

SOZIALPSYCHOLOGIE

Verhalten bestimmt die Einstellung!

Definitionen

Paradigma	Grundannahme einer Wissenschaftsdisziplin
------------------	---

Nachkaufs-Dissonanz (auch Nachkaufsreue)

Definition	Unsicherheit, die den Konsumenten nach dem Kauf einer Leistung/Produkts erfasst.
-------------------	--

Beispiele	Autokauf,
------------------	-----------

Entstehung	Wissen über die negativen Eigenschaften der gewählten Alternative, und dem Wissen um die positiven Eigenschaften der zurückgewiesenen Alternativen.
-------------------	---

Dissonanzabbaustrategien	Durch Konsumenten
	<ul style="list-style-type: none"> • Umbewertung der Attraktivität der Alternativen • Herabsetzung der Wichtigkeit der Entscheidung • Selektive Informationsaufnahme (Prospekte mitschicken) • Änderung von Einstellungen und Verhalten
	Durch Verkäufer
	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionaler Druck auf Kunden vermeiden (hard selling) • Gezieltes Nachfragen des Kundennutzens • Preiszugeständnisse / Extras

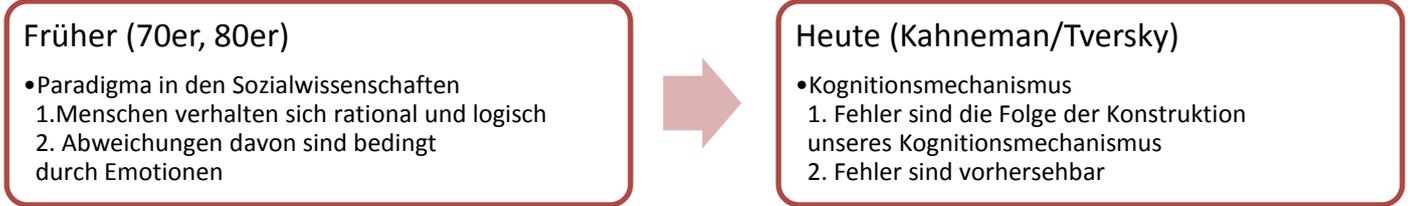
Kognitive Dissonanz

Definition	Unangenehme Zustände der Spannung.
-------------------	------------------------------------

Beispiel	Rauchen
-----------------	---------

Entstehung	Wenn zwei Kognitionen (Gedankengänge, Meinungen, Einstellungen) im Widerspruch stehen.
-------------------	--

Folgerung	Einstellung nachträglich dem Verhalten anpassen.
------------------	--



Kognitive Verzerrungen

Definition	Verzerren der Repräsentation im Hirn nach einer Situation da dies systematische Fehler sind, sind sie vorhersehbar
-------------------	--

2 Arten	<ul style="list-style-type: none"> • Urteilsprozess • Entscheidungsprozess
----------------	--

Soziologie vs Psychologie

Wissenschaft von der Gesellschaft	Wissenschaft vom Erleben und Verhalten
keine Verhaltenswissenschaft	Verhaltenswissenschaft
Gegenstand: Struktur der Gesellschaft	Gegenstand: Erleben & Verhalten des Individuum

Sozialpsychologie = Verhalten und Erleben wenn andere Menschen auf uns einwirken (gewollt oder ungewollt)

nomothetische Wissenschaft vs ideographische Wissenschaft

Formulierung genereller wissenschaftlicher Gesetzmässigkeiten	Erklärung aus der individuellen Biographie (aus der Geschichte)
z.B. Er ist mir sympathisch -> Gesetz: Ähnlichkeit führt zu Sympathie	z.B. Er ist mir unsympathisch -> Ansatz: Er hat mir die Freundin ausgespannt.

