

# **Inhalt**

## **Vorwort 6**

## **Abstract: A biased world – Dealing with subjective conflict realities in mediation 7**

## **1. Einleitung 8**

## **2. Entstehung einer verzerrten Konfliktrealität 10**

### **2.1. Wie jeder Mensch seine eigene soziale Realität konstruiert 10**

#### **2.1.1. Grundlegende menschliche Motive bei der Deutung von sozialen Situationen 11**

#### **2.1.2. Überblick über die Stufen der sozialen Informationsverarbeitung 12**

#### **2.1.3. Mentale Strukturen des sozialen Wissens 13**

##### **2.1.3.1. Kategorien 14**

##### **2.1.3.2. Schemata 14**

##### **2.1.3.3. Assoziative Netzwerke 16**

##### **2.1.3.4. Aktivierung der Strukturen sozialen Wissens 17**

#### **2.1.4. Prozesse der sozialen Informationsverarbeitung 17**

##### **2.1.4.1. Bottom-up- und top-down-Verarbeitung 18**

##### **2.1.4.2. Automatisches und kontrolliertes Denken 18**

##### **2.1.4.3. Impulsives und reflektives System 19**

#### **2.1.5. Auswahl, Interpretation und Erinnerung sozialer Informationen sowie Einfluss von Gefühlen bei der Informationsverarbeitung 20**

##### **2.1.5.1. Aufmerksamkeit und selektive Wahrnehmung 21**

##### **2.1.5.1.1. Persönliche Relevanz, Ziele, Bedürfnisse und Motivationen 21**

##### **2.1.5.1.2. Erwartungen, Annahmen und Kontext 21**

##### **2.1.5.1.3. Salienz und Negatives 22**

##### **2.1.5.1.4. Dissonanzreduktion 23**

#### **2.1.5.2. Interpretationsrahmen für soziale Informationen 23**

##### **2.1.5.2.1. Einstellungen 24**

##### **2.1.5.2.2. Rückschlüsse aus einzelnen Persönlichkeitsmerkmalen 26**

##### **2.1.5.2.3. Rückschlüsse aus dem Verhalten 27**

##### **2.1.5.2.4. Das Selbst 27**

2.1.5.2.4.1. Selbstkonzept (Selbstschema)	28
2.1.5.2.4.2. Selbstwert	29
2.1.5.2.5. Heuristiken	32
2.1.5.3. Rekonstruktion des sozialen Wissens: die Erinnerung von Informationen	33
2.1.5.4. Einfluss von Gefühlen bei der Informationsverarbeitung	35
2.1.6. Zusammenfassung	37
2.2. Wie und warum wir unsere Konfliktrealität verzerren	39
2.2.1. Beschränkte Wahrnehmungsfähigkeit und der Einfluss von Gefühlen	39
2.2.2. Verzernte Wahrnehmung der anderen Konfliktpartei	42
2.2.3. Verzernte Wahrnehmung des Selbst	46
2.2.4. Verzernte Wahrnehmung der Konfliktgeschichte	47
2.2.5. Verzernte Wahrnehmung der Konfliktlösungsmöglichkeiten	49
2.2.6. Zusammenfassung	50
3. Bearbeitung verzerrter Konfliktrealitäten	52
3.1. Mediation als geeigneter Interventionsprozess	52
3.2. Anwendung einzelner Interventionsmittel	55
3.2.1. Loop of understanding (aktives Zuhören)	55
3.2.2. Reframing	58
3.2.3. Fragen	60
3.3. Die Bestimmung des „Ob“ und der Tiefe der Bearbeitung	61
3.4. Besondere Herausforderungen für Mediator*innen bei der Bearbeitung verzerrter Wahrnehmungen	64
3.4.1. Verzernte Wahrnehmungen aufgrund von Einstellungen und Überzeugungen der Mediant*innen	64
3.4.1.1. Was die Bearbeitung herausfordernd macht und wo die Grenzen liegen	64
3.4.1.2. Kognitions- und sozialpsychologische Erkenntnisse zur Einstellungsbildung und -veränderung	67
3.4.1.2.1. Theorie der kognitiven Dissonanz	67
3.4.1.2.2. Selbstwahrnehmungstheorie	70
3.4.1.2.3. Persuasion	71
3.4.1.2.3.1. Abstimmung der Kommunikation auf die wichtigste Einstellungskomponente	71

3.4.1.2.3.2. Zentrale und periphere Route der Persuasion	72
3.4.1.2.3.3. Glaubwürdigkeit von Kommunikator*in	73
3.4.1.2.3.4. Bedeutung des Selbstwerts der Parteien	74
3.4.1.3. Erkenntnisse zur Bearbeitung von Stereotypisierungen und Vorurteilen	74
3.4.1.3.1. Bildung und Aktivierung von Stereotypen und Vorurteilen durch den Konflikt	75
3.4.1.3.2. Bearbeitung von Stereotypen und Vorurteilen in der Mediation	75
3.4.1.3.2.1. Faktoren für eine individualisierte Informationsverarbeitung	75
3.4.1.3.2.2. Ausrichtung von Interventionen auf die verschiedenen Vorurteils-komponenten	77
3.4.1.3.3. Einzelgespräche als Interventionsmittel	78
3.4.1.3.3.1. In hocheskalierten Konflikten	79
3.4.1.3.3.2. Im Falle gespeicherter Vorurteile	79
3.4.1.3.3.3. Inhalt und Ergebnis des Einzelgesprächs	80
3.4.2. Verzerrte Wahrnehmungen aufgrund des Selbstkonzepts und Selbstwerts der Mediand*innen	81
3.4.2.1. Was die Bearbeitung herausfordernd macht und wo die Grenzen liegen	81
3.4.2.2. Erkenntnisse zum Selbst	83
3.4.2.2.1. Introspektion und nochmals die Selbstwahrnehmungstheorie	84
3.4.2.2.2. Selbstregulation und Theorie der Selbstaufmerksamkeit	85
3.5. Zusammenfassung	87
4. Fazit und Ausblick	91
Abbildungsverzeichnis	93
Literaturverzeichnis	94
Über den Autor	98