

DIE PSYCHOLOGIE DER DIGITALEN KOMMUNIKATION

**Von psychologischen
Verzerrungen in der
OnlineWelt hin zum
gegenseitigen Verstehen**

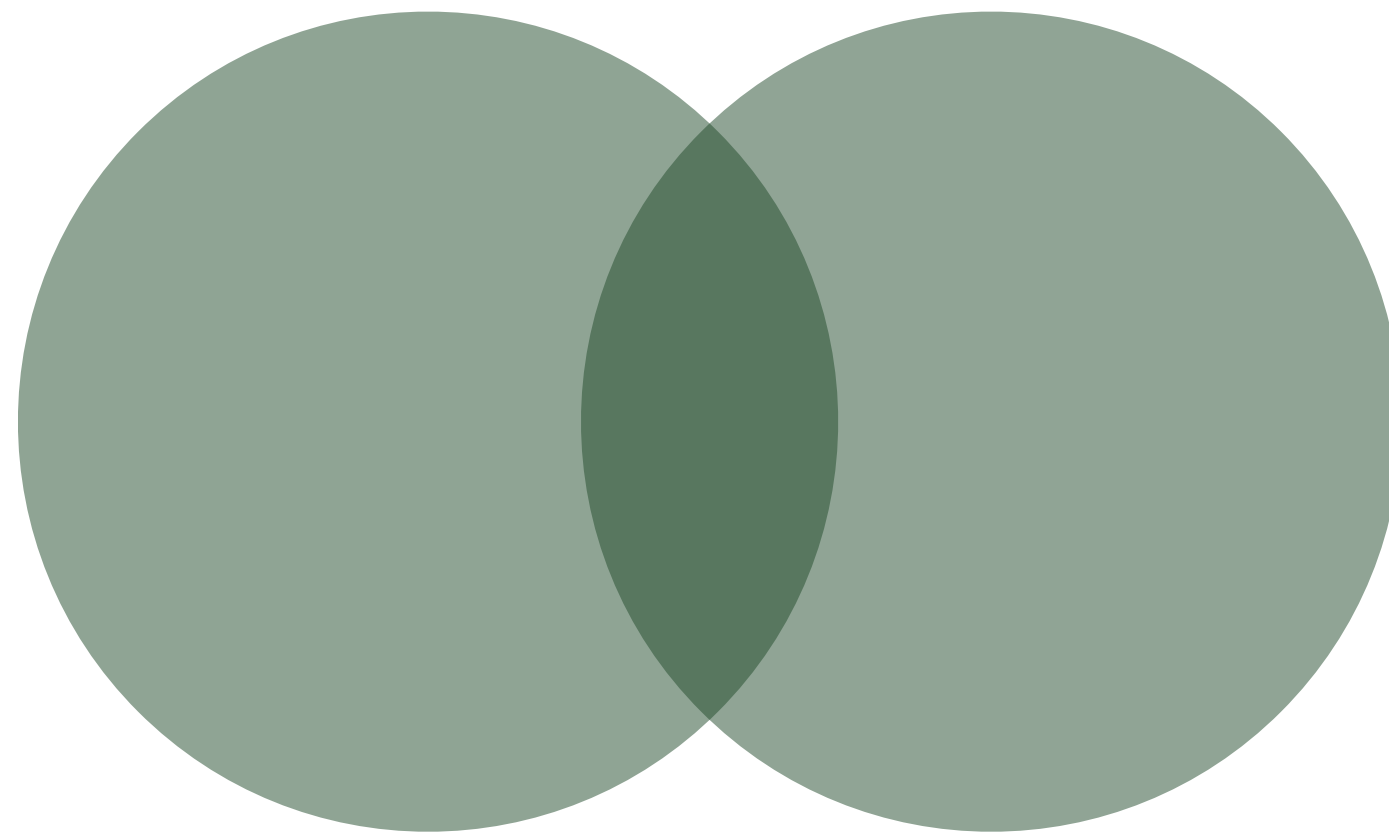
Sarah Heiligensetzer

Psychologin, int. zert. Mediatorin,
int. zert. Mediationssupervisorin



medationskompass.de
Anita von Hertel

EIN PAAR WORTE ZU MIR...



3 HASHTAGS

ICH BIN ...,
MACHE
BERUFLICH...
UND WACHE
NORMALERWEISE
IN ... AUF

ICH BIN DER/DIE
EINZIGE ...

VOM HEUTIGEN
FORUM WÜNSCHE
ICH MIR...

MEINE 3 HASHTAGS

SARAH
HEILIGENSETZER

PSYCHOLOGIE/
MEDIATION(SUPERVISION)

FRANKFURT/
HAMBURG

2,5 MONATE
NEW YORK

INTERAKTIVITÄT UND
NEUE INNOVATIONEN

PRIVAT

ARBEITSUMFELD

WIE ENTSTEHEN UND VERSTÄRKEN SICH
KONFLIKTE (ONLINE)?
UND WELCHE MÖGLICHKEITEN
GIBT ES, SIE
ONLINE / HYBRID / LIVE
WIEDER ZU LÖSEN?

GESELLSCHAFTLICH

SCHNELLES DENKEN,
LANGSAMES DENKEN

WELCHES WISSEN AUS DER
PSYCHOLOGISCHEN
FORSCHUNG
KÖNNEN WIR FÜR EIN
GEGENSEITIGES VERSTEHEN
ANWENDEN?

FUNDAMENTALER
ATTRIBUTIONSFEHLER

KOMMUNIKATIONSWEGE

Informationsdichte



Text-
nachrichten



E-Mails



Apps



Telefon



Video-
Konferenz



3D

Synchronizität

AKTUELLE PSYCHOLOGISCHE STUDIENLAGE

PSYCHOLOGISCHE VERZERRUNGEN

DER MEDIATIONSKOMPASS

MEDIATION ONLINE/HYBRID/LIVE

AKTUELLE PSYCHOLOGISCHE STUDIENLAGE

PSYCHOLOGISCHE VERZERRUNGEN

DER MEDIATIONSKOMPASS

MEDIATION ONLINE/HYBRID/LIVE

A large, dark green, double-headed arrow pointing horizontally. The arrow is centered on the page and has a thick, solid body. Inside the arrow, there are two phrases in white, uppercase letters, one on the left side and one on the right side. The background is a light gray gradient.

FEHLEN WICHTIGER HINWEISREIZE

INFORMATIONEN-OVERLOAD

AKTUELLE PSYCHOLOGISCHE STUDIENLAGE

PSYCHOLOGISCHE VERZERRUNGEN

DER MEDIATIONSKOMPASS

MEDIATION ONLINE/HYBRID/LIVE

WIRTSCHAFTSNOBELPREISTRÄGER DANIEL KAHNEMAN

Ein Paar Schuhe und Schnürsenkel dazu kosten zusammen 110 Euro. Die Schuhe kosten 100 Euro mehr als die Schnürsenkel.

Wie viel kosten die Schnürsenkel?

