

Soziale Wahrnehmung¹

von Dipl.-Psych. Marion Wittstock und Dr. Johannes K. Triebe

Wahrnehmen: Grundlegende Merkmale

Mit Wahrnehmung bezeichnen wir die Gesamtheit unseres sinnlichen Zugangs zur Welt. Wir sehen, ob es dunkel oder hell ist, hören Geräusche, riechen und schmecken Düfte und Aromen, ertasten feinste Oberflächenstrukturen.

Unsere Wahrnehmung erlaubt uns aber nicht nur zu erfahren, was um uns herum vorgeht, sie sagt uns auch, wie es in uns aussieht, ob wir hungrig oder satt, müde oder aktiv sind, ob wir gerade einen Kopfstand machen oder an einem Besprechungstisch sitzen.

Diese kurze Aufzählung verdeutlicht bereits zweierlei:

- Wir verfügen über mehr Möglichkeiten zur Wahrnehmung von uns und unserer Welt als die klassischen fünf Sinne: Hören, Sehen, Riechen, Schmecken, Tasten.
- Ganz ohne Wahrnehmung wüssten wir weder, dass eine Außenwelt existiert, noch dass wir selbst sind.

Die Rezeptoren in unserer Haut lassen uns spüren, ob es um uns herum kalt oder heiß ist. Unser Gleichgewichtsorgan (im Innenohr) informiert uns über unsere Lage im Raum und ihre Veränderung. Die Rezeptoren an unseren Muskeln melden uns unsere Bewegungen, und weil diese fast immer gegen die Erdanziehungskraft erfolgen, können wir so auch etwas über das Gewicht von Gegenständen erfahren, die wir tragen. Rezeptoren, die ungleichmäßig über unsere Haut und in fast allen unseren Körperteilen verteilt sind, melden uns Schmerzen, wenn sie besonders stark gereizt werden; sie vermitteln uns aber auch angenehme Empfindungen bei weniger starker Stimulierung.

Das sind nur einige der erstaunlichen und uns meist unbewussten Sinnesleistungen, die im Laufe der psychophysiologischen Wahrnehmungsforschung entdeckt wurden und die offensichtlich die Basis unserer komplexen Welterfahrung bilden.

Bedenkt man die primäre Rolle, die unsere Wahrnehmung in dem Prozess spielt, der uns einen sinnlichen Zugang zu uns und unserer Welt verschafft, so könnte man denken, Descartes mit seinem berühmten Satz "Ich denke, also bin ich" sei widerlegt. Aber das trifft nur teilweise zu.

Im Gegensatz besonders zu primitiven Tieren, die häufig nur über wenige hoch spezialisierte Sinne verfügen, deren Reizung eine einfache und eindeutige Reaktion auslöst, sind unsere Sinne einerseits wenig spezifisch und andererseits meist nur mittelmäßig leistungsfähig. Der Holzbock verfügt über exakt *eine* nachgewiesene Sinnesleistung mit einer automatisch ablaufenden Reaktion: Er kann die Milchsäure in der Haut von Säugtieren riechen; streift eines die Pflanze, auf der er sitzt, lässt er sich fallen und saugt sich fest.

Schon bei höheren Säugetieren sind die Sinnesleistungen und Reaktionen komplexer, aber viele Tiere erscheinen in ihrer Wahrnehmung leistungsfähiger als wir. Der Hund kann besser riechen, die Katze besser hören, das sprichwörtliche "Adlerauge" sieht besser. Die instinktive Reaktion, die von der spezifischen Reizung des jeweils leistungsfähigsten Sinnes ausgelöst wird, erklärt auch, warum dies so ist. Hunde riechen den Duft ihrer bevorzugten Nahrung auch in kleinsten Konzentrationen, und die Katze wird durch das Rascheln einer Maus von jeder anderen Aktivität abgelenkt. Tiere sind mit ihren Sinnesleistungen und instinktgesteuerten Reaktionen an eine bestimmte Lebensweise in ihrer natürlichen Umwelt angepasst.

Beim Menschen sind fast keine derartigen Spezialisierungen seines Wahrnehmungsapparates nachweisbar, und noch weniger werden von aufgenommenen Reizungen der Sinne eindeutige (instinktive) Reaktionen ausgelöst. So scheinen die meisten Menschen den Frequenzbereich des Sprechens relativ gut zu hören, und dort besonders die hohen Töne. Das erklärt, warum wir dazu neigen, in Auseinandersetzungen nicht nur lauter zu sprechen, sondern auch die Stimme zu heben. So stellen wir sicher, dass wir zwar gut gehört werden,

¹ In: RKW e.V.: Projektmanagement Fachmann, Band 1, 1998.

AOC

aber noch lange nicht, dass unsere Argumente auch auf mehr Verständnis und Zustimmung treffen. Mit dem Sehen verhält es sich ähnlich, auch hier sind nur wenige Spezifizierungen erkennbar. So sehen wir am differenziertesten in der Mitte unseres Gesichtsfeldes und sind dort nicht besonders empfindlich für Bewegungen. Das erleichtert uns die eingehende Betrachtung sowohl einer gefangenen Heuschrecke, die noch zappelt, als auch das Lesen im Flugzeug, das wackelt. Im peripheren Sehen am Rande unseres Gesichtsfelds reagieren wir demgegenüber sensibel und rasch auf bewegte optische Reize. Das war für unsere Vorfahren nützlich, wenn sie bei der Betrachtung der Heuschrecke von einem Raubtier gestört wurden, und es nützt uns heute im Straßenverkehr, wenn wir aus den Augenwinkeln wahrnehmen, wer beim Abbiegen von der Seite auf uns zukommt.

In dem Maße, in dem unsere Wahrnehmung unspezifisch ist und keinem Lebensraum besonders angepasst erscheint, unsere Reaktionen instinktunsicher sind, d.h. die Stimulierung durch bestimmte Reize uns nicht zu stabilen, quasi automatisch ablaufenden Handlungsketten zwingt, haben wir keine "natürliche", uns von Geburt an vorbestimmte Umwelt. Zum Ausgleich dafür verfügen wir über besonders flexible Mechanismen, uns mit den Anforderungen aus unserer Umwelt auseinander zu setzen, uns immer neuen Lebensräumen anzupassen oder diese an uns (z.B. indem wir die Leistungsfähigkeit unserer Sinne durch technische Erfindungen erweitern).

Durch Forschungen und technische Entwicklungen auf den Gebieten Optik, Fotografie und technische Bildverarbeitung entdeckte man z.B., dass wir im Verhältnis zu dem, was wir mit unseren wenig leistungsfähigen Augen optisch wahrnehmen, erstaunlich viel und differenziert erkennen können.



Abb. 1: Ein verstecktes Tier

Unsere Fähigkeit, das versteckte Tier unter all den zusammenhanglosen Flecken auf dem Bild (siehe *Abbildung 1*) ohne große Mühe auszumachen, lässt sich mit der mittelmäßigen optischen Leistungsfähigkeit unserer Augen allein nicht erklären. Dazu brauchen wir zusätzlich die Möglichkeiten der höheren Informationsverarbeitung. Nur weil uns das Erscheinungsbild eines gefleckten Hundes vertraut ist, können wir ihn auch unter erschwerten Bedingungen (hier Licht und Schatten) erkennen; kennten wir keine solchen Hunde, würden wir nur irgendein Tier sehen; kennten wir gar keine Tiere, wäre das Fleckenmuster für uns entweder bedeutungslos oder wir würden eine ganz andere Deutung vornehmen.

Werden wir mit verwirrenden, schwer verständlichen Eindrücken konfrontiert, so suchen wir offensichtlich unwillkürlich nach geschlossenen, uns bekannten Gestalten und interpretierbaren Formen, die in den jeweili-

AOC

gen Zusammenhang passen. So verfahren wir nicht nur bei der Wahrnehmung einfacher Sinnesreize, sondern auch bei der von Personen und sozialen Konstellationen.

Damit Eindrücke sich aus der Vielfalt von Reizen abheben, müssen sie nicht nur prinzipiell in den Wahrnehmungsbereich unserer Sinnesleistungen passen, sondern wir müssen auch in der Lage sein, uns mit ihnen auseinander zu setzen. Bei gegenständlichen Dingen, indem wir sie anfassen und im wörtlichen Sinne "begreifen"; bei abstrakten Sachverhalten, indem wir uns gedanklich mit ihnen beschäftigen, sie mit Hilfe der Sprache benennen, sie realisieren und dadurch für uns wirklich werden lassen.

