



EUROPA-UNIVERSITÄT  
VIADRINA  
FRANKFURT (ODER)

Band 26

Viadrina-Schriftenreihe zu Mediation und Konfliktmanagement

**Philipp Höttler**

# **Verzerrte Welten**

Die Bearbeitung subjektiver Konfliktrealitäten  
in der Mediation



Wolfgang Metzner Verlag

Band 26

---

Viadrina-Schriftenreihe zu Mediation und Konfliktmanagement

**Viadrina-Schriftenreihe zu Mediation und Konfliktmanagement**

Herausgegeben von

Dipl.-Psych. Nicole Becker, M. A.

Prof. Dr. Ulla Gläßer, LL. M.

Dipl.-Psych. Kirsten Schroeter

Dr. Felix Wendenburg, M. B. A.

---

**Philipp Höttler**

## **Verzerre Welten**

Die Bearbeitung subjektiver Konfliktrealitäten  
in der Mediation



Wolfgang Metzner Verlag

Master-Studiengang Mediation  
und Konfliktmanagement  
Masterarbeit  
Studiengang 2018/2020



EUROPA-UNIVERSITÄT  
VIADRINA  
FRANKFURT (ODER)

© Wolfgang Metzner Verlag, Frankfurt am Main 2021

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der Freigrenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

ISBN 978-3-96117-087-6 (Print)

ISBN 978-3-96117-088-3 (Online)

ISSN 2365-4155

*Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek*

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

## **Inhalt**

Vorwort **6**

Abstract: A biased world – Dealing with subjective conflict realities in mediation **7**

1. Einleitung **8**

2. Entstehung einer verzerrten Konfliktrealität **10**

2.1. Wie jeder Mensch seine eigene soziale Realität konstruiert **10**

2.1.1. Grundlegende menschliche Motive bei der Deutung von sozialen Situationen **11**

2.1.2. Überblick über die Stufen der sozialen Informationsverarbeitung **12**

2.1.3. Mentale Strukturen des sozialen Wissens **13**

2.1.3.1. Kategorien **14**

2.1.3.2. Schemata **14**

2.1.3.3. Assoziative Netzwerke **16**

2.1.3.4. Aktivierung der Strukturen sozialen Wissens **17**

2.1.4. Prozesse der sozialen Informationsverarbeitung **17**

2.1.4.1. Bottom-up- und top-down-Verarbeitung **18**

2.1.4.2. Automatisches und kontrolliertes Denken **18**

2.1.4.3. Impulsives und reflektives System **19**

2.1.5. Auswahl, Interpretation und Erinnerung sozialer Informationen sowie Einfluss von Gefühlen bei der Informationsverarbeitung **20**

2.1.5.1. Aufmerksamkeit und selektive Wahrnehmung **21**

2.1.5.1.1. Persönliche Relevanz, Ziele, Bedürfnisse und Motivationen **21**

2.1.5.1.2. Erwartungen, Annahmen und Kontext **21**

2.1.5.1.3. Salienz und Negatives **22**

2.1.5.1.4. Dissonanzreduktion **23**

2.1.5.2. Interpretationsrahmen für soziale Informationen **23**

2.1.5.2.1. Einstellungen **24**

2.1.5.2.2. Rückschlüsse aus einzelnen Persönlichkeitsmerkmalen **26**

2.1.5.2.3. Rückschlüsse aus dem Verhalten **27**

2.1.5.2.4. Das Selbst **27**

2.1.5.2.4.1. Selbstkonzept (Selbstschema)	28
2.1.5.2.4.2. Selbstwert	29
2.1.5.2.5. Heuristiken	32
2.1.5.3. Rekonstruktion des sozialen Wissens: die Erinnerung von Informationen	33
2.1.5.4. Einfluss von Gefühlen bei der Informationsverarbeitung	35
2.1.6. Zusammenfassung	37
2.2. Wie und warum wir unsere Konfliktrealität verzerren	39
2.2.1. Beschränkte Wahrnehmungsfähigkeit und der Einfluss von Gefühlen	39
2.2.2. Verzerrte Wahrnehmung der anderen Konfliktpartei	42
2.2.3. Verzerrte Wahrnehmung des Selbst	46
2.2.4. Verzerrte Wahrnehmung der Konfliktgeschichte	47
2.2.5. Verzerrte Wahrnehmung der Konfliktlösungsmöglichkeiten	49
2.2.6. Zusammenfassung	50
3. Bearbeitung verzerrter Konfliktrealitäten	52
3.1. Mediation als geeigneter Interventionsprozess	52
3.2. Anwendung einzelner Interventionsmittel	55
3.2.1. Loop of understanding (aktives Zuhören)	55
3.2.2. Reframing	58
3.2.3. Fragen	60
3.3. Die Bestimmung des „Ob“ und der Tiefe der Bearbeitung	61
3.4. Besondere Herausforderungen für Mediator*innen bei der Bearbeitung verzerrter Wahrnehmungen	64
3.4.1. Verzerrte Wahrnehmungen aufgrund von Einstellungen und Überzeugungen der Mediant*innen	64
3.4.1.1. Was die Bearbeitung herausfordernd macht und wo die Grenzen liegen	64
3.4.1.2. Kognitions- und sozialpsychologische Erkenntnisse zur Einstellungsbildung und -veränderung	67
3.4.1.2.1. Theorie der kognitiven Dissonanz	67
3.4.1.2.2. Selbstwahrnehmungstheorie	70
3.4.1.2.3. Persuasion	71
3.4.1.2.3.1. Abstimmung der Kommunikation auf die wichtigste Einstellungskomponente	71