WIRTSCHAFTSNOBELPREISTRÄGER DANIEL KAHNEMAN

2 Denksysteme:



SCHNELLES
DENKEN



LANGSAMES
DENKEN

SCHNELLES DENKEN

SYSTEM 1

- schnell
- automatisch
- ständig aktiv
- nicht bewusst
- emotional

LANGSAMES DENKEN

SYSTEM 2

- langsam
- muss unter Anstrengung aktiviert werden
- bewusst
- analytisch

MÖGLICHE VERZERRUNGEN

Z.B. IN DIGITALEN KONFLIKTEN

- Confirmation Bias
- Experience Sampling/ Sample Bias
- Der Fundamentale Attributionsfehler

SCHNELLES
DENKEN

SYSTEM 1

CONFIRMATION BIAS

SCHNELLES
DENKEN

SYSTEM 1

EXPERIENCE
SAMPLING/
SAMPLE BIAS

SCHNELLES
DENKEN

SYSTEM 1

DER FUNDAMENTALE ATTRIBUTIONSFEHLER

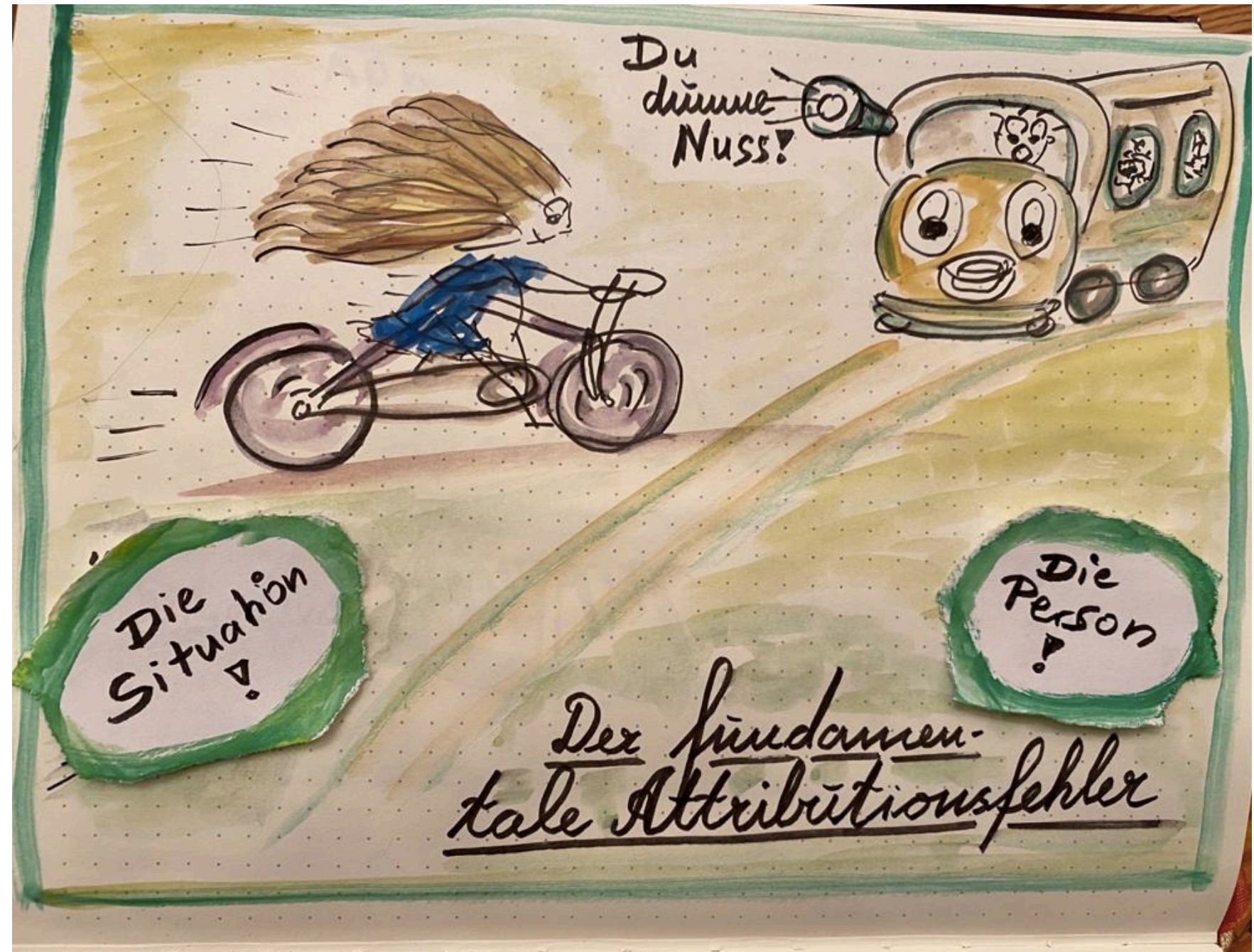
DER FUNDAMENTALE ATTRIBUTIONSFEHLER



DER FUNDAMENTALE ATTRIBUTIONSFEHLER



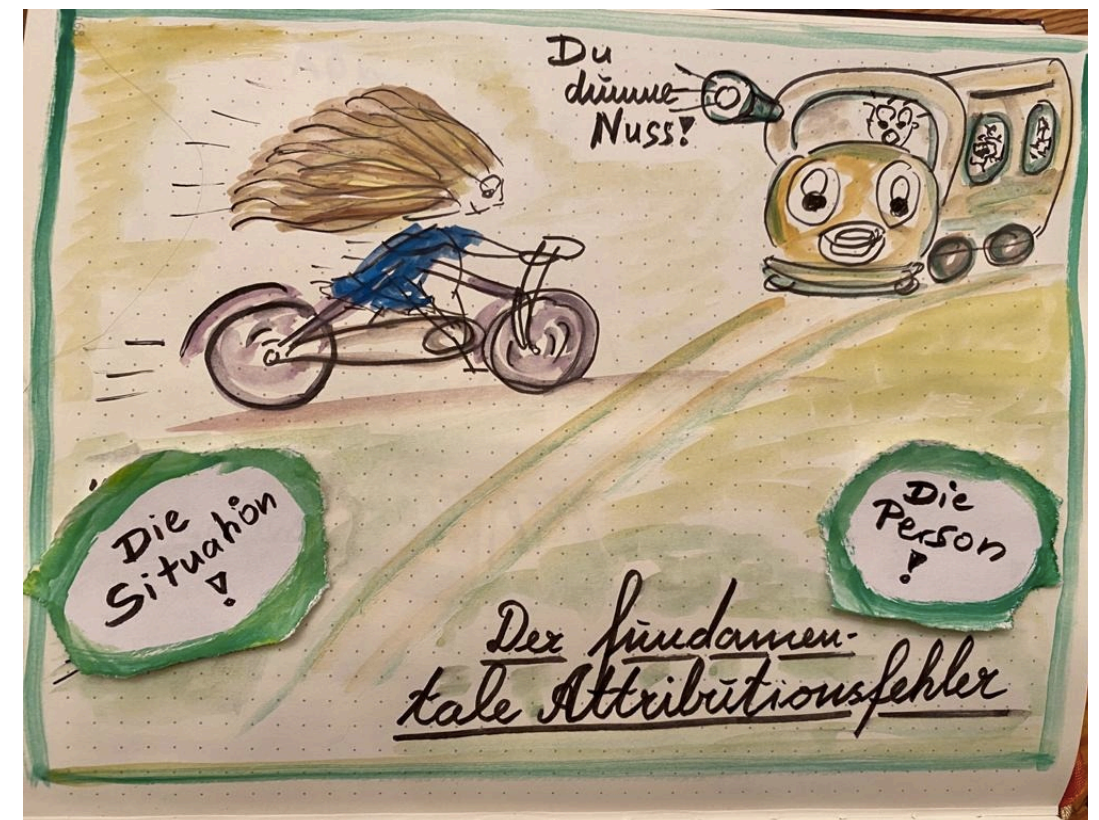
DER FUNDAMENTALE ATTRIBUTIONSFEHLER



DEFINITION

Der Fundamentale Attributionsfehler

- Was ist der Grund für ein bestimmtes Verhalten?
 - Die Person
 - Die Situation
- Tendenz
 - Erklärung des Verhaltens anderer Personen mit ihrer Person
 - Erklärung meines eigenen Verhaltens mit der Situation ²³



