



Lexikon der verhaltenswissenschaftlichen Betriebswirtschaftslehre

Emotion: Unsicherheit

1. Beschreibung des Effekts.....	1
2. Praxisfall	4
3. Darstellung einer Studie.....	4
4. Beschreibung eines Grundmechanismus	7
5. Merkmale der betrieblichen Situation als Auslöser des Grundmechanismus	8
6. Folgerungen für die Praxis.....	9
7. Würdigung.....	9
8. Literatur	10
9. Autorin.....	11

1. Beschreibung des Effekts

Das alltägliche Erleben und Verhalten von Menschen lässt sich auf eine wechselseitige Verzahnung emotionaler und kognitiver Elemente zurückführen. So spielen bspw. Emotionen bei der Entwicklung und Ausgestaltung kognitiver Prozesse, wie der Informationsverarbeitung, eine bedeutende Rolle (vgl. MAYER 1993: 1).

Doch was verbirgt sich hinter dem Begriff „Emotion“? Eine einheitliche Definition hierfür gibt es nicht (vgl. hierzu u.a. MAYER 1993: 6 ff. ULICH/MAYRING 2003: 51 ff.). In einer Analyse vorhandener Definitionen konnten KLEINGINNA/KLEINGINNA (vgl. 1981: 345 ff.) zeigen, dass es mehr als 90 unterschiedliche Begriffsauffassungen von „Emotion“ gibt. Einen Überblick über die vorhandenen Definitionsansätze geben ULICH/MAYRING (2003), die zusammenfassend zu dem Ergebnis kommen, dass „Emotionsdefinitionen [...] nur innerhalb bestimmter Fragestellungen einen Sinn“ (ULICH/MAYRING 2003: 55) machen, weshalb die verschiedenen Definitionen oft lediglich als Arbeitsdefinitionen gelten können, die bestimmten Vorannahmen unterliegen.

Im Alltagsverständnis werden Emotionen als „Gefühle“ bezeichnet. Wissenschaftlich betrachtet sind Gefühle jedoch die subjektive Erlebniskomponente einer Emotion, wie z.B. Freude oder Ärger. Die Definition des Begriffs Emotion von SCHERER (vgl. 1990: 1 ff.) umfasst fünf Komponenten:

- Kognitive Komponente: Die Emotionsentstehung sowie ihre Ausdifferenzierung ist von einem kognitiven Prozess abhängig, in dem die individuelle Relevanz von Reizen und Situationen bewertet wird;



- Physiologische Komponente: Die Emotion beinhaltet einen nicht steuerbaren Erregungszustand, der in seiner Ausprägung variieren kann, wie bspw. Erröten oder Schwitzen;
- Motorische Komponente: Betrifft Verhaltensweisen wie z.B. Veränderungen der Gestik, Mimik oder Körperhaltung sowie zielgerichtetes Verhalten zur Bewältigung der Situation, wie z.B. Flucht oder Angriff;
- Subjektive Gefühlskomponente: Betrifft das Erleben eines meist definierbaren und benennbaren Gefühls, wie z.B. Angst oder Freude;
- Motivationale Komponente: Emotionen wirken sich unterschiedlich auf die Motivation aus und führen zu differenzierten Verhaltenstendenzen.

Aufbauend auf dieser „Komponentendefinition“ wird in Anlehnung an MAYER (vgl. 1993: 8) eine Arbeitsdefinition des Phänomens „Emotion“ verwendet, die die Wahrnehmungs- und Denkaspekte der Emotion in den Fokus stellt und vor allem die Kognitions-, Gefühls- und Motivationskomponenten von SCHERER (1990) beinhaltet:

Emotion wird als Wahrnehmung eines Stimulus aufgefasst, der mittels einer subjektiven Bewertung bezüglich seiner Bedeutsamkeit für das Individuum dimensionalisiert wird und das Denken sowie Handeln beeinflussen kann.

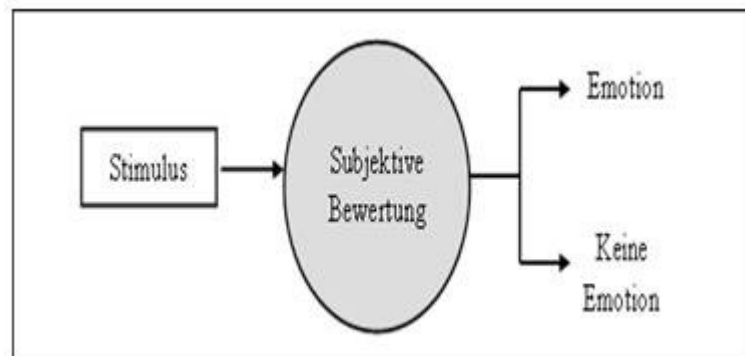


Abbildung 1: Entstehung von Emotionen
(Quelle: Eigene Darstellung)

Eine spezifische Emotion stellt bspw. „Unsicherheit“ dar, die als bewusst oder unbewusst wahrgenommener Sicherheitsmangel bezeichnet werden kann. Mit dem Begriff wird allgemein ein Bedrohungspotenzial assoziiert, das den Menschen in seinem Verhalten determiniert (vgl. BONß 1995: 85). Im Rahmen dieser Arbeit wird „Unsicherheit“ somit aus der Emotionssicht betrachtet, wobei darauf hingewiesen sein soll, dass Unsicherheit bspw. aus volkswirtschaftlicher Betrachtung nicht zwangsweise eine Gefühlsassoziation bedeutet. Für eine ausführliche Diskussion des Begriffs sei auf VAN WITTELOOSTUIJN (1987) verwiesen.

