

Simone Daniela Keppler, Jsabelle Nadine Ziegler-Bürer

# Gefahren bei der Dossierübernahme

Eine empirische Studie

Bachelor-Thesis des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule  
Mai 2016



Sozialwissenschaftlicher Fachverlag Edition Soziothek  
Die Edition Soziothek ist ein Non-Profit-Unternehmen des Vereins Alumni BFH Soziale Arbeit

Schriftenreihe Bachelor-Thesen  
des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule BFH

In dieser Schriftenreihe werden Bachelor-Thesen von Studierenden des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule BFH publiziert, die mit Bestnote beurteilt und zur Publikation empfohlen wurden.

Simone Daniela Keppler, Jsabelle Nadine Ziegler-Bürer: Gefahren bei der Dossierübernahme. Eine empirische Studie

© 2016 Edition Soziothek Bern  
ISBN 978-3-03796-593-1

Edition Soziothek  
c/o Alumni BFH Soziale Arbeit  
Hallerstrasse 10  
3012 Bern  
[www.soziothek.ch](http://www.soziothek.ch)

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlags ist unzulässig.

Simone Daniela Keppler  
Jsabelle Nadine Ziegler-Bürer

# **Gefahren bei der Dossierübernahme**

## **Eine empirische Studie**



*Abbildung 1. Akten*

Bachelor-Thesis zum Erwerb  
des Bachelor-Diploms

Berner Fachhochschule  
Fachbereich Soziale Arbeit

## ABSTRACT

Eine der zentralen Aufgaben von Sozialarbeitenden ist es, Situationen zu beurteilen und Personen einzuschätzen, um daraus fachlich begründete Interventionen abzuleiten. Insbesondere bei der Übernahme von neuen Fällen muss sich die zuständige Fachperson innert kurzer Zeit eine Übersicht über die Lebenssituation ihrer Klientinnen und Klienten verschaffen und holt zu diesem Zweck Informationen ein. Diese Vorbereitung erfolgt in Form von Aktenstudium oder durch den Austausch mit anderen Fachpersonen. Damit einher geht bereits der Prozess der Urteilsbildung und Entscheidungsfindung. Den Prinzipien des Berufskodex folgend, beruft sich die Soziale Arbeit explizit auf professionelles Wissen und stützt ihre Handlungsentscheidungen auf ethische Grundlagen. Sozialarbeitende sollen demnach in ihrem Urteilen und Handeln objektiv und unvoreingenommen bleiben. Dies stellt, unter Berücksichtigung der zunehmenden Fallbelastung, hohe Anforderungen an die Fachpersonen. Sie befinden sich in einem Balanceakt zwischen akkurater Urteilsbildung und rascher Intervention. Aus der Forschung ist bekannt, dass es gerade unter Zeitdruck und bei Unsicherheit zu kognitiven Verzerrungen und Fehleinschätzungen während des Aktenstudiums kommen kann. Phänomene, vor welchen auch akademisch ausgebildete Menschen nicht geschützt sind. Die Forschungsfrage vorliegender Arbeit lautet daher: Inwiefern beeinflussen kognitive Verzerrungen die Personenwahrnehmung bei der Übernahme eines Dossiers und welche Schlussfolgerungen ergeben sich daraus für die Soziale Arbeit?

Die Fragestellung wird sowohl durch ausgewählte Theorien der Sozialpsychologie als auch empirisch geprüft. In einem Quasi-Experiment werden rund 50 Sozialarbeitende aus dem Berufsfeld der gesetzlichen Sozialen Arbeit zu ihrer Einschätzung eines fiktiven Falles befragt.

Die quantitativen und qualitativen Auswertungen bestätigen die Vermutung, dass es im Rahmen von Dossierübernahmen zu kognitiven Verzerrungen aufgrund von Vorinformationen kommen kann. Die untersuchten Effekte erweisen sich jedoch als weniger stark, als ursprünglich angenommen. So zeigen die Befragten in einigen Punkten ein Kategoriendenken oder nehmen aufgrund von Hinweisen eine bestimmte Erwartungshaltung zur Arbeitsbeziehung ein, was zu selbsterfüllten Prophezeiungen führt. Darüber hinaus zeigt sich bei der Urteilsbildung eine Tendenz zu heuristischen Antworten, wie etwa die Orientierung an bekannten Werten sowie eine Beeinflussung durch die eigenen Affekte. Für die Soziale Arbeit lässt sich schlussfolgern, dass die befragten Fachpersonen in ihrer Urteilsbildung zwar mehrheitlich unabhängig im Denken sind und professionell handeln aber, dass es dennoch einer beständigen Reflexion und präventiver Massnahmen bedarf, um Verzerrungen entgegenzuwirken.

# **Gefahren bei der Dossierübernahme**

## **Eine empirische Studie**

Bachelor-Thesis zum Erwerb  
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule  
Fachbereich Soziale Arbeit

Vorgelegt von

Simone Daniela Keppler  
Jsabelle Nadine Ziegler-Bürer

Bern, Mai 2016

Gutachter: Prof. Dr. phil. Manuel Bachmann

## DANKSAGUNG

An dieser Stelle möchten wir all jenen Personen danken, die uns im Rahmen dieser Bachelor-Thesis begleitet haben und vieles zum Gelingen beitrugen:

Den Sozialarbeitenden, welche an unserem Experiment teilgenommen haben, gebührt ein ganz besonderer Dank. Ohne sie wäre die empirische Studie nicht durchführbar gewesen.

Unserem Fachbegleiter, Herr Dr. phil. Manuel Bachmann, danken wir für die fachliche Unterstützung und die wertvollen Anregungen.

Marie-Pascale Hauser und Anna Katarina Wenger danken wir herzlich für das Korrekturlesen und die hilfreichen Hinweise.

Schliesslich geht ein grosses Dankeschön an die Menschen aus unserem privaten und beruflichen Umfeld, welche uns in dieser Zeit verständnisvoll und ermutigend zur Seite gestanden sind.

## INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis.....	IV
Tabellenverzeichnis .....	IV
1 Einleitung und Problemstellung.....	1
1.1 Aufbau der Arbeit.....	3
1.2 Begriffserklärung.....	3
1.2.1 Personenwahrnehmung .....	3
1.2.2 Dossier und Akte .....	4
<b>Teil A: Theoretische Grundlagen .....</b>	<b>5</b>
2 Theorie .....	6
2.1 Wahrnehmung .....	6
2.1.1 Die Bedeutung der Wahrnehmung.....	6
2.1.2 Personenwahrnehmung .....	8
2.1.2.1 Wahr-Nehmung und Subjektivität .....	9
2.1.3 Urteilsfehler anhand impliziter Persönlichkeitstheorien .....	10
2.2 Halo-Effekt .....	11
2.2.1 Studie “What is beautiful is good”.....	12
2.2.2 Halo-Effekt aufgrund der Berufsbezeichnung.....	13
2.3 Attributionsverzerrungen .....	13
2.3.1 Quizshow-Experiment .....	15
2.3.2 Wall-Street-Game-Experiment .....	15
2.3.3 Kontextabhängigkeit und Beeinflussung von kognitiven Anforderungen .....	17
2.4 Die selbsterfüllende Prophezeiung .....	19
2.4.1 Charakterisierung des Phänomens .....	20
2.4.2 Stereotypen und selbsterfüllende Prophezeiungen .....	22
2.4.3 Wie sich der Teufelskreis durchbrechen lässt .....	23
2.5 Die Wirkung der Prophezeiung: der Pygmalion-Effekt.....	24
2.5.1 Das klassische Feldexperiment.....	25

---

2.5.2	Kritische Stimmen und jüngste Erkenntnisse .....	27
2.6	Heuristiken – wie und wie gut treffen Menschen Entscheidungen? .....	28
2.6.1	Urteils- und Entscheidungstheorie auf der Basis zweier Denksysteme .....	29
2.6.2	Urteilsgenauigkeit anhand von Heuristiken .....	31
2.6.3	Ankerheuristik .....	31
2.6.4	Verfügbarkeitsheuristik .....	33
2.6.5	Repräsentativitätsheuristik .....	34
2.6.6	Affektheuristik .....	35
2.7	Primacy-Recency-Effekt .....	37
3	Ausgangslage der Arbeit .....	40
3.1	Forschungsstand und Ziel .....	40
3.2	Fragestellung .....	41
3.3	Hypothesen .....	42
<b>Teil B: Empirische Untersuchung .....</b>		<b>44</b>
4	Methode .....	45
4.1	Wahl der Untersuchungsform .....	45
4.2	Stichprobe .....	46
4.3	Erhebungsinstrument .....	46
4.3.1	Aufbau und Inhalt des Fragebogens .....	46
4.3.2	Skala und Fragetypen .....	47
4.3.2.1	Halo-Effekt und Attributionsverzerrung .....	47
4.3.2.2	Pygmalion und selbsterfüllende Prophezeiung .....	49
4.3.2.3	Affektheuristik .....	49
4.3.2.4	Ankerheuristik .....	50
4.3.2.5	Verfügbarkeits- und Repräsentativheuristik .....	50
4.3.2.6	Primacy-Recency-Effekt .....	51
4.3.2.7	Professionelles Handeln .....	51
4.3.2.8	Attributionsstile .....	52
4.3.2.9	Einschätzung und Umgang mit Vorinformationen aus Sicht der Profession .....	52



---

4.4	Durchführung der Studie.....	53
5	Ergebnisse.....	54
5.1	Hypothese 1: Halo-Effekt und Attributionsverzerrung.....	54
5.2	Hypothese 2: Pygmalion und selbsterfüllende Prophezeiung .....	58
5.3	Hypothese 3: Affektheuristik .....	59
5.4	Hypothese 4: Ankerheuristik.....	61
5.5	Hypothese 5: Primacy-Recency-Effekt.....	62
5.6	Hypothese 6: Verfügbarkeitsheuristik und Repräsentativität.....	63
5.7	Hypothese 7: Professionelles Handeln .....	64
5.8	Hypothese 8: Attributionsstil .....	65
5.9	Hypothese 9: Einschätzungen aus Sicht der Profession.....	66
6	Diskussion .....	67
6.1	Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse .....	67
6.2	Interpretation und Diskussion der Ergebnisse.....	68
6.2.1	Halo-Effekt (Hypothese 1) .....	68
6.2.2	Pygmalion und selbsterfüllende Prophezeiung (Hypothese 2) .....	70
6.2.3	Heuristiken .....	72
6.2.3.1	Affektheuristik (Hypothese 3) .....	72
6.2.3.2	Ankerheuristik (Hypothese 4).....	73
6.2.3.3	Verfügbarkeits- und Repräsentativitätsheuristik (Hypothese 6) .....	73
6.2.4	Primacy-Recency-Effekt (Hypothese 5) .....	75
6.2.5	Professionelles Handeln (Hypothese 7) .....	76
6.2.6	Attributionsstile (Hypothese 8).....	76
6.2.7	Einschätzungen aus Sicht der Profession (Hypothese 9) .....	77
6.3	Beantwortung der Fragestellung .....	79
6.4	Methodenkritik .....	80
7	Fazit.....	81
7.1	Schlussfolgerung für die Soziale Arbeit .....	84
7.1.1	Praktische Implikationen.....	85

---

7.1.2	Ausblick .....	87
8	Literaturverzeichnis.....	88
9	Anhang .....	93
9.1	Fragebogen Gruppe Bell.....	93
9.2	Fragebogen Gruppe Insel.....	100
9.3	SPSS Tabellen .....	107

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

<i>Abbildung 1:</i> Akten. Aus: Fachlabor für Foto- und Filmdigitalisierung (2016). Archivscan.ch	
<i>Abbildung 2:</i> Kooperationsbereitschaft der „Kooperativen“ und „Kompetitiven“ .....	S. 16
<i>Abbildung 3:</i> Phasenmodell nach Gilbert.....	S. 17
<i>Abbildung 4:</i> The mixed model of social inference .....	S. 18
<i>Abbildung 5:</i> Gegenüberstellung der beiden Denksysteme.....	S. 31
<i>Abbildung 6:</i> Prioritärer Lebensbereich .....	S. 55
<i>Abbildung 7:</i> Freizeitbeschäftigung .....	S. 56
<i>Abbildung 8:</i> Sympathie.....	S. 57
<i>Abbildung 9:</i> Emotionale Reaktion.....	S. 59
<i>Abbildung 10:</i> Reaktion im Wiederholungsfall .....	S. 60
<i>Abbildung 11:</i> Einschätzung nicht wahrgenommener Termine.....	S. 61
<i>Abbildung 12:</i> Einschätzung der Glaubwürdigkeit .....	S. 62
<i>Abbildung 13:</i> Vermutete Wahrscheinlichkeit Terminwahrnehmung .....	S. 63
<i>Abbildung 14:</i> Gesprächseröffnung .....	S. 64
<i>Abbildung 15:</i> Vertrauen in das Bauchgefühl.....	S. 66

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Attribution der Nichterwerbstätigkeit.....	S. 54
Tabelle 2: Attribution für das Nichterscheinen .....	S. 58
Tabelle 3: Attribution Erfolg anderer.....	S. 65

## 1 EINLEITUNG UND PROBLEMSTELLUNG

Neuanmeldungen, Stellenwechsel und Umstrukturierungen führen in allen Feldern der Sozialen Arbeit zur Übergabe von Fällen. Eigenen Beobachtungen zufolge sind die vorhandenen Dossiers gefüllt mit zahlreichen Unterlagen, wie Fallverläufen oder Berichten. Nicht selten findet zudem bei einer Übergabe ein informeller Austausch zwischen Fallverantwortlichen statt. Ergänzungen und Hinweise, auch solche die nicht schriftlich festgehalten sind, werden damit mündlich überliefert. Die mit einem neuen Fall beauftragte Fachperson ist gefordert, sich innert kürzester Zeit einen Überblick zu verschaffen, um die nächsten Handlungsschritte zu planen. Sie konsultiert folglich (je nach zeitlichen Ressourcen) die zur Verfügung stehenden Informationen und erhält damit einen ersten Eindruck des neuen Klienten oder der neuen Klientin. Dieser Prozess, so Hartung (2010), schafft letztlich die Grundlage für die Urteilsbildung und Entscheidungsfindung (S. 58).

Bastian und Schrödter (2014) trugen in ihrem Aufsatz, am Beispiel des Kinderschutzes, den aktuellen Forschungsstand zur professionellen Urteilsbildung in der Sozialen Arbeit zusammen. Das Fällen fachlicher Urteile ist ein wichtiger Bestandteil der sozialarbeiterischen Praxis. Häufig müssen Entscheidungen schnell und trotz unklarer Informationslage getroffen werden. Eine wichtige Rolle spielt auch der Vergleich mit zuvor bearbeiteten Fällen und Fallhistorien (S. 276). Studien, welche die äusseren Einflüsse professioneller Entscheidungen im Kinderschutz untersuchten, zeigten überdies, dass der fachliche und der informelle Austausch zwischen Fachpersonen einen erheblichen Einfluss auf die Urteilsbildung haben. Dabei fließen nicht nur wissenschaftliches und professionelles Wissen in die Fallkonstitution ein, sondern auch moralische Urteile (S. 288). Des Weiteren wurde bei jenen Studien festgestellt, dass bei der Urteilsbildung respektive Entscheidungsfindung kognitive Verzerrungen auftreten können. Ein Phänomen, das zu einem falschen Urteil führen kann, und gegen das auch akademisch ausgebildete Sozialarbeitende nicht resistent sind (S. 283). Diese Ansicht teilt auch Hartung (2010) und gibt zu bedenken, dass Verzerrungen bei der Personenwahrnehmung nahezu unvermeidlich sind (S. 58). Auch wenn der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin sich einen unabhängigen Eindruck verschaffen möchte, entsteht ein eigendynamischer Prozess in der Eindrucksbildung. So haben etwa Aktenvermerke oder mündliche Bemerkungen anderer Fachpersonen noch vor dem ersten persönlichen Kontakt mit der Klientin oder dem Klienten einen entscheidenden Einfluss auf die Eindrucksbildung (S. 55). Gabriela Weger griff das Thema Aktenführung und Berichterstattung in einem kürzlich erschienenen Artikel der Verbandszeitung *SozialAktuell* auf und ermahnt: „Es werden Bilder von Menschen erzeugt, die sich in einer persönlichen und sozialen Not befinden (. . .), für die Adressaten – zum Beispiel Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde, Sozialbehörden und Gerichte – stellen Berichte somit Entscheidungsgrundlagen dar.“ (Weger, 2016, S. 27).

Damit wird deutlich, dass das Aktenstudium und der Austausch mit anderen Fachpersonen anlässlich einer Fallübernahme einen gewichtigen Einfluss auf die Urteilsbildung haben und unter Umständen

durch die Berichterstattung für Klientinnen und Klienten folgenschwere Konsequenzen nach sich ziehen. Bereits vor dem ersten persönlichen Kontakt wird der Prozess der Eindrucksbildung eingeleitet und unterliegt der Gefahr von kognitiven Verzerrungen. Doch wie kommt es überhaupt zu diesen Verzerrungen? Evolutionsbedingt ist unser Gehirn darauf trainiert, den nicht endenden Strom der Reize nach ihrem Informationsgehalt zu filtern. Dieser Prozess wird als Wahrnehmung bezeichnet und ist die Voraussetzung für alle weiteren kognitiven Leistungen. Denn nur wer aufmerksam ist, kann sich Informationen einprägen, sich später erinnern oder aber Verhaltensschritte aus den wahrgenommenen Informationen planen (Bellebaum, Thoma & Daum, 2012, S. 47-48). Besondere Anforderungen werden dann an die menschliche Aufmerksamkeit gestellt, wenn es um die Personenwahrnehmung geht. Denn wir nehmen nicht nur andere Menschen wahr, schätzen sie ein, sondern beeinflussen sie auch, so wie sie umgekehrt uns selber beeinflussen (Hartung, 2010, S. 26). In diesem Sinne stellt der Wahrnehmungsprozess auch keineswegs ein genaues Abbild der Realität dar, sondern ist ein selektiver, konstruierter Prozess, der durch die wahrnehmende Person mitgestaltet wird (Steiger & Lippmann, 2013, S. 73-76).

Die bisherigen Ausführungen zeigen auf, dass es sich bei der Personenwahrnehmung um einen komplexen Prozess handelt, welcher anfällig ist für Verzerrungen. Des Weiteren wurde dargelegt, dass Studien im Handlungsfeld des Kinderschutzes aufzeigen konnten, dass auch Sozialarbeitende der Gefahr von kognitiven Verzerrungen unterliegen. Unklar bleibt, inwiefern sich Professionelle der Sozialen Arbeit des Phänomens bewusst sind, wie sie damit umgehen und ob respektive wie sich Verzerrungen auf ihr professionelles Handeln auswirken.

Die Gefahr von Verzerrungen scheint insbesondere bei der Übernahme von neuen Fällen gross, weil sich hier die Fachperson innert kürzester Zeit ein umfassendes Bild über die Person und die Situation verschaffen muss. Mit dieser Arbeit soll daher untersucht werden, inwieweit Wahrnehmungsverzerrungen bei einer Dossierübernahme auftreten und welchen Einfluss sie auf das sozialarbeiterische Handeln haben. Darüber hinaus wird vermutet, dass die Wirkung von Wahrnehmungsverzerrungen in der Praxis unterschätzt wird. Im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätskontrolle und Reflexion der eigenen professionellen Arbeit soll das Phänomen im Kontext der Sozialen Arbeit empirisch untersucht werden. Der theoretische Zugang erfolgt vorwiegend über die Sozialpsychologie, eine Bezugsdisziplin der Sozialen Arbeit, welche sich mit sozialer Wahrnehmung beschäftigt. Die daraus abgeleiteten Hypothesen sollen mittels eines Quasi-Experimentes hinsichtlich ihrer Richtigkeit geprüft werden. Zu diesem Zweck werden Sozialarbeitende aus dem Berufsfeld der gesetzlichen Sozialen Arbeit zu einem fiktiven Fall befragt.

Anhand dieser empirischen Studie lassen sich gegebenenfalls im Anschluss Wissen und Erkenntnisse zu kognitiven Verzerrungen in der Sozialen Arbeit generieren, welche für die Fachkräfte im Berufsalltag hilfreich sein können.

## 1.1 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit wurde als empirische Arbeit im Rahmen der Bachelor-Thesis im Studiengang Soziale Arbeit an der Berner Fachhochschule erarbeitet. Der Schwerpunkt der Arbeit liegt darin, empirisch zu untersuchen, inwieweit Vorinformationen anlässlich einer Dossierübernahme Verzerrungen in der Personenwahrnehmung auslösen können.

Nach einer kurzen terminologischen Verortung und Begriffserklärung wird in Kapitel 2 des Theorieteils (A) der Prozess der Personenwahrnehmung aufgezeigt. Es folgen ausgewählte Theorien aus der Sozialpsychologie, welche sich mit Verzerrungen im Wahrnehmungsprozess beschäftigen. Kapitel 3 beschreibt anschliessend die Ausgangslage und präsentiert den aktuellen Forschungsstand, die Fragestellung und die Hypothesen.

Der empirische Teil (B) umfasst Kapitel 4 bis 6. Zunächst widmet sich die Arbeit der Methode und erläutert die Stichprobe, das Erhebungsinstrument und die Durchführung. Kapitel 5 präsentiert die Ergebnisse, welche schliesslich in Kapitel 6 diskutiert und interpretiert werden.

Den Abschluss bildet Kapitel 7 mit Fazit und Schlussfolgerungen für die Soziale Arbeit.

## 1.2 Begriffserklärung

In diesem Kapitel werden die Begriffe *Personenwahrnehmung* und *Dossier beziehungsweise Akte* kurz erläutert, da sie die Basis der vorliegenden Arbeit bilden.

### 1.2.1 Personenwahrnehmung

Die Personenwahrnehmung beschreibt in der Sozialpsychologie all diejenigen Prozesse, die zur Bildung von Einstellungen, Meinungen oder auch Bewertungen gegenüber anderen Personen führen (Jonas, Stroebe & Hewstone, 2014, S. 131). Wie Delhees (1994) beschreibt, beginnen alle sozialen Beziehungen mit der Wahrnehmung des Gegenübers. Menschen beobachten und beurteilen andere und bemühen sich, deren Eigenarten und Absichten zu entdecken, um in der Folge Annahmen über ihr potenzielles Verhalten zu treffen (S. 89). Das so entstandene Bild entspricht jedoch selten der Wahrheit. Der Mensch ist gar nicht in der Lage, die unzähligen Informationen, welche seine Sinnesorgane über eine andere Person empfangen, wahrzunehmen, geschweige denn richtig einzuschätzen. Viele relevante Aspekte über eine Person sind dem Beobachter, der Beobachterin gar nicht zugänglich, sondern sind versteckt und müssen erst erschlossen werden (S. 91-92). Um dem gerecht zu werden, koordiniert das Gehirn die eingehenden Reize so, dass nur die, vom Wahrnehmenden gewünschten und benötigten Informationen in sein Bewusstsein gelangen. Dies macht, wie Steiger und Lippmann (2013, S. 75) bemerken, die Personenwahrnehmung zu einem selektiven Prozess, bei welchem nur ein Bruchteil dessen, was um uns herum geschieht, tatsächlich wahrgenommen wird. Wodurch es, wie Delhees anfügt, immer wieder zu Fehleinschätzungen, Täuschungen oder Verzerrungen kommen kann (S. 92). Im Theorieteil werden die Prozesse der Personenwahrnehmung noch eingehend erläutert.

### 1.2.2 Dossier und Akte

Dossier (französisch: Rücken, nach dem Rückenschild) wird im Duden, dem deutschen Universalwörterbuchen wie folgt umschrieben: „umfanglichere Akte, in der alle zu einer Sache, einem Vorgang gehörenden Schriftstücke gesammelt sind“ (Dudenredaktion, 2014). Da es sich beim Begriff „Dossier“ um eine in der deutschsprachigen Schweiz geläufige Bezeichnung für Akte handelt, ist dieser in vorliegender Arbeit synonym zu verstehen. Laut Weger halten Sozialarbeitende in einer Akte fest, *was sie weshalb*, mit welchem *Zweck, Ziel* und *Aufwand, wie* und mit welcher *Wirkung* in ihrem Berufsalltag tun. Dabei gilt der Grundsatz: Sowenig wie möglich, so viel wie nötig. Die Aktenführung ist ein Instrument zur Selbstkontrolle und Evaluation. Zudem bietet sie eine Grundlage für den Beratungsprozess und für das Aushandeln von Zielen und Interventionen. Für den Akteneintrag werden Informationen systematisch gesammelt, strukturiert, festgehalten und ausgewählt. Anschliessend wird die Komplexität von Daten nach Objektivität, Verhältnismässigkeit, Zuverlässigkeit, Nachvollziehbarkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit reduziert. Hierbei ist wichtig, dass Fakten und Vermutungen voneinander getrennt werden (Weger, 2016, S. 26). Es handelt sich folglich bei einer Akte nicht um eine willkürliche Sammlung von Informationen und Notizen, welche digitalisiert oder in Papierform vorliegt, sondern um Datenmaterial, welches zuvor umsichtig bearbeitet und klassifiziert wurde. Die Akte ist nicht nur ein Arbeitsinstrument, sondern sie steht auch für die Qualitätssicherung des professionellen Handelns. Allerdings ist eine bedachte Handhabung mit der Aktenführung unbedingt notwendig. Nicht selten finden sich nämlich darin Informationen und Berichte Dritter, wie etwa medizinische Unterlagen, Gutachten und andere höchstpersönliche Daten zu einer Person. Nach Weger werden viele Einträge für die Berichterstattung verwendet, welche letztlich als Entscheidungsgrundlage dienen. In den Berichten werden die Lebenssituationen der Klientinnen und Klienten dargelegt und bewertet, was gewisse Bilder auslösen kann. Dabei handelt es sich immer um eine Fremdeinschätzung. Es ist deshalb essenziell, zwischen Fakten und Meinungen zu unterscheiden und die Einträge in einer fachlich korrekten Sprache zu verfassen, damit der Interpretationsspielraum so klein wie möglich bleibt (S. 27). Auch der Berufsverband AvenirSocial fordert in seinem Kodex die Trennung von Tatsachen und Meinungen und greift zudem den Aspekt der Stigmatisierungsgefahr auf: „Die Professionellen der Sozialen Arbeit dokumentieren ihre Tätigkeit nach anerkannten Standards (Aktenführung); sie vermeiden jegliche diskriminierenden und abwertenden Formulierungen und unterscheiden zwischen überprüfbaren Fakten, eigenen und Fremdbeobachtungen sowie Hypothesen und Erklärungen bzw. Deutungen.“ (AvenirSocial, 2010, S. 12).

---

## **TEIL A: THEORETISCHE GRUNDLAGEN**



## 2 THEORIE

Am Anfang dieses Kapitels steht, obwohl es der Theorie gewidmet ist, nicht die Wissenschaft, sondern der Mensch. Der Mensch im täglichen Leben, in der Interaktion mit seinen Mitmenschen. Schon in der griechischen Antike beschäftigten sich Platon (427 – 347 v. Chr.) und Aristoteles (384 – 322 v. Chr.) mit dem Menschen in seinen sozialen Beziehungen. Thomas von Aquin befand im Mittelalter, dass es ein Naturgesetz sei, dass der Mensch nicht isoliert und für sich alleine, sondern in der Gesellschaft mit vielen anderen seiner Art leben sollte (Eckhard, 2015, S. 17-19). Aquin sollte Recht behalten. Im 21. Jahrhundert angekommen, verbringen wir den grössten Teil unseres Tages in der Gesellschaft anderer. Die sozialen Kontakte beschränken sich dabei nicht nur aufs Privatleben, auf Familie und Freundschaften. Immer mehr Leute arbeiten im sozialen Sektor, wo Kompetenzen und Geschick im Umgang mit dem Gegenüber essenziell sind. Forgas (1999) umschreibt soziale Kompetenz gar als die Fähigkeit, um erfolgreich mit anderen interagieren zu können (S. 1). In diesem Kapitel werden ausgewählte sozialpsychologische Theorien angeführt, welche sich mit Wahrnehmungsverzerrungen beschäftigen. Einleitend wird der Prozess der Wahrnehmung aus theoretischer Sicht erläutert.

### 2.1 Wahrnehmung

Wie Goethe bereits vermutete: „Man sieht nur, was man weiss“ (zit. nach Delhees, 1994, S. 94).

Um die Prozesse und Beeinträchtigungen der Personenwahrnehmung nachvollziehen zu können, muss man zuvor den Hergang der Wahrnehmung im Allgemeinen berücksichtigen. Die Wahrnehmung im biologischen Sinn bezeichnet den Prozess der Aufnahme und Verarbeitung von sensorischen Informationen beziehungsweise Reizen durch die Sinnesorgane. Die aufgenommenen Impulse werden nach Schmidt (2012, S. 24) im zentralen Nervensystem organisiert, interpretiert und im Gedächtnis abgespeichert. Weiter wird in der Literatur zwischen objektivierbaren Reizen aus der Umwelt und nicht objektivierbaren inneren Zuständen unterschieden (Ansorge & Leder, 2011, S. 9). Doch erst durch den Informationsverarbeitungsprozesses wird den eingehenden Reizen durch die wahrnehmende Person eine Bedeutung verliehen. Werden im Wahrnehmungsprozess vorwiegend unbekannte und nicht eindeutige Informationen aufgenommen, wird dieser Prozess als datengesteuert (bottom-up) gekennzeichnet. Demgegenüber stehen konzeptgesteuerte (top-down) Prozesse, welche, gemäss Hartung (2010, S. 4), der wahrnehmenden Person bekannte Situationen kennzeichnen und ihre Aufmerksamkeit lenken. Höhere mentale Prozesse wie eigene Wissensbestände, Erfahrungen sowie Erwartungen und Motive lenken dabei die Identifikation und Wiedererkennung. Es kommt zur Selektion und Gruppierung der wahrgenommenen Inhalte, sie werden geprüft und kategorisiert. Je stärker die bereits gebildeten Hypothesen sind, desto geringer ist der Aufwand, der zur Prüfung des Reizes verwendet wird (S. 32).

#### 2.1.1 Die Bedeutung der Wahrnehmung

Ansorge und Leder (2011) beschreiben, dass nach Auffassung der evolutionspsychologischen Theorie die Wahrnehmung das Resultat der biologischen Anpassung des Menschen an seine Umwelt ist (S. 37).

Der Mensch ist, seit seiner Geburt darauf ausgerichtet, seine Umgebung zu erkennen und den Dingen und Ereignissen in seiner Umwelt eine Bedeutung zu verleihen, sie zu klassifizieren und sich folglich auf eine Reaktion vorzubereiten. Wahrnehmung bedeutet demnach, die Umwelt in all ihren Eigenschaften mit den uns zur Verfügung stehenden Sinnen zu erfahren. Alle Informationen, die wir von unserer Umwelt erhalten, werden uns über unsere fünf Sinnesorgane (Augen, Ohren, Tastsinnorgane der Haut, Nase und Zunge) vermittelt (Bellebaum, Thoma & Daum, 2012, S. 9-10). Ansorge und Leder verdeutlichen, dass Wahrnehmung zustande kommt, sobald unsere Sinnesrezeptoren durch Reize aus der Umwelt erregt werden. Die aufgenommenen Impulse werden dann über die Nerven ins Grosshirn zur weiteren Auswertung weitergeleitet (2011, S. 44). Wohl sind für die Wahrnehmung alle unsere Sinne wichtig, und meist stehen sie in Interaktion miteinander, trotzdem kommt der visuellen Wahrnehmung eine besondere Bedeutung zu. Mehr als 50 Prozent des menschlichen Gehirns sind auf die eine oder andere Art mit dem Analysieren, Interpretieren oder mit der Reaktion von visuellen Reizen beteiligt (Bellebaum et al., 2012, S. 31).

Sobald wir unsere Augen öffnen, fällt Licht auf die Netzhaut (Retina) unserer Augen. Die visuellen Informationen sind sehr komplex, denn jeder Gegenstand, jedes Ding, das wir erblicken, besitzt mehrere visuelle Eigenschaften. Sei dies in Form von Grösse und Umfang, Farbe oder auch der Lokalisation und Entfernung zu uns. Ungeachtet dessen, dass die auf der Netzhaut ankommenden Lichtreize eine objektive Datenbasis bilden, ist der Prozess der visuellen Wahrnehmung ein aktiver und konstruktiver Vorgang. Zwar verarbeitet das visuelle System im Gehirn alle wahrgenommenen visuellen Reize mit ihrer Beschaffenheit zu einem kohärenten Bild. Doch geht es bei dem Prozess der Wahrnehmung um mehr als um die blosser Erfassung und Verarbeitung von Reizen. Vielmehr geht es um das **Erkennen**. Denn die eingehenden Informationen werden erst durch die Verarbeitung im Gehirn zur Wahrnehmung. Anschliessend wird dann die verarbeitete Wahrnehmung (als Ergebnis der Verarbeitung) über die Nervenbahnen als Reaktion an die Muskeln weitergeleitet. Dabei werden die wahrgenommenen Informationen mit vorherigen Erfahrungen und Erlebnissen abgeglichen und bewertet. Was wir in einem Reiz sehen, und wie wir es sehen, wird dabei von unserem Gehirn, genauer gesagt unseren eigenen, individuellen Erfahrungen und impliziten Annahmen, bestimmt (Bellebaum et al., 2012, S. 31). Das Gehirn stellt dabei, gemäss Wentura und Frings (2013), lediglich eine Maschine, ein biologisches System dar, dessen Prozesse naturgesetzlichen Abläufen folgen, die hinter den (kognitions-)psychologischen Prozessen stehen. Es denkt aber nicht, nimmt nicht wahr und erinnert auch nicht. Hierfür ist das Individuum zuständig (S. 10).

Was genau der biologische Wahrnehmungsprozess für die Personenwahrnehmung bedeutet und wie diese funktioniert, soll als nächstes thematisiert werden.

## 2.1.2 Personenwahrnehmung

Die Personenwahrnehmung gilt gemäss Delhees (1994, S. 89) als das erste, entscheidende Stadium für jede erfolgreiche, menschliche Interaktion. Doch damit wir überhaupt mit unseren Mitmenschen interagieren können, müssen wir erstmals in der Lage sein, sie richtig wahrzunehmen. Doch woher wissen wir, wie wir unser Gegenüber einzuordnen haben? Woher wissen wir, ob ein Klient, eine Klientin tatsächlich ehrlich, freundlich, motiviert, selbstbewusst und verantwortungsvoll ist oder ob er oder sie Grund hat traurig oder einfach nur gefällig zu sein? Die Personenwahrnehmung, oft auch als soziale Wahrnehmung bezeichnet, ist eine der komplexesten und zugleich vordringlichsten Aufgaben, der wir tagtäglich gegenüberstehen. Bevor wir uns überhaupt in eine soziale Interaktion begeben, versuchen wir, unser Gegenüber einzuschätzen. Wer ist diese Person? Was kann ich von ihr erwarten, was beabsichtigt sie? Diese Fragen deuten an, wie wichtig die Personenwahrnehmung für das soziale Leben und die soziale Kommunikation ist, denn sie bauen auf den Einfluss der wechselseitigen Personenwahrnehmung sowie auf das Bild, das wir von Anderen haben (S. 89). Im vorangehenden Kapitel wurde der Prozess der visuellen Wahrnehmung beschrieben und darauf hingewiesen, dass die, von uns wahrgenommenen Inhalte auf vielfältigste Weise verstanden und interpretiert werden können, und somit oft subjektiv und lückenhaft sind. Der Prozess der Personenwahrnehmung bildet da keine Ausnahme. Er ist gar noch weitaus komplexer als die Wahrnehmung von Objekten (S. 91). Dies liegt daran, dass wir unsere Mitmenschen niemals in ihrer Vollständigkeit, mit all ihren Eigenschaften erfassen können. Personen bieten anderen Personen zwar eine Vielfalt an sozial bedeutsamen Informationen an, unseren Beobachtungen sind jedoch nur ein Teil der relevanten Informationen zugänglich. Viele Aspekte bleiben verborgen, werden erst gar nicht erfasst oder müssen zuerst erschlossen werden. Daher kommt es in der Personenwahrnehmung immer wieder zu Fehleinschätzungen, Täuschungen oder Verzerrungen (S. 92).

Alleine aus der Anwesenheit einer Person werden, wie Forgas (1999, S. 27) erläutert, Informationen entnommen. Diese werden, von der wahrnehmenden Person, aus dem Verhalten, der Mimik und Gestik sowie der Körperhaltung ihres Gegenübers abgeleitet und bewertet. Weiter hängt die Wahrnehmung anderer häufig davon ab, wie ähnlich oder unähnlich sie uns sind. Wir neigen dazu, Personen, die uns ähnlich sind, eher positiv zu bewerten und bei Menschen, die uns unähnlich sind, eher Negatives wahrzunehmen. Oft tendieren wir sogar dazu, ganze Gruppen von Menschen voreingenommen wahrzunehmen, was die Genauigkeit ihrer Urteile erheblich beeinflussen und gar die Quelle von sich selberfüllenden Prophezeiungen sein kann (S. 21). Andere Wahrnehmungsurteile fällen wir auf der Grundlage von Stereotypen, was ebenfalls - je nachdem, wie verzerrt diese stereotypen Bilder sind - für die Genauigkeit unserer Urteile eher förderlich oder aber abträglich sein kann. Auch unsere Stimmung beeinflusst die Genauigkeit unserer Urteile. So urteilen wir gutgelaunt eher positiv als missgelaunt und umgekehrt (S. 30-31). Diese Beispiele zeigen, dass die Personenwahrnehmung, auch wenn sie ein alltäglicher Prozess ist, keineswegs so simpel und zutreffend ist, sondern höchst selektiv und fehleranfällig (Delhees, 1994, S. 89). Hinzu kommt, dass die Wahrnehmung einen Aufforderungscharakter besitzt. Sie fordert die wahrnehmende Person auf, etwas zu erkennen.

Was genau registriert wird, hängt vom Betrachter, von der Betrachterin ab. Meist sind es Eigenschaften und Merkmale, welche ihren eigenen Bedürfnissen, Motiven und Einstellungen in der jeweiligen Situation entgegenkommen (S. 92). Der Prozess der sozialen Wahrnehmung gilt daher als selektiv, oft konstruiert und konzeptgesteuert (top-down).

### 2.1.2.1 Wahr-Nehmung und Subjektivität

Aus den dargelegten Inhalten stellt sich die Frage, inwieweit wir unseren Sinnen überhaupt trauen dürfen und das Wahrgenommene als „wahr“ einstufen können? Wird beim Prozess der Personenwahrnehmung eine Grenze überschritten, um überhaupt noch gültige Aussagen über eine Person machen zu können?

Hajos (1991) beschreibt Sinnerlebnisse als unmittelbare, reale Erlebnisse, die für wahr gehalten und als wahr angenommen werden (S. 14). In diesem Sinn passt auch der Ausdruck der Wahrnehmung, wobei Wahrnehmung mehr ist als ein blosses Sinnerlebnis. Sie stellt zugleich einen Erkenntnisakt dar. Und genau da beginnt auch die Subjektivität. Denn beim Erkenntnisakt spielen stets auch Erinnerungen, Interessen, Motivation, Vorstellungen sowie das Vorwissen über das zu erkennende Objekt eine zentrale Rolle. Somit ist das Ergebnis, welches aus dem Wahrnehmungsakt hervorgeht, niemals bloss das Ergebnis der mehr oder weniger bewussten Wahrnehmung, sondern hat stets auch einen subjektiven Einfluss. Wahr wird das, was für wahr erklärt und als wahr „gegeben“ wird. Hajos fügte zusätzlich zur *Wahrnehmung* die Begriffe der *Wahrgebung* sowie *Falschnehmung* und *Falschgebung* hinzu (S. 14). Vier Kategorien, welche seiner Meinung nach alle ihren Platz im Wahrnehmungsprozess finden sollten. Mit diesem Wortspiel betonte er die Auswirkungen der Subjektivität im Wahrnehmungsprozess. Denn wie Delhees (1994, S. 95) anfügt, führen die Auswirkungen der Subjektivität dazu, dass „die Wahrnehmung zum Teil „Nehmung“ und zum Teil "Gebung" ist“. Der Irrtum beginnt dort, wo man sich umsieht und damit beginnt, Vergleiche anzustellen. Dies geschieht nach Delhees mehr oder weniger direkt bei jeder Personenwahrnehmung. Den Grund dafür sieht er darin, dass der Mensch, um die aufgenommenen Sinnesdaten einordnen zu können, mit ihnen kontinuierlich eine Bedeutung verbinden muss. Zu dem was er als Stimulus (Reiz) durch seine Sinne aufnimmt, kommen diejenigen Elemente hinzu, welche im Verarbeitungsprozess interpretativ hinzugeben werden (*Wahrgebung*) (S. 95). Die Personenwahrnehmung geht dabei stets über das unmittelbar Gegebene hinaus. Wahr und falsch werden zu überwiegend psychologischen Kriterien. Wobei sich die *Wahr-Nehmung* und *Falsch-Nehmung* als eine physikalisch erklärbare Informationsaufnahme kategorisieren lassen. Delhees fügt in dem Bereich Beispiele der optischen Täuschung oder dem äusserlichen Erscheinen einer Person an. Der Bereich der *Wahr-Gebung* und *Falsch-Gebung* ist jedoch psychologisch erklärbaren Strukturierungen und Interpretationen vorbehalten. Diese stammen aus dem eigenen Erfahrungsbereich und werden der Personenwahrnehmung hinzugegeben. Auf diese Weise verleiht der Beobachter seinen Sinnesdaten eine Bedeutung. Die sensorisch aufgenommenen Inhalte über eine Person werden selektiert, strukturiert und verarbeitet. Das Komplex dabei ist die Verbindung von *Wahr-Nehmung* und *Wahr-Gebung* sowie von *Falsch-Nehmung* und

*Falsch-Gebung*. Doch erst durch diese Verbindung beziehungsweise der Datenaufnahme über eine Person wird den wahrgenommenen Inhalten eine Bedeutung verliehen. Sprich, die Person wird erst durch diese Verbindung wirklich vom Betrachter wahrgenommen (S. 95).

Abschliessend kann zusammengefasst werden, dass die Wahrnehmung einer Person immer aus einem Paket an Informationen besteht, welche dann zu einem Bild zusammengefasst werden. Welche Signale schlussendlich wahrgenommen und in welcher Weise sie interpretiert werden, hängt letztlich von den gesendeten Stimuli selber, der wahrnehmenden Person und nicht zuletzt von der Situation ab. Das Bild wird vom Betrachter oder der Betrachterin selber konstruiert und kann so mehr oder weniger wahr oder eben falsch sein. Wir können keine absolute Gewissheit über eine Person erhalten, sondern uns nur mehr oder weniger einer objektiven Gegebenheit annähern. Oft sehen wir andere eher so, wie wir sie haben möchten, anstatt so, wie sie in Wirklichkeit sind (Delhees, 1994, S. 95). Das Ergebnis ist dann ein „verzerrtes“ Bild der wahrzunehmenden Person, was in der Sozialpsychologie als kognitive Verzerrung (perceptual bias) bezeichnet wird (Hartung, 2010, S. 38).

### **2.1.3 Urteilsfehler anhand impliziter Persönlichkeitstheorien**

Im letzten Abschnitt wurde dargelegt, dass unsere Urteile über andere Menschen keinesfalls so zutreffend sind, wie gemeinhin angenommen, sondern oftmals fehlerhaft ausfallen. Es kann vorkommen, dass verschiedene Beobachter oder Beobachterinnen denselben Menschen ganz unterschiedlich einschätzen. Andererseits kann es vorkommen, dass eine beobachtende Person in verschiedenen Menschen dieselben Charakterzüge ausmacht. Wie bereits dargelegt, ist die Personenwahrnehmung ein weitgehend aktiver, konstruktiver Prozess, in welchem das Wissen sowie frühere Erfahrungen der wahrnehmenden Person mitunter eine grössere Rolle spielen, als die tatsächlich vorhandenen Merkmale der zu beurteilenden Person (Forgas, 1999, S. 36).

