



6. STUTTGARTER MEDIATIONSTAG

MENSCHLICHES ENTSCHEIDUNGSVERHALTEN IM KONTEXT VON KONFLIKTEN –
KÖNNEN WIR UNSERER INTUITION TRAUEN?



Vorstellung

Menschen im Konflikt

Adé Homo Oeconomicus

Der Mensch – das rationalisierende Wesen

Einflüsse von Gruppen

Besonderheiten für KonfliktreglerInnen



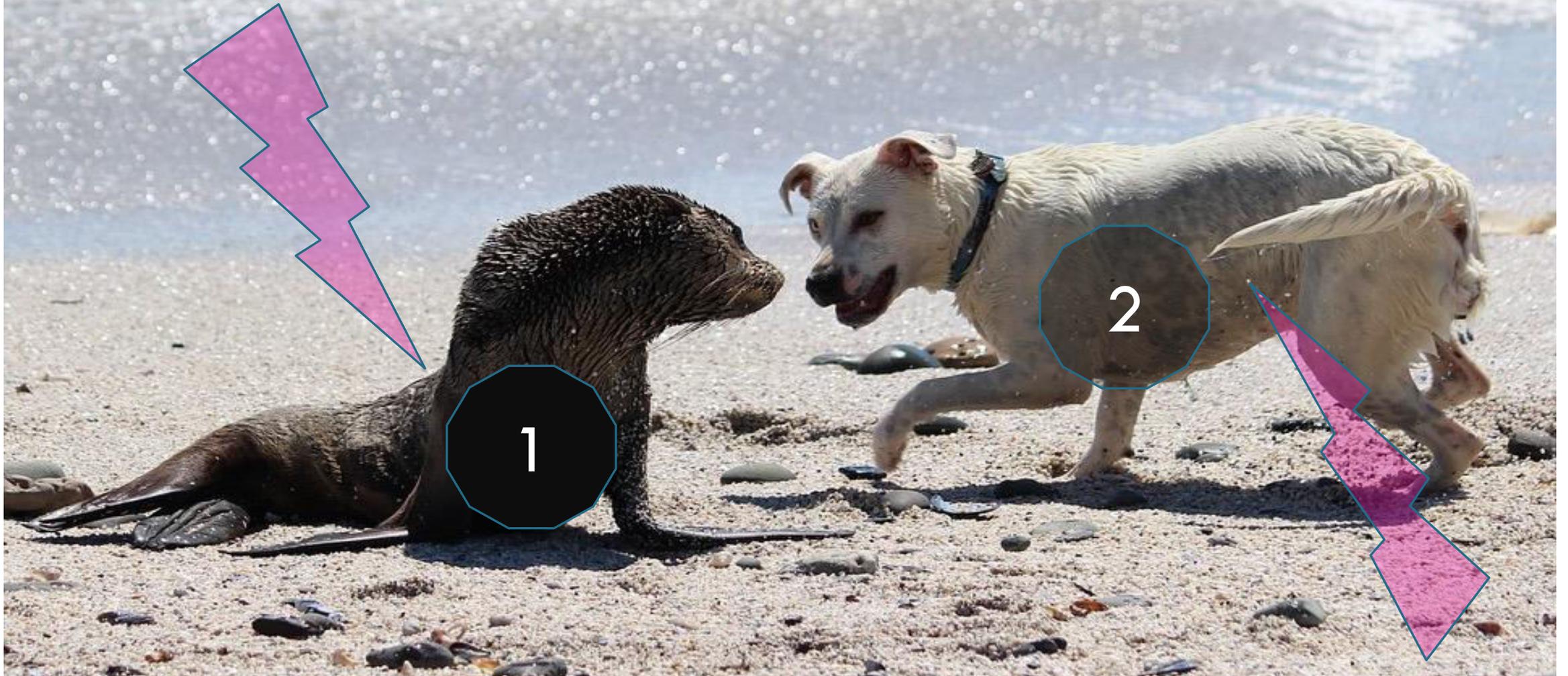
DÖRTHE DEHE

Abteilungsleiterin „Führung, Gesundheit, Personalentwicklung,
Beratungsstelle und Kriseninterventionsplanung“

Leiterin der Beratungsstelle *DELFIN*

- Oberlandesgericht München -

Menschen entscheiden und handeln in Konflikten.