Eine besondere Rolle kommt der Unsicherheit in Entscheidungssituationen zu, da sie die Informationsverarbeitung des Menschen beeinflusst. Nach VAN WITTELOOSTUIJN (vgl. 1987: 6) kann sich diese Unsicherheit z.B. auf zukünftige Kosten bzw. Nutzen unterschiedlicher Handlungsalternativen oder auch mangelnde Verfügbarkeit von Informationen, die zur Entscheidungsfindung benötigt werden, beziehen.



Es scheint somit vielfältige Auswirkungsmöglichkeiten der Emotion „Unsicherheit“ auf das Entscheidungsverhalten von Individuen zu geben (vgl. TIEDENS/LINTON 2001: 981, VAN WITTELOOSTUIJN 1987: 13).

Im Fokus dieser Arbeit steht vor allem, wie sich die Emotion Unsicherheit im Vergleich zur Emotion Sicherheit auf das Entscheidungsverhalten von Individuen auswirkt. Wissenschaftler behandeln spezieller die Frage, in welchem Ausmaß diese Emotionen dazu führen, ob es zu einem systematischen Entscheidungsprozess kommt und inwiefern stereotype Informationen dabei eine Rolle spielen.

Die Bedeutung des Begriffs „Stereotyp“ wird in der Literatur umfangreich diskutiert. Eine Zusammenfassung der unterschiedlichen Definitionen findet sich in JONAS (2002). Im Rahmen dieser Arbeit wird der Begriff „Stereotyp“ als die Kategorisierung einer Gruppe von Individuen anhand identischer Eigenschaften verstanden, ohne die individuellen Unterschiede innerhalb dieser Gruppe zu berücksichtigen (vgl. ASHMORE/DELBOCA 1981: 16). Als Beispiele seien „alle dicken Menschen sind unsportlich“ oder aber auch „alle Deutschen sind fleißig“ genannt. Der Begriff „Stereotyp“ sollte jedoch nicht mit den Begriffen „Vorurteil“ oder „Diskriminierung“ verwechselt werden. Eine Abgrenzung der drei Begriffe wird u.a. von PLOUS (2003) sowie SCHNEIDER (2004) vorgenommen, auf die an dieser Stelle verwiesen wird.

Es gibt zahlreiche Studien, die sich mit der Beeinflussbarkeit kognitiver Entscheidungsprozesse aufgrund von Emotionen beschäftigen (vgl. u.a. BOWER 1991; FORGAS 1995; MARTIN 2000). Der Großteil dieser Studien befasst sich dabei mit Emotionen, die durch eine Entscheidungssituation beim Menschen ausgelöst werden und sich schließlich auf die kognitive Informationsverarbeitung und Entscheidungsfindung auswirken. Die Studie von TIEDENS/LINTON (vgl. 2001: 973ff.) untersucht hingegen den Zusammenhang zufällig auftretender, d.h. von einer Entscheidung unabhängiger Emotionen mit einer nachfolgenden Entscheidungssituation (vgl. hierzu ebenfalls Studien von KELTNER/ELLSWORTH/EDWARDS (1993), LERNER/KELTNER (2000; 2001)). Dabei kommen sie zu dem Ergebnis, dass, obwohl zwischen der Emotion und der Entscheidungssituation kein Zusammenhang besteht, eine Verknüpfung des Entscheidungsproblems mit der zuvor erlebten Emotion erfolgt, die schließlich den Informationsverarbeitungsprozess und das Entscheidungsverhalten des Menschen beeinflusst. Ihren Fokus richten TIEDENS/LINTON (vgl. 2001: 974) dabei auf die Untersuchung der Auswirkungen entscheidungsunabhängiger Emotionen, die eine Assoziation mit dem Gefühl der Sicherheit bzw. der Unsicherheit hervorrufen und in einer späteren Entscheidungssituation dazu führen, dass sich die Probanden in ihrer Informationssuche sowie Entscheidungsfindung genauso verhalten, als wäre das Sicherheits- bzw. Unsicherheitsgefühl durch die Entscheidung selbst ausgelöst worden. Die „Regel“, dass positive Emotionen heuristische, also eher oberflächliche Entscheidungsprozesse auslösen und negative Emotionen zu einem systematischen, d.h. gründlichen und detailorientierten Verarbeitungsprozess führen (vgl. hierzu BLESS et al. (1990), MACKIE/WORTH (1989, 1991), MURRAY et al. (1990)), findet durch die Forschungsergebnisse von TIEDENS/LINTON (vgl. 2001: 975ff.) eine stärkere Ausdifferenzierung, indem sie aufzeigen, dass sowohl positive als auch negative Emotionen zu einem systematischen Informationsverarbeitungsprozess sowie Entscheidungsverhalten führen, wenn sie mit dem Gefühl der Unsicherheit assoziiert werden. Im konkreten Experiment (vgl. hierzu Kapitel 3) können die Forscher zeigen, dass zwei negative Emotionen unterschiedliche Auswirkungen auf das Entscheidungsverhalten der Probanden ausüben. Zentrale Ursache hierfür scheinen Gefühle der Unsicherheit bzw. Sicherheit zu sein. Dabei zeigte sich der Effekt, dass Unsicherheit dazu führen kann, dass der Entscheidungsprozess systematisiert wird und dadurch gekennzeichnet ist, dass für die Entscheidungsfindung kaum auf stereotype Informationen zurückgegriffen wird.