Gerade im Berufsalltag sind Sozialarbeitende oftmals dazu angehalten, eine Einschätzung über eine Person oder eine Situation unter Zeitdruck oder anhand mangelnder Informationen zu fällen. Um zu entscheiden, welche Informationen wichtig sind und wie die einzelnen Personenmerkmale zusammenhängen, greifen wir gemäss Forgas (1999, S. 40) auf unsere eigenen, impliziten Persönlichkeitstheorien zurück. Implizite Persönlichkeitstheorien oder auch naive Persönlichkeitstheorien stellen einen Teilbereich der Erforschung der wahrgenommenen Realität dar. Der Begriff wurde 1954 von Bruner und Tagiuri geprägt, später unterstrichen verschiedene Theorien (Heider, 1958; Kelly, 1955) die Parallelen zwischen Alltags- oder Laientheorien und wissenschaftlichen Theorien. Das zentrale Phänomen der impliziten Persönlichkeitstheorien besagt laut Bierhoff und Frey, dass sie keineswegs objektiv sind (2006, S. 19). Wie Forgas (1999) schreibt handelt es sich um eine Ansammlung des eigenen Wissens, der Erfahrungen und Vorstellungen darüber, wie Menschen sind und sich zu verhalten haben (S. 36). Jeder Mensch verfügt über solche subjektiven Persönlichkeitstheorien. Sie stellen Generalisierungen eigener Lebenserfahrungen, oder über die soziale Bezugsgruppe vermittelte Erfahrungen und Wertevorstellungen dar. Im Prozess der Eindrucksbildung führen sie dazu, dass – über die tatsächlich vorhandenen Merkmale hinaus

– zusätzliche Informationen subjektiv generiert werden. Dies läuft weitgehend intuitiv ab. Doch werden anhand von impliziten Persönlichkeitstheorien weitreichende Schlüsse über die, zu beurteilende Person gezogen. Beispielsweise wird vermutet, dass es typische Kombinationen von Persönlichkeitseigenschaften gibt, so dass von effektiv wahrgenommenen vorhandenen Eigenschaften, auf die Existenz anderer Eigenschaften geschlossen wird (Hartung, 2010, S. 38). Zeigt sich zum Beispiel jemand freundlich, so wird angenommen, dass er oder sie auch gesprächig, höflich und warmherzig ist (Forgas, 1999, S. 40). Einer der bekanntesten Wissenschaftler, der sich bereits in den 1950er Jahren mit impliziten Persönlichkeitstheorien auseinandersetze, war George Kelly. Wie Heider, bezeichnet er den Menschen als naiven Wissenschaftler, der versucht, Personen um ihn herum zu kategorisieren und Ereignisse vorherzusagen. Dabei erblickt der Mensch, wie Kelly (1955) befand, die Welt durch von ihm konstruierte Schablonen oder Brillen (S. 8-9). Ist solch ein System aus persönlichen Konstrukten einmal aufgebaut, versucht der Mensch dieses zu bestätigen und neue Erfahrungen passend zu integrieren (Forgas, 1999, S. 37). Dabei werden gerade in der Selektionsphase diejenigen Eigenschaften einer Person, welche nicht in das sich formende Gesamtbild passen entweder uminterpretiert oder gar nicht erst in vollem Umfang registriert (Delhees, 1994, S. 111-112). Problematisch dabei ist, laut Forgas (1999), dass das Bild, welches sich ein Mensch von einem andern zusammensetzt, meistens nicht objektiv gültig ist, sondern durch bestimmte Einflüsse verzerrt wird (S. 27). Auch speziell ausgebildete Menschen betrachten die Welt durch solche Brillen. Sie werden als „Expertenbrillen“ bezeichnet. Aus der Literatur ist bekannt, dass gerade psychologisch geschulte Menschen oft dazu neigen, den individuellen Merkmalen von Personen allzu grosse Aufmerksamkeit zu schenken, sie in der Folge überdifferenzieren, wodurch es zu Verzerrungen in der Personenwahrnehmung kommt (S. 27-30).

Die eigenen Erwartungen und impliziten Theorien sind jedoch nicht die einzige Grundlage für Wahrnehmungsurteile über andere Menschen (Forgas, 1999, S. 53). Die Forschung beschäftigt sich schon länger mit dem Thema wie Menschen sich wahrnehmen, Urteile fällen und Entscheidungen treffen und liefert mittlerweile wertvolle Erkenntnisse. Nachfolgend werden einige zentrale Theorien vorgestellt, welche eine bedeutsame Implikation für unsere tägliche Wahrnehmung haben. Das Gebiet der Kognitions- und Sozialpsychologie umfasst jedoch zahlreiche Ansätze und entwickelt sich dazu ständig weiter. Die Autorinnen haben sich daher einen Überblick über die weite Palette an Literatur mit vielfältigem Forschungsstand verschafft und diejenigen Theorien herausgegriffen, welche für ihre Forschungsfrage zentral waren und von welchen sie annahmen, dass sie wertvolle Impulse für die Praxis der Sozialen Arbeit liefern könnten.

## 2.2 Halo-Effekt

Im letzten Kapitel wurde dargelegt, wie die Personenwahrnehmung entsteht und wie sich der Mensch als „naiver Wissenschaftler“ implizite Persönlichkeitstheorien aneignet, welche er zur Erklärung für das Verhalten anderer hinzuzieht. Forgas (1999) zufolge wird im Zuge der Eindrucksbildung die Beurteilung anderer vereinfacht und die Informationen so kategorisiert, dass sie letztlich der eigenen impliziten

Persönlichkeitstheorie entsprechen (S. 69). Hier eingliedern lässt sich auch der in diesem Kapitel dargestellte Halo-Effekt. Gemeint ist eine Urteilsverzerrung, die entsteht, wenn bei der Personenwahrnehmung und der daraus resultierenden Urteilsbildung einzelnen Informationen ein übermässiges Gewicht zukommt, so dass sie alle anderen Eigenschaften einer Person „überstrahlen“ (Hartung, 2010, S. 38). Halo-Effekte, auch als Ausstrahlungs-Effekte bezeichnet, sind relativ konsistent und umfassend. Wenn Menschen einer zu beurteilenden Person einmal gute (oder negative) Eigenschaften zugestanden haben, neigen sie dazu, auch andere Merkmale (auch solche, die nicht mit den bereits zugewiesenen Eigenschaften im Zusammenhang stehen) konsistent als gut oder schlecht zu bewerten. Zu besonders aufschlussreichen Halo-Effekten kommt es, wenn von äusseren Merkmalen einer Person Schlüsse auf innere Persönlichkeitsmerkmale gezogen werden (Forgas, 1999, S. 61-62). Doch nicht nur körperliche Attraktivität führt zum Halo-Effekt. Oftmals reichen schon weitaus flüchtigere Merkmale wie etwa der Gesichtsausdruck des Gegenübers (lächelnde Menschen werden positiver bewertet), die Kleidung, der Name, die Berufsbezeichnung oder allgemeines Verhalten. Wichtig dabei ist, ob das zur Beurteilung herangezogene Merkmal vom Betrachter als positiv bewertet wird oder nicht. So kann zum Beispiel Sportlichkeit je nach Betrachter als positiv oder eben negativ klassifiziert werden. Weiter können die Informationen entweder selbst beobachtet oder aber über Dritte vermittelt sein (Hartung, 2010, S. 40-41).

### 2.2.1 Studie “What is beautiful is good”

Wir tendieren dazu, attraktiven Menschen weitere, im Allgemeinen als positiv geltende Merkmale zuzuschreiben wie etwa Intelligenz, Hilfsbereitschaft oder Selbstbewusstsein. Dion, Berscheid und Walster konnten die Existenz dieses Stereotypen empirisch belegen. Sie untersuchten zudem, ob (a) Menschen mit physikalischer Attraktivität über mehr sozial erwünschte Persönlichkeitseigenschaften verfügen und, ob (b) zu erwarten ist, dass sie ein glücklicheres und erfolgreicher Leben führen als unattraktive Menschen. Den 30 Probandinnen und 30 Probanden wurde mitgeteilt, es handle sich um ein Experiment bezüglich Genauigkeit bei der Personenwahrnehmung. Sie erhielten jeweils drei Umschläge mit Bildern einer Person des anderen Geschlechtes. Darin enthalten war ein Foto, welches eine jeweils körperlich attraktive Person, eine unattraktive sowie eine durchschnittlich attraktive Person zeigte. In der Folge wurden die Teilnehmenden aufgefordert, die abgebildete Person entlang von 27 Persönlichkeitsmerkmalen einzustufen, wobei zuvor von den Experimentatorinnen definiert wurde, welche der Eigenschaften als sozial erwünscht gilt. Um zu prüfen, ob erwartet wird, dass attraktive Menschen ein besseres Leben führen, wurden die Befragten aufgefordert, die Lebensereignisse der Stimuluspersonen einzuschätzen. Die Lebensbereiche wurden kategorisiert in Eheglück, Elternschaft, Erfüllung im Privat- und Berufsleben sowie allgemeine Zufriedenheit. Zuletzt mussten die Probandinnen und Probanden den beruflichen Status der abgebildeten Person einschätzen. Die Ergebnisse bestätigten sowohl Hypothese (a) als auch Hypothese (b). Wie zuvor vermutet, wurden den attraktiven Personen deutlich mehr sozial erwünschte Persönlichkeitseigenschaften zugeschrieben als den unattraktiven Personen. Ebenfalls wurde bei den attraktiven Menschen angenommen, dass sie einen Beruf mit höherem Ansehen ausüben,

glücklicher verheiratet sind und ein ausgefüllteres Berufs- und Privatleben führen. Einzig bei der Frage zur Elternschaft wurde den unattraktiven Personen ein besserer Wert zugeschrieben, welcher jedoch nicht signifikant ist.

Die Autorinnen folgern aus ihrer Studie, dass ein physischer Attraktivitäts-Stereotyp existiert und sich daher die These „What is beautiful ist good“ bestätigt (Dion, Berscheid & Walster, 1972, S. 285-290). Das Experiment zeigt auf, dass körperliche Attraktivität zu einem Halo-Effekt führen kann, indem der wahrgenommenen Person aufgrund ihres Aussehens bestimmte Persönlichkeitseigenschaften zugeschrieben werden.

### **2.2.2 Halo-Effekt aufgrund der Berufsbezeichnung**

Neben Persönlichkeitsmerkmalen werden aufgrund des Äusseren auch Rückschlüsse zu den Lebensumständen und dem gesellschaftlichen Ansehen, wie dem sozialen Status, gezogen. Im Umkehrschluss würde dies bedeuten, dass ein gewisser sozialer Status, wie die berufliche Ausrichtung, zu einer bestimmten Vermutung hinsichtlich der äusseren Erscheinung führen kann. Wilson untersuchte diese Annahme anhand eines Experimentes mit Studierenden einer australischen Universität. Er kündigte einen Gastdozenten einer anderen Universität an und teilte den Probandinnen und Probanden vorab mit, es handle sich um einen Professor, Dozenten, Tutor oder Studenten. Im Anschluss an die Vorlesung wurden die Studierenden gebeten, die Körpergrösse des Gastdozenten zu schätzen. Hielten die Teilnehmenden den Dozenten für einen Professor, schätzten sie ihn um fast sechs Zentimeter grösser, als jene Studierenden, welche glaubten, es handle sich beim Gastdozent um einen Studenten (zit. nach Forgas, 1999, S. 64).

Die Literaturstudie konnte aufzeigen, dass es sich beim Halo-Effekt um eine kognitive Verzerrung handelt, welche im Rahmen der Personenwahrnehmung auftreten kann. Dabei überschatten eines oder mehrere Merkmale alle weiteren Persönlichkeitseigenschaften. Häufig sind die Effekte an Stereotypen gekoppelt und die damit verbundenen Erwartungen bezüglich einer sozialen Kategorie. Zumeist tritt dieser Effekt ganz am Anfang der Eindrucksbildung auf, also noch bevor oder unabhängig davon, ob die wahrzunehmende Person eine bestimmte Handlung vollzieht, welche es zu erklären gilt. Zu welchen Verzerrungen es hierbei kommen kann, wird im nächsten Kapitel erläutert.

## **2.3 Attributionsverzerrungen**

Bei der Wahrnehmung von sozialen Ereignissen sucht der Mensch nach Antworten auf die Frage: „Warum passiert mir das?“ oder „Weshalb verhält sich die Person X so und nicht anders?“. Er oder sie zieht damit Rückschlüsse über die vermeintliche Ursache und fällt damit über sich oder andere ein Urteil. Gemäss Hartung (2010, S. 46) nennt sich dieser Prozess Attribution. Er beschreibt den Vorgang der intuitiven Alltagserklärung des menschlichen Handelns und zielt darauf ab, die soziale Umgebung verstehbar, vorhersehbar und kontrollierbar zu machen. Six (1997) benutzt eine ähnliche Definition und



---

beschreibt Attribution als Interpretationsprozess der Erfahrungswelt, durch welche das Individuum sozialen Ereignissen und Handlungen Gründe und Ursachen *zuschreibt* (S. 24).

Von hier stammt auch der Begriff Attribution, welcher sich aus dem lateinischen Wort *attribuere* = *zuschreiben* ableitet (Meyer, 2003, S. 6). Six weist weiter darauf hin, dass es keine einheitliche und verbindliche Attributionstheorie, sondern lediglich theoretische Grundkonzeptionen gibt (Six, 1997, S. 24).

Diese Meinung teilt auch Forgas (1999, S. 72), welcher die zur Verfügung stehende Literatur als eine Vielzahl von Ideen, Regeln und Hypothesen bezeichnet. Als Vorreiter der Attributionsforschung werden in der Literatur allerdings übereinstimmend Heider, Kelley sowie Jones und Davis genannt (Forgas, 1999; Meyer, 2003; Parkinson, 2014; Six, 1997). Fritz Heider legte in seinem 1958 erschienenen Hauptwerk die Grundlage aller Attributionstheorien, indem er als Erster zwischen interner und externer Attribution unterschied. Diese Gliederung, so Ross, beschreibt, dass Beobachtende die Ursache eines Verhaltens entweder der handelnden Person selbst zuschreiben (internale Attribution) oder die Gründe dafür in der Situation sehen (externale Attribution). Bei der ersten Form wird davon ausgegangen, dass Persönlichkeitsmerkmale wie etwa Fähigkeiten, Wesenszüge oder Überzeugungen für das Ereignis verantwortlich sind. Bei der externalen Attribution werden situative Einflüsse wie Schwierigkeit einer Aufgabe, äussere Anreize oder Gruppendruck als Erklärung hinzugezogen (Ross, 1977, S. 176). In den Folgejahren, also nach Veröffentlichung von Heiders Theorie 1958 und Kelleys Kovariationsprinzip 1972, wurden weitere Studien zum Thema Ursachenzuschreibung initiiert. Die Forschung konzentrierte sich dabei insbesondere auf das Phänomen der Attributionsverzerrung. Ein Phänomen, welches systematische Verzerrungen bei der Sammlung von Daten und der Informationsverarbeitung über die Ursache eines bestimmten Verhaltens beschreibt (Parkinson, 2014, S. 90). Forgas (1999) zufolge wurde dabei eine allgegenwärtige Tendenz festgestellt, soziale Ereignisse überwiegend durch innere Disposition zu erklären (S. 84). Der Mensch neigt demnach dazu, die Situationseinflüsse zu unterschätzen und das Verhalten in übermässiger Weise auf Eigenschaften der Person zurückzuführen. Eine Idee, welche Heider bereits in seiner ersten Veröffentlichung 1958 andeutete. In der übersetzten Fassung seines Werkes hält er fest: „Interessanterweise bezieht sich der direkte Eindruck, den wir von einer anderen Person haben, selbst dann, wenn er nicht korrekt ist, auch in der sozialen Wahrnehmung auf dispositionale Charakteristika.“ (Heider, 1977, S. 43). Laut Forgas ist diese Tendenz so allgegenwärtig, dass sie vom Sozialpsychologen Lee Ross als „fundamentaler Attributionsfehler“ bezeichnet wurde (Forgas, 1999, S. 84). Im Alltag verhält sich der Mensch gemäss Heider, wie ein naiver Wissenschaftler beziehungsweise eine naive Wissenschaftlerin und bedient sich derselben Prinzipien von Verursachung und Logik wie akademische Wissenschaftler und Wissenschaftlerinnen (zit. nach Forgas, 1999, S. 72). Diese intuitiven Psychologinnen und Psychologen, so Ross, neigen dazu, übereilige Schlüsse zu ziehen und dabei relevante Umwelteinflüsse zu übersehen (Ross, 1977, S. 184). Allerdings sind auch professionelle Psychologinnen und Psychologen in gleicher Weise für fundamentale Attributionsfehler anfällig (S. 186). Folgende Unterkapitel sind Studien gewidmet, welche Verzerrungen im Attributionsprozess untersuchten.

### 2.3.1 Quizshow-Experiment

Ross stützt seine Aussage zum fundamentalen Attributionsfehler unter anderem auf eine im Jahr 1977 durchgeführte Studie in den USA. Dabei gingen die Forschenden von der Annahme aus, dass Menschen im Attributionsprozess die durch Rollen übertragenen Vorteile vernachlässigen. Dadurch wirken Menschen mit einer stärkeren sozialen Kontrolle oder in einer Machtposition kompetenter, als sie es tatsächlich sind. Diese Hypothese sollte anhand eines Experimentes mit Studierenden aus einem Einführungskurs in Psychologie überprüft werden und wurde als Studie über die Prozesse der Eindrucksbildung bezüglich Allgemeinwissen getarnt. In einer simulierten Quizshow wurde den Studierenden zufällig die Rolle der Fragenden (Quizmasters), der Kandidatin oder des Kandidaten beziehungsweise die Rolle der Beobachterin oder des Beobachters zugeteilt. Der Quizmaster musste sich daraufhin Aufgaben ausdenken, welche sein oder ihr Wissensreichtum möglichst umfassend zeigen. Sowohl die Beobachtenden als auch die Kandidatinnen und Kandidaten wussten, dass die Quizfragen vom Quizmaster selber ausgedacht waren. Nach der Quizshow mussten die Fragenden und die Kandidatinnen und Kandidaten ihr eigenes Allgemeinwissen und jenes der anderen Gruppe einschätzen. Das Wissen der Fragenden wurde dabei von den Kandidatinnen und Kandidaten signifikant höher eingeschätzt, als das eigene Wissen. Diese Einschätzung korrelierte mit jener der Beobachtenden. Einzig die Fragenden selber stufen ihr eigenes Allgemeinwissen nicht besser ein als das der Kandidatinnen und Kandidaten. Um das effektive Wissen der Fragenden ebenfalls zu messen, wurde daraufhin mit allen Versuchsteilnehmenden ein Test durchgeführt. Die Ergebnisse zeigten keinen Unterschied in Bezug auf die Leistung von Fragenden und Kandidatinnen beziehungsweise Kandidaten (Ross, Amabile & Steinmetz, 1977, S. 485-494). Diese Ergebnisse sind insofern erstaunlich, weil alle Versuchsteilnehmenden wussten, dass der Quizmaster im Vorteil war, da er oder sie die Fragen selber kannte. Dennoch wurden die Fragenden, also die Quizmaster, einzig aufgrund ihrer Rolle als deutlich klüger eingeschätzt. Parkinson erklärt, dass diese Befunde eine deutliche Attributionsverzerrung aufzeigen, weil die situativen Einflüsse (soziale Rolle) unterschätzt wurden (Parkinson, 2014, S. 89).

### 2.3.2 Wall-Street-Game-Experiment

Dass bei der Beurteilung eines Verhaltens anderer die situationsbedingten Faktoren vernachlässigt und zugleich die persönlichen Eigenschaften überschätzt werden, bestätigte der Sozialpsychologe Lee Ross und sein Kollege Steven Samuels 16 Jahre später in einem weiteren Experiment. In einer ersten Phase erhielten Angestellte in einem Studentenheim der Universität Stanford den Auftrag, Studenten aufzuzählen, welche als besonders kollegial respektive wettbewerbsorientiert erscheinen. In einer zweiten Phase wurden die Probanden dazu eingeladen, an einem Spiel im Rahmen eines Experimentes teilzunehmen. Der einen Hälfte der Teilnehmenden, bestehend sowohl aus kooperativen als auch aus kompetitiven Studenten, wurde mitgeteilt, es handle sich um ein sogenanntes „Wall Street Game“. Der anderen Gruppe wurde gesagt, dass Spiel nenne sich „Community Game“ (zu Deutsch: Gemeinschaftsspiel). Alle übrigen Spielbedingungen blieben unverändert und waren identisch (Ross & Ward, 1996, S. 106).

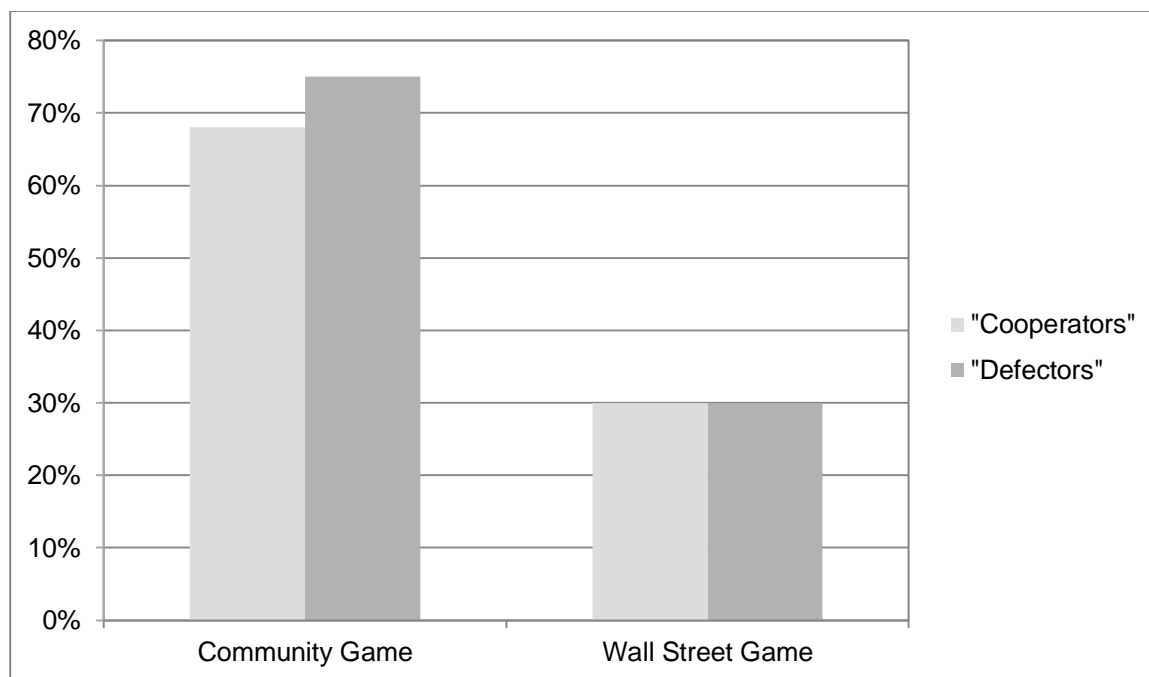


Abbildung 2. Kooperationsbereitschaft. Nach Ross, 1996, S. 107.

Anzunehmen, dass die als kompetitiv wahrgenommenen Teilnehmenden im Vergleich zu den kooperativen Studenten in beiden Spielen konkurrenzorientierter spielten, wäre naheliegend. Allerdings zeigte das Experiment von Ross und Ward (1996) gegenteilige Ergebnisse; mehr als zwei Drittel beider Gruppen spielten ähnlich konkurrenzorientiert, wenn sich das Spiel „Wall Street Game“ nannte. Beim „Community Game“ waren es übereinstimmend lediglich ein Drittel (S. 107). Wie aus Abbildung 2 ersichtlich ist, wählten rund 70 Prozent beider Gruppen eine kooperative Spielstrategie, wenn sie annahmen, es handle sich um ein Gemeinschaftsspiel. Dieses Verhalten zeigte sich unabhängig davon, ob sie zuvor als kollegial oder kompetitiv eingeschätzt wurden. Die Kooperation sank hingegen bei beiden Gruppen auf rund 30 Prozent, wenn das Spiel als „Wall Street Game“ betitelt wurde. Aronson, Wilson und Akert fassen die Ergebnisse insofern zusammen, dass nicht die Persönlichkeitseigenschaften darüber entscheiden, wie kooperativ oder kompetitiv sich die Studenten im Experiment verhielten, sondern dass die Namensgebung des Spiels ausschlaggebend war. Demzufolge können vermeintlich nebensächliche Aspekte eines sozialen Ereignisses das Verhalten einer Person stark beeinflussen und die Unterschiede in der Persönlichkeit überlagern (Aronson, Wilson & Akert, 2004, S. 15). Die Studienergebnisse legen die Schlussfolgerung nahe, dass es sich beim Attributionsprozess um einen nicht kontrollierbaren, automatischen Ablauf handelt. Jüngere Untersuchungen von anderen Forschenden zeigen aber auf, dass dieser Prozess kontextabhängig, kulturell verschieden und unter gewissen Umständen beeinflussbar ist. Zudem fließen weitere, kognitive Variablen in den Attributionsprozess mit ein. Parkinson weist daher darauf hin, dass der fundamentale Attributionsfehler heute nicht mehr als so weit verbreitet und unausweichlich dargestellt werden kann (2014, S. 92). Eine entsprechende Studie wird im nachfolgenden Kapitel erläutert.

### 2.3.3 Kontextabhängigkeit und Beeinflussung von kognitiven Anforderungen

Die Attributionsforschung hat sich seit Heiders erster Veröffentlichung im Jahr 1958 primär auf die Frage konzentriert, wie das Individuum Rückschlüsse über die Persönlichkeitseigenschaften anderer zieht und wie sich diese Schlussfolgerung auf das Denken und Handeln auswirkt (Krull, 1993, S. 340). Weiter wurde der Einfluss von äusseren Rahmenbedingungen auf den Attributionsprozess untersucht (S. 342). Jüngere Untersuchungen geben nun Anstoss dazu, die situativen Einflüsse nicht länger gesondert zu betrachten, sondern als Teil des Wahrnehmungsprozesses zu verstehen (S. 340). So geht das Phasenmodell von Gilbert, wie in Abbildung 3 ersichtlich, davon aus, dass die anfängliche Zuschreibung auf Persönlichkeitseigenschaften während des Schlussfolgerungsprozesses korrigiert oder angepasst wird, indem schlussendlich auch situative Faktoren mit einbezogen werden. Nach Gilbert schliesst das Individuum zunächst immer auf Persönlichkeitsmerkmale (dispositionale Schlussfolgerung), weil dies mühelos und schnell getätigt werden kann. Für das Einbeziehen von situativen Faktoren braucht es hingegen Anstrengung und Motivation. Der Korrekturprozess von Situationseinflüssen wird zudem, gemäss Gilbert, beeinträchtigt, wenn weitere Anforderungen an kognitive Ressourcen vorliegen (zit. nach Krull, 1993, S. 341-342).



Abbildung 3. Phasenmodell. Nach Gilbert, in Anlehnung an Parkinson 2014, S. 91.

Krull zufolge weist das Phasenmodell Gilberts dann Erklärungslücken auf, wenn das Individuum motiviert und bemüht ist, ein soziales Ereignis ernsthaft zu evaluieren. In diesem Fall, so Krull, muss das Phasenmodell Gilberts, welches er als *fixed model* bezeichnet, erweitert werden. Wie aus Abbildung 4 ersichtlich, ergänzt er das Modell, indem alternativ zuerst auch eine situative Zuschreibung stattfinden kann, welche dann hinsichtlich Persönlichkeitseigenschaften korrigiert wird. Ob zuerst die persönlichkeitsorientierte oder die situative Attribution erfolgt, macht er abhängig davon, ob zu Beginn eine situative oder eine dispositionale Inferenz avisiert wurde. Krull bezeichnet dieses erweiterte Modell als *mixed model*. Einig ist er mit Gilberts Theorie insofern, dass der Mensch ungenügende Ressourcen für Korrekturen hat, wenn weitere kognitive Anforderungen an ihn gestellt werden (Krull, 1993, S. 342).

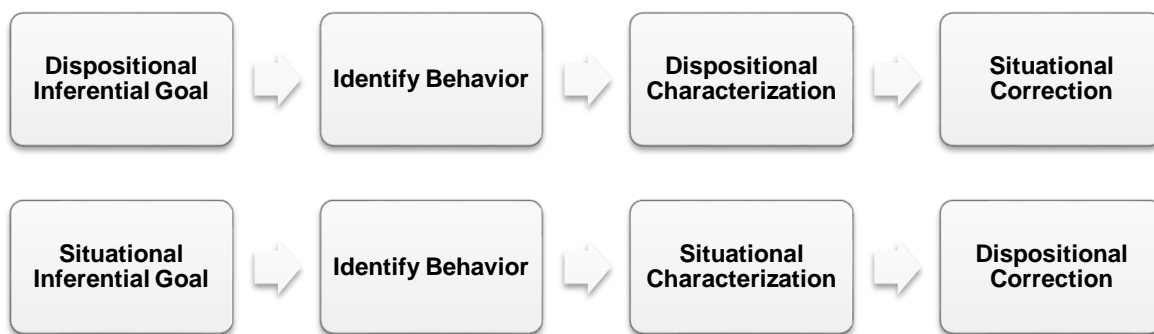


Abbildung 4. The mixed model of social inference. Nach Krull 1993, S. 342.

Um seine Hypothese zu überprüfen, initiierte der Sozialpsychologe 1993 ein Experiment mit 78 Studentinnen. Krull unterteilte die Probanden in zwei Gruppen, wobei die eine Hälfte den Auftrag erhielt, sich auf die Situation zu konzentrieren („the situational goal group“) und die andere dazu angeregt wurde, über Persönlichkeitsmerkmale („the dispositional goal group“) nachzudenken. Der Stimulus war eine Filmaufnahme ohne Ton, welche eine Frau mit ängstlichem Verhalten im Gespräch mit einem Therapeuten zeigte. Den Studentinnen wurde mitgeteilt, dass die Aufnahme ohne Ton sei, um die Privatsphäre zu schützen. Weiter wurde ihnen gesagt, dass es sich um zehn unterschiedliche Gesprächsaufnahmen mit Personen handelt, welche teilweise an Angststörungen leiden. Die Reichweite der Störung sei von sehr ausgeprägt bis überhaupt gar nicht vorhanden. Sie wurden aufgefordert aus zehn Videos eine Aufnahme zu wählen, wobei es sich tatsächlich um immer dieselbe Aufnahme handelte. Den Teilnehmerinnen wurde damit das Gefühl vermittelt, dass sie aufgrund der Datenmenge ausreichend Informationen haben, um ein Urteil zu fällen. Weiter erhielten sie die Mitteilung, dass es sich beim Gespräch sowohl um angsteinflößende oder heikle Themen (wie sexuelle Fantasien) als auch um unverfängliche Fragen (wie Reisen oder Gartenarbeit) handeln kann. Die Teilnehmerinnen aus der „dispositional goal group“ erhielten den Auftrag, herauszuarbeiten, inwieweit die Frau eine ängstliche Persönlichkeit hat. Die andere Gruppe wurde aufgefordert, anzugeben, ob das Gespräch tendenziell angsteinflößend oder eher beruhigend ist. Bei allen Teilnehmenden wurden zudem während des Filmes kognitive Elemente (ein 8-stelliger Code) zur Ablenkung eingeblendet. Jeweils die Hälfte beider Gruppen mussten sich den Code merken (S. 343-344). Bei jener Gruppe, welche den Auftrag erhielt, sich auf die Situation zu konzentrieren, wurde eher das Gespräch als angsteinflößend beschrieben beziehungsweise die Frau als weniger ängstlich. Die Ergebnisse bestätigten Krulls Hypothese, wonach Personen, welche dazu angehalten werden, sich auf die Situation zu konzentrieren, zuerst situative Schlussfolgerungen ziehen und erst danach Persönlichkeitsmerkmale berücksichtigen. Weiter zeigten die Resultate der Studie, dass die Zuschreibung auf Persönlichkeitsmerkmale nicht länger als automatischer Prozess betrachtet werden darf, weil die Attribution sich unter Umständen mit situationsbedingten Informationen verändert. Krull konnte mit seiner Studie des Weiteren bestätigen, dass zusätzliche kognitive Anstrengungen den Korrekturprozess beeinträchtigen und die Motivation senken, alternative Erklärungen zu finden (S. 345-346).

In seinem Schlusswort ermahnt Krull: „When people make social judgment, they are immersed not only in the current interaction but also in the remnants of previous encounters and the expectations of future ones. These complications may alter social inference.” (S. 347). Der Sozialpsychologe weist damit darauf hin, dass der Mensch sein Urteil nicht nur aufgrund der aktuellen Situation trifft, sondern dass seine Einschätzung auch von der Vergangenheit, also dem Vorwissen, und den Erwartungen an die Zukunft beeinflusst wird. Er gibt weiter zu bedenken, dass Menschen in sozialen Interaktionen kognitiv auf mehreren Ebenen beansprucht sind. Kenntnisse über dieses erforschte Phänomen können zu einem besseren Verständnis führen und die gedankliche Flexibilität im Attributionsprozess begünstigen (Krull, 1993, S. 347). Swann verfolgt einen ähnlichen Ansatz und erklärt, dass die Genauigkeit im Wahrnehmungsprozess massgeblich durch das vorangehende Ziel der Interaktion bestimmt ist. Konzentriert sich die wahrnehmende Person auf die Frage: „Wie wird sich Person X gegenüber mir verhalten?“, handelt es sich um eine begrenzte Wahrnehmungsgenauigkeit. Fragt die Person hingegen: „Wie verhält sich Person X gegenüber all den Menschen, die ihn oder sie umgeben?“ führt dies zu einer umfassenden und globalen Wahrnehmung. Ob bei der Personenwahrnehmung eine eingeschränkte oder umfassende Wahrnehmung erfolgt, ist abhängig vom Zweck der Interaktion. In professionellen Settings sind die Akteure häufig ermutigt, umfassende Wahrnehmungen vorzunehmen. Im Alltag hingegen kommt Swann zufolge zu meist die begrenzte Wahrnehmung zur Anwendung (Swann, 1984, S. 472). Die globale Art von Wahrnehmung beurteilt den Menschen in seinem ganzen sozialen Umfeld. Somit werden ähnlich wie bei Krull situative Einflüsse einbezogen. Beide Autoren gehen davon aus, dass die primäre Intention den Wahrnehmungsprozess und die Attribution beeinflusst.

Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass Beobachtende bei einer Ursachenzuschreibung der Gefahr von Attributionsverzerrungen unterliegen. Tendenziell neigen sie im Attributionsprozess dazu, das Verhalten anderer eher auf Persönlichkeitsmerkmale zurückzuführen und dabei die situativen Einflüsse zu vernachlässigen. Dieser Prozess ist allerdings stark kontextabhängig und lässt sich unter gewissen Umständen beeinflussen. Kein Beachten schenkt die Attributionstheorie der Frage, welche Auswirkungen die Zuschreibung auf die beobachtete Person hat. Diesem Thema widmet sich die im nächsten Kapitel präsentierte Theorie der self-fulfilling-prophecy.

## 2.4 Die selbsterfüllende Prophezeiung

Um zu verdeutlichen, worauf die Theorie der selbsterfüllenden Prophezeiung abstellt, zitiert Merton (1995) als Einstieg die amerikanische Soziologin Dorothy Swaine und deren Ehemann William Isaac Thomas mit folgenden Worten: „If men define situation as real, they are real in their consequences.” (S. 399). Wird eine Situation als real definiert, so werden die Konsequenzen laut diesem Theorem real. Das Individuum stützt sich primär nicht nur auf die objektiven Gegebenheiten, sondern vor allem auf die Bedeutung, die es einer Situation beimisst. Dieser Prozess entscheidet letztlich über das Folgebverhalten. Merton veranschaulicht das Theorem anhand einer soziologischen Parabel aus den 30er Jahren:

---

*Cartwright Millingville, Präsident der florierenden Last National Bank, kommt eines Mittwochs zur Arbeit und trifft eine grosse Kundenschlange bei den Kassenschaltern an. Diese Situation war erstaunlich, da die Auszahlung der Bankkunden für gewöhnlich donnerstags stattfand. Ging Millingville zunächst davon aus, dass eine Vielzahl der wartenden Menschen ihre Stelle verloren hat, so erschien ihm die Situation zunehmend skurriler. Tatsächlich gingen die Kundinnen und Kunden davon aus, dass die Bank vor dem Zusammenbruch steht und wollten daher ihre Ersparnisse retten. Diese Befürchtung war allerdings unbegründet, da es sich bei der Bank um ein solides und liquides Unternehmen handelte. Trotz dieser Tatsache und dem offensichtlichen Irrglauben hat ein Gerücht bezüglich drohender Zahlungsunfähigkeit dazu geführt, dass die Anleger und Anlegerinnen ihre Ersparnisse schnellstens abheben wollten. Als Konsequenz hiervon erlitt die zuvor liquide Bank einen dermassen grossen Schaden, dass sie Bankrott ging (Merton, 1995, S. 400).*

Diese Parabel zeigt auf, dass eine zuvor nicht existierende Situation, die zahlungsunfähige Bank, als real definiert worden ist und damit reale Konsequenzen, die Insolvenz, zur Folge hatte. Nach Merton führte die Prophezeiung des Zusammenbruchs zu ihrer eigenen Erfüllung. Die self-fulfilling prophecy ist somit eine „zu Beginn falsche Definition der Situation, die ein neues Verhalten hervorruft, das die ursprünglich falsche Sichtweise richtig werden lässt.“ (Merton, 1995, S. 401). Gordon Allport, ein weiterer Theoretiker, welcher sich mit der selbsterfüllenden Prophezeiung beschäftigte, illustriert das Phänomen anhand internationaler Konfliktentstehung. Nationen, welche glauben, auf dem Weg zum Krieg zu sein, befinden sich auf dem Weg zum Krieg. Das gegnerische Land rüstet für den Krieg auf, weil es glaubt, angegriffen zu werden. Eine Handlung, welche die erste Nation bestätigt und darin bestärkt, grössere Kriegsvorbereitungen zu treffen. Es handelt sich hierbei um ein System positiver Rückkopplungsschleifen (zit. nach Rosenthal & Jacobson, 1971, S. 14). Alleine die Erwartungen gegenüber einem Wahrnehmungsobjekt in Bezug auf bestimmte Eigenschaften können dazu führen, dass sich die erwartende Person dem Objekt gegenüber entsprechend so verhält, dass dieses tatsächlich die vermuteten Eigenschaften entwickelt (Greitemeyer, 2008, S. 83).

#### **2.4.1 Charakterisierung des Phänomens**

Nach Snyder und Stukas lassen sich beim Phänomen der selbsterfüllenden Prophezeiung zwei Arten von Prophezeiungen unterscheiden. Zum einen ist dies die erwartungskonforme Bewertung von Informationen (a) und zum anderen (b) die tatsächliche Bestätigung von Verhaltensannahmen (Snyder & Stukas, 1999, S. 275). Die erwartungskonforme Bewertung von Information (a) bedeutet, dass eine Schlussfolgerung im Einklang mit bereits vorhandenen Erwartungen steht, ohne dass zwingend eine Auswirkung auf der Verhaltensebene hinzukommt. Als Illustration für diese Art von Prophezeiung beschreibt Greitemeyer eine Studie, bei welcher Probandinnen und Probanden ein Kind beim Lösen von Aufgaben beobachten mussten, wobei der einen Gruppe vermittelt wurde, dass das Kind aus einem Haus mit hohem sozioökonomischen Status stammt und die andere Gruppe davon ausging, dass die Kindseltern einen geringen Status aufwiesen.

Die Leistung des Kindes wurde von der ersten Gruppe deutlich positiver bewertet als von der zweiten Gruppe. Diese erwartungskonforme Informationsbewertung wird auch als „prior belief effect“ bezeichnet. Spielt sich die erste Art von Prophezeiung einzig auf der kognitiven Ebene ab, kommt bei der zweiten Art (b) eine Verhaltenskomponente hinzu, welche dazu führt, dass sich die Erwartung objektiv selbst erfüllt. Greitemeyer zufolge kennzeichnet diese Art erst die klassische, sich selbsterfüllende Prophezeiung. Person A hat gegenüber einem Wahrnehmungsobjekt bestimmte Erwartungen und verhält sich dementsprechend. Als unmittelbare Folge davon werden beim Wahrnehmungsobjekt Eigenschaften oder Verhaltensweisen hervorgerufen, welche wiederum den ursprünglichen Erwartungen entsprechen (Greitemeyer, 2008, S. 80-81). Eine für diese Art typische Studie wurde von Rosenthal und Jacobson an einer Schule durchgeführt und wird im nächsten Kapitel eingehend erläutert. Nach Jonas lässt sich das Konstrukt der selbsterfüllenden Prophezeiung anhand eines dreistufigen Prozessmodells erklären. Zu einer selbsterfüllenden Prophezeiung gehört eine Voraussage oder Erwartung (Stufe 1), die ein bestimmtes Ereignis provoziert (Stufe 3). Zwischen der Erwartung und dem eintreffenden Ereignis liegt ein Wirkmechanismus (Stufe 2), also ein Verhalten, welches die Voraussage wirksam werden lässt (Ludwig, 1991, S. 57). Adaptiert auf die Parabel von Merton, symbolisiert die Erwartung der Kundenschaft, dass die Bank zahlungsunfähig ist (Stufe 1). Durch das Verhalten der Bankkundinnen und Bankkunden, also durch das Abheben der Ersparnisse (Stufe 2), wird die Voraussage wirksam, und die Bank wird insolvent (Stufe 3). Nicht in jedem Fall ist das Verhalten als Wirkmechanismus so klar erkennbar. Nach Ludwig sind die Mechanismen teilweise auch verdeckt und daher schwer zu ermitteln. So etwa im interpersonalen Bereich, wo mit bestimmten Verhaltensweisen Erwartungen ausgedrückt werden. Das Verhalten ist hier äußerst vielschichtig und reicht von kleinen Verhaltensaussagen bis zu großen interpersonalen Konfrontationen. Selbsterfüllende Prophezeiungen können allerdings bereits durch sehr subtile Verhaltensweisen ausgelöst werden. Je nach Lebensbereich gibt es nach Ludwig (S. 59) unterschiedliche Arten von Wirkmechanismen. Im interpersonalen Bereich sind dies vor allem die verbale Kommunikation, das Modell-Lernen und das operante Konditionieren, also die Verstärkung von erwartungskonformem Verhalten. Bei positiven, sich selbsterfüllenden Leistungserwartungen sind die Wirkmechanismen ein hohes Interesse und Aufmerksamkeit sowie ein schnelles Arbeiten. Bei Misserfolgserwartung ist von Angst als Wirkmechanismus auszugehen. Ludwig nennt vier Bedingungen, welche die Wahrscheinlichkeit einer selbsterfüllenden Prophezeiung erhöhen. Erstens müssen die Voraussagen prinzipiell in Erfüllung gehen können. Zweitens müssen die Betroffenen das erwartete Ereignis in geringem Mass objektiv kontrollieren können. Sowohl die subjektive Kontrollüberzeugung als auch die Frage, ob die Kontrolle bewusst genutzt wird, ist dabei unerheblich. Allerdings gilt, je stärker das erwartete Ereignis unter der Kontrolle der Person liegt, desto wahrscheinlicher ist ein Selbsterfüllungseffekt. Da eigenes Verhalten kontrollierbarer ist, unterliegen intrapersonale Erwartungen eher einer Selbsterfüllung als interpersonale (S. 60). Zur dritten Bedingung zählt Ludwig den zeitlichen Abstand. Je mehr Zeit zwischen der Voraussage und dem Ereignis liegt, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit der Selbsterfüllung. Grund hierfür sind die Mechanismen oder Verhaltensweisen, welche über einen längeren Zeitraum wirksam werden.



Die Involviertheit nennt Ludwig als letzte Bedingung. Je stärker das persönliche Interesse und die emotionale Involviertheit der betroffenen Person sind, desto wahrscheinlicher wird eine selbsterfüllende Prophezeiung. Verstärkt wird dies noch weiter, wenn der oder die Erwartende eine deutliche Präferenz zum Ereignisausgang verspürt. Nach Ludwig bestätigt sich diese Bedingung etwa in dem von Rosenthal durchgeführten Experiment mit Versuchsleitern. Die Forschungsergebnisse wurden durch Erwartungen, Befürchtungen und Hypothesen der Experimentatoren unbeabsichtigt beeinflusst (S. 61).