Nun kann es aber auch passieren, dass ein komplexer Sinnesreiz für uns durchaus wahrnehmbar und begreifbar wäre, wir ihn aber einfach nicht beachten. Auch hier gibt uns die Alltagssprache einen entscheidenden Fingerzeig. Wenn uns jemand auf die Frage "Hast du eben den Fußballer erkannt, der das Tor geschossen hat?" zur Antwort gibt "Nein, Sport bedeutet mir nichts!", so kann er den Ausschnitt des Fußballspiels in den Fernsehnachrichten durchaus gesehen, vielleicht sogar den Namen auf dem Trikot des Spielers gesehen haben, er hatte aber möglicherweise diesen beiden flüchtigen Eindrücken keine Aufmerksamkeit geschenkt, sondern nur auf den Wetterbericht gewartet.

Wir nehmen vorzugsweise das bewusst wahr, dessen Bedeutung wir schon kennen und dessen Auftreten wir im jeweiligen Kontext erwarten.

Die Vorstellung, die uns hilft, den Hund in der *Abbildung 1* zu erkennen, nennt man *Schema*. Ein Schema enthält ein ganzes Geflecht zusammenhängender Informationen, z.B. zum Hund im Allgemeinen, ohne dabei unsere Vorstellung auf einige konkrete Hunde, die wir kennen, zu beschränken. Schemata versetzen uns in die Lage, die meisten Hunde (von wenigen bizarren Grenzfällen einmal abgesehen) als solche zu identifizieren, auch wenn wir diese eine spezielle Promenadenmischung noch nie vorher gesehen haben. Worte wie 'Schema', 'Vorstellung', 'Bedeutung' und 'Begriff von etwas' legen zwar nahe, dass viele unserer höheren Funktionen der Informationsverarbeitung eng mit Sprache im umfassenden Sinne verbunden sind. Sie lassen sich aber nicht auf Sprache reduzieren, sondern sie haben zusätzlich noch einen engen Bezug zu bildlichen Vorstellungen und praktischem Handeln.

So sind z.B. unsere Vorstellungen vom Tisch in ihrer Art und Differenziertheit auch dadurch geprägt, wie wir sie erworben haben, also je nach unserem Umgang mit Tischen, ob wir im Büro daran schreiben, sie als Tischler herstellen oder als Möbeleinkäufer mit ihnen disponieren u.ä.

Die Schemata sind uns nicht angeboren, wie die Basiseigenschaften unserer Sinnesorgane, wir erwerben sie vielmehr im Verlauf unserer persönlichen Entwicklung durch unser Tun, wir erlernen sie (vgl. Piaget, 1975). Damit sind sie geformt durch alle Einflüsse, die auch auf unser Lernen einwirken. Und so unfertig, wie der menschliche Säugling geboren wird, ist er lange Zeit auf die Fürsorge seiner sozialen Bezugsgruppe angewiesen. Daher findet sein Lernen von Anfang an im sozialen Kontext statt, zunächst durch unwillkürliche Beobachtung, durch Spiel und Imitation, später durch gezieltes Lernen am Modell, durch Unterricht und Rollenübernahme. Insofern sind bei der Beschreibung der menschlichen Wahrnehmungsleistungen von Anfang an diese sozialen Lernprozesse zu beachten. Darauf werden wir später noch näher eingehen.

Doch zurück zum Beispiel aus der Bildverarbeitung. Wie gelangen wir von den zusammenhanglosen Flecken auf unserer Netzhaut zu dem Erkennen eines gefleckten Hundes? Dazu benötigen wir offenbar mehrere, meist unbewusst ablaufende Zwischenschritte, die wir uns oft nur unter bestimmten experimentellen Bedingungen bewusst machen können.

AOC

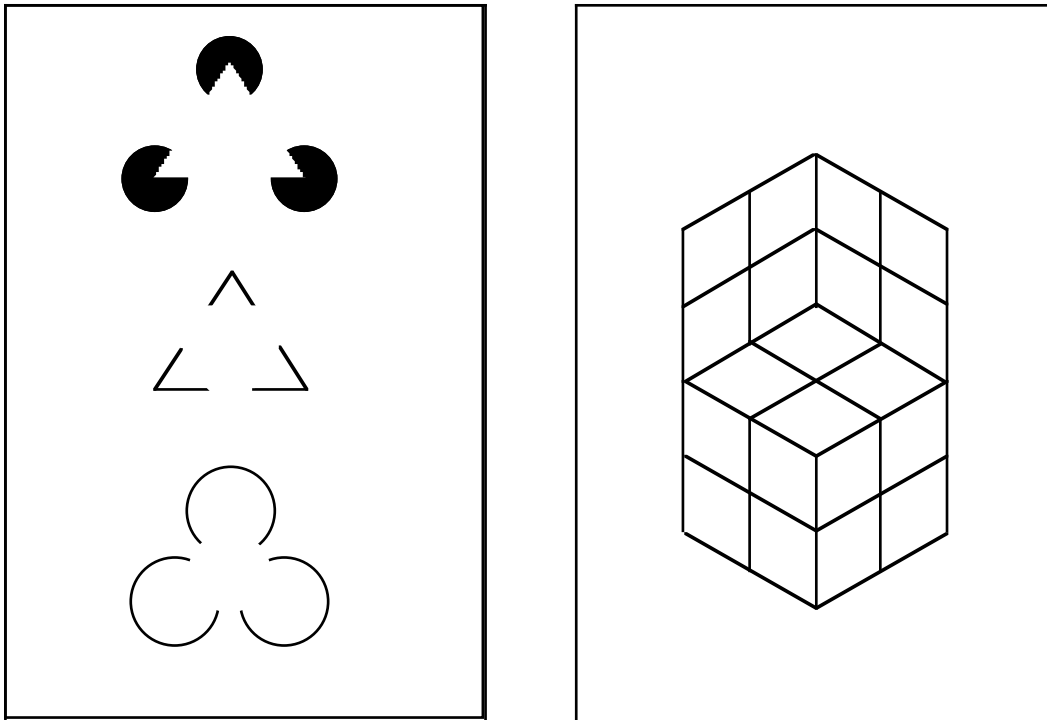


Abb. 2: Unvollständige Konturen und Kippfigur

Grundsätzlich verfügen wir über die Fähigkeit, geschlossene Formen zu erkennen und sie optisch von sie überlagernden Umgebungsmustern zu trennen. Das zeigen Untersuchungen mit versteckten Mustern (wie z.B. dem gefleckten Hund). An einfacheren Formen lässt sich zeigen, wie wir automatisch unvollständige Konturen ergänzen (vgl. Abbildung 2, linke Hälfte) und zweideutige Figuren probeweise auf die eine und dann auf die andere Weise wahrnehmen (rechte Hälfte), um erst auf dieser Grundlage zu entscheiden, welche besser zu den Informationen der Umgebung passt. Gibt es keine Umgebung als Deutungshilfe, dann kippt die Figur – je nachdem, welchen Teil wir fixieren – hin und her und macht uns so die Flexibilität unserer Wahrnehmung erfahrbar.

Diese Flexibilität ermöglicht es uns, Formen aus ihrem jeweils konkreten Zusammenhang herauszulösen, Ähnlichkeiten zu erkennen und so schrittweise zu Verallgemeinerungen zu gelangen, die dann die Bausteine unserer Schemata bilden. Dabei handelt es sich offensichtlich um eine Fähigkeit, die all unseren Sinnen zukommt. Wenn die aufgeführten Beispiele sich überwiegend auf das Sehen beziehen, so nur deshalb, weil sie sich in einer gedruckten Unterlage am besten veranschaulichen lassen. Es ist die gleiche Fähigkeit zum Herauslösen von Mustern, die uns z.B. beim Hören ermöglicht, feste Bestandteile wie Melodie und Rhythmus zu erkennen, und die es uns ermöglicht hat, eine gesprochene Sprache zu entwickeln.

Die Flexibilität unserer Wahrnehmung macht uns aber auch anfällig für Täuschungen. Weil wir immer schon unbewusst Umgebungsinformationen heranziehen müssen, um Formen richtig erkennen und deuten zu können, verleiten uns bestimmte Konstellationen von Umgebungsinformationen (vgl. Abbildung 3) fast zwingend zu Fehleinschätzungen und Missdeutungen.