ENTSCHEIDUNGEN

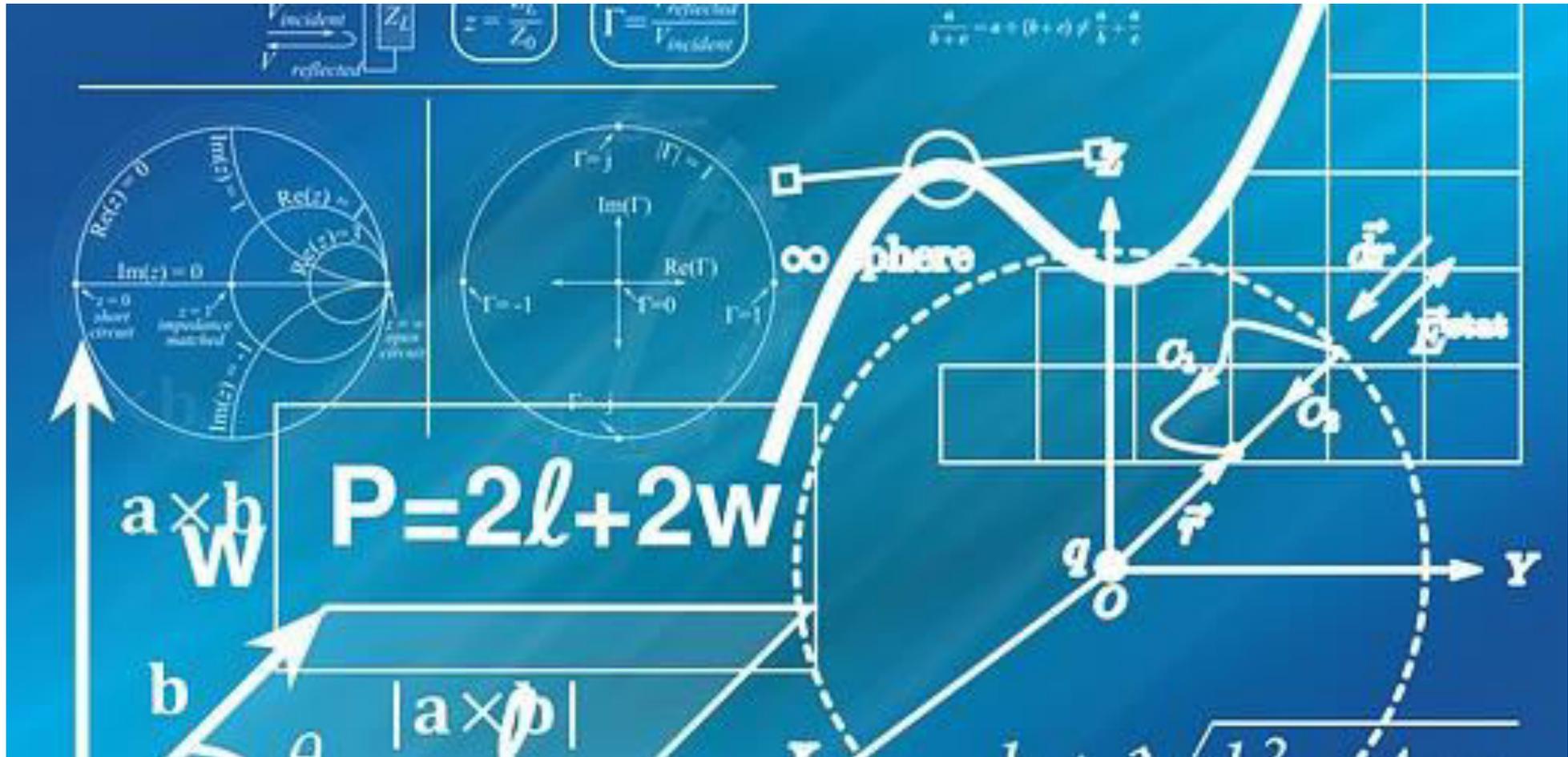




Emotion

Kognition

ADÉ HOMO OECONOMICUS



DER MENSCH – DAS RATIONALISIERENDE WESEN



**URTEILSHEURIS
TIKEN**

Heureka, heureka...



Expertenheuristik

Verfügbarkeitsheuristik

Ankerheuristik



EXPERTENHEUR ISTIK

- ... eine der am häufigsten angewendeten Daumenregeln.
- ... beruht auf dem Status einer Person als Experte.
- ... erhöht die Glaubwürdigkeit der Aussage.



VERFÜGBARKEITS- HEURISTIK

... wenn es auf die Auftretenswahrscheinlichkeit eines Ereignisses ankommt, aber keine statistischen Daten vorliegen bzw. die Häufigkeit eines Ereignisses nicht zählbar ist.