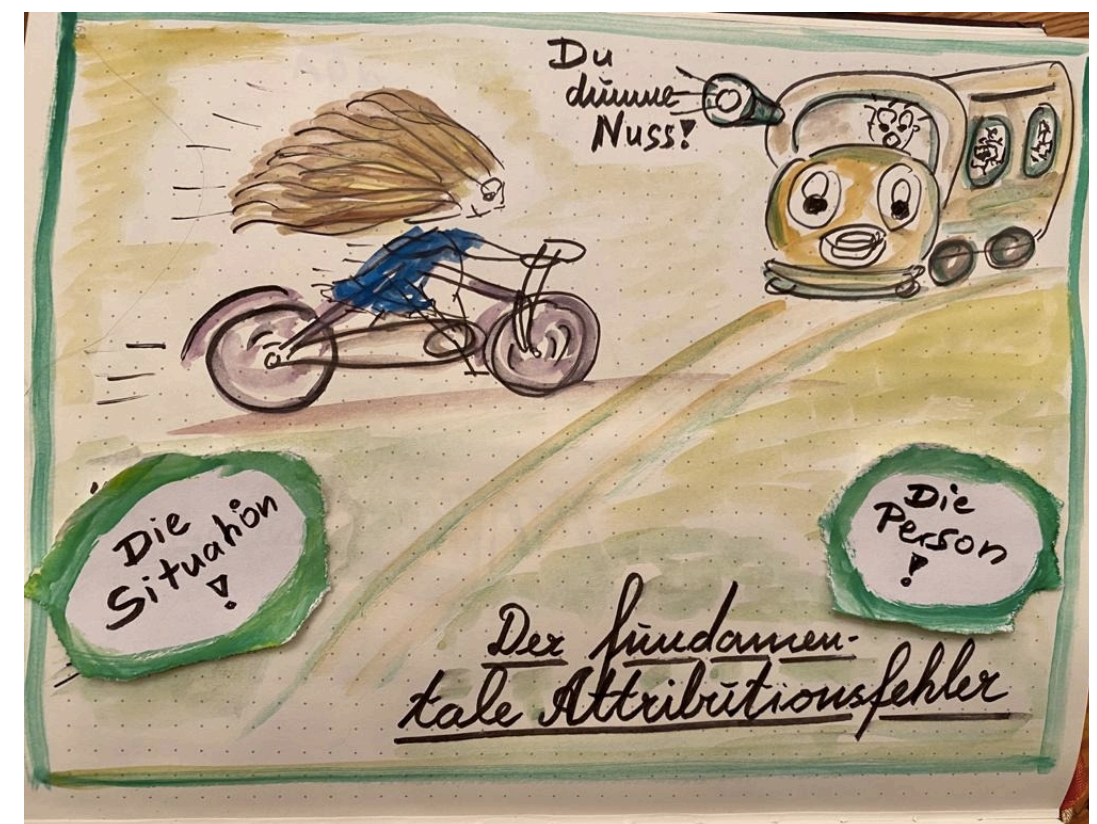
MÖGLICHE GRÜNDE

Der Fundamentale Attributionsfehler

- Aus der Perspektive unserer eigenen Schuhe sehen wir vor allem die andere Person, nicht ihre Situation
- Aus der Perspektive unserer eigenen Schuhe sehen wir vor allem die Situation um uns herum, nicht uns als Person

Nisbett RE, Caputo C, Legant P & Marecek J (1973).
Behavior as Seen by The Actor And as Seen by The Observer. *Journal of Personality and Social Psychology*,
Vol. 27, No. 2, 154-164.

Storms MD (1973). *Videotape and The Attribution Process: Reversing Actors' and Observers' Points of View.*
Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 27,
No. 2, 165-175.



WIE IST DIE
SITUATION?

WIE GUT
KENNEN WIR
DIE
PERSON?

BESONDERHEITEN DES
FUNDAMENTALEN
ATTRIBUTIONSFEHLERS IN DER
DIGITALEN WELT

WEGE DER
KOMMUNIKATION

NEUE PERSPEKTIVE

Der Fundamentale Attributionsfehler

- Wir haben die Möglichkeit aus unseren eigenen Schuhen herauszuschlüpfen und uns in die Schuhe des Anderen zu stellen
- Perspektivwechsel: Wir sehen nun mehr von der Situation des Anderen und können auf uns schauen