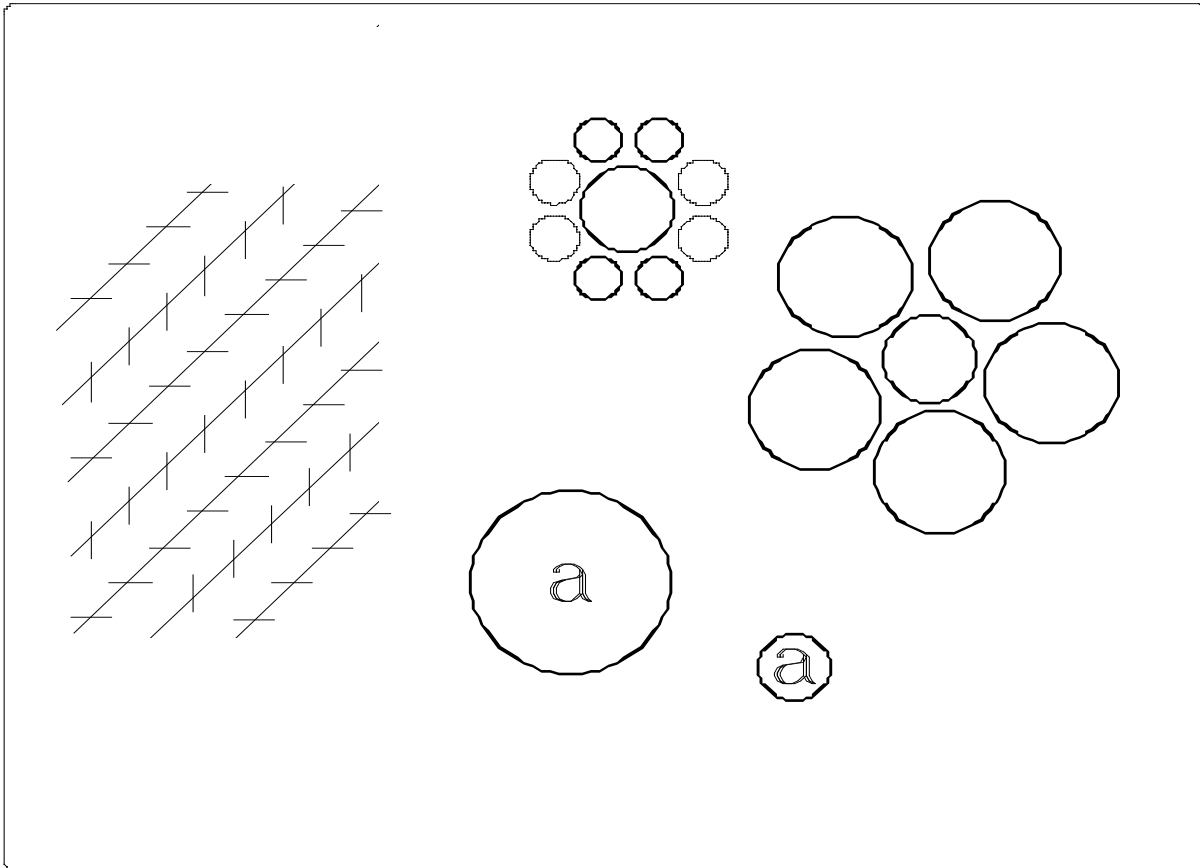


Abb. 3: *Optische Täuschungen*

Werden schräg verlaufende Parallelen durch kleine horizontal und vertikal gelegte Linien gleichmäßig unterteilt (linke Hälfte der Abbildung), so erscheinen sie uns auch dann noch von der Parallele abzuweichen, wenn wir den Mechanismus der optischen Täuschung durchschauen. Ähnlich verhält es sich mit der Kontrasttäuschung (rechte Hälfte): Weil die Verarbeitung der Umgebungsinformation zur Einschätzung und Interpretation wahrgenommener Reize weitgehend unbewusst und automatisch abläuft, sind die oben gezeigten Verzerrungen kaum bewusst aufzulösen.

Bereits diese einfachen Beispiele zeigen, dass es sich bei unserer Wahrnehmung um einen mehrstufigen komplexen Verarbeitungsprozess handelt, in dessen Verlauf primäre Sinnesreize und erworbene Deutungsmuster, Umgebungsinformationen und Erwartungen zusammenwirken, und in dem wir immer wieder entscheiden müssen, ob die vorläufige Deutung zu unseren jeweiligen Absichten und in den Zusammenhang unserer Handlungen passen könnte.

Menschliche Wahrnehmung ist gerade kein zufälliger Prozess, den wir passiv erleiden, in dessen Verlauf wahllos Sinneseindrücke auf uns einströmen und unsere Rezeptoren reizen. Unsere Wahrnehmung lässt sich zutreffender als ein aktiver, wenn auch größtenteils unbewusst ablaufender Auswahlprozess beschreiben, in dessen Ablauf wir unsere Sinne wie Richtantennen nutzen, um aus dem uns umgebenden Geschehen die für uns bedeutsamen Eindrücke herauszufiltern, sie probeweise zu integrieren, wieder zu filtern, evtl. nochmals zu integrieren und so fort □ bis wir entscheiden, dass es sich im Rahmen unseres praktischen Handelns lohnt, dieses "Etwas" zu beachten.

Welche Eindrücke prinzipiell von uns wahrnehmbar sind, wird zwar von den biologischen Eigenschaften unserer Sinne bestimmt, aber es bleibt uns überlassen, welche diese Schwelle überschreitenden Reize wir zu einer potentiell bedeutungshaltigen Form integrieren, wie wir das Ergebnis dieser Integrationsleistung mit erlernten komplexeren Wahrnehmungsmustern vergleichen und es schließlich mit bereits vorhandenen Gedächtnisinhalten verknüpfen.

Die Konsequenz ist, dass wir zu einer uns umgebenden objektiven Realität keinen unmittelbaren sinnlichen Zugang haben. Wir erleben vielmehr einen rekonstruierten Ausschnitt, der weitgehend davon bestimmt wird, welche Informationen wir im Fortgang unserer Handlungen als Nächstes benötigen. Das zieht im Folgenden eine allgemeine Bestätigungstendenz nach sich, d.h. weil wir unbewusst solche Deutungen von Sinneseindrücken bevorzugen, die in unseren jeweiligen Handlungszusammenhang passen, fällt es uns schwer, abweichende Informationen überhaupt zuzulassen.

Den Prozess des Verarbeitens von Reizen, die in bestehende Schemata passen, nennt man *Assimilation*. Bei Kindern ist er so dominant, dass Ereignisse, die entwicklungsbedingt noch nicht verarbeitet werden können, einfach ausgeblendet werden. Aber es gibt auch das komplementäre Prinzip der *Akkommodation*, das immer dann zum Einsatz kommt, wenn Ereignisse vorhandene Schemata sprengen würden und sich auch bei hartnäckigem Bemühen nicht völlig ignorieren lassen. Im Prozess der Akkommodation werden neue Schemata erzeugt (vgl. PIAGET, 1975).

Bevor Sinnesreize in ein komplexes Schema integriert werden können, müssen wir erst einmal lernen, sie untereinander zu integrieren und mit unseren Bewegungen zu koordinieren, denn diese Fähigkeit ist uns nicht angeboren, wir müssen sie vielmehr im Verlauf unserer Entwicklung zum Erwachsenen entdecken und üben.

Solche Reifungs-, Lern- und Übungsprozesse, in deren Verlauf wir Ziele, Vorstellungen, Handlungsabläufe und Bewegungsmuster zu komplexen Fähigkeiten integrieren, spielen nicht nur während unserer Entwicklung zum intelligenten Menschen eine wichtige Rolle. Vielmehr durchlaufen wir diese Prozesse immer wieder bei jedem Lernanlass, ob in der Schule oder Berufsausbildung, beim Wechsel in eine neue Abteilung oder bei der Übernahme einer neuen Projektaufgabe.

Wahrnehmung und Problemlösen

Die Begrenzungen und Einschränkungen, denen unsere Wahrnehmung unterliegt, bilden auch die Grundlage vieler unserer Schwierigkeiten beim Lösen von Problemen (vgl. z.B. DÖRNER, 1976). Dies soll hier an zwei einfachen Denksportaufgaben veranschaulicht werden, die einige von Ihnen vielleicht schon kennen (*Abbildung 4*). In beiden Fällen spielt das Quadrat als prägnante, sozusagen "ausgezeichnete Figur" eine Rolle: Es lenkt und begrenzt Wahrnehmung und Denken und muss in seiner Dominanz erst überwunden werden, bevor uns eine Lösung des Problems gelingt.

