

Grundlagentexte: Soziale Berufe

Robert Northoff

Kompetenzen der Arbeits- und Problembewältigung

Eine Einführung in die Bewältigung
sozialer Aufgabenstellungen

BELTZ JUVENTA

Leseprobe aus: Northoff, Kompetenzen der Arbeits- und Problembewältigung, ISBN 978-3-7799-2842-3

© 2013 Beltz Juventa Verlag, Weinheim Basel

<http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-2842-3>

Kapitel 1

Allgemeine Kompetenzen

Wer mit der Bewältigung sozialer Aufgabenstellungen befasst ist, sollte soziale Sachverhalte nicht nur analysieren und bewerten können, sondern auch mit den Betroffenen interagieren und ihre sozialen Probleme bearbeiten können. Methodisches und fachliches Wissen reicht dafür meist nicht aus, man benötigt auch die erforderlichen allgemeinen und berufstypischen Fähigkeiten und Fertigkeiten.

Das setzt zunächst voraus, dass man soziale Sachverhalte wahrnehmen und einordnen, sie durch Denkprozesse und empathisch fühlend erfassen, sich lernend auf darin liegende neue Herausforderungen einstellen sowie mit den Betroffenen erfolgreich kommunizieren und sie für Änderungen motivieren kann.

1.1 Wahrnehmen

In der Psychologie werden unter dem Begriff **Wahrnehmung die Prozesse der Gewinnung, der Verarbeitung und der Bewertung von Informationen aus Sinneseindrücken verstanden**. Dazu dienen insbesondere Ge- sicht- und Gehörsinn, aber auch Tastsinn, Geschmackssinn und Geruchs- sinn und weitere Sinne bzw. Teile derselben, mit denen wir Temperaturen, Schmerz, Farben, Formen und auch unser Gleichgewicht empfinden.

Eine realistische **Selbst- und Fremdwahrnehmung** ist die Basis jeder erfolgreichen Intervention. Der Wert von Erlebnisberichten ganz allgemein und der Nutzen von Zeugenaussagen insbesondere können nur dann realistisch eingeschätzt werden, wenn Wahrnehmungsfehler und -täuschungen und soziale Einflüsse erkannt werden.

1.1.1 Theorien der Wahrnehmung

Elementenpsychologie vs. Gestaltpsychologie

Als sich Ende des 19. Jahrhunderts Wundt mit Wahrnehmungsuntersuchungen befasste, wurde Wahrnehmung insbesondere über die Annahme kleinerer, einfacher Elemente, die sogenannten Empfindungen, definiert. Dieser

auch als Elementarismus oder Strukturalismus bezeichnete Ansatz ging von einer im Kern ebenbildlichen Übertragung der physiologischen Struktur auf die psychologische Wahrnehmung aus. Mit der Entdeckung von Wahrnehmungstäuschungen und Organisationsstrukturen der Wahrnehmung wurde daran jedoch zunehmend Kritik laut. Vertreter der von Leipzig ausgehenden Ganzheitspsychologie und der von Berlin ausgehenden Gestaltpsychologie ersetzten das Prinzip der Zusammengesetztheit aus einzelnen Elementen durch das Prinzip der seelischen Ganzheit und durch das Prinzip der Gestaltbindung von Figuren (vgl. Thomae & Feger 1976, 20 ff). Aus heutiger Sicht lässt sich jener Streit insofern entdramatisieren, als im Zusammenspiel physiologischer und psychologischer Wahrnehmungsanteile sowohl elementare Empfindungen als auch gestalthafte Wertungen anerkannt werden.