2. Praxisfall

Eine Übertragung dieses Effekts auf die Unternehmenspraxis kann man sich beispielsweise im Rahmen eines geplanten Stellenabbaus verdeutlichen. Ein Unternehmen, das Mitarbeiter entlassen möchte, könnte bei der Auswahl der betreffenden Arbeitnehmer z.B. vor allem berücksichtigen wollen, dass es zukünftig geringe krankheitsbedingte Fehlzeiten unter der Belegschaft gibt. Aus diesem Grund legt der Geschäftsführer fest, dass insbesondere ältere Mitarbeiter entlassen werden sollen, da diese öfter krank seien. Tritt nun beispielsweise in seinem Privatleben ein Ereignis ein, das ihm das Gefühl der Unsicherheit vermittelt, wie eine schwere Erkrankung des Lebenspartners, dann kann sich diese Unsicherheit auf die eigentlich hiervon unabhängige Entscheidung über die Betroffenen des Stellenabbaus auswirken. Der Geschäftsführer würde in diesem Fall seine angekündigte Entscheidung ältere Mitarbeiter zu entlassen, noch einmal intensiv überdenken. Dies könnte z.B. beinhalten, dass er die stereotype Information „ältere Menschen sind öfter krank“ hinterfragt und gegebenenfalls sogar die tatsächlichen, krankheitsbedingten Fehltagel seiner Belegschaft überprüft, um zu einer gut durchdachten Entscheidung zu kommen.

3. Darstellung einer Studie

Die oben bereits erwähnte Studie von TIEDENS/LINTON (2001) beinhaltet vier verschiedene Experimente, mit deren Hilfe die Hypothese der beiden Forscher "that the certainty associated with an emotion can lead to appraisal-congruent judgments in a subsequent situation and that the resulting experience of feeling certain or uncertain might ultimately affect cognition processing" (TIEDENS/LINTON 2001: 974) einer Überprüfung unterzogen wurde.

Exemplarisch soll an dieser Stelle das dritte Experiment der beiden Forscher näher erläutert werden, das sich damit befasst, ob negative Emotionen, die in ihrer Sicherheits- bzw. Unsicherheitsassoziation differieren, Auswirkungen auf eine spätere Entscheidungssituation haben. Hierfür bedienten sich die beiden Forscher der negativen Emotionen Angst und Abscheu. Während Angst bei Menschen eine Assoziation mit dem Gefühl der Unsicherheit hervorruft, löst Abscheu das Gefühl der Sicherheit aus. Die Forscher vermuteten, dass das Erleben von Abscheu dazu führt, dass in einer späteren Entscheidungssituation ein heuristischer Entscheidungsprozess in Gang gesetzt wird, der u.a. darin zum Ausdruck kommt, dass die Versuchspersonen bei ihrer Entscheidungsfindung verstärkt auf stereotype Informationen zurückgreifen und sich heuristisch entscheiden, wohingegen diejenigen, die zuvor die Emotion Angst erleben eine Systematisierung ihrer Entscheidung vornehmen und kaum auf stereotype Informationen zugreifen, um zu einer Entscheidung zu gelangen (vgl. TIEDENS/LINTON 2001: 979).

An dem Experiment nahmen insgesamt 95 Studenten teil, wovon 55 dem männlichen und 40 dem weiblichen Geschlecht angehörten. Der erste Teil des Experiments bestand darin, den Teilnehmern die Emotionen Angst und Abscheu zu induzieren. Hierfür wurden die Probanden in zwei Versuchsgruppen geteilt. Die erste Gruppe bestand aus 54 Teilnehmern, denen mittels einer 1 Min. 22 Sek. dauernden Sequenz des Films "The Shining" die Emotion „Angst“ induziert wurde. Bei der zweiten Gruppe, die aus 41 Teilnehmern bestand, wurde mittels einer 1 Min. 10 Sek. langen Filmsequenz aus "Maria's Lovers" die Emotion „Abscheu“ ausgelöst. Anschließend erhielten die Probanden einen Fragebogen, in dem sie die folgenden drei Fragen beantworten sollten:

- Wie sicher sind Sie darüber, was als nächstes in dem Film geschehen wird?
- Wie angenehm empfanden Sie es, den Film anzuschauen?



- Wie aufmerksam haben Sie den Film angeschaut?

Die erste Frage zielte darauf ab, zu überprüfen, ob es bei den Probandengruppen Unterschiede in der Sicherheitsbeurteilung über den Fortgang des jeweiligen Films gibt. Die letzten beiden Fragen sollten die Vermutung der Forscher überprüfen, dass die Behaglichkeit durch den Filminhalt sowie die Aufmerksamkeit, mit der der Film geschaut wurde, Auswirkungen auf das Ausmaß des Empfindens der induzierten Emotion und damit auf die Informationsverarbeitung während einer späteren Aufgabe haben.