#### **2.4.2 Stereotypen und selbsterfüllende Prophezeiungen**

Verschiedene Studien untersuchten das Phänomen der selbsterfüllenden Prophezeiung empirisch. Eine, welche spezifisch die Wirkung untersuchte, wird im nachfolgenden Kapitel eingehend erläutert. Eine andere Studie, welche an dieser Stelle dargelegt wird, untersuchte den Zusammenhang zwischen Stereotypisierung und selbsterfüllender Prophezeiung. Stereotypen bezeichnen nach Degner, Meiser und Rothermund mentale Repräsentationen sozialer Gruppen im Gedächtnis, die Wissen, Überzeugungen und Erwartungen bezüglich sozialer Kategorien beinhalten. Sie entstehen einerseits durch Sozialisierungseinflüsse, wie den direkten oder indirekt vermittelten Einstellungen von Eltern, und andererseits werden sie durch vielfältige Lernprozesse erworben. Sie dienen zwar der Vereinfachung des Wahrnehmens, Urteilens und Handelns in einer komplexen Umwelt, unterliegen aber auch der Gefahr von Verzerrungen (Degner, Meiser & Rothermund, 2009, S. 76-77). Soziale Kategorien und damit verbundene Stereotype werden nicht in jedem Fall automatisch aktiviert, sondern sind teilweise abhängig von situationalen und personalen Faktoren. Kommt es zu einer Aktivierung, so haben Stereotypen einen gravierenden Einfluss auf die Beurteilung von Personen aus der Fremdgruppe. Sie statten den Menschen nämlich mit Erwartungen aus, die seine Informationsverarbeitung lenkt. Somit fungieren Stereotype einerseits als Filter, der die Wahrnehmung, Speicherung und Interpretation personenbezogener Informationen lenkt und dienen gleichzeitig als Informationsquelle für die Beurteilung von Personen (S. 80-83). Snyder, Berscheid und Tanke untersuchten den Zusammenhang zwischen Stereotypen und selbsterfüllender Prophezeiung. Attraktive Menschen gelten als wärmer, zugänglicher, feinfühlicher, höflicher, interessierter und selbstsicherer als weniger attraktive Menschen. Die Forschenden wollten nun im Rahmen ihres Experimentes prüfen, ob sich die positiven Erwartungen, welche an eine gut aussehende Person gestellt sind, selber bewahrheiten. Sie stellten die Hypothese auf, dass der Mensch sich einer attraktiven Person gegenüber positiver verhält als einer unattraktiven und sich erstere aufgrund dessen tatsächlich netter verhält. Durch dieses reziproke Verhalten wird der Stereotyp bestätigt. Um dieses Verhalten innerhalb einer sozialen Interaktion zu untersuchen, wurden rund 50 weibliche und 50 männliche Studierende zu einem Experiment eingeladen. Den Teilnehmenden, welche sich vorher nicht begegnet sind, wurde mitgeteilt, es handle sich um eine Studie, welche den Prozess des Kennenlernens untersucht. In separaten Räumen erhielten daraufhin die männlichen Studierenden ein fiktives Bild jener Studentin, mit welcher sie daraufhin ein Telefongespräch führten. Tatsächlich handelte es sich nicht um ein Abbild der Gesprächspartnerin.

Die Hälfte der Männer erhielt ein Foto einer als unattraktiv wahrgenommenen Frau, die andere Hälfte erhielt das Foto einer als attraktiv eingestuften Frau. Die Gesprächspartnerinnen wussten nicht, dass der Anrufer ein anderes Bild vor sich liegen hat. Die Ergebnisse zeigten auf, dass die Männer, welche das Foto einer attraktiven Frau vor sich hatten, einen positiveren Anfangseindruck von ihrer Gesprächspartnerin hatten, als jene Männer mit dem Bild der unattraktiven Frau. Im Allgemeinen wurden die als attraktiv angegebenen Frauen von den Männern als geselliger, interessanter, wärmer oder humorvoller beschrieben als die unattraktiven. Die als attraktiv angegebenen Frauen wurden von Studierenden, welche vorgängig eine unabhängige Beobachterrolle einnahmen, ebenfalls als geselliger, selbstischerer und kontaktfreudiger beschrieben (Snyder, Berscheid & Tanke, 1977). Treffenderweise formulieren Snyder et al. in ihrer Diskussion „stereotypes can and do channel dyadic interaction so as to create their own social reality.“ (S. 663). Stereotypen lenken demnach die Interaktion zweier Menschen in eine bestimmte Richtung und erzeugen damit eine eigene soziale Realität. Alleine durch den Glauben, dass die Interaktionspartnerin attraktiv ist, verhielten sich die Männer anders, als jene Teilnehmer, die glaubten, mit einer unattraktiven Gesprächspartnerin zu telefonieren. Die Frauen wiederum reagierten auf das jeweilige Verhalten reziprok und bestätigten damit den Stereotypen. Der Stereotyp der attraktiven Frau wurde zu einer selbsterfüllenden Prophezeiung.

### 2.4.3 Wie sich der Teufelskreis durchbrechen lässt

Die dargelegte Literatur und die aufgezeigten Forschungsergebnisse können den Eindruck erwecken, dass es sich bei der selbsterfüllenden Prophezeiung um einen nicht kontrollierbaren, automatisierten Prozess handelt. Nach Hilton und Darley gibt es jedoch Einschränkungen. So treten selbsterfüllende Prophezeiungen deutlich weniger stark auf, wenn die wahrnehmende Person motiviert ist, ein akkurates Urteil zu treffen. Auch vermindert sich das Phänomen, wenn dem Wahrnehmungsobjekt die über sie bestehenden Annahmen bekannt sind (zit. nach Greitemeyer, 2008, S. 83-84). Merton bezeichnet das Phänomen der selbsterfüllenden Prophezeiung als Teufelskreis. Der Kreislauf kann jedoch durchbrochen werden, indem die anfängliche Definition der Situation, welche den Prozess in Bewegung gesetzt hat, aufgegeben wird. Indem die ursprüngliche Annahme in Frage gestellt wird und eine neue Definition der Situation erfolgt, verändern sich die darauffolgenden Ereignisse und so Merton „zeugt nicht länger der Glaube die Realität“ (Merton, 1995, S. 402). Merton gibt jedoch zu bedenken, dass diese Veränderung nicht einzig eine Frage des guten Willens ist, weil soziale Vernunft und guter Wille selbst Produkte bestimmter sozialer Kräfte sind (S. 402). Hinweise darauf, wie sich selbsterfüllende Prophezeiungen trotz dieser Schwierigkeiten vermeiden lassen, führt der Soziologe insbesondere in Bezug auf den institutionellen Kontext an und hält fest: „Die self-fulfilling prophecy, durch die Ängste in Wirklichkeit übersetzt werden, funktioniert nur, wenn bewusste institutionelle Kontrollen fehlen. Und erst wenn man dem sozialen Fatalismus eine Absage erteilt, der mit der Vorstellung von einer unwandelbaren Natur des Menschen impliziert ist, kann der tragische Kreislauf von Angst, sozialer Katastrophe und noch mehr Angst durchbrochen werden.“ (Merton, 1995, S. 412-413).

Daraus lässt sich folgern, dass selbsterfüllende Prophezeiungen häufig auf Ängsten und Zweifeln beruhen. Um dem Effekt entgegenzuwirken und den Kreislauf zu durchbrechen, braucht es neben Motivation auch einen tiefen Glauben an den Menschen als fähiges und wandelbares Wesen. Im Folgenden soll anhand einer in den 60er Jahren legendären Studie aufgezeigt werden, welche Wirkungen selbsterfüllende Prophezeiungen auf den Menschen haben können.

## 2.5 Die Wirkung der Prophezeiung: der Pygmalion-Effekt

Wie im vorangehenden Kapitel beschrieben, können sich Vorhersagen alleine dadurch bewahrheiten, indem der Akteur oder die Akteurin auf die Prophezeiung reagiert und dadurch den Lauf der Dinge verändert. Es entsteht eine sich selbsterfüllende Prophezeiung. Als passend erscheint hier das Zitat des Philosophen Thomas Hobbes: „Häufig ist die Prophezeiung die Hauptursache für das prophezeite Ereignis.“ (zit. nach Dürrenmatt, Kreuzer & Watzlawick, 1982, S. 95). Die Wirkung der selbsterfüllenden Prophezeiung wollten Rosenthal und Jacobson anhand eines im Jahr 1965 initiierten Experimentes an einer US-amerikanischen Grundschule empirisch untersuchen. Als Hauptthese des Experimentes stand für Rosenthal und Jacobson die Annahme, dass die Erwartung, welche eine Person im Hinblick auf das Verhalten einer anderen Person hat, sich als selbsterfüllende Prophezeiung auswirken kann (Rosenthal & Jacobson, 1971, S. 215). Konkret vermuteten die beiden Forschenden, dass alleine die erwartete intellektuelle Leistung letztlich die tatsächliche Leistung einer Person bestimmt (S. 46). Sie stützten sich dabei auf Forschungsergebnisse mit Versuchstieren. Konnten die Versuchsteilnehmenden davon überzeugt werden, dass ihre Versuchstiere genetisch minderwertig sind, zeigten sie eine geringere Leistung. Wurde ihnen hingegen suggeriert, dass die Versuchstiere genetisch besser ausgestattet sind, erbrachten die Tiere eine aussergewöhnliche Leistung (S. 215). Ein mit Ratten durchgeführtes Experiment zeigte in Bezug auf eine Nahrungsbelohnung, dass jene Tiere, bei welchen die Teilnehmenden eine hervorragende Leistung vorhersahen, diese auch erbrachten. Zudem wurden die Ratten von derselben Versuchsgruppe als klüger und liebenswerter beschrieben. Die Gruppe neigte zudem dazu, sich mehr um ihre Ratten zu kümmern und sie eingehender zu beobachten (S. 55). Rosenthal und Jacobson beschreiben ein weiteres Experiment mit Tieren, bei welchem das Wurmverhalten untersucht wurde. Die Experimentalgruppe ging davon aus, dass ihre Würmer bereits Dreh- und Kontraktionsreaktionen gelernt haben. Tatsächlich zeigten jene Tiere eine deutlich höhere Anzahl an Dreh- und Kontraktionsreaktionen, als jene Würmer, welche dies angeblich noch nicht gelernt haben (S. 57). Stanley Ratner stellte hierbei die Vermutung auf, dass auch Veränderungen in der Körpertemperatur und in der Atmung der Experimentteilnehmenden Veränderungen in der Reaktionshäufigkeit bei den Würmern auslösen können (zit. nach Rosenthal & Jacobson, 1971, S. 57). Davon ausgehend, dass Versuchstiere, deren Trainer glaubten, dass sie klüger seien, alleine aufgrund dieses Glaubens auch tatsächlich klüger wurden, stellten Rosenthal und Jacobson (1971, S. 215) die These auf, dass Kinder, deren Lehrpersonen glauben, dass sie klüger sind, aufgrund dieses Glaubens auch klüger werden. Die Psychologin und der Psychologe begründen die Relevanz dieser Forschungsarbeit damit, dass Kinder, welche sozioökonomisch benachteiligt sind, schulisch häufiger zurückbleiben (S. 73).

So belegte etwa die Untersuchung von Sexton, dass Schülerinnen und Schüler, deren Familien aus der niedrigsten Einkommensschicht stammen, mindestens zwei Jahre hinter den Schülerinnen und Schülern aus der höchsten Einkommensschicht zurückliegen (zit. nach Rosenthal & Jacobson, 1971, S. 67). Charters bezeichnet die Disparität zwischen dem Schulerfolg und dem sozialen Status gar als „empirisches Gesetz“ (Charters, 1963, S. 739-740). Rosenthal und Jacobson weisen auf weitere Untersuchungen hin, in denen etwa Becker nachwies, dass in Schulen eines Elendsviertels andere Methoden angewendet wurden und dass Lehrpersonen von Kindern aus der unteren Schicht weniger erwarteten. In der Folge wurde die Lernlücke mit den Jahren immer wie grösser (zit. nach Rosenthal & Jacobson, 1971, S. 70). Aufgrund dieser und weiteren Untersuchungen konnten Rosenthal und Jacobson davon ausgehen, dass von benachteiligten Kindern keine guten schulischen Leistungen erwartet werden. Ob die Erwartung der Lehrpersonen bei der schulischen Entwicklung eine gewichtige Rolle spielt, wurde bis zu diesem Zeitpunkt nie wissenschaftlich untersucht (Rosenthal & Jacobson, 1971, S. 73).

### 2.5.1 Das klassische Feldexperiment

Der Name Pygmalion stammt aus der griechischen Mythologie. Der Bildhauer Pygmalion verliebt sich unsterblich in eine von ihm erschaffene weibliche Statue und erbat die Götter, sie zum Leben zu erwecken. Dieser Wunsch wird ihm schliesslich von der Göttin Aphrodite erfüllt (Ziegenspeck, 1999, S. 182). Diese Namensherkunft versinnbildlicht die Wirkung des Pygmalion-Effekts. Alleine durch den starken Glauben und Wunsch wurde wahr, was in der Realität zuvor nicht möglich schien.

Rosenthal und Jacobson (1971) wollten erstmals anhand eines Experimentes überprüfen, inwiefern der Glaube oder die Erwartung der Lehrperson die schulische Entwicklung eines Kindes beeinflusst. Die beiden Forschenden wählten dabei eine US-amerikanische Grundschule, welche in einem Stadtteil liegt, in dem vorwiegend Familien aus der Unterschicht wohnen. Bei rund einem Sechstel der Schülerinnen und Schüler der Oak School handelte es sich um Kinder mit Migrationshintergrund aus Mexiko. Die Schule arbeitet mit Leistungskursen und hat die Klassen in einen schnellen, mittleren und in einen langsamen Zug gegliedert. Zu Beginn des Experimentes nahmen alle Kinder von der ersten bis zur sechsten Klasse an einem gewöhnlichen Intelligenztest teil. Den Lehrpersonen gegenüber wurde vermittelt, dass anhand dieses Testes ein intellektuelles Aufblühen beziehungsweise eine überdurchschnittlich schnelle Entwicklung vorausgesagt werden kann. Am Anfang des Schuljahres wurde den Lehrpersonen die Namen jener Kinder angegeben, welche im bevorstehenden Schuljahr eine überdurchschnittliche intellektuelle Entwicklung aufweisen würden. Diese Voraussagen – so wurde es den Lehrpersonen vermittelt – stützten sich auf die Ergebnisse aus dem Intelligenztest. Tatsächlich jedoch wurden rund 20 Prozent der Kinder der Oak School anhand eines Zufallsprinzips willkürlich ausgewählt und als Schnellentwickler ausgegeben. Ein Unterschied zwischen den besonderen und den gewöhnlichen Kindern existierte daher nur im Bewusstsein der Lehrpersonen. Nach einem, zwei und vier Semestern wurden die Leistungen der Kinder erneut durch denselben IQ-Test geprüft. Nach zwei Semestern konnte bei den „besonderen“ Kindern eine signifikante Leistungsverbesserung festgestellt werden.

Der Erwartungsvorteil fiel insbesondere bei Schülern und Schülerinnen der ersten und zweiten Klasse deutlich hoch aus. 47 Prozent der „besonderen“ Kinder wiesen eine Steigerung des Intelligenzquotienten von 20 oder mehr Punkten auf, wohingegen nur 19 Prozent der Kontrollgruppe eine solche Steigerung erreichte. In der Folge verloren diese Kinder der ersten und zweiten Klasse ihren Erwartungsvorteil. Es ist davon auszugehen, dass ein dauernder Kontakt zu derselben Bezugsperson nötig wäre, damit dieser Vorteil aufrechterhalten bleibt. Die höheren Schulklassen zeigten verzögert einen zunehmenden Erwartungsvorteil ab dem dritten Semester (S. 216-217). Bei den oberen Klassen blieb der Erwartungsvorteil nach zwanzig Monaten, verglichen mit den jüngeren Kindern, besser erhalten. Dieses Phänomen ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass ältere Kinder am Anfang schwieriger zu beeinflussen sind, aber dass der Erwartungsvorteil im Unterschied zu den jüngeren Kindern nicht von einer überdauernden Lehrperson abhängig ist (S. 171). Rosenthal und Jacobson vermuteten im Vorfeld des Experimentes, dass sich die positiven Erwartungen der Lehrpersonen am günstigsten auf die Kinder des langsamen Zuges auswirken. Entgegen dieser Annahme haben die Kinder des mittleren Zuges am meisten von den Erwartungsvorteilen profitiert. In Bezug auf die Minoritätsgruppe, nämlich die Kinder mit mexikanischem Migrationshintergrund, wurde ebenfalls ein interessanter Effekt festgestellt. Der Unterschied in Bezug auf den Erwartungsvorteil war zwar statistisch nicht signifikant, jedoch korrelierte das mexikanische Aussehen der Jungen mit den positiven Erwartungen der Lehrpersonen. Rosenthal und Jacobson erklärten sich diesen Effekt damit, dass es bei den Lehrpersonen womöglich zu Erstaunen und einem vermehrten Interesse geführt hat, als sie die Namen jener Jungen auf der Liste der Schnellentwickler lasen. Dieses Interesse und verstärkte Warten auf mögliche Anzeichen hat vermutlich zu einer gesteigerten intellektuellen Leistung geführt (S. 218). Auch in Bezug auf das Verhalten haben die beiden Forschenden untersucht, ob sich Erwartungsvorteile auswirken. Sie befragten die Lehrpersonen nach bestimmten Variablen wie Anpassung, Fröhlichkeit und Liebenswürdigkeit der Kinder. Im Allgemeinen wurde das Verhalten der Kinder, bei welchen eine intellektuelle Entwicklung erwartet wurde, günstiger bewertet (S. 147). Es stellt sich die Frage, auf welche Art und Weise die Lehrpersonen nur durch die Erwartung intellektuelle Fähigkeiten bei ihren Schülerinnen und Schülern wecken können. Rosenthal und Jacobson stützen sich bei dieser Frage auf andere Experimente, welche Effekte der self-fulfilling prophecies untersuchten. Sie vermuten, dass die Lehrpersonen jene Kinder, von welchen sie eine erhöhte Leistung erwarteten, freundlicher, zuvorkommender und ermutigender behandelten. Zudem könnte die vermehrte Aufmerksamkeit dazu geführt haben, dass richtige Reaktionen der Kinder schneller verstärkt wurden, worauf die betreffenden Schülerinnen und Schüler mehr lernten. Denkbar wäre es ebenfalls, dass die Lehrpersonen sich bei der Leistungsbewertung vermehrt hinterfragt haben. Diese gesteigerte Reflexion löste womöglich ein höheres Reflexionsvermögen bei den „besonderen“ Kindern aus. Schliesslich hat die Lehrperson durch den Kommunikationsstil, durch die Mimik, die Haltung und allenfalls durch physische Berührungen und didaktische Veränderungen erwirkt, dass die Kinder der Experimentalgruppe spürten, dass die Lehrperson eine Steigerung der intellektuellen Leistungen erwartet.

Dieses Selbstverständnis hinsichtlich dieser Erwartung hat womöglich die eigenen Erwartungen des Kindes verändert und zu einer erhöhten Motivation geführt (S. 222). Die Autorenschaft verweist in diesem Zusammenhang auf die Gefahr von unbeabsichtigten Beeinflussungsprozessen. Bei sozioökonomisch, kulturell oder pädagogisch benachteiligten Kindern wird die Lernfähigkeit häufig in Frage gestellt, und das Kind wird etikettiert. Dieses Experiment hat bewiesen, dass einzig die Überzeugung davon, dass ein Kind die Aufmerksamkeit verdient und Fähigkeiten besitzt, ausreicht, damit das Kind sein Potenzial entfalten kann und eine gesteigerte intellektuelle Leistung erbringt (S. 223). Eine von Rosenthal und Jacobson (1971, S. 192) durchgeführte Nachuntersuchung in der Crest-School brachte eine weitere Erkenntnis zu Tage: Der latente Einfluss, welcher zugetragene Informationen haben, wurde von allen Lehrpersonen verkannt. Dies widerspiegelt sich einerseits in der Tatsache, dass sich die Lehrpersonen zwei Jahre später nicht mehr an die Namen der „besonderen“ Kindern erinnern konnten und dass sie andererseits der Meinung waren, sie hätten dieser Liste keine oder nur eine geringe Bedeutung beigemessen.

### 2.5.2 Kritische Stimmen und jüngste Erkenntnisse

Der Pygmalion-Effekt wurde kontrovers diskutiert und hat zahlreiche Folgestudien ausgelöst. Bayard zufolge richtete sich die Kritik etwa an die Datenqualität. Nur 30 bis 40 Prozent der Metastudien zeigten einen signifikanten Unterschied zwischen der Experimental- und der Kontrollgruppe. Weiter wurde moniert, dass die schulische Leistung auch vorhergesagt werden kann, weil die Lehrperson eine adäquate Einschätzung vornimmt. Ein weiterer Kritikpunkt ist der Umstand, dass die Auswirkungen auf der Ebene der Klasse nicht von den Auswirkungen auf die einzelne Schülerin oder den einzelnen Schüler getrennt wurde. In Frage gestellt wurde ausserdem, wie die Lehrpersonen mit den zusätzlichen Informationen als manipulativer Stimulus umgingen. Nachfolgestudien untersuchten daher explizit, wie die Lehrperson ohne Manipulation eine Leistung einschätzt (Bayard Walpen, 2013, S. 128). Nach Jussim und Harber lassen sich über 35 Jahre Forschung zum Lehrpersonen-Erwartungseffekt insofern zusammenfassen, dass a) selbsterfüllende Prophezeiungen im Klassenzimmer vorkommen, aber mit einem Aufkommen von 5 bis 10 Prozent gering sind, b) vor allem Schülerinnen und Schüler von stigmatisierten Gruppen betroffen sind, c) sich die selbsterfüllende Prophezeiung nicht auf die Intelligenz auswirkt und d) vielmehr die akkurate Einschätzung der Lehrperson für die Vorhersage der Leistung verantwortlich ist als eine selbsterfüllende Prophezeiung (Jussim & Harber, 2005, S. 131). Damit wird deutlich, dass der Pygmalion-Effekt trotz der methodischen Kritik an der ursprünglichen Studie und gewissen Einschränkungen heute noch Gültigkeit hat. Das Auftreten einer selbsterfüllenden Prophezeiung liegt zwar gemäss den Nachstudien tiefer, als von Rosenthal und Jacobsen anfänglich angenommen. Bedeutsam für die vorliegende Arbeit scheint aber der Umstand, dass insbesondere stigmatisierte Gruppen, wie sozioökonomisch benachteiligte Menschen, anfälliger für selbsterfüllende Prophezeiungen sind. Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit stammen häufig aus einem sozial benachteiligten Umfeld und bilden daher eine Risikogruppe für selbsterfüllende Prophezeiungen.

Nach Jussim und Harber (2005) weist der Forschungsstand Lücken darüber auf, inwiefern sich Prophezeiungen hilfreich oder schädigend auf den schulischen Kontext auswirken (S. 153). Davon ausgehend stellt sich die Frage, ob der Pygmalion-Effekt auch positive Auswirkungen auf die sozialarbeiterische Intervention haben kann. Eine Frage, welche im Abschluss der Arbeit und nach Auswertung der Untersuchung nochmals aufgegriffen werden soll.

Kapitel 2.4 und 2.5 legten dar, wie das Phänomen der selbsterfüllenden Prophezeiung zustande kommt beziehungsweise, welche Wirkungen, hier in Form eines Pygmalion-Effektes, entfaltet werden können. Häufig ist die selbsterfüllende Prophezeiung an Stereotypen gekoppelt, also an mentale Repräsentationen sozialer Gruppen. Hegt die wahrnehmende Person bestimmte Erwartungen gegenüber einer Zielperson, verhält sie sich entsprechend. Diese Beeinflussung führt dazu, dass die Zielperson (zuvor nicht vorhandene) Eigenschaften und Verhaltensweisen entwickelt, welche wiederum die Erwartungen der wahrnehmenden Person bestätigen. Es entwickelt sich ein eigendynamischer Rückkoppelungsvorgang und die Erwartungen erschaffen eine eigene soziale Realität.

## **2.6 Heuristiken – wie und wie gut treffen Menschen Entscheidungen?**

Im letzten Unterkapitel wurde aufgezeigt, wie eigene Erwartungen und Prophezeiungen die weitere Entwicklung eines Geschehens verändern können. Die Theorie der Urteilsheuristiken und Biases greift dem einen Schritt vor und beschäftigt sich damit, wie Menschen überhaupt Urteile bilden und Entscheidungen treffen.

Der Mensch lebt umgeben von einem nicht abreisenden Strom von Sinneseindrücken, voller Aktivitäten und Entscheidungen, die ihm das Leben tagtäglich abverlangt. Weder kann er in die Zukunft blicken noch wird er je das vollständige Wissen über die Vergangenheit haben. Folgedessen wird er, wie Zimbardo und Gerrig (2008) darlegen, auch kaum völlig sicher sein können, ob eine Entscheidung beziehungsweise ein Urteil, dass er getroffen hat, richtig war (S. 311). Aus der Motivations- und Handlungspsychologie nach Heckhausen und Heckhausen (2010, S. 2) geht hervor, dass der Mensch in seinem Handeln grundsätzlich nach Wirksamkeit strebt. Danach, seine Ziele zu erreichen, oder aber sich von nicht Lohnendem zurückzieht. Die Prozesse des Urteilens und Entscheidens müssen demnach so funktionieren, dass der Mensch wirksam handeln und effizient mit der Unsicherheit umgehen kann. Doch wie und vor allem wie gut treffen Menschen ihre Urteile und Entscheidungen bei Unsicherheit? Der Ökonom Hanno Beck fügt als Erklärung für die Urteilsbildung des Menschen an, dass dieser eben nicht nur, wie nach der Aufklärung vermutet, ein grosser Denker und kognitives Juwel sei, sondern, dass seit den 1970er Jahren, spätestens seit den jüngsten Wirtschaftskrisen erneut die Unzulänglichkeit des menschlichen Geistes in den Fokus der Wissenschaft rückt (Beck, 2014, S. V-VI). Der Mythos des Homo oeconomicus, des unbegrenzt rationalen Menschen, der keinen kognitiven Beschränkungen unterliegt, dessen Urteilskraft weder durch Emotionen noch durch Fehler in der Wahrnehmung oder im Informationsverarbeitungsprozess beeinträchtigt wird, geriet daher vor allem in den Wirtschaftswissen-

schaften in Kritik. Diese Kritik basierte unter anderem auf Forschungsergebnissen, welche die unbegrenzte Rationalität des Menschen widerlegten und stattdessen darstellten, wie sich der Mensch von seinen eigenen Emotionen und Erfahrungen beeinflussen lässt und dazu tendiert, schnelle Urteile aufgrund von Heuristiken zu fällen (S. VI).

Die psychologische Forschung beschäftigt sich schon länger mit dem Umgang mit Fehlern im Denkprozess und der Erforschung, auf was der Mensch seine Urteile und Einschätzungen stützt (Wentura & Frings, 2013, S. 143). Auch Beck (2014, S. V) beschäftigte sich mit der Frage, wie es sein kann, dass der Mensch einerseits in der Lage ist, auf den Mond zu fliegen, Herzen zu transplantieren und komplexe Elektronik zu entwerfen, andererseits aber an einfachen Einschätzungen und Fragen der Logik scheitert. Wegweisende Antworten auf diese Fragen liefern die beiden Psychologen Amos Tversky und sein Kollege Daniel Kahneman. Letzterer wurde 2002 für seine Arbeit auf dem Gebiet der Urteils- und Entscheidungstheorien mit dem Nobelpreis geadelt. Beide Wissenschaftler beschäftigten sich über Jahrzehnte mit den kognitiven Prozessen des Menschen sowie der Entstehung von Urteilsfehlern. Mit ihrer Arbeit belegten sie, wie schwierig es für das menschliche Gehirn ist, aufgrund von formalen Analysemethoden zu denken. Stattdessen neigt es dazu, seine Entscheidungen anhand von mentalen Faustregeln, sogenannten Heuristiken zu fällen (Kahneman, 2015, S. 15-16). Ein im Alltag recht nützliches Vorgehen, das den Menschen in die Lage versetzt, die Komplexität des Urteilsprozesses zu reduzieren und stattdessen schnelle Urteile zu fällen. Allerdings führen Heuristiken auch oft zu kognitiven Verzerrungen und daraus resultierenden Urteilsfehlern (S. 20-22). Bevor nun näher auf die verschiedenen Urteilsheuristiken eingegangen wird, soll zunächst die grundlegende Theorie der Urteils- und Entscheidungsfindung nach Tversky und Kahneman erläutert werden.

### **2.6.1 Urteils- und Entscheidungstheorie auf der Basis zweier Denksysteme**

Wie Daniel Kahneman in seinem 2015 erschienen Buch „Schnelles Denken, langsames Denken“ erläutert, gründet die Urteils- und Entscheidungstheorie auf der Basis zweier Denksysteme. Dem schnellen, intuitiven System 1 und dem analytischen System 2. Wenn wir von uns selber ausgehen, identifizieren wir uns mit dem zweiten System. Es ist bewusst, überlegt und steuert kontrolliert unsere Aufmerksamkeit (S. 33). Weiter nimmt es Fragen und Problemstellungen entgegen und ist darauf fokussiert, das Gedächtnis gezielt nach Antworten zu durchsuchen, um daraus logische Entscheidungen zu treffen. In Wahrheit lenkt aber nicht System 2, sondern meist das spontane, intuitive System 1 unsere Wahrnehmung und die damit gekoppelte Entscheidungsfindung (S. 117). System 1 ist ständig aktiv und besitzt die angeborene Fähigkeit, die innere und äussere Umwelt permanent zu überwachen und zu beurteilen. Dabei verfolgt es keinerlei Absichten und arbeitet mit geringer bis gar keiner kognitiven Anstrengung. Genau dieser Prozess des elementaren Bewertens anhand von simplen Kriterien spielt eine zentrale Rolle bei intuitiven Urteilen. Als Erklärung dafür, wie intuitive Urteile gebildet werden, legte Kahneman eine einfache Erklärung vor. Er ist der Meinung, dass, wenn auf eine komplexe Frage nicht schnell genug eine Antwort gefunden wird, System 1 eine ähnliche Frage entwirft, die schneller zu beantworten



ist. Diesen Vorgang nannte er *Ersetzen*. Durch das Ersetzen wird schlussendlich also nicht die eigentliche Zielfrage (das eigentliche Problem) beurteilt, sondern eine einfachere, heuristische Frage. Kahneman definierte die Heuristik als ein einfaches Vorgehen, das dem Menschen dabei hilft, schnell und adäquat Antworten (wenn auch oftmals unvollkommene Antworten) auf schwierige Fragen zu finden, ohne das träge System 2 allzu sehr zu bemühen. Die Heuristiken, welche dabei angewendet werden, sind nicht bewusst gewählt, sie sind vielmehr die Folge der kognitiven Vereinfachung (S. 127-128). Das Wort Heuristik hat, gemäss Beck (2014, S. 25), die gleichen Wurzeln wie der Ausruf „heureka“, was sich aus dem Griechischen ableitet und so viel wie verbesserte Problemlösung nach anstrengender Suche bedeutet.

Das Konzept der Ersetzung wurde von Kahneman und Tversky bereits in einem relativ frühen Stadium ihrer Forschung entwickelt und bildet den Kern der späteren Theorie der Heuristiken und kognitiven Verzerrungen. Später gingen sie, wie Kahneman (2015) ausführt, der Frage nach, wie es Menschen bewerkstelligen, Wahrscheinlichkeiten abzuschätzen, ohne sich im Klaren darüber zu sein, was die Wahrscheinlichkeit bedeutet (S. 128). Die beiden Forscher gelangten zum Schluss, dass Menschen diese unmögliche Aufgabe dadurch meisterten, indem sie die Frage vereinfachen und auf intuitive, vom schnellen System 1 generierte Standardantworten zurückgreifen. So tendiert System 1 gerade bei Überforderung, Zeitmangel oder bei einer unklaren Sachlage dazu, Gefühle und Werte einer anderen Dimension (die leichter zu beantworten ist) oder auch die eigenen Erfahrungen als Urteilsbasis heranzuziehen. Zwar besitzt System 2 die Fähigkeit, heuristische Antworten von System 1 zu verwerfen und die Kontrolle über intuitive, assoziative und impulsive Affekte von System 1 zu übernehmen, doch ist dies mit einem kognitiven Aufwand verbunden, welchen das träge System 2 zu vermeiden versucht. Stattdessen geht es meist den leichteren Weg und unterstützt heuristische Antworten, ohne diese genauer zu überprüfen (S. 129-130). Letztlich sind im Wachzustand beide Systeme aktiv und besitzen eine Wechselwirkung. System 1 hat aber den geschäftigeren Part und ist laufend damit beschäftigt, Informationen zu sammeln, diese zu interpretieren und daraus Schlüsse und Anregungen für System 2 zu generieren. Werden die durch System 1 gelieferten Eindrücke, Gefühle und Absichten gutgeheissen, was normalerweise auch der Fall ist, werden sie zu willentlich gesteuerten Handlungen. Gerät System 1 aber in Schwierigkeiten und kann ein Ereignis nicht verarbeiten oder eine Aufgabe nicht so einfach lösen, mobilisiert es System 2.

Zusammengefasst kann gesagt werden, dass der Grossteil dessen, was System 2 denkt und tut, aus der Vorarbeit von System 1 hervorgeht. Treten aber Schwierigkeiten auf, übernimmt System 2 die Steuerung und hat zudem das letzte Wort. Die Arbeitsteilung zwischen beiden Systemen ist sehr effizient. So wird der kognitive Aufwand minimiert, um die höchste Effizienz zu erlangen. Im Allgemeinen arbeitet System 1 auch höchst zuverlässig, doch ist es aufgrund seiner intuitiven Arbeitsweise, dem nicht vorhandenen Bewusstsein für Logik und statistischen Regeln sowie der Tatsache, dass es nicht ausgeschaltet werden kann, auch sehr anfällig für Urteilsfehler (Kahneman, 2015, S. 37-38). Nachfolgend werden die Eigenschaften der beiden Denksysteme einander gegenübergestellt.

System 1	System 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funktioniert weitgehend automatisch, impulsiv, schnell und mühe-los sowie ohne willentliche Steuerung.</li> <li>▪ Es versucht Kohärenz herzustellen und schlägt dem anspruchsvollen System 2 Lösungen vor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ist bewusst, logisch und kontrolliert. Es ist aktiv bei gezielten Überlegungen und komplexen mentalen Aktivitäten und Berechnungen.</li> <li>▪ Es stellt Vergleiche an, plant und entscheidet bewusst anhand von subjektivem Erleben und eigenen Überzeugungen.</li> <li>▪ Ist fähig zur Selbstkritik und reflektierten Überlegungen.</li> <li>▪ Im Allgemeinen eher träge und unterstützt die Emotionen und Einstellungen von System 1, kontrolliert sie aber nicht.</li> </ul>

Abbildung 5. Gegenüberstellung der beiden Denksysteme. Nach Kahneman, 2015.

### 2.6.2 Urteilsgenauigkeit anhand von Heuristiken

Je komplexer ein Problem ist, desto komplexer sind auch die dazu benötigten Lösungsansätze. Es müssen Wahrscheinlichkeiten geschätzt, verschiedene Handlungsoptionen bewertet und allfällige Risiken abgewogen werden. Vor allem in Situationen, die mit einer gewissen Unsicherheit gekoppelt sind, beispielsweise aufgrund einer ungenügenden Informationslage, Zeitdruck oder auch der Stimmung einer Person, greifen Menschen zu Heuristiken, um den Prozess abzukürzen. Beck fügt als leicht verständliches Bild für eine Heuristik die griechische Sage um den Gordischen Knoten an. Der Legende zufolge löste Alexander der Grosse das verknottete Seil, indem er es mit einem Schwerthieb mittendurch trennte. Dadurch löste er das Problem (Knoten im Seil) mit einer einfachen Lösung, dem Schwert. Gleichermassen hätte er auch die kompliziertere Variante wählen können und den Knoten durch überlegen, vielleicht auch ausprobieren lösen können. Dieses Beispiel veranschaulicht sehr deutlich die Einfachheit und Effizienz von Heuristiken. Wobei gerade die Effizienz auch in Frage gestellt werden kann. Das Ziel ist erreicht, aber durch solche mentalen Abkürzungen kann es zu erheblichen Nebenwirkungen (das Seil ist kaputt) kommen. Ähnlich verhält es sich mit der Entscheidungsfindung unter Heuristiken. Bevor im nächsten Teil näher auf die verschiedenen Formen von Heuristiken eingegangen wird, soll nochmal darauf hingewiesen werden, dass Heuristiken nicht per se schlecht und irrational sind. Sie können aber zu kognitiven Verzerrungen und Urteilsfehlern führen (Beck, 2014, S. 25-28).

### 2.6.3 Ankerheuristik

Der Ankereffekt (*anchoring*) beschreibt nach Kahneman (2015, S. 153) das Phänomen, dass Menschen bei der Abschätzung ungewisser Grössen von vorhandenen Umgebungsinformationen oder ihnen bekannten Ausgangspunkten ausgehen, auch wenn diese überhaupt keinen Informationsgehalt haben. Das Urteil wird an den bekannten Wert angepasst, wobei dieser als Anker für die endgültige Schätzung dient.

---

Dies führt dazu, dass keine genügende Anpassung erfolgt, sondern eine systematische Verzerrung in Richtung des Ankers.

Um den Ankereffekt zu demonstrieren, befragten Kahneman und Tversky in der 1974 erschienenen Studie „Anchoring and Adjustment“ Studentinnen und Studenten zu ihrer Einschätzung von unbekanntem Grössen. Beispielsweise wurden die Teilnehmenden nach dem Prozentsatz von afrikanischen Staaten gefragt, welche Mitglieder der Vereinten Nationen sind. Bevor man die Probandinnen und Probanden jedoch ihre Einschätzung treffen liess, drehte man vor ihren Augen ein manipuliertes Glücksrad (mit einer Skala von 0 – 100), welches dann jeweils bei 10 oder 65 stehen blieb. Im Anschluss wurden sie gebeten, sich erstens die Zahl zu notieren, bei welcher das Rad stehen geblieben war und zweitens ihre Einschätzung bezüglich dem Prozentsatz afrikanischer Staaten in den Vereinten Nationen kundzutun. Die beiden Zahlen (10 und 65) konnten keine nützlichen Informationen über die Schätzfrage abgeben und waren, obwohl manipuliert, zufällig gewählt. Trotzdem zeigte sich ein verblüffender Effekt. Die mittleren Schätzwerte der Gruppen, bei denen das Glücksrad bei 10 bzw. 65 stehen blieb, beliefen sich auf 25 respektive 45 Prozent. Dies belegt den Ankereffekt. Menschen lassen sich in ihren Urteilen von Grössen (in diesem Fall den Ankerzahlen 10 und 65) beeinflussen. Sie nehmen den Anker als Richtwert, bevor sie ihr eigenes Urteil bilden und passen dann lediglich ihre Einschätzung nach oben oder unten an, ohne die Frage nochmals objektiv zu überdenken. Diese Strategie kann sinnvoll sein, meist führt sie jedoch zu Fehleinschätzungen, weil sich die Menschen (aufgrund des Ankers) unsicher sind und sich nicht zu fest vom Ankerwert fortbewegen wollen (zit. nach Kahneman, 2015, S. 152-153).

Einen ähnlichen Effekt wiesen Fritz Strack und Thomas Mussweiler 1997 in ihrer Studie zum Ankereffekt nach. In dem Experiment liessen sie die Teilnehmenden das Todesalter von Mahatma Gandhi schätzen. Mal fragten sie, ob Gandhi jeweils über oder unter 140 respektive 9 Jahre alt war, als er starb. Die erste Gruppe mit dem höheren Anker schätzte Gandhis Todesalter mit 67 Jahren als deutlich höher ein als die zweite Gruppe mit dem niedrigeren Anker. Letztere tippte mit rund 50 Jahren deutlich tiefer. Damit belegten die beiden Forscher, wie leicht Menschen durch Ankerzahlen zu beeinflussen sind und ihre Schätzungen dem Anker anpassen (S. 442). Kahneman (2015) schrieb später dazu, dass er von der Annahme ausgeht, dass die Ankerung ein Fall von Suggestion auslöst (S. 155). Damit kann jemand allein dadurch, dass er oder sie die Zahl hört oder ihm respektive ihr ein bestimmtes Wort ins Bewusstsein gerufen wird, dazu gebracht werden, eine Einschätzung zu machen, welche überhaupt keinen Bezug zur Realität hat. Die Ankerung ist eine Art Priming-Effekt, der selektiv passende Informationen ins Gedächtnis ruft. Durch den Priming-Effekt (auch assoziative Aktivierung genannt) wird durch einen bestimmten vorangehenden Reiz ein Konstrukt im Gedächtnis aktiviert. Dieses wiederum bewirkt die Art und Weise der darauf folgenden Reaktion. Beispiel: Die Erwähnung des Wortes „Pferd“ bewirkt die unterschwellige Aktivierung von Begriffen wie „Sattel“, „Mähne“ und „Reiten“. Die gemachte Assoziation kann sich auch ausbreiten und in der Folge die Reaktion auf den erwähnten Stimulus beeinflussen (Jonas, Stroebe & Hewstone, 2014, S. 203).

Auch wenn wir nicht glauben, dass Gandhi 140 Jahre alt wurde, haben wir infolge des Primings das Bild eines alten Mannes vor Augen. Diese Reaktion veranschaulicht, wie schnell System 1 reagiert und eine Welt rund um den Anker konstruiert (Kahneman, 2015, S. 156-157).

Kahneman (2015) beschreibt den Ankereffekt daher als einen besonders starken Effekt, welcher sich in vielerlei Hinsicht wirksam zeigt. Sei dies in Geldangelegenheiten beim Festsetzen eines Kaufpreises, bei Aktionen im Supermarkt, in der Werbung oder auch bei der Festlegung für ein Strafmass (S. 158).

#### 2.6.4 Verfügbarkeitsheuristik

Wie bereits dargelegt, greifen Menschen, wenn sie mit schwierigen Einschätzungen konfrontiert werden, oftmals zu Urteilsheuristiken, um die ursprünglich schwere Beurteilung durch eine leichtere zu ersetzen. Auch die Verfügbarkeitsheuristik funktioniert nach dem Prinzip der Ersetzung. Generell stellt sie, wie Kahneman (2015) darlegt, einen Einschätzungsprozess dar, wonach sich Menschen, um die Häufigkeit oder Wahrscheinlichkeit einer bestimmten Kategorie abzuschätzen, Beispiele derselben Kategorie aus dem Gedächtnis hervorrufen. Anhand der Leichtigkeit, mit der sie sich an Beispielfälle erinnern, wird dann die Häufigkeit eingeschätzt. Ist der Abruf leicht und flüssig, das heisst, es fallen ihnen viele Beispiele ein, wird die Kategorie als gross beurteilt. Fallen ihnen wenige oder keine Beispiele ein, wird die Kategorie im Gegenzug als klein angenommen. So wird tatsächlich nicht die Grösse einer Kategorie oder eben die Frequenz eines Ereignisses beurteilt, sondern wie leicht uns dazu Beispiele einfallen, was zwangsläufig zu systematischen Fehlern führt (S. 164-165).

Den Effekt der Verfügbarkeitsheuristik dokumentierten Tversky und Kahneman 1973 durch eine ihrer bekannteren Studien „Assesment of availability“. In der Studie zur Einschätzung von Worthäufigkeiten wurden die Versuchsteilnehmer und Versuchsteilnehmerinnen gebeten, die Worthäufigkeit in einem beliebigen englischen Text zu schätzen. Sie wurden gefragt, ob sie es für wahrscheinlicher halten, dass ein Wort mit dem Buchstaben K (oder alternativ mit L, N, R, V) beginnt oder eher, dass in einem Wort der Buchstabe K als dritter Buchstabe vorkommt. Der Hypothese des Verfügbarkeitseffekts folgend, verglichen die meisten der Probandinnen und Probanden die beiden Kategorien miteinander und leiteten daraus ihre Einschätzung ab. Wie erwartet, kamen ihnen auf Anhieb mehr Wörter, die mit dem Buchstaben K begannen, in den Sinn, als Wörter, bei welchen der Buchstabe K an dritter Position im Wort auftauchte. Tatsächlich tauchen in einem typischen englischen Text aber zweimal mehr Wörter mit dem Buchstaben K an dritter Stelle auf, als Wörter, die mit K beginnen. Das Resultat war eindeutig. Von den 152 Teilnehmerinnen und Teilnehmern beurteilten 105 die erste Position als wahrscheinlicher. Nur 47 urteilten richtig. Die Verzerrung war demnach höchst signifikant ( $p < .001$ ) (zit. nach Tversky & Kahneman, 2008, S. 166-167).

Die Autoren schrieben im Schlusswort zur Studie, dass das Ergebnis aufzeige, was für eine zentrale Rolle subjektive Wahrscheinlichkeiten in unserem Leben spielen und wie sie zugleich eine natürliche Quelle für illusorisch verbundene Effekte darstellen (Tversky & Kahneman, 2008, S. 174).