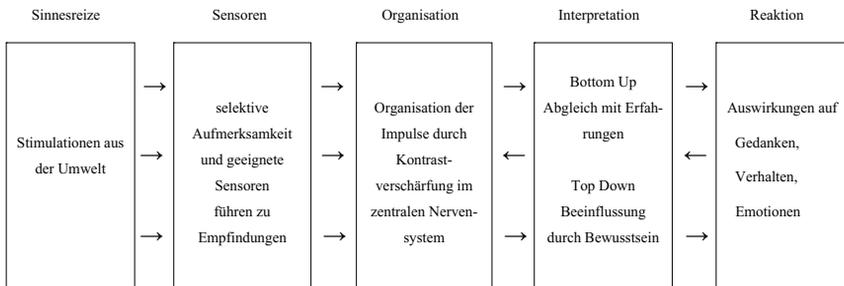
Subjektiv-soziale Wahrnehmung

In der Zeit nach dem 2. Weltkrieg ist die Wahrnehmung vor allem unter sozialpsychologischen, situativen und interaktiven Gesichtspunkten erforscht worden. Aufbauend auf Grundgedanken des deutschen Physiologen Helmholtz wurde immer deutlicher, dass Wahrnehmung nicht nur ein passiver, sondern ein aktiver, auswählender und nicht eindeutig objektiver Prozess ist. Implizite Persönlichkeitstheorien, frühere Lernprozesse, aktuelle Motivationslagen und kausale Zuschreibungen beeinflussen unsere Wahrnehmung (vgl. Aronson, Wilson & Akert 2008, 92 ff).

Wahrnehmung aus physiologischer Sicht

Die biopsychologischen Forschungsergebnisse der letzten Jahrzehnte haben insofern weiteren Erkenntnisgewinn gebracht (vgl. dazu das **Struktur- und Prozessmodell**). (1) Bei der Wahrnehmung werden Stimulationen durch die Umwelt von Sinnesrezeptoren aufgenommen. (2) Sensorische Grenzen und Unterschiedsschwellen führen zu einer ersten Selektion der äußeren Reize. Die aufgenommenen Reize werden in einzelne elektrische Impulse umgewandelt und dann über Nervenbahnen an das Gehirn weitergeleitet. (3) Unter Beteiligung des Thalamus und der Hirnrinde werden die Impulse neu organisiert und es kommt durch Hemmung einiger und Potenzierung anderer Impulse zu einer Kontrastverschärfung, aus der dann ein zusammenhängendes Bild der Außenwelt entsteht. (4) Durch einen Abgleich mit im Gedächtnis gespeicherten Erfahrungen bzw. Kategorien (Bottom Up) kommt es zu einem Wiedererkennen bzw. zu einer Identifikation der Reize, z.B. als ein guter Bekannter. Dabei können aber auch mentale Prozesse wie Erwartungen und Annahmen (Top Down) eine wichtige bewertende Rolle spielen. (5) In der Folge nehmen dann die Wahrnehmungen Einfluss auf unser Denken, Fühlen und Verhalten (vgl. Birbaumer & Schmidt 2010, 298 ff; Gerrig & Zimbardo 2008, 110 ff; Myers 2008, 215).

Struktur- und Prozessmodell des Wahrnehmens



1.1.2 Selektion: Sensorische Leistungsfähigkeit & Grenzen

Psychologisch gesehen ist der Prozess der Wahrnehmung also zunächst ein Prozess der Selektion von Reizen und Informationen unserer Umwelt.

(1) Selektion aus einer Vielzahl von Reizen

Ob und was wir wahrnehmen, hängt von unserer Aufmerksamkeit, der Art und Qualität des Reizes und den situativen Bedingungen ab:

- **Aufmerksamkeit:** Wir können einem Reiz auf Grund einer ausdrücklichen Wahl Aufmerksamkeit schenken, manchmal ziehen Reize aber auch unabhängig von unseren eigenen Plänen die Aufmerksamkeit auf sich.
- **Art des Reizes:** Dabei kann sich unsere Wahrnehmung auf einen Gegenstand oder auf eine Person, bei Personen auf ihre Körpersprache oder den Inhalt ihrer Worte und weiter auf innere Motive oder äußeres Verhalten richten. Mimik und Gestik wirken dabei häufig eher auf einer gefühlsmäßigen (unbewussten) Ebene, Gesprächsinhalte eher auf einer rationalen (bewussten) Ebene der Wahrnehmung. Bei äußeren Umständen erfolgt die Wahrnehmung ziemlich direkt, bei inneren Umständen treten auch beim Wahrnehmenden weitere Verarbeitungsprozesse hinzu.
- **Qualität des Reizes:** Ein Reiz wird umso eher wahrgenommen, je stärker er ist (Intensität), je mehr er sich verändert (Veränderung), je neuer er ist (Neuigkeit).
- **Kontrast des Reizes:** Je stärker der Kontrast zwischen Reiz und Umgebung, umso eher wird der Reiz wahrgenommen. Ein großer oder außergewöhnlicher Unterschied zwischen Reiz und Umgebung fördert die Polarisierung der Wahrnehmung. Ein kleiner oder unauffälliger Unterschied zwischen Reiz und Umgebung fördert die Nivellierung der Wahrnehmung.