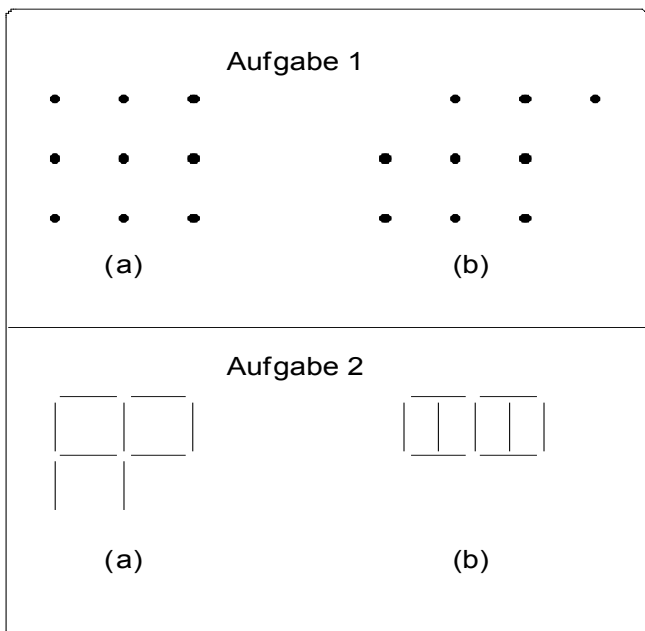


Abb. 4: Zwei Denksportaufgaben

AOC

Bei Aufgabe 1 geht es darum, die in (a) dargestellten, quadratisch angeordneten neun Punkte in einem Zuge (ohne abzusetzen) so durch vier Linien zu verbinden, dass jeder der Punkte nur einmal durchfahren wird. Wir werden Ihnen die Lösung nicht verraten. In (b) sind aber neun Punkte in einer etwas anderen, nichtquadratischen Anordnung dargestellt □ die Aufgabe und die Lösung sind ansonsten identisch. Eventuell hilft Ihnen dies bei der Suche nach einer Lösung.

Aufgabe 2 ist eine der vielen bekannten Streichholzaufgaben. Ausgangspunkt ist die in (a) gezeigte Anordnung der Streichhölzer. Die Frage ist, wie durch Umlegen von nur zwei Streichhölzern eine Konfiguration gefunden werden kann, bei der drei vollständige, gleich große Quadrate zustande kommen. In (b) wird hier die Lösung gezeigt. Die meisten Menschen lassen die Möglichkeit, die Quadrate sozusagen "ineinander zu schieben", zunächst vollkommen unberücksichtigt – u.a. wohl deshalb, weil dazu die "Unversehrtheit" der prägnanten "quadratischen Gestalt" überwunden werden muss.

Viele Denksportaufgaben nutzen die Schemata der menschlichen Wahrnehmung, um uns die Aufgabe zu erschweren. Das dahinter stehende allgemeine Prinzip hat schon DUNCKER (1935) als "funktionale Gebundenheit" bezeichnet. Dies meint im Grunde nichts anderes, als dass fast alles, was wir wahrnehmen, von vornherein eingebunden ist in unsere bisherigen Erfahrungen und Handlungszusammenhänge. Wenn wir vor neuartigen Aufgaben stehen, müssen wir diese Einbindung erst auflösen, müssen das Wahrgenommene "neu" sehen und im Hinblick auf die Zielstellung neu bewerten.

Bei der Bewältigung derartiger Anforderungen hilft es dem Einzelnen oft, wenn er die Sichtweise anderer Menschen kennt. Andererseits gibt es auch "soziale Mechanismen" – z.B. den Konformitätsdruck in Gruppen –, die dazu beitragen können, dass die zur Lösung bestimmter Probleme notwendigen Wahrnehmungsveränderungen und Neuinterpretationen einer Situation erschwert oder ganz verhindert werden. Gerade auch aus diesem Grunde umfasst soziale Kompetenz zwingend beides: *Sowohl* die Fähigkeit, sich mit der Sichtweise anderer offen und ohne Abwehrhaltung auseinander zu setzen, *als auch* die Fähigkeit, der eigenen Position ruhig und bestimmt Geltung zu verschaffen, wo dies der Zielerreichung dient.

Soziale Aspekte des Wahrnehmens

Wenn wir uns im Folgenden mit einigen wichtigen Mechanismen der "sozialen" Wahrnehmung beschäftigen, so ist damit nicht eine besondere Form des Wahrnehmens gemeint, sondern nur eine Akzentverschiebung. Unser Zusammenleben und -arbeiten mit anderen Menschen bringt es mit sich, dass wir die meisten unserer Wahrnehmungen nicht einfach für uns behalten, sondern uns darüber mit anderen verständigen. Von anderen werden wir auch nach Gründen für unser Tun gefragt, und wir erläutern es u.a., indem wir unsere Wahrnehmungen einer bestimmten Situation, eines Problems, einer Aufgabenstellung erklären. Analog erwarten wir von anderen Erklärungen, und wo uns diese fehlen, legen wir uns selbst Erklärungen zurecht. Dabei folgen wir bestimmten Mustern – auch dies sind Schemata –, deren Brauchbarkeit wir im sozialen Umgang erlernt haben. In unsere Erklärungen fließen sowohl Annahmen über uns selbst als auch über andere mit ein; und von anderen erfahren wir, wie sie uns sehen. Dies wiederum kann – bewusst oder unbewusst – zu einer veränderten Wahrnehmung von uns selbst führen. All diese komplizierten Zusammenhänge und Wechselwirkungen sind gemeint, wenn wir uns mit Themen der sozialen Wahrnehmung beschäftigen.

Annahmen zur Erklärung des Verhaltens anderer (Kausalattribution)

Zu den wichtigsten Formen unserer Wahrnehmung und Orientierung in sozialen Zusammenhängen gehört die Art und Weise, auf die wir uns um Erklärungsmuster für das eigene Verhalten und das der anderen bemühen. HEIDER (1977), der zu den wichtigsten Vertretern sog. "attributionstheoretischer" Ansätze gehört, hat darauf hingewiesen, dass wir dabei im Grunde wie "naive Psychologen" vorgehen. Weniger systematisch und rational-analytisch als der mit wissenschaftlichen Methoden arbeitende Psychologe suchen wir in einem Prozess des "intuitiven Schlussfolgerns" nach den Gründen des von uns beobachteten Verhaltens. Wir gelangen dabei zu einer "Zuschreibung" von Ursachen – dies wird mit dem Fachausdruck *Kausalattribution* bezeichnet.

Anders als der Wissenschaftler stehen wir dabei meist unter Zeitdruck. Die Notwendigkeit zu handeln führt zu Vereinfachungen und der vorschnellen Annahme von Hypothesen, deren Gültigkeit uns im Falle erfolgreichen Handelns nachträglich hinreichend bewiesen erscheint. Aufgrund der gerade auch im Sozialverhalten besonders ausgeprägten Wechselwirkungen kann es dabei leicht zu Phänomenen der "sich selbst erfüllenden

AOC

Prophezeiung" kommen, die wir geflissentlich übersehen. Als Beispiel kann der als "faul" eingeschätzte Mitarbeiter dienen (Kausalattribution für schlechte Leistungen), der sich "in Wirklichkeit" durch die ihm übertragenen Aufgaben ständig qualitativ unterfordert sieht und immer mehr die Motivation verliert. Welcher Vorgesetzte geht schon das Risiko ein, die Hypothese qualitativer Unterforderung mittels Aufgaben- und Verantwortungserweiterung zu überprüfen, selbst wenn er sie (z.B. aufgrund der Ausbildungsabschlüsse dieses Mitarbeiters) mit in Erwägung ziehen könnte?

Die Kausalattribution vollzieht sich im Wesentlichen in folgenden Schritten (vgl. BIERBRAUER, 1996, 81):

1. *Situationswahrnehmung*: Wir beobachten eine Situation mit einem oder mehreren Akteuren. (Beispiel: Der Chef kritisiert einen Mitarbeiter ...)
 2. *Verhaltenserwartung*: Wir haben aufgrund unserer persönlichen Erfahrung, unserer Sozialisation und unseres kulturellen Hintergrunds bestimmte Erwartungen darüber, wie jemand sich in dieser Situation "typischerweise" verhält. (Beispiel: ... normalerweise müssten die Leistungen als akzeptabel gelten.)
- *Verhaltenskategorisierung*: Der Beobachter benutzt von seinen Erwartungen beeinflusste Bewertungskriterien, anhand derer er das beobachtete Verhalten kategorisiert. (Beispiel: Der Chef bringt es einfach nicht fertig, irgendjemanden zu loben.)
 - *Attribution*: Der Beobachter stellt fest, inwieweit das wahrgenommene Verhalten seinen eigenen Erwartungen zuwiderläuft (s.o.) und schließt u.U. auf eine "Charaktereigenschaft" (stabile Verhaltensdisposition) des Akteurs (Beispiel: Der Chef ist ein Kritikaster, Unterdrücker, Karriereverhinderer etc.)

Damit hat sich eventuell eine stabile Verhaltenserwartung für die Zukunft aufgebaut, da der Person des beobachteten Akteurs bestimmte überdauernde Eigenschaften zugeschrieben wurden. Wird das wahrgenommene Verhalten dagegen als situationstypisch eingeschätzt (z.B.: Jeder Chef müsste hier so reagieren), so wird der Beobachter auf eine dispositionelle Schlussfolgerung verzichten. Nach HEIDER (1977) und anderen Attributionsforschern sind es primär *internale*, d.h. Personen zugeschriebene Ursachenfaktoren (vor allem "Können" und "Wollen") oder *externale*, d.h. nichtpersonalen Situations- und Umweltfaktoren zugeschriebene Gründe (wie "Aufgabenschwierigkeit", "Glück", "Zufall") oder eine Kombination von beiden, anhand derer sich verschiedene Attributionsformen beschreiben lassen. Unterstellen wir einem Akteur persönliche Verantwortung und beurteilen sein Verhalten auch nach moralischen Kategorien, so ist Voraussetzung, dass wir sein Handeln als gewollt und absichtlich wahrnehmen.