... relevante vorausgegangene Begebenheiten aus dem Gedächtnis werden aktiviert.

... leicht abrufbare Gedächtnisinhalte werden als häufiger auftretend eingeschätzt (Tversky & Kahneman, 1973).



ANKERHEURISTIK

... genereller Mechanismus, dass sich Menschen bei ihren Entscheidungen von einer bestimmten Information in ihrer Umgebung (einem Anker) leiten lassen.

... wenn Menschen in Entscheidungssituationen eine Zahl als Referenzwert wahrnehmen.

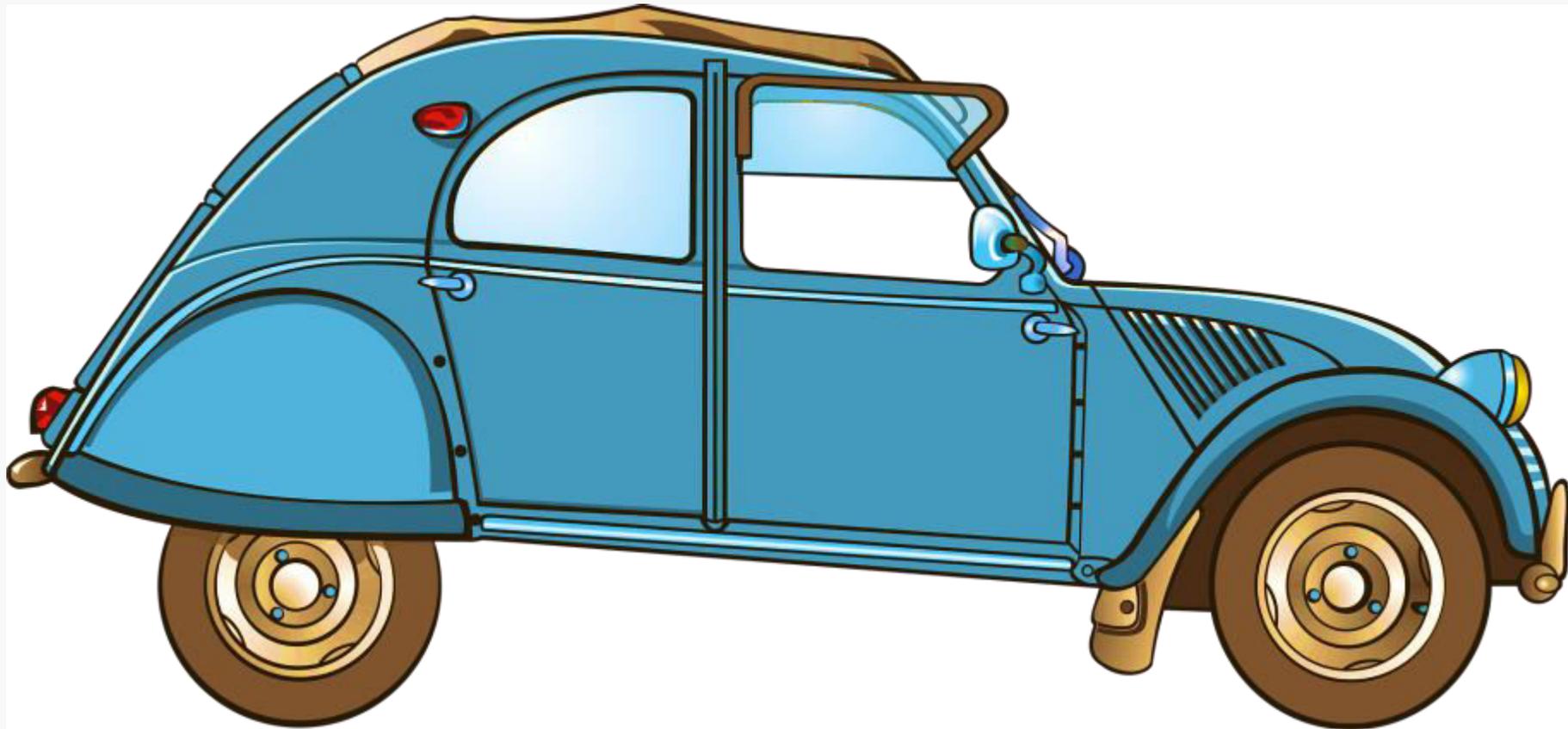
... Wahrnehmung des Ankerwertes kann im Verlauf des Entscheidungsprozesses nur noch unzureichend adjustiert werden.