AKTUELLE PSYCHOLOGISCHE STUDIENLAGE

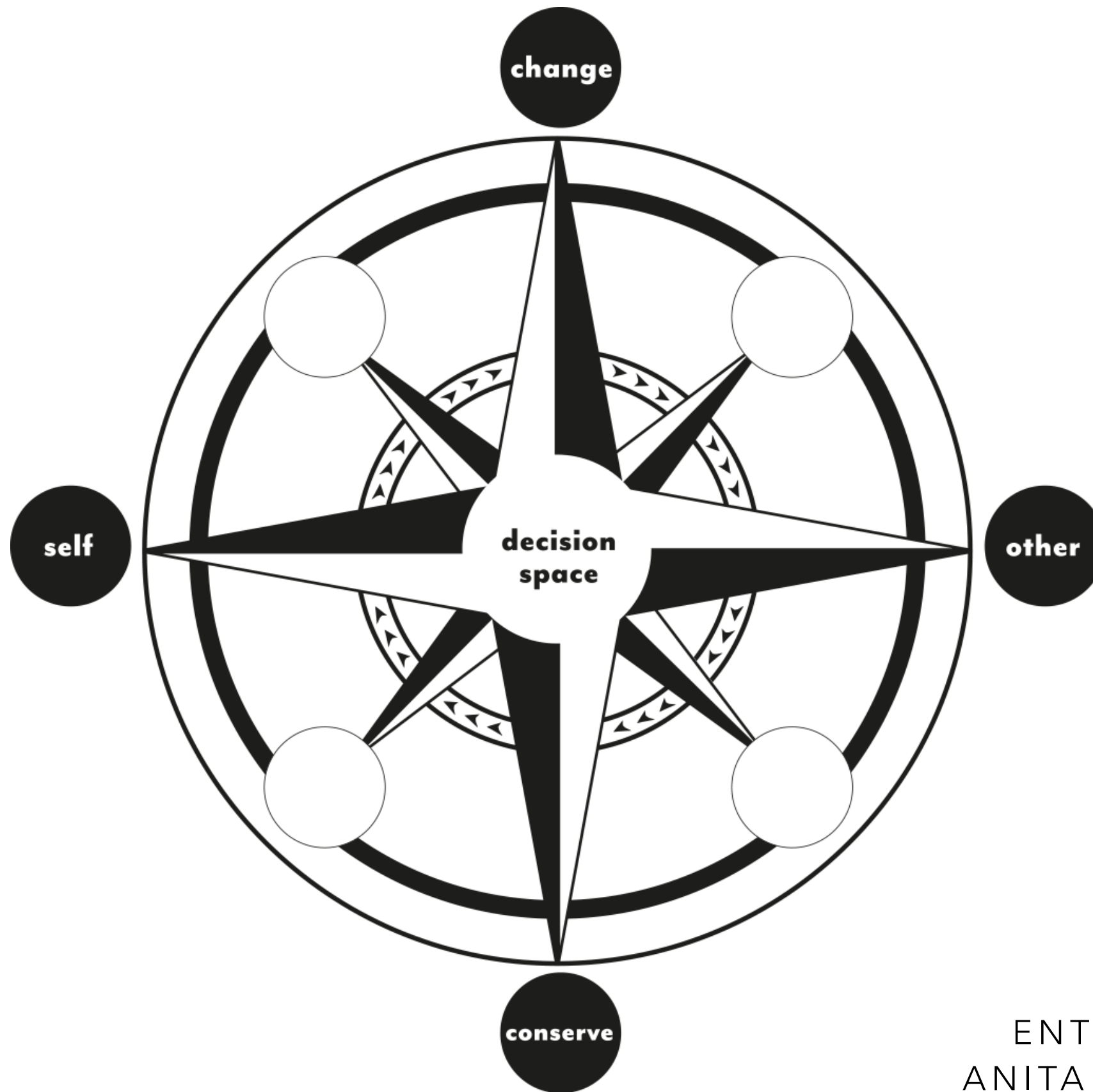
PSYCHOLOGISCHE VERZERRUNGEN

DER MEDIATIONSKOMPASS

MEDIATION ONLINE/HYBRID/LIVE



AKADEMIE
VON
HERTEL

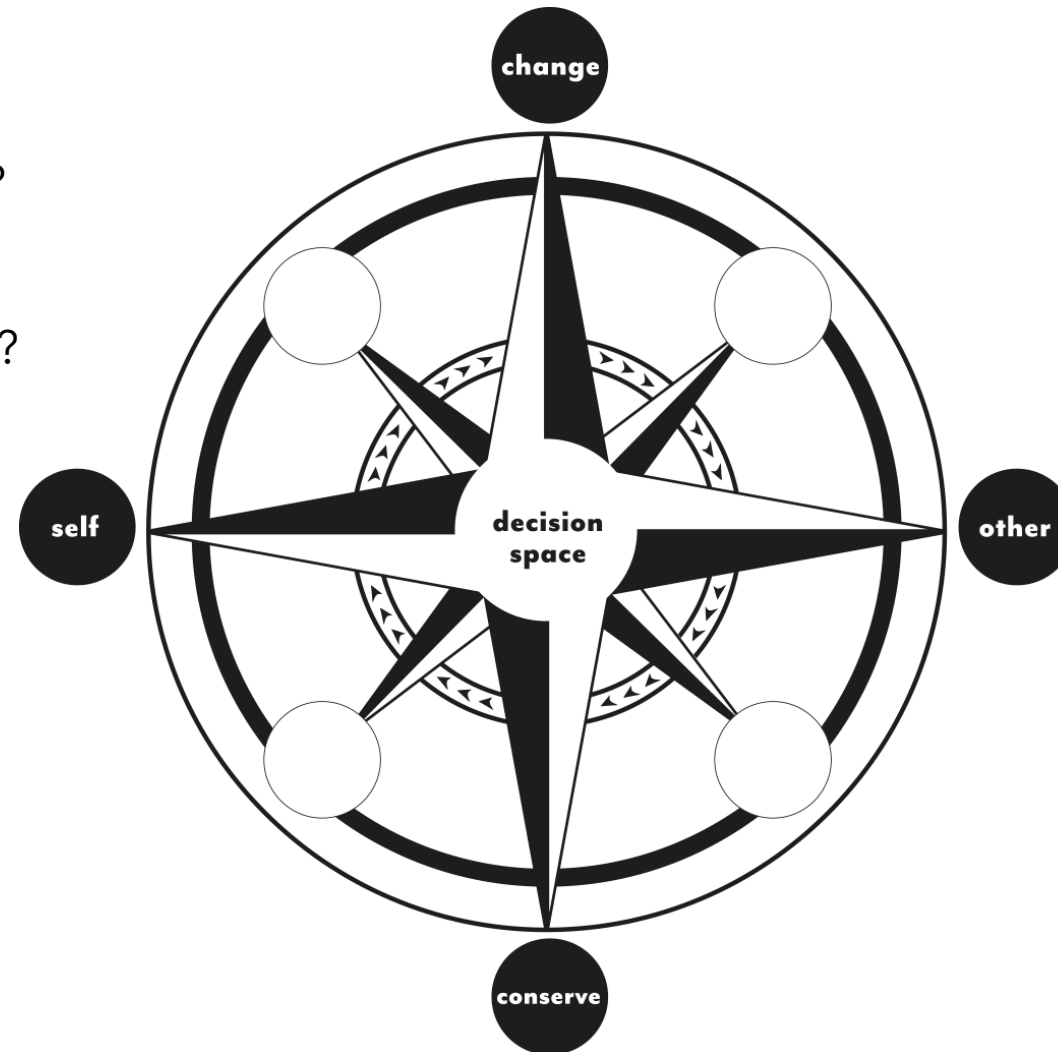


FREEWARE
ENTWICKELT VON
ANITA VON HERTEL,
SARAH HEILIGENSETZER
UND TEAM



KONFLIKT

- Was wäre, wenn sich **etwas... einiges... alles... ändern** würde?
- Wenn ich aus der Self/Other-Perspektive etwas... einiges... alles... verändern würde, was aktuell schwierig ist, **in welche Richtung** würde sich alles dann entwickeln?



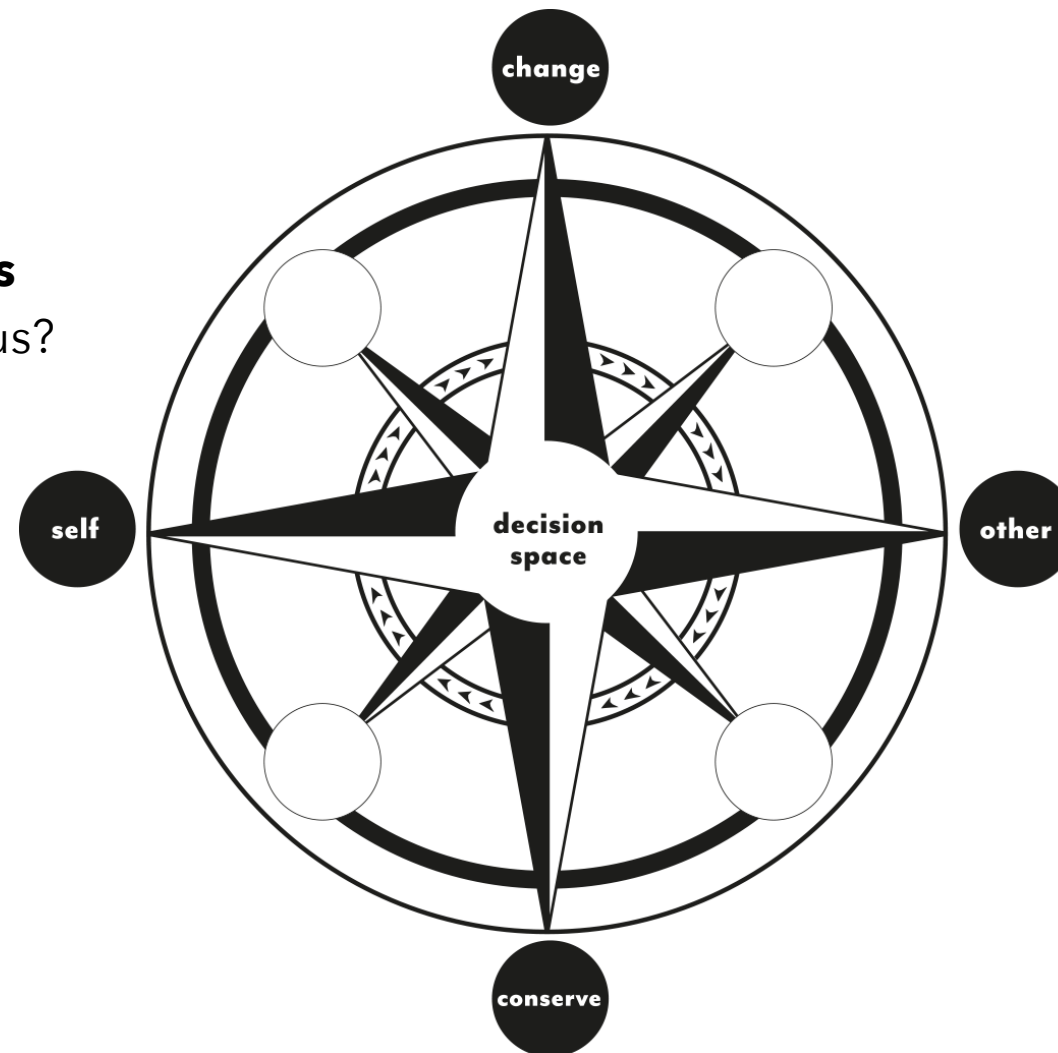
- Was erlebe ich aktuell **selbst**?
- Wie sieht die Situation... aus **meiner Perspektive** jetzt aus?
- Was denke ich, wenn ich einmal nicht an alle anderen denke, sondern **nur an mich selbst**?
- In welchen verschiedenen **Rollen** bin ich in dieser Konfliktsituation?