WEINER (1972) stellte fest, dass für die Bewertung von Handlungen unter dem *Leistungsaspekt* neben externalen und internalen Faktoren vor allem die Einschätzung der zeitlichen (situationsüberdauernden) Stabilität eine wichtige Rolle spielt. Daraus ergibt sich die folgende Matrix:

| Verhaltenseinschätzung | Kausalattribution |
|-------------------------------|--------------------------|
| Internal – Stabil | Fähigkeit(en) |
| Internal – Instabil | Anstrengung |
| External – Stabil | Aufgabenschwierigkeit |
| External – Instabil | Glück, Zufall |

Eine zusammenfassende Darstellung weiterer Attributionsmodelle, auf die wir hier nicht eingehen können, findet sich bei BIERBRAUER (1996, Kap. 7).

Stereotype und Vorurteile

Noch mehr als schon bei den einfachen Sinnesleistungen prägt unsere kontextabhängige Erwartungshaltung das, was wir an einer Person zuerst wahrnehmen, und das gilt sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht. Da wir – wie bereits erwähnt – sowieso nicht alle wahrnehmbaren Reize bewusst verarbeiten können, laufen

AOC

unsere komplexeren Formen der Wahrnehmung und Informationsverarbeitung nach einem ähnlichen Muster ab wie die einfachen. Wir vergleichen einzelne, unbewusst ausgewählte wahrnehmbare Eigenschaften einer Person mit den von uns erwarteten. Stellen wir Übereinstimmung fest, so ersparen wir uns die mühsame Aufnahme jedes einzelnen Merkmals dieser Person, nehmen vielmehr unsere Erwartung als bestätigt an und ergänzen aus ihr die noch fehlenden Eindrücke.

Entsprechen die gewonnenen Eindrücke nicht unseren Erwartungen, so setzt nur selten ein zeitraubender Prozess schrittweiser Aufnahme einzelner Eigenschaften unseres Gegenübers ein. Wir wechseln nur rasch – und von uns meistens nicht bewusst registriert – das Erwartungsmuster und prüfen wieder sehr selektiv, ob es diesmal besser passt. Solche Schablonen der sozialen Wahrnehmung werden Stereotype genannt, ein Fachausdruck, der ursprünglich aus der Drucktechnik stammt und dort die Zusammenfassung ganzer Seiten beweglicher Lettern zu festen, wieder verwendbaren Einheiten bezeichnet. In der Sozialpsychologie steht er seit den 20er Jahren für die Zusammenfassung einer Vielzahl von Eigenschaften zu allgemeingültigen Beschreibungen von Personenklassen, die wir unbewusst wie Referenzmodelle bei der Personenwahrnehmung nutzen.

Die Stereotype sind in der sozialen Wahrnehmung die Entsprechung zu unseren Schemata in der allgemeinen Wahrnehmung. Auch sie dienen uns zur Entlastung unserer bewussten Aufmerksamkeit und helfen dadurch unsere kognitiven Leistungen zu beschleunigen. Sie ermöglichen erst die komplexe und flexible soziale Wahrnehmung, die es uns z.B. erlaubt, in Bruchteilen von Sekunden zu entscheiden, ob wir eine Person schon einmal gesehen haben, in welcher Stimmung sie vermutlich ist und in welcher Eigenschaft sie uns begegnet, beispielsweise ob uns heute die freundliche Empfangsdame einlässt, die wir schon kennen, oder ein grimmig blickender neuer Wachschutzmann.

Gleichzeitig sind unsere Stereotype der sozialen Wahrnehmung auch Ansatzpunkte für ihre vielfältige Verzerrung. So haben z.B. wahrgenommene positive oder negative Eigenschaften einen Ausstrahlungseffekt auf andere, von uns ebenso beurteilte Eigenschaften, die wir der Person zuschreiben oder an ihr zu entdecken meinen. Sattsam bekannt sind unsere Stereotype über unsere ausländischen Kollegen im Betrieb: Ein pünktlicher Italiener oder ein humorloser Brite hätten Mühe, von uns als solche auch wirklich wahrgenommen zu werden. Aber wir bedienen uns der Stereotype auch bewusst und aktiv, wenn wir einen bestimmten Eindruck erzielen wollen. Da Frauen in Führungspositionen immer noch die Ausnahme sind, nähern sich Berufskolleginnen in Aufmachung und Habitus ihren männlichen Standesgenossen um so mehr an, je höher sie in der Hierarchie steigen.

Eine besondere Art der Stereotype in der sozialen Wahrnehmung stellen die *Vorurteile* dar. Wir verstehen darunter ungerechtfertigte, abwertende oder negative Einstellungen gegenüber Personen (oder Personengruppen), die sich allein auf die Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe stützen und unabhängig davon sind, ob wir jemanden überhaupt kennen. Vorurteile haben den gleichen positiven Effekt wie alle Stereotypen: sie entlasten unsere Informationsverarbeitungsprozesse und machen dadurch Leistungen in der uns gewohnten Komplexität und Schnelligkeit erst möglich. Beim Vorurteil enthält die Stereotypisierung aber stets eine affektiv-negative Komponente der Wahrnehmung bzw. des Urteils über andere.

Das Gefährliche an Vorurteilen sind nicht allein die unzulässigen Verallgemeinerungen, sondern auch deren Tendenz, sich in der Situation, die sie widerlegen könnten, immer wieder von neuem zu bestätigen, da die negative Gefühlskomponente von vornherein zur Abwehr widersprechender Wahrnehmungen führt. Aus Vorurteilen – als negativen *Sichtweisen* – können schließlich *Diskriminierungen* werden, d.h. unter Umständen bis zur Aggression führende negative *Verhaltensweisen*.

Häufig entwickeln Gruppen gerade während der ersten Phasen ihrer Entwicklung – besonders wenn sie dabei auch noch mit anderen konkurrieren – Vorurteile gegenüber Außenstehenden. Was in der Eigengruppe geschieht, wird als "natürlich" und "richtig" empfunden, die eigenen Werte und Normen werden verabsolutiert. Die Welt wird nach "Wir" und "Nicht-Wir" sortiert. Dies dient zunächst dem Zusammenwachsen der Gruppe und verstärkt das Identitäts- und Selbstwertgefühl ihrer Mitglieder. Wenn es im weiteren Verlauf dann aber darum geht, dass mehrere Gruppen miteinander kooperieren, können die entstandenen Vorurteile große Schwierigkeiten bereiten. Wenn die Bearbeitung größerer Projekte mehreren kleineren Projektteams übertragen wird, muss deshalb schon frühzeitig darauf geachtet werden, dass diese Teams offen miteinander kommunizieren und Vorurteile gar nicht erst aufkommen können. Gruppenegoismen fördernde Anreizsysteme

AOC

(wie z.B. Profitcenter unter bestimmten Bedingungen) können in diesem Sinne geradezu kontraproduktiv wirken.

Einstellungen

Eine weitere Entsprechung zu den Schemata unserer Wahrnehmung bilden Einstellungen. "Der Begriff Einstellung ... kann auf folgende Weise definiert werden: Einstellungen sind positive oder negative Bewertungen und Reaktionen gegenüber Personen, Objekten, Situationen oder Sachverhalten, einschließlich abstrakter Ideen oder sozialer Konstrukte" (BIERBRAUER, 1996, 114). Ähnlich wie Persönlichkeitseigenschaften werden Einstellungen als relativ stabil und zeitlich überdauernd angesehen und zur Erklärung oder Voraussage von Verhalten herangezogen. In vielen Meinungsumfragen z.B. werden Einstellungen zu Politikern und Parteien erfragt und zur Prognose des Wahlerfolgs oder der Wahlchancen herangezogen. Große Unternehmen schalten Anzeigen zur Imagepflege in der Annahme, dadurch die Einstellung bestimmter Bevölkerungsgruppen zu ihrem Unternehmen positiv zu beeinflussen. Und in der Werbung wird versucht, eine positive Einstellung zu bestimmten Produkten aufzubauen, um dadurch das Käuferverhalten in die gewünschte Richtung zu lenken.

Zahlreiche psychologische Untersuchungen haben gezeigt, dass die Annahme, Einstellungen könnten unser Verhalten beeinflussen, unter bestimmten Bedingungen durchaus zutrifft, sich als pauschale Aussage allerdings nicht aufrechterhalten lässt. Vor allem soweit Einstellungen in grundlegenden Werthaltungen und Überzeugungen wurzeln, und mehr noch wenn verschiedene Einstellungen zu einem in sich schlüssigen "Glaubenssystem" zusammengewachsen sind, bilden sie tatsächlich einen zentralen – auch unbewusst wirksamen – Bestandteil unserer Wahrnehmung der Welt.