(2) Selektion durch Wahrnehmungsschwellen

- **Gewöhnung:** Je länger ein Reiz bleibt, umso eher gewöhnt man sich daran. So lässt nach etwa drei Stunden bei vielen die Aufmerksamkeit deutlich nach. Untersuchungen der **Unterschiedsschwellen**, also der Frage, wann ein stärkerer Reiz zu einer stärkeren Empfindung führt, führten zur Stevens-Potenzfunktion, wonach der Reiz bei zunehmender Stärke immer stärker (potential) anwachsen muss, bevor eine unterschiedliche Empfindung ausgelöst wird (Stevens 1957, 15ff; Birbaumer & Schmidt 2010, 316f, manchmal auch als Webersches Gesetz bezeichnet). *B: Die meisten Menschen merken zwar den Unterschied zwischen 100 und 110 g, nicht aber zwischen 10 kg und 11 kg.*
- **Verschmelzung:** Reize, die sehr schnell hintereinander erfolgen, werden nicht mehr als einzelne Reize wahrgenommen, sondern verschmelzen ineinander. Bei mehr als etwa 16 Bildern pro Sekunde nehmen wir die einzelnen Bilder nicht mehr isoliert wahr, sondern als Bewegung (Film). So lassen sich bei einer Schlägerei wegen des schnellen Bewegungsablaufs Provokation und Reaktion häufig kaum auseinanderhalten.
- **Überdeckung:** Bei Reizen, die gleichzeitig erfolgen, kann es dazu kommen, dass der eine Reiz den anderen so überdeckt, dass er gar nicht oder nur unmerklich wahrgenommen wird. Wer also durch einen attraktiven Partner abgelenkt ist, wird kaum noch Augen für andere Geschehnisse haben.

(3) Selektion wegen begrenzter Kapazität der Sinnesorgane

Unsere Wahrnehmungsfähigkeit entwickelt sich nur langsam. Zwei Monate nach der Geburt sehen wir etwa 20mal schlechter als ein Erwachsener, erst mit etwa acht Monaten nähert sich die Wahrnehmungsfähigkeit der eines Erwachsenen an. Der Mensch hat zudem nur ein begrenztes Verarbeitungsvermögen. Vereinfachend lässt sich sagen, dass von den unzähligen Reizen, die uns in jeder Sekunde umgeben, unsere Augen rund 125 Millionen Bit/Sek. (Bit = einfachste Ja-Nein-Informationseinheit) aufnehmen. Von den aufgenommenen Reizen können die Sehnerven aber nur etwa 1,6 Million Bit/Sek. weiterleiten. Von den weitergeleiteten Reizen gelangen wiederum nur geschätzt 10 Bit/Sek. über das Zentralnervensystem in das Kurzzeitgedächtnis (Bender & Nack 2007). Bezogen auf ein mitgehörtes Gespräch bedeutet dies, dass es normalerweise unmöglich ist, das Gespräch später im genauen Wortlaut wiederzugeben.

- **Visuelles System:** Von der Dämmerung an können wir nur verschiedene Grautöne, aber keine Farben mehr sehen. Die Anpassung an die Helligkeit dauert nur wenige Sekunden, die Anpassung zum optimalen Sehen bei Dunkelheit dauert etwa 1/2 Stunde. Perspektivisches Sehen, z.B.

aus großer Entfernung oder aus ungewöhnlichem Winkel, kann zu Wahrnehmungseinschränkungen führen. Insbesondere aber gilt: Sehen benötigt Zeit. Die Wahrnehmung schnell ablaufender Ereignisse ist daher schwierig.

- **Auditives System:** Anders als viele Tiere hören Menschen nur Töne in einem Frequenzbereich von ca. 18 Herz bis 18000 Herz. Die Entfernung von Geräuschen ist daher regelmäßig nur schwer zu schätzen. Beim Hören kommt es außerdem sehr darauf an, ob das Geräusch oder die Stimme von früheren Gelegenheiten her bekannt ist. Werden uns auf beiden Ohren unterschiedliche Informationen angeboten, konzentriert sich unser Wahrnehmungsapparat auf ein Ohr (dichotisches Hören), die Information auf dem anderen Ohr wird in einem sensorischen Zwischenspeicher herausgefiltert und lässt sich kaum reproduzieren (vgl. Spering & Schmidt 2009, 50 ff).
- **Tastsinn, Geruchssinn, Geschmackssinn:** Diese Sinne sind nicht sonderlich zuverlässig, es sei denn, man ist aus einem besonderen Grunde (z. B. als Blinder) sehr geübt. Geruchswahrnehmungen lösen häufig Assoziationen und Erinnerungen (das riecht wie ...) aus und können darüber genauer beschrieben werden.

