

Denkfehler -- Typische Verzerrungen

Im Alltag, beruflich und privat, machen wir eine Reihe von typischen Denkfehlern, die unseren Umgang mit Informationen und anderen Menschen beeinflussen und dazu führen, dass wir Informationen verzerrt wahrnehmen und verarbeiten.

Im Wissens.blitz (106) habe ich Schemata und Heuristiken (inkl. der Repräsentativitätsheuristik und der Verfügbarkeitsheuristik) vorgestellt. In diesem Blitz geht es um typische Verzerrungen im Umgang mit Informationen.

Ankerheuristik

Als Steve Jobs 2010 den Preis für das iPad präsentierte, begann er damit den von der Industrie vermuteten Preis zu verkünden: \$999. Als er anschließend den tatsächlichen Preis von \$499 angekündigte, klang der (noch immer stolze) Preis für die meisten Anwesenden vermutlich nach einem fairen Angebot. Grund ist die Ankerheuristik – die Tendenz die zuerst genannte Zahl als Ausgangspunkt (Anker) zu verwenden und relativ zu dieser Zahl Anpassungen vorzunehmen. Anstatt zu sehen, dass \$499 für sich genommen ein hoher Preis ist, orientieren wir uns an der zuerst genannten Zahl (\$999) und relativ zu diesem Preis sieht \$499 recht preisgünstig aus. Diese Heuristik findet man bei vielen Präsentationen, was die Schlussfolgerungen der anwesenden Personen für Personen außerhalb der Situation (die den Anker nicht bekommen haben) schwer nachvollziehbar machen kann. Hierin liegt aber auch die Chance mit dieser Verzerrung umzugehen: Man selbst wird sich von dem präsentierten Anker schwer lösen können, aber man kann – z.B. mit mobilen Medien – Personen außerhalb der Situation fragen und ein kurzes (von diesem Anker unbeeinflusstes) Stimmungsbild einholen.

Bestätigungsfehler (confirmation bias)

Wenn Personen mit Informationen konfrontiert werden, schenken sie nicht allen Informationen die gleiche Aufmerksamkeit: Menschen konzentrieren sich stärker auf Informationen, die unsere vorherigen Vermutungen bestätigen (im Gegensatz z.B. zur Wissenschaft die versucht Vermutungen zu widerlegen).

Um eine solche verzerrte Wahrnehmung zu reduzieren kann es hilfreich sein, bewusst eine Gegenposition einzunehmen (*advocatus diaboli*). In Besprechungen können die Rollen auch wechseln – die Anwesenden argumentieren mal für und mal gegen eine Position, unabhängig von ihrer eigenen Einstellung dazu.

Rückschaufehler (hindsight bias)

An dem Ausspruch: "Hinterher ist man immer schlauer" ist einiges dran – mehr noch, man ist häufig der Überzeugung, es schon vorher gewusst zu haben (z.B., dass das Projekt scheitern musste). Menschen überschätzen rückblickend, wie sicher sie gewesen sind, dass ein bestimmtes Ereignis eintritt (im nicht organisationalen Kontext z.B. häufig nach Spielende). Auch wenn dies sehr selbstwertdienlich ist, nehmen wir uns damit die Möglichkeit, aus vergangenen Projekten zu lernen, z.B. indem wir betrachten, *warum* wir dachten, dass das Projekt erfolgreich sein konnte. Eine genaue Dokumentation der Erwartungen, *inkl.* der Gründe(!) dafür, *und* eine anschließende Durchsicht der Aufzeichnungen sind hier sehr hilfreich um mit dieser Verzerrung umzugehen.

Fazit

Wie schon im Wissensblitz 106 beschrieben handeln wir nicht immer rational. Unsere Wahrnehmung und Informationsverarbeitung ist häufig verzerrt. Gerade bei wichtigen Entscheidungen sollte man sich dieser Verzerrungen bewusst sein und – soweit möglich – Gegenmaßnahmen ergreifen.

Literatur

Basierend auf: Eysenck, M. W. & Keane, M. T. (2010). *Cognitive Psychology. A Student's Handbook* (6th ed.). Hove, East Sussex, UK: Psychology Press.



Dr. Daniel Wessel

Schreibt auf wissensblitze.de zu den Themen: mobile Medien, mobiles Lernen & EPSS, Arbeitstechniken & Kreativität, Reflektion & kritisches Denken, sowie Evaluation & Forschungsmethoden.