Sozialpsychologie

Einordnung	Teilgebiet der Psychologie, nomothetische Wissenschaft
-------------------	--

Definition	untersucht psychische Phänomene bei Veränderung sozialer Bedingungen
-------------------	--

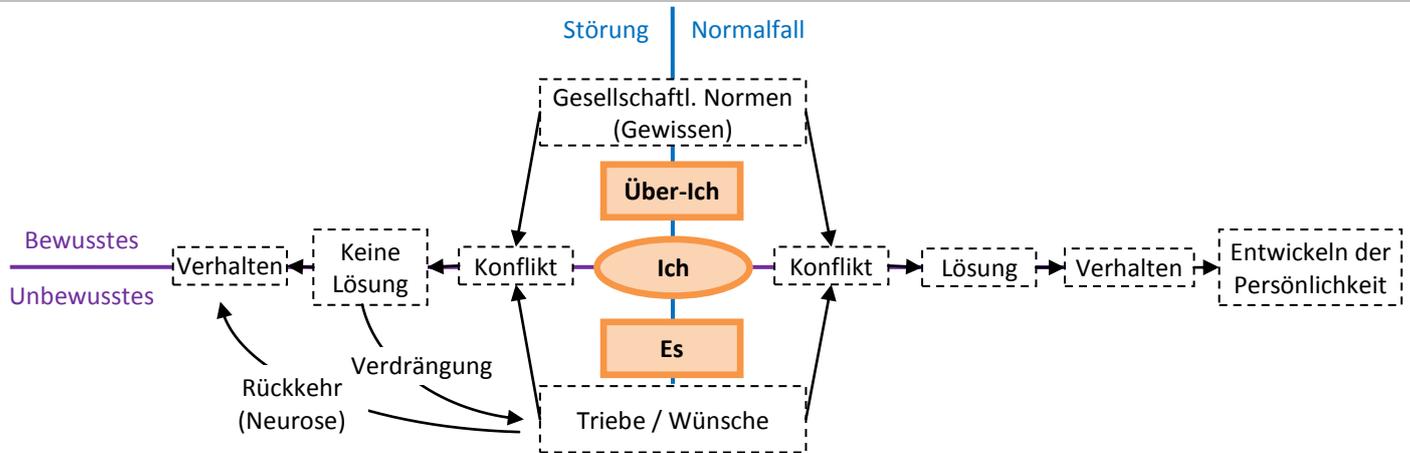
Theoriegruppen			
Theoriegruppe	Kognitivismus (Informations- verarbeitung im Hirn)	Behaviorismus (Sprachlabor)	Psychodynamisches Modell / Psychoanalyse / Tiefenpsychologie
typisiertes Bild vom Menschen	„homo sapiens“, reflektierend-denkende Mensch	„homo mechanicus“, reagierend-lerndende Mensch	„homo volens“, wollend-affektive Mensch
Erfinder	Kurt LEWIN ~1960	John B. Watson/ B.F. Skinner ~1920	Sigmund Freud/Jung/Adler ~1900
Verhalten durch	Repräsentation (von Aussen und Innen)	Umweltreize (Nur von Aussen)	Triebe/frühkindliche Erfahrungen (Nur von Innen)
	widerspruchsfreie Repräsent. kognitive Dissonanz vermeiden Dissonanztheorien	Verhalten = Resultat von Lernen	Handlungsziel = Reduktion von Spannungen Kampf zwischen Trieben & Normen
Wissenschaft	nomothetisch	nomothetisch	ideographisch
Handlungschema	Stimulus/Reiz → inere Infoverarbeitung → Reaktion/Handlung	Stimulus/Reiz → Reaktion	Trieb → Spannung → Motivation → Handlung → Spannungsreduktion
Warum handeln Menschen aggressiv?	Aggressive Vorstellungen und Handlungsintentionen	Verstärkungen, die in der Vergangenheit dem aggressiven Verhalten folgten.	Reaktion auf Frustration, die durch blockierende Befriedigung ausgelöst wird.