3.4.1.2.3.2. Zentrale und periphere Route der Persuasion	72
3.4.1.2.3.3. Glaubwürdigkeit von Kommunikator*in	73
3.4.1.2.3.4. Bedeutung des Selbstwerts der Parteien	74
3.4.1.3. Erkenntnisse zur Bearbeitung von Stereotypisierungen und Vorurteilen	74
3.4.1.3.1. Bildung und Aktivierung von Stereotypen und Vorurteilen durch den Konflikt	75
3.4.1.3.2. Bearbeitung von Stereotypen und Vorurteilen in der Mediation	75
3.4.1.3.2.1. Faktoren für eine individualisierte Informationsverarbeitung	75
3.4.1.3.2.2. Ausrichtung von Interventionen auf die verschiedenen Vorurteilskomponenten	77
3.4.1.3.3. Einzelgespräche als Interventionsmittel	78
3.4.1.3.3.1. In hocheskalierten Konflikten	79
3.4.1.3.3.2. Im Falle gespeicherter Vorurteile	79
3.4.1.3.3.3. Inhalt und Ergebnis des Einzelgesprächs	80
3.4.2. Verzerrte Wahrnehmungen aufgrund des Selbstkonzepts und Selbstwerts der Mediand*innen	81
3.4.2.1. Was die Bearbeitung herausfordernd macht und wo die Grenzen liegen	81
3.4.2.2. Erkenntnisse zum Selbst	83
3.4.2.2.1. Introspektion und nochmals die Selbstwahrnehmungstheorie	84
3.4.2.2.2. Selbstregulation und Theorie der Selbstaufmerksamkeit	85
3.5. Zusammenfassung	87
4. Fazit und Ausblick	91
Abbildungsverzeichnis	93
Literaturverzeichnis	94
Über den Autor	98



## **Vorwort**

Warum neigen wir besonders in Konfliktsituationen zu einer einseitigen und verzerrten Sichtweise und nehmen als Folge den Konflikt völlig anders wahr als unser Gegenüber?

Diese Fragen haben mich bereits umgetrieben, bevor ich mich für den Studiengang Mediation und Konfliktmanagement an der Europa-Universität Viadrina in Frankfurt (Oder) entschieden habe. Sie bildeten den Ausgangspunkt der vorliegenden Untersuchung, die dem Studiengang in kürzerer Form als Masterarbeit vorlag.

Mein Dank gilt zunächst Tilman Metzger, der die Erstellung der Masterarbeit betreut hat und dessen kritische Hinweise mich dazu bewogen haben, einige Ansätze für die Veröffentlichung zu überarbeiten und zu vertiefen. Dipl.-Psych. Nicole Becker, M.A., danke ich für die wertschätzende Korrektur des Manuskripts.

Für die Aufnahme der Arbeit in die Viadrina-Schriftenreihe danke ich den Herausgebenden, Dipl.-Psych. Nicole Becker, M.A., Prof. Dr. Ulla Gläßer, LL.M., Dipl.-Psych. Kirsten Schroeter und Dr. Felix Wendenburg, M.B.A., sowie dem Wolfgang Metzner Verlag.

Mein Dank gilt ferner Daniel auf der Mauer für die kritische und gleichsam ermutigende Durchsicht meiner Masterarbeit und meinem Vater sowie meiner Schwester Janine für ihr (wie immer) tatkräftiges Engagement beim Korrekturlesen. Meinen Eltern danke ich zudem für ihre fortwährende Unterstützung bei allen meinen Vorhaben.