Persönliche Erfahrungen, die eigene Stimmung, Bilder von dramatischen Ereignissen, von denen in den Medien oft berichtet wird, oder auch Ereignisse, mit denen sich der Mensch intensiv beschäftigt, sind alles Faktoren, welche die Abrufleichtigkeit beeinflussen (Kahneman, 2015, S. 165-166). Auch auf die Harmonie von (Arbeits-) Beziehungen und gemeinsamen Projekten kann die Verfügbarkeitsheuristik Einfluss nehmen. Oftmals überschätzen nämlich einzelne Personen ihre eigenen Beiträge (sowohl konstruktive in Form von übernommenen Aufgaben als auch diejenigen zu Streitigkeiten) und fühlen sich in der Folge nicht angemessen gewürdigt. Dies kann gerade bei der Arbeit im Team oder auch bei der Arbeit mit Klientinnen und Klienten einen entscheidenden Einfluss haben, dann nämlich, wenn eine Partei das Gefühl hat, entscheidend mehr getan zu haben als die andere, weil ihr nur die eigenen Beiträge in den Sinn kommen. Die Selbsteinschätzung richtet sich massgeblich danach, wie leicht uns Beispiele einfallen (Abrufleichtigkeit) und nicht so sehr nach der Anzahl der abgerufenen Beispiele (S. 168). Dies ist damit zu begründen, dass System 1 die Fähigkeit hat, Erwartungen festzulegen und überrascht zu sein, falls diese nicht erfüllt werden. Zudem ruft System 1 potenzielle Ursachen für die Überraschung ab, indem es mögliche Ursachen identifiziert. System 2 hingegen kann die Erwartungen von System 1 neu einstellen, wodurch ein Ereignis, welches normalerweise überraschend wäre, in der Folge beinahe normal wird. Zum Beispiel dann, wenn bereits Kenntnisse von einem normalerweise als Überraschung auftretenden Ereignis vorhanden sind. Angenommen, es ist bekannt, dass eine bestimmte Person oftmals nicht zu vereinbarten Terminen erscheint. Wenn sie dann tatsächlich nicht erscheint, wirkt sich das aufgrund der Vorwarnung viel weniger überraschend aus (Kahneman, 2015, S. 170-171). Dies zeigt, wie fehleranfällig und leicht zu beeinflussen die menschliche Urteilsfindung aufgrund des Verfügbarkeits-effektes ist.

### 2.6.5 Repräsentativitätsheuristik

Bei der Repräsentativheuristik geht es ähnlich wie bei der Verfügbarkeitsheuristik darum, die Wahrscheinlichkeit einzuschätzen, mit der etwas zu einer bestimmten Kategorie gehört. Die meisten Wahrscheinlichkeitsfragen lassen sich in folgende Kategorien einteilen:

- Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Objekt A zu einer bestimmten Klasse (B) gehört?
- Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Ereignis A von einem bestimmten Prozess (B) ausgelöst wird?
- Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Prozess A das Ereignis B auslöst?

(Tversky & Kahneman, 1973, S. 3)

Um solche Fragen zu beantworten, greifen Menschen gemäss Beck (2014, S. 28) typischerweise zur Repräsentativitätsheuristik. Doch auch bei dieser Heuristik wird meist nicht die tatsächliche Wahrscheinlichkeit beurteilt, sondern wie gut ein Objekt einer bestimmten Kategorie entspricht. Ist ein Objekt repräsentativ für eine bestimmte Klasse, das heisst, es besitzt diejenigen Merkmale, welche für die Mitglieder einer Kategorie als typisch angesehen werden, so wird auch die Wahrscheinlichkeit seiner Zugehörigkeit zu dieser Klasse als hoch eingeschätzt.

Als Beispiel kann folgende Alltagssituation angefügt werden: Sieht man einen Mann in Lederbekleidung auf einem Motorrad vorbeifahren, so wird die Wahrscheinlichkeit dafür, dass er als Investmentbanker tätig ist, als relativ gering eingeschätzt. Er ist für die Kategorie der Banker nicht repräsentativ, entspricht nicht dem verbreiteten Stereotyp eines Bankangestellten. Sieht man jedoch einen Mann im teuren Massanzug mit Aktenkoffer durch das Finanzviertel von Zürich gehen, wird er rasch als Bankangestellter angesehen. Er entspricht in unserer Vorstellung einem repräsentativen, also typischen Vertreter seiner Kategorie (S. 28).

Kahneman und Tversky schrieben zur Repräsentativheuristik, dass Menschen dem repräsentativen Event gegenüber den wahrscheinlicheren bevorzugen (Kahneman & Tversky, 2008, S. 33). Gemäss Kahneman (2015) liegt dies daran, dass wenn sie mit der Einschätzung von Wahrscheinlichkeiten konfrontiert werden, erst gar nicht versuchen, die Wahrscheinlichkeit im Sinne eines Statistikers einzuschätzen (also System 2 bemühen), sondern dass sogleich System 1 die heuristische Antwort liefert (S. 189). Die Dinge nach ihrer Repräsentativität einzuordnen, ist grundsätzlich legitim, kann aber Beck (2014) zufolge problematisch werden, wenn dadurch relevante Informationen nicht berücksichtigt oder gar ausgeblendet werden. So weist Beck beispielsweise darauf hin, dass oftmals die Basisrate (Merkmalsverteilung des relevanten Anteils in einer Population) vernachlässigt wird, Menschen einer falschen Vorstellung von Zufall folgen, Muster zu erkennen glauben, wo gar keine sind oder sich in einer falschen Prognosesicherheit wähnen (S. 29).

Kahneman und Tversky führten in ihrer Forschungsreihe eine Studie durch, die den Umgang mit der Repräsentativität anhand des Wettverhaltens untersucht. In der 1973 erschienenen Studie „Misconceptions of Chance“ hatten die Versuchspersonen die Aufgabe, anhand von wiederholtem Drehen des Rouletteades oder dem Werfen einer Münze eine Ereignisabfolge zu bewerten. In der Folge zeigte sich ein Effekt, der auch als Spielerfehlschluss oder „gambler’s fallacy“ bekannt ist. Der Spielerfehlschluss belegt, dass Menschen von der falschen Annahme ausgehen, dass ein Ereignis, welches zufällig generiert wurde, wahrscheinlicher wird, wenn es längere Zeit nicht eingetreten ist oder aber undenkbar, wenn es erst kürzlich vorkam. Die meisten der Versuchsteilnehmerinnen und Versuchsteilnehmer glauben irrtümlich, dass nach einem roten Lauf Schwarz fällig wird und die Wahrscheinlichkeit, dass die Kugel wieder bei Rot stehenbleibt, kleiner wird. Kahneman und Tversky bezeichnen diese Einschätzung als eine naive Vorstellung von Zufall, denn das Roulette folgt keinem Muster und rein statistisch gesehen sind die Chancen bei jedem neuen Wurf genau gleich (Tversky & Kahneman, 1973, S. 8-9). Auch hier täuscht uns also unsere Wahrnehmung und glaubt Muster zu erkennen, die nicht existieren.

### 2.6.6 Affektheuristik

Die Affektheuristik reiht sich in die Gruppe der Verfügbarkeitsheuristiken. Sie beschreibt die Bedeutung von Affekten und Emotionen im Urteils- und Entscheidungsfindungsprozess. In der Psychologie wurden die Bereiche der Urteils- und Entscheidungsfindung lange Zeit aus kognitiver Perspektive angegangen (Slovic, Finucane, Peters & MacGregor, 2002, S. 397).

---

Spätestens die Arbeiten von Kahneman und Tversky zeigten jedoch, wie begrenzt rational Menschen ihre Einschätzungen treffen und sich dabei oftmals von Affekten leiten lassen.

Pionierarbeit auf dem Gebiet der Affektheuristik leisteten Paul Slovic, ein ehemaliger Student von Kahneman und Tversky, und sein Team in den 1980er Jahren. Sie führten bahnbrechende Forschungen über die Wahrnehmung von Risiken durch, welche die Wichtigkeit von Affekten der Urteils- und Entscheidungsfindung hervorbrachten (Kahneman, 2015, S. 174). Die Gruppe um Slovic untersuchte 1987 in einem Experiment die Risikowahrnehmung in der Gesellschaft. Dazu zeigten sie ihren Probandinnen und Probanden jeweils Paare von Todesursachen. Zum Beispiel verglichen sie das Risiko durch die eigenen Laster wie Rauchen, Alkohol oder schlechte Ernährungsgewohnheiten zu sterben mit dem Risiko eines Autounfalls oder das Krebsrisiko mit dem Risiko an einem medizinischen Behandlungsfehler zu sterben. Aus jedem Paar sollten die Teilnehmenden dann die häufigere Todesursache sowie das Verhältnis der beiden Häufigkeiten angeben. Im Anschluss wurden die Ergebnisse mit aktuellen Gesundheitsstatistiken verglichen und zeigten deutliche Ergebnisse. Die Risikoeinschätzung war demnach stark an die eigenen Gefühle gekoppelt. Empfindet eine Person Angst oder spürt eine Gefährdung, so schätzte sie auch das Risiko als hoch ein. Sah sie jedoch einen Nutzen oder einen Vorteil, beispielsweise in Form einer Impfung oder Antibiotika, so schätzte sie auch das Risiko als kleiner ein. Ebenfalls einen Einfluss auf die Einschätzung des Risikofaktors hatte die emotionale Intensität, wie sie dann vorliegt, wenn eine Person persönliche Erfahrung mit dem Risikofaktor gemacht hatte, oder das Risiko beispielsweise durch häufige Medienpräsenz oft vor Augen hatte. Das Risiko war dann, wie Slovics Ergebnisse zeigten, entsprechend präsenter, verfügbarer und wurde folglich auch als grösser eingestuft, als es tatsächlich war (Slovic et al., 2002, S. 410–413).

Um die Gültigkeit der Affektheuristik zu untermauern, verweist Slovic auf die Studien von Zajonc et al. (Zajonc 1968; Zajonc & Markus 1982), welche die fundamentale Natur und Wichtigkeit von Affekten belegten. Der zentrale Faktor bei Zajoncs Studien ist das Konzept der Stimulusbelastung. Dieses besagt, dass wenn man einer Person gewisse Stimuli wie andere Personen, Situationen oder auch Dinge mehrfach darbietet, eine gewisse Vertrautheit oder auch Familiarität entsteht. Diese Vertrautheit kann wiederum die Einstellung eines Menschen zu dem dargebotenen Stimulus positiv beeinflussen. In der Literatur wird dieser Effekt als „*Mere-Exposure-Effekt*“ zu Deutsch auch *Effekt des blossen Kontakts* benannt. Die Bedingung dafür, dass eine positive Beeinflussung stattfinden kann, ist allerdings, dass die erste Bewertung positiv ausfällt. Tut sie dies nicht und fällt sie negativ aus, wird im Fall der wiederholten Darbietung auch die Abneigung stärker (Slovic et al., 2002, S. 400-401).

Die grundlegende Annahme der Affektheuristik besagt also, dass gewisse Reize, sei dies in Form von Bildern, Geräuschen, Geschmäckern oder auch bloss einem Wort mit positiven und negativen Affekten und Gefühlen in Verbindung gebracht werden. Wie schnell und oftmals auch unbewusst ein blosser Affekt ein Urteil beeinflussen kann, wird anhand der Forschungsergebnisse von La France und Hecht

(1995) deutlich. Sie belegten in ihrer Studie „*Why Smiles Generate Leniency*“, dass Studierende, welchen akademisches Fehlverhalten nachgewiesen wurde, weniger hart bestraft wurden, wenn sie lächelten, als solche, die nicht lächelten (S. 207). Dies wurde anhand von Fotos nachgewiesen, auf denen die Beschuldigten entweder lächelten oder einen neutralen Gesichtsausdruck zeigten. Die Art des Lachens, ob es tatsächlich gefühlt, falsch oder auch unglücklich war, hatte dabei keinen Einfluss auf die Beurteilung. Jedoch wurden lächelnde Probandinnen und Probanden, auch wenn ihre Schuld bestätigt war, milder beurteilt als nicht lächelnde (S. 208-210).

Zusammengefasst kann gesagt werden, dass sich das Konzept der Affektheuristik darauf abstützt, dass Menschen in vielen Lebensbereichen Meinungen bilden und Entscheidungen treffen, welche unmittelbar auf ihren Gefühlszustand zurückzuführen sind. Dies geschieht schnell und meist unbewusst, sobald ein entsprechender Stimulus eingeht. Auch bei der Affektheuristik kommt häufig das Prinzip des Ersetzens zum Tragen. So wird, wie Kahneman (2015) ausführt, eine anspruchsvolle Frage (Was denke ich?) durch eine leichte (Welche Gefühle werden in mir geweckt? Gute oder schlechte?) ersetzt (S. 174-175).

## 2.7 Primacy-Recency-Effekt

In den vorangehenden Kapiteln wurde dargelegt, dass sich ein Eindruck aus Informationsstücken und Stückchen unserer Wahrnehmung formt. Sozialarbeitende sehen eine Klientin, einen Klienten, lesen einen Bericht, eine Aktennotiz oder tauschen ein paar Worte mit jemandem aus und schon formt sich ein bestimmtes Bild über diese Person. Dies geschieht, wie Asch bereits 1946 beschrieb, schnell und mit einer bemerkenswerten Leichtigkeit (S. 258), doch ist es auch nicht ganz unproblematisch, wenn man die Tatsache berücksichtigt, dass solche Einschätzungen immer auch von Wahrnehmungsfehlern und Verzerrungen begleitet werden.

Der einleitend erwähnte polnisch-amerikanische Gestaltpsychologe Solomon Elliot Asch gilt als Pionier der Sozialpsychologie und formte, gemäss Frey und Greif (1997, S. 225), durch seine klassischen Experimente das heute als Personenwahrnehmung bezeichnete Gebiet. Durch seine Forschungen in den 1940er und 1950er Jahren zur Konformität und der Eindrucksbildung belegte Asch nicht nur, dass gewisse Persönlichkeitseigenschaften bei der Eindrucksbildung zentral sind und einen organisierenden Einfluss auf die Eindrucksbildung ausüben, sondern auch, dass die Reihenfolge, in welcher wir Informationen über eine Person erhalten, einen entscheidenden Einfluss auf die Eindrucksbildung hat.

Der Nachweis dafür findet sich in dem 1946 von Asch veröffentlichten Experiment „The factor of direction“. Dabei präsentierte Asch seinen Probandinnen und Probanden (N = 34 in Gruppe A und N = 24 in Gruppe B) folgende Personenbeschreibung:

**Gruppe A:** Intelligent, fleissig, impulsiv, kritisch, starrköpfig, neidisch

**Gruppe B:** Neidisch, starrköpfig, kritisch, impulsiv, fleissig, intelligent



Beide Serien waren vollkommen identisch in ihrem Inhalt und unterschieden sich nur in der Reihenfolge der Adjektive. Genaugenommen startet Serie A mit im Allgemeinen als hochwertig eingestuften Werten (Intelligenz und Fleiss), gefolgt von Qualitäten, die als weniger gut eingeschätzt werden (impulsiv, kritisch, starrköpfig) und schliesst mit einer eher zweifelhaften Qualität.

Bei Serie B war diese Reihenfolge genau umgekehrt. In der Auswertung zeigte sich ein erheblicher Unterschied zwischen den beiden Gruppen. Den Eindruck, welcher Serie A erzeugte, war der einer vorwiegend fähigen Person, welche jedoch gewisse Defizite aufwies. Diese Schwächen überschatteten jedoch in keiner Weise ihre Fähigkeiten. Anders bei Serie B. Die fiktive Personenbeschreibung der Serie B hinterliess bei den meisten Testpersonen den Eindruck einer „schwierigen“ Person, deren Qualitäten von ihren offensichtlichen Defiziten überschattet werden. Weiter blieben diejenigen Qualitäten, welche in der Serie A durchaus auch als positiv bewertet wurden (impulsiv und kritisch) bei Serie B meist negativ behaftet (Asch, 1946, S. 270). Dies veranschaulichen nachfolgende Auszüge aus der Originalstudie.

#### **Serie A:**

- Eine Person, die weiss, was sie will, und sich für ihre Ziele einsetzt. Im Kontakt mit anderen eher ungeduldig und anspruchsvoll.
- Eine energische, aber egozentrische Person, die ihren eigenen Überzeugungen folgt und in der Regel Dinge gut einschätzen kann.
- Eine intelligente Person, welche ihre Fähigkeiten auch nutzt und damit arbeitet. Dass sie stur und impulsiv ist, mag mit ihrem eignen Wissen zusammenhängen, wodurch sie sich nicht einfach mit Ideen anderer zufriedengibt, mit denen sie oder er selber nicht einverstanden ist.

#### **Serie B:**

- Die guten Eigenschaften dieser Person wie Fleiss und Intelligenz werden durch ihre Eifersucht und Hartnäckigkeit überschattet. Sie ist emotional und nicht erfolgreich, weil sie schwach ist.
- Diese Person ist vermutlich nicht anpassungsfähig, weil sie neidisch und impulsiv ist (Asch, 1946, S. 270).

Zusammengefasst kann gesagt werden, dass die Personenbeurteilung der Serie A um etliches positiver ausfiel als Serie B, obwohl sich lediglich die Reihenfolge, nicht aber der Inhalt der Personenbeschreibung änderte. Diese belegt deutlich, wie sehr zuerst erhaltene Informationen unser Urteilsvermögen beeinflussen und gegebenenfalls auch verzerren können. In der Literatur spricht man in dem Zusammenhang von **Primacy-Effekt** (S. 270).

Um den Effekt genauer zu untersuchen, ging Asch noch einen Schritt weiter. In einem nächsten Experiment (N = 24) erhielten die Testpersonen die Personenbeschreibung der Serie B und wurden damit beauftragt, frei eine grobe Skizze der Person anzufertigen. Im Anschluss erhielten sie sogleich die Serie A und wurden wiederum um eine Einschätzung der beschriebenen Person gebeten.

Ebenso sollten sie den Bezug zwischen ihren beiden Eindrücken darlegen. Vierzehn der Probandinnen und Probanden bemerkten daraufhin, dass sich ihre Einschätzung aufgrund der zweiten Serie änderte, während zehn ihre ursprüngliche Einschätzung beibehielten. Asch folgerte daraus, dass mit den ersten Informationen zwar ein Eindruck geformt wird, dieser aber noch nicht definitiv und endgültig ist.

Manche Personen fällen ihr Urteil auch anhand der zuletzt erhaltenen Informationen (S. 272-273). Dieser Effekt wird in der Psychologie als **Recency-Effekt** bezeichnet (Forgas, 1999, S. 65).

Die Untersuchungen von Solomon Asch belegten, wie erstaunlich schnell sich Menschen ein Urteil über andere bilden. Dabei warten sie offensichtlich weder ab, bis ihnen alle benötigten Informationen vorliegen noch addieren sie die vorhandenen Informationen gleichmässig zu einem Gesamtbild. Stattdessen verleihen sie den erhaltenen Informationen aktiv eine Bedeutung, und zwar aufgrund ihrer eigenen Vorstellung darüber, wie einzelne Persönlichkeitsmerkmale miteinander zusammenhängen (Jonas, Stroebe & Hewstone, 2014, S. 133). Insbesondere erstgenannte Informationen erhalten bei der Bildung des Gesamteindrucks oftmals eine übermässige Bedeutung, was dazu führt, dass weitere Informationen weniger gewichtet werden. Dies liegt nach Hartung (2010, S. 39) nicht daran, dass ihnen weniger Aufmerksamkeit zugeteilt wird oder sie weniger wichtig sind, sondern vielmehr daran, dass die ersten Informationen ein Bild der Person aktivieren und weitere Informationen passend dazu wahrgenommen respektive verarbeitet und assimiliert werden.

Aschs Experimente stiessen in der Fachwelt auf grosses Interesse und wurden in der Folge mehrfach wiederholt und bestätigt (Anderson & Hubert, 1963; Luchins, 1957). Neben dem Überwiegen des ersten Eindrucks hat aber auch der Recency-Effekt einen starken Einfluss auf die Eindrucksbildung. Er scheint in erster Linie ein Gedächtnisphänomen darzustellen, welches dann auftritt, wenn einem Menschen relativ viele oder komplexe Informationen in schneller Abfolge dargeboten werden. In dieser Konstellation erinnerten sich die Probandinnen und Probanden meist nicht mehr an die ersten Informationen, womit diese folglich auch das Urteil nicht mehr beeinflussen konnten. Weiter traten Recency-Effekte vermehrt auf, wenn die Versuchspersonen nach jeder einzelnen Information aufgefordert wurden, ein Zwischenurteil abzugeben. Primacy-Effekte hingegen wurden meist dann beobachtet, wenn die Beurteilung erst am Schluss, nachdem bereits sämtliche Informationen gesammelt vorlagen, abgegeben wurde (Betsch, Funke & Plessner, 2011, S. 49-50). Obwohl sowohl der Primacy- als auch der Recency-Effekt einen Einfluss auf die Urteilsbildung haben können, ist man im Alltag solchen Effekten nicht machtlos ausgeliefert. Forgas (1999) beschreibt, dass sich gerade starke Primacy-Effekte leicht vermeiden lassen, indem beispielsweise zwischen der Präsentation der verschiedenen Informationen eine Pause oder eine andere Aktivität eingeschoben wird. Oder aber die Beobachter und Beobachterinnen gezielt dazu auffordert werden, sämtliche Informationen gleich stark zu gewichten und erst nach Beobachtungsende ein Urteil zu treffen (S. 65).

### 3 AUSGANGSLAGE DER ARBEIT

Im Theorieteil dieser Arbeit wurden verschiedene Arten von Wahrnehmungsverzerrungen vorgestellt und erläutert. Zu erwähnen ist, dass diese Auswahl nicht abschliessend ist und dass sich die unterschiedlichen Formen von kognitiven Verzerrungen in der Praxis nicht so einfach voneinander trennen lassen. Sie treten Hartung (2010) zufolge oft in Kombination auf, wodurch sich ihr Effekt noch potenzieren kann (S. 42). Nachstehend wird auf den aktuellen Forschungsstand, das Ziel der vorliegenden Arbeit, das Herleiten der Forschungsfrage und die Hypothesenbildung eingegangen.

#### 3.1 Forschungsstand und Ziel

Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter interagieren in den unterschiedlichsten Situationen mit den unterschiedlichsten Menschen. Dabei kommt es eher selten vor, dass sie gänzlich ohne Vorinformationen auf die Klientinnen und Klienten treffen. Meist liegen den Fachpersonen zum Erstgespräch bereits Daten vor. Auch wenn sich diese nur aus einer mündliche Übergabe oder einem Akteneintrag zusammensetzen. Anhand dieser Daten, welche, wie Bastian und Schrödter (2014, S. 275) es ausdrücken, oftmals unzureichend sind, müssen sie sich dann ein Urteil über eine Person oder eine Situation bilden. Denn nur dadurch, dass sie eine Situation schnell erfassen und sich trotz oftmals unklarer Informationslage und unzureichenden Ressourcen ein Urteil bilden, bleiben sie handlungsfähig (S. 275). Die Beurteilung von Personen und die Einschätzung von Situationen spielt gerade in der Sozialen Arbeit eine zentrale Rolle. Denn darauf begründen nicht selten folgenschwere Entscheidungen für die Klientinnen und Klienten. Die Frage nach der Urteilsgenauigkeit ist daher durchaus legitim und bekommt erhebliche praktische Bedeutung.

In ihren Ausbildungspraktika stellten die Autorinnen durch Selbstreflexion fest, dass sie von besagten Vorinformationen aus den Dossiers oder auch durch mündliche Mitteilungen in ihrer Personenwahrnehmung und der daraus resultierenden Urteilsbildung beeinflusst werden. Eine Beobachtung, welche schliesslich dazu motivierte, sich im Rahmen dieser Bachelor-Thesis eingehend mit diesem Thema auseinanderzusetzen. In der Folge beschäftigten sich die Autorinnen mit vorwiegend aus der Sozialpsychologie stammender Fachliteratur, welche das Thema der Denkfehler und kognitiven Verzerrungen schon seit längerem erforscht. Die Literaturstudie bestätigte, dass anlässlich der Personenwahrnehmung unterschiedliche Arten von Verzerrungen auftreten können (Bastian & Schrödter, 2014; Dion et al., 1972; Forgas, 1999; Hartung, 2010; Kahneman, 2015; Merton, 1995; Rosenthal & Jacobson, 1971; Ross, 1977; Snyder & Stukas; 1977). Von Verzerrungen betroffen sind alle Menschen, unabhängig ihrer Herkunft, ihres Alters oder ihres Bildungsstandes. So konnte die Forschung belegen, dass auch bei akademisch ausgebildeten Sozialarbeitenden Verzerrungen auftreten (Bastian & Schrödter, 2014). Allerdings fehlen Studien, welche explizit die Personenwahrnehmung und Urteilsbildung beziehungsweise deren Wirkung auf das Handeln in der Sozialen Arbeit untersuchen. Und genau solche Studien sind nach dem Ermessen der Autorinnen für die Profession essenziell. Denn diese hat sich, den Handlungsprinzipien des Berufskodexes folgend, nicht nur zum Ziel gesetzt, ethisch und moralisch korrekt zu handeln,

sondern das Handeln auch an theoretisch methodischen Kriterien auszurichten. Damit dies gewährleistet sein kann, braucht es nicht nur eine kontinuierliche Qualitätskontrolle und Reflexion der eigenen Arbeit, sondern auch eine beständige Weiterentwicklung der eigenen Theorien und Methoden (AvenirSocial, S. 10-11). Letztere werden anhand von Forschung und dem Einbezug der gewonnenen Erkenntnisse aus der Praxis entwickelt. Maier zufolge geht Sozialarbeitsforschung von einem praktischen Erkenntnisinteresse aus, welches die Perspektive des Individuums in den Mittelpunkt stellt. Empirische Sozialforschung soll Daten für die Beschreibung und Analyse sozialer Verhältnisse generieren und Informationen gewinnen, welche einerseits die Wirkung und die Effizienz von sozialarbeiterischem Handeln untersuchen und andererseits die Eignung neuer Konzepte und Verfahren prüfen (zit. nach Schaffer, 2014, S. 13). Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit ist die Personenwahrnehmung, die damit verbundene Urteilsbildung und deren Wirkung auf das Handeln in der Sozialen Arbeit. Das praktische Erkenntnisinteresse auf verschiedenen Ebenen verdeutlicht nochmals die Relevanz für die Profession.

Ziel dieser empirischen Arbeit ist es zu prüfen, ob und inwieweit kognitive Verzerrungen anlässlich einer Dossierübernahme auftreten und welche Wirkung sie auf das sozialarbeiterische Handeln haben. Anhand eines Quasi-Experimentes wird daher das Auftreten kognitiver Verzerrungen empirisch untersucht. Aus den Ergebnissen lassen sich gegebenenfalls im Anschluss Wissen und Erkenntnisse generieren, welche für die Fachkräfte im Berufsalltag hilfreich sein können.

### 3.2 Fragestellung

Die Auseinandersetzung mit dem aktuellen Forschungsstand erbrachte die Erkenntnis, dass im Prozess der Personenwahrnehmung kognitive Verzerrungen auftreten können. Die Annahme, dass auch Sozialarbeitende diesem Phänomen unterliegen, wurde durch die Literaturstudie bestätigt (Bastian & Schrödter, 2014, S. 283; Hartung, 2010, S. 55). Unklar bleibt, wann und wie stark Verzerrungen auftreten und inwieweit sich Professionelle in ihrem Handeln davon leiten lassen. Vermutet wird, dass die Auswirkungen insbesondere bei der Eindrucksbildung anlässlich einer Fallübernahme sehr bedeutsam sind. In der Folge kommt es zu Fehleinschätzungen bei der Urteilsbildung. Wie fehleranfällig menschliches Denken und insbesondere die Urteilsbildung aufgrund der subjektiven Wahrnehmung ist, wurde im Theorieteil bereits ausführlich dargelegt und von verschiedenen Autoren (Forgas, 1999, S. 20-21; Kahneman, 2015, S. 21; Bastian & Schrödter, S. 278) belegt.

Die Fragestellung der vorliegenden Arbeit lautet daher:

***Inwiefern beeinflussen kognitive Verzerrungen die Personenwahrnehmung bei der Übernahme eines Dossiers und welche Schlussfolgerungen ergeben sich daraus für die Soziale Arbeit?***

### 3.3 Hypothesen

Im Folgenden wurden, um die theoretisch erarbeiteten Effekte in der Praxis der Sozialen Arbeit zu überprüfen, folgende Hypothesen gebildet:

*Hypothese 1a:*

*Bestimmte Merkmale wie Beruf beeinflussen maßgeblich die Sicht auf ein Ereignis. Einer Krankenschwester wird eher ein Fremdverschulden für das Verlieren einer Arbeitsstelle zugeschrieben (externale Attribution) als einer Klientin aus einem Tieflohnssektor ohne Berufsabschluss.*

*Hypothese 1b:*

*Bei Frau Bell wird aufgrund des Halo-Effektes eher vermutet, dass sie aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen mit der Kinderbetreuung überfordert ist.*

*Hypothese 1c:*

*Die Klientin ohne Berufsabschluss (Frau Bell) löst ein stereotypisiertes Bild von einer arbeitslosen Person aus, welche in ihrer Freizeit zumeist passiven Hobbies nachgeht.*

*Hypothese 1d:*

*Die Klientin ohne Berufsabschluss (Frau Bell) wird als weniger sympathisch wahrgenommen als die gelernte Krankenschwester (Frau Insel).*

*Hypothese 2:*

*Die negative Erwartung erwirkt eine selbsterfüllende Prophezeiung: liegen Vorinformationen zu unkooperativem Verhalten vor, so wird eher angenommen, dass die Klientin aufgrund von fehlender Motivation nicht zu einem Termin erscheint.*

*Hypothese 3a:*

*Das Nichterscheinen des Gesprächspartners wirkt sich negativ auf die emotionale Befindlichkeit der Sozialarbeitenden aus. Durch die eher negativen Vorinformationen zu Frau Bell reagiert die Gruppe Bell emotional sensibler als die Gruppe Insel.*

*Hypothese 3b:*

*Liegen negative Vorinformationen oder Erfahrungswerte vor, sinkt in der Folge die Bereitschaft im Wiederholungsfall eines Terminversäumnisses mild zu reagieren. Bei Frau Bell wird daher restriktiver reagiert.*

*Hypothese 4:*

*Ein Urteil richtet sich an einer bekannten Grösse aus. Liegen Richtwerte zur Frage vor, wie oft Klientinnen und Klienten ihre Termine nicht wahrnehmen, wird sich die Antwort dem Richtwert angleichen.*

*Hypothese 5:*

*Die Reihenfolge der Adjektive, welche eine Person beschreiben, übt einen Einfluss auf die Eindrucksbildung aus. Wird eine Klientin zuerst mit positiven Adjektiven beschrieben, so wird deren Aussage eher für glaubwürdig gehalten, als wenn die Klientin zuerst mit negativen Adjektiven beschrieben wird.*

*Hypothese 6:*

*Bei der Einschätzung von Situationen beziehungsweise Prognosen werden Beispiele aus dem Gedächtnis abgerufen und Kategorien gebildet, welche diese Einschätzung beeinflussen. Muss geschätzt werden, wie hoch die Chance ist, dass die Klientin zu einem Termin erscheint, so wird die Angabe zur Wahrscheinlichkeit tiefer ausfallen, wenn zuvor eine höhere Nichterscheinenquote bekannt war.*

*Hypothese 7:*

*Vorinformationen und negative Erfahrungswerte beeinflussen das professionelle Handeln. Bei der Gesprächseröffnung reagieren daher beide Gruppen aufgrund des Terminversäumnisses eher repressiv als verständnisvoll.*

*Hypothese 8:*

*Negativ konnotierte Vorinformationen führen dazu, dass ein positives Ereignis external attribuiert wird. Durch die zuvor negativen Zuschreibungen wird der Klientin nicht zgetraut, dass sie die Arbeitsstelle aufgrund von internalen Faktoren erhalten hat.*

*Hypothese 9a:*

*Sozialarbeitende sind sich einem möglichen Einfluss von Vorinformationen auf ihr Handeln bewusst, unterschätzen aber deren Tragweite.*

*Hypothese 9b:*

*Um dem Einfluss von Vorinformationen entgegenzuwirken, wollen Sozialarbeitende möglichst unvoreingenommen an ein Erstgespräch und messen dabei ihrem Bauchgefühl einen hohen Stellenwert bei.*

---

## **TEIL B: EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG**

## 4 METHODE

Die vorliegende Arbeit gründet auf einem deduktiven Vorgehen. Die Erkenntnisse aus der Fachliteratur führten zur Bildung von 14 Hypothesen, welche im Folgenden empirisch hinsichtlich ihrer Richtigkeit überprüft werden. In diesem Kapitel wird das methodische Vorgehen zur Datenerhebung erläutert. Zunächst werden das Forschungsdesign und die Stichprobe beschrieben. Danach folgen die Erläuterung des Erhebungsinstrumentes und eine Beschreibung der Durchführung.

### 4.1 Wahl der Untersuchungsform

Für die Untersuchung dieser empirischen Arbeit wird eine quantitative Studie mit einem Quasi-Experiment durchgeführt.

Bei einem Experiment handelt es sich um eine Untersuchung, in welcher die Auswirkungen einer Klasse von Variablen (unabhängige Variable) auf eine andere Klasse von Variablen (abhängige Variable) untersucht werden. Das Ziel eines Experimentes ist es, die Veränderung eines Phänomens zu beobachten, wenn zuvor ein bestimmtes Merkmal in der Umwelt verändert wurde, in der das Phänomen auftritt. Die beiden meistverbreiteten Experimente sind das Quasi-Experiment und das echte Experiment mit Zufallszuweisung. Ersteres findet zumeist in einer alltäglichen, natürlichen Umgebung statt (Manstead & Livingstone, 2014, S. 34). Laut Bierhoff (2002) finden bei quasi-experimentellen Versuchsplänen keine Zufallsaufteilung der Teilnehmenden auf die Experimentalbedingungen statt. Im Unterschied zu einem echten Experiment wird zudem bei dieser Form häufig keine Kontrollgruppe gebildet. Darüber hinaus gilt die Übertragbarkeit der Befunde auf Alltagssituationen bei einem Quasi-Experiment als besonders gut und die Generalisierbarkeit der Ergebnisse wird erhöht. Andererseits weisen sie im Vergleich zu echten Experimenten oftmals eine geringere Schlüssigkeit der Ergebnisse auf (S. 36). Da echte Experimente aufgrund ethischer und praktischer Überlegungen häufig nicht möglich sind, werden quasi-experimentelle Versuchspläne als wertvolles Forschungsdesign für die Sozialpsychologie erachtet (S. 38). Da die Untersuchung dieser Bachelorarbeit einerseits in der natürlichen Umgebung der Sozialarbeitenden stattfindet und es andererseits keine bezeichnete Kontrollgruppe gibt, wird das Quasi-Experiment als geeignete Untersuchungsform erachtet. Es bietet überdies den Vorteil, dass sich die Befunde besser auf die Alltagssituation der Sozialen Arbeit übertragen lässt.

Forgas beschreibt, dass es einen Beurteilungsstimulus, eine bestimmte Grösse an Wahrnehmungsreaktionen sowie ein verlässliches Kriterium braucht, um Wahrnehmungsurteile auf ihre Genauigkeit zu überprüfen (Forgas, 1999, S. 24). Mögliche Stimuli stellen für diese Erhebung eine Fallvignette dar. Die hypothetische Fallbeschreibung einer Klientin soll die befragten Personen zu Beurteilungen oder zu Handlungsmöglichkeiten anregen.



## 4.2 Stichprobe

Befragt wurden 52 Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter ( $N = 52$ ) aus der Praxis. Von den Probandinnen und Probanden waren zum Zeitpunkt der Erhebung 42 Personen auf einem Sozialdienst (auch polyvalent) tätig, 5 Personen arbeiteten im Kinderschutz, weitere 4 Personen im Bereich der Psychiatrie sowie eine Person bei der Invalidenversicherung. Weiter umfasste die Auswahl 15 Männer und 37 Frauen. Hinsichtlich der Anzahl Jahre an Berufserfahrung wies die Gruppe eine breite Spannweite auf. Die Berufserfahrung reichte von 0.5 bis 37 Jahre, was einen Mittelwert von 9.5 Jahren Berufserfahrung über die Stichprobe verteilt ergab. Dabei muss jedoch berücksichtigt werden, dass sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auch altersmässig stark unterschieden. Das Alter bewegte sich zwischen unter 25 Jahren bis über 65, wobei der grösste Anteil der Befragten (28 Personen) zwischen 26 und 35 Jahre alt waren.

## 4.3 Erhebungsinstrument

Für die Datenerhebung wurde eine Befragung durchgeführt. Diese Art von Untersuchungsmethode gehört zu den meistverbreiteten Methoden in der Sozialforschung (Schaffer, 2014, S. 117). Die Zielgruppe dieser quantitativen Studie bilden Sozialarbeitende mit Zugang zum Internet. Der Einsatz eines Online-Fragebogens wurde daher als adäquat erachtet. Weil sowohl die Fragen, deren Abfolge als auch die Antwortvorgaben vorher festgelegt wurden, handelt es sich Schaffer (2014, S. 118) zufolge, um eine standardisierte Befragung. Wie bereits im vorangehenden Kapitel erläutert, wurden die Teilnehmenden in zwei Gruppen unterteilt. Der Einfachheit halber wurden diese für die Datenauswertung als Gruppe oder Frau Bell beziehungsweise Insel bezeichnet (in Anlehnung an die jeweils letzten Arbeitgebenden der fiktiven Klientinnen).

### 4.3.1 Aufbau und Inhalt des Fragebogens

Die von den Autorinnen erstellte Umfrage hatte zum Ziel, eine möglichst praxisnahe Situation herzustellen. Der verwendete Fragebogen als Erhebungsinstrument setzt sich aus sechs Teilen im Umfang von insgesamt sechs A4-Seiten zusammen. Tituliert ist er mit „Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit“. Die Umfrage beinhaltet eine fiktive Fallbeschreibung der Klientin Frau H. Im Verlauf der Umfrage erhalten die Teilnehmenden fortlaufend ergänzende Hinweise, wobei sich diese innerhalb der Gruppen Bell und Insel unterscheiden.

In **Teil I** werden die Befragten um persönliche Angaben wie Geschlecht, Alter, Anzahl Jahre Berufserfahrung und Angabe zum Handlungsfeld gebeten.

In **Teil II** erfolgt die Einführung in die Fallvignette. Es wird beschrieben, dass eine Klientin (Frau H.) zum Erstgespräch erwartet wird. Beiden Gruppen liegt die Information vor, dass es sich um eine 39-jährige, alleinerziehende Mutter handelt, welche aufgrund von Schlafstörungen und Migräne gesundheitlich angeschlagen ist. Die Gruppe Bell erhält darüber hinaus den Hinweis, dass Frau H. keinen

Berufsabschluss hat und zuletzt als Produktionsmitarbeiterin bei der Firma Bell arbeitete. Gruppe Insel wird informiert, dass es sich bei der Klientin um eine gelernte Krankenschwester handelt, welche zuletzt im Inselspital in der Langzeitpflege arbeitete. Die Teilnehmenden werden daraufhin gebeten, mögliche Erklärungen für die Nichterwerbstätigkeit in eine Reihenfolge zu bringen. Anschliessend werden Fragen zum Lebensbereich und zum Freizeitverhalten gestellt.

In **Teil III** erhalten die Sozialarbeitenden zusätzliche Informationen zur Klientin. Die Gruppe Bell erfährt, dass die Arbeitsbeziehung mit Frau H. herausfordernd und schwierig ist. Der Gruppe Insel hingegen wird vermittelt, dass die Arbeitsbeziehung vertrauensvoll und kooperativ sei. Im Anschluss erhalten beide Gruppen den Hinweis, dass die Klientin nach 30-minütiger Wartezeit nicht zum Termin erschienen ist und werden aufgefordert, mögliche Gründe für das Nichterscheinen in eine Reihenfolge zu bringen. Anschliessend werden sie zur emotionalen Reaktion und zu Bewältigungsstrategien befragt. Der Teil schliesst mit einer Schätzfrage bezüglich Nichterscheinenquote von Klientinnen und Klienten aus der Praxis der Fachpersonen.

**Teil IV** beginnt mit weiteren Hinweisen. Bei der Gruppe Bell wird die Klientin zuerst mit sozial erwünschteren Eigenschaften beschrieben, wohingegen bei der Gruppe Insel zuerst Qualitäten genannt werden, welche als weniger erstrebenswert gelten. Daraufhin werden die Teilnehmenden ersucht, die Glaubwürdigkeit der Klientin abzuwägen und die Wahrscheinlichkeit für die Wahrnehmung zum nächsten Termin einzuschätzen.

**Teil V** beginnt mit einer Frage zur Gesprächseröffnung. Danach erhalten beide Gruppen den Hinweis, dass Frau H. eine neue Arbeitsstelle gefunden hat und werden ersucht, Gründe für den Erfolg (die neue Stelle) in eine Reihenfolge zu bringen. Der Teil schliesst mit der Frage, wie die Reaktion im Wiederholungsfall eines Terminversäumnisses ausfallen wird.

Im letzten **Teil (VI)** werden ohne weitere Hinweise die Sympathie, der Umgang mit Vorinformationen und das Vertrauen in das Bauchgefühl erfragt. Der Fragebogen schliesst mit der Frage, wie stark Vorinformationen die sozialarbeiterische Tätigkeit beeinflussen.

### **4.3.2 Skala und Fragetypen**

In den nächsten Abschnitten werden die den Hypothesen zugrunde liegenden Theorien zusammengefasst und die Skalen erläutert.

#### **4.3.2.1 Halo-Effekt und Attributionsverzerrung**

Im Wahrnehmungsprozess können Urteilsverzerrungen entstehen, wenn die wahrnehmende Person einzelnen Informationen ein übermässiges Gewicht zukommen lässt, welche in der Folge alle anderen Eigenschaften überstrahlen lässt (Hartung, 2010, S. 38). Dieser sogenannte Halo-Effekt wird sowohl aufgrund äusserer Merkmale (Kleidung, Mimik, Aussehen) als auch aufgrund weiterer Merkmale wie dem

Namen oder der Berufsbezeichnung hervorgerufen (S. 41). Der Halo-Effekt ist oftmals mit stereotypisierten Bildern verknüpft. So konnten Dion, Berscheid und Walster nachweisen, dass es einen Attraktivitäts-Stereotypen gibt, welchem positive Merkmale wie Intelligenz, Selbstbewusstsein oder beruflicher Erfolg zugeschrieben wird (Dion, Berscheid & Walster, 1972). Umgekehrt lösen Wilson zufolge, Angaben zum beruflichen Status oder dem akademischen Grad gewisse Vermutungen über die äussere Erscheinung aus (zit. nach Forgas, 1999, S. 64). Ein einziges Merkmal kann folglich alle weiteren Eigenschaften überstrahlen. Die erste Gruppe erhält die Information, dass es sich bei der Klientin um eine Produktionsmitarbeiterin ohne Berufsabschluss (Frau Bell) handelt, welche zuletzt in der Grossmetzgerei Bell arbeitete. Die andere Gruppe wird informiert, dass die Klientin eine gelernte Krankenschwester (Frau Insel) ist, welche zuletzt in der Langzeitpflege des Inselpitals arbeitete. Es wird vermutet, dass bei der Krankenschwester ein Bild von einer attraktiveren Person hervorgerufen wird, als bei jener Klientin, welche in einer Metzgerei arbeitete.

Laut dem Attraktivitäts-Stereotypen ist anzunehmen, dass Frau Insel in ihrem Berufs- und Privatleben als selbstbewusster, intelligenter und erfolgreicher wahrgenommen wird. Zunächst werden die Teilnehmenden ersucht, anzugeben, welcher **Lebensbereich** der Klientin prioritär zu stärken ist. Zur Auswahl stehen Arbeitsintegration, Gesundheit, Kinderbetreuung oder soziale Kontakte. Es wird angenommen, dass bei Frau Insel die Kinderbetreuung weniger häufig genannt wird, weil sie diese, dem Stereotypen folgend, erfolgreich meistert.

Um das stereotypische Bild weiter zu prüfen, wird anschliessend die **Freizeitgestaltung** erfragt. Die Probandinnen und Probanden können eine Mehrfachauswahl von sieben Items treffen, wobei zwei der Items passive und die restlichen fünf aktive Beschäftigungen bezeichnen. Auch hier wird vermutet, dass der Halo-Effekt bei Frau Bell eine Zuschreibung von passiven Hobbies auslöst.

Weiter interessiert die Autorinnen, wie sympathisch die Klientin aufgrund der einleitenden Beschreibung wirkt und ob sich aufgrund der Berufsbezeichnung bei den Gruppen ein Unterschied hinsichtlich der **Sympathie** erkennen lässt. Aus anderen Studien ist bekannt, dass die Sympathie gegenüber einer Person mit der Frage danach, ob eine Freundschaft vorstellbar ist, ermittelt werden kann. Die Teilnehmenden werden daher gebeten, auf einem Zahlenstrahl folgende Frage zu beantworten: „Könnten Sie sich vorstellen, mit der Klientin privat befreundet zu sein?“.