- *Ich schlüpfe in die Schuhe meines Gegenübers - und fühle mich ganzkörperlich vermutend ein*
- Was vermute ich, was ich als **Konfliktpartner:in** aktuell erlebe?
- Wie sieht die Situation aus **meiner Perspektive** als ... aus, wenn ich alle anderen Aspekte ausblende und nur aus **diesen Augen** auf die Situation... Person... schaue, soweit ich dies kann?
- Was denke ich, was der (für dieses Thema relevante) **Rest der Welt** denkt?

- Und wie würde das Leben - aus der Self/Other-Perspektive betrachtet - weitergehen, wenn sich **gar nichts ändern** und **alles genau so bleiben** würde, wie es jetzt ist?
- Was ist am **Ist-Stand** erhaltenswert? Und warum?

- Was wäre, wenn sich **etwas...einiges...alles ändern** würde?
- Welche **Entscheidungsoptionen...** wären denkbar (Change 1, 2, 3)?
- Wie **fühlen** sich die jeweiligen Entscheidungen... Optionen... Ideen ... aus der Self/Other-Perspektive an?
- **Wofür** wäre der jeweilige Change **gut**?

- Was ist mir **wichtig**?
- Wie sieht die Situation... **aus meiner Perspektive** jetzt aus?
- Was denke ich, wenn ich einmal nicht an alle anderen denke, sondern **nur an mich selbst**?
- In welchen verschiedenen **Rollen** bin ich in dieser Entscheidungssituation?



- *Ich schlüpfe in die Schuhe meines Gegenübers - und fühle mich ganzkörperlich vermutend ein*
- Was vermute ich, was ich als **Familie/Freund:in/Partner:in/Kolleg:in** aktuell in Bezug auf die Entscheidungssituation erlebe?
- Wie sieht die Situation aus meiner Perspektive als ... aus, wenn ich alle anderen Aspekte ausblende und **nur aus diesen Augen** auf die Situation... Person... schaue, soweit ich dies kann?

- Wie würde das Leben - aus der Self/Other-Position betrachtet - weitergehen, wenn sich **gar nichts ändern** und alles **genau so bleiben** würde, wie es jetzt ist?
- Was ist am **Ist-Stand** erhaltenswert? Und warum?

ANWENDBAR IN ...

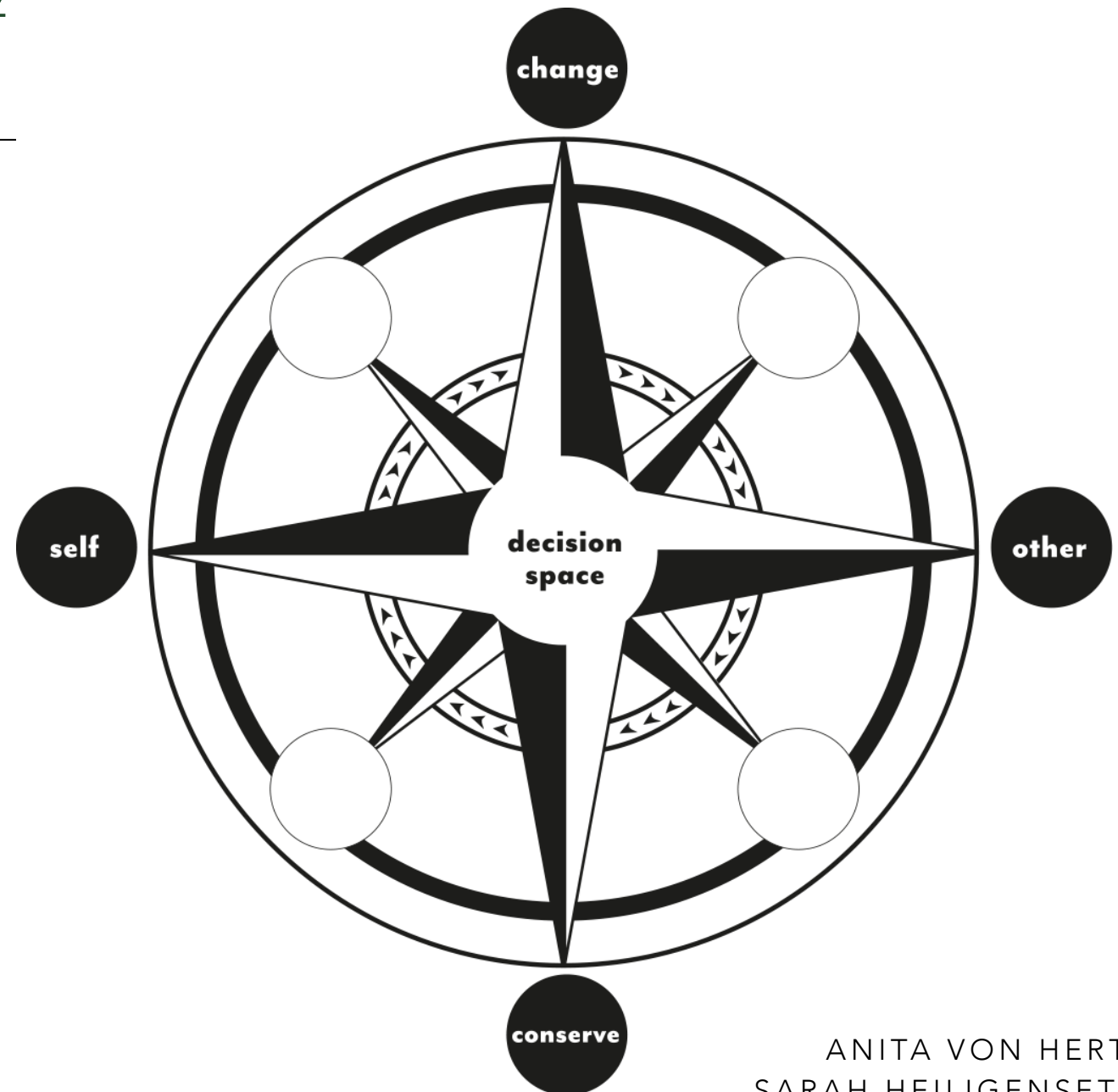
Der Mediationskompass

- (Online/Hybrid-)Mediationen
- (Online/Hybrid-)Mediations-
supervisionen
- Konfliktsituationen
- Entscheidungssituationen