Meiner Frau Emily sowie meiner Tochter Marlene danke ich schließlich für ihre unermüdliche Geduld und ihr Verständnis. Ihretwegen wird mir jeden Tag aufs Neue bewusst, warum die Bearbeitung des Arbeitsthemas für mich persönlich so wichtig war. Ihnen widme ich die Arbeit.

London, im April 2021

Philipp Höttler

**Abstract:**  
**A biased world – Dealing with subjective conflict realities in mediation**

This paper examines how parties in a conflict construct a biased conflict reality of their own and how mediators should deal with such biased realities.

Firstly, it is examined how humans process social information in general and thereby create their own social reality. On that basis, it is explained why parties in a conflict tend to construct a biased conflict reality.

The paper finds that conflict questions the parties' expectations, attitudes, behaviour and their concept of the future. This constitutes a threat to the self-concept, the self-worth and the identity of each party. The parties therefore distort their conflict reality to defend their self-concept and self-worth.

Secondly, the paper explains that the parties' perceptual capacities and mechanisms in their entirety are disturbed by the conflict. Single cognitive biases are therefore just symptoms of the disturbance of the entire cognitive system.

On that basis, it is suggested that the parties' cognitive system should first be dealt with in its entirety in order to enhance or restore the parties' general perceptual capacities and mechanisms, before single cognitive biases are addressed.

Mediation as a process provides a perfect forum for this approach. The mediator has a wide choice of tools to help the parties to regain their perceptual capacities. The most effective of these tools are explained in this paper. The paper also provides a set of questions to help mediators determine if and to what extent cognitive biases should be addressed.

Finally, this paper explores the limitations and challenges that mediators encounter in the process of addressing the parties' biased conflict reality and gives advice to mediators on how to deal with such challenges.

## 1. Einleitung

Täglich sehen wir uns einer Flut von Sinnesreizen und Informationen ausgesetzt. Diese bilden den Ausgangspunkt dafür, wie wir Situationen deuten, Personen beurteilen und welche Verhaltensreaktion wir zeigen. Die Herausforderung liegt hierbei nicht immer nur in der großen Menge von Reizen und Informationen. Häufig stehen uns auch nur wenige oder etwa mehrdeutige Informationen zur Verfügung. Oder wir sind gestresst, unter Zeitdruck oder müssen aus anderen Gründen eine zügige Deutung einer Situation vornehmen, wie beispielsweise in einer Gefahrensituation. Dennoch sind wir unter solchen Umständen in der Lage, die jeweilige Situation zu bewerten und ein angemessenes Verhalten zu generieren.

Dies liegt an den erstaunlichen kognitiven Fähigkeiten des Menschen. Genauer verfügt unser Gehirn über verschiedene, sog. kognitive Strukturen und Prozesse, die die Auswahl, Organisation und Interpretation von Informationen bestimmen und uns auf diese Weise eine weitestgehend effiziente und korrekte Wahrnehmung<sup>1</sup> der Umwelt ermöglichen.

Die Kognitionsforschung und auch die Sozialpsychologie haben gezeigt, dass unsere kognitiven Fähigkeiten insbesondere darauf zurückzuführen sind, dass wir bei jeder Wahrnehmung nicht bei null beginnen, sondern auch immer auf unser (Vor-)Wissen zurückgreifen können. Dies bedeutet aber auch, dass unsere Wahrnehmung sehr stark von unseren individuellen Erfahrungen, Überzeugungen und Erwartungen abhängt, so dass jeder Mensch eine Situation anders deutet. Hierdurch verläuft der Prozess der Informationswahrnehmung und -verarbeitung nicht immer akkurat, sondern es kommt zu sog. kognitiven Verzerrungen (englisch *der* oder *das Bias*<sup>2</sup>), d.h. zu systematischen, also nicht zufälligen, fehlerhaften Neigungen beim Wahrnehmen, Erinnern, Denken und Urteilen.<sup>3</sup>

Die Bedeutung solcher kognitiven Verzerrungen ist auch für Konflikte und deren Bearbeitung im Rahmen der Mediation erkannt worden. Nicht nur wird angenommen, dass sich die Wahrnehmungsfähigkeit im Konflikt zunehmend verschlechtert.<sup>4</sup> Zudem wirken zahlreiche kognitive Verzerrungen, die eine

---

<sup>1</sup> Der Begriff «Wahrnehmung» meint je nach Kontext nur die sinnliche Aufnahme eines Reizes oder – wie an dieser Stelle – alle Stufen der kognitiven Informationsverarbeitung, einschließlich der Interpretation des Reizes sowie der daraus resultierenden Schlussfolgerungen (siehe hierzu Abschnitt 2.1.2.).