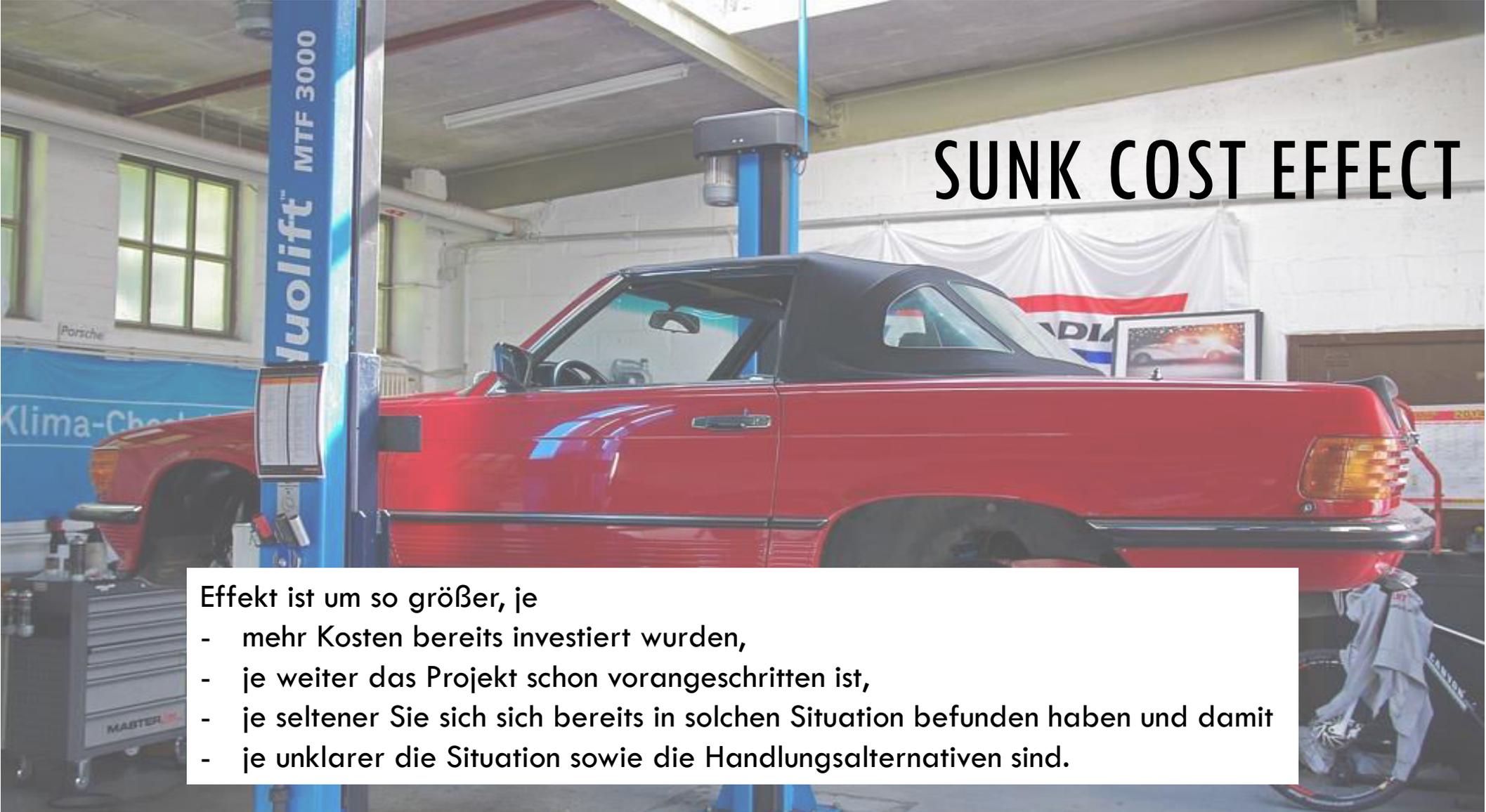
... führt zur Verzerrung des Urteil in Richtung des Ankers (Tversky & Kahneman, 1974).