Im zweiten Teil des Experiments wurde den Probanden über eine Auseinandersetzung an Universitäten über den Umgang mit studentischen Rechtsverletzungen berichtet. Im Anschluss sollten die Studienteilnehmer über einen Fall selbst entscheiden. Bevor ihnen jedoch ein konkreter Fall zur Beurteilung der Schuld oder Unschuld eines Studenten sowie eines angemessenen Strafmaßes ausgehändigt wurde, sollten die Versuchspersonen angeben, wie sicher sie waren, dass sie das für den dargestellten Fall angemessenste Ergebnis festlegen würden. Anschließend erhielten die Studienteilnehmer einen Fall, der eine Situation beschreibt, in der ein Professor seinen Studenten des Betrugs bezichtigt. Der Professor glaubt, dass der Student seiner Examensprüfung, nachdem die benoteten Essays zurückgegeben wurden, einen zusätzlichen Abschnitt hinzugefügt hat. Der Student behauptet hingegen, dass der Korrektor dieses Blatt übersah und ihn daher unfairer Weise schlechter benotete. Sowohl der Professor als auch der Student hatten Beweise für ihre Ausführungen.

Die Probanden wurden nun in vier Gruppen geteilt, wobei zwei Gruppen ausschließlich aus Teilnehmern bestanden, die zuvor den Film „The Shining“ gezeigt bekamen. Die anderen beiden Gruppen bestanden ausschließlich aus Probanden, die zuvor den Film „Maria' Lovers“ sahen. Jeweils eine der Gruppen erhielt die Zusatzinformation, dass es sich bei dem Studenten um einen namhaften Spieler des Basketballteams handelt. Den anderen beiden Probandengruppen wurde diese Information jedoch vorenthalten (vgl. TIEDENS/LINTON 2001: 979). Nachdem die Probanden den Fall gelesen hatten, sollten sie einschätzen, wie wahrscheinlich es ist, dass der beschuldigte Student lügt, wie wahrscheinlich es ist, dass der Student seinem Essay nachträglich einen Abschnitt hinzugefügt hat und wie unehrlich der Student war. Die Messung erfolgte anhand einer 11-Punkte-Skala, wobei 1=überhaupt nicht und 11=außerordentlich bedeutete (vgl. TIEDENS/LINTON 2001: 979). Darüber hinaus sollten die Probanden vorschlagen, welche Bestrafung die Universität gegenüber dem Studenten vornehmen sollte, für den Fall, dass sie ihn für schuldig halten.

Ziel dieses Experiments war es, zu überprüfen, ob die zuvor induzierten Emotionen Angst sowie Abscheu mit ihrer spezifischen Unsicherheits- bzw. Sicherheitsassoziation einen Einfluss auf das Zurückgreifen auf stereotype Informationen in einer späteren Entscheidungssituation haben. Im geschilderten Fall handelt es sich bei dem Zusatz, dass der beschuldigte Student ein Spieler des Basketballteams ist, um eine stereotype Information, da es einen Stereotyp gibt, dass Athleten mehr als Andere betrügen (vgl. hierzu BODENHAUSEN/KRAMER/SÜBER 1994).

Die Auswertung der Experimente ergab, dass der Film „Maria' s Lovers“ - wie von Tiedens/Linton gewünscht - bei der betreffenden Probandengruppe Abscheu auslöste und der Film „The Shining“ dazu führte, dass die andere Probandengruppe Angst verspürte. Darüber hinaus führte der Angst auslösende Film „The Shining“ zu einem Unsicherheitsempfinden, während der Abscheu verursachende Film „Maria's Lovers“ zu einem Sicherheitsempfinden führte. Obgleich die Forscher vermuteten, dass die Sicherheit assoziierende Emotion Abscheu eher das Gefühl des Angenehmseins hervorruft als Angst, konnten bei den Probanden keine Unterschiede in ihrer Beurteilung des Angenehmseins festgestellt werden. Unterschiede gab es jedoch hinsichtlich der Beurteilung, ob die Teilnehmer Gefallen daran fanden den Film anzuschauen. Dabei schnitt der Film „The Shining“, der die Unsicherheit assoziierende Emotion Angst auslöst, besser ab. Hingegen



ergab die Auswertung des „Aufmerksamkeitsitems“ keine Unterschiede in der Beurteilung der Aufmerksamkeit, die dem jeweiligen Film gewidmet wurde.

Die Auswertung des zweiten Telexperiments ergab, dass die Probanden, die den Abscheu auslösenden Film sahen, sich sicherer waren als diejenigen, die den Angst auslösenden Film sahen, dass sie die angemessenste Lösung für den geschilderten Studentenfall finden. Darüber hinaus korrelierte diese Sicherheit mit dem Ausmaß ihrer Sicherheitseinschätzung über den Fortgang des jeweiligen Films. Hinsichtlich der Beurteilung des Studentenfalls stellten TIEDENS/LINTON (vgl. 2001: 980) fest, dass diejenigen, die die Zusatzinformation erhielten und den Abscheu verursachenden Film sahen, stärker auf das Athleten-Stereotyp zurückgriffen und den Studenten öfter für schuldig befanden, als diejenigen, die den Angst auslösenden Film sahen.

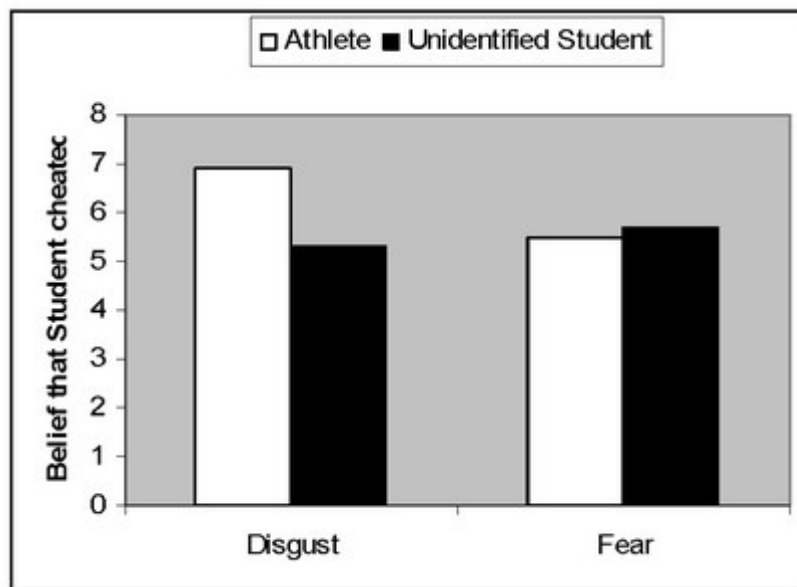


Abbildung 2: The effect of disgust and fear in stereotype use
(Quelle: TIEDENS/LINTON 2001: 980)