Freud's Fehlannahme: Was für psychisch kranke Menschen gilt, muss auch für psychisch gesunde Menschen gelten.
 social learning-Theorie von Bandura = Mittelstellung zwischen behavioristischer und kognitiver Psychologie
 klassische und operante Konditionierung gehört in den Behaviorismus

3 Demütigungen der Neuzeit

- ~1530 Koppernikus: Erde nicht im Zentrum
- ~1850 Darwin: Menschen und Affen haben gemeinsame Vorfahren
- ~1900 Freud: Entdeckung des Unbewussten (Mensch ist nicht Herr im eigenen Hause)

3 Instanzen Modell der Persönlichkeit



Konditionierung											
	Klassische Konditionierung	Operante Konditionierung									
Idee	Eine Form des Lernens, bei der der Organismus eine neue Assoziation zwischen zwei Reizen (Stimuli) lernt – einem neutralem und einem, der bereits eine Reflexreaktion auslöst. Reflex = nicht gelernte Reaktion	Lernen einer Beziehung zwischen Reaktion und deren Konsequenzen -> Lernen eines Einwirkens auf die Umwelt									
aufgebaut auf	Assoziation	Belohnung, Strafe vermeiden									
Kritische Reize	vor Reaktion	nach Reaktion									
Verhalten	hat keine Konsequenzen	hat Konsequenzen									
Inhalt	Beziehung zwischen Reizereignissen	Beziehung zwischen Reaktion und deren Folgen									
Paradigma / Muster	<p>Beispiel Hund - beginnt bei Glockenläuten zu sabbern</p> <table border="1"> <tr> <td>US Futter → UR Speichelfluss</td> <td rowspan="2">Reflexe der Natur</td> </tr> <tr> <td>US Glocke → UR Orientierungsreaktion</td> </tr> <tr> <td>CS Glockenläuten → US → UR Futter → Speichel Assoziation</td> <td>mehrfache Wiederholung</td> </tr> <tr> <td>CS Glockenläuten → CR Speichelfluss</td> <td>Konditionieren</td> </tr> </table>	US Futter → UR Speichelfluss	Reflexe der Natur	US Glocke → UR Orientierungsreaktion	CS Glockenläuten → US → UR Futter → Speichel Assoziation	mehrfache Wiederholung	CS Glockenläuten → CR Speichelfluss	Konditionieren	<p>Beispiel Dozent Immer wenn der Dozent ein Schritt nach links macht, lächeln/nicken alle Studenten. Verstärker: lächeln/nicken</p> <p>Beispiel Klavierspielendes Schwein</p>		
US Futter → UR Speichelfluss	Reflexe der Natur										
US Glocke → UR Orientierungsreaktion											
CS Glockenläuten → US → UR Futter → Speichel Assoziation	mehrfache Wiederholung										
CS Glockenläuten → CR Speichelfluss	Konditionieren										
	<p>Beispiel Hund - bellen auf Befehl</p> <table border="1"> <tr> <td>US Fremder → UR Bellen</td> <td rowspan="2">Reflexe, der Natur</td> </tr> <tr> <td>US "gib laut" → UR Orientierungsreaktion</td> </tr> <tr> <td>CS "gib laut" 1s bis 3s → US → UR Fremder → Bellen</td> <td>mehrfache Wiederholung</td> </tr> <tr> <td>CS "gib laut" → CR Bellen</td> <td>Konditionieren</td> </tr> </table>	US Fremder → UR Bellen	Reflexe, der Natur	US "gib laut" → UR Orientierungsreaktion	CS "gib laut" 1s bis 3s → US → UR Fremder → Bellen	mehrfache Wiederholung	CS "gib laut" → CR Bellen	Konditionieren	<p>Beispiel Ratte Ratte erhält Cyclophosphamid (Gift) in Sacharin (Süsstoff)</p> <table border="1"> <tr> <td>CS Sacharin → UR Erbrechen</td> <td>US Cyclophosphamid → UR Erbrechen</td> </tr> </table> <p>Ratten starben an Infektionen, weil keine Immunabwehr mehr da war -> Immunsystem kann vom zentralen Nervensystem kann beeinflusst werden und ist damit konditionierbar.</p>	CS Sacharin → UR Erbrechen	US Cyclophosphamid → UR Erbrechen
US Fremder → UR Bellen	Reflexe, der Natur										
US "gib laut" → UR Orientierungsreaktion											
CS "gib laut" 1s bis 3s → US → UR Fremder → Bellen	mehrfache Wiederholung										
CS "gib laut" → CR Bellen	Konditionieren										
CS Sacharin → UR Erbrechen	US Cyclophosphamid → UR Erbrechen										
Eigenschaften	<ul style="list-style-type: none"> Keine neuen Sachen erlernen Lernen durch Assoziation 	<ul style="list-style-type: none"> Belohnung als Verstärkung 									

