



Vorurteile...

Die folgenden Barrieren bauen wir meist zwischen uns und unseren Mitmenschen auf. Oft können wir diese unbewussten Abläufe nicht verhindern. Häufig genügt es jedoch schon, dass wir uns bewusst sind, dass wir Vorurteile bilden. Wenn wir diese Prozesse dann erkennen und bewusst wahrnehmen, sind wir eher in der Lage, wesentlich mehr Verständnis für andere aufzubringen.

Der erste Eindruck

Der erste Eindruck eines Menschen entsteht vor allem durch sein äusseres Erscheinungsbild und aufgrund seines Verhaltens. Es ist wichtig, fremde Menschen nicht nur nach dem ersten Eindruck zu beurteilen, sondern mehr Informationen über diese einzuholen.

Gegenseitige Beeinflussung

Das bedeutet, dass die Erwartungshaltung anderer Menschen das eigene Verhalten beeinflusst und man sich so verhält, wie man von anderen gesehen wird. Eigene Reaktionen werden aufgrund einer bestimmten Erwartungshaltung beeinflusst und durch ständiges Wiederholen noch verstärkt.

Beispiel:

Als Mitarbeiter habe ich das Gefühl, die Kunden sehen in mir nur den „Handlanger“.

Entsprechend verhalte ich mich beim Kunden und versuche, dieser zugewiesenen Rolle gerecht zu werden.

Selektive Wahrnehmung

Bei anderen Menschen nehmen wir nur jene Verhaltensweisen wahr, die wir auch wahrnehmen wollen. Das heisst, „wir glauben nicht, was wir wahrnehmen, sondern wir nehmen wahr, was wir glauben“. Auf diese Weise sehen wir unsere Mitmenschen nicht, wie sie wirklich sind, sondern wie wir sie sehen wollen.

Übertragung

Übertragung bedeutet eine Verfestigung früherer Erfahrungen bzw. Verhaltensweisen in gleichen oder ähnlichen Situationen.

Beispiel:

Beim letzten Kontakt mit dem Kunden XY hatten Sie eine unangenehme Diskussion über die Rechnung für die gelieferten Produkte. Nun hat dieser Kunde vor ein paar Tagen wieder eine Rechnung erhalten und ruft Sie jetzt an. Was erwarten Sie?



Gegenwärtige Rolle

Unser Bild vom anderen wird durch seine augenblickliche Rolle, in der er sich derzeit befindet, stark eingeengt. Wir nehmen ihn beispielsweise nur als:

- Kollegen
 - Vorgesetzten
 - Mitarbeiter
 - Lieferant
 - Jasskollegen
- wahr, aber nicht seine ganze Persönlichkeit.

Sympathie / Antipathie

Unser Gefühl für einen Mitmenschen kann von Sympathie bzw. Antipathie beeinflusst sein, wodurch das wirkliche Bild des anderen überlagert wird.

Beispiel:

Wir haben über einen Kunden bereits Vorab-Informationen von Dritten erhalten, die entweder positiv oder negativ sein können. Diese persönlichen Daten genügen uns zumeist, um sie uns sympathisch oder unsympathisch erscheinen zu lassen. Auch beurteilen wir andere oft aufgrund bestimmter Merkmale (modische Kleidung, nachlässige Haltung, lange Haare etc.), welche uns persönlich ansprechen oder die wir ablehnen. Ist unser Gesprächspartner ebenfalls ein Fan der eigenen Fussballmannschaft, so ist er uns gleich sympathisch, auch wenn seine Persönlichkeit, wenn wir sie näher kennen würden, dies nicht rechtfertigt.

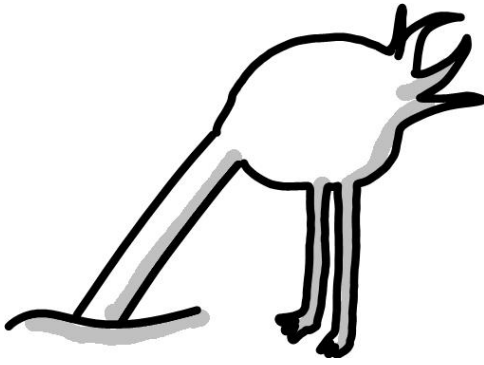
Kategorisierung (Schubladisieren)

Bestimmte Merkmale einer Person genügen uns häufig bereits, um sie in eine von unserem Urteil abhängige Schublade zu stecken. Personen mit

- langen Haaren sind politisch eher links oder arbeitsscheu.
- einem auffälligen Auto sind potenzielle Raser.

Einfrieren

Wenn man sich erst einmal sein eigenes Bild von einem Menschen gemacht hat, so braucht man dies nicht ständig neu zu hinterfragen und den neuen Gegebenheiten anzupassen. Man friert das Bild des anderen ein nach dem Leitsatz: „Wer einmal lügt, dem glaubt man nicht...“. Auf diese Weise erhält der andere nie die Möglichkeit, nach seinem neuesten Stand beurteilt zu werden, sondern er behält für immer den ihm aufgedruckten Stempel.



Projektion

Dabei handelt es sich um ein Übertragen von eigenen Fehlern auf andere, die dann als Projektionsfigur benutzt werden. Meist wird ein Fehlverhalten eines anderen mit wesentlich strengeren Massstäben gemessen, als wenn wir selber diesen Fehler begehen würden. Was man bei sich selber grosszügig entschuldigt, wird dem anderen nicht verziehen.

Beispiel:

Wenn wir keine Kraft haben, eine bestimmte Massnahme, die wir uns vorgenommen haben (z.B. 5 kg abzunehmen) nicht durchhalten, dann sind alle möglichen Einflussfaktoren schuld, nur nicht wir selber. Wenn aber ein Kollege eine Abmagerungskur nicht durchhält, dann fehlt es ihm einfach an der nötigen Energie. Auch Fehler bzw. Fehlverhalten, die wir an uns persönlich kennen und verurteilen, suchen wir in anderen oder unterstellen sie diesen einfach.

Vermutungen und Annahmen

An die Stelle von konkreten Informationen, die wir zumeist nicht besitzen, tritt unsere Annahme, die nur auf unseren Vermutungen basiert. Dabei können wir unsere Vermutungen über die Wirklichkeit nicht von unserer subjektiven Wahrnehmung unterscheiden.
Beispiel:

Wahrnehmung

Eine Kollegin entspannt sich am Schreibtisch

Vermutung

Sie macht sich ein schlaues Leben während andere arbeiten

Wirklichkeit

Sie hat sich tags zuvor Arbeitsunterlagen mit heim genommen und bis in die späten Abendstunden daran gearbeitet.

Fazit

Wenn wir diese zahlreichen Wahrnehmungsfehler ansehen und uns vor Augen halten, dass wir diese auch ständig unbewusst praktizieren, ist es nicht verwunderlich, dass daraus eine Vielzahl von Konflikten entsteht. Diese könnten bei etwas mehr gesundem Menschenverstand teilweise vermieden oder sicher vermindert werden.