<sup>2</sup> Siehe [www.duden.de](http://www.duden.de).

<sup>3</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/KognitiveVerzerrung>.

<sup>4</sup> Z.B. Glasl (2013), S. 41; Wendenburg (2013), S. 157 ff.

produktive Bearbeitung von Konflikten beeinträchtigen oder erschweren.<sup>5</sup> Diese Verzerrungen werden daher auch als kognitive Barrieren bezeichnet.<sup>6</sup>

In Bezug auf Heuristiken<sup>7</sup> und Urteilsverzerrungen werden Mediator\*innen ausdrücklich zu einem „aktiven Rollenverständnis“ und „korrigierenden Eingriffen“ in Form verschiedener Interventionstechniken angeregt.<sup>8</sup> Zudem wird vorgeschlagen, Mediant\*innen über „Urteilsschemata und -fehler, die zu problematischen Erwartungen, Bewertungen und Strategien führen“, aufzuklären.<sup>9</sup>

Dieser Befund könnte zu der Annahme verleiten, dass kognitive Verzerrungen grundsätzlich in jeder Mediation bearbeitet werden sollten. Das ist indes nicht so und soll im Rahmen dieser Arbeit aufgezeigt werden. Hierbei beschränkt sich die Arbeit auf die Betrachtung von Konflikten zwischen Individuen. Kognitive Phänomene, die sich in oder aus Gruppenkonstellationen ergeben, sind daher nicht Gegenstand der Arbeit.

Der Untersuchung liegen folgende drei Thesen zugrunde:

- 1) Eine verzerrte Parteiwahrnehmung von der Konfliktrealität ist regelmäßig (mit-)ursächlich für die Verhärtung und das Fortbestehen eines Konflikts.
- 2) Die Aufdeckung und Bearbeitung von Wahrnehmungsverzerrungen ist förderlich für die Konfliktbearbeitung, birgt aber auch Gefahren und hat Grenzen.
- 3) Die Bearbeitung von Verzerrungen ist daher mit Herausforderungen verbunden, derer sich Mediator\*innen bewusst sein und die sie im konkreten Fall reflektieren sollten.

Der Hauptteil der Untersuchung widmet sich zunächst der Frage, wie verzerrte Konfliktrealitäten entstehen (Abschnitt 2). Anschließend wird dargelegt, wie verzerrte Konfliktrealitäten bearbeitet werden können (Abschnitt 3).

Abschließen wird die Untersuchung mit einem Fazit sowie einem Ausblick (Abschnitt 4). In diesem Rahmen wird auch dazu Stellung genommen, ob die Untersuchung die Thesen bestätigen konnte.

---

<sup>5</sup> Vgl. Montada/Kals (2013), S. 282 f.

<sup>6</sup> Wendenburg (2013), S. 162.

<sup>7</sup> Hierzu unter Abschnitt 2.1.5.2.5.

<sup>8</sup> Wagner, ZKM 2007, S. 172, 176.

<sup>9</sup> Vgl. Montada/Kals (2013), S. 282.

## 2. Entstehung einer verzerrten Konfliktrealität

Die Untersuchung beginnt mit der Darlegung der zentralen Grundlagen der kognitiven Informationsverarbeitung, welche die Basis dafür bilden, dass jeder Mensch seine eigene soziale Realität konstruiert. In diesem Rahmen wird auch erläutert, aus welchen Gründen und unter welchen Bedingungen der Mensch zu kognitiven Verzerrungen neigt (Abschnitt 2.1.).

Unter Berücksichtigung dieser Grundlagen kann ein Verständnis dafür entwickelt werden, warum Menschen in streitigen Auseinandersetzungen zu einer verzerrten Wahrnehmung der Konfliktrealität neigen (Abschnitt 2.2.).

### 2.1. Wie jeder Mensch seine eigene soziale Realität konstruiert

Nach der häufig herangezogenen Konfliktdefinition von Glasl sind soziale Konflikte – neben weiteren Merkmalen – durch eine „Interaktion zwischen Akteuren“ und eine in diesem Rahmen von einem Akteur „erlebte Differenz im Wahrnehmen, Denken, Fühlen und Wollen mit dem anderen Akteur“ gekennzeichnet.<sup>10</sup> Vor diesem Hintergrund erscheint es sinnvoll, die Art und Weise, wie die Parteien den Konflikt wahrnehmen, vor allem auf Grundlage der sozialen Kognitionsforschung zu betrachten. Denn letztere untersucht, wie kognitive Prozesse die Informationsverarbeitung im sozialen Kontext steuern und damit die Art und Weise bestimmen, wie Menschen sich selbst sowie andere wahrnehmen und auf diese Weise ihre soziale Realität konstruieren.<sup>11</sup> In diese Betrachtung fließen die Erkenntnisse der allgemeinen Wahrnehmungs- und Gedächtnispsychologie selbstverständlich mit ein.