Was man fragen kann: „Was hätte damals dagegen sprechen können, diese Entscheidung zu treffen?“ oder „Wer hat Ihnen damals eine andere Empfehlung gegeben und mit welcher Begründung?“

SPREADING APART OF ALTERNATIVES EFFEKT

(FESTINGER, 1964; FREY, 1978; FREY & BENNING, 1987)



A photograph of a red classic car, possibly a Porsche, on a blue hydraulic lift in a garage. The lift has 'luolift MTF 3000' written on it. In the background, there are white curtains and a framed picture. The text 'SUNK COST EFFECT' is overlaid in large black letters on the right side of the image.

SUNK COST EFFECT

Effekt ist um so größer, je

- mehr Kosten bereits investiert wurden,
- je weiter das Projekt schon vorangeschritten ist,
- je seltener Sie sich sich bereits in solchen Situation befunden haben und damit
- je unklarer die Situation sowie die Handlungsalternativen sind.

SELEKTIVE INFORMATIONSSUCHE

Was unterstützt:

Medianden dazu auffordern, die konfliktbehaftete Situation aus Sicht eines Nachbarn, der Tochter, eines Freundes zu schildern.

Medianden befragen, was ihnen Bekannte oder Kollegen raten würden.

Nicht zu früh zum Perspektivwechsel aufrufen.

SELBSTKONTROLLFÄHIGKEITEN

Konfliktparteien suchen nach Befriedigung verschiedener Bedürfnisse, wie Gerechtigkeit, monetäre Entschädigung, Abbau von Ärger...

Wenn sie zur Verfolgung ihrer Bedürfnisse mehrere Alternativen hat, wird sie nach derjenigen suchen, die sie mit hoher Wahrscheinlichkeit relativ schnell zum Ziel bringt.