Absolute Wahrnehmungsschwellen (vgl. Zimbardo 2008, 115):

Auge (Licht):	Kerzenlicht in klarer dunkler Nacht in etwa 50 km Entfernung,
Ohr (Schall):	Ticken einer Armbanduhr in etwa 6 m Entfernung,
Geschmackssinn:	Ein Teelöffel Zucker auf etwa 7 Liter Wasser,
Geruchssinn:	Ein Parfümtropfen in einer 3-Zimmer-Wohnung verteilt,
Tastsinn:	Flügel einer Biene aus 1 cm Höhe auf die Wange fallend.

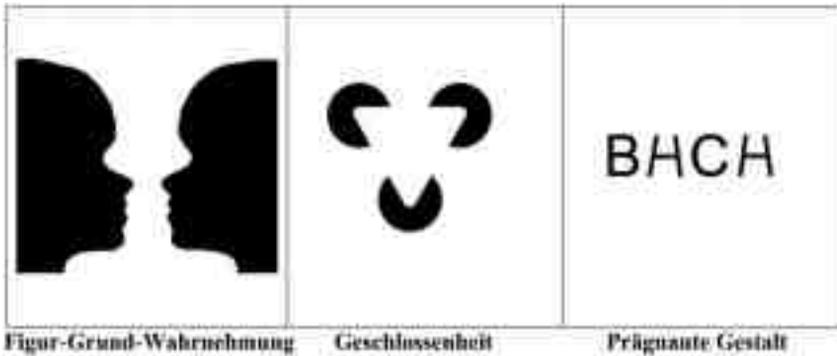
1.1.3 Organisation: Gestalthafte Verarbeitung & Täuschungen

Die Organisation der Empfindungen erfolgt sehr schnell, denn unser Gehirn ist in der Lage, Farbe, Bewegung, Form und Tiefe eines Objektes in einer Parallelverarbeitung gleichzeitig abzugleichen (Myers 2008, 230).

(1) Gestalthafte Verarbeitung

Während eine wildfremde Sprache an uns nur vorbeirauscht, hören wir sogar aus einem Gespräch am Nachbartisch heraus, wenn unser Name dort erwähnt wird. Zu den klassischen Prinzipien, nach denen wir unsere Wahrnehmung organisieren, gehören (vgl. Spering & Schmidt 2009, 30 ff; Krauthahn 2004, 26 ff; Illustration: S. Wille):

- **Figur-Grund-Wahrnehmung:** Unsere Wahrnehmung ist so organisiert, dass bestimmte Figuren in den Vordergrund treten und die übrigen Reize als Hintergrund weniger differenziert wahrgenommen werden (s. u. die Becherfigur nach Rubin). *B: So können Polizeibeamte auf den Schlüsselreiz „Waffe“ so trainiert sein, dass sie bei einem Verdächtigen besonders schnell ihren Blick darauf konzentrieren.*
- **Geschlossenheit:** Wir neigen dazu, bruchstückhafte Wahrnehmungen entsprechend unseren bisherigen Erfahrungen zu einem sinnhaften Ganzen zu ergänzen. Das gilt nicht nur für unvollständige Bilder, sondern auch für Gesprächsfetzen oder Satzteile, bei denen wir uns durch Schlussfolgerungen um eine Sinnggebung bemühen. *B: Ein Sozialarbeiter hört, wie ein Jugendlicher von „Stoff“ und „Lieferung“ redet. Er schließt daraus auf einen Rauschgiftdeal.*
- **Prägnante (gute) Gestalt:** Bei der Einordnung unserer Wahrnehmungen neigen wir dazu, möglichst einfache, regelmäßige, harmonische und symmetrische Formen zu wählen. Prägnante Formen erleichtern die Abspeicherung. So vervollständigen wir unklare Zeichen zu sinnvollen Buchstaben, gleichgerichtete Punkte zu einem Strich und bevorzugen zahlenmäßige Rundungen wie „1000“ statt „986“. Bei Sachverhalts-schilderungen lässt sich immer wieder feststellen, dass Zeugen zu Schlussfolgerungen auf den nach ihrer Erfahrung typischen Ursachenzusammenhang neigen, obwohl sie das Geschehen nicht genau beobachtet haben.