1. SCHRITT:
WIE KÖNNTE SICH DIE
SITUATION AUS MEINER
PERSPEKTIVE ALS „OTHER“
DARSTELLEN?
2. SCHRITT:
REALITÄTSCHECK

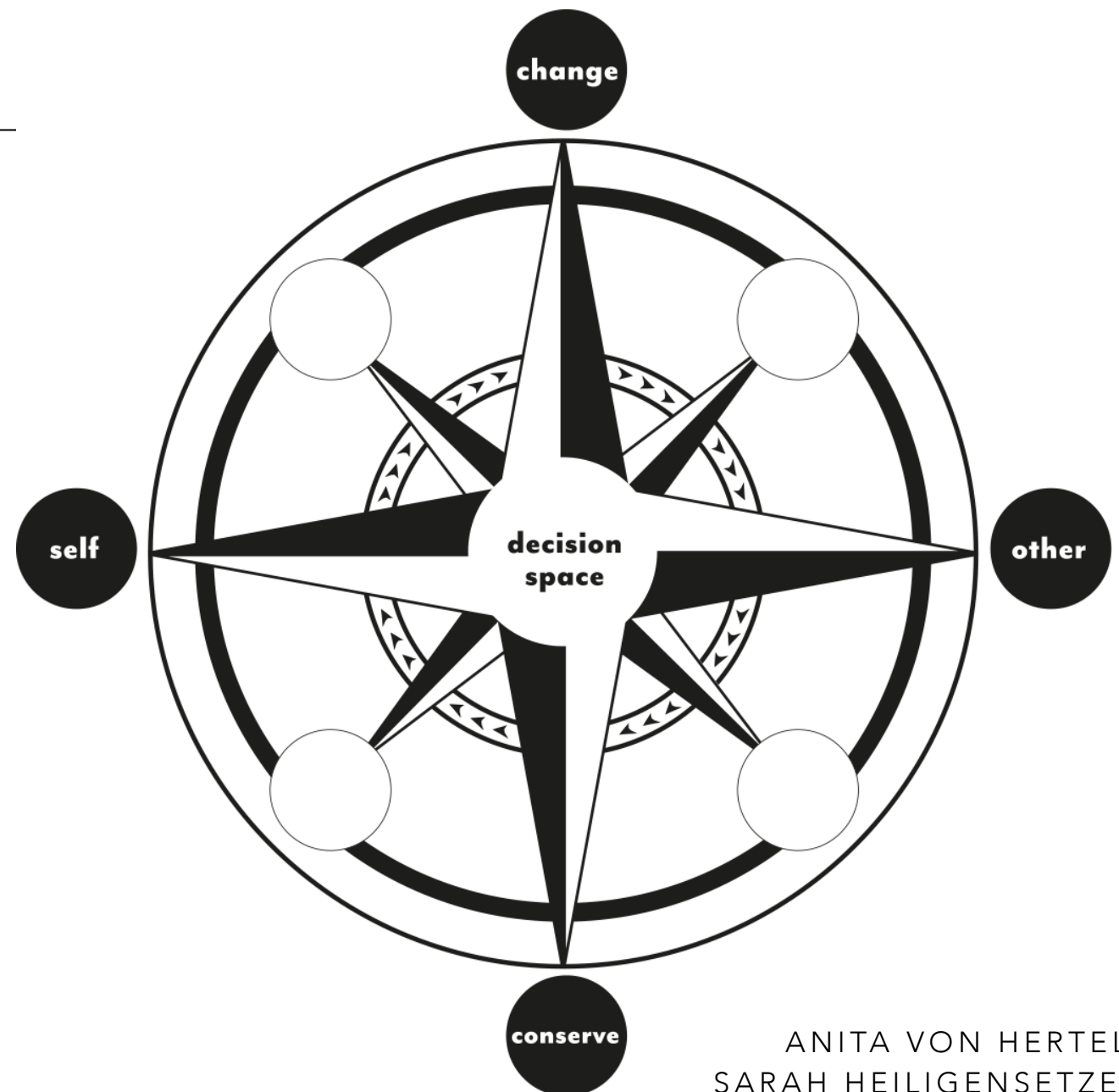
PRAXISBEISPIELE

Der Mediationskompass im Einsatz



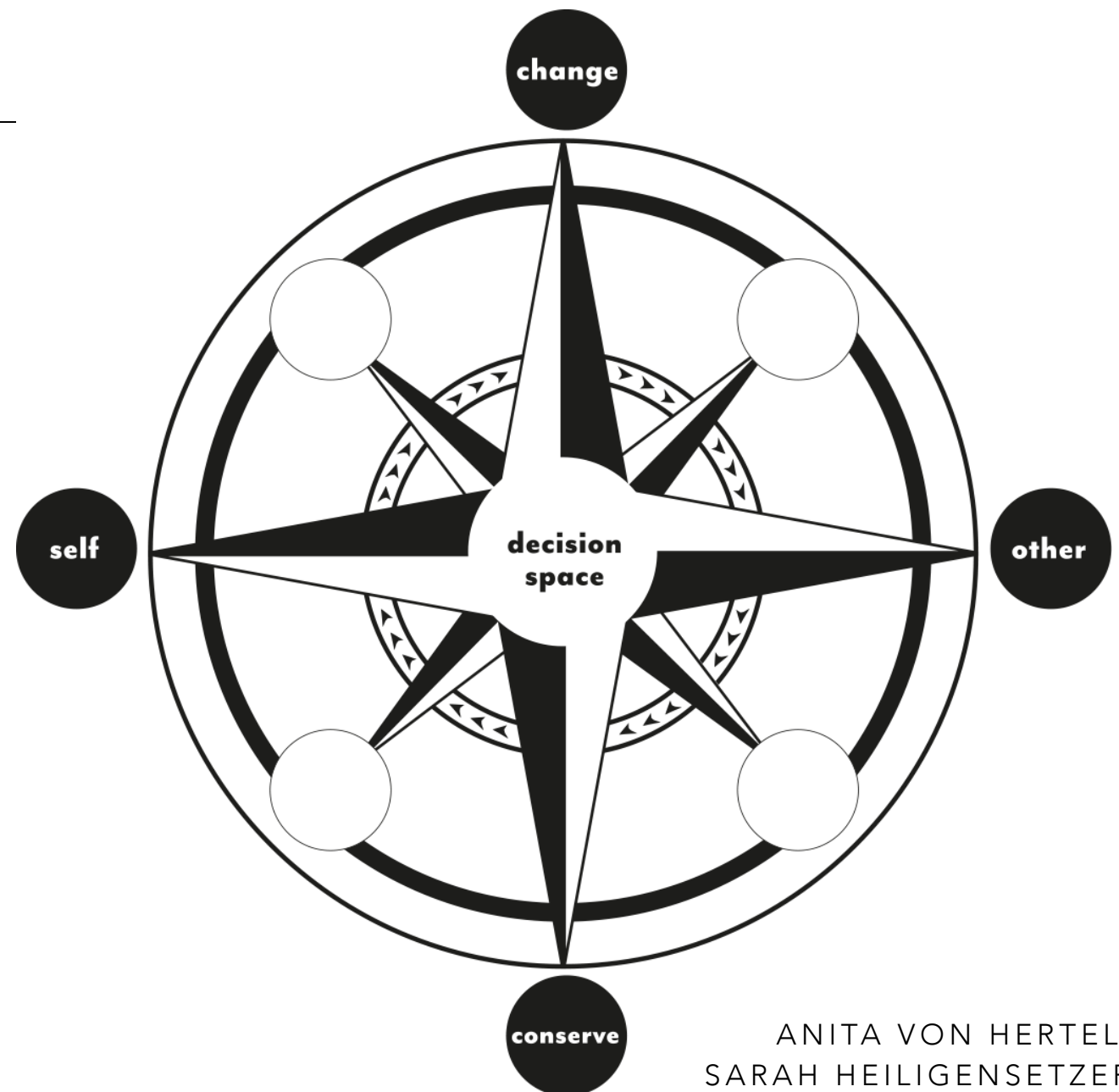
IN DIE SCHUHE WESSEN (ONLINE)-GEGENÜBERS MÖCHTE ICH GERNE EINMAL STEIGEN?

Der Mediationskompass im Einsatz



WELCHE ENTSCHEIDUNG(EN) STEHEN IN DIESEM JAHR AN?