Ihre Hypothese, dass Abscheu die Probanden dazu veranlasst, den Athletenaspekt bei der Schuldbeurteilung stärker mit einfließen zu lassen, als es diejenigen tun, die Angst empfinden, fand in ihrem Experiment somit Bestätigung. Schließlich ergab sich ausschließlich in der Abscheu-Situation, dass der als Athlet identifizierte Student öfter der Betrugerei für schuldig gesprochen wurde als der nicht identifizierte Student. Das bedeutet, dass die Probanden, die Abscheu und damit einhergehend Sicherheit empfanden, bei ihrer Entscheidungsfindung in stärkerem Ausmaß auf die soziale Kategorisierung des Studenten (stereotype Information) zurückgriffen als diejenigen, die Angst und Unsicherheit empfanden.

Zusammenfassend stützen die Ergebnisse der Studie die Vermutung, dass Sicherheit assoziierende Emotionen ein stärkeres Vertrauen auf allgemeine Wissensstrukturen zur Folge haben, so dass es zu einem weniger gründlichen, also heuristischen Informationsverarbeitungs- und Entscheidungsprozess kommt, der u.a. durch einen starken Rückgriff auf stereotype Informationen charakterisiert ist. Hingegen führen Unsicherheit assoziierende Emotionen zu einem Überdenken bereits vorhandener Informationen, so dass es zu einem systematischen Entscheidungsprozess kommt, der durch einen geringeren Rückgriff auf Stereotype gekennzeichnet ist.

4. Beschreibung eines Grundmechanismus

Wie es zu derartigen Ergebnissen, wie sie von TIEDENS/LINTON (2001) in ihrem Experiment ermittelt wurden, kommen kann, soll die folgende Abbildung veranschaulichen.

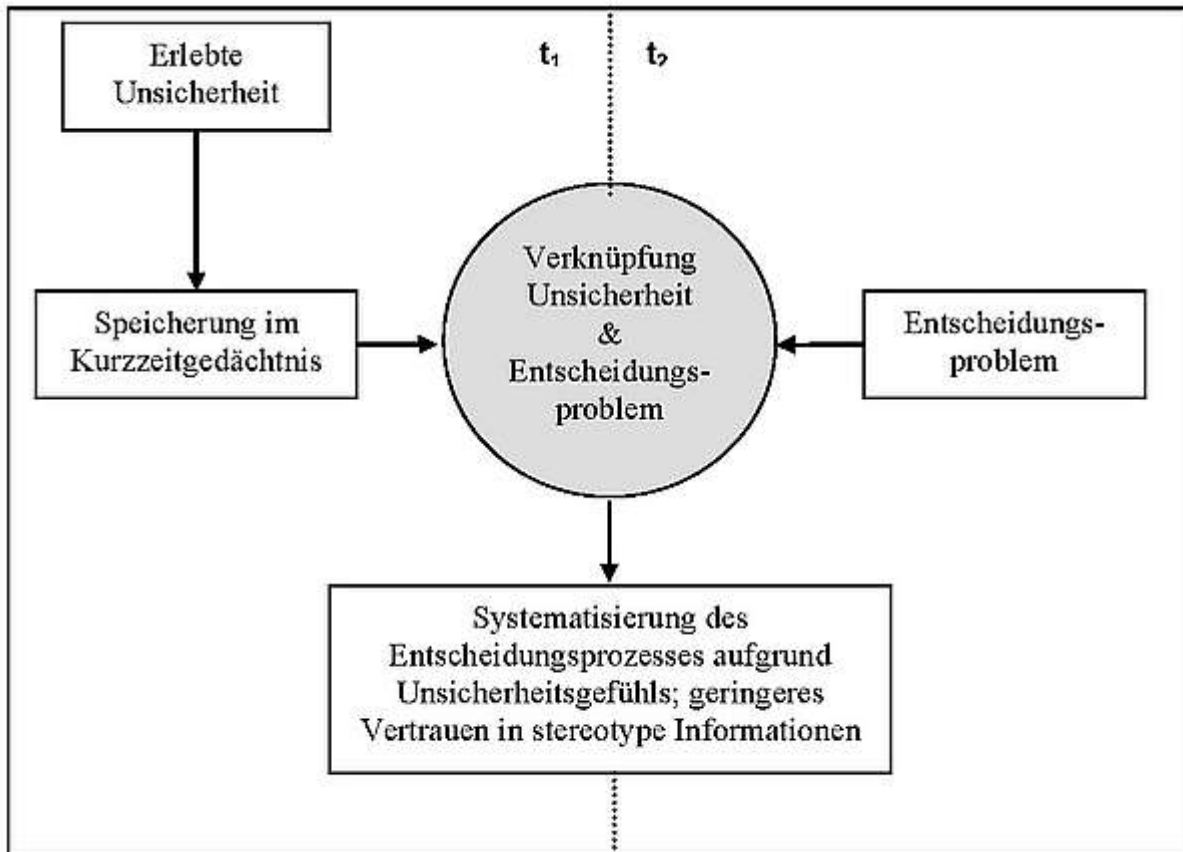


Abbildung 3: Zusammenhang von Unsicherheit und Rückgriff auf stereotype Informationen (Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an TIEDENS/LINTON (vgl. 2001) und MAYER (vgl. 1993)).