- **Ähnlichkeit:** Reize, die identisch oder ähnlich sind, werden als zusammengehörig wahrgenommen. Neue Reize werden zumeist durch Betonung eines bekannten Anteils angepasst und in bekannte Gruppen eingeordnet, manchmal aber auch durch Betonung des Besonderen einer neuen Gruppe zugeordnet. *B: Eine Gruppe von Jugendlichen mit kurzen Haaren wird von uns als „Skins“ gruppiert, auch wenn sich nur der Haarschnitt ähnelt.*
- **Nähe:** Nahe oder zusammen auftretende Reize werden unter räumlichen und zeitlichen Gesichtspunkten als zusammengehörig wahrgenommen. *B: Menschen, die häufig zusammen auftreten, erscheinen als Paar, auch wenn die familiären und rechtlichen Umstände nicht bekannt sind.*
- **Gewohnheit:** Die Gruppierung von Reizen hängt auch von kulturspezifischen und lernpsychologischen Einflüssen ab. *B: Aus Gründen der Gewohnheit, werden in Europa – anders als im arabischen Bereich – Worte von links nach rechts gruppiert.*

- **Konstanz der Wahrnehmung:** Andererseits werden bestimmte Merkmale von Personen und Objekten trotz unterschiedlicher Entfernung, Beleuchtung und Perspektive konstant wahrgenommen. Ein zentraler Wahrnehmungsmechanismus unterdrückt die aus physiologischen Gründen an sich naheliegende Veränderung. Dies gilt vor allem für Größe, Ort, Form, Helligkeit und Färbung. *B: Ein roter PKW VW Golf, der 30 Meter hinter einem Fahrzeug gleichen Fabrikats und gleicher Farbe steht, wird nicht als kleiner wahrgenommen, obwohl er weiter weg ist (Größenkonstanz).*

(2) Mehrdeutige Figuren

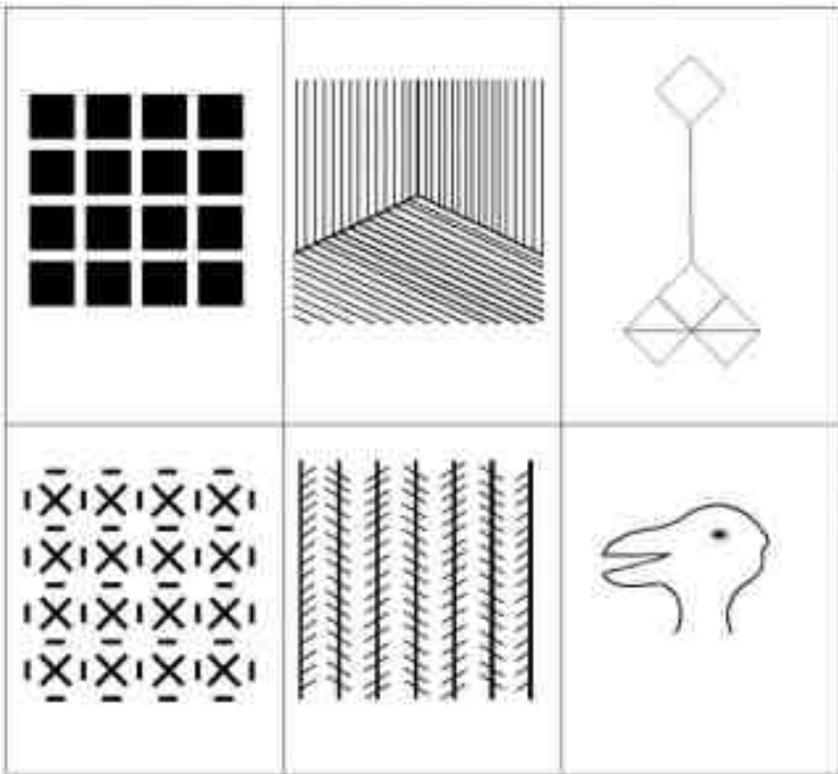
Manche Reize sind allerdings mehrdeutig, so dass es schwierig ist, sie klar zu organisieren. Manchmal kann wie bei den obigen Becherfiguren der Grund etwas anderes aussagen als die Figur, manchmal kann dieselbe Zeichnung rechtsgerichtet z.B. als Hase und linksgerichtet als Ente gedeutet werden (vgl. das letzte Bild der nachfolgenden Skizzen von Wahrnehmungstäuschungen), dann kann es sein, dass die Wahrnehmung zwischen zwei Gestalten „kippt“. Die Interpretation hängt dann vom Ausmaß der Mehrdeutigkeit und den eigenen Erfahrungen ab. Dem entspricht die Überlegung, dass auch bei der Wahrnehmung von Menschen mehrdeutige Verhaltensweisen durch eigene Interpretation „geklärt“ werden.