Schliesslich werden sie bei einer weiteren Frage dazu aufgefordert, sechs **Erklärungen für die Nichterwerbstätigkeit** der Klientin in eine Rangreihenfolge zu bringen von 1 „wahrscheinlichster Grund“ bis 6 für den unwahrscheinlichsten Grund. Drei der Items implizieren eine internale Attribution, bei den drei anderen Items handelt es sich um externale Erklärungen. Der Mensch neigt, Forgas (1999, S. 84) zufolge, dazu, situative Einflüsse zu unterschätzen und das Verhalten anderer Menschen in über grossem Masse auf die Persönlichkeit zurückzuführen. Diese Attributionsverzerrung bezeichnet Ross als fundamentaler Attributionsfehler (Ross, 1977, S. 184).

Dieser Erklärungsansatz wird hinzugezogen, um zu prüfen, ob bei den Sozialarbeitenden durch die Berufsbezeichnung ein Halo-Effekt hervorgerufen wurde. Auch hier wird angenommen, dass die Nichterwerbstätigkeit von Frau Bell aufgrund des Stereotypen als stärker selbstverschuldet eingeschätzt wird.

#### **4.3.2.2 Pygmalion und selbsterfüllende Prophezeiung**

Das Phänomen der sich selbsterfüllenden Prophezeiung beschreibt, wie Erwartungen ihre eigene Wirklichkeit schaffen. Die wahrnehmende Person hat gegenüber der Zielperson bestimmte Erwartungen und verhält sich dementsprechend. Durch diese Beeinflussung entwickelt die Zielperson Eigenschaften und Verhaltensweisen, welche den Erwartungen der wahrnehmenden Person entsprechen. Es entsteht eine selbsterfüllende Prophezeiung (Greitemeyer, 2008, S. 80). Die wahrnehmende Person verkennt häufig den Einfluss zugetragener Informationen (Rosenthal & Jacobson, 1971, S. 192). Um im Rahmen dieses Experimentes zu prüfen, ob Sozialarbeitende im Wahrnehmungsprozess dem Phänomen der selbsterfüllenden Prophezeiung unterliegen, wird vor der Fragestellung eine Information übermittelt, welche die Arbeitsbeziehung mit der Klientin als kooperativ (Frau Insel) beziehungsweise unkooperativ (Frau Bell) beschreibt. Die Befragten werden ersucht, sechs Erklärungen (Items) für das Verhalten der Klientin in eine Rangreihenfolge zu bringen von 1 „wahrscheinlichster Grund“ bis 6 für den unwahrscheinlichsten Grund. Drei der Items implizieren eine interne Attribution, bei den drei anderen Items handelt es sich um externe Erklärungen.

#### **4.3.2.3 Affektheuristik**

Menschen sind nur begrenzt rational und verlassen sich in ihrer Urteils- und Entscheidungsfindung oftmals auf die eigenen Gefühle. Dies geschieht schnell und meist unbewusst, sobald ein entsprechender Stimulus eingeht. Dieser Mechanismus führt nicht selten zu Fehlurteilen, da nicht die eigentliche Zielfrage beantwortet, das eigentliche Problem gelöst wird, sondern eine Entscheidung darauf beruht, ob ein eingehender Stimulus angenehm und vertraut war oder eher auf Ablehnung (Slovic, Finucane, Peters & MacGregor, 2002, S. 397). Die grundlegenden Untersuchungen zur Affektheuristik wurden 1987 von Paul Slovic und seinem Team entwickelt.

Im Fragebogen wird mittels der Affektheuristik überprüft, ob sich das Nichterscheinen der Klienten auf die emotionale Befindlichkeit der Probandinnen und Probanden auswirkt respektive ob die Gruppe Bell emotional entrüsteter reagiert. Die Teilnehmenden werden gebeten, auf einer Skala von 1 - 10 einzuschätzen, wie entrüstet sie auf das Nichterscheinen der Klientin reagieren. Die Ziffer 1 entspricht dabei einer gleichgültigen Reaktion, 10 wird als entrüstet eingestuft. In einer weiteren Frage wird ermittelt, wie sich die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter verhalten würden, wenn die Klientin erneut nicht zum Termin erscheint. Zur Beantwortung der Frage steht den Teilnehmenden eine Skala mit fünf Items zur Verfügung, die sich wie folgt differenziert: 1 = „sehr viel milder“; 2 = „milder“; 3 = „genau gleich“; 4 = „restriktiver“, 5 = „ziemlich restriktiver“.

#### 4.3.2.4 Ankerheuristik

Der Einfluss der Ankerheuristik wurde nach dem Konzept von Kahneman und Tversky überprüft. Die beiden Forscher gehen davon aus, dass sich Menschen bei der Abschätzung ungewisser Größen oftmals an Informationen orientieren, welche keinen Informationsgehalt haben. Die Theorie zum heuristischen Prinzip der Ankerung und Anpassung besagt, dass Menschen in ihrer Beurteilung von ihnen bekannten Ausgangspunkten oder aktuellen Informationen aus ihrer Umgebung ausgehen, anstatt eine Situation neu einzuschätzen. Das Schätzurteil wird dabei stark an dem bekannten Wert verankert und daher nur ungenügend nach unten oder oben korrigiert, was das Endergebnis der Einschätzung verfälscht (Kahneman, 2015, S. 153).

Um den Ankereffekt zu überprüfen, werden die Teilnehmenden gefragt, wie viel Prozent ihrer Klientinnen und Klienten schätzungsweise in den letzten acht Wochen unentschuldig einen Termin verpassten. Im Vorfeld erhält jedoch Gruppe Bell die Information, dass laut einer jüngst erschienenen Studie 38 Prozent aller Termine in öffentlichen Institutionen nicht wahrgenommen werden. Gruppe Insel erhält die Information es wären 12 Prozent.

#### 4.3.2.5 Verfügbarkeits- und Repräsentativheuristik

Um die Häufigkeit oder Wahrscheinlichkeit einer bestimmten Kategorie oder unbestimmten Grösse abzuschätzen, greifen Menschen, Kahneman (2015, S. 195) zufolge, zu Heuristiken. Dabei begründen sie ihr Urteil auf Informationen, welche in ihrem Gedächtnis leicht verfügbar sind (Verfügbarkeitsheuristik) oder nach Vorkommnissen der gleichen Kategorie (Repräsentativität). Beide Theorien gehören zur Gruppe der Urteilsheuristiken und wurden in den 1970er und 1980er Jahren von Daniel Kahneman und Amos Tversky im Rahmen ihres Forschungsprogrammes zur psychologischen Entscheidungsforschung entwickelt. Sie belegten mit ihren Forschungen, wie schnell und oftmals auch effizient Menschen unter Heuristiken Urteile fällen, zeigten aber zugleich, dass diese Urteile oftmals von systematischen Denkfehlern begleitet werden.

Mit der eigens konstruierten Skala soll die Tendenz zu Antworten unter der Repräsentativ- respektive der Ankerheuristik ermittelt werden. Zur Überprüfung dient eine Skala mit fünf Items, welche die Wahrscheinlichkeit dafür anzeigen, dass die Klientin den Termin, für welchen sie schriftlich aufgeboten wurde, wahrnimmt. Die Wahrscheinlichkeit ist dabei wie folgt abgestuft: 1 = „0 – 20%“, 2 = „21 – 49%“, 3 = „50%“, 4 = „51 – 80%“, 5 = „81 – 100%“.

#### 4.3.2.6 Primacy-Recency-Effekt

Mit seiner Forschung „The factor of direction“ belegte Solomon Asch bereits 1946, wie schnell das alltägliche Formen eines Eindruckes über eine andere Person vonstattengeht. Die Eindrucksbildung ist ein temporärer Event, bei dem sowohl früher als auch später erhaltene Informationen einfließen. Dabei wird nicht zugewartet, bis sämtliche benötigte Informationen vorhanden sind, sondern das entstehende Bild wird aktiv vom Wahrnehmenden mitgestaltet (Asch, 1987, S. 212-213). Erhalten erstgenannte Informationen eine übermäßige Bedeutung und prägen fortan den Gesamteindruck über eine Person, spricht man in der Psychologie vom Primacy-Effekt. Dominieren hingegen die letztgenannten Informationen, vom Recency-Effekt (Forgas, 1999, S. 65).

Um den Primacy-Recency-Effekt zu untersuchen, werden die Teilnehmenden um ihre Einschätzung zur Glaubwürdigkeit der Klientin aus dem jeweiligen Fragebogen gebeten. Gruppe Insel erhält die Personenbeschreibung einer „eher kühlen und introvertierten Person, jedoch durchaus fleissig, intelligent und interessiert“, während Frau Bell als „fleissige, intelligente und interessierte Person, im persönlichen Kontakt aber eher kühl und introvertiert“ beschrieben wird. Beide Gruppen erhalten also die exakt gleichen Adjektive zur Personenbeschreibung, nur in umgekehrter Reihenfolge. Im Anschluss werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer darum gebeten, die Glaubwürdigkeit der Klienten zu beurteilen. Die Skala erstreckt sich über sechs Items, von 1 = „sehr glaubwürdig“, 2 = „glaubwürdig“, 3 = „eher glaubwürdig“, 4 = „eher unglaubwürdig“, 5 = „unglaubwürdig“ bis zu 6 = „sehr unglaubwürdig“.

#### 4.3.2.7 Professionelles Handeln

Vorinformationen und negative Erfahrungswerte beeinflussen nicht nur die Personenwahrnehmung, sondern auch das professionelle Handeln, so die Hypothese. Wie Forgas (1999, S. 30) beschreibt, haben Affekte einen Einfluss auf die Urteilsbildung. Menschen urteilen gutgelaunt positiver als missgelaunt. Hinzu kommen allfällige Verzerrungen aufgrund der eigenen Motive, Einstellungen und Erwartungen des Betrachters, welche die Bewertung einer Situation beeinflussen können (Delhees, 1994, S. 92). Um zu überprüfen, inwiefern die besagten Erfahrungswerte die Haltung gegenüber der Klientin beeinflusst, wurden die Probandinnen und Probanden danach gefragt, wie sie die Gesprächseröffnung nach dem verpassten Termin der Klientin gestalten würden. Zur Auswahl stehen drei Items. Zwei eher wohlwollende welche als „Verständnis für Erziehungsaufgaben“ und „Bitte um Transparenz“ betitelt werden sowie ein eher repressives Item, welches einen „Hinweis auf die Mitwirkungspflicht“ enthält.

#### 4.3.2.8 Attributionsstile

Bei der Ursachenzuschreibung unterliegen Beobachtende der Gefahr von Attributionsverzerrungen. Wie in Kapitel 2.3 erläutert, tendieren die Menschen dazu, situative Einflüsse zu unterschätzen und Ereignisse durch innere Dispositionen zu erklären (Ross, 1977, S. 184). Jüngere Untersuchungen zeigen jedoch auf, dass die Zuschreibung auch kontextabhängig und beeinflussbar ist (Parkinson, 2014, S. 92). So konnte Gilbert nachweisen, dass eine anfängliche Zuschreibung auf Persönlichkeitseigenschaften während dem Schlussfolgerungsprozess angepasst wird, indem auch situative Faktoren berücksichtigt werden. Dies geschieht insbesondere dann, wenn die wahrnehmende Person motiviert ist, ein korrektes Urteil zu fällen (zit. nach Krull, 1993, S. 341-342). Wird der Fokus vor der Beurteilung auf die Situation gelegt, so zeigt sich laut Krull genau ein umgekehrter Effekt; zuerst werden situative, also externale Erklärungen hinzugezogen und danach werden Rückschlüsse über die Person, also internale Erklärungen, einbezogen (Krull, 1993, S. 342). Davon ausgehend, dass Sozialarbeitende motiviert sind, ein umsichtiges und schlüssiges Urteil zu fällen, wird angenommen, dass im Attributionsprozess eine Korrektur in die eine oder andere Richtung erfolgt. Die Befragten erhalten zu diesem Zweck die Information, dass die Klientin erzählt, sie habe eine neue Stelle gefunden. Der Fokus liegt demnach auf der Person. Der Theorie von Gilbert und Krull zufolge, werden die Teilnehmenden nun vorerst eine internale Attribution vornehmen, da der Fokus auf den Persönlichkeitseigenschaften liegt. Anschliessend werden sie situative Faktoren einbeziehen, bei welchen sie alle bekannten vorliegenden Informationen berücksichtigen. Zu diesem Zweck werden sie vier Erklärungen (Items) für den Erfolg der Klientin in eine Rangreihenfolge bringen, von 1 „wahrscheinlichster Grund“ bis 4 für den unwahrscheinlichsten Grund. Zwei der Items implizieren eine internale Attribution, bei den zwei anderen Items handelt es sich um externale Erklärungen. Weil die Klientin nicht zum ersten Termin erschienen ist, werden die Sozialarbeitenden womöglich eher dazu neigen, den Erfolg auf äussere Umstände zurückzuführen. Der Klientin wird nicht zugetraut, die Stelle aus eigenen Kräften erhalten zu haben.

#### 4.3.2.9 Einschätzung und Umgang mit Vorinformationen aus Sicht der Profession

Vorliegende Arbeit unterliegt der Annahme, dass Wahrnehmungsverzerrungen entstanden durch Vorinformationen in der Praxis zwar bekannt sind, aber unterschätzt werden. In einem letzten Teil der Studie werden die Teilnehmenden daher gebeten, auf einem Zahlenstrahl von 1 (gar nicht) bis 10 (sehr stark) den Einfluss von Vorinformationen auf ihr sozialarbeiterisches Handeln einzuschätzen. Es wird weiter angenommen, dass die meisten Sozialarbeitenden möglichst unvoreingenommen an ein Gespräch herangehen möchten, um dem Effekt entgegenzuwirken und sich daher bewusst nur knapp informieren. Um diese Hypothese zu prüfen, werden die Probandinnen und Probanden gefragt, ob sie sich viel Zeit für die Vorbereitung nehmen oder sich nur knapp informieren. Schliesslich gehen die Autorinnen dieser Arbeit davon aus, dass die Mehrheit der Sozialarbeitenden ein hohes Vertrauen in ihr Bauchgefühl hat. Die Sozialarbeitenden werden deshalb gefragt: „Wie schätzen Sie Ihr Vertrauen in das eigene Bauchgefühl ein?“. Die Skala für die Überprüfung dieser Hypothese umfasst drei Items „Hohes Vertrauen“, „Mittleres Vertrauen“ und „Klein, ich bin ein rationaler Mensch.“.

#### 4.4 Durchführung der Studie

Nach der Entwicklung des Online-Fragebogens und einem Pretest wurden Sozialdienste und Jugendämter aus dem regionalen Umfeld der Autorinnen für die Teilnahme an der empirischen Studie angefragt. Die jeweiligen Stellenleiterinnen und Stellenleiter wurden persönlich kontaktiert und über den Gegenstand der Untersuchung informiert. Zugleich wurden die Verantwortlichen gebeten, die Teilnehmenden nicht über den tatsächlichen Untersuchungsgegenstand, also Wahrnehmungsverzerrungen, zu orientieren, sondern diese als „Untersuchung professioneller Interaktion“ zu bezeichnen. Hiermit wollten die Autorinnen einer allfälligen vorgängigen Beeinflussung entgegenwirken. Jene Dienste und Ämter, welche zusagten, wurden anschliessend in zwei Gruppen unterteilt, wobei erstere, Insel, mit  $(n = 28)$  leicht grösser war als die zweite Gruppe Bell mit  $(n = 24)$ . Anschliessend wurde den Stellenleitenden der Link zur Online-Umfrage zugestellt, mit der Bitte, diesen an die Mitarbeitenden weiterzuleiten. Rund die Hälfte der Teilnehmenden erhielt einen Link zum Fragebogen Bell, die andere Gruppe erhielt den Link zum Fragebogen Insel. Weiter wurde auf das Zeitfenster der Umfrage hingewiesen, welches rund zwei Wochen nach dem Versand der Links schloss. Bis zum Teilnahmeschluss am 31. März 2016 wurden rund die Hälfte der ursprünglich kalkulierten Umfragen ausgefüllt, anhand derer die Datenauswertung erfolgte.



## 5 ERGEBNISSE

In diesem Kapitel folgt die Darstellung der Ergebnisse. Die Auswertung der Hypothesen erfolgte mit dem Statistikprogramm IBM SPSS Statistics 24. Für die Skalen wurden die Mittelwerte anhand eines T-Tests berechnet und anschliessend auf ihre Signifikanz geprüft. Weiter wurde jeweils ein Levene-Test angewandt, um die Homogenität der Varianzen zu prüfen. Bis auf Hypothese 8 wurden unabhängige Stichproben durchgeführt. Die detaillierten Auswertungen (SPSS-Tabellen) befinden sich im Anhang.

### 5.1 Hypothese 1: Halo-Effekt und Attributionsverzerrung

*Hypothese 1a: Bestimmte Merkmale wie Beruf beeinflussen massgeblich die Sicht auf ein Ereignis. Einer Krankenschwester wird eher ein Fremdverschulden für das Verlieren einer Arbeitsstelle zugeschrieben (externale Attribution) als einer Klientin aus einem Tieflohnsektor ohne Berufsabschluss.*

Die Wahrscheinlichkeit für die Nichterwerbstätigkeit (Item) musste in eine Rangreihenfolge von 1 (sehr wahrscheinlich) bis 6 (unwahrscheinlichster Grund) gebracht werden. Mittels eines T-Tests wurden die Mittelwerte je Item ermittelt und hinsichtlich ihrer Signifikanz geprüft.

Tabelle 1

*Attribution der Nichterwerbstätigkeit.*

Item	Attributionsstil		Mittelwert	SD	Hypothese
Leistungsschwächen	internal	Insel	3.86	1.04	nicht sign.
		Bell	3.71	1.20	nicht sign.
Wirtschaftliche Gründe	external	Insel	3.36	1.45	nicht sign.
		Bell	3.42	1.61	nicht sign.
Gesundheitliche Gründe	external	Insel	1.96	1.07	nicht sign.
		Bell	1.71	0.91	nicht sign.
Unentschuldigte Absenzen	internal	Insel	4.89	1.34	nicht sign.
		Bell	4.63	1.24	nicht sign.
Mangelndes Engagement	internal	Insel	5.00	0.98	nicht sign.
		Bell	5.00	1.35	nicht sign.
Familie und Beruf	external	Insel	1.93	1.25	signifikant
		Bell	2.67	1.58	signifikant

Die Gruppe Bell attribuierte insgesamt häufiger internal ( $M = 4.44$ ,  $SD = .70$ ) als die Gruppe Insel ( $M = 4.58$ ,  $SD = .59$ ). Ebenfalls attribuierte erstere gesamthaft weniger external ( $M = 2.59$ ,  $SD = .70$ ) als die Gruppe Insel ( $M = 2.41$ ,  $SD = .59$ ). Wie Tabelle 1 zeigt, wurde lediglich bei einem Item (Unvereinbarkeit von Familie und Beruf) ein signifikanter Unterschied zwischen den Gruppen ermittelt:  $t(50) = -1.88$ ,  $p =$

.003 (one-tailed). Demnach wird es bei Frau Insel als wahrscheinlicher erachtet, dass die Nichterwerbstätigkeit auf die Unvereinbarkeit von Familie und Beruf zurückzuführen ist. Da sich nur bei einem von sechs Items ein signifikanter Unterschied erkennen lässt, ist Hypothese 1a falsifiziert.

*Hypothese 1b: Bei Frau Bell wird aufgrund des Halo-Effektes eher vermutet, dass sie aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen mit der Kinderbetreuung überfordert ist.*

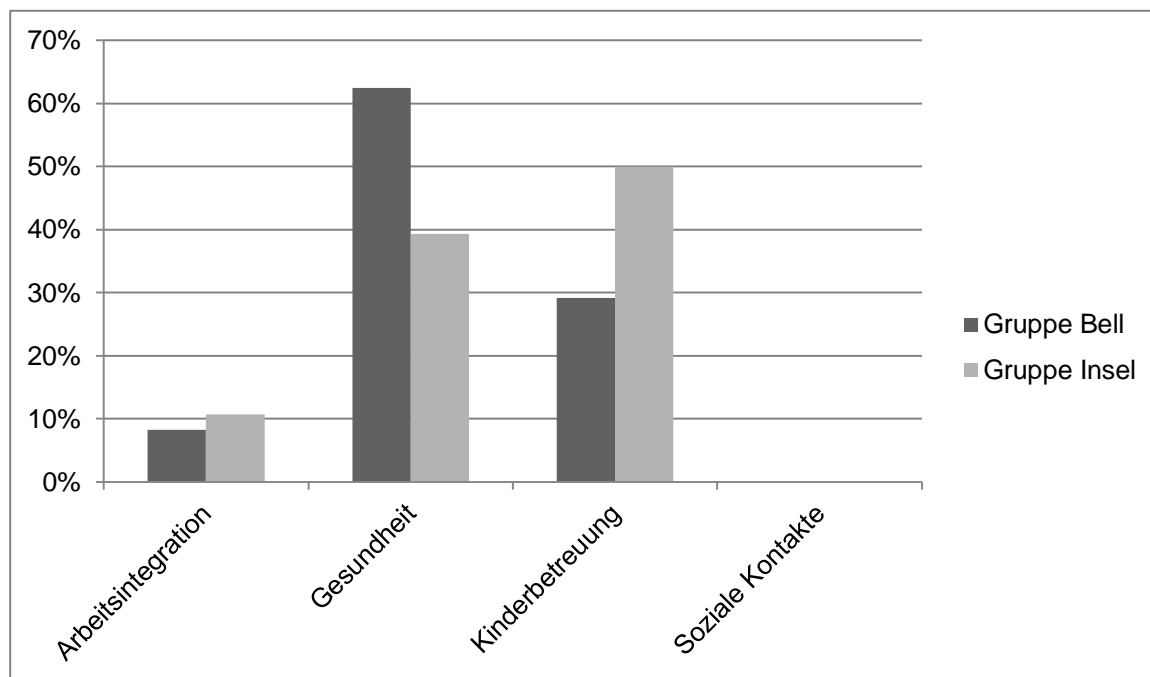


Abbildung 6. Prioritärer Lebensbereich

Wie aus Abbildung 6 ersichtlich ist, wird die Kinderbetreuung bei Frau Bell ( $M = 2.20$ ,  $SD = .58$ ) nicht häufiger als prioritärer Lebensbereich genannt als bei Frau Insel ( $M = 2.39$ ,  $SD = .68$ ). Es ergab sich kein signifikanter Unterschied zwischen den Gruppen:  $t(50) = -1.03$ ,  $p = .153$  (one-tailed). Hypothese 1b kann somit nicht bestätigt werden.

*Hypothese 1c: Die Klientin ohne Berufsabschluss (Frau Bell) löst ein stereotypisiertes Bild von einer arbeitslosen Person aus, welche in ihrer Freizeit zumeist passiven Hobbies nachgeht.*

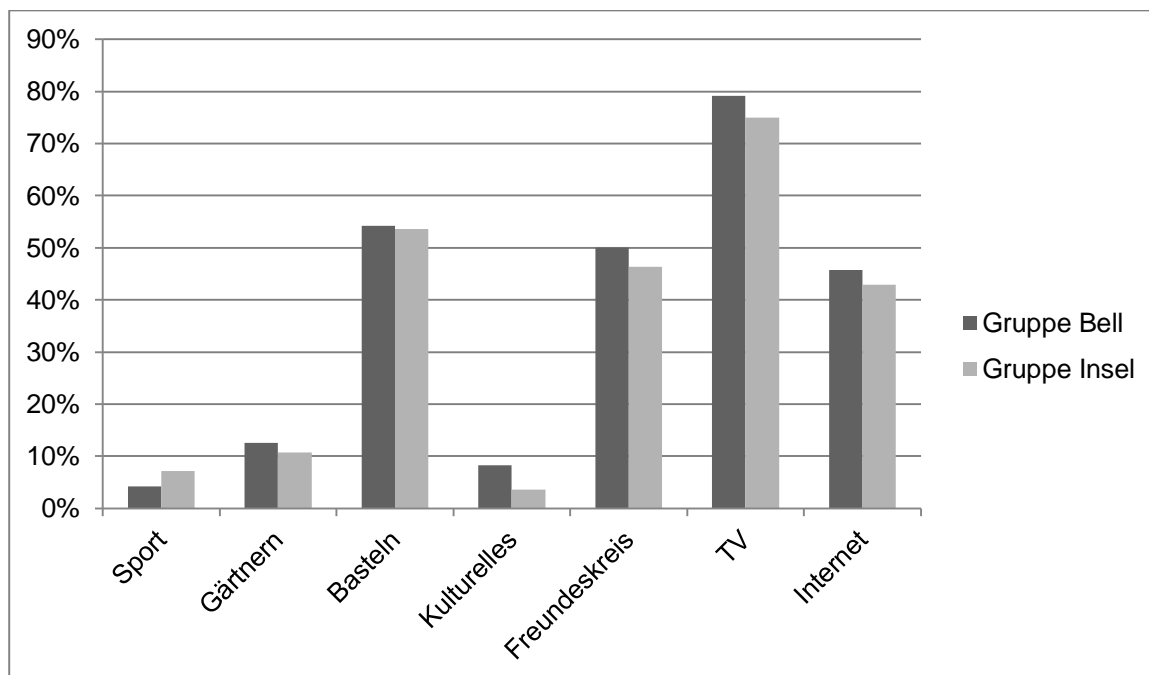


Abbildung 7. Freizeitbeschäftigung

Bei der Frage nach der Freizeitbeschäftigung konnte eine Mehrfachauswahl von sieben Items getroffen werden. Zwei der Items (TV, Internet) stehen für passive Hobbies, wohingegen die übrigen Items aktive Hobbies bezeichnen. Wie Abbildung 7 zeigt, lässt sich kein bedeutsamer Unterschied zwischen den Gruppen ermitteln. Demzufolge wurde bei Frau Bell kein stereotypisiertes Bild hervorgerufen, wonach sie in ihrer Freizeit zumeist passiven Hobbies nachgeht. Hypothese 1c wurde falsifiziert.

*Hypothese 1d: Die Klientin ohne Berufsabschluss (Frau Bell) wird als weniger sympathisch wahrgenommen, als die gelernte Krankenschwester (Frau Insel)*

Um die Sympathie zu ermitteln, wurden die Teilnehmenden gefragt, ob sie sich vorstellen könnten, mit der Klientin privat befreundet zu sein. Die endpunktbenannte Skala reichte von 1 (Nein, gar nicht) bis 10 (Ja, sicher).

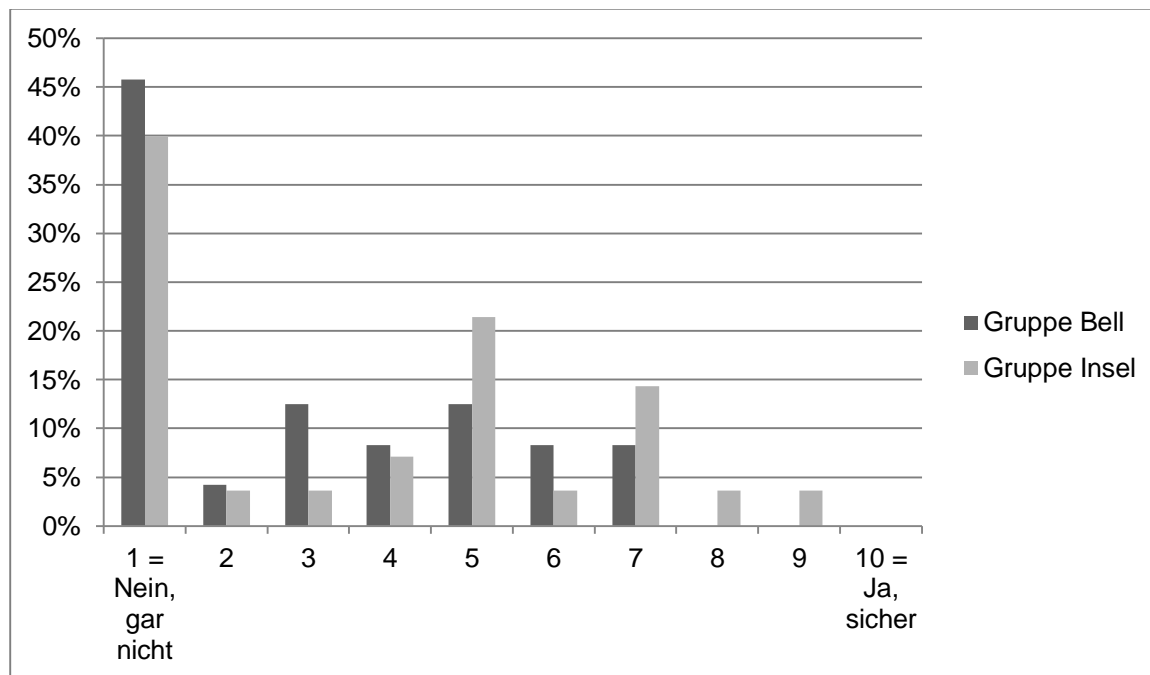


Abbildung 8. Sympathie

Wie Abbildung 8 zeigt, konnte sich die Gruppe Bell eine Freundschaft weniger gut vorstellen ( $M = 2.95$ ,  $SD = 2.17$ ) als die Gruppe Insel ( $M = 3.78$ ,  $SD = 2.72$ ). Mittels T-Test wurde die Hypothese auf ihre Signifikanz geprüft. Es zeigt sich kein signifikanter Unterschied zwischen den Gruppen  $t(50) = 1.22$ ,  $p > 0.05$  (one-tailed). Hypothese 1d ist damit falsifiziert.

## 5.2 Hypothese 2: Pygmalion und selbsterfüllende Prophezeiung

*Hypothese 2: Die negative Erwartung erwirkt eine selbsterfüllende Prophezeiung: liegen Vorinformationen zu unkooperativem Verhalten vor, so wird eher angenommen, dass die Klientin aufgrund von fehlender Motivation nicht zu einem Termin erscheint.*

Die Erklärungen (Item) für das Nichterscheinen zum Termin mussten in eine Rangreihenfolge von 1 (sehr wahrscheinlich) bis 6 (unwahrscheinlichster Grund) gebracht werden. Mittels eines T-Tests wurden die Mittelwerte je Item ermittelt und hinsichtlich ihrer Signifikanz geprüft.

Tabelle 2

*Attribution für das Nichterscheinen.*

Item	Attributionsstil		Mittelwert	SD	Hypothese
Keine Einladung erhalten	external	Insel	4.61	1.71	signifikant
		Bell	5.46	1.41	signifikant
Termin versäumt	internal	Insel	2.86	1.56	nicht sign.
		Bell	2.25	1.26	nicht sign.
Kein Bedürfnis	internal	Insel	4.32	1.59	nicht sign.
		Bell	3.83	1.40	nicht sign.
Panne bei der Anreise	external	Insel	3.46	1.43	signifikant
		Bell	4.38	1.01	signifikant
Keine Motivation	internal	Insel	3.64	1.50	signifikant
		Bell	2.79	1.10	signifikant
Migräne	external	Insel	2.11	1.26	nicht sign.
		Bell	2.29	1.37	nicht sign.

Gruppe Bell weist tiefere Mittelwerte bei der internalen Attribution auf ( $M = 2.95$ ,  $SD = .73$ ) als die Gruppe Insel ( $M = 3.60$ ,  $SD = .75$ ). Demnach wurden bei Frau Bell interne Gründe für das Nichterscheinen als wahrscheinlicher eingeordnet. Wie Tabelle 2 zeigt, wurde anhand des T-Tests bei drei von sechs Items ein signifikanter Unterschied zwischen den Gruppen ermittelt, und zwar hinsichtlich der Erklärungen „keine Einladung erhalten“  $t(50) = -1.19$ ,  $p = .029$  (one-tailed), „Panne bei der Anreise“  $t(50) = -2.611$ ,  $p = .006$  (one-tailed) und der Erklärung „keine Motivation“  $t(50) = 2.36$ ,  $p = .012$  (one-tailed).

Die Auswertung bestätigt, dass das Nichterscheinen bei der Gruppe Bell deutlich stärker auf die Motivation zurückgeführt wird. Des Weiteren werden die externalen Gründe als unwahrscheinlicher eingeschätzt. Die Hypothese 2 gilt damit als bestätigt.

### 5.3 Hypothese 3: Affektheuristik

*Hypothese 3a: Das Nichterscheinen des Gesprächspartners wirkt sich negativ auf die emotionale Befindlichkeit der Sozialarbeitenden aus. Durch die eher negativen Vorinformationen zu Frau Bell reagiert die Gruppe Bell emotional sensibler als die Gruppe Insel.*

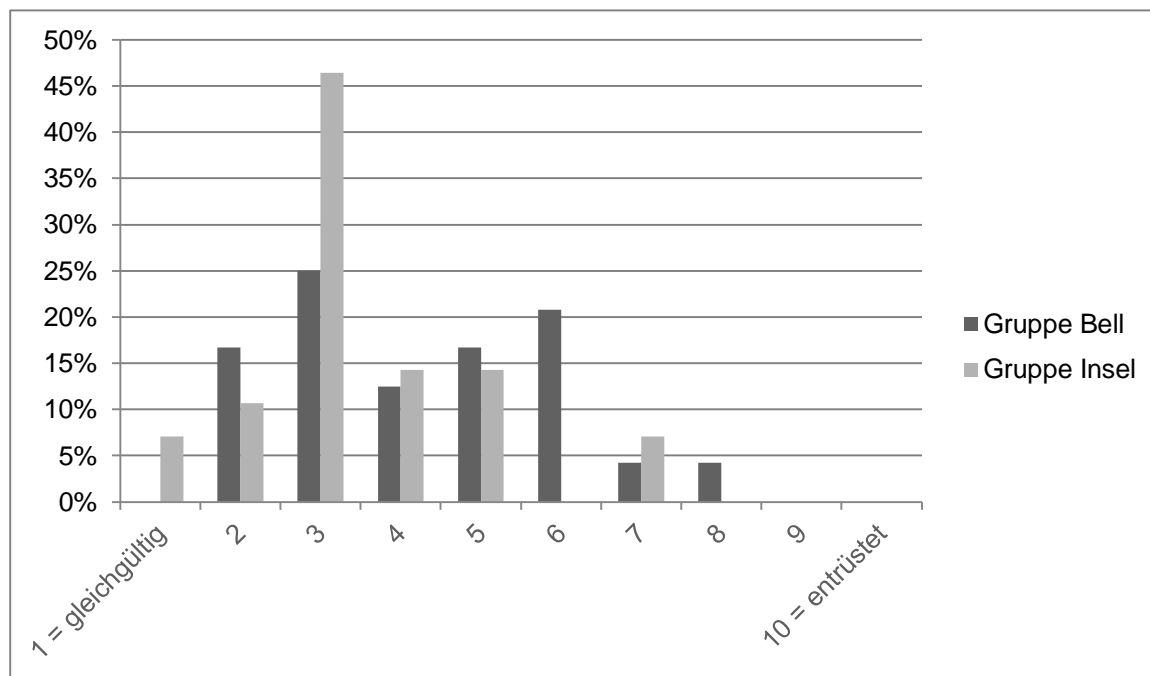


Abbildung 9. Emotionale Reaktion

Wie aus der Abbildung 9 ersichtlich wird, reagierte die Gruppe Bell emotional aufgebracht auf das Nichterscheinen der Klientin als die Gruppe Insel. Um die Hypothese zu überprüfen und zu verifizieren, ob sich die beiden Gruppen in ihrer emotionalen Befindlichkeit unterschieden, wurden sie mittels eines T-Tests verglichen. Es ergab sich ein signifikanter Unterschied zwischen der Gruppe Bell ( $M = 4.29$ ,  $SD = 1.73$ ) im Vergleich zur Gruppe Insel ( $M = 3.46$ ,  $SD = 1.45$ ):  $t(50) = -1.87$ ;  $p = .034$  (one-tailed). Die Hypothese 3a kann damit bestätigt werden.

*Hypothese 3b: Liegen negative Vorinformationen oder Erfahrungswerte vor, sinkt in der Folge die Bereitschaft im Wiederholungsfall eines Terminversäumnisses mild zu reagieren. Bei Frau Bell wird daher restriktiver reagiert.*

Auf einer Skala mit fünf Items wurde erfragt, wie die Reaktion voraussichtlich ausfällt, wenn die Klientin das nächste Mal den Termin erneut nicht wahrnimmt.

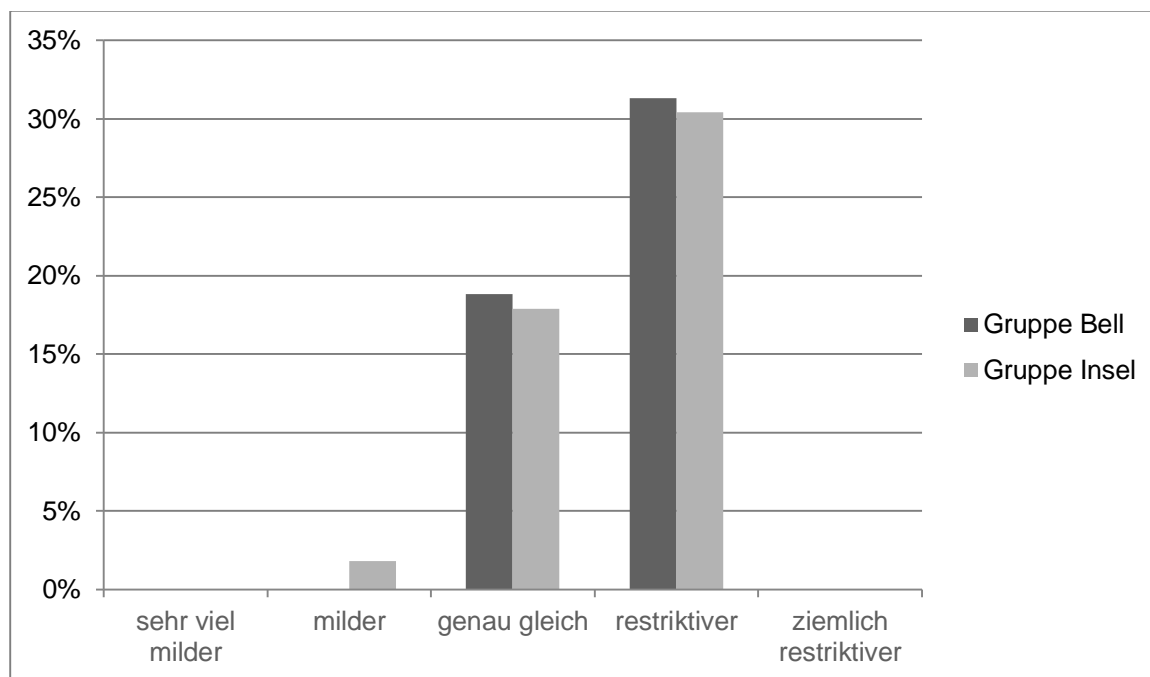


Abbildung 10. Reaktion im Wiederholungsfall

Wie aus Abbildung 10 ersichtlich wird, gab die Mehrheit der Befragten an, sich im Wiederholungsfall eines Terminversäumnisses restriktiver gegenüber der Klientin zu verhalten. Am zweithäufigsten wurde die Option „genau gleich“ gewählt. Der Hypothese folgend wurde erwartet, dass die Gruppe Bell eher restriktiv reagiert, da im Vorfeld vorwiegend negative Informationen zur Klientin bekannt waren. Um zu ermitteln, ob sich zwischen den Gruppen ein Unterschied aufzeigt, erfolgte die Überprüfung mit einem T-Test. Es zeigte sich kein signifikanter Unterschied zwischen der Gruppe Bell ( $M = 3.63$ ,  $SD = .49$ ) im Vergleich zur Gruppe Insel ( $M = 3.57$ ,  $SD = .57$ ):  $t(50) = -.36$ ;  $p = .036$  (one-tailed). Die Hypothese 3b kann damit nicht bestätigt werden.

## 5.4 Hypothese 4: Ankerheuristik

*Hypothese 4: Ein Urteil richtet sich an einer bekannten Grösse aus. Liegen Richtwerte zur Frage vor, wie oft Klientinnen und Klienten ihre Termine nicht wahrnehmen, wird sich die Antwort dem Richtwert angleichen.*

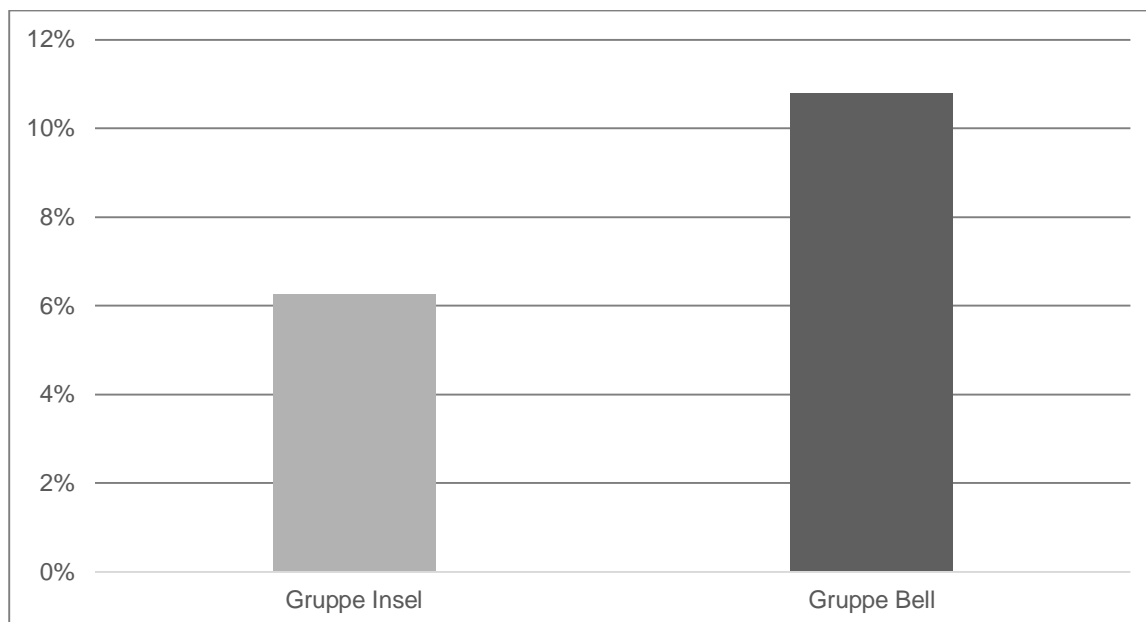


Abbildung 11. Einschätzung nicht wahrgenommener Termine

Mittels eines T-Tests wurden die Mittelwerte der geschätzten Prozentzahlen zur Häufigkeit von unentschuldig verpassten Terminen miteinander verglichen. Getestet wurde, ob die beiden Gruppen von den Ankerzahlen aus der Fragestellung (Gruppe Bell = 38%; Gruppe Insel = 12%) beeinflusst werden. Aus Abbildung 11 wird ersichtlich, dass die Gruppe Bell die Anzahl der verpassten Termine deutlich höher einschätzte ( $M = 10.79$ ,  $SD = 9.18$ ) als die Gruppe Insel ( $M = 6.25$ ,  $SD = 5.15$ ). Der Unterschied zwischen den beiden Gruppen erweist sich als signifikant:  $t(50) = -2.24$ ,  $p = .015$  (one-tailed). Die Hypothese 4, dass der Ankereffekt die Beurteilung unbekannter Grössen beeinflusst, kann bestätigt werden.