Die empfundene Unsicherheit wird im Kurzzeitgedächtnis des Menschen als Information gespeichert (vgl. hierzu LINDSTÄDT 2006: 139). Unabhängig von dieser Unsicherheit tritt nun zu einem späteren Zeitpunkt t₂ ein Entscheidungsproblem auf, mit dem sich das Individuum auseinandersetzen muss. Dieses Entscheidungsproblem wird ebenfalls als Information im Kurzzeitgedächtnis aufgenommen. Im Kurzzeitgedächtnis erfolgt nun eine Verknüpfung des zuvor gespeicherten Unsicherheitsgefühls mit dem neu hinzukommenden Entscheidungsproblem. Diese Verknüpfung der eigentlich unabhängig voneinander auftretenden Informationen führt dazu, dass sich das Individuum in seinem Entscheidungsverhalten nun so verhält, als sei die zuvor wahrgenommene Unsicherheit durch das Entscheidungsproblem selbst ausgelöst worden. Es folgt eine systematische Verarbeitung der bereits vorhandenen Informationen sowie gegebenenfalls eine Suche nach zusätzlichen Informationen, um das Gefühl der Unsicherheit zu reduzieren und zu einem strukturierten Entscheidungsprozess zu gelangen, so dass eine abgewogene und gründlich durchdachte Entscheidung getroffen werden kann. Die Unsicherheit führt somit dazu, dass vorhandene Wissensstrukturen in Frage gestellt werden, weshalb es dazu kommt, dass Stereotype bei der Entscheidungsfindung eine untergeordnete Rolle spielen und nicht leichtfertig auf sie zurückgegriffen wird (vgl. TIEDENS/LINTON 2001: 973).



5. Merkmale der betrieblichen Situation als Auslöser des Grundmechanismus

Betriebliche Auslöser des Grundmechanismus können u.a. Arbeitsplatzunsicherheit, sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz oder auch Mobbing bzw. Bossing sein (zur näheren Erläuterung der beiden Begriffe sei auf BRINKMANN (1995) verwiesen). An dieser Stelle soll anhand der beiden erstgenannten Beispiele das Auslösen des Grundmechanismus erläutert und dargestellt werden, die Beispiele des Mobblings sowie Bossings können entsprechend übertragen werden.

a) Arbeitsplatzunsicherheit

Zur Verdeutlichung des Mechanismus wird ein Stellenabbau im Bankensektor gewählt. Dieser Stellenabbau löst bei den Bankangestellten Arbeitsplatzunsicherheit aus. Diese Unsicherheit verankert sich, wie in Abbildung 4 dargestellt, im Gedächtnis der Mitarbeiter.

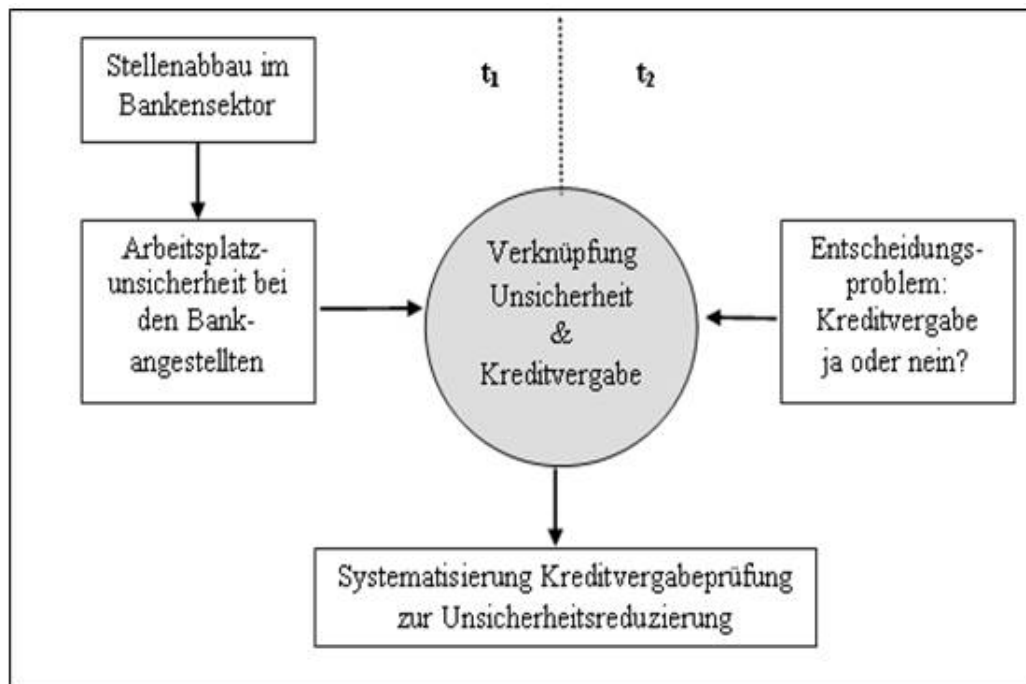


Abbildung 4: Auswirkungen von Arbeitsplatzunsicherheit auf eine spätere Entscheidungs-situation am Arbeitsplatz (Quelle: Eigene Darstellung)