(3) Wahrnehmungstäuschungen

Daneben gibt es Wahrnehmungstäuschungen, die bei fast allen Menschen nach ähnlichen Prinzipien folgen. So kann es zu optischen Täuschungen u.a. dann kommen, wenn in einer nicht eindeutigen Wahrnehmungssituation **perspektivisches Sehen** und **das Phänomen der Größenkonstanz** gegeneinander wirken. Unser perspektivisches Sehen bewirkt, dass uns Gegenstände mit zunehmender Entfernung von unserem Standpunkt aus als kleiner erscheinen. Das Phänomen der Größenkonstanz bewirkt, dass wir die perspektivische Verkleinerung aber nicht in vollem Ausmaß wahrnehmen, sondern auch entfernte Gegenstände in der uns bekannten Größe wahrnehmen. Eine andere Ursache liegt im **autokinetischen Effekt**. Setzt man sich in einen dunklen Raum und betrachtet das Licht einer kleinen Taschenlampe, so hat man schon nach wenigen Sekunden den Eindruck, dass sich das Licht willkürlich bewegt. Dies liegt an der Ermüdung der Augenmuskulatur, die kleine Augenbewegungen verursacht. Auch scheinen wir zu der Annahme zu neigen, dass sich von zwei weit entfernten Objekten eher das kleinere bewegt, während das größere unbeweglich verharrt.

Weitere Beispiele für eine gestörte Wahrnehmung (Illustration: S. Wille)

- **Kontrastgitter (Hering):** Im Kontrastgitter erscheinen zwischen den weißen Kreuzungspunkten dunkle Stellen, allerdings nicht auf dem gerade fixierten Zwischenraum. Die Beobachtung eines speziellen Kontrasts fokussiert also, wobei im Randbereich Verwischungen entstehen. – Dem entspricht im übertragenen Sinne die Überlegung, dass die Konzentration auf auffallende Merkmale einer Person dazu führt, dass die übrigen Merkmale der Person nur ungenau wahrgenommen werden.



- **Würfecken (Necker):** Sieht man nur einen Teil eines Würfels, so schwankt man, ob man den Würfel von unten/außen oder von oben/innen sehen soll. – Dem entspricht die Überlegung, dass unvollständige Information über eine Person zu unterschiedlichen Sichtweisen und Vorstellungen über diese Person führt.
- **Höhentäuschung (Müller-Lyersche Täuschung):** Der horizontale Strich erscheint kürzer als der vertikale, was nicht nur an der Augenstellung, sondern auch an den umgebenden Linien liegt. – Dem entspricht die

Überlegung, dass unterschiedliche Umgebungen einer Person zu verschiedenen Bewertungen dieser Person führen.

- **Ehrensteineffekt:** Wir erkennen flächig aufgeklebte Kreisfiguren, obwohl deren Konturen nicht positiv gezeichnet sind. – Dem entspricht die Überlegung, dass auch unvollständige Informationen über einen nicht näher bekannten Menschen sich zu einem geschlossenen Eindruck seines Charakters verdichten können.
- **Zöllnerillusion:** Die Seitensprossen führen zu einer Verschiebung der parallelen Linien; diesen Effekt können wir allerdings aufheben, wenn wir sie ganz schräg von unten ansehen. – Dem entspricht die Überlegung, dass wir dazu neigen, Menschen in einem außergewöhnlichen Umfeld verzerrt wahrzunehmen, dass wir aber diese Wahrnehmungsverzerrung mit etwas Mühen bei anderer Sichtweise wieder aufheben können.
- **Vexierbild:** Bei mehrdeutigen Figuren sind unterschiedliche Interpretationen möglich: z. B. Entenkopf und Hasenkopf. Die Interpretation hängt vom Ausmaß der Mehrdeutigkeit und den eigenen Erfahrungen ab. – Dem entspricht die Überlegung, dass auch bei der Wahrnehmung von Menschen mehrdeutige Verhaltensweisen durch eigene Interpretation „geklärt“ werden.