Auch im täglichen Leben benutzen wir – im Sinne des weiter oben schon erwähnten "naiven Psychologen" – das Einstellungskonzept, um uns das Verhalten anderer Menschen verständlich zu machen. Und wenn wir selbst anderen Menschen gegenüber unser Verhalten zu begründen oder gar zu rechtfertigen haben, greifen wir auch auf Einstellungen und Überzeugungen als Erklärungsmuster zurück. Die unseren sozialen Umgang miteinander prägende Annahme eines Zusammenhangs zwischen Einstellungen und Verhalten wird besonders deutlich in Situationen, in denen wir Widersprüche zwischen Einstellung und Verhalten zu erkennen glauben, die einer Erklärung oder Auflösung bedürfen, weil sie sonst Zweifel an der Glaubwürdigkeit des so Handelnden wecken und zu Misstrauen Anlass geben. Die im Folgenden erläuterte "Theorie der kognitiven Dissonanz" (Festinger, 1957) soll dies verdeutlichen. Sie zeigt zugleich, dass Verhalten auch Einstellungen beeinflussen kann.

Umgang mit kognitiver Dissonanz

Das Phänomen und die Wirkungen der kognitiven Dissonanz sollen an einem Experiment veranschaulicht werden, das von Festinger & Carlsmith (1959) durchgeführt wurde (vgl. Bierbrauer, 1996, 76ff.). Den studentischen Versuchsteilnehmern wurde zunächst erklärt, es gehe um eine Untersuchung ihrer Fingerfertigkeit. Eine Stunde lang mussten sie Spulen auf ein Brett stecken – eine sehr langweilige und monotone Aufgabe. Danach wurden sie vom Untersuchungsleiter gebeten, in einer gleichartigen Untersuchung mit anderen Teilnehmern als (freiwilliger) Assistent tätig zu werden, da der dafür vorgesehene Mitarbeiter ausgefallen sei. Den Teilnehmern dieser Untersuchung sollten sie berichten, dass es sich beim Aufstecken der Spulen um eine sehr interessante, herausfordernde Tätigkeit handle. Als Belohnung für ihre Aufgabe erhielt die eine Teilgruppe derartiger Assistenten einen Dollar, eine andere zwanzig Dollar. Nachdem die Assistenten ihre Aufgabe wunschgemäß erledigt hatten, sollten sie in einer Nachbefragung angeben, wie interessant sie das Aufstecken der Spulen tatsächlich gefunden hatten. Es ergab sich: Die wirklich monotone Tätigkeit wurde von jenen "Assistenten", die nur einen Dollar erhalten hatten, als ganz wesentlich (signifikant) interessanter beurteilt als von denen, die stattliche zwanzig Dollar dafür erhalten hatten.

Dieses Ergebnis erscheint auf den ersten Blick vielleicht paradox, verdeutlicht aber die Annahmen von Festingers Dissonanztheorie, die in zahlreichen weiteren Untersuchungen bestätigt und ausdifferenziert wurden: Gerade für diejenigen, die eine niedrige Belohnung erhalten hatten, ergab sich ein krasser Widerspruch (eine kognitive Dissonanz) zwischen dem, was sie öffentlich vertreten hatten (es gehe um eine interessante, herausfordernde Tätigkeit), und ihrer eigenen Erfahrung. Um die mit diesem Diskrepanzerleben verbundene Spannung zu reduzieren, findet sich nur ein Ausweg: Die zuvor ausgeführte Tätigkeit wird als "eigentlich doch ganz interessant" erlebt bzw. nachträglich so umgedeutet. Man hat dadurch sich selbst und anderen ge-

AOC

genüber eine Rechtfertigung dafür, trotz der geringfügigen Entlohnung eine Behauptung vertreten zu haben, die ursprünglich dem eigenen Empfinden und Erleben widerspricht.

Wie viele weitere Untersuchungen gezeigt haben, wäre es kurzfristig, im Mechanismus der Dissonanzreduktion einfach einen gezielten Selbstbetrug oder ein "Umlügen" der Realität als Rechtfertigung gegenüber anderen zu sehen. Die Theorie der kognitiven Dissonanz zeigt vielmehr in exemplarischer Weise, "wie auf der Basis des Zusammenwirkens von Kognitionen, Motivationen und Affekten Menschen aktiv ihre Umweltbedingungen interpretieren und sie in Gesamtzusammenhänge betten, die für sie sinnvoll sind" (Bierbrauer, 1996, 78). Kognitive Dissonanz ist ein Spannungszustand, der als unangenehm erlebt wird und über kurz oder lang nach einer Auflösung drängt. Dies gilt vor allem, (a) wenn das im Widerspruch zur Einstellung stehende Verhalten nicht erzwungen wird, sondern freiwillig ist, und wenn (b) der Handelnde sich für das, was er tut, persönlich verantwortlich fühlt. Aus diesem Grunde ist das Erleben und Verarbeiten kognitiver Dissonanz insbesondere im sozialen Kontext von Bedeutung.

Konformität und soziale Beeinflussung

Wir erleben uns zwar – je nach Situation – als mehr oder weniger autonom handelnde und für unser Verhalten auch weitgehend selbst verantwortliche Einzelpersonen, dennoch haben wir selbst schon viele Male die Erfahrung gemacht, dass wir uns von anderen beeinflussen lassen. Dies ist im Menschen von vornherein so angelegt: Er lernt schon von Kindheit an, indem er die Erfahrungen anderer Menschen – auch in der schriftlichen Überlieferung – übernimmt, er lernt aktuell aus der Beobachtung anderer Personen, er sucht in uneindeutigen Situationen die Verständigung darüber, wie sich die Dinge deuten lassen, und er kann mit anderen Menschen nur kooperieren, indem er sich auf sie einstellt und sein Verhalten mit dem der anderen koordiniert.

Entsprechend hat sich die Psychologie in einer kaum noch überschaubaren Fülle von Untersuchungen mit den Mechanismen und der Dynamik sozialer Beeinflussungsprozesse beschäftigt. Im Folgenden soll wenigstens exemplarisch an zwei klassischen Experimenten veranschaulicht werden, wie der soziale Kontext unsere Wahrnehmungen und Beurteilungen verändert.

Sherif (1936) untersuchte die Entstehung sozialer Normen und bediente sich in seinen Experimenten der Wirkung des sog. "autokinetischen Effekts": Beobachten wir in einem völlig dunklen Raum einen feststehenden Lichtpunkt, so ergibt sich aufgrund des Fehlens fester Bezugspunkte als Wahrnehmungstäuschung die Wirkung eines sich bewegenden Punkts. SHERIF behauptete seinen Versuchspersonen gegenüber, ihre Aufgabe bestehe in Schätzungen der Schwankungsbreite eines sich bewegenden Lichtpunkts. In einem Teil der Experimente gab jeder Teilnehmer seine Schätzungen für sich allein ab, und SHERIF konnte aus der dabei festgestellten erheblichen Schwankungsbreite jeweils eine individuelle Norm errechnen.

In einem zweiten Teil hatten die Beobachter nunmehr ihre Schätzungen gemeinsam mit anderen öffentlich bekannt zu geben, wobei sie nicht wussten, dass alle anderen Mitglieder der jeweiligen Versuchsgruppe Sherifs Mitarbeiter waren, die ganz gezielt Schätzungen von größerer oder geringerer Schwankungsbreite abgaben. Tatsächlich zeigte sich, dass dabei so etwas wie eine Gruppennorm entstand. Die naiven Teilnehmer passten ihr Urteil bezüglich der Schwankungsbreite dem der anderen an. Ja mehr noch, auch in einem dritten Teil der Experimente, in dem sie ihr Urteil nunmehr wieder für sich allein abzugeben hatten, blieben sie im Rahmen der Gruppennorm. Sie hatten diese für sich übernommen und verinnerlicht (internalisiert). Da es sich bei dieser Schätzaufgabe um eine von vornherein uneindeutige Situation handelte, erscheint das Verhalten der Versuchsteilnehmer durchaus verständlich. Es ist keinesfalls unvernünftig, sich in derartigen Fällen auf das Urteil anderer zu stützen und nach dem Sprichwort zu verfahren "vier Augen sehen mehr als zwei".