Im Folgenden werden zunächst die grundlegenden Motive des Menschen bei der Deutung von sozialen Situationen dargestellt (Abschnitt 2.1.1.). Anschließend wird ein Überblick über die verschiedenen Stufen der Informationsverarbeitung gegeben (Abschnitt 2.1.2.). Dieser erleichtert den Zugang zur vertieften Betrachtung der zentralen Elemente der sozialen Informationsverarbeitung. Hierzu gehören die mentalen Strukturen des sozialen Wissens, die Prozesse der sozialen Informationsverarbeitung und die Auswahl, Interpretation und Erinnerung von Informationen sowie der Einfluss von Gefühlen bei der Informationsverarbeitung (Abschnitte 2.1.3. bis 2.1.5.).

---

<sup>10</sup> Glasl (2013), S. 17.

<sup>11</sup> Vgl. Gerrig (2018), S. 648.

### **2.1.1. Grundlegende menschliche Motive bei der Deutung von sozialen Situationen**

Zwei Menschen interpretieren dieselbe Situation nie auf die gleiche Weise. Unsere Sicht ist eine ureigene Interpretation einer gegebenen Situation und basiert auf unserem allgemeinen Wissen, unseren Erfahrungen, Erinnerungen, auf augenblicklichen Bedürfnissen, Werten, Einstellungen und künftigen Zielen sowie der Kultur, in der wir aufgewachsen sind.<sup>12</sup> Nicht nur unter den Vertreter\*innen der sozialpsychologischen Wissenschaft scheint es daher allgemeine Ansicht zu sein, dass die Deutung einer (sozialen) Situation vornehmlich durch die subjektive Wahrnehmung des Menschen und nicht durch objektive Umstände bestimmt wird und daher jeder Mensch seine eigene Realität konstruiert.<sup>13</sup>

Grundlage der Gedanken und Verhaltensweisen des Menschen sind verschiedene, sich teilweise überschneidende Motive, zu denen insbesondere Hunger, Furcht, der Wunsch nach Kontrolle sowie die Aussicht auf Liebe, Gefälligkeiten und andere Belohnungen gehören.<sup>14</sup> Wie der Mensch soziale Situationen deutet, wird durch zwei vorrangige Motive bestimmt:

- 1) das Bedürfnis, mit sich selbst zufrieden zu sein, sowie
- 2) das Bedürfnis, realistisch zu sein.<sup>15</sup>

Einerseits ist eine der stärksten Determinanten unseres Verhaltens das Bedürfnis, ein stabiles, positives Selbstkonzept zu haben.<sup>16</sup> Aus diesem Grund ist unser Selbstwertgefühl, d.h. der Wert, den wir uns selbst und unseren Fähigkeiten subjektiv zumessen, in emotionaler Hinsicht von enormer Bedeutung.<sup>17</sup> Wenn Menschen die Wahl haben, die Welt entweder zu verzerren, um mit sich selbst zufrieden zu sein, oder sie realistisch darzustellen, entscheiden sie sich daher oft für Ersteres.<sup>18</sup>

---

<sup>12</sup> Gerrig (2018), S. 185.

<sup>13</sup> Gerrig (2018), S. 185 und 648; Werth/Mayer (2008), S. 26; Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 11 ff.; Greifeneder/Bless/Fiedler (2018), S. 1 ff.

<sup>14</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 14.

<sup>15</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 14.

<sup>16</sup> Werth/Mayer (2008), S. 165.

<sup>17</sup> Werth/Mayer (2008), S. 165.

<sup>18</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 15.