EINFLÜSSE VON GRUPPEN

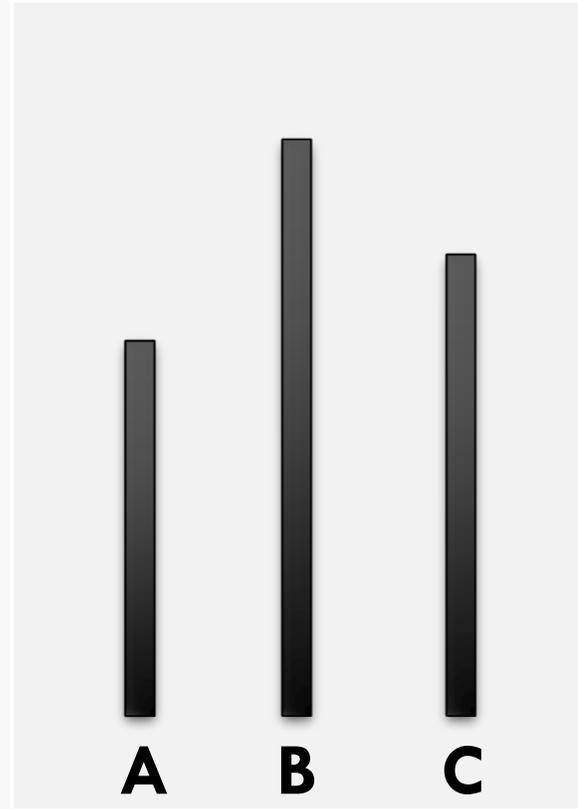
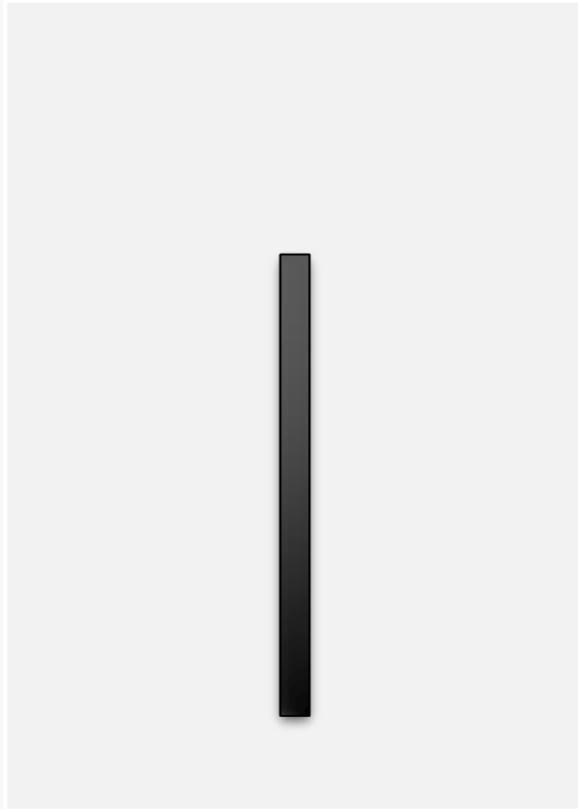
ENTSCHEIDUNGSBILDUNG IN GRUPPEN