Legende	Stimulus (Reiz)	Response
Unkonditionierter (von Natur aus)	US	UR
Konditionierter (angelernt)	CS	CR

Gegenkonditionierung	<p>Anstelle des unerwünschten Verhaltens ein erwünschtes Verhalten.</p> <p>Beispiel – Mann kann nicht mit Frauen ausgehen</p> <table border="1"> <tr> <td>CS "red" → US CO₂O₂ → UR Entspannung</td> </tr> <tr> <td>CS "red" → CR Entspannung</td> </tr> <tr> <td>CS Vorstellung mit Frau auszugehen → CS → CR "red" → Entspannung</td> </tr> <tr> <td>CS Vorstellung mit Frau auszugehen → CR Entspannung</td> </tr> </table>	CS "red" → US CO ₂ O ₂ → UR Entspannung	CS "red" → CR Entspannung	CS Vorstellung mit Frau auszugehen → CS → CR "red" → Entspannung	CS Vorstellung mit Frau auszugehen → CR Entspannung	
CS "red" → US CO ₂ O ₂ → UR Entspannung						
CS "red" → CR Entspannung						
CS Vorstellung mit Frau auszugehen → CS → CR "red" → Entspannung						
CS Vorstellung mit Frau auszugehen → CR Entspannung						
Skinnerbox	Mensch sucht Ursache <-> Wirkung					
Sekundärer Verstärker (auch konditionierter Verstärker)	<p>In der Natur unvorhergesehene Belohnung durch klassische Konditionierung z.B. Hund springt Reh nach</p> <table border="1"> <tr> <td>CS Pfiff → US Futter → UR Gutes Gefühl</td> <td rowspan="2">Klassische Konditionierung</td> </tr> <tr> <td>CS Pfiff → UR Gutes Gefühl</td> </tr> <tr> <td>"Sitz" → setzt sich → Pfiff</td> <td>Pfiff = sekundärer Verstärker</td> </tr> </table> <p>Klickertraining!!</p>	CS Pfiff → US Futter → UR Gutes Gefühl	Klassische Konditionierung	CS Pfiff → UR Gutes Gefühl	"Sitz" → setzt sich → Pfiff	Pfiff = sekundärer Verstärker
CS Pfiff → US Futter → UR Gutes Gefühl	Klassische Konditionierung					
CS Pfiff → UR Gutes Gefühl						
"Sitz" → setzt sich → Pfiff	Pfiff = sekundärer Verstärker					
Dreifachkontingenz	diskriminativer Hinweisreiz – Reaktion – Verstärker					
Verhaltensketten	z.B. Labyrinth ablaufen lassen (Vorwärtsverkettung, Rückwärtsverkettung)					

Beobachtungslernen (Modell-Lernen)

Imitation führt zu Sympathie!

	nach Albert Bandura und Richard Waters
Mimikry	Nachahmen von etwas was man bereits beherrscht
Imitation	Nachahmen eines bisher nicht beherrschten Verhaltens
Emulation	Das Tier lernt nicht über das Modell und seine Ziele, sondern etwas über die Welt -> es entwickelt ein neues nicht beobachtetes Verhalten z.B. Affe sieht Mensch mit Nussknacker Nuss öffnen -> öffnet danach eine Nuss mit einem Stein.
4 Faktoren der Imitation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufmerksamkeitsprozesse (Aufmerksam zuschauen) ▪ Gedächtnisprozesse (Informationen speichern) ▪ Motorische Reproduktionsprozesse (Grundvoraussetzungen erfüllen) ▪ Anreiz- und Motivationsprozesse (Verhalten führt zu Verstärkung)
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ man lernt Dinge, ohne sie direkt erfahren zu müssen
Beispiel	z.B. Märchenbücher in Kinderjahren mit/ohne Leistungserbringung → gute/schlechte Wirtschaft