Hat nun ein Bankangestellter über die Vergabe eines Kredits zu entscheiden, dann kommt es zu einer Verbindung des Unsicherheitsgefühls mit der Kreditvergabeentscheidung. Als Folge wird nun das Entscheidungsproblem des Mitarbeiters durch das Unsicherheitsgefühl beeinflusst. Der Mitarbeiter wird nun bspw. die Unterlagen intensiver prüfen und gegebenenfalls weitere Unterlagen anfordern. Diese Systematisierung des Entscheidungsprozesses soll eine Reduzierung des Unsicherheitsgefühls bewirken, das durch den Stellenabbau ausgelöst wurde. Obgleich also zwischen der Kreditvergabeentscheidung und der durch den Abbau ausgelösten Unsicherheit eigentlich weder ein zeitlicher noch ein kausaler Zusammenhang besteht, erfolgt im Gedächtnis des Mitarbeiters eine Verknüpfung dieser beiden Ereignisse. Dadurch kommt es zu einer Entscheidungssystematisierung, die bei objektiver Betrachtung des



Sachverhalts voraussichtlich keinerlei Unsicherheit und damit einhergehend keine Systematisierung erfordert hätte.

b) Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz

Ähnlich wie im oben dargestellten Beispiel verhält es sich bei sexueller Belästigung am Arbeitsplatz. Aufgrund der individuellen Unterschiede der Menschen, kann diese bei dem einen eher Wut und bei dem anderen eher Angst auslösen. Während Wut mit Sicherheit assoziiert wird (vgl. TIEDENS/LINTON 2001: 974) und damit geringere Auswirkungen auf das Entscheidungsverhalten des Menschen hat, wird Angst, wie bereits erläutert, mit Unsicherheit assoziiert. Diese führt wiederum dazu, dass spätere Entscheidungssituationen von dieser Unsicherheit beeinflusst werden. Ist z.B. eine Vertriebsmitarbeiterin sexuellen Belästigungen ihres Chefs ausgesetzt, die bei ihr Angst und somit Unsicherheit auslösen, dann kann dies dazu führen, dass sie ihre Entscheidung, einem Kunden Sonderkonditionen zu gewähren, noch einmal genauer überprüft. Die Entscheidung über die Konditionsgewährung wird somit mit der zuvor erlebten Unsicherheit verknüpft, weshalb es zu einer Systematisierung des Entscheidungsverhaltens kommt, das unter „normalen“ Umständen keines besonderen Entscheidungsprozesses bedurft hätte.

6. Folgerungen für die Praxis

Die obigen Ausführungen sowie die dargestellte Studie zeigen, dass das Urteilsvermögen und Entscheidungsverhalten des Menschen u.a. von situationsbedingt empfundenen Emotionen und ihren entsprechenden Sicherheits- bzw. Unsicherheitsassoziationen beeinflusst werden. Dies lässt die Vermutung zu, dass menschliche Beurteilungen und Entscheidungen weder objektiv noch rational sind, sondern u.a. emotionalen Verzerrungen unterliegen. Die vorliegende Studie von TIEDENS/LINTON (2001) erlaubt die Schlussfolgerung, dass es im privaten als auch betrieblichen Sinn von Bedeutung ist, dass Emotionen einen Einfluss auf die Wahrnehmung, das Urteilsvermögen und das Entscheidungsverhalten des Menschen haben. Es kann somit bspw. Auslöser des oben erläuterten Grundmechanismus geben, die dem privaten Lebensbereich eines Menschen zuzuschreiben sind, jedoch das Entscheidungsverhalten im Betrieb beeinflussen. Dies kann dazu führen, dass betriebliche Entscheidungsprozesse verlängert werden, die, gemessen an der objektiven Sachlage, keinerlei Systematisierung der Entscheidung erfordert hätten. Letztendlich kann es somit in der betrieblichen Praxis zu einer Behinderung von Prozessen kommen, die auf emotionale Einflüsse des Menschen zurückzuführen sind und vom Unternehmen selbst nicht beeinflusst werden können.

7. Würdigung

Die Studie von TIEDENS/LINTON (2001) trägt zu einem differenzierten Verständnis des Einflusses von Emotionen auf das menschliche Denken, Handeln sowie Verarbeiten von Informationen bei und unterstreicht die Interdependenz kognitiver sowie emotionaler Prozesse. Diese können letztlich sogar dazu führen, „that feeling certain or uncertain influences judgments of certainty in a subsequent situation“ (TIEDENS/LINTON 2001: 986). Eine Begründung hierfür scheint darin zu liegen, „that [Anm. d. Verf.]...certainty is cognitively linked to more information and thus limits capacity“ (TIEDENS/LINTON 2001: 985), weshalb z.B. ein heuristischer Entscheidungsprozess in Gang gesetzt oder aber auch vermehrt auf stereotype Informationen zurückgegriffen wird.