Der Mediationskompass im Einsatz



Auftragsklärung

Liste der Themen besprechen

Positionen auf dahinterliegende Interessen untersuchen

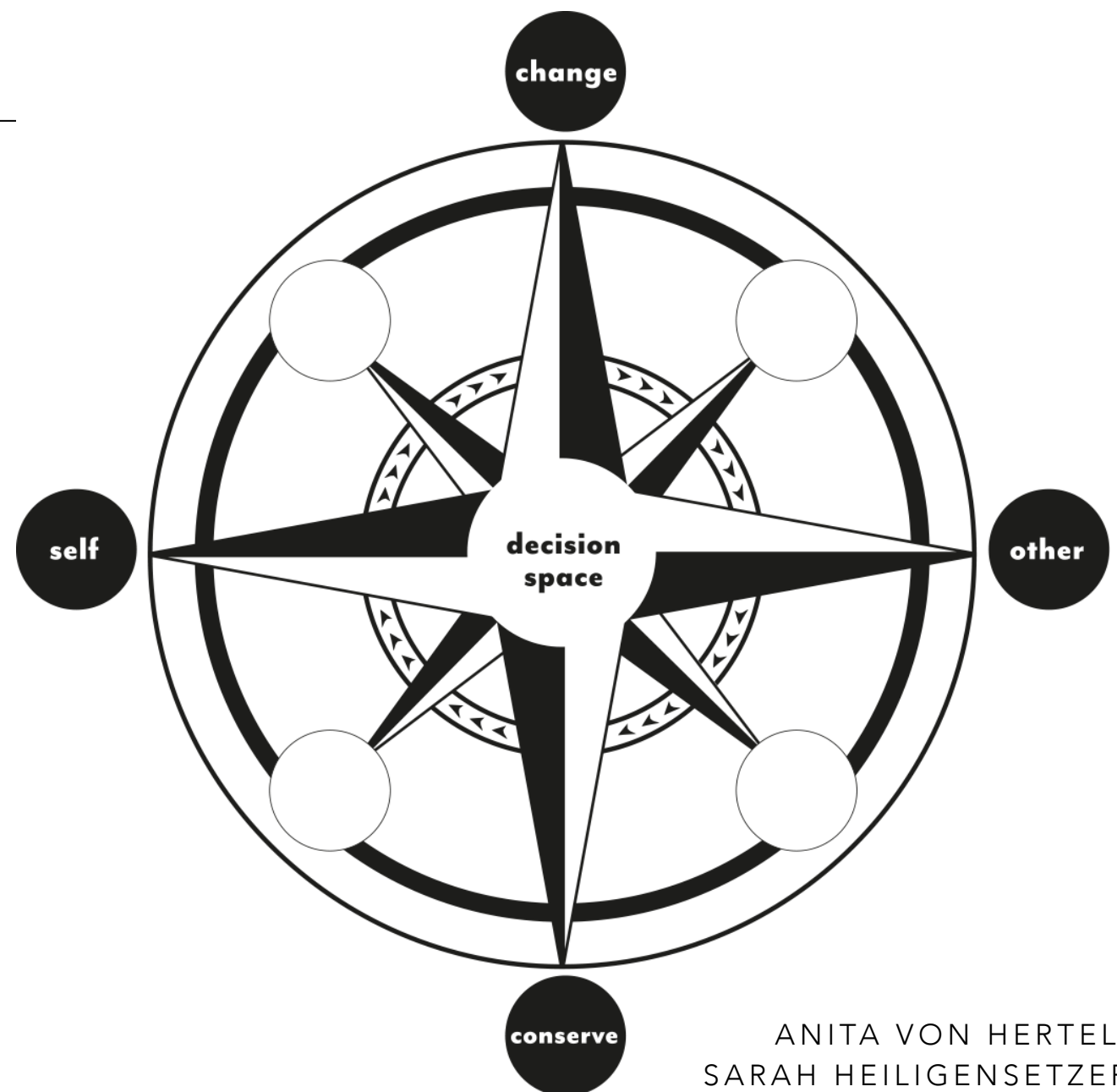
Heureka

Abschlussvereinbarung

IN DIE SCHUHE WESSEN (ONLINE)-GEGENÜBERS MÖCHTE ICH GERNE EINMAL STEIGEN?

Der Mediationskompass im Einsatz

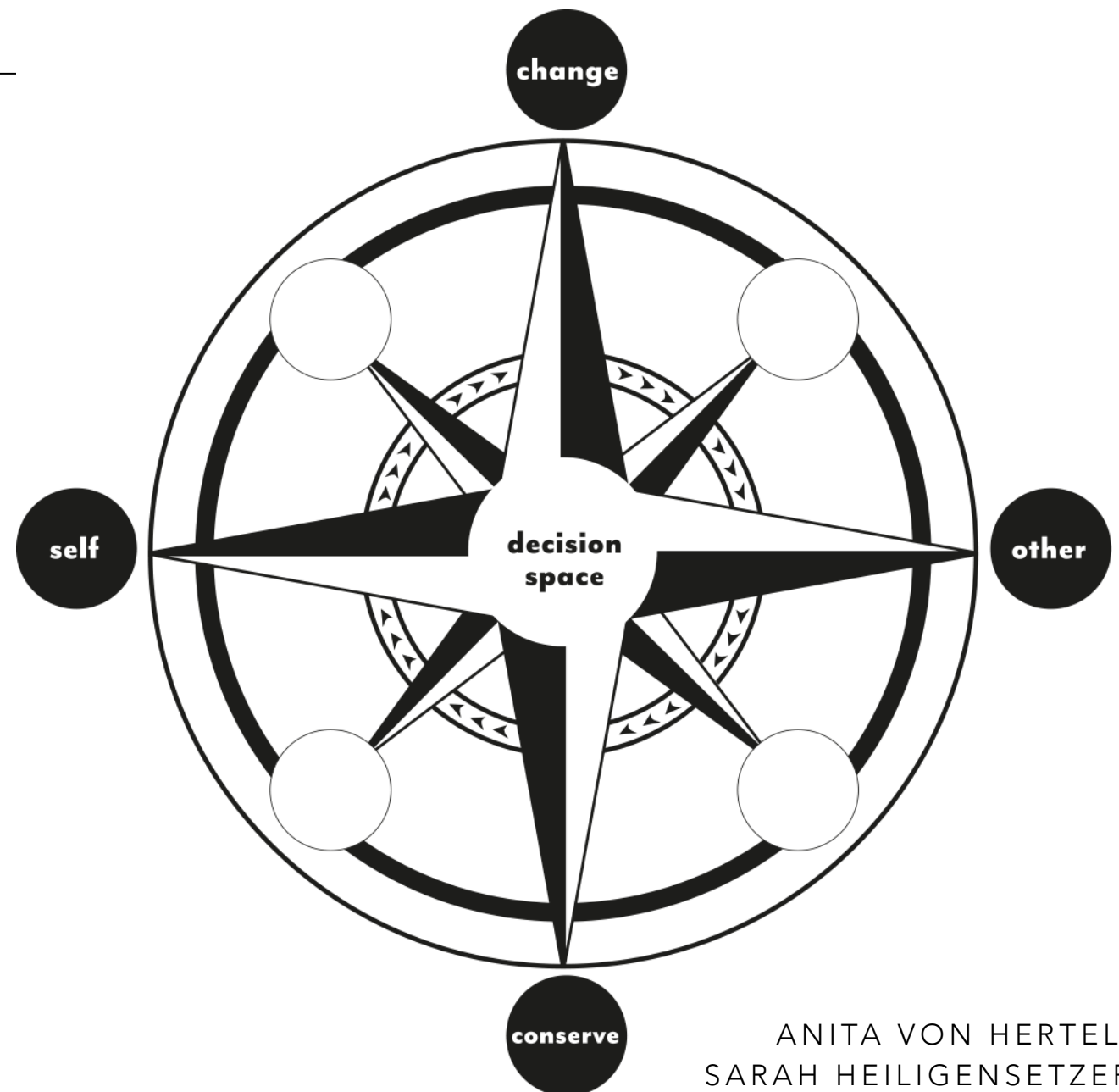
- **Auftragsklärung:** Um wen geht es? Welche Fragestellung... möchte ich für mich klären?
- **Skalenabfrage:** Wo (auf einer Skala von 1-10) stehe ich in Bezug auf diese Frage jetzt? Wo möchte ich am Ende der Mediationskompass-Session stehen?
- **Mediationskompass**
- **Abschluss:** Was habe ich für mich herausgefunden... entdeckt... gefühlt? Welche kleinen Schritte in welche Richtung will ich wann machen? Wo stehe ich jetzt (auf einer Skala von 1-10)?



WELCHE ENTSCHEIDUNG(EN) STEHEN IN DIESEM JAHR AN?

Der Mediationskompass im Einsatz

- **Auftragsklärung:** Welche Fragestellung... möchte ich für mich klären?
- **Skalenabfrage:** Wo (auf einer Skala von 1-10) stehe ich in Bezug auf diese Frage jetzt? Wo möchte ich am Ende der Mediationskompass-Session stehen?
- **Mediationskompass**
- **Abschluss:** Was habe ich für mich herausgefunden... entdeckt... gefühlt? Welche kleinen Schritte in welche Richtung will ich wann machen? Wo stehe ich jetzt (auf einer Skala von 1-10)?