Diese Untersuchungen wurden von Asch (1956) aufgegriffen, nunmehr aber in einer Situation mit eindeutigen Schätzmaterial (vgl. Abbildung 5). Den Versuchsteilnehmern wird gesagt, es gehe um ein Experiment zur Prüfung ihrer Wahrnehmungsfähigkeit. Der naive Teilnehmer sitzt mit fünf bis neun Personen, von denen alle anderen (ohne dass er es weiß) Mitarbeiter des Versuchsleiters sind, um einen Tisch. Der Reihe nach werden jeweils zwei Karten gezeigt: Karte A mit einer senkrechten schwarzen Linie, der sogenannten Standardlinie, und Karte B mit drei senkrechten schwarzen Linien, bezüglich derer alle Teilnehmer der Reihe nach laut bekannt geben, welche davon in ihrer Länge mit der Standardlinie übereinstimmt. Der Ablauf ist so arrangiert, dass der naive Teilnehmer sein Urteil jeweils als Letzter bekannt gibt.

AOC

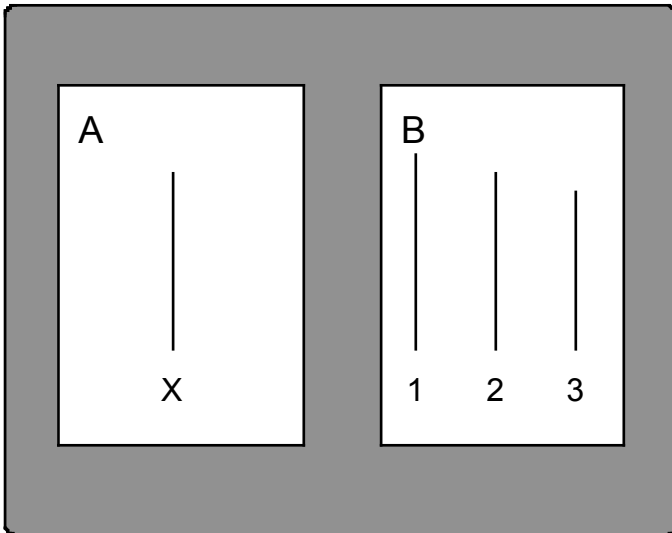


Abb. 5: Linienschätzen in den Experimenten von ASCH (1956)

Bei insgesamt jeweils 18 Durchgängen lief der Versuch so ab, dass in sechs (in ihrer Abfolge variierten) Durchgängen ein der Realität entsprechendes Urteil abgegeben wurde, in zwölf der Durchgänge dagegen alle Mitarbeiter des Versuchsleiters übereinstimmend ein zuvor abgesprochenes falsches Urteil abgaben. Der naive Teilnehmer erlebte also immer wieder, dass er sich mit seinem Urteil plötzlich als Einzelner sah, während er in anderen Fällen mit den übrigen völlig übereinstimmte. In einer Kontrollbedingung ging es um die gleiche Aufgabenstellung, doch gab dort jeder der Teilnehmer sein Urteil für sich allein ab.

Die Ergebnisse zeigten, dass trotz der objektiv eindeutigen Gegebenheiten eine soziale Beeinflussung stattgefunden hatte: ca. 50–80% der naiven Teilnehmer passten sich mindestens einmal dem falschen Urteil der anderen an, und in ca. einem Drittel der kritischen Durchgänge stimmten die naiven Teilnehmer mit dem Urteil der Mehrheit überein. Die Konformitätsrate lag damit bei gut 30%, während zum Vergleich bei den für sich allein abgegebenen Urteilen eine Fehlerrate von ca. 5% festgestellt wurde.

Es gab in dieser Situation keinen eindeutigen Gruppendruck außer dem der bloßen Mehrheit. Sanktionen selbst subtilerer Art (wie z.B. Sympathieentzug) waren nicht zu erwarten, denn im Grunde kann man den zufällig zu einem einmaligen Experiment um den Tisch herum sitzenden Personenkreis noch nicht einmal als Gruppe bezeichnen. Dennoch zeigte sich, dass selbst unter solchen Bedingungen bereits ein sozialer Konformitätsdruck wirksam wird, der zu Verzerrungen und gezielten Abweichungen von der "objektiven" Realität führt.

Viele Untersuchungen haben inzwischen die informative und normative Wirkung sozialer Einflüsse auf den Einzelnen bestätigt. Es hat sich dabei aber auch gezeigt: Wenn wir – was in den Untersuchungen von ASCH nicht der Fall war – "als Einzelne Anhaltspunkte dafür haben, aus welchen Gründen die Mehrheit anders denkt oder handelt als wir, dann vermindert dies den unlösbaren kognitiven Konflikt in unserer Minderheitenposition, und wir gewinnen Kraft und Selbstsicherheit, um dem Druck der Mehrheit zu widerstehen" (Bierbrauer, 1996, 135). Im Sinne sozialer Kompetenz ist von daher ein Verhalten zu interpretieren, das Mehrheitsmeinungen nicht jederzeit ungefragt übernimmt, sondern im geduldigen Nachfragen herauszufinden versucht, welche Gegebenheiten es sind, die die Sichtweise der Mehrheit begründen, und ob diese Sicht der Zielerreichung dient.

Perspektivenwechsel und soziale Rollen

Solange der Mensch im Laufe seiner kindlichen Entwicklung noch kein Bild von sich selbst hat, nimmt er die Welt auch nicht als abgegrenzte Außenwelt wahr. Erst nachdem sich sein Selbstbild ausreichend gefestigt hat, kann er begreifen, dass seine Aktionen positive oder negative, gewollte oder ungewollte Auswirkungen auf andere Personen haben können. Und erst dann, wenn er zu abstrakten geistigen Operationen in der Lage ist, kann er begreifen, dass andere Personen die gleiche Situation aus einer anderen als seiner eigenen Perspektive betrachten. Solange z.B. ein Kind noch den magischen Erklärungsmustern der bildbezogenen Phase

AOC

verhaftet ist, kann es nicht bewusst lügen; bevor es den Perspektivenwechsel nicht beherrscht, kann es nicht absichtlich beim Spiel betrügen.

Erst allmählich lernen Kinder,

dass Verhaltensweisen anderer grundsätzlich personen- und situationsabhängig sind;

dass sie die Lust zum Mitmachen bei ihrem Gegenüber wecken müssen, bevor sie eine bestimmte Verhaltensantwort erwarten können;

dass sie in der Lage sein müssen, Stimmung und Charakter ihres Gegenübers zutreffend einzuschätzen, wenn sie seine Reaktionen richtig antizipieren und ihr eigenes Verhalten präventiv darauf abstimmen wollen;

dass sie eigene Wünsche auch einmal zurückstellen müssen, um sich mit einem potentiellen Kooperationspartner zu koordinieren;

dass sie schließlich die Integration aller genannten Einzelwahrnehmungen soweit beherrschen müssen, dass sie sie in eine eigene Strategie und Taktik im Umgang mit anderen umsetzen können (vgl. Silbereisen, 1975).

Schon die bloße Aufzählung verdeutlicht, wie komplex dieser Lernprozess ist, und es verwundert daher nicht, dass wir ihn nicht mit dem Ende unserer Kindheit abschließen, sondern unser ganzes Leben über fortführen, unsere Erfahrungen erweitern und unser Verhaltensrepertoire vervollkommen.

Die komplexe Fähigkeit, sich in seiner Vorstellung darüber hinaus in die Rolle eines unbeteiligten Beobachters zu begeben und aus dieser Warte die eigene Wirkung in der Interaktion mit anderen aus wechselnden Perspektiven zu betrachten, stellt ein wichtiges Entwicklungsstadium der sozialen Wahrnehmung dar, das nicht automatisch von jedem erreicht wird. Gerade diese Fähigkeit ist aber als Voraussetzung für die Ausprägung einer allgemeinen sozialen Kompetenz von besonderer Bedeutung. Sie gibt uns (in Kombination mit unserer Fähigkeit zu abstrakten geistigen Operationen) die Möglichkeit, über allgemeine Regeln der menschlichen Interaktion nachzudenken, Regeln für Regeln (sog. Metaregeln) abzuleiten und moralische Urteile zu entwickeln.

Die Fähigkeit zum Perspektivenwechsel bezieht sich in sozialen Zusammenhängen wesentlich auch auf die Fähigkeit zu verstehen, in welcher Rolle andere in bestimmten Situationen agieren, und uns vorstellungsmäßig in die Rolle des anderen zu versetzen (Fähigkeit zur Rollenübernahme). Unter Rolle versteht man ein Bündel von Verhaltensweisen mit jeweils sehr unterschiedlichen Charakteristiken, die seitens bestimmter Bezugsgruppen von den Inhabern bestimmter Positionen erwartet werden.