Es stellt sich jedoch die Frage, welche Determinanten dafür verantwortlich sind, ob und in welchem Ausmaß ein Individuum Unsicherheit oder Sicherheit empfindet. Diese Determinanten können einerseits in den individuellen Sicherheitsschemata und andererseits in den unterschiedlichen Unsicherheitserfahrungen der



Menschen begründet liegen. Das Ausmaß sowie die Stärke eines wahrgenommenen Unsicherheitsgefühls sind somit individuell verschieden, so dass es bei der Verankerung einer Unsicherheit assoziierenden Emotion im Kurzzeitgedächtnis eines Menschen und der folgenden Verknüpfung dieser Emotion mit einer späteren Entscheidungssituation Unterschiede geben wird. Es bleibt jedoch festzuhalten, dass unabhängig von den genannten Determinanten, der Grundmechanismus immer ausgelöst wird, sobald ein Unsicherheitsgefühl vorliegt. Dabei wirft jedoch vor allem die zeitliche Dimension des Eintritts eines späteren Entscheidungsproblems die bisher ungeklärte Frage auf, inwiefern ein Unsicherheitsgefühl auch Entscheidungssituationen beeinflussen kann, die zu einem deutlich späteren Zeitpunkt eintreten, wie beispielsweise nach einem Monat oder einem Jahr. Nichtsdestotrotz liefert dieser Ansatz wertvolle Erkenntnisse, die in der Emotionsforschung weiter verfolgt werden und vor allem auch im Hinblick auf ihre Auswirkungen auf das Berufsleben hin untersucht werden sollten.

8. Literatur

ASHMORE, R.D./ DELBOCA, F.K. 1981: Conceptual Approaches to Stereotypes and Stereotyping. In: D.L. HAMILTON (Ed.): Cognitive Processes in stereotyping and intergroup behaviour. Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1-36

BODENHAUSEN, G.V./KRAMER, G.P./SÜBER, K. 1994: Happiness and stereotype thinking in social judgment. In: Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 66, 621-632

BONB, W. 1995: Vom Risiko. Unsicherheit und Ungewißheit in der Moderne. 1. Aufl., Hamburg, Hamburger Edition

BOWER, G.H. 1991: Mood Congruity of Social Judgments. In: J.P. FORGAS (Eds.): Emotion & Social Judgments. Oxford [u.a.], Pergamon Press, 31-53

BRINKMANN, R.D. 1995: Mobbing, Bullying, Bossing: Treibjagd am Arbeitsplatz. Heidelberg, Sauer

FORGAS, J.P. 1995: Mood and judgment. The affect infusion model (AIM). In: Psychological Bulletin, Vol. 117, 39-66

JONAS, K.J. 2002: Stereotypentstehung im Intergruppenkontext. Göttingen (zugel. Diss. der Universität Göttingen)

KELTNER, D./ELLSWORTH, P.C./EDWARDS, K. 1993: Beyond simple pessimism. Effects of sadness and anger on social perception. In: Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 64, 740-752

KLEINGINNA, P.R./KLEINGINNA, A.M. 1981: A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. In: Motivation and Emotion, Vol. 5, No. 4, 345-379

LERNER, J.S./KELTNER, D. 2000: Beyond valence. Toward a model of emotion-specific influences on judgment and choice. In: Cognition and Emotion, Vol. 14, 473-493

LERNER, J.S./KELTNER, D. 2001: Fear, anger, and risk. In: Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 81, 146-159

LINDSTÄDT, H. 2006: Beschränkte Rationalität. Entscheidungsverhalten und Organisationsgestaltung bei beschränkter Informationsverarbeitungs-kapazität. 1. Aufl., München/Meringen, Rainer Hampp



MACKIE, D.M./WORTH, L.T. 1989: Processing deficits and the mediation of positive affect in persuasion. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 57, 27-40

MACKIE, D.M./WORTH, L.T. 1991: Feeling good, but not thinking straight. The impact of positive mood on persuasion. In: J.P. FORGAS (Ed.): *Emotion and social judgments*, Oxford [u.a.], Pergamon Press, 201-219

MARTIN, L.L. 2000: Moods do not convey information. Moods in context do. In: J. P. FORGAS (Ed.): *Feeling and thinking. The role of affect in social cognition*. Cambridge, Cambridge University Press, 153-177

MAYER, T. 1993: Emotionen und Informationsverarbeitungsmodi. Die Anregung zweier Informationsverarbeitungsmodi durch die Basisemotionen Angst und Freude und deren Einfluß auf evaluative Urteile. Frankfurt a.M. [u.a.], Lang

PLOUS, S. 2003: *Understanding prejudice and discrimination*. Boston, McGraw-Hill

SCHERER, K.R. 1990: Theorien und aktuelle Probleme der Emotionspsychologie. In: K.R. SCHERER (Hrsg.): *Enzyklopädie der Psychologie, Psychologie der Emotion, Themenbereich C, Bd. 3*, Göttingen, Hogrefe, 1-38

SCHNEIDER, D.J. 2004: *The psychology of stereotyping*. New York, Guilford Press

TIEDENS, L.Z./LINTON, S. 2001: Judgment Under Emotional Uncertainty. The Effects of Specific Emotions on Information Processing. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 81, No. 6, 973-988

ULICH, D./MAYRING, P. 2003: *Psychologie der Emotionen*. In: M. VON

SALISCH/H. SELG/D. ULICH (Hrsg.): *Grundriss der Psychologie*. Band 5,

Schriftenreihe: Urban-Taschenbücher, 2. überarbeitete und erweiterte Aufl., Stuttgart, Kohlhammer

VAN WITTELOOSTUIJN, A. 1987: *Uncertainty in Psychology. A Look beyond the Non-differentiated Approach*. Research Memorandum. Universität Groningen, 1-16

9. Autorin

Ramona Befeldt