Andererseits geht vor allem die soziale Kognitionsforschung aufgrund der erstaunlichen kognitiven Fähigkeiten des Menschen von der Prämisse aus, dass Menschen die Welt so exakt wie möglich zu erkennen versuchen.<sup>19</sup> Denn dies ist erforderlich, um in einer komplexen sozialen Welt erfolgreich handeln zu können.<sup>20</sup>

Zuweilen veranlassen die beiden Motive den Menschen, in dieselbe Richtung zu gehen. Oft zerran diese Motive ihn jedoch in unterschiedliche Richtungen, etwa wenn ein realistischer Blick auf sein Verhalten offenbaren würde, dass er einen Fehler gemacht, sich egoistisch oder unmoralisch verhalten hat.<sup>21</sup>

Genau dieses Spannungsfeld ist interessant und relevant für die Erforschung und Bearbeitung von Konflikten. Die Relevanz der beiden Motive wird daher im Rahmen der weiteren Untersuchung immer wieder von Bedeutung sein.

### 2.1.2. Überblick über die Stufen der sozialen Informationsverarbeitung

Um den Einstieg in die Thematik zu erleichtern, soll der Prozess der sozialen Informationsverarbeitung zunächst anhand des folgenden Modells<sup>22</sup> erläutert werden:

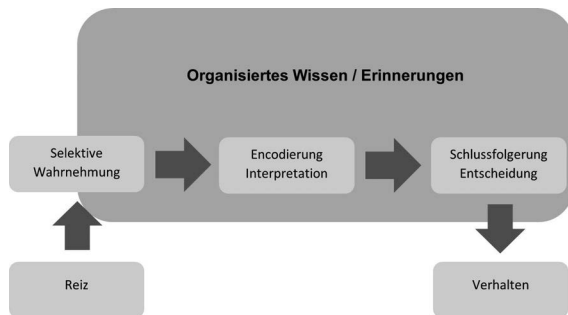


Abbildung 1: Stufen der Informationsverarbeitung

<sup>19</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 17.

<sup>20</sup> Greifeneder/Bless/Fiedler (2018), S. 5 mit Verweis auf Festinger (1954), A theory of social comparison processes, Human Relations 7.

<sup>21</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 14 und 22.

<sup>22</sup> Stufen der Informationsverarbeitung, modifiziert nach Greifeneder/Bless/Fiedler (2018), S. 27.

Die Informationsverarbeitung beginnt mit der Wahrnehmung eines externen Reizereignisses (sog. Stimulus). Aufgrund der begrenzten Informationsverarbeitungskapazität ist unser Gehirn nahezu gezwungen, dabei eine Auswahl zu treffen. Wie wir noch sehen werden, wird diese Auswahl auch von unserem (Vor-)Wissen beeinflusst.<sup>23</sup>

Auf der zweiten Stufe wird der wahrgenommene Reiz encodiert und dabei anhand von Kategorien und Schemata interpretiert. Diese Stufe wird stark von unserem Wissen und unseren Erinnerungen mitbestimmt.<sup>24</sup>

Der Reiz bzw. die aufgenommene Information wird auf der dritten Stufe in unserem Gedächtnis abgespeichert und zusammen mit dem Wissen zur Grundlage für die weitere Informationsverarbeitung. Je nach Inhalt der Information ziehen wir Schlussfolgerungen oder generieren Verhalten.

Zum besseren Verständnis stellt das obige Modell die Stufen der sozialen Informationsverarbeitung getrennt dar. In der Praxis läuft die Informationsverarbeitung aber natürlich nicht derart schematisch ab. Vielmehr bestehen vielfältige Rückkopplungen und Beeinflussungen zwischen den Stufen<sup>25</sup>, wie sich im Verlauf der Untersuchung zeigen wird.

### **2.1.3. Mentale Strukturen des sozialen Wissens**

Jeder Mensch sieht sich in jeder sozialen Situation einer Vielzahl von externen Stimuli in Form von Informationen ausgesetzt. Dennoch sind wir in der Lage, solche Situationen sehr schnell zu erfassen.<sup>26</sup> Lernen wir neue Menschen kennen, bilden wir uns schnell und mühelos eine Meinung, ohne lange und bewusste Analysen.<sup>27</sup> Müssten wir uns ständig mit jedem Detail unserer sozialen Umwelt auseinandersetzen, würde dies zu einer vollständigen Informationsüberlastung bei uns führen und wäre im Hinblick auf die relativ geringe Arbeitsgedächtniskapazität nicht effizient.<sup>28</sup> Das Gehirn verfügt daher über mentale Strukturen im Langzeitgedächtnis, die dabei helfen, die Aufnahme von Informationen zu organisieren und die komplexe Welt auf diese Weise zu vereinfachen sowie besser verständlich zu machen.<sup>29</sup>

---

<sup>23</sup> Hierzu noch unter Abschnitt 2.1.5.1.

<sup>24</sup> Siehe Abschnitte 2.1.5.2. und 2.1.5.3.