AKTUELLE PSYCHOLOGISCHE STUDIENLAGE

PSYCHOLOGISCHE VERZERRUNGEN

DER MEDIATIONSKOMPASS

MEDIATION ONLINE/HYBRID/LIVE

Auftragsklärung

Liste der Themen besprechen

Positionen auf dahinterliegende Interessen untersuchen

Heureka

Abschlussvereinbarung

KOMMUNIKATIONSWEGE

Informationsdichte



Text-
nachrichten



E-Mails



Apps



Telefon



Video-
Konferenz



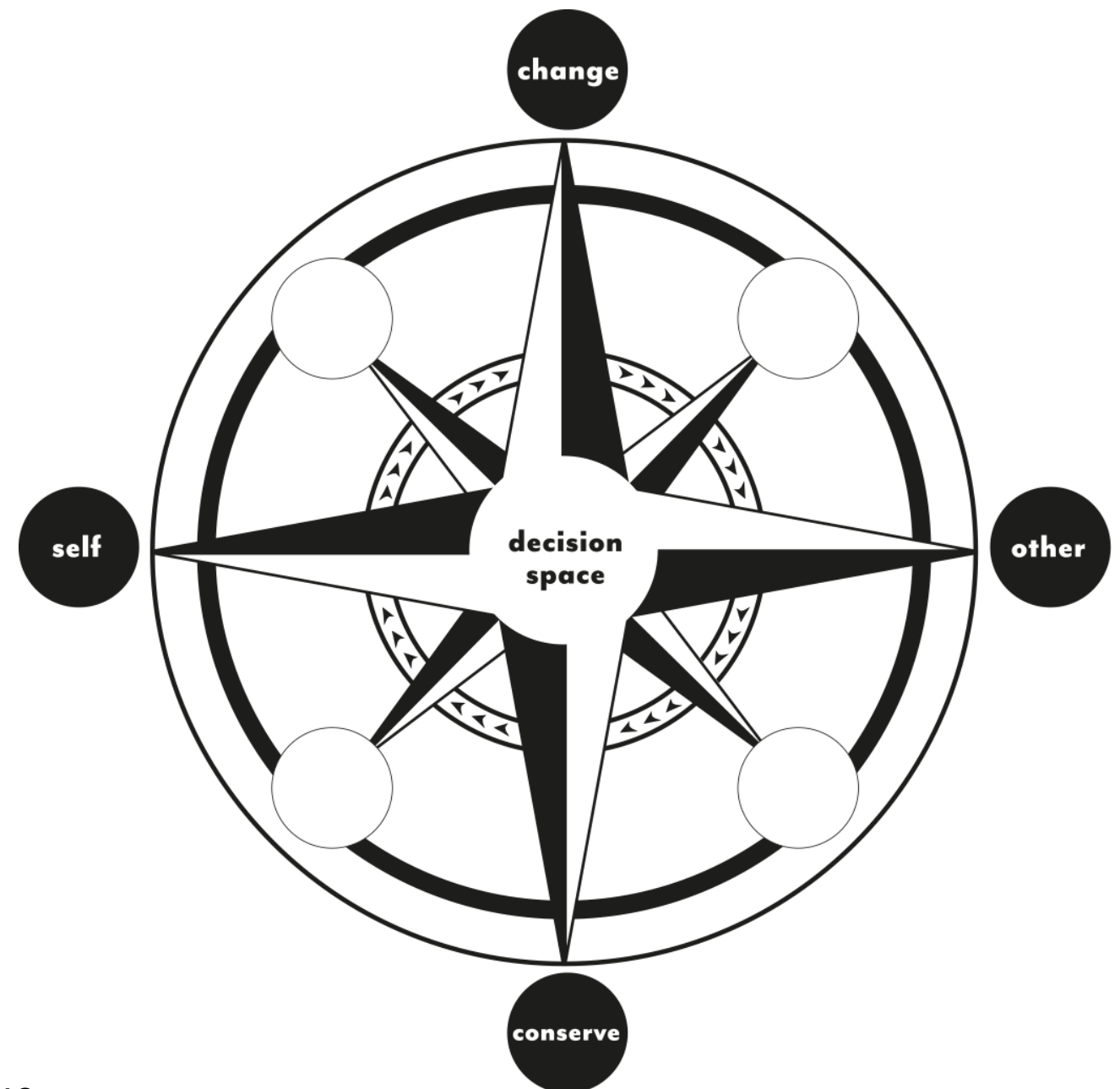
3D

Synchronizität

„EIN GUTER WORKSHOP
ZEICHNET SICH DADURCH
AUS, DASS DIE MENSCHEN
DANACH MEHR FRAGEN
HABEN ALS ZUVOR, ABER
MÖGLICHSST ANDERE.“

KONTAKT ZU MIR

- Sarah Heiligensetzer
- sarah.heiligensetzer@web.de
- +49 1575 883 2206



QUELLEN

- Denrell, J. (2005). Why most people disapprove of me: experience sampling in impression formation. *Psychological review*, 112(4), 951.
- Dijksterhuis AP & Nordgren LF (2006). *A Theory of Unconscious Thought*. Association for Psychological Science Vol. 1 – No. 2, 95-109.
- Godden DR & Baddeley AD (1975). Context-dependent Memory in two Natural Environments: On Land and Underwater. *British Journal of Psychology*, 325-331.
- Goldstein TR & Winner E (2012). *Enhancing Empathy and Theory of Mind*. *Journal of Cognition and Development* 13(1), 19–37.
- Griffin D & Bartholomew K (1994). Models of the self and other: Fundamental dimensions underlying measures of adult attachment. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 67(3), 430-445.
- Jost JT, Banaji MR & Nosek BA (2004). A Decade of System Justification Theory: Accumulated Evidence of Conscious and Unconscious Bolstering of the Status Quo. *Political Psychology*, Vol. 25, No. 6, 881-919.
- Kahneman D (2014). *Thinking, Fast and Slow*. New York: Farrar, Straus & Giroux.
- Kraus, M. W. (2017). Voice-only communication enhances empathic accuracy. *American Psychologist*, 72(7), 644.
- Kuhl J (2009). *Lehrbuch der Persönlichkeitspsychologie*. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Nguyen, D. T., & Canny, J. (2009, April). More than face-to-face: empathy effects of video framing. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 423-432).
- Nisbett RE, Caputo C, Legant P & Marecek J (1973). *Behavior as Seen by The Actor And as Seen by The Observer*. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 27, No. 2, 154-164.
- Nisbett RE & Wilson TD (1977). Telling More Than We Can Know: Verbal Reports on Mental Processes. *Psychological Review*, Vol. 84, No. 3, 231-259.
- Petty RE & Cacioppo JT (1986). *Elaboration Likelihood Model (ELM)*. *Advances in Experimental Social Psychology* Vol.19, 123-205.
- Storms MD (1973). Videotape and The Attribution Process: Reversing Actors' and Observers' Points of View. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 27, No. 2, 165-175.
- Von Hertel, A. (2013). *Professionelle Konfliktlösung: Führen mit Mediationskompetenz*. Campus Verlag.
- Waroquier L, Marchiori D, Klein O & Cleeremans A (2010). Is It Better to Think Unconsciously or to Trust Your First Impression? A Reassessment of Unconscious Thought Theory. *Social Psychological and Personality Science* 1(2), 111-118.
- Wason, P. C. (1968). Reasoning about a rule. *Quarterly journal of experimental psychology*, 20(3), 273-281.

https://www.zeit.de/2020/23/videotelefonie-kommunikation-beziehungen-kontakt-psychologie/seite-2?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com

https://www.haufe.de/personal/hr-management/proximity-bias-studie-zur-benachteiligung-im-homeoffice_80_565542.html

<https://www.youtube.com/watch?v=8uC-SLW6YM> (The Wired Negotiator - Joshua Weiss)

Mediationskompass: Entwickelt von Anita von Hertel, Sarah Heiligensetzer und Team; [mediationskompass.de](https://www.mediationskompass.de)