Gruppendenken

Gruppenpolarisierung

Hidden Profile

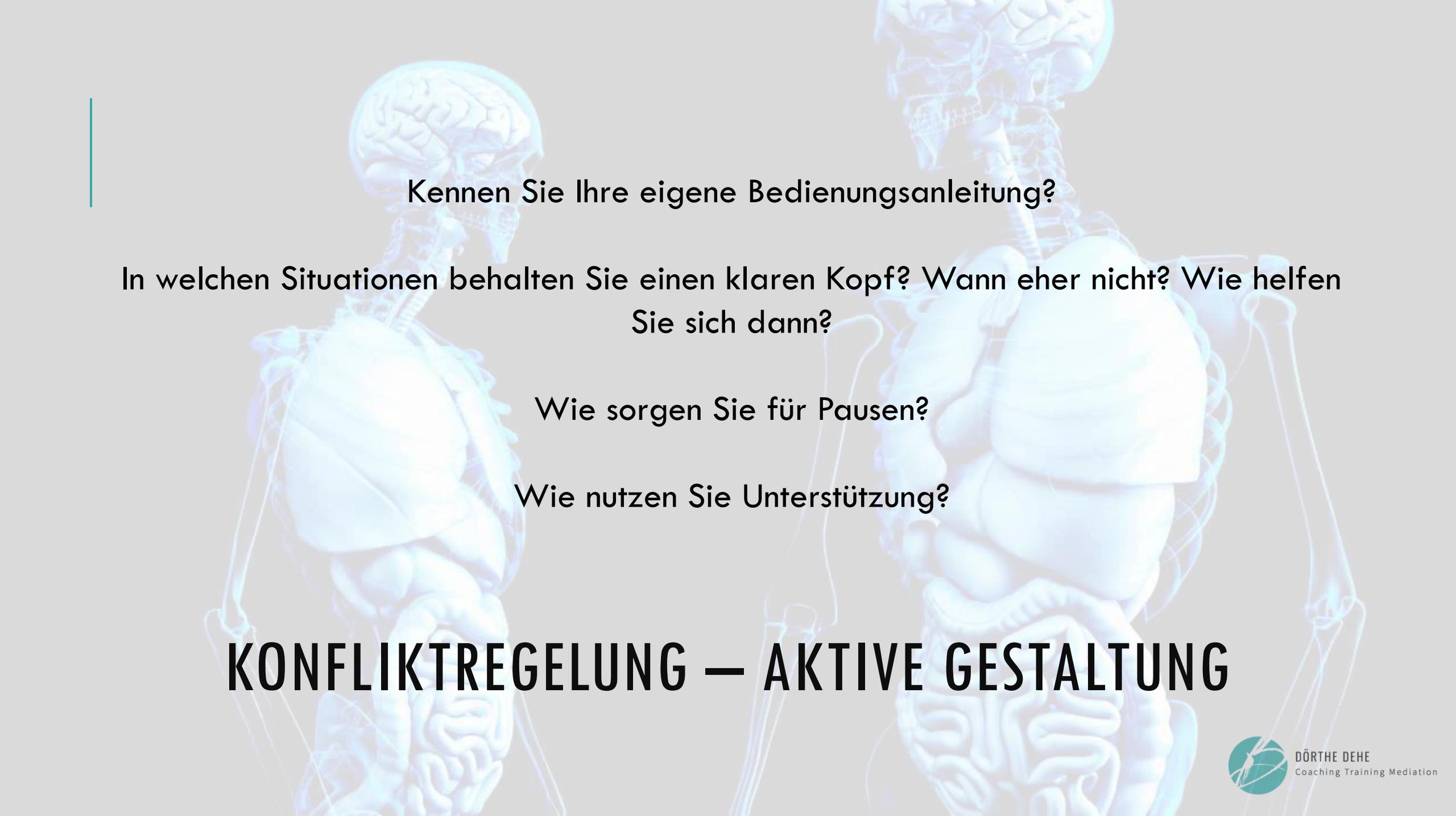
Normativer Einfluss



Aschs Konformitätsexperimente (1956)



BESONDERHEITEN FÜR KONFLIKTREGLERINNEN



Kennen Sie Ihre eigene Bedienungsanleitung?

In welchen Situationen behalten Sie einen klaren Kopf? Wann eher nicht? Wie helfen Sie sich dann?

Wie sorgen Sie für Pausen?

Wie nutzen Sie Unterstützung?

KONFLIKTREGELUNG – AKTIVE GESTALTUNG



**VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT!**