<sup>25</sup> Werth/Mayer (2008), S. 20.

<sup>26</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 64.

<sup>27</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 64.

<sup>28</sup> Vgl. Werth/Mayer (2008), S. 40; Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 64.

<sup>29</sup> Gerrig (2018), S. 281 ff.



Diese Strukturen sorgen dafür, dass in den Prozess der Informationsverarbeitung nicht nur die Inhalte der externen Stimuli eingehen, sondern die Informationsverarbeitung auch von den Informationen beeinflusst wird, die im Gehirn bereits gespeichert sind. Die wesentlichen Elemente dieser mentalen Strukturen sind sog. Kategorien und Schemata, die über ein Netzwerk miteinander verbunden sind (Abschnitte 2.1.3.1. bis 2.1.3.3.).

### 2.1.3.1. Kategorien

Die elementarsten Bausteine unserer Wissensorganisation sind die sogenannten Kategorien.<sup>30</sup> Unter einer Kategorie wird üblicherweise eine Klasse von Objekten (z. B. Personen, Gegenständen, Situationen) definiert, die sich zwar voneinander unterscheiden, aber auch bestimmte Gemeinsamkeiten aufweisen.<sup>31</sup> Menschen bilden Kategorien aus zwei oder mehr solcher Objekte, wenn sie der Meinung sind, dass diese zusammengehören. Eine weitere Kategorie, wie z.B. Tier, besitzt wiederum Subkategorien, wie Vogel oder Fisch. Bei der Frage, ob ein neues Objekt in eine Kategorie eingeordnet werden sollte oder nicht, orientieren wir uns entweder am Durchschnitt der in der Kategorie zusammengefassten Elemente, dem sog. Prototypen (z.B. Fisch) oder an einem einzelnen sog. Exemplar, welches diese Kategorie besonders gut repräsentiert (z.B. Lachs).<sup>32</sup> Bereits bei der Kategorisierung von Stimuli können Verzerrungen entstehen, so z.B. die visuelle Täuschung bei der Zeichnung, in der man sowohl eine junge als auch eine alte Frau erkennen kann.<sup>33</sup> Ob wir die junge oder alte Frau wahrnehmen, hängt letztendlich von der Interpretation des Bildreizes durch unser Wissen oder von unserer (bewussten oder unbewussten) Erwartung ab.<sup>34</sup>

### 2.1.3.2. Schemata

Neben Kategorien gibt es sog. Schemata. Nach *Gerrig* sind das konzeptuelle Rahmen oder Bündelungen von Wissen, die sich auf Objekte, Menschen und Situationen beziehen.<sup>35</sup> Schemata sind also Wissenspakete oder Gedächtnisrepräsentation,

---

<sup>30</sup> Werth/Mayer (2008), S. 21; Greifeneder/Bless/Fiedler (2018), S. 30, 55.

<sup>31</sup> Werth/Mayer (2008), S. 21; Greifeneder/Bless/Fiedler (2018), S. 30, 55.

<sup>32</sup> Vgl. Werth/Mayer (2008), S. 21; siehe auch Gerrig (2018), S. 283.

<sup>33</sup> <https://www.sehtestbilder.de/optische-taeschungen-illusionen/illusion-alte-oder-junge-frau-sehtest.php>.

<sup>34</sup> Gerrig (2018), S. 285 zur Illusion bei einer anderen Zeichnung, in der man eine Ente oder ein Kaninchen erkennen kann; vgl. zur Konstruktion unserer Realität bei Sinneswahrnehmungen auch Seth, *Spektrum der Wissenschaft* 2/2020, 18 ff.: die Realität, die wir wahrnehmen, ist eine Art kontrollierte Halluzination.

<sup>35</sup> Gerrig (2018), S. 284.

die komplexe Verallgemeinerungen über die Erfahrungen eines Menschen mit der Struktur der Umwelt encodieren oder ordnen.<sup>36</sup> Zugleich beinhalten sie die aus Erfahrungen gebildeten Schlussfolgerungen, die ebenfalls in die Informationsverarbeitung eingehen.<sup>37</sup>

Der Mensch verfügt über verschiedenste Schemata. Für die weitere Untersuchung ist entscheidend, dass Menschen insbesondere über Schemata zu anderen Menschen, sozialen Rollen, uns selbst (sog. Selbstschema) und (heuristische) Denkschemata verfügen.<sup>38</sup> Selbst zu unseren Einstellungen bildet der Mensch kognitive Schemata, die im Rahmen der Informationsverarbeitung abgerufen werden.<sup>39</sup>