(4) Schätzungsfehler

Komplexe Reize können unsere Organisationskompetenz auch überfordern, was dann zu typischen Schätzungsfehlern führt (vgl. Bender & Nack 2007):

- **Entfernungsschätzung:** Strecken unter 1 Meter werden tendenziell überschätzt. Strecken über 3 Meter werden tendenziell unterschätzt.
- **Zeitschätzung:** Zeiträume unter 2 Minuten werden tendenziell deutlich überschätzt. Zeiträume ab 10 Minuten werden zunehmend unterschätzt. Maßgeblich sind dabei natürlich auch Dramatik bzw. Langeweile des Geschehens.
- **Geschwindigkeitsschätzung** (= Entfernung + Zeit Schätzung): Sie ist selbst bei Fachleuten häufig ungenau, da sich die Fehler potenzieren können. Am ehesten ist sie genau, wenn ein Fahrzeug auf den Beobachter zukommt.
- **Mengenschätzung:** Mengen bis etwa 7 Stück schätzen wir zuverlässig. Größere Mengen werden tendenziell erheblich unterschätzt.

1.1.4 Interpretation: Individuell-soziale Wahrnehmung

Individuelle Faktoren wie die Aufmerksamkeit, die Gesundheit, die Motivation oder die Erfahrungen des Wahrnehmenden bestimmen sowohl die selektive Reizaufnahme wie auch die Sinngebung und die Interpretation. Dieser Prozess wird umso stärker bewusst, je mehr wir das Wahrgenommene

mit Hilfe unserer Erfahrung strukturieren und einordnen können. Die Interpretation (Myers, 2008, 275 ff) kann dabei als Bottom Up Verarbeitung oder als Top Down Verarbeitung geschehen (vgl. Gerrig & Zimbardo 2008, 152 ff).

- Die **Bottom Up Verarbeitung** geht vor allem von den dargebotenen Reizen aus, sie ist in der empirischen Realität verankert, also vornehmlich datengesteuert. Erkennen Sie z. B. auf einem Bürgersteig ein etwa 180cm großes sich bewegendes Objekt, so wird der Abgleich mit den in ihrem Gedächtnis gespeicherten Mustern einen Menschen identifizieren.
- Die **Top Down Verarbeitung** beteiligt demgegenüber in besonderem Maße unsere Erfahrungen und Einstellungen und unsere individuelle Befindlichkeit und Motivation, ist also vornehmlich mental gesteuert. Diese Faktoren können einerseits zu einem hilfreichen Informationszuwachs über diesen Menschen, aber auch zu Verzerrungen und Verfälschungen führen; andererseits können sie noch am ehesten durch bewusste und kontrollierte Interventionen verändert werden.

