

# Denkfehler — Wann ist einfach zu einfach?

*Sind wir bei unseren Entscheidungen rational? Es gibt überzeugende Befunde, dass dem nicht so ist — und das ist gut so.*

Wir sind oft der Meinung im beruflichen Alltag rational und logisch zu handeln. Das ist aber oft ein Trugschluss. In diesem Blitz schauen wir auf zwei Elemente unseres Denkens, die unser Leben im Umgang mit unserer komplexen Umwelt vereinfachen — es aber auch zu stark vereinfachen können: Schemata und Heuristiken.

## Schemata

Angenommen Sie gehen zu einer Besprechung. Selbst wenn die Besprechung ergebnisoffen ist, werden Sie Erwartungen darüber haben, wie die Besprechung prinzipiell abläuft: Sie gehen zum Besprechungsort, begrüßen die Anwesenden, setzen sich, die verantwortliche Person startet die Besprechung, etc. Sie haben ein Schema basierend auf Ihren Erfahrungen aufgebaut, wie eine Besprechung in Ihrer Organisation normalerweise aussieht. Sie werden (andere) Schemata für unterschiedliche Situationen haben, z.B. für einen Arztbesuch oder einen Friseurtermin.

## Vorteile und Nachteile von Schemata

Wir haben Schemata über Ereignisse, Berufsgruppen, usw. Diese Schemata helfen uns Informationen zu organisieren und zu verarbeiten. Wir müssen nicht andauernd überlegen: "Und was mache ich jetzt?". Schemata filtern unsere Wahrnehmung und beeinflussen was wir erinnern, v.a. wenn wir unsere Konzentration für etwas anderes brauchen (z.B. den Inhalt der Besprechung).

Schemata können unsere Wahrnehmung verzerren. Haben wir einmal ein Schema aufgebaut, z.B. wie eine Besprechung abläuft, hinterfragen wir es nicht mehr. Wir werden blind dafür. Das ist besonders bei Schemata über Personen problematisch (Stereotype): Angenommen ein Besprechungsteilnehmer hat ein Geschlecht/ethnische Herkunft, der wir nichts zutrauen, dann laufen wir Gefahr, gute Beiträge dieser Person abzulehnen. Schemata sind änderungsresistent: Selbst wenn wir auf eine Person treffen, die nicht dem Schema entspricht, machen wir eher eine Unterkategorie auf (*diese* Person ist eine Ausnahme) als unser Schema zu verändern (siehe auch Wissensblitz 12). Es kann sich lohnen, Schemata bewusst zu identifizieren und zu hinterfragen.

## Heuristiken

Heuristiken sind Daumenregeln, die uns dabei helfen, die Komplexität unserer Umwelt auf einfache Entscheidungsregeln zu reduzieren. Wir müssen nicht aufwändige die gesammelten Informationen analysieren, sondern können schnell ein Urteil fällen.

Sie entlasten uns enorm, können aber auch zu falschen Entscheidungen führen. Zwei Heuristiken, die uns gerade im Umgang mit Informationen und Entscheidungen stark beeinflussen, sind die Repräsentativitätsheuristik und die Verfügbarkeitsheuristik.

## Repräsentativitätsheuristik

Wir haben Vorstellungen davon, wie prototypische Vertreter bestimmter Kategorien aussehen und würden uns vermutlich zutrauen, z.B. einen Buchhalter von einem Mitarbeiter aus dem Marketing zu unterscheiden. Diese Stereotype sind oft hilfreich — sie geben uns Sicherheit, weil wir (glauben) ihr Verhalten vorhersagen zu können. Problematisch wird es aber, wenn wir die Ähnlichkeit einer Person zu einem typischen Mitglied der Gruppe nehmen und *fälschlicherweise* annehmen, sie gehört zu dieser Gruppe. Typisches Beispiel ist eine Person aufgrund ihres Alters/Geschlechts/ethnische Herkunft fälschlicherweise als Assistent/Sekretär/in einschätzen.

## Verfügbarkeitsheuristik

Wir nutzen die Leichtigkeit oder die Menge an Informationen, mit der wir uns an Ereignisse erinnern können, als Hinweis für die Häufigkeit oder Wichtigkeit des Ereignisses. Das ist an sich sinnvoll, da häufige Ereignisse besser erinnert werden sollten. Allerdings wird dies zu einem Problem, wenn die Ereignisse sehr dramatisch sind, viel darüber berichtet wird und sie deswegen gut erinnert werden. So überschätzen wir zum Beispiel das Risiko von Flugzeugabstürzen im Vergleich zu Autounfällen. Wenn es um die Bewertung von Wichtigkeit/Häufigkeit eines Ereignisses geht, sollte man sich deswegen fragen, ob man das Ereignis vielleicht nur deswegen für so wichtig hält, weil man sich an vorherige Fälle leicht und/oder mit vielen Details daran erinnern kann. Ein Blick auf harte Daten in Form von Statistiken kann hier helfen.

## Fazit

Auch wenn wir uns oft als rational sehen, werden wir stark von Schemata und Heuristiken beeinflusst — oft ohne es zu merken. Aber auch wenn unsere Entscheidungen damit oft nicht rational sind, sind Schemata und Heuristiken zwingend notwendig, um mit der Informationsmenge im Alltag umzugehen. Menschen sind Geizhalse — kognitive Geizhalse. Das müssen wir sein, denn unsere kognitiven Ressourcen sind begrenzt. Schemata und Heuristiken helfen hier. Man sollte sich aber dieses Einflusses bewusst sein und kontrollieren (z.B., Reflexion, harte Daten) einsetzen.

## Literatur

Basierend auf: Baron, R. A., Byrne, D. & Branscombe, N. R. (2006). *Social Psychology* (11th ed.). Boston, MA: Pearson/Allyn and Bacon.



**Dr. Daniel Wessel**

Schreibt auf [wissensblitze.de](http://wissensblitze.de) zu den Themen: mobile Medien, mobiles Lernen & EPSS, Arbeitstechniken & Kreativität, Reflexion & kritisches Denken, sowie Evaluation & Forschungsmethoden.