Unsere Schemata haben einen großen Einfluss darauf,

- 1) welche neuen Informationen wir wahrnehmen (selektive Wahrnehmung),
- 2) wie wir sie interpretieren sowie bewerten (Bedeutungsverleihung) und
- 3) an welche Informationen wir uns erinnern.<sup>40</sup>

Schemata helfen uns auch, mit mehrdeutigen Informationen oder Situationen besser umzugehen.<sup>41</sup> Sie sind zudem sehr nützlich, um unsere Umwelt zu ordnen, ihr einen Sinn zu geben und unsere Wissenslücken zu schließen.<sup>42</sup> Gerade in der sozialen Interaktion, in der wir oftmals nur eine geringe Menge an Informationen haben, um eine Schlussfolgerung zu ziehen, dienen Schemata auch oft als kognitive Faustregeln.<sup>43</sup>

Schemata ändern sich mit wechselnden Erfahrungen im Leben und spiegeln genau das wider, wovon der jeweilige Mensch bisher in der Welt Notiz genommen hat.<sup>44</sup> Sie weisen allerdings durchaus eine gewisse Konsistenz auf, so vor allem in Bezug auf unsere Einstellungen (gegenüber uns selbst, unseren Mitmenschen oder etwaigen Ideen). Denn nach der Dissonanztheorie empfinden Menschen es als angenehm, wenn sich ihre Einstellungen in einem harmonischen, spannungsfreien

---

<sup>36</sup> Gerrig (2018), S. 284; vgl. auch Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 64.

<sup>37</sup> Sachse (2014), S. 56; vgl. auch Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 64.

<sup>38</sup> Vgl. Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 64 und 232.

<sup>39</sup> Werth/Mayer (2008), S. 210.

<sup>40</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 64.

<sup>41</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 66.

<sup>42</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 65.

<sup>43</sup> Aronson/Wilson/Akert (2014), S. 111.

<sup>44</sup> Gerrig (2018), S. 284.

und damit konsistenten Zustand zueinander befinden, und streben daher einen solchen Zustand an.<sup>45</sup> In der weiteren Untersuchung wird aufgezeigt, welche Folgen das für unsere Wahrnehmung hat (siehe z.B. Abschnitt 2.1.5.1.4.).

Neben den vielen positiven Merkmalen birgt der Rückgriff auf Schemata und Kategorien bei der Informationsverarbeitung die Gefahr von kognitiven Verzerrungen. Denn frühere Erfahrungen eines Menschen färben oder filtern seine momentanen Wahrnehmungen und beeinflussen daher seine Erwartungen an die Zukunft.<sup>46</sup>

Vor allem mithilfe von Schemata konstruieren wir unsere Welt. Wir rekonstruieren sie aber auch anhand unseres Wissens, wenn wir uns an etwas erinnern (sog. rekonstruktives Gedächtnis).<sup>47</sup> Wie sich zeigen wird, neigen wir auch bei der Rekonstruktion unseres Wissens über Erinnerungen zu systematischen Verzerrungen (siehe Abschnitt 2.1.5.3.).

### 2.1.3.3. Assoziative Netzwerke

Es wird angenommen, dass die einzelnen Elemente der mentalen Wissensstrukturen nicht isoliert nebeneinanderstehen, sondern als sog. Knoten innerhalb eines assoziativen Netzwerks miteinander verbunden sind.<sup>48</sup> Die Knoten repräsentieren jeweils bestimmte Wissensinhalte. Wird ein Knoten über die Kategorisierung aktiviert, werden weitere (benachbarte) Knoten mitaktiviert, wenn diese ähnlich oder in der Vergangenheit schon häufiger mitaktiviert worden sind, so dass letztendlich ein einziger Reiz eine Vielzahl von Knoten und mit diesen konsistenten Wissenspaketen aktivieren kann (sog. *spreading activation*).<sup>49</sup> Hierdurch ist der Mensch in der Lage, einzelne Reize in größere Zusammenhänge einzuordnen und durch weitere Informationen anzureichern.

---

<sup>45</sup> Werth/Mayer (2008), S. 225; Greifeneder/Bless/Fiedler (2018), S. 3.

<sup>46</sup> Gerrig (2014), S. 286.

<sup>47</sup> Gerrig (2014), S. 286.

<sup>48</sup> Werth/Mayer (2008), S. 24; Greifeneder/Bless/Fiedler (2018), S. 61.

<sup>49</sup> Werth/Mayer (2008), S. 24; Greifeneder/Bless/Fiedler (2018), S. 57, 61.