Verschiedene Rollen verbinden uns mit verschiedenen sozialen Strukturen und führen dort jeweils zu bestimmten Erwartungen bezüglich unseres Verhaltens. Im täglichen Leben sind wir meist Inhaber unterschiedlicher Rollen: Wir sind z.B. in der Rolle eines Projektleiters, der wiederum sowohl die Rolle des Kontrolleurs übernehmen soll als auch diejenige eines den Teamzusammenhalt fördernden verständnisvollen Ansprechpartners; gegenüber unserem Vorgesetzten befinden wir uns in der Rolle eines Untergebenen; daneben können wir zusätzlich die Rolle des Vorstands in einem Verbraucherschutzverein innehaben u.a.m. Aufgrund derartiger Rollen haben wir verschiedene soziale Bezugsgruppen und teilen deren Anschauungen, Normen und Wertvorstellungen – zumindest in einem gewissen Maße.

Es liegt auf der Hand, dass uns dies immer wieder in Situationen bringen kann, in denen es zu einem "Rollenkonflikt" kommt. Der Projektleiter, der zu einer von ihm selbst einberufenen Besprechung zu spät kommt, weil er seinen über Nacht erkrankten Sohn zum Arzt bringen musste, wird mit dem Hinweis auf seinen Rollenkonflikt wohl ohne weiteres Verständnis finden. Schwierig dagegen sind Rollenkonflikte anderen zu erklären, wenn die mit einer Rolle verbundenen Wertvorstellungen in Konflikt mit denjenigen einer anderen Rolle geraten. Dies könnte z.B. passieren, wenn der Vorstand eines Verbraucherschutzvereins die Leitung einer Projektgruppe übernehmen soll, deren Aufgabe darin besteht, die Absatzstrategie für ein Produkt zu entwickeln, das aus Sicht des Verbraucherschutzes völlig nutzlos erscheint.

Rollenkonflikte können sich aber nicht nur aus gegensätzlichen Anforderungen ergeben, die zwei verschiedene Rollen aus unterschiedlichen Zusammenhängen an uns stellen, sondern auch dadurch entstehen, dass es nie von einer Person allein abhängig ist, wie gut sie eine Rolle ausfüllen kann. Denn wie es der Begriff "Rolle" nahelegt, muss sich die Glaubwürdigkeit ihrer Darstellung gegenüber dem Publikum erweisen. Eine Rolle ist im Gegensatz zum Selbst nichts Individuelles, sondern entsteht in bestimmten Zusammenhängen

AOC

erst im Zusammenspiel zwischen den Beteiligten. Kann jemand die ihm zugeordnete Rolle nicht ausfüllen, wird seine Interpretation von den anderen Mitspielern nicht akzeptiert oder kann er sie nicht für eine Kooperation gewinnen, so entsteht eine Rollendissonanz. In dem Maße, in dem Rollen unseren Bezug zu einem bestimmten Kontext darstellen, hängt die Definition der Rolle ganz entscheidend von den übrigen Beteiligten ab. So fordern unselbständige Projektteammitglieder vom Projektleiter geradezu die Übernahme einer autoritären Führungsrolle, während ein gut eingespieltes Team von Spezialisten einen ähnlichen Führungsanspruch vielleicht einfach übergehen bzw. ignorieren würde.

Zu den Charakteristika einer Rolle gehören die "Anführungsstriche", die bei einer Rolle mitgedacht sind und verhindern, dass der Inhaber einer Rolle mit der Person selbst gleichgesetzt wird. Im Falle von Schwierigkeiten und Konflikten hat der Rolleninhaber stets die Möglichkeit darauf hinzuweisen, sein Verhalten sei der Rolle geschuldet und "er selbst" verfüge durchaus auch noch über andere Verhaltens- und Handlungsmöglichkeiten.

Zusammenfassung

Es wurde dargestellt, dass wir einerseits über mehr als die klassischen fünf Sinne (Sehen, Hören, Riechen, Schmecken, Tasten) verfügen und andererseits viel mehr erkennen können, als unsere meist nur mittelmäßigen und weitgehend unspezifischen Sinnesleistungen erwarten lassen. Biologische und technische Beschreibungen unserer Sinnesleistungen reichen nicht aus, dieses Phänomen zu erklären. Erst die Kombination von Sinneseigenschaften mit vor- und nachgeschalteten Prozessen spezifisch menschlicher Informationsverarbeitung erlaubt uns ein einigermaßen zutreffendes Verständnis unseres sinnlichen Zugangs zur Welt und zu uns selbst.

Die Einbettung unserer Wahrnehmung in komplexe Prozesse menschlicher Informationsverarbeitung bedingt, dass wir keinen unmittelbaren Zugang zu einer für alle Menschen gleichermaßen gültigen Realität haben. Unsere Sinneseindrücke sind vielmehr von Anfang an durch erlernte Sichtweisen, bildliche Vorstellungen, sprachlich geprägte Begriffe und praktische Erfahrungen vermittelt.

Realität wird in einem mehrere Schritte umfassenden Prozess erwartungsgesteuert von uns entworfen, mit komplexen Schemata selektiv verglichen und aus den so herausgefilterten Eindrücken (re-)konstruiert, statt von uns bloß passiv über Sinneseindrücke aufgenommen zu werden. Da ein solch komplexes Vorgehen unsere beschränkten Kapazitäten bewusster Informationsverarbeitung heillos überfordern würde, läuft der weitestgehendste Teil in Form automatisierter, d.h. unbewusster Routinen ab, deren Existenz und Funktionsweisen wir uns überhaupt nur in eingeschränktem Maße bewusst machen können. Damit sind die Routinen der wahrnehmungsbezogenen Informationsverarbeitung zugleich die Basis der Leistungsfähigkeit unseres Wahrnehmungssystems wie auch Ansatzpunkt für Verzerrungen, Ergänzungen und Erfindungen von Eindrücken.

Die beschriebenen wahrnehmungsbezogenen Routinen werden im Laufe von Entwicklungs-, Lern- und Übungsprozessen erworben, geformt, differenziert und gehen auch wieder verloren; diese drei Prozesse laufen für den Menschen als Gruppenwesen immer in einem sozialen Kontext ab. Menschliche Wahrnehmung ist ohne soziale Einflüsse nicht denkbar.

Unsere Wahrnehmung von Personen bedient sich grundsätzlich der gleichen Funktionsprinzipien des routinisierten Zusammenfassens, Ergänzens und Erfindens. Die entsprechenden Bezugsmuster in der Personenwahrnehmung werden u.a. Stereotype, Einstellungen und Rollen genannt. Unsere soziale Wahrnehmung ist ebenfalls einerseits erstaunlich leistungsfähig, andererseits anfällig für bewusst nur schwer auflösbare Verzerrungen, die sich unter bestimmten Bedingungen zu ebenfalls nur schwer wieder aufzulösenden Vorurteilen und sogenannten "sich selbst erfüllenden Prophezeiungen" verfestigen können.

Die Stärken und Schwächen unserer sozialen Wahrnehmung wurden skizziert (z.B. unser Hang zur Konformität) und der Einfluss anderer Personen auf unsere Urteilsbildung wurde in seinen unterschiedlichen Formen dargestellt. Die Notwendigkeit, die eigene – selektive und lückenhafte – Sichtweise der Realität im Austausch mit anderen zu überprüfen und zu vervollständigen, wurde betont. Abschließend ist festzuhalten, dass sich eine zutreffende gegenseitige Personenwahrnehmung und eine gemeinsame Sicht der Realität am erfolgreichsten beim Arbeiten an einem gemeinsamen Ziel herstellen lassen.

Literatur

- Asch, S. (1956). Studies of independence and conformity: A minority of one against a unanimous majority. *Psychological Monographs*, 70, 1-70
- Bierbrauer, G. (1996). *Sozialpsychologie*. Stuttgart: Kohlhammer
- Dörner, D. (1976). *Problemlösen als Informationsverarbeitung*. Stuttgart: Kohlhammer
- Duncker, K. (1963, orig. 1935). *Zur Psychologie des produktiven Denkens*. Berlin: Springer
- Festinger, L. & Carlsmith, J. M. (1959). Cognitive consequences of forced compliance. *Journal of Abnormal & Social Psychology*, 58, 203-210
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford: Stanford University Press
- Heider, F. (1977). *Psychologie der interpersonalen Beziehungen*. Stuttgart: Klett
- Kohlberg, L. (1974). *Zur kognitiven Entwicklung des Kindes*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp
- Krech, D. et al. (1985). Grundlagen der Psychologie. Band 2: *Wahrnehmungspsychologie*. Weinheim: Beltz
- Krech, D. et al. (1985). Grundlagen der Psychologie. Band 4: *Kognitionspsychologie*. Weinheim: Beltz
- Piaget, J. (1975). *Das Erwachen der Intelligenz beim Kinde*. Stuttgart: Klett
- Sherif, M. (1936). *The psychology of social norms*. New York: Harper
- Silbereisen, R. K. (1975). *Antezedente Bedingungen der Rollenübernahme bei Kindern*. Dissertation. Berlin: Technische Universität
- Weiner, B. (1972). *Theories of motivation*. Chicago: Markham