(1) Die Verfassung des Wahrnehmenden

- **Allgemeiner Gesundheits- und Geisteszustand.** Ob wir etwas realitätsgetreu wahrnehmen, hängt maßgeblich von unserer körperlichen, intellektuellen und seelischen Verfassung ab. So ist bei Gesprächen zu prüfen, ob organische Schäden oder psychische Erkrankungen die Aussagefähigkeit beschränken, ob Personen wegen Alkoholkonsums oder unter Drogeneinfluss nur wenig oder unpräzise wahrgenommen haben, ob das für die Wahrnehmung komplizierter Sachverhalte erforderliche intellektuelle Verständnis vorhanden ist. Eine **Verbesserung der Wahrnehmung** kann bei körperlich Behinderten durch die Benutzung von Hilfsmitteln (z. B. Brillen, Hörgeräten) und bei psychisch Kranken durch medikamentöse und psychotherapeutische Behandlungen (z. B. Sedativa) erreicht werden. Drogen- und Alkoholkonsum machen i. d. R. die Hinzuziehung eines Sachverständigen erforderlich, damit tatsächliche Wahrnehmungen von krankheitstypischen Halluzinationen (vor allem beim Entzug) unterschieden werden können. Intellektuelle Überforderung bei der Deutung des Wahrgenommenen kann durch angemessene Wortwahl und durch Wissensvermittlung abgebaut werden.
- **Aufmerksamkeit des Wahrnehmenden.** Aktive und passive Aufmerksamkeit hängen vom allgemeinen Bewusstseins- und Leistungsniveau sowie der konkreten Aufmerksamkeitszuwendung ab. Je aktiver die Aufmerksamkeitszuwendung, umso bewusster wird das Objekt wahrgenommen. Schlüsselbegriffe (wie unser eigener Name oder ein uns aus beruflichen Gründen wichtiges Wort) werden aber auch bei nur latenter Aufmerksamkeit in besonderem Maße herausgehört. Die Aufmerksamkeit im konkreten Wahrnehmungsmoment kann später allenfalls durch

Selbst- oder Fremdbeschreibungen rekonstruiert werden. Möglich ist allerdings eine Messung der allgemeinen Aufmerksamkeit des Wahrnehmenden mittels Konzentrationstests. Eine **Verbesserung der Aufmerksamkeit** verlangt normalerweise eine Reduktion der (ablenkenden) und stressauslösenden Faktoren, kann aber auch durch bewusste kognitive Prozesse (Wissensvermittlung über den Wahrnehmungsgegenstand, bewusste Konzentration auf besondere Merkmale) und durch Entspannungsübungen erreicht werden (vgl. Spering & Schmidt 2009, 50 ff).

- **Veränderungsblindheit.** Konzentrierte Aufmerksamkeit führt allerdings dazu, dass wir für die übrigen Reize und sogar für Veränderungen blind werden. *B: So zeigten die Untersuchungen von Simons, dass etwa die Hälfte der Personen, die aufgefordert wurden, bei der Beobachtung eines Videos von einem Basketballspiel die Anzahl der Ballwechsel zu zählen, nicht bemerkte, dass groß und deutlich ein Gorilla durch das Spielfeld gegangen war (vgl. Gluck, Mercado & Myers 2010, 260).*

(2) Motivation und Beeinflussung

- **Eigene Bedürfnisse und Stimmungen. Geltungsdrang-Effekt:** Personen mit einem gestörten Selbstbewusstsein können dazu neigen, sich durch erfundene Wahrnehmungen aufzuwerten. So drängen sich bei – in der Presse veröffentlichten – Berichten immer wieder (vermeintliche) Zeugen auf, um mit (erfundenen) Beobachtungen endlich einmal ins Rampenlicht zu gelangen. *Fatamorgana-Effekt:* Besondere persönliche Erfahrungen und Bedürfnisse können dazu führen, dass auch an sich neutrale Wahrnehmungsgegenstände entsprechend uminterpretiert werden. *B: Eine mehrfach von Straftätern getäuschte und nunmehr besonders misstrauische Sozialarbeiterin hält alle neuen Klienten zunächst einmal für potentielle Straftäter.*
- **Beeinflussung durch andere. Mitläufereffekt:** Personen mit geringer Ich-Identität und hoher Anpassungsneigung können dazu tendieren, fremde Wahrnehmungen als eigene darzustellen, um sich durch diese Teilnahme am Gruppenerlebnis (Erhöhung der Wir-Identität) aufzuwerten. *B: Wenn bei einem in der Nähe erfolgten Verbrechen andere etwas gesehen haben, will man selbst auch dabei gewesen sein und das Geschehen beobachtet haben. Pygmalioneffekt:* Wenn ein Befrager seine Erwartungen deutlich macht, berichten viele so, wie es der Befrager sich erwünscht (Soziale Erwünschtheit). *B: Wenn eine Polizeibeamtin bei ihrer Vernehmung eines Zeugen deutlich macht, dass sie eine gerade festgenommene Person für schuldig hält, wird auch der Zeuge vor allem über negative Verhaltensweisen der wahrgenommenen Person berichten. Konformitätseffekt:* Bei den Mitgliedern von Kleingruppen und bei Menschenmassen erfolgt häufig eine Identifikation mit der Führungspersönlichkeit bzw. den Leitfiguren, was wiederum auch die Wahrneh-