## 5.5 Hypothese 5: Primacy-Recency-Effekt

*Hypothese 5: Die Reihenfolge der Adjektive, welche eine Person beschreiben, übt einen Einfluss auf den Eindruck aus. Wird eine Klientin zuerst mit positiven Adjektiven beschrieben, so wird deren Aussage eher für glaubwürdig gehalten, als wenn die Klientin zuerst mit negativen Adjektiven beschrieben wird.*

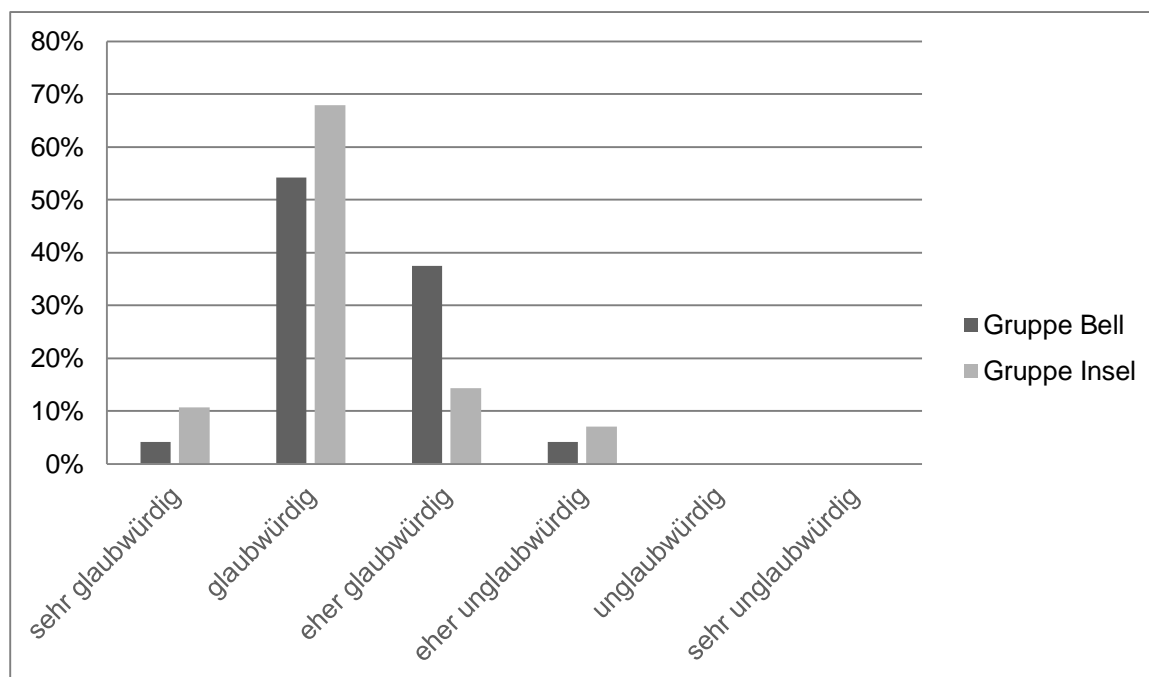


Abbildung 12. Einschätzung der Glaubwürdigkeit

Um die Glaubwürdigkeit der Aussagen von Klientin Insel und Klientin Bell miteinander zu vergleichen, wurde der T-Test angewandt. Gemäss der Hypothese zum Primacy-Effekt hätte Frau Bell ( $M = 2.41$ ;  $SD = .65$ ) als glaubwürdiger eingestuft und einen tieferen Mittelwert erzielen sollen als Frau Insel ( $M = 2.18$ ;  $SD = 0.72$ ). Das Resultat ergab jedoch keinen signifikanten Unterschied zwischen den beiden Gruppen:  $t(50) = -1.24$ ,  $p = .111$  (one-tailed). Wie Abbildung 12 zeigt, wird Frau Insel gesamthaft als leicht glaubwürdiger eingeschätzt als Frau Bell. Niemand unter den Probandinnen und Probanden stufte die Aussage der Klientin als „unglaubwürdig“ oder „sehr unglaubwürdig“ ein. Die meistgewählte Einschätzung war, eine „glaubwürdige“ oder „eher glaubwürdige“ Aussage. Somit zeichnet sich kein Einfluss des Primacy-Effektes ab. Die Hypothese 5 wird falsifiziert.

## 5.6 Hypothese 6: Verfügbarkeitsheuristik und Repräsentativität

*Hypothese 6: Bei der Einschätzung von Situationen beziehungsweise Prognosen werden Beispiele aus dem Gedächtnis abgerufen und Kategorien gebildet, welche diese Einschätzung beeinflussen. Muss geschätzt werden, wie hoch die Chance ist, dass die Klientin zu einem Termin erscheint, so wird die Angabe zur Wahrscheinlichkeit tiefer ausfallen, wenn zuvor eine höhere Nichterscheinenquote bekannt war.*

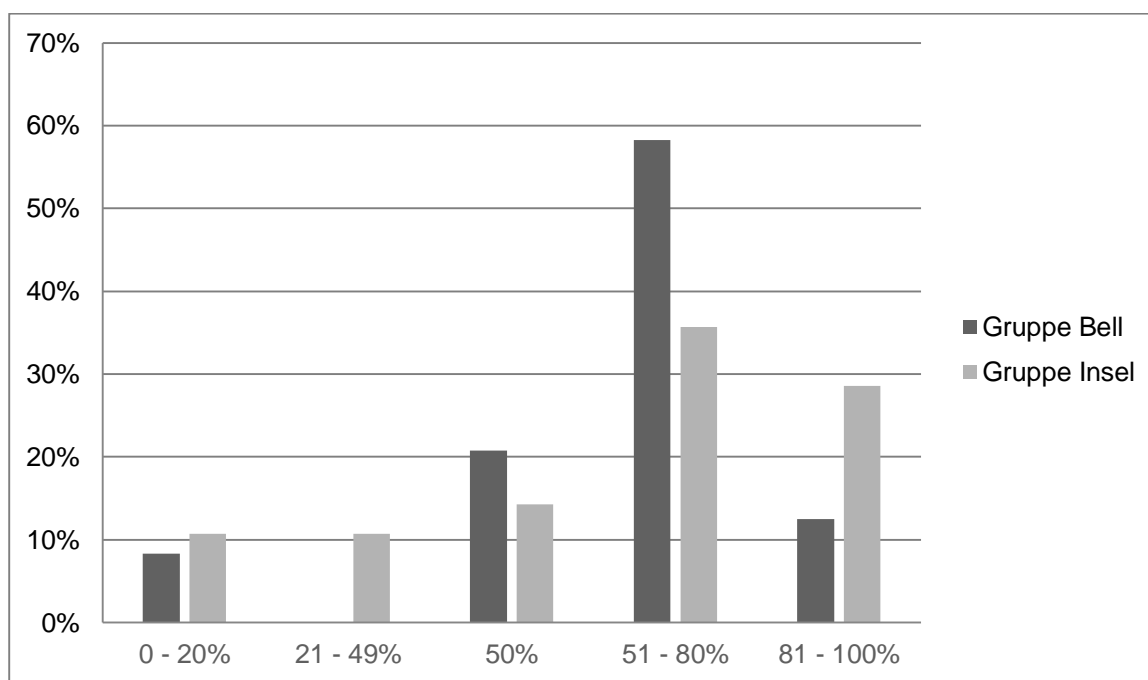


Abbildung 13. Vermutete Wahrscheinlichkeit Terminwahrnehmung

Abbildung 13 zeigt, dass die meisten der Probandinnen und Probanden über beide Gruppen davon ausgingen, dass die Klientin den Termin wahrnimmt. Weiter wurde ersichtlich, dass die Gruppe Bell die leicht höheren Werte in Bezug auf das vermutete Erscheinen der Klientin zum nächsten Termin aufwies ( $M = 3.67$ ,  $SD = 1.01$ ) als die Gruppe Insel ( $M = 3.61$ ;  $SD = 1.32$ ). Die Gruppe Bell geht somit von einer höheren Wahrscheinlichkeit für die Terminwahrnehmung ihrer Klientin aus als die Gruppe Insel. Lediglich zwei Personen der Untersuchungsgruppe Bell vermuteten, mit einer Wahrscheinlichkeit von „0 – 20 %“, dass die Klientin nicht zum Termin erscheinen würde. Niemand in der Gruppe Bell wählte die Option „21-49 %“. Mithilfe eines T-Tests wurde weiter überprüft, ob sich ein signifikanter Unterschied zwischen den beiden Gruppen abzeichnete. Die Auswertung der Daten  $t(50) = -.18$ ,  $p = .430$  (one-tailed) ergab keinen signifikanten Unterschied. Hypothese 6 ist falsifiziert.

## 5.7 Hypothese 7: Professionelles Handeln

Um die Hypothesen 7 bis 11 zu prüfen, erfolgte im letzten Teil eine Befragung über die ganze Stichprobe hinweg. Etwaige gruppenspezifische Unterschiede wurden dabei ausser Acht gelassen.

*Hypothese 7: Vorinformationen und negative Erfahrungswerte beeinflussen das professionelle Handeln. Bei der Gesprächseröffnung reagieren daher beide Gruppen aufgrund des Terminversäumnisses eher repressiv als verständnisvoll.*

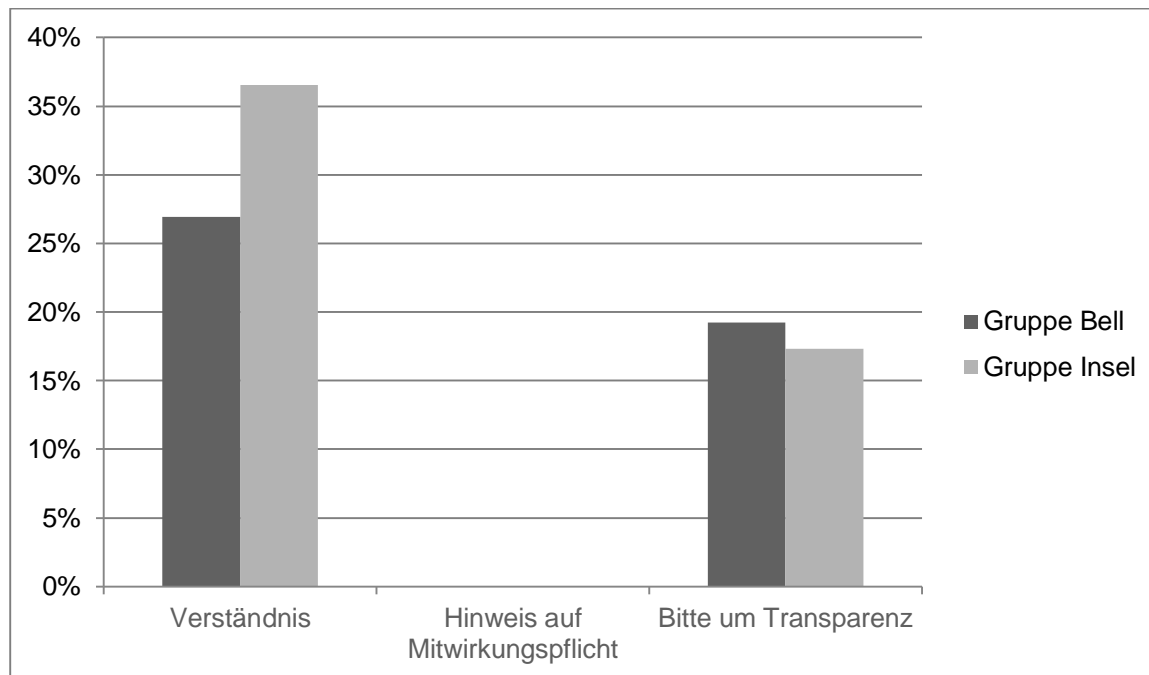


Abbildung 14. Gesprächseröffnung

Zur Frage, wie die Gesprächseröffnung gestaltet wird, konnte zwischen drei Items gewählt werden. Stehen die Items „Verständnis für Erziehungsaufgaben“ und „Bitte um Transparenz“ für ein eher zuvorkommendes und wohlwollendes Verhalten, deutet der „Hinweis auf Mitwirkungspflicht“ auf ein tendenziell repressives Handeln hin. Aus Abbildung 14 wird ersichtlich, dass niemand der Befragten angab, das Gespräch mit Hinweis auf die Mitwirkungspflicht zu eröffnen. Am häufigsten wurde von beiden Gruppen das Item „Verständnis“ gewählt. Damit wird deutlich, dass die Sozialarbeitenden trotz negativ konnotierten Vorinformationen das Gespräch verständnisvoll und zuvorkommend eröffnen würden. Hypothese 7 ist falsifiziert.

## 5.8 Hypothese 8: Attributionsstil

*Hypothese 8: Negativ konnotierte Vorinformationen führen dazu, dass ein positives Ereignis external attribuiert wird. Durch die zuvor negativen Zuschreibungen wird der Klientin nicht zugetraut, dass sie die Arbeitsstelle aufgrund von internalen Faktoren erhalten hat.*

Die Teilnehmenden wurden ersucht, vier mögliche Erklärungen für den Erfolg der Klientin (Arbeitsstelle) in eine Rangreihenfolge zu bringen. Die Skala reichte von 1 (sehr wahrscheinlich) bis 4 (unwahrscheinlichster Grund).

Tabelle 3

*Attribution Erfolg anderer.*

Item	Attributionsstil		Mittelwert	SD
Stellenbemühungen	internal	Insel	1.93	.77
		Bell	1.88	.74
Beziehungen	external	Insel	2.25	1.00
		Bell	2.04	1.27
Berufserfahrung	internal	Insel	2.00	.94
		Bell	3.04	.81
Vermittlung durch RAV	external	Insel	3.82	.48
		Bell	3.04	1.08

Die Auswertung dieser abhängigen Stichprobe zeigt auf, dass der Mittelwert bei der internalen Attribution insgesamt tiefer ( $M = 2.19$ ,  $SD = 0.57$ ) liegt als bei der externalen Attribution ( $M = 2.80$ ,  $SD = 0.57$ ). Der Unterschied der beiden Attributionsstile weist eine hohe Signifikanz auf  $t(51) = 34.98$ ,  $p = .001$  (one-tailed). Demnach wurde es von den Sozialarbeitenden als wahrscheinlicher erachtet, dass die Klientin in der Fallvignette die Arbeitsstelle aufgrund von internalen Faktoren erhalten hat. Hypothese 8 konnte somit nicht bestätigt werden.

## 5.9 Hypothese 9: Einschätzungen aus Sicht der Profession

*Hypothese 9a: Sozialarbeitende sind sich einem möglichen Einfluss von Vorinformationen auf ihr Handeln bewusst, unterschätzen aber deren Tragweite.*

Mittels einer endpunktbenannten Skala wurde der Einfluss von Vorinformationen auf das sozialarbeiterische Handeln erfragt. Der Zahlenstrahl reichte von 1 (gar nicht) bis 10 (sehr stark). Der Einfluss von Vorinformationen wird durchschnittlich als mittelmässig erachtet ( $M = 5.69$ ,  $SD = 1.88$ ). Hypothese 9a kann nicht überprüft werden, weil zuvor kein Richtwert definiert wurde.

*Hypothese 9b: Um dem Einfluss von Vorinformationen entgegenzuwirken, wollen Sozialarbeitende möglichst unvoreingenommen an ein Erstgespräch und messen dabei ihrem Bauchgefühl einen hohen Stellenwert bei.*

Im Folgenden wurden die Sozialarbeitenden zu ihrer subjektiven Einschätzung bezüglich Dossievorbereitung befragt. Die Mehrheit (65.4%) gab an, sich nur knapp zu informieren, um möglichst unvorbereitet an ein Gespräch zu gehen. Rund ein Drittel (34.6%) der Teilnehmenden gab an, sich viel Zeit für die Vorbereitung zu nehmen, um möglichst viel über das Gegenüber in Erfahrung zu bringen.

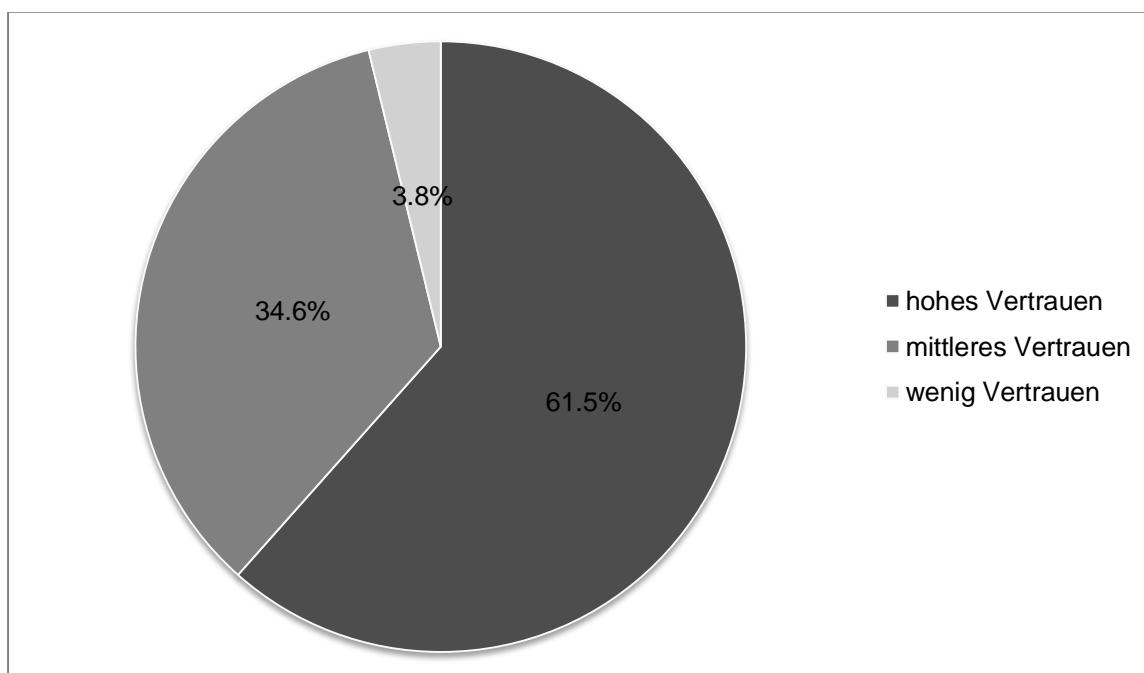


Abbildung 15. Vertrauen in das Bauchgefühl

In einem letzten Teil wurde danach gefragt, wie hoch das Vertrauen in das eigene Bauchgefühl ist. Wie aus Abbildung 15 ersichtlich wird, gaben mehr als 60 Prozent der Befragten an, ein hohes Vertrauen in ihr Bauchgefühl zu haben. Mehr als ein Drittel bezeichnet das Vertrauen als mittelmässig und weniger als 5 Prozent aller befragten Sozialarbeitenden bezeichnen sich als rationale Menschen. Hypothese 9b gilt damit als bestätigt.

## 6 DISKUSSION

Im Quasi-Experiment wurde untersucht, inwiefern kognitive Verzerrungen die Personenwahrnehmung bei der Übernahme eines Dossiers beeinflussen. Im ersten Teil dieses Kapitels werden die Ergebnisse nun zusammengefasst und anschliessend werden die einzelnen Hypothesen diskutiert.

### 6.1 Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

#### Hypothese 1 (Halo-Effekt und Attributionsverzerrung)

- |                                       |                 |
|---------------------------------------|-----------------|
| ▪ 1a Attribution und Erwerbslosigkeit | nicht bestätigt |
| ▪ 1b zu stärkender Lebensbereich      | nicht bestätigt |
| ▪ 1c Freizeitbeschäftigung            | nicht bestätigt |
| ▪ 1d Sympathie                        | nicht bestätigt |

#### Hypothese 2 (Pygmalion-Effekt und selbsterfüllende Prophezeiung)

- |                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| ▪ 2 Attribution Nichterscheinen | bestätigt |
|---------------------------------|-----------|

#### Hypothese 3 (Affektheuristik)

- |                                     |                 |
|-------------------------------------|-----------------|
| ▪ 3 a Emotionale Reaktion           | bestätigt       |
| ▪ 3 b Reaktion im Wiederholungsfall | nicht bestätigt |

#### Hypothese 4 (Ankerheuristik)

- |  |           |
|--|-----------|
| ▪ 4 Einschätzung unentschuldigt verpasster Termine | bestätigt |
|--|-----------|

#### Hypothese 5 (Primacy-Recency-Effekt)

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| ▪ 5 Glaubwürdigkeit | nicht bestätigt |
|---------------------|-----------------|

#### Hypothese 6 (Verfügbarkeits- und Repräsentativitätsheuristik)

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| ▪ 6 Terminwahrnehmung | nicht bestätigt |
|-----------------------|-----------------|

#### Hypothese 7 (professionelles Handeln)

- |                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| ▪ 7 Gesprächseröffnung | nicht bestätigt |
|------------------------|-----------------|

#### Hypothese 8 (Attributionsstil)

- |                                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| ▪ 8 Attributionsstil von Erfolg | nicht bestätigt |
|---------------------------------|-----------------|

#### Hypothese 9 (Einschätzung aus Sicht der Profession)

- |                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| ▪ 9a Einfluss Vorinformation | nicht überprüfbar |
| ▪ 9b Bauchgefühl             | bestätigt         |

## 6.2 Interpretation und Diskussion der Ergebnisse

In den nachfolgenden Passagen werden die Ergebnisse in Bezug auf die einzelnen Hypothesen diskutiert und interpretiert.

### 6.2.1 Halo-Effekt (Hypothese 1)

Den Ergebnissen aus der Befragung ist zu entnehmen, dass sich kein Unterschied hinsichtlich **Attribution der Nichterwerbstätigkeit** zeigt. Folglich hat das Merkmal „Beruf“ bei den Sozialarbeitenden keinen Halo-Effekt erzeugt. Einzig beim Erklärungsansatz „Unvereinbarkeit von Familie und Beruf“ zeigte sich ein signifikanter Unterschied. Die Gruppe Bell erachtete es demnach als unwahrscheinlicher, dass die Klientin aufgrund dieses Kriteriums nicht erwerbstätig ist. Möglicherweise nahmen die Befragten an, dass Frau Insel als alleinerziehende Krankenschwester aufgrund von unregelmässigen Arbeitszeiten Schwierigkeiten hat, eine Fremdbetreuung für die Kinder zu organisieren. Andererseits könnte auch bei Frau Bell, ebenfalls alleinerziehend, angenommen werden, dass sie als Produktionsmitarbeiterin Schichtarbeit leistet und daher eine Fremdbetreuung schwierig zu organisieren wäre. Ein weiterer Erklärungsansatz könnten unterschiedliche Erwartungshaltungen sein. Für dieses Argument spricht die Tatsache, dass Berufe in der Alten- und Krankenpflege, ähnlich wie jene von Berufsfeuerwehrleuten, ein hohes Ansehen in der Gesellschaft geniessen (Zltka, 2015, S. 8). Damit einhergehend werden an eine Krankenschwester womöglich höhere Erwartungen hinsichtlich Kindererziehung und -betreuung gestellt, verglichen mit einer Produktionsmitarbeiterin ohne Berufsabschluss. Denkbar wäre zudem, dass der Beruf Krankenschwester einen Stereotyp einer Person auslöst, die sich aufopfernd um ihre Mitmenschen kümmert. Durch die Doppelbelastung von Familie und Beruf kann Frau Insel diese Erwartungen nicht erfüllen.

Auch bei der Frage nach dem **prioritären Lebensbereich** liess sich die Hypothese zum Halo-Effekt nicht bestätigen. Zur Auswahl standen neben Kinderbetreuung, der Bereich Arbeitsintegration, die Gesundheit sowie die sozialen Kontakte. Am häufigsten genannt wurde das Thema Gesundheit, gefolgt von Kinderbetreuung. Weniger als 10 Prozent der Befragten beider Gruppen wählten Arbeitsintegration, und niemand entschied sich für soziale Kontakte. Angenommen wurde, dass die Kinderbetreuung bei Frau Bell häufiger genannt wird, weil Frau Insel aufgrund ihres Berufes als erfolgreicher wahrgenommen wird. Die beiden Gruppen wiesen bei der Überprüfung der Hypothese keine signifikanten Unterschiede auf. Tatsächlich wurde bei Frau Insel die Kinderbetreuung sogar häufiger genannt als bei Frau Bell. Dieses Ergebnis lässt sich allenfalls mit vorangehender Frage zur Nichterwerbstätigkeit erklären. Hier wurde die Unvereinbarkeit von Familie und Beruf als Grund für die Nichterwerbstätigkeit bei Frau Insel als wahrscheinlicher erachtet. Eine logische Schlussfolgerung daraus wäre, dass die Klientin primär in der Kinderbetreuung Unterstützung braucht und erst in einem zweiten Schritt erfolgreich in den Arbeitsmarkt integriert werden kann. Dass der Bereich Gesundheit am häufigsten gewählt wurde, lässt sich mit dem Umstand erklären, dass die Teilnehmenden vorab die Information erhielten, dass die Klientin unter Migräne und Schlafstörungen leidet. Auffallend ist allerdings, dass der Bereich Gesundheit

bei Frau Insel deutlich weniger häufig (39 %) genannt wurde als bei Frau Bell (63%). Obwohl nicht vorher hypothetisiert, zeigt sich hier der Ansatz eines Halo-Effektes. Von der Krankenschwester wird offenbar aufgrund ihrer Ausbildung eher erwartet, dass sie ihre gesundheitlichen Probleme selber bewältigen kann, verglichen mit der Klientin aus einem anderen beruflichen Sektor. Allerdings ist der Unterschied nicht signifikant und daher unbedeutend. Die sozialen Kontakte wurden vermutlich deshalb nicht gewählt, weil eine Mehrfachauswahl nicht möglich war und die anderen Bereiche aufgrund der Beschreibung als wichtiger eingeordnet wurden.

Bei der Frage nach der **Freizeitgestaltung** standen zwei passive und fünf aktive Hobbies zur Auswahl, welche mehrfach gewählt werden konnten. Die Hypothese, dass Frau Bell aufgrund des Stereotypen öfter passive Beschäftigungen zugeschrieben werden, konnte nicht bestätigt werden. Bei der Auswertung fällt auf, dass das Fernsehen von beiden Gruppen (Bell = 79 %; Insel = 75 %) am häufigsten genannt wurde. Offen bleibt die Frage, ob hier ein Stereotyp erwerbsloser Menschen vorliegt, welche häufig vor dem TV sitzen oder ob es ein häufiges Freizeitverhalten der gesamten Bevölkerung widerspiegelt. Die Freizeitaktivitäten der Schweizer Bevölkerung werden alle fünf Jahren statistisch erhoben. Allerdings wird Fernsehen und Internet nicht als eigenständige Beschäftigung aufgeführt und dient daher nicht als repräsentativer Vergleich. Als verwandte Beschäftigungen gelten womöglich Video- und Computerspiele. Laut dem Bundesamt für Statistik (BFS) üben 50 Prozent der Bevölkerung dieses Hobby häufig aus, also ein Mal pro Woche oder mehr (Bundesamt für Statistik, 2016). Verhält es sich beim Fernsehen ähnlich, so ist davon auszugehen, dass es sich tatsächlich um eine Beschäftigung handelt, welcher die Bevölkerung im Allgemeinen häufig frönt. Dem am häufigsten genannten TV folgt Basteln an zweiter beziehungsweise Freundeskreis an dritter und Internet an vierter Stelle. Am seltensten genannt wurden Sport, gefolgt von Kulturellem und Gärtnern. Die häufige Nennung von Basteln ist womöglich ebenfalls auf einen Stereotypen zurückzuführen, indem angenommen wird, dass Mütter mit Kindern im Alter von fünf und acht Jahren häufig basteln. Der Grund für die tiefe Nennung von Sport und Kulturellem kann gegebenenfalls damit erklärt werden, dass gerade alleinerziehende Mütter in der Sozialhilfe oftmals nicht über die nötigen finanziellen Mittel verfügen, um an kulturellen Anlässen teilzunehmen oder einem Sportverein beizutreten. Darüber hinaus fehlen häufig finanzierbare Betreuungsangebote, welche es den Müttern ermöglichen würden, derartigen Freizeitaktivitäten nachzugehen.

Menschen mit einem bestimmten beruflichen Status wirken, Dion, Berscheid und Walster zufolge, als attraktiver und sind beliebter (Dion, Berscheid & Walster, 1972). Davon ausgehend, dass Frau Insel als gelernte Krankenschwester einen höheren beruflichen Status aufweist als eine Produktionsmitarbeiterin ohne Berufsabschluss, wurde angenommen, dass Frau Insel sympathischer eingeschätzt wird. Die Auswertung des Experimentes zeigt, dass sich diese Hypothese nicht bestätigen lässt. Die **Sympathie** gegenüber der Klientin weist im Gruppenvergleich keinen signifikanten Unterschied auf. Die Produktionsmitarbeiterin, welche zuletzt in einer Grossmetzgerei arbeitete, wird nicht weniger sympathisch eingeschätzt, als die gelernte Krankenschwester. Gefragt wurde: „Könnten Sie sich vorstellen, mit Frau H. privat befreundet zu sein?“. Die Antwort war auf einer Skala von 1 (Nein, gar nicht) bis 10 (Ja, sicher)



anzugeben. Bemerkenswert hoch ist der Anteil der Studienteilnehmenden (Frau Bell = 46%; Frau Insel = 40%), welche auf dem Zahlenstrahl 1 (Nein, gar nicht) wählte. Zwei Erklärungen für diese ausgeprägte Tendenz sind möglich. Entweder wirkt die Klientin auf beide Gruppen tatsächlich sehr unsympathisch oder aber die Antwort hängt mit dem Professionsverständnis zusammen. Die Rede ist vom Begriffspaar Nähe und Distanz, welches laut Schäfer ein Merkmal der Beratungsbeziehung zwischen Sozialarbeitenden und ihrem Klientel darstellt (Schäfer, 2010, S. 62). Sozialarbeitende sind in Bezug auf dieses Thema besonders sensibilisiert. In ihrer täglichen Arbeit stellt das Herstellen einer Balance zwischen Nähe und Distanz eine Herausforderung dar. Gut möglich, dass die gestellte Frage in eine Abwehrposition geführt hat, weil eine Freundschaft mit Klientinnen und Klienten die professionelle Distanz überschreiten würde. Aus diesem Blickwinkel betrachtet, lässt sich die Sympathie in der Profession der Sozialen Arbeit möglicherweise nicht über diese Frage herleiten. Das Ermitteln der Sympathie erfolgte zudem erst im letzten Teil des Fragebogens. Es ist denkbar, dass andere Ergebnisse vorliegen würden, wenn die Frage im ersten Teil gestellt worden wäre.

Generell kann vermutet werden, dass die Halo-Effekte in vorliegender Fallvignette deshalb nicht entstanden sind, weil die berufliche Bezeichnung hinsichtlich des Status zu wenig stark voneinander abweicht. In der Forschung der Sozialpsychologie werden häufig extremere Berufe verglichen, wie etwa Personen mit akademischem Abschluss versus eine Angestellte oder einen Angestellten aus dem Tieflohnssektor. So führt etwa Hartung das Beispiel einer Studie an, in welcher Studierende das Verhalten einer Mutter beobachteten, welche der einen Gruppe zuvor als Ärztin und der anderen als Kassiererin vorgestellt wurde (Hartung, 2010, S. 36). Auch Wilson untersuchte den Halo-Effekt am Beispiel von Berufsbezeichnungen und setzte als Variablen einen Professor beziehungsweise einen Studenten ein (zit. nach Forgas, 1999, S. 64). Da die akademische Berufsgruppe in der gesetzlichen Sozialhilfe eine Minderheit darstellt, wählten die Autorinnen dieser Arbeit Berufstitel, welche in der Praxis der Sozialen Arbeit wirklichkeitsnaher sind.

### **6.2.2 Pygmalion und selbsterfüllende Prophezeiung (Hypothese 2)**

Zur Überprüfung, ob bei den Sozialarbeitenden im Experiment eine selbsterfüllende Prophezeiung in Form eines Pygmalion-Effektes ausgelöst wird, erhielten die beiden Gruppen vorab unterschiedliche Informationen zur Arbeitsbeziehung. Der Gruppe Bell wurde vermittelt, dass die Arbeitsbeziehung bisher mehrheitlich herausfordernd und schwierig war. Die andere Gruppe ging davon aus, dass die Arbeitsbeziehung mit der Klientin Insel überwiegend vertrauensvoll und kooperativ war. Die Auswertung der Ergebnisse zeigt einen signifikanten Unterschied zwischen den beiden Gruppen. Untersucht wurde der Attributionsstil für das Nichterscheinen zum Termin, wobei drei internale und drei externale Erklärungen in eine Rangreihenfolge gebracht werden mussten. Erwartet wurde, dass die Gruppe Bell aufgrund der Vorinformation deutlich stärker internal attribuierte und externale Gründe als unwahrscheinlicher einordnet. Tatsächlich zeigt sich, dass es bei Frau Insel als deutlich wahrscheinlicher erachtet wurde, dass sie „eine Panne bei der Anreise“ hatte oder dass sie „keine Einladung erhielt“ (externale

Erklärungen). Aufgrund des Hinweises, es handle sich um eine vertrauensvolle und kooperative Klientin, gingen die Befragten offenbar davon aus, dass die Klientin gerne ans Gespräch gekommen wäre, aber durch situative Einflüsse verhindert war. Die Erwartung an eine kooperative Klientin hat sich bewahrheitet, indem die Gruppe Insel einzig auf der Basis der Vorinformation eine entsprechende Schlussfolgerung traf. Unerheblich ist dabei, ob die erteilte Information zutrifft oder nicht. Die Teilnehmenden waren im Glauben, die Information entspricht der Wahrheit und schufen dadurch eine eigene soziale Realität – entsprechend dem von Merton angeführten Zitat: „If men define situation as real, they are real in their consequences.“ (1995, S. 399). Ein ebenfalls signifikanter Unterschied zeigte sich beim internalen Erklärungsansatz „kann sich heute nicht motivieren“. Das Nichterscheinen wurde von der Gruppe Bell deutlich stärker auf fehlende Motivation zurückgeführt. Auch hier widerspiegelt sich eine selbsterfüllende Prophezeiung in Form eines Pygmalion-Effektes. Ähnlich wie den Lehrpersonen im Experiment von Rosenthal und Jacobson wurden den Probandinnen und Probanden in dieser Studie zuvor bestimmte Eigenschaften oder Verhaltensweisen suggeriert. Die Gruppe Bell ging davon aus, dass die Arbeitsbeziehung mit der Klientin herausfordernd und schwierig sein wird. Es erschien ihnen daher naheliegend, dass Frau Bell aufgrund von fehlender Motivation nicht zum Termin erschienen ist. Die Arbeitsbeziehung hat im Kontext der Sozialen Arbeit einen hohen Stellenwert. Hochuli, Freund und Stotz (2011, S. 87) bezeichnen die Kooperation zwischen Sozialarbeiterin, Sozialarbeiter und dem Klienten oder der Klientin als Strukturmerkmal des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit. Das Gelingen von sozialarbeiterischem Handeln hängt demzufolge stark davon ab, ob eine gute Arbeitsbeziehung hergestellt werden konnte. Es ist deshalb anzunehmen, dass beide Gruppen empfindsam auf den Hinweis bezüglich Arbeitsbeziehung reagiert haben. Wird diese als herausfordernd und schwierig beschrieben, spricht dies tendenziell für eine unkooperative Klientin, die sich nicht auf den Prozess einlassen kann. Der Pygmalion-Effekt hatte demnach hier eine besonders starke Wirkung.

Einschränkend muss festgehalten werden, dass es sich, Snyder und Stukas zufolge, bei den dargestellten Effekten nicht um eine selbsterfüllende Prophezeiung im eigentlichen Sinne handelt. Es fehlt die Verhaltenskomponente, welche dazu führt, dass sich die Erwartung objektiv selbsterfüllt (Snyder & Stukas, 1999, S. 275). Vorliegende Studie konzentriert sich auf kognitive Prozesse bei der Personenwahrnehmung und machte keine Beobachtungen zur tatsächlichen Interaktion auf der Verhaltensebene. Der Logik Snyder und Stukas (1999, S. 275) folgend, handelt es sich demnach lediglich um eine erwartungskonforme Bewertung von Informationen. Die Schlussfolgerung der Sozialarbeitenden hinsichtlich des Nichterscheinens steht im Einklang mit der vorhandenen Erwartung. Greitemeyer (2008, S. 81) bezeichnet diese erwartungskonforme Informationsbewertung auch als „prior belief effect“.

### 6.2.3 Heuristiken

Obwohl nicht alle Hypothesen zu den Urteilsheuristiken bestätigt wurden, wird in den Resultaten eine Tendenz zu heuristischen Antworten ersichtlich. Nachfolgend werden die einzelnen Effekte diskutiert.

#### 6.2.3.1 Affektheuristik (Hypothese 3)

Wie die Ergebnisse zeigen, reagierte die Gruppe Bell emotionaler auf das Nichterscheinen der Klientin als die Gruppe Insel. Dieses Ergebnis stimmt mit der gebildeten Hypothese überein.

Wie aus der Theorie zur Affektheuristik hervorgeht, haben die eigenen Affekte einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf die Urteilsbildung (Slovic, Finucane, Peters & MacGregor, 2002, S. 397). Die Resultate zur Hypothese 3a bestätigten die Bedeutung der Stimulusbelastung für die emotionale Befindlichkeit. Aus der Theorie geht hervor, dass durch die mehrfache Darbietung eines Stimulus eine Vertrautheit erzeugt wird, welche die Einstellung eines Menschen zum Stimulus entweder positiv oder negativ beeinflussen kann. Fällt die erste Bewertung negativ aus, wird im Fall einer wiederholten negativen Darbietung auch die Abneigung zum Stimulus grösser (S. 400–401). Im Experiment war bekannt, dass die Klientin der Gruppe Bell über keinen Berufsabschluss verfügte. Zudem wurde sie als „schwierig und herausfordernd“ beschrieben. Die erste Beurteilung fiel dementsprechend eher ungünstig aus, was durch die negative Personenbeschreibung noch verstärkt wurde. Die Probandinnen und Probanden verbanden in der Folge negative Affekte mit dem Stimulus „Frau Bell“, was zu einer eher negativen Haltung gegenüber der Klientin führte. Mit der Frage um die Einschätzung der emotionalen Befindlichkeit wurde gemäss dem Prinzip der Ersetzung nicht die Zielfrage (emotionale Reaktion auf das Nichterscheinen) beantwortet, sondern die heuristische Frage danach, ob mit der Klientin eher negative oder positive Gefühle verbunden werden (Kahneman, 2015, S. 127). Dementsprechend reagierten die Probandinnen und Probanden aus der Gruppe Bell emotional entrüsteter als die Gruppe Insel.

Die nächste Hypothese 3b beschäftigte sich mit der Frage, ob sich negative Vorinformationen oder Erfahrungswerte auf das Verhalten der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter beim wiederholten Terminversäumnis auswirken. Obwohl die Gruppe Bell im Vorfeld stärker auf das Nichterscheinen der Klientin reagierte, verhielt sie sich nur geringfügig restriktiver. Das Resultat zeigte einen leichten Zusammenhang zwischen der emotionalen Intensität und der späteren Reaktion im Wiederholungsfall. Mit einer Korrelation von  $r(52) = .19, p = .079$  (one-tailed) erwies es sich jedoch als nicht signifikant. Folgt man den bereits dargelegten Erkenntnissen aus der Risikoforschung, sind Urteile und Entscheidungen stark an die eigenen Gefühle gekoppelt (Slovic et al., 2002, S. 410-413). Demnach hätten die negativen Vorinformationen dazu führen müssen, dass bei der Gruppe Bell restriktiver auf das wiederholte Nichterscheinen reagiert wird als bei der Gruppe Insel. Die Hypothese konnte jedoch in der Form nicht bestätigt werden. Die Autorinnen vermuten, dass dies damit zusammenhängt, dass die Frage zu Hypothese 3b erst im letzten Teil des Fragebogens gestellt wurde. Zu dem Zeitpunkt lagen bereits zu beiden Gruppen sowohl positive als auch negative Informationen zu der Klientin vor, was den Effekt abschwächte und schlussendlich dazu führte, dass kein Unterschied mehr auszumachen war.

Aus dem Ergebnis ist jedoch eine klare Tendenz zu einer restriktiveren Reaktion erkennbar. So reagieren bei Gruppe Bell 31 Prozent beim wiederholten Terminversäumnis restriktiver, bei Gruppe Insel 30 Prozent. Dies ist auch insofern interessant, weil sich die Klientin für den ersten verpassten Termin telefonisch entschuldigt hatte (Tochter war krank) und sie kein Eigenverschulden am verpassten Termin hatte. Eine Aussage die, wie aus Hypothese 5 ersichtlich wird, auch von den meisten Teilnehmenden als glaubwürdig eingestuft wurde. Trotzdem wird mit der Klientin ein negativ konnotiertes Erlebnis verbunden, was die Probandinnen und Probanden dazu veranlasst, beim wiederholten Terminversäumnis restriktiver zu handeln.

#### **6.2.3.2 Ankerheuristik (Hypothese 4)**

Die Ergebnisse zum Ankereffekt zeigen, dass die befragten Fachpersonen in ihrer Beurteilung vom Ankereffekt beeinflusst wurden. Die Gruppe Bell, welche durch die Information im Fragebogen von einem Ankerwert von 38 Prozent ausging, beurteilte dementsprechend die Rate der verpassten Termine höher als die Gruppe Insel, welche sich an einer 12-Prozent-Rate orientiert. Das Ergebnis stimmt mit den Darlegungen zur Anker- und Anpassungsheuristik überein. Demnach greifen Menschen bei der Beurteilung ungewisser Grössen auf Informationen zurück, welche keinen oder wenig Informationsgehalt für die zu beantwortende Frage haben. Sie orientieren sich dabei meist an ihnen bekannten Werten oder aktuellen Informationen aus ihrer Umgebung. Das Schätzurteil ist dabei stark mit dem bekannten Wert verankert. Ist der Anker erst einmal gesetzt, erfolgt, so Kahneman (2015, S. 153), bloss eine Anpassung aber keine realistische, objektive Einschätzung mehr, was das Ergebnis der Einschätzung verfälscht. Dem Ergebnis folgend kann bestätigt werden, dass sich auch erfahrene Fachpersonen von solchen Ankereffekten leiten lassen, wodurch es zu Verzerrungen in der Urteilsbildung kommt. Durch das gezielte Überdenken schneller Urteile und dem aktiven Bemühen von System 2 kann man jedoch potenziellen Denkfehlern entgegenwirken, im Denken unabhängig bleiben und Ankereffekte umgehen.

#### **6.2.3.3 Verfügbarkeits- und Repräsentativitätsheuristik (Hypothese 6)**

Aus den Untersuchungsergebnissen geht hervor, dass sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei der Einschätzung der Terminwahrnehmung nicht von der Verfügbarkeits- oder der Repräsentativheuristik leiten lassen. Die Hypothese wird dadurch falsifiziert.

Ein möglicher Erklärungsansatz dafür, dass sich die Hypothese nicht bewahrheitete, findet sich in der Theorie zur Verfügbarkeitsheuristik. Kahneman et al. belegten, dass Menschen, um die Wahrscheinlichkeit eines Ereignisses zu beurteilen, in den eigenen Erinnerungen nach Vorkommnissen der gleichen Kategorie suchen. Die Glaubwürdigkeit des Szenarios oder die Leichtigkeit, anhand derer ihnen solche Beispiele einfallen, dient als Basis für die Einschätzung der Wahrscheinlichkeit. Indem eine Fachperson bereits gemachte Erfahrungen durchgeht und nach ähnlichen Fällen oder Vorkommnissen sucht, beispielsweise Klientinnen, die nicht zum Gespräch erscheinen, Klientinnen die alleinerziehend sind und keiner Erwerbstätigkeit nachgehen, zieht sie Parallelen zu ähnlichen Fällen und Vorkommnissen (Tversky & Kahneman, 2008, S. 176-177). Haben diese Fälle viel gemeinsam, halten sie es in der Folge

---

für wahrscheinlich, dass sich die Klientin, der Klient ähnlich verhält. Die Verfügbarkeit ist somit an die eigenen Erfahrungswerte gekoppelt und stellt eine subjektive, veränderliche Grösse dar (S. 164).

Wie die Resultate aus Hypothese 4 zeigen, schätzen die Teilnehmenden die Rate der unentschuldig nicht wahrgenommenen Termine über die letzten zwei Monate mit 6.25 Prozent (Gruppe Insel) und 10.79 Prozent (Gruppe Bell) als relativ gering ein. Sie haben folglich wenige Beispiele zu dieser Kategorie und gehen davon aus, dass die Klientin den Termin wahrnimmt. Solch eine Kategorisierung mag wohl nachvollziehbar sein, doch ist aus professioneller Sicht darauf hinzuweisen, dass das durchforschen der eigenen Erinnerungen nicht objektiv ist und seinen eigenen Regeln folgt. Besonders herausragende, dramatische oder auch einschneidende Erlebnisse werden eher abgerufen als alltägliche. Möglicherweise werden konventionell verlaufende Fallgeschehnisse gar nicht erst erinnert. Die Konsequenz daraus ist, dass eher Auffälligkeiten herangezogen werden als nicht auffallende Ereignisse, wodurch es zu Fehleinschätzungen kommen kann (Tversky & Kahneman, 2008, S. 176-177).