Kognitive Psychologie

kognitiv	Informationsverarbeitung im Hirn betreffend
Repräsentation	kognitives Abbild seiner Umwelt im Kopf (Modell) dies wird erstellt nach individuellen Eigenschaften oder festen Systemeigenschaften der Psyche
festen Systemeigenschaften	Wir machen das Abbild der Realität möglichst widerspruchsfrei (z.B. Nachkaufstreue; Körpergrösse schätzen von Student, MA, Dozent, Professor; Schwarzen Bettler schlagen)
Gesetzmässigkeiten	1) Ich will ein hohes Selbstwertgefühl (ich will gut von mir denken) = mehrheitlich gewählt 2) Wir wollen so genau wie möglich an der Wirklichkeit liegen

Konformität

Definition	Übereinstimmung der eigenen Meinung / Handels mit den Normen der Bezugsgruppe		
Warum tritt dies auf	<ul style="list-style-type: none"> ▪ weil wir Strafe vermeiden und Belohnung (z.B. Gruppenzugehörigkeit) haben wollen ▪ weil uns Infos fehlen 		
verschiedene Situationen	zweideutige Situation (keine messbare Grösse) <ul style="list-style-type: none"> ▪ z.B. geistige Schwankung des Lichtpunkts eindeutige Situation (messbare Grösse) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Linie schätzen, die von allen anderen als falsch eingeschätzt wurde 		
2-Faktoren-Theorie der Emotionen	<ol style="list-style-type: none"> 1. physiologische Komponente (z.B. Erregung) 2. kognitive Komponente (z.B. Etikette) 		
3 Reaktionstypen	Begriff	Wunsch	Einflussfaktor
	Compliance (Bereitwillig)	Belohnung (keine Strafe)	Macht
	Identifikation	Identfigur zu gleichen	Attraktivität des Vorbildes
	Internalisierung	Richtige zu tun	Glaubwürdigkeit
	z.B. Wieso fährt man nicht bei rot über die Strasse		

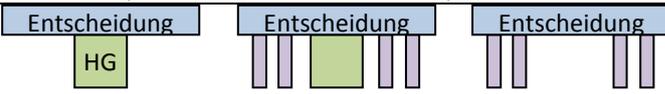
Soziale Einflüsse und Prozesse

soziale Wahrnehmung	wir beobachten andere beim Handeln und ziehen Rückschlüsse auf seine Persönlichkeit	
fundamentaler Attributionsfehler	Man verbindet das Verhalten anderer Menschen eher mit den persönlichen Eigenschaften und nicht mit der Situation. Information: Diese ist dem Beobachter nicht bekannt. Ideologie: z.B. Student/Dozent wird anders eingeschätzt Wahrnehmung: Figuren heben sich vom Hintergrund ab. Sprache: mehr Wörter im deutschen für die Persönlichkeit, als für die Situation	
Fehler	Basis	Fehler
	Stereotypen	Vorurteile
	Äusserer Eindruck	Primacy Effekt (Vorrang Effekt) z.B. kühl, konsequent, intelligent intelligent, konsequent, kühl -> sympathischer
	Handlungen	fundamentaler Attributionsfehler
	Akteur-Beobachter-Verzerrung – Ich nehme selbst erlebtes anders wahr, als Beobachter.	

Regeln des Verhaltens

Reziprozität	Das Bedürfnis, sich für eine erwiesene Gefälligkeit zu revanchieren. (Werbegeschenk)
Knappheit	Der Wert eines Gutes steigt, wenn es knapp ist oder für knapp gehalten wird. (Weniger Waren im Regal)
Reaktanz	Bei Einengungen der Wahlfreiheit versucht sich der Mensch seine Wahlfreiheit zu erhalten. (Kecks kurz vor der Wahl wegnehmen)
Konsistenz und Commitment	Das Bedürfnis, konsequent