Eine weitere Erklärung für das Ergebnis der Hypothese 6 findet sich in der Repräsentativheuristik. Ähnlich der Verfügbarkeitsheuristik besagt die Theorie zur Repräsentativheuristik, dass Menschen dazu neigen, in Mustern zu denken. Infolgedessen beurteilen sie nicht die eigentliche Wahrscheinlichkeit eines Ereignisses, sondern wie gut eine Person oder ein Objekt einer bestimmten Kategorie entspricht. Überdies sind sie dazu geneigt, sich eine Welt der Regelmässigkeiten zu erschaffen, in der Ereignisse (wie das Nichterscheinen zum Gespräch) nicht zufällig auftreten, sondern nachvollziehbar sind. Um ein Geschehen erklären zu können, suchen sie, Kahneman (2015) zufolge, überall nach Mustern und Begründungen, wo gar keine sind (S. 147-147). Gut möglich, dass das Bild der Klientin aufgrund der verschiedenen Informationen keiner bestimmten Kategorie zugeordnet werden konnte und ein einmalig verpasster Termin mit Entschuldigung nicht repräsentativ war. Zudem liess das Verhalten der Klientin wenig Raum, um allfällige Muster zu erkennen. Trotzdem gehen die Fachpersonen von einer hohen Wahrscheinlichkeit aus, dass die Klientin zum Termin erscheint. Für diese Einschätzung dient ihnen als Richtwert die eigene Erfahrung. Damit liegen sie in dem Fall wohl auch genauer, als wenn sie sich an statistischen Werten orientieren. Zumal die Terminwahrnehmung von Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit nicht mit einem Münzenwurf verglichen werden kann. Die Wahrscheinlichkeit dafür, dass jemand einen Termin einhält, mischt sich glücklicherweise nicht mit jeder Begegnung erneut zu „fifty-fifty“ Denn anders als das Rouletterad folgt der Mensch, nach dem Verständnis der Autorinnen, in seinem Verhalten sehr wohl einem Muster, gewissen Verhaltensregeln und den eigenen oder gesellschaftlichen Werten. Diese können aber vom Homo oeconomicus, dem unbegrenzt rationalen Menschen nicht erkannt werden. Dafür braucht es Menschlichkeit, Empathie und Verständnis für die Klientinnen und Klienten in ihrer Situation. Die Tatsache, dass 79 Prozent der Teilnehmenden aus der Gruppe Bell und 92 Prozent der Gruppe Insel die Wahrscheinlichkeit dafür, dass die Klientin den Termin wahrnimmt auf  $\geq 50$  Prozent schätzten, spricht für sich. Das Resultat zeugt von einer positiven, vertrauensvollen Haltung gegenüber der Klientin.

Der Mensch ist eben kein Roboter, die Klientin keine Roulettekugel. Gegenseitiges Vertrauen, Wertschätzung sowie Respekt vor der Würde und den Werten des Gegenübers sind essenziell für die Soziale Arbeit und im Berufskodex verankert (AvenirSocial, 2010, S. 11). Dies bedeutet auch, den Blick offen zu halten, sich nicht anhand von negativen (Vor)Informationen, Versäumnissen, Erwartungen oder auch Missverständnissen beeinflussen zu lassen sowie auch nicht die eigenen Anteile am Geschehen zu überschätzen. Durch das Wissen über die Urteilsheuristiken sowie kontinuierliches Reflektieren der eigenen Eindrücke und Intuitionen kann man Kahneman (2015, S. 166) zufolge, potenziellen Verzerrungen widerstehen. Dies indem man beispielsweise achtsam ist und sich hinterfragt, was man da gerade beurteilt. Dies mag zwar kognitiv anstrengend sein, kann aber in der Folge Verzerrungen vorbeugen.

#### **6.2.4 Primacy-Recency-Effekt (Hypothese 5)**

Die Ergebnisse aus der Untersuchung zum Primacy-Recency-Effekt zeigen keinen signifikanten Unterschied in der Einschätzung der Glaubwürdigkeit zwischen beiden Gruppen.

Anhand der Hypothese zum Primacy-Recency-Effekt hätte Frau Bell, welche in dem Teil des Fragebogens (Teil IV) als „fleissige, intelligente und interessierte Person, im persönlichen Kontakt aber eher kühl und introvertiert“ beschrieben wurde, anhand der zuerst genannten, positiven Adjektive als glaubwürdiger eingestuft werden sollen als Frau Insel. In der Auswertung der Ergebnisse zeigte sich jedoch, dass Frau Insel als leicht glaubwürdiger eingestuft wird als Frau Bell. Obwohl ihr in der Personenbeschreibung zuerst eher negative Adjektiven zugeschrieben wurden. Als Erklärung dafür, wieso sich die Hypothese nicht bestätigte, kann vermutet werden, dass sich der erste, positive Eindruck der Klientin Insel (aus Teil II und III des Fragebogens) als sehr stark erwies. Aus der Literatur geht hervor, wie schnell und mühelos die Urteilsbildung vonstattengeht und die erhaltenen Informationen nicht zu einem gleichmässigen Bild zusammengesetzt und unabhängig voneinander gewichtet werden, sondern dass einzelnen Informationen und Merkmalen eine grössere Bedeutung zukommt als anderen (Jonas, Stroebe & Hewstone, 2014, S. 133). Insbesondere die erstgenannten Informationen erhalten, wie Hartung (2010, S. 39) betont, oftmals eine übermässige Bedeutung und aktivieren ein Bild einer Person, wonach die folgenden Informationen passend dazu assimiliert werden. Demnach kann über den gesamten Fragebogen von einem Primacy-Effekt ausgegangen werden, die Informationen dazu leiten sich jedoch nicht aus den Adjektiven zu Frage 8 ab, sondern aus den ersten Teilen des Fragebogens. Ein weiterer Erklärungsansatz für das Resultat bietet der Recency-Effekt. Dieser tritt oftmals dann auf, wenn Menschen viele oder komplexe Informationen in schneller Abfolge erhalten und sich nicht mehr an die erstgenannten Informationen erinnern (Betsch, Funke & Plessner, 2011, S. 49). Oder, wie aus der Forschung hervorgeht, wenn Probandinnen und Probanden in einer Studie nach jeder neuen Information gebeten wurden, ein Zwischenurteil abzugeben. Sie orientierten sich dann an den letztgenannten Informationen (S. 50). Über die gesamte Studie hinweg erhielten die Probandinnen und Probanden, um die einzelnen Effekte zu prüfen, zahlreiche Hinweise zu der Klientin. Es ist daher naheliegend, dass sie sich an den letztgenannten Informationen orientierten und deshalb Frau Insel als glaubwürdiger empfanden als Frau Bell.

Über beide Versuchsgruppen hinweg kann gesagt werden, dass niemand unter den Probandinnen und Probanden die Aussage der Klientin als „unglaublich“ oder „sehr unglaublich“ einstufte. Die meisten der befragten Fachpersonen schätzten die Klientin als „glaubwürdig“ oder „eher glaubwürdig“ ein, was von einer generell wohlwollenden Haltung gegenüber der Klientin zeugt.

### **6.2.5 Professionelles Handeln (Hypothese 7)**

Die Resultate zur Hypothese 7 zeigen, dass die Fachpersonen - trotz Vorinformationen und negativen Erfahrungen gegenüber der Klientin - eine grundsätzlich wohlwollende und wertschätzende Haltung einnehmen. Mehr als die Hälfte der Teilnehmerinnen und Teilnehmer gaben an, Verständnis für den verpassten Termin zu haben. Die restlichen Fachpersonen wollten beim nächsten Gespräch auf den verpassten Termin zu sprechen kommen und mehr Transparenz einfordern. Niemand führte an, nach einem verpassten Termin zur repressivsten Möglichkeit zu greifen und die Klientin auf ihre Mitwirkungspflicht und die Konsequenzen bei einer allfälligen Missachtung hinzuweisen. Dies zeugt von einem hohen Professionsverständnis. Denn folgt man den Grundsätzen des Berufskodexes sind jeder Person, und zwar unabhängig von ihrer Leistung, ihrem moralischen Verhalten oder dem Erfüllen von Ansprüchen, die gleichen Menschenrechte zu gewähren. Darunter fällt auch die Verpflichtung, jegliche Form der Diskriminierung zurückzuweisen (AvenirSocial, 2010, S. 8-9). Aus dem Untersuchungsergebnis wird deutlich, dass die Fachpersonen, auch wenn sie in ihrem Berufsalltag nicht vor diskriminierenden Urteilen gefeit sind, sei es nur aufgrund von Kategoriendenken, vorgefertigten Meinungen oder gewissen Vorbehalten gegenüber ihren Klientinnen und Klienten professionell und achtsam sind. Damit beugen sie einer negativen Auswirkung von Vorinformationen auf ihr Handeln vor. Zudem folgen sie den Handlungsmaximen des Berufskodex, gehen verantwortungsvoll mit ihrer Positionsmacht um und respektieren den Wert und die Würde ihres Gegenübers (S. 11). Und zwar trotz eher ungünstigem Start in das Arbeitsbündnis mit der Klientin. Die Hypothese wurde falsifiziert, das Ergebnis zeugt jedoch von einer hohen Professionalität der teilnehmenden Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter.

### **6.2.6 Attributionsstile (Hypothese 8)**

Es wurde angenommen, dass die Sozialarbeitenden den Erfolg der Klientin (Stellensuche) tendenziell externalen Faktoren zuschreiben. Die Ergebnisse der abhängigen Stichprobe zeigen jedoch, dass die Befragten es für wahrscheinlicher hielten, dass die Klientin die Stelle aufgrund von Stellenbemühungen oder dank langjähriger Berufserfahrung erhielt. Dass die Stelle über das RAV vermittelt wurde oder aufgrund von Beziehungen zustande kam, wurde als unwahrscheinlicher erachtet. Die Hypothese ist damit nicht bestätigt. Es zeigte sich allerdings, dass der Unterschied zwischen internaler und externaler Attribution hoch signifikant war. Die Befragten haben demnach deutlich stärker internal als external attribuiert. Dieses Ergebnis lässt verschiedene Interpretationen zu.

- Die in Kapitel 2.3 erläuterte Attributionsverzerrung wird auch bei der Ursachenzuschreibung von Erfolg wirksam. Die situativen Einflüsse werden Ross zufolge überschätzt, und die Ereignisse werden übermässig durch innere Disposition erklärt (Ross, 1977, S. 184).
- Die befragten Sozialarbeitenden haben sich zu wenig angestrengt oder waren zu wenig motiviert, ein umsichtiges Urteil zu fällen. Aus diesem Grund erfolgte keine Anpassung im Attributionsprozess, sondern die Befragten unterlagen alle dem fundamentalen Attributionsfehler.
- Der Theorie Gilberts und Krulls zufolge, wird zuerst internal attribuiert, wenn der Fokus (Inferential Goal) auf die Person gelegt wird. Anschliessend werden situative Faktoren berücksichtigt und die Schlussfolgerung wird angepasst (zit. nach Krull, 1993, S. 341-342). Diese Korrektur im Schlussfolgerungsprozess ist nicht geschehen, weil der Fokus in der Einleitung nicht eindeutig auf der Person lag. Denkbar ist es daher, dass die Befragten zuerst situative Rückschlüsse zogen und anschliessend internale Faktoren einbezogen. Letzteren haben sie dabei ein grösseres Gewicht beigemessen.
- Die Korrektur im Schlussfolgerungsprozess ist nicht erfolgt, weil zu hohe kognitive Anforderungen an die Teilnehmenden gestellt wurden (durch die Befragung selber oder durch gedankliche Ablenkung von Fällen aus der Praxis)
- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer verfügen über ein habitualisiertes Professionsverständnis, was sich durch ein ressourcenorientiertes Denken auszeichnet. Durch den Glauben an die Selbstheilungskräfte und an die Wandelbarkeit wird der Klientin, unabhängig von zuvor schlechten Erfahrungen, zugetraut, dass sie die Stelle aus eigenen Kräften gefunden hat.

### 6.2.7 Einschätzungen aus Sicht der Profession (Hypothese 9)

Im letzten Teil des Fragebogens wurde ermittelt, wie Sozialarbeitende den Einfluss von Vorinformationen einschätzen und wie sie damit umgehen. Vorliegende Arbeit unterliegt der Hypothese, dass sich Professionelle einem möglichen Einfluss auf das Handeln bewusst sind, aber die Tragweite unterschätzen. Die Auswertung ergab, dass der Einfluss als mittelmässig eingeschätzt wird. Dies bestätigt die Hypothese insofern, als dass Sozialarbeitende sich der Einwirkung bewusst sind. Die Autorinnen der Arbeit gingen davon aus, dass die Tragweite des Einflusses hoch ist, konnten diese aber zuvor nicht beziffern. Vorangehend dargestellte Ergebnisse der Hypothesen 1 bis 8 machen deutlich, dass Vorinformationen nicht in jedem Fall eine Wahrnehmungsverzerrung auslösen. Der Einfluss auf das professionelle Handeln kann damit als existent, aber nicht als hoch bezeichnet werden. Da die Tragweite des Einflusses von Vorinformationen vorab nicht mit einem Richtwert beziffert wurde, kann Hypothese 9a nicht abschliessend verifiziert werden.

Es wurde weiter angenommen, dass Sozialarbeitende möglichst unvoreingenommen an ein Gespräch herangehen möchten und sich daher nur notdürftig über neue Fälle informieren. Im Gespräch verlassen sie sich dabei in hohem Mass auf ihr Bauchgefühl. Die Hypothese 9b konnte bestätigt werden. Fast zwei Drittel der Befragten (65.4%) gaben an, sich vor einem neuen Gespräch nur knapp zu informieren.



Aus diesem Ergebnis kann schlussgefolgert werden, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit das notwendige Bewusstsein darüber haben, dass Vorinformationen zu Wahrnehmungsverzerrungen führen können. Sie pflegen weiter einen professionellen Umgang damit, was sich darin zeigt, dass sich die Mehrheit der Befragten vorgängig nur knapp informiert, um allfälligen Effekten entgegenzuwirken. Einschränkung muss festgehalten werden, dass diese Angabe auch auf bescheidene zeitliche Ressourcen zurückgeführt werden könnte. Der Case Load in der gesetzlichen Sozialhilfe ist mit durchschnittlich 100 Fällen auf 100 Stellenprozent hoch. Es ist daher gut vorstellbar, dass viele Sozialarbeitende gar nicht über ausreichend Zeit verfügen, um sich detailliert in ein neues Dossier einzulesen. Bedeutet dieses Ergebnis nun, dass jene Befragten (34.6%), welche sich viel Zeit für ein Dossier nehmen wollen, um möglichst viel über das Gegenüber zu erfahren, unprofessionell handeln und anfälliger werden für Verzerrungen? Obschon der Verzicht auf Vorinformationen Wahrnehmungsverzerrungen hemmen kann, spricht auch einiges dafür, sich beim Erhalt eines neuen Dossiers eingehend über die Person zu informieren. Gehen Sozialarbeitende nämlich unvorbereitet an ein Gespräch, müssen viele Basisdaten neu erfragt werden. Der Klient oder die Klientin könnte es als unangenehm empfinden und als Zeichen mangelnden Respektes interpretieren, wenn vieles erneut erzählt werden muss und die Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiter unvorbereitet wirkt. Des Weiteren spricht der Anspruch auf eine kooperative Prozessgestaltung *für* die eingehende Vorbereitung eines neuen Dossiers. Laut AvenirSocial gehört es nämlich zu den Verpflichtungen der Sozialen Arbeit Erklärungen, Methoden und Vorgehensweisen auf wissenschaftliche Grundlagen zu stützen (AvenirSocial, S. 6). Die Handlungsschritte sind demnach methodisch und fachlich zu begründen. Es ist davon auszugehen, dass dieser Prozess bereits vor dem ersten persönlichen Kontakt eingeleitet wird. Durch das gesammelte Wissen aus dem Aktenstudium können durch den Einbezug von Theorien und Methoden bereits erste Handlungsschritte abgeleitet und anschliessend im persönlichen Gespräch aufgegriffen werden.

Ein weiterer Teil der formulierten Hypothese beinhaltet die Annahme, dass Sozialarbeitende sich in hohem Ausmass auf ihr Bauchgefühl verlassen. Tatsächlich gaben 61.5 Prozent der Befragten an, dass sie ein hohes Vertrauen in ihr Bauchgefühl haben. Es ist anzunehmen, dass dies den Wunsch widerspiegelt, sich nicht von fremden Informationen leiten zu lassen, sondern sich ein eigenes Urteil zu bilden. In diesem Sinne kann dieses Ergebnis ebenfalls als eine Strategie verstanden werden, welche in der Praxis angewendet wird, um dem Einfluss von Vorinformationen entgegenzuwirken. Kahneman zufolge handelt es sich beim Bauchgefühl respektive der Intuition um das sogenannte System 1. Jenes Denksystem, welches spontane und intuitive Rückschlüsse zieht. Es hilft dem Menschen, schnelle Antworten auf schwierige Fragen zu finden, ohne das träge System 2 hinzuziehen, welches ein bewusstes Überlegen und Analysieren hervorruft und logische Entscheidungen trifft (Kahneman, 2015, S. 33). Kahneman ermahnt jedoch, dass das System 1 zwar unermüdlich im Einsatz ist, allerdings aufgrund der fehlenden Logik und seiner Tendenz zu heuristischen Antworten, äusserst anfällig für Denkfehler ist (S. 37-38). In der lobenswerten Absicht Wahrnehmungsverzerrungen zu vermeiden, laufen Sozialarbeitende demnach durch einen übermässigen Einsatz der Intuition trotzdem Gefahr, Denkfehler zu machen.

Abschliessend kann festgehalten werden, dass aus professioneller Sicht vieles für eine ausführliche Vorbereitung anhand von Vorinformationen beziehungsweise für weniger Intuition spricht. So etwa der Anspruch auf die Prozessgestaltung oder die Tatsache, dass das Bauchgefühl für Denkfehler anfällig ist. Als Gegenargument kann angeführt werden, dass eben genau jene Vorinformationen für Wahrnehmungsverzerrungen prädestiniert sind und dass das Vertrauen in das Bauchgefühl ein Instrument sein kann, um äusseren Beeinflussungen entgegenzuwirken. In Kapitel 7 werden daher praktische Implikationen für einen adäquaten Umgang mit Vorinformationen präsentiert.

### 6.3 Beantwortung der Fragestellung

Folgende Forschungsfrage begleitete die Autorinnen durch die empirische Studie:

*Inwiefern beeinflussen kognitive Verzerrungen die Personenwahrnehmung bei der Übernahme eines Dossiers und welche Schlussfolgerungen ergeben sich daraus für die Soziale Arbeit?*

Diese Frage soll anhand zweier Ebenen beantwortet werden, wobei sich erstere auf die theoretischen Erkenntnisse der Literaturrecherche stützt. Die zweite Ebene berücksichtigt indes die Resultate des Quasi-Experimentes.

#### **Ebene 1 - theoretische Erkenntnisse aufgrund der Literaturrecherche**

In Kapitel 2, dem theoretischen Teil der vorliegenden Arbeit, wurden verschiedene, wissenschaftliche Theorien abgehandelt, welche die Effekte kognitiver Verzerrungen im Wahrnehmungsprozess deutlich belegen. Es wurde verdeutlicht, welchen starken Einfluss der erste Eindruck auf die Personenwahrnehmung haben kann. Erläutert wurde zudem, dass die eigene Wahrnehmung gewissen Mustern folgt, welche wiederum von den eigenen Gefühlen, Zuschreibungen, Attributionen, Erwartungen und Annahmen mitgestaltet werden. Darüber hinaus fliesst nicht zuletzt auch die Reihenfolge, in der wir Informationen erhalten in die Urteilsbildung ein. Im Weiteren wurde ersichtlich, dass sich nicht nur innerliche Prozesse auf die Urteilsbildung auswirken, sondern dass auch äussere Einflüsse wie Zeitdruck oder eine unklare Sachlage entscheidend sind. Der Mensch greift dann, der heuristischen Theorie zufolge, zu kognitiven Abkürzungen. Dabei ersetzt er komplexe Fragen, welche es zu überdenken gilt, durch einfachere heuristische. Dies wiederum macht ihn äusserst anfällig für Fehlurteile und kognitive Verzerrungen.

#### **Ebene 2 – praktische Erkenntnisse anhand der durchgeführten Studie**

Die Resultate aus dem Quasi-Experiment zeigten ein differenzierteres Bild auf. Es wurde ersichtlich, dass auch bei den Studienteilnehmerinnen und Studienteilnehmern aus der Praxis gewisse Verzerrungen im Wahrnehmungsprozess aufgetreten sind. Zu Verzerrungen führten insbesondere Urteilsheuristiken und Attributionen. Beispielsweise wirkten sich im Experiment das Vorhandensein einer Ankerzahl oder die emotionale Reaktion der Teilnehmenden auf die Urteilsbildung aus. In diesen Punkten wirkte sich die Verzerrung konkret auf das professionelle Urteilen respektive Handeln aus. Die Befragten unterlagen zudem Attributionsverzerrungen bei der Ursachenzuschreibung.

Weiter zeichnete sich ein Einfluss intuitiver Einschätzungen auf die Urteilsbildung ab. Dies aufgrund der Tatsache, dass 61.5 Prozent der befragten Fachpersonen angaben, hohes Vertrauen in das eigene Bauchgefühl zu haben. Inwiefern sich dies auf das professionelle Handeln auswirkt, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden. Es soll allerdings darauf verwiesen werden, dass die Beeinflussung über das ganze Experiment betrachtet, einen geringen Teil ausmacht. Insgesamt wurden lediglich 4 von 14 Hypothesen bestätigt. Im Fazit unter Kapitel 7 wird eingehend auf diese Ergebnisse eingegangen und daraus entsprechende Schlussfolgerungen für die Soziale Arbeit abgeleitet. Weiter liefert die im nächsten Kapitel diskutierte Methodenkritik einen Erklärungsansatz für die Differenz aus Theorie und Praxis.

## 6.4 Methodenkritik

Unser Anspruch war es, die Wissenschaftlichkeit mit der Praxis zu verbinden. Daher wurden wohlbekannte Theorien aus ihrem ursprünglichen Kontext herausgelöst und als Basis für das durchgeführte Quasi-Experiment in der Praxis der Sozialen Arbeit benutzt. Es lässt sich daran zu Recht kritisieren, dass die Reihenfolge der Fragen innerhalb des Fragebogens nicht optimal gewählt war, Fragen zu ungenau formuliert wurden und es womöglich anhand der Informationsdichte zu einer Vermischung der Effekte kam. Im ersten Teil des Fragebogens wurde die Klientin Insel stärker mit sozial erwünschten Merkmalen beschrieben als die Klientin Bell. Damit sich mögliche Wahrnehmungseffekte nicht kumulieren, wurde die Beschreibung etwa in der Mitte des Fragebogens verändert – die Gruppe Bell erhielt nun positivere Informationen zur Klientin in der Fallvignette, und die Gruppe Insel erhielt vermehrt negative Hinweise. Womöglich hatte dies zur Folge, dass die Befragten von der Klientin ein ambivalentes Bild erhielten und sich dadurch die Effekte nicht zeigten. So erfolgte etwa das Ermitteln der Sympathie erst im letzten Teil des Fragebogens und zeigte keinen signifikanten Unterschied zwischen den Gruppen. Möglicherweise wäre der Unterschied zu Beginn der Befragung deutlicher ausgefallen.

Des Weiteren kann die Hypothesenbildung kritisch hinterfragt werden. Hinter Hypothese 9a steckt die Annahme, dass Sozialarbeitende sich dem Einfluss von Vorinformationen zwar bewusst sind, aber deren Tragweite unterschätzen. Bei der Auswertung erwies sich diese Hypothese als fehlerhaft. Da zuvor kein Richtwert bezüglich Tragweite definiert worden ist, liess sich die Hypothese gar nicht verifizieren.

Insgesamt stellten die Autorinnen fest, dass die Anzahl der gebildeten Hypothesen und Effekte zu hoch ist, um innerhalb einer Studie untersucht zu werden. Einerseits war es anspruchsvoll alle im Theorieteil erwähnten Verzerrungen innerhalb des Experimentes zu überprüfen, andererseits hat die dadurch entstandene Informationsdichte vermutlich zu einer Effektdurchmischung geführt.

Die beiden Autorinnen führten mit dieser Studie erstmals ein Quasi-Experiment durch und haben, wie in dieser Kritik dargelegt, wichtige Erkenntnisse zum methodischen Vorgehen gewonnen.

---

## 7 FAZIT

Aus den Ergebnissen der vorliegenden Studie wurde ersichtlich, wie komplex die Wahrnehmung anderer ist. Auch wenn sich die gebildeten Hypothesen mehrheitlich als nicht signifikant erwiesen, zeigt sich der Einfluss von kognitiven Verzerrungen bei der Personenwahrnehmung respektive Urteilsbildung. Delhees sollte demnach recht behalten, wenn er von einer „natürlich verzerrten Optik in der Personenwahrnehmung“ (Delhees, 1994, S. 89) spricht. Jedes Individuum besitzt, gemäss Hartung (2010), vielfältige Merkmale, die, auch wenn sie oft nur partiell erkennbar sind, miteinander zusammenhängen und höchst empfindlich auf Veränderungen und die Einflussnahme von aussen reagieren. Dies auch ohne professionelles Eingreifen. Menschen beeinflussen sich gegenseitig (S. 58). Oft genügt, wie im Theorieteil dargelegt, schon ein Lächeln, eine Zahl, ein Wort, ein Bild oder ein herausstechendes Personenmerkmal, um eine Emotion hervorzurufen oder einen Anker zu setzen. Was wiederum die Personenwahrnehmung entsprechend beeinflusst.

An die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter im Berufsalltag werden demnach hohe kognitive Anforderungen gestellt. Von ihnen wird erwartet, dass sie in ihrem Urteilen und Handeln objektiv bleiben und Willkür vermeiden. Sie sollen sich zwar auf ihr Fachwissen abstützen, sich an gängigen Theorien und Methoden orientieren, an ethischen Werten und moralischen Richtlinien, dies aber verbinden mit der Fähigkeit zu Mitgefühl, einer wertschätzenden Haltung gegenüber ihren Klientinnen und Klienten, auf die sie zudem offen und mit echtem Interesse zugehen sollen (AvenirSocial, 2010, S. 10-11). Diesen Balanceakt gilt es zudem häufig unter Zeitdruck zu absolvieren. Es müssen wichtige Entscheidungen und Interventionen geplant werden, ohne vorher über alle relevanten Informationen zu verfügen. Wie die Theorie und indessen auch die Ergebnisse der Studie belegen, sind genau dies Faktoren, welche das Auftreten von kognitiven Verzerrungen begünstigen und sie, wie Hartung (2010, S. 58) bestätigt, nahezu unvermeidbar machen. Zeitdruck, Überlastung oder eine unklare Sachlage begünstigen also heuristische Fehltritte (Kahneman, 2015, S. 129-130). Wie verhält sich diese Erkenntnis mit der Realität der Praxis, in welcher Kobel zufolge seit der wirtschaftlichen Rezession der 90er Jahre ein stetiger Anstieg bis hin zur Verdoppelung der Fallzahlen in sozialen Institutionen zu vermerken sind (Kobel, 2004, S. 1)?

Aus den Ergebnissen der durchgeführten Studie wird ersichtlich, dass das Unvermeidbare nicht einfach so hinzunehmen ist. Zwar zeichnet sich eine Beeinflussung ab, diese ist jedoch kleiner als von den Autorinnen ursprünglich vermutet. Sicherlich spielen, wie in der vorliegenden Arbeit dargelegt, die eigene Intuition, individuelle Erfahrungen, Erwartungen, Emotionen und Erinnerungen eine zentrale Rolle im Wahrnehmungsprozess. Dennoch urteilten die befragten Fachpersonen insgesamt professionell, ohne sich in breitem Ausmass von den erhaltenen Informationen beeinflussen zu lassen. Dies lässt darauf schliessen, dass es eine entscheidende Komponente zwischen den Prozessen der Wahrnehmung und den daraus resultierenden Handlungen gibt. Die Autorinnen sehen die Verbindung im Menschen selbst. Im Menschen, der bewusst wahrnimmt, sich und sein Handeln reflektiert und hinterfragt und sich nicht vom

---

schnellen System 1 leiten lässt. Anders ausgedrückt, liegt die Verbindung zwischen dem Wahrnehmungsprozess und der kognitiven Verzerrungen in der Haltung der wahrnehmenden Person selber. Dies lässt sich wie folgt differenzieren.

### 1

**Kategoriendenken, Vergleiche und Stereotype** beeinflussen, was wahrgenommen wird und wie die wahrgenommenen Inhalte weiter interpretiert werden. Die Sozialarbeitenden unterlagen zwar nicht dem zuvor vermuteten Halo-Effekt, sie wiesen aber dennoch ein Kategoriendenken auf. Beispiel: Die unter Migräne und an Schlafstörungen leidende Klientin Bell soll im Bereich Gesundheit gestärkt werden. Eine logische Schlussfolgerung. Doch bei der unter denselben Symptomen leidenden Klientin Insel, selbst gelernte Krankenschwester, wird der Gesundheitsbereich sekundär. Der Beruf Krankenschwester löst offenbar einen Halo-Effekt aus, der bewirkt, dass die Befragten davon ausgehen, dass sich die Klientin in dieser Hinsicht selber helfen kann.

### 2

**Professionsverständnis;** die Mehrheit der befragten Fachpersonen nimmt eine wohlwollende Haltung gegenüber der Klientin ein. Sie attribuieren die erfolgreiche Stellensuche internal, reagieren verständnisvoll auf das Terminversäumnis und schenken den Aussagen der Klientin Glauben. Ferner sind sich die befragten Sozialarbeitenden eines möglichen Einflusses von Vorinformationen bewusst. Indem sie sich nur knapp vorinformieren und ein hohes Vertrauen in ihr Bauchgefühl haben, wollen sie sich von äusseren Einflüssen abschirmen. Trotz gewisser Vorbehalte bleiben die Sozialarbeitenden professionell und sanktionieren die Klientin nicht unverhältnismässig für das Versäumnis. Sie halten sich an den Grundsatz aus dem Berufskodex, wonach jeder Person unabhängig von ihrer Leistung, ihrem moralischen Verhalten oder dem Erfüllen von Ansprüchen die gleichen Menschenrechte zu gewähren sind. Darunter fällt auch die Verpflichtung, jegliche Form der Diskriminierung zurückzuweisen (AvenirSocial, 2010, S. 8-9). Darüber hinaus gehen sie vertrauensvoll mit ihrer Positionsmacht um und respektieren den Wert und die Würde des Gegenübers. Die Ergebnisse lassen ein habitualisiertes Professionsverständnis erkennen, welches den Grundsätzen der Gleichbehandlung, Selbstbestimmung und Ermächtigung folgt, die Selbstheilungskräfte und Ressourcen ins Zentrum stellt und an das Veränderungspotenzial der Klientinnen und Klienten glaubt.

### 3

**Arbeitsbeziehung und Kooperation** stehen für einen gelingenden Beratungsprozess. Die Befragten reagierten hochsensibel auf den Hinweis, wie die Arbeitsbeziehung bisher erlebt wurde. Dies verdeutlicht einerseits den Stellenwert, welche die Beratungsbeziehung im professionellen Setting

einnimmt und zeigt andererseits auf, welches Gewicht Andeutungen zur Kooperation oder Motivation beigemessen wird. Ferner zeigt sich, dass offenbar nur schon der Gedanke an eine private Freundschaft mit der Klientin für die Befragten schwer vorstellbar ist. Dies kann entweder Ausdruck eines professionellen Verständnisses von Nähe und Distanz sein oder als Zeichen für die Abgrenzung von der Fremdgruppe gedeutet werden. Schäfter gibt hierfür zu bedenken, dass eine zu grosse emotionale Distanz den Beratungsprozess beeinträchtigen kann. Allerdings ist eine normative Festlegung in Bezug auf dieses Begriffspaar nicht möglich, sondern Nähe und Distanz müssen individuell und situativ gestaltet werden (Schäfter, 2010, S. 62).

#### 4

**Erwartungen;** davon ausgehend, dass die Klientin eher „herausfordernd und schwierig“ sei, folgte die Gruppe Bell, dass der versäumte Termin auf die fehlende Motivation der Klientin zurückzuführen sei. Aufgrund der Vorinformation nahmen die Befragten eine bestimmte Erwartungshaltung ein. Obschon es sich vorerst nur um eine erwartungskonforme Bewertung von Informationen handelt, kann die Erwartung eine soziale Realität erschaffen. Durch die (negative) Erwartungshaltung verändert sich das Verhalten der wahrnehmenden Person gegenüber der beobachteten Person reziprok. Es entsteht eine selbsterfüllende Prophezeiung in Form eines Pygmalion-Effektes. Nach Jussim und Harber (2005) sind sozioökonomisch benachteiligte Menschen anfälliger für selbsterfüllende Prophezeiungen (S. 131). Adressaten und Adressatinnen der Sozialen Arbeit bilden daher eine Risikogruppe. Der Pygmalion-Effekt kann allerdings auch positiv genutzt werden; alleine durch den Glauben daran, dass etwas existiert, wird eine neue soziale Realität erschaffen. Glauben wir an das Veränderungspotenzial und an die Selbstheilungskräfte der Klientinnen und Klienten, verändert sich unser Verhalten – wir ermutigen und bekräftigen sie. Die positiven Verstärkungen lösen wiederum eine positive Veränderung beim Gegenüber aus. In diesem Sinne versteht sich der im Kodex postulierte Grundsatz der Ermächtigung als eine Art von positivem Pygmalion-Effekt.

#### 5

**Denken und Fühlen:** Der menschliche Geist ist von Natur aus ständig aktiv und mit der Bewertung und Interpretation seiner inneren und äusseren Umwelt beschäftigt. Dem ist nichts entgegenzusetzen. Oftmals sind gerade heuristische Antworten im Alltag recht nützlich und tragen dazu bei, eine Person oder Situation rasch und anhand knapper Informationen einzuschätzen. Solche intuitiven, unter Unsicherheit gefällten Urteile sind jedoch nicht professionell, sondern oft willkürlich. Denn sie orientieren sich an subjektiven Einschätzungen anstatt empirisch fundierten Theorien oder Richtwerten. Somit wird der Prozess der Urteilsbildung verfälscht (Bastian & Schrödter, 2014, S. 287). Der Prozess des Denkens unterliegt folglich einigen Stolpersteinen. Gerade bei der Beurteilung einer Situation oder der Einschätzung einer Person wird häufig auf die im Gedächtnis abgespeicherten Kategorien und Muster zurückgegriffen. Das neue Ereignis wird dann entsprechend der bekannten

---

Kategorien eingeordnet, auch wenn tatsächlich wenig Zusammenhang besteht. Im durchgeführten Experiment zeigte sich, dass sich die befragten Fachpersonen nicht generell von Urteilsheuristiken leiten lassen. Durch den reflektierten Umgang mit den eigenen Affekten sowie den zu beurteilenden Daten können potenzielle Urteilsheuristiken vermieden werden. Beides sind zudem Bestandteile einer professionellen Haltung.

Summa summarum kann festgehalten werden, dass kognitive Verzerrungen zwar unvermeidbar sind, aber dass deren Tragweite und Auswirkung stark von der Haltung der wahrnehmenden Person abhängen. Hinzu kommt, dass Verzerrungen und heuristische Antworten nicht in jedem Fall zu Fehlurteilen führen müssen. Solange sich die durch Verzerrungen hervorgerufenen Bilder nicht auf das professionelle Handeln auswirken, sind sie nicht als problematisch einzustufen. Der Mensch ist schliesslich kein Homo oeconomicus. Seine Urteilsbildung folgt keinen rein rationalen Richtlinien, sondern befindet sich gemäss Bastian & Schrödter (2014, S. 278) auf einem Kontinuum zwischen Analyse und Intuition. Dies macht ihn wiederum anfällig für systematische Denkfehler und kognitive Verzerrungen, sprich menschliche Fehler. Wie aber lässt sich (rechtzeitig) erkennen, dass sich eine Verzerrung auf das professionelle Handeln auswirkt? Da das Phänomen in der Regel nur durch Selbst- und Fremdbeobachtung sichtbar wird, erscheinen hier die Instrumente der Reflexion, Intevision und Supervision als die geeignetsten Instrumente. Darüber hinaus gilt es, im Sinne einer präventiven Massnahme sich gewisse Haltungen und Handlungsweisen anzueignen. Empfehlungen dazu werden im nächsten Kapitel vorgestellt.

## 7.1 Schlussfolgerung für die Soziale Arbeit

An dieser Stelle soll nochmals darauf hingewiesen werden, dass auch akademisch ausgebildete Fachpersonen nicht vor dem Einfluss kognitiver Verzerrungen gefeit sind. Wir möchten daher Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter in der Praxis für die eigenen Wahrnehmungsverzerrungen sensibilisieren und sie dazu ermutigen, ihre eigene Eindrucksbildung und Ursachenzuschreibung zu reflektieren. Ein Vorgehen, das auch Hartung für die Praxis der Sozialen Arbeit befürwortet (2010, S. 58). Dem Literaturstudium konnten weitere Strategien im Umgang mit Verzerrungen entnommen werden. So führt etwa Kahneman (2015) an, dass durch Überdenken der eigenen Eindrücke und Intuitionen potenziellen Urteilsheuristiken widerstanden werden kann. Dies, indem beispielsweise hinterfragt wird, was man gerade beurteilt und auf welchen Inhalt man den Fokus seiner Wahrnehmung setzt. Gilbert (1993) indes spricht davon, dass ein akkurates Urteil nur unter Anstrengung und durch Motivation erfolgen kann (zit. nach Krull, 1993, S. 341-342). Diese Ansicht teilen auch Hilton und Darley, welche aufzeigen, dass etwa selbsterfüllende Prophezeiungen weniger stark auftreten, wenn die wahrnehmende Person motiviert ist, ein sorgfältiges Urteil zu fällen (zit. nach Greitemeyer, S. 83-84). Merton spricht davon, dass der Teufelskreis durchbrochen werden kann, indem die ursprüngliche Annahme in Frage gestellt wird. Seiner Ansicht nach braucht es neben Motivation auch einen tiefen Glauben an den Menschen als fähiges und wandelbares Wesen (1995, S. 412-413).

Nach Forgas (1999, S. 166) geht es darum, ein Gleichgewicht zwischen aufmerksamem Beobachten und der Interpretation des Wahrgenommenen herzustellen. Solch eine bewusste Reflexion mag zwar kognitiv anstrengend sein, kann aber in der Folge zu einem bewussten Umgang mit potenziellen Verzerrungen beitragen (S. 166). Auch Primacy-Effekte sind unverhofft leicht zu vermeiden. Beispielsweise indem während der Beurteilung eine Pause oder andere Aktivitäten eingeschoben wird oder aber der Beobachter, die Beobachterin gezielt dazu aufgefordert wird, alle erhaltenen Informationen gleichmässig zu gewichten und erst nach Beobachtungsende ein Urteil zu fällen (S. 65). Generell gilt es, wie auch Hartung (2010, S. 58) bestätigt, bei der Urteilbildung offen und unabhängig im Denken zu bleiben. Nicht in Muster oder Kategorien zu denken oder blind einer Routine oder organisatorischen Bedingungen zu folgen, sondern alternative, unabhängige Hypothesen und Handlungsstrategien zu bilden (Bastian & Schrödter, 2014, S. 281). In Bezug auf Akteneinträge – ein ebenfalls guter Nährboden für Fehlurteile – lässt sich an dieser Stelle die Empfehlung von Gabriela Weger zitieren: „So wenig wie möglich, so viel wie nötig.“ Darüber hinaus sollen insbesondere Tatsachen und Hypothesen klar voneinander getrennt werden (2016, S. 26).

### 7.1.1 Praktische Implikationen

In der Praxis gibt es kaum standardisierte Abläufe bezüglich einer Dossierübernahme, welche darüber Auskunft geben, wann und wo welche Information einzuholen ist. Aufgrund der verschiedenen Arbeitsfelder und der Individualität der Fälle ist die Forderung nach einer Vereinheitlichung kaum sinnvoll. Trotzdem lassen sich auf Basis des Literaturstudiums und anhand der gewonnenen Erkenntnisse aus der empirischen Studie verschiedene praktische Implikationen für die Soziale Arbeit ableiten. Diese verstehen sich als Empfehlung für das Vorgehen bei der Übernahme eines neuen Falles.

#### Aktenstudium und -führung:

- Beim Aktenstudium sowie beim Verfassen von neuen Einträgen ist zwischen Hypothesen und Fakten zu unterscheiden, um Halo-Effekten und Kategorisierungen entgegenzuwirken. Generell gilt: So wenig wie möglich, so viel wie nötig.
- Zusammenfassungen, wie etwa in Form von Berichten, bergen die Gefahr von Primacy-Recency-Effekten. Es ist daher empfehlenswert, sich erst nach Sichtung aller Unterlagen ein Urteil zu bilden.
- Bei der Ursachenzuschreibung eines beschriebenen Verhaltens ist auf situative Einflüsse ein besonderes Augenmerk zu richten, da diese häufig unterschätzt werden.
- Auch wenn eine Lebenssituation bereits detailliert beschrieben ist, lohnt es sich diese zu hinterfragen. Die Situationseinschätzung kann fehlerhaft sein. Durch das Infrage stellen der festgehaltenen Annahmen, können selbsterfüllende Prophezeiungen aufgedeckt werden.
- Sofern aus strukturellen Gründen nicht zwingend erforderlich, so kann es hilfreich sein, die Akte vor dem ersten persönlichen Kontakt nicht zu lesen, um möglichst unvoreingenommen an das Erstgespräch heranzutreten.



### Austausch mit anderen Fachpersonen und dem Netzwerk:

- Der Einbezug des Helfernetzes ist ein wichtiger Bestandteil, um den Sachverhalt abzuklären und daraus individuelle Massnahmen abzuleiten (Zobrist, 2009, S. 229). Ein formeller Austausch ist daher legitim und in gewissen Fällen sogar vor dem ersten persönlichen Kontakt erforderlich. Allerdings sollten nur gezielte und sachdienliche Informationen eingeholt werden.
- Ein informeller Austausch mit anderen Fachpersonen sollte insbesondere vor dem Erstgespräch vermieden werden.

### Entscheidungsfindung:

- Intuitive, schnelle Entscheidungen sind zu vermeiden. Stattdessen soll, um eine höhere Urteilsgenauigkeit zu erreichen, eine bewusste, motivierte Auseinandersetzung mit dem Sachverhalt stattfinden.
- Andererseits können bei hoher kognitiver Belastung, ebenfalls Fehlurteile entstehen. An dieser Stelle kann es hilfreich sein, innezuhalten, sich zu sammeln oder eine kurze Pause einzulegen, um sich anschliessend wieder mit voller Präsenz der Angelegenheit zu widmen.
- Durch das gezielte Überdenken schneller Urteile und dem aktiven Bemühen von System 2 kann potenziellen Denkfehlern entgegengewirkt werden.
- „Anker“ als Orientierung sind als solche zu erkennen und zu vermeiden.

### Erstgespräch:

- Beim Erstgespräch sollte das Vorwissen dem Klienten oder der Klientin gegenüber offen deklariert werden. Damit werden hervorgerufene Bilder sichtbar und das Gegenüber erhält die Möglichkeit, Richtigstellungen vorzunehmen.
- Der Pygmalion-Effekt kann als gezieltes Instrument in der Praxis im Sinne von Empowerment eingesetzt werden: Auch wenn Vorinformationen Zweifel hervorgerufen haben, so können alleine durch den Glauben an das Gegenüber, Veränderungen angeregt werden.

### Kontrollinstrumente:

- Eine systematische Datenevaluation sowie einheitliche Bearbeitungskriterien anhand von fachlichen Kriterien vereinheitlichen die Dossierübernahme und verringern den zeitlichen Aufwand in der Abklärungsphase.
- Die Fallsteuerung fängt schon bei der Dossierübernahme an. Die Soziale Arbeit braucht daher Steuerungsmodelle und Instrumente, welche die Optimierung von Fallübernahmen sowie der fachlichen- und zeitlichen Ressourcen ermöglichen (Kobel, 2004, S. 1).
- Selbstreflexion, Intervision und Supervision sind gute Kontrollinstrumente, um etwaige Verzerrungen bei sich selber oder bei anderen zu erkennen.

Auch wenn im Verlaufe der Arbeit mehrfach darauf hingewiesen wurde, welchen Einfluss Vorinformationen sowie der Austausch mit anderen auf die eigene Urteilsbildung haben können, soll an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, dass ebendieser Austausch im Team oder durch eine qualifizierte Intervention respektive Supervision den eigenen Fokus auch öffnen kann. Dazu braucht es jedoch die Bereitschaft der Fachperson, einen Perspektivenwechsel vorzunehmen sowie die eigenen Erwartungen, Hypothesen und die eigenen Anteile an der Situation zu reflektieren (Hartung, 2010, S. 58). Solch ein Überdenken aus der Meta-Perspektive fördert zudem, nach der Erfahrung der Autorinnen, den achtsamen Umgang mit sich selber, der eigenen Intuition und den eigenen Emotionen. Denn nur wer achtsam und gewahr mit sich selbst ist, so Harris, bleibt offen, flexibel und neugierig für Neues und lässt sich nicht vom eigenen Denken, den eigenen Erfahrungen und Affekten leiten, sondern bleibt aufmerksam für den gegenwärtigen Moment und für das, was wirklich passiert, um daraus so handeln zu können, wie es den eigenen Werten und denjenigen der Profession entspricht (2011, S. 22-23).

### **7.1.2 Ausblick**

Die empirische Studie dieser Bachelor-These belegt, dass Sozialarbeitende in der Praxis mehrheitlich unabhängig im Denken sind und professionell handeln. Dennoch erachten es die Autorinnen als wichtig, dass dem Thema Personenwahrnehmung und dem damit verbundenen Risiko von kognitiven Verzerrungen, in der Ausbildung besondere Aufmerksamkeit geschenkt wird. Durch entsprechende Module, wie etwa Aktenführung, Eindrucksbildung und Personenwahrnehmung, oder auch Achtsamkeit in der Urteilsbildung können Studierende bereits während ihrer Hochschulsozialisation, sprich vor ihrer Praxistätigkeit sensibilisiert werden. Das Bewusstmachen der Thematik und die Aneignung von Kontrollinstrumenten erhöhen die Professionalität der Sozialen Arbeit. Eine Zukunftsperspektive, die der Profession, im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätssicherung- und Verbesserung entspricht.

## 8 LITERATURVERZEICHNIS

- Ansorge, Ulrich & Leder, Helmut. (2011). *Wahrnehmung und Aufmerksamkeit*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Aronson, Elliot, Wilson, Timothy D. & Akert, Robin M. (2004). *Sozialpsychologie* (4. Aufl.). München: Pearson.
- Asch, Solomon Elliot. (1946). Forming Impressions of Personality. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 41(3), 258-290.
- Asch, Solomon Elliot. (1987). *Social Psychology*. Oxford: Oxford University Press.
- AvenirSocial. (2010). Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: *Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen* [PDF]. Abgerufen von <http://www.avenirsocial.ch/de/berufsethik>
- Bastian, Pascal & Schrödter, Mark. (Dezember 2014). Professionelle Urteilsbildung in der Sozialen Arbeit. *Soziale Passagen*, 6(2), 275-297.
- Bayard Walpen, Sybille. (2013). *Obligatorischer Schulabschluss - wie weiter? : Zur Bedeutung von Kompetenzeinschätzungen für den Übertritt in eine nachobligatorische Ausbildung*. Zürich: Seismo.
- Beck, Hanno. (2014). *Behavioral Economics; Eine Einführung*. Wiesbaden: SpringerGabler.
- Bellebaum, Christian, Thoma, Patrizia & Daum, Irene. (2012). *Neuropsychologie*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Betsch, Tilmann, Funke, Joachim & Plessner, Henning. (2011). *Denken - Urteilen, Entscheiden, Problemlösen*. Berlin: Springer.
- Bierhoff, Hans Werner. (2002). *Einführung in die Sozialpsychologie*. Weinheim: Beltz.
- Bierhoff, Hans Werner. (2006). *Sozialpsychologie; Ein Lehrbuch* (6. Aufl.). Stuttgart: Kohlhammer.
- Bierhoff, Hans Werner & Frey, Dieter (Hrsg.). (2006). *Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie*. Göttingen: Hogrefe.
- Bundesamt für Statistik. (2016). *Freizeitaktivitäten, gesamt, 2014*. Von Statistik Schweiz. Kulturverhalten. Indikatoren. Abgerufen von <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/02/03/key.html>
- Charters, Werrett Wallace. (1963). The social background of teaching. In Nathaniel Lees Gage (Hrsg.), *Handbook of research on teaching* (S. 715-813). Chicago: Rand McNally.

- Degner, Juliane, Meiser, Thorsten & Rothermund, Klaus. (2009). Sozialpsychologische Determinanten - Gruppenzugehörigkeit und soziale Kategorisierung. In Andreas Beelmann, Kai Jonas, Andreas Beelmann & Kai Jonas (Hrsg.), *Diskriminierung und Toleranz* (S. 75-93). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Delhees, Karl H. (1994). *Soziale Kommunikation. Psychologische Grundlagen für das Miteinander in der modernen Gesellschaft*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Dion, Karen, Berscheid, Ellen & Walster, Elaine. (1972). What is beautiful is good. *Journal of Personality and Social Psychology*, 24(3), 285-290.
- Dudenredaktion (Hrsg.). (2014). *Duden: Deutsches Universalwörterbuch* (7. überarb. und erw. Aufl.). Mannheim: Bibliographisches Institut.
- Dürrenmatt, Friedrich, Kreuzer, Franz & Watzlawick, Paul. (1982). *Die Welt als Labyrinth: Die Unsicherheit unserer Wirklichkeit: Franz Kreuzer im Gespräch mit Friedrich Dürrenmatt und Paul Watzlawick*. Wien: Deuticke.
- Eckhard, Georg. (2015). *Sozialpsychologie - Quellen zu ihrer Entstehung und Entwicklung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Forgas, Joseph P. (1999). *Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie* (4. Aufl.). Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Frey, Dieter & Greif, Siegfried (Hrsg.). (1997). *Sozialpsychologie : Ein Handbuch in Schlüsselbegriffen* (4. Aufl.). Weinheim: Beltz, Psychologie Verlags Union.
- Greitemeyer, Tobias. (2008). Sich selbst erfüllende Prophezeiungen. In Lars Eric Petersen, Bernd Six (Hrsg.), *Stereotype, Vorurteile und soziale Diskriminierung; Theorien, Befunde und Interventionen* (S. 80-83). Weinheim: Beltz.
- Hajos, Anton. (1991). *Einführung in die Wahrnehmungspsychologie* (2. Aufl.). Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Harris, Russ. (2011). *ACT leicht gemacht*. Freiburg in Breisgau: Arbor Verlag.
- Hartung, Johanna. (2010). *Sozialpsychologie* (3 Aufl.). Stuttgart: Kohlhammer.
- Heckhausen, Jutta & Heckhausen, Heinz (Hrsg.). (2010). *Motivation und Handeln* (4. Aufl.). Berlin: Springer.
- Heider, Fritz. (1977). *Psychologie der interpersonalen*. Stuttgart: Klett.
- Hochuli Freund, Ursula & Stotz, Walter. (2011). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch*. Stuttgart: Kohlhammer.

- 
- Jonas, Klaus, Stroebe, Wolfgang & Hewstone, Miles (Hrsg.). (2014). *Sozialpsychologie* (6. Aufl.). Berlin: Springer.
- Jussim, Lee & Harber, Kent D. (2005). Teacher expectations and self-fulfilling prophecies: Knowns and unknowns; resolved and unresolved controversies. *Personality and Social Psychology Review*, 9(2), 131-155.
- Kahneman, Daniel. (2015). *Schnelles Denken, langsames Denken* (17. Aufl.). München: Siedler Verlag.
- Kahneman, Daniel & Tversky, Amos. (2008). Subjective probability: A judgment of representativeness. In Daniel Kahneman, Paul Slovic & Amos Tversky (Hrsg.), *Judgment under uncertainty: Heuristics and Biases* (24. Aufl., S. 32-47). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kelly, George Alexander. (1955). *The psychology of personal constructs*. New York: Norton.
- Kobel, Alexander. (2004). Ressourcenorientierte Steuerung der Fallbelastung – ein Rahmenkonzept. *SozialAktuell*, 1, 1-5. Abgerufen von <http://www.avenirsocial.ch/de/p42004012.html>
- Krull, Douglas S. (1993). Does the grist change the mill? The effect of the perceiver's inferential goal on the process of social inference. *Personality and Social Psychology Bulletin* 19(3), 340-348.
- La France, Marianne & Hecht, Marvin. (1995). Why smiles generates leniency. *Personality and Social Psychology* 21(3), 207-214.
- Ludwig, Peter. (1991). *Sich selbst erfüllende Prophezeiungen im Alltagsleben : Theorie und empirische Basis von Erwartungseffekten und Konsequenzen für die Pädagogik, insbesondere für die Gerontagogik*. Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Manstead, Antony S.R. & Livingstone, Andrew G. (2014). Forschungsmethoden in der Sozialpsychologie. In Klaus Jonas, Wolfgang Stroebe & Miles Hewstone (Hrsg.), *Sozialpsychologie* (S. 29-64). Berlin: Springer.
- Merton, Robert K. (1995). *Soziologische Theorie und soziale Struktur*. (Volker Meja, Nico Stehr, Hrsg. & Hella Beister, Übers.) Berlin und New York: De Gruyter.
- Meyer, Wulf-Uwe-U. (Oktober 2003). *Einige grundlegende Annahmen und Konzepte der Attributionstheorie*. Abgerufen von <http://www.unibielefeld.de/psychologie/ae/AE02/LEHRE/Attributionstheorie.html>
- Parkinson, Brian. (2014). Soziale Wahrnehmung und Attribution. In Klaus Jonas, Miles Hewstone & Wolfgang Stroebe (Hrsg.), *Sozialpsychologie* (6. Aufl., S. 65-106). Berlin: Springer.

- 
- Petersen, Lars Eric & Six, Bernd (Hrsg.). (2008). *Stereotype, Vorurteile und soziale Diskriminierung; Theorien, Befunde und Interventionen*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Rosenthal, Robert & Jacobson, Leonore. (1971). *Pygmalion im Unterricht. Lehrererwartungen und Intelligenzentwicklung der Schüler*. (Ingeborg Brinkmann, Gerd Habelitz & Lothar Schweim, Übers.) Weinheim und Basel: Beltz.
- Ross, Lee. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process. *Advances in experimental social psychology*, 10, 173-220.
- Ross, Lee & Ward, Andrew. (1996). Naive realism in everyday life: Implications for social conflict and Misunderstanding. In Edward S. Reed, Elliot Turiel & Terrance Brown, *Values and knowledge. The Jean Piaget symposium series*. (S. 103-135). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Ross, Lee, Amabile, Theresa M. & Steinmetz, Julia L. (1977). Social roles, social control, and biases in social-perception processes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 7(35), 483-494.
- Schaffer, Hanne. (2014). *Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit : Eine Einführung* (3. Ausg.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Schäfer, Cornelia. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Schmidt, Simone. (2012). *Achtsamkeit und Wahrnehmung in Gesundheitsberufen*. Berlin: Springer.
- Six, Bernd. (1997). Attribution. In Dieter Frey & Siegfried Graf, *Sozialpsychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffen*. (4. Aufl., S. 122-135). Weinheim: Beltz.
- Slovic, Paul, Finucane, Melissa, Peters, Ellen & MacGregor, Donald. (2002). The Affect Heuristic. In Thomas Gilovich, Dale Griffin & Daniel Kahneman (Hrsg.), *Heuristics and Biases* (S. 397 - 420). Cambridge: Cambridge University Press.
- Snyder, Mark & Stukas, Arthur. (1999). INTERPERSONAL PROCESSES: The Interplay of Cognitive, Motivational, and Behavioral Activities in Social Interaction. *Annual Review of Psychology*, 50(1), 273-303.
- Snyder, Mark, Berscheid, Ellen & Tanke, Elisabeth Decker. (1977). Social perception and interpersonal behavior: On the self-fulfilling nature of social stereotypes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(9), 656-666.
- Spering, Miriam & Schmidt, Thomas. (2009). *Allgemeine Psychologie*. Weinheim: Beltz.

- Steiger, Thomas & Lippmann, Eric (Hrsg.). (2013). *Handbuch angewandte Psychologie für Führungskräfte* (4. Aufl.). Berlin: Springer Verlag.
- Strack, Fritz & Mussweiler, Thomas. (1997). Explaining the Enigmatic Anchoring Effect. *Journal of Personality and Social Psychology* 73(3), 437-446.
- Swann, William. (1984). Quest for accuracy in person perception: A matter of pragmatics. *Psychological Review*, 91(4), 457-477.
- Tversky, Amos & Kahneman, Daniel. (2008). Availability: A heuristic for judging frequency and probability. In Daniel Kahneman, Paul Slovic & Amos Tversky, *Judgment under uncertainty: Heuristics and biases* (24. Aufl., S. 163-178). Cambridge: Cambridge University Press.
- Tversky, Amos & Kahneman, Daniel. (1973). *Judgement under uncertainty; Heuristics and Biases*. Oregon: National Technical Information Service.
- Weger, Gabriela. (2016). Aktenführung und Berichterstattung. Lästige Notwendigkeit oder wichtige Grundlage des täglichen Tuns? *SozialAktuell*, 2, 26-27.
- Wentura, Dirk & Frings, Christian. (2013). *Kognitive Psychologie; Lehrbuch*. Wiesbaden: Springer.
- Ziegenspeck, Jörg. (1999). *Handbuch Zensur und Zeugnis in der Schule*. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Zimbardo, Philip G. & Gerrig, Richard J. (2008). *Psychologie* (18. Aufl.). München: Pearson Education, Inc.
- Zitka, Frank. (2015). Bürgerbefragung öffentlicher Dienst. Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen. Berlin: dbb verlag gmbh.
- Zobrist, Patrick. (2009). Fachpersonen der Sozialen Arbeit als Mitglieder der interdisziplinären Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde. *Zeitschrift für Vormundschafswesen*, 4, 223-234.

## ANHANG

### 9.1 Fragebogen Gruppe Bell

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

## Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

Liebe Teilnehmerinnen und liebe Teilnehmer

Im Rahmen unserer Bachelorarbeit befassen wir uns mit dem Thema der professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit.

Bitte beantworten Sie alle Fragen der Reihe nach und möglichst spontan. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten! Falls keine der möglichen Antworten zu Ihrer Meinung passt, kreuzen Sie bitte diejenige an, die Ihrer Meinung am ehesten entspricht.

Diese Befragung ist anonym, Ihre Antworten werden vertraulich behandelt und nach der Auswertung vernichtet. Auf Wunsch erhalten Sie nach Abschluss der Bachelorthesis eine Kopie der Arbeit zugestellt.

\* Erforderlich

1. Ihre E-mail Adresse, falls Sie die  
Zusendung der Arbeit wünschen:

.....

### Teil I

#### Persönliche Angaben

---

2. **Geschlecht**

Markieren Sie nur ein Oval.

- Weiblich  
 Männlich

3. **Alter \***

Markieren Sie nur ein Oval.

- bis 25 Jahre  
 26 bis 35-jährig  
 36 bis 45-jährig  
 46 bis 55-jährig  
 ab 56 Jahre

4. **Anzahl Jahre Berufserfahrung als  
Sozialarbeiterin, Sozialarbeiter**

.....

[https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwULwYMKbUTzqIzK38guoPVo/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwULwYMKbUTzqIzK38guoPVo/edit?usp=drive_web)

1/7



14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**5. Handlungsfeld \****Markieren Sie nur ein Oval.*

- Sozialdienst (auch polyvalent)
- Kinderschutz
- Sonstiges: .....

**Teil II**

Sie erwarten Frau H. heute zum Erstgespräch in Ihrer Institution. Die Vorinformationen sind spärlich, aus den Akten wissen Sie jedoch, dass Frau H. vor zwei Jahren bereits einmal mit Ihrer Institution in Kontakt war. Nach dem Aktenstudium liegen Ihnen bisher folgende Informationen vor:

Frau H. 39-jährig ist alleinerziehende Mutter von 2 Kindern im Alter von fünf und acht Jahren. Gesundheitlich ist Frau H. durch Schlafstörungen und Migränenanfälle angeschlagen. Frau H. hat keinen Berufsabschluss und arbeitete zuletzt als Produktionsmitarbeiterin bei der Firma Bell.

**6. Frage 1 \***

Sie machen sich im Vorfeld Gedanken zu der neuen Klientin. Warum vermuten Sie, ist Frau H. derzeit nicht erwerbstätig? Bitte bringen Sie nachfolgende Begründungen für die Nichterwerbstätigkeit in eine Rangreihenfolge. Verwenden Sie 1 für den wahrscheinlichsten Grund und 6, für den am wenigsten wahrscheinlichsten. Frau H. hat...

*Markieren Sie nur ein Oval pro Zeile.*

	1	2	3	4	5	6
Leistungsschwächen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wirtschaftliche Gründe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesundheitliche Probleme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unentschuldigte Absenzen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mangelndes Engagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unvereinbarkeit Familie und Beruf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Frage 2 \***

Welcher Lebensbereich von Frau H. sollte nach bisherigem Kenntnisstand prioritär gestärkt werden?

*Markieren Sie nur ein Oval.*

- Arbeitsintegration
- Gesundheit
- Kinderbetreuung
- Soziale Kontakte

[https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2ttx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2ttx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive_web)

2/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**8. Frage 3 \***

Was denken Sie, wie gestaltet Frau H. ihre Freizeit? (mehrere Antworten möglich)  
Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus.

- Sport
- Gärtnern
- Basteln
- TV
- Kulturelle Veranstaltungen
- Freundeskreis
- Surfen im Internet

**Teil III**

Das Telefon klingelt, am Apparat eine Fachperson aus einer Partnerinstitution, die sich nach der gemeinsamen Klientin Frau H. erkundigt. Sie erwähnen, dass Sie Frau H. noch nicht persönlich kennen sondern heute zum Erstgespräch erwarten und erfahren, dass die Arbeitsbeziehung mit der Klientin mehrheitlich herausfordernd und schwierig ist.

**9. Frage 4 \***

Nach 30-minütiger Wartezeit ist Frau H. noch nicht zum vereinbarten Termin erschienen. Bitte bringen Sie nachfolgende Begründungen für das Nichterscheinen in eine Rangreihenfolge. Verwenden Sie 1 für den wahrscheinlichsten Grund und 6, für den am wenigsten wahrscheinlichen. Frau H. hat...  
Markieren Sie nur ein Oval pro Zeile.

	1	2	3	4	5	6
Keine Einladung erhalten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eine Einladung erhalten, aber den Termin versäumt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kein Bedürfnis zu dem Gespräch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eine Panne bei der Anreise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kann sich heute nicht motivieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einen Migräneanfall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Frage 5 \***

Bitte beurteilen Sie auf nachstehender Skala, wie emotional Sie auf das Nichterscheinen reagieren:  
Markieren Sie nur ein Oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
gleichgültig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	enttäuscht

[https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive_web)

3/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**11. Frage 6 \***

Was hilft Ihnen, um mit schwierigen Situationen und Frustrationserlebnissen im Berufsalltag umzugehen? Welche Bewältigungsstrategien haben Sie? (Stichworte)

.....

.....

.....

.....

.....

**12. Frage 7 \***

Durch das Nichterscheinen von Frau H. haben Sie etwas Zeit gewonnen, um sich der Frühlingausgabe des Magazins „Sozial Aktuell“ zu widmen. Darin wird eine Studie über verpasste Termine in öffentlichen Institutionen publiziert, wonach 38 % aller vereinbarten Termine nicht wahrgenommen werden. Was schätzen Sie, wie oft kam es bei Ihnen in den letzten 8 Wochen vor, dass eine Klientin oder ein Klient unentschuldig nicht zum Termin erschienen ist? (Angabe in %)

.....

**Teil IV**

Nach der Lektüre beschliessen Sie, einen Kaffee zu trinken. Im Pausenraum treffen Sie zufällig auf Ihre Kollegin, welche früher die Klientin begleitete. Sie beschreibt Frau H. als eine fleissige, intelligente und interessierte Person, im persönlichen Kontakt aber eher kühl und introvertiert. Froh über den kurzen Austausch kehren Sie in Ihr Büro zurück.

**13. Frage 8 \***

Zurück im Büro finden Sie eine Nachricht vom Sekretariat vor. Demnach hat sich Frau H. telefonisch beim Empfang gemeldet und ausrichten lassen, dass ihre jüngere Tochter an Grippe erkrankt sei und sie daher den Termin nicht wahrnehmen konnte. Frau H. wolle sich jedoch baldmöglichst bei Ihnen melden, um einen neuen Termin zu vereinbaren. Für wie glaubwürdig halten Sie die Aussage bezüglich der an Grippe erkrankten Tochter?

*Markieren Sie nur ein Oval.*

- Sehr glaubwürdig
- Glaubwürdig
- Eher glaubwürdig
- Eher unglaubwürdig
- Unglaubwürdig
- Sehr unglaubwürdig

[https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive_web)

4/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**14. Frage 9 \***

Da sich die Klientin nach einer weiteren Woche nicht gemeldet hat, entschliessen Sie sich dazu, eine schriftliche Einladung zu versenden. Für wie wahrscheinlich halten Sie es, dass Frau H. den Termin wahrnimmt?

Markieren Sie nur ein Oval.

- 0 - 20 %
- 21 - 49 %
- 50 %
- 51 - 80 %
- 81 - 100 %

**Teil V****15. Frage 10 \***

Die Terminvereinbarung hat geklappt und die Klientin kommt zum Erstgespräch. Wie verhalten Sie sich? Wie eröffnen Sie das Gespräch?

Markieren Sie nur ein Oval.

- Ich greife den verpassten Termin im Gespräch auf, signalisiere mein Verständnis für ihre Erziehungsaufgaben und dass ein verpasster Termin mal vorkommen kann.
- Ich weise die Klientin auf ihre Mitwirkungspflicht, und auf die Konsequenzen bei einer allfälligen Missachtung hin.
- Ich komme gleich zu Beginn des Gespräches auf die verpassten Termine zu sprechen und bitte sie zukünftig um Transparenz und eine vorzeitige Abmeldung.

**16. Frage 11 \***

In dem Gespräch berichtet Ihnen die Klientin, dass sie eine neue Arbeitsstelle gefunden habe. Bitte ordnen Sie nachfolgende Begründungen bezüglich der Wahrscheinlichkeit nach, wie die Klientin zu der Stelle kam. Verwenden Sie 1 für den wahrscheinlichsten Grund und 4 für den am wenigsten wahrscheinlichsten.

Markieren Sie nur ein Oval pro Zeile.

	1	2	3	4
Die aktiven Stellenbemühungen von Frau H. zeigen Erfolg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frau H. hatte Beziehungen, welche ihr die Stelle vermittelt haben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frau H. ist eine erfahrene Berufsfrau und hatte dadurch gute Chancen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeitsstelle wurde durchs RAV vermittelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive_web)

5/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**17. Frage 12 \***

Angenommen, beim nächsten Termin erscheint Frau H. erneut nicht wie abgemacht. Wie reagieren Sie dieses Mal?

Markieren Sie nur ein Oval.

- Sehr viel milder
- Milder
- Genau gleich
- Restriktiver
- Ziemlich restriktiver

**Teil VI****18. Frage 13 \***

Können Sie sich vorstellen, mit Frau H. privat befreundet zu sein?

Markieren Sie nur ein Oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nein, gar nicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ja, sicher

**19. Frage 14 \***

Sie erhalten ein neues Dossier zugeteilt. Bitte beurteilen Sie, welche der nachfolgenden Aussagen eher auf Sie zutrifft?

Markieren Sie nur ein Oval.

- Ich nehme mir viel Zeit für die Vorbereitung und möchte möglichst viel über mein Gegenüber wissen.
- Ich informiere mich nur knapp und möchte möglichst unvoreingenommen an das Gespräch

**20. Frage 15 \***

Wie schätzen Sie Ihr Vertrauen in das eigene Bauchgefühl ein?

Markieren Sie nur ein Oval.

- Hohes Vertrauen
- Mittleres Vertrauen
- Klein, ich bin ein rationaler Mensch

**21. Frage 16 \***

Was schätzen Sie, wie stark beeinflussen Vorinformationen Ihre sozialarbeiterische Tätigkeit?

Markieren Sie nur ein Oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
gar nicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sehr stark

[https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYmkbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYmkbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive_web)

6/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

## **Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!**

---

Bereitgestellt von



[https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1wc9wzePI2xtmx1cWQuAAwJLwYMKbUTzqlzK38guoPVo/edit?usp=drive_web)

7/7

## 9.2 Fragebogen Gruppe Insel

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

### Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

Liebe Teilnehmerinnen und liebe Teilnehmer

Im Rahmen unserer Bachelorarbeit befassen wir uns mit dem Thema der professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit.

Bitte beantworten Sie alle Fragen der Reihe nach und möglichst spontan. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten! Falls keine der möglichen Antworten zu Ihrer Meinung passt, kreuzen Sie bitte diejenige an, die Ihrer Meinung am ehesten entspricht.

Diese Befragung ist anonym, Ihre Antworten werden vertraulich behandelt und nach der Auswertung vernichtet. Auf Wunsch erhalten Sie nach Abschluss der Bachelorthesis eine Kopie der Arbeit zugestellt.

\* Erforderlich

1. Ihre E-mail Adresse, falls Sie die  
Zusendung der Arbeit wünschen:

.....

#### Teil I

#### Persönliche Angaben

---

2. **Geschlecht**

*Markieren Sie nur ein Oval.*

- Weiblich  
 Männlich

3. **Alter \***

*Markieren Sie nur ein Oval.*

- Bis 25 Jahre  
 26 bis 35-jährig  
 36 bis 45-jährig  
 46 bis 55-jährig  
 Ab 56 Jahre

4. **Anzahl Jahre Berufserfahrung als  
Sozialarbeiterin, Sozialarbeiter**

.....

[https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive_web)

1/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**5. Handlungsfeld \****Markieren Sie nur ein Oval.*

- Sozialdienst (auch polyvalent)
- Kinderschutz
- Sonstiges: .....

**Teil II**

Sie erwarten Frau H. heute zum Erstgespräch in Ihrer Institution. Die Vorinformationen sind spärlich, aus den Akten wissen Sie jedoch, dass Frau H. vor zwei Jahren bereits einmal mit Ihrer Institution in Kontakt war. Nach dem Aktenstudium liegen Ihnen bisher folgende Informationen vor:

Frau H. 39-jährig ist alleinerziehende Mutter von 2 Kindern im Alter von fünf und acht Jahren. Gesundheitlich ist Frau H. durch Schlafstörungen und Migränenfälle angeschlagen. Frau H. ist gelernte Krankenschwester und arbeitete zuletzt im Inselehospital in der Langzeitpflege.

**6. Frage 1 \***

Sie machen sich im Vorfeld Gedanken zu der neuen Klientin. Warum vermuten Sie, ist Frau H. derzeit nicht erwerbstätig? Bitte bringen Sie nachfolgende Begründungen für die Nichterwerbstätigkeit in eine Rangreihenfolge. Verwenden Sie 1 für den wahrscheinlichsten Grund und 6, für den am wenigsten wahrscheinlichsten. Frau H. hat...

*Markieren Sie nur ein Oval pro Zeile.*

	1	2	3	4	5	6
Leistungsschwächen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wirtschaftliche Gründe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesundheitliche Probleme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unentschuldigte Absenzen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mangelndes Engagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unvereinbarkeit Familie und Beruf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Frage 2 \***

Welcher Lebensbereich von Frau H. sollte nach bisherigem Kenntnisstand prioritär gestärkt werden?

*Markieren Sie nur ein Oval.*

- Arbeitsintegration
- Gesundheit
- Kinderbetreuung
- Soziale Kontakte

[https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive_web)

2/7



14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**8. Frage 3 \***

Was denken Sie, wie gestaltet Frau H. ihre Freizeit? (mehrere Antworten möglich)  
Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus.

- Sport
- Gärtnern
- Basteln
- TV
- Kulturelle Veranstaltungen
- Freundeskreis
- Surfen im Internet

**Teil III**

Das Telefon klingelt, am Apparat eine Fachperson aus einer Partnerinstitution, die sich nach der gemeinsamen Klientin Frau H. erkundigt. Sie erwähnen, dass Sie Frau H. noch nicht persönlich kennen sondern heute zum Erstgespräch erwarten und erfahren, dass die Arbeitsbeziehung mit der Klientin mehrheitlich vertrauensvoll und kooperativ ist.

**9. Frage 4 \***

Nach 30-minütiger Wartezeit ist Frau H. noch nicht zum vereinbarten Termin erschienen. Bitte bringen Sie nachfolgende Begründungen für das Nichterscheinen in eine Rangreihenfolge. Verwenden Sie 1 für den wahrscheinlichsten Grund und 6, für den am wenigsten wahrscheinlichen. Frau H. hat...  
Markieren Sie nur ein Oval pro Zeile.

	1	2	3	4	5	6
Keine Einladung erhalten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eine Einladung erhalten, aber den Termin versäumt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kein Bedürfnis zu dem Gespräch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eine Panne bei der Anreise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kann sich heute nicht motivieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einen Migräneanfall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Frage 5 \***

Bitte beurteilen Sie auf nachstehender Skala, wie emotional Sie auf das Nichterscheinen reagieren:  
Markieren Sie nur ein Oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
gleichgültig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	entrüstet

[https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive_web)

3/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**11. Frage 6 \***

Was hilft Ihnen, um mit schwierigen Situationen und Frustrationserlebnissen im Berufsalltag umzugehen? Welche Bewältigungsstrategien haben Sie? (Stichworte)

.....

.....

.....

.....

.....

**12. Frage 7 \***

Durch das Nichterscheinen von Frau H. haben Sie etwas Zeit gewonnen, um sich der Frühlingausgabe des Magazins „Sozial Aktuell“ zu widmen. Darin wird eine Studie über verpasste Termine in öffentlichen Institutionen publiziert, wonach 12 % aller vereinbarten Termine nicht wahrgenommen werden. Was schätzen Sie, wie oft kam es bei Ihnen in den letzten 8 Wochen vor, dass eine Klientin oder ein Klient unentschuldig nicht zum Termin erschienen ist? (Angabe in %)

.....

**Teil IV**

Nach der Lektüre beschliessen Sie, einen Kaffee zu trinken. Im Pausenraum treffen Sie zufällig auf Ihre Kollegin, welche früher die Klientin begleitete. Sie beschreibt Frau H. als eine eher kühle und introvertierte Person, durchaus aber fleissig intelligent und interessiert. Froh über den kurzen Austausch kehren Sie in Ihr Büro zurück.

**13. Frage 8 \***

Zurück im Büro finden Sie eine Nachricht vom Sekretariat vor. Demnach hat sich Frau H. telefonisch beim Empfang gemeldet und ausrichten lassen, dass ihre jüngere Tochter an Grippe erkrankt sei und sie daher den Termin nicht wahrnehmen konnte. Frau H. wolle sich jedoch baldmöglichst bei Ihnen melden, um einen neuen Termin zu vereinbaren. Für wie glaubwürdig halten Sie die Aussage bezüglich der an Grippe erkrankten Tochter?

*Markieren Sie nur ein Oval.*

- Sehr glaubwürdig
- Glaubwürdig
- Eher glaubwürdig
- Eher unglaubwürdig
- Unglaubwürdig
- Sehr unglaubwürdig

[https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive_web)

4/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**14. Frage 9 \***

Da sich die Klientin nach einer weiteren Woche nicht gemeldet hat, entschliessen Sie sich dazu, eine schriftliche Einladung zu versenden. Für wie wahrscheinlich halten Sie es, dass Frau H. den Termin wahrnimmt?

Markieren Sie nur ein Oval.

- 0 - 20 %
- 21 - 49 %
- 50 %
- 51 - 80 %
- 81 - 100 %

**Teil V****15. Frage 10 \***

Die Terminvereinbarung hat geklappt und die Klientin kommt zum Erstgespräch. Wie verhalten Sie sich? Wie eröffnen Sie das Gespräch?

Markieren Sie nur ein Oval.

- Ich greife den verpassten Termin im Gespräch auf, signalisiere mein Verständnis für ihre Erziehungsaufgaben und dass ein verpasster Termin mal vorkommen kann.
- Ich weise die Klientin auf ihre Mitwirkungspflicht, und auf die Konsequenzen bei einer allfälligen Missachtung hin.
- Ich komme gleich zu Beginn des Gespräches auf die verpassten Termine zu sprechen und bitte sie zukünftig um Transparenz und eine vorzeitige Abmeldung.

**16. Frage 11 \***

In dem Gespräch berichtet Ihnen die Klientin, dass sie eine neue Arbeitsstelle gefunden habe. Bitte ordnen Sie nachfolgende Begründungen bezüglich der Wahrscheinlichkeit nach, wie die Klientin zu der Stelle kam. Verwenden Sie 1 für den wahrscheinlichsten Grund und 4 für den am wenigsten wahrscheinlichsten.

Markieren Sie nur ein Oval pro Zeile.

	1	2	3	4
Die aktiven Stellenbemühungen von Frau H. zeigen Erfolg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frau H. hatte Beziehungen, welche ihr die Stelle vermittelt haben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frau H. ist eine erfahrene Berufsfrau und hatte dadurch gute Chancen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeitsstelle wurde durchs RAV vermittelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive_web)

5/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

**17. Frage 12 \***

Angenommen, beim nächsten Termin erscheint Frau H. erneut nicht wie abgemacht. Wie reagieren Sie dieses Mal?

Markieren Sie nur ein Oval.

- Sehr viel milder
- Milder
- Genau gleich
- Restriktiver
- Ziemlich restriktiver

**Teil VI****18. Frage 13 \***

Können Sie sich vorstellen, mit Frau H. privat befreundet zu sein?

Markieren Sie nur ein Oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nein, gar nicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ja, sicher

**19. Frage 14 \***

Sie erhalten ein neues Dossier zugeteilt. Bitte beurteilen Sie, welche der nachfolgenden Aussagen eher auf Sie zutrifft?

Markieren Sie nur ein Oval.

- Ich nehme mir viel Zeit für die Vorbereitung und möchte möglichst viel über mein Gegenüber wissen.
- Ich informiere mich nur knapp und möchte möglichst unvoreingenommen an das Gespräch

**20. Frage 15 \***

Wie schätzen Sie Ihr Vertrauen in das eigene Bauchgefühl ein?

Markieren Sie nur ein Oval.

- Hohes Vertrauen
- Mittleres Vertrauen
- Klein, ich bin ein rationaler Mensch

**21. Frage 16 \***

Was schätzen Sie, wie stark beeinflussen Vorinformationen Ihre sozialarbeiterische Tätigkeit?

Markieren Sie nur ein Oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
gar nicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sehr stark

[https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wWTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive_web)

6/7

14.5.2016

Umfrage zur professionellen Interaktion in der Sozialen Arbeit

## **Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!**

---

Bereitgestellt von



[https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wVTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1hwOGXS-wVTOG0u1jA818Z5fT3AQbo16M-uywpjsdDR8/edit?usp=drive_web)

7/7

## 9.3 SPSS Tabellen

### T-Test Hypothese 1a

Gruppenstatistiken					
	Condition	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Internal_insgesamt	insel	28	4.5833	.59921	.11324
	bell	24	4.4444	.70654	.14422
External_insgesamt	insel	28	2.4167	.59921	.11324
	bell	24	2.5972	.70182	.14326
Leistungsschwächen (internal)	insel	28	3.8571	1.04401	.19730
	bell	24	3.7083	1.19707	.24435
Wirtschaftliche Gründe (external)	insel	28	3.3571	1.44566	.27320
	bell	24	3.4167	1.61290	.32923
Gesundheitliche Gründe (external)	insel	28	1.9643	1.07090	.20238
	bell	24	1.7083	.90790	.18532
Unentschuldigte Absenzen (internal)	insel	28	4.8929	1.34272	.25375
	bell	24	4.6250	1.24455	.25404
Mangelndes Engagement (internal)	insel	28	5.0000	.98131	.18545
	bell	24	5.0000	1.35133	.27584
Unvereinbarkeit Familie und Beruf (external)	insel	28	1.9286	1.24510	.23530
	bell	24	2.6667	1.57885	.32228

## T-Test Hypothese 1a

		Levene-Test der Varianzgleichheit				T-Test für die Mittelwertgleichheit				
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Obere
Internal_insgesamt	Varianzen sind gleich	1.097	.300	.767	50	.447	.13889	.18103	-.22472	.50250
	Varianzen sind nicht gleich			.757	45.402	.453	.13889	.18337	-.23034	.50812
External_insgesamt	Varianzen sind gleich	1.020	.317	-	50	.322	-.18056	.18038	-.54285	.18174
	Varianzen sind nicht gleich			1.001	45.567	.328	-.18056	.18261	-.54822	.18711
Leistungsschwächen (internal)	Varianzen sind gleich	1.053	.310	.479	50	.634	.14881	.31073	-.47530	.77292
	Varianzen sind nicht gleich			.474	46.081	.638	.14881	.31406	-.48333	.78095
Wirtschaftliche Gründe (external)	Varianzen sind gleich	.778	.382	-.140	50	.889	-.05952	.42418	-.91152	.79247
	Varianzen sind nicht gleich			-.139	46.713	.890	-.05952	.42783	-.92034	.80129
Gesundheitliche Gründe (external)	Varianzen sind gleich	.177	.676	.921	50	.362	.25595	.27796	-.30234	.81425
	Varianzen sind nicht gleich			.933	49.997	.355	.25595	.27441	-.29522	.80713
Unentschuldigte Absenzen (internal)	Varianzen sind gleich	.002	.961	.742	50	.462	.26786	.36121	-.45765	.99336
	Varianzen sind nicht gleich			.746	49.671	.459	.26786	.35907	-.45346	.98918
Mangelndes Engagement (internal)	Varianzen sind gleich	1.336	.253	.000	50	1.000	.00000	.32440	-.65159	.65159
	Varianzen sind nicht gleich			.000	41.303	1.000	.00000	.33238	-.67111	.67111
Unvereinbarkeit Familie und Beruf (external)	Varianzen sind gleich	2.377	.129	-	50	.065	-.73810	.39180	-1.52505	.04886
	Varianzen sind nicht gleich			1.884	43.522	.071	-.73810	.39904	-1.54255	.06636
				1.850						

## T-Test Hypothese 1b

## Gruppenstatistiken

	Condition	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des
					Mittelwertes
Prioritärer Lebensbereich	bell	24	2.2083	.58823	.12007
	insel	28	2.3929	.68526	.12950

## Test bei unabhängigen Stichproben

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Obere
Prioritärer Lebensbereich	Varianzen sind gleich	2.626	.111	-1.033	50	.307	-.18452	.17871	-.54348	.17443
	Varianzen sind nicht gleich			-1.045	49.999	.301	-.18452	.17660	-.53924	.17019

## T-Test Hypothese 1d

## Gruppenstatistiken

	Condition	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des
					Mittelwertes
Private Freundschaft vorstellbar?	bell	24	2.9583	2.17654	.44428
	insel	28	3.7857	2.72651	.51526

## Test bei unabhängigen Stichproben

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Obere
Private Freundschaft vorstellbar?	Varianzen sind gleich	2.362	.131	-1.195	50	.238	-.82738	.69228	-2.21787	.56311
	Varianzen sind nicht gleich			-1.216	49.774	.230	-.82738	.68036	-2.19407	.53931



## T-Test Hypothese 2

## Gruppenstatistiken

	Condition	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Nichterscheinen_	insel	28	3.6071	.75932	.14350
Internal_insgesamt	bell	24	2.9583	.73762	.15057
Nichterscheinen_	insel	28	3.3929	.75932	.14350
External_insgesamt	bell	24	4.0417	.73762	.15057
Keine Einladung erhalten	insel	28	4.6071	1.70705	.32260
(external)	bell	24	5.4583	1.41357	.28854
Termin versäumt	insel	28	2.8571	1.55669	.29419
(internal)	bell	24	2.2500	1.25974	.25714
Kein Bedürfnis zum Gespräch	insel	28	4.3214	1.58823	.30015
(internal)	bell	24	3.8333	1.40393	.28658
Panne bei der Anreise	insel	28	3.4643	1.42678	.26964
(external)	bell	24	4.3750	1.01350	.20688
Keine Motivation	insel	28	3.6429	1.49603	.28272
(internal)	bell	24	2.7917	1.10253	.22505
Migränenanfall	insel	28	2.1071	1.25725	.23760
(external)	bell	24	2.2917	1.36666	.27897

## T-Test Hypothese 2

		Test bei unabhängigen Stichproben								
		Levene-Test der Varianzgleichheit			T-Test für die Mittelwertgleichheit					
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere	
Nichterscheinen_ Internal_insgesamt	Varianzen sind gleich	.210	.649	3.112	50	.003	.64881	.20847	.23009	1.06753
	Varianzen sind nicht gleich			3.119	49.188	.003	.64881	.20800	.23087	1.06675
Nichterscheinen_ External_insgesamt	Varianzen sind gleich	.210	.649	-3.112	50	.003	-.64881	.20847	-1.06753	-.23009
	Varianzen sind nicht gleich			-3.119	49.188	.003	-.64881	.20800	-1.06675	-.23087
Keine Einladung erhalten (external)	Varianzen sind gleich	3.468	.068	-1.938	50	.058	-.85119	.43919	-1.73334	.03095
	Varianzen sind nicht gleich			-1.967	49.951	.055	-.85119	.43282	-1.72055	.01817
Termin versäumt (internal)	Varianzen sind gleich	2.655	.109	1.529	50	.133	.60714	.39717	-.19060	1.40489
	Varianzen sind nicht gleich			1.554	49.855	.127	.60714	.39073	-.17772	1.39200
Kein Bedürfnis zum Gespräch (internal)	Varianzen sind gleich	.542	.465	1.165	50	.250	.48810	.41900	-.35349	1.32969
	Varianzen sind nicht gleich			1.176	49.943	.245	.48810	.41499	-.34545	1.32165
Panne bei der An- reise (external)	Varianzen sind gleich	2.159	.148	-2.611	50	.012	-.91071	.34875	-1.61120	-.21023
	Varianzen sind nicht gleich			-2.680	48.439	.010	-.91071	.33986	-1.59388	-.22755
Keine Motivation (internal)	Varianzen sind gleich	5.831	.019	2.301	50	.026	.85119	.36985	.10832	1.59406
	Varianzen sind nicht gleich			2.356	48.974	.023	.85119	.36136	.12500	1.57738
Migränenanfall (external)	Varianzen sind gleich	.413	.524	-.507	50	.614	-.18452	.36405	-.91574	.54669
	Varianzen sind nicht gleich			-.504	47.279	.617	-.18452	.36644	-.92159	.55254

## T-Test Hypothese 3a

Gruppenstatistiken					
	Condition	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des Mittelwertes
emotionale Reaktion	bell	24	4.2917	1.73153	.35345
	insel	28	3.4643	1.45251	.27450

Test bei unabhängigen Stichproben										
		Levene-Test der Varianzgleichheit			T-Test für die Mittelwertgleichheit					
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Obere
emotionale Reaktion	Varianzen sind gleich	2.435	.125	1.874	50	.067	.82738	.44145	-.05930	1.71406
	Varianzen sind nicht gleich			1.849	45.128	.071	.82738	.44752	-.07390	1.72866

## T-Test Hypothese 3b

Gruppenstatistiken					
	Condition	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Reaktion im Wiederholungsfall	bell	24	3.6250	.49454	.10095
	insel	28	3.5714	.57275	.10824

Test bei unabhängigen Stichproben										
		Levene-Test der Varianzgleichheit			T-Test für die Mittelwertgleichheit					
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Obere
Reaktion im Wiederholungsfall	Varianzen sind gleich	1.061	.308	.358	50	.722	.05357	.14971	-.24713	.35427
	Varianzen sind nicht gleich			.362	49.995	.719	.05357	.14801	-.24371	.35085

## T-Test Hypothese 4

## Gruppenstatistiken

	Condition	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des
					Mittelwertes
Einschätzung nicht	bell	24	10.7917	9.18401	1.87468
wahrgenommener Termine	insel	28	6.2500	5.15411	.97403

## Test bei unabhängigen Stichproben

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Obere
Einschätzung nicht	Varianzen sind gleich	3.343	.073	2.240	50	.030	4.54167	2.02789	.46853	8.61481
Termine	Varianzen sind nicht gleich			2.150	34.926	.039	4.54167	2.11262	.25250	8.83084

## T-Test Hypothese 5

## Gruppenstatistiken

	Condition	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des
					Mittelwertes
Einschätzung der Glaubwürdigkeit	bell	24	2.4167	.65386	.13347
	insel	28	2.1786	.72283	.13660

## Test bei unabhängigen Stichproben

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Obere
Einschätzung der	Varianzen sind gleich	.386	.537	1.237	50	.222	.23810	.19249	-.14852	.62471
Glaubwürdigkeit	Varianzen sind nicht gleich			1.247	49.838	.218	.23810	.19098	-.14553	.62173

## T-Test Hypothese 6

## Gruppenstatistiken

	Condition	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Wahrscheinlichkeit	bell	24	3.6667	1.00722	.20560
Terminwahrnehmung	insel	28	3.6071	1.31485	.24848

## Test bei unabhängigen Stichproben

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Obere
Wahrscheinlichkeit	Varianzen sind gleich	3.239	.078	.181	50	.857	.05952	.32917	-.60163	.72068
Terminwahrnehmung	Varianzen sind nicht gleich			.185	49.428	.854	.05952	.32251	-.58845	.70750

## T-Test Hypothese 8 (abhängige Stichprobe)

## Statistik bei einer Stichprobe

	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Stelle_External_insgesamt	52	2.8077	.57866	.08025
Stelle_Internal_insgesamt	52	2.1923	.57866	.08025

## Test bei einer Stichprobe

		Testwert = 0				95% Konfidenzintervall der Differenz	
		T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Untere	Obere
Stelle_External_insgesamt		34.989	51	.000	2.80769	2.6466	2.9688
Stelle_Internal_insgesamt		27.320	51	.000	2.19231	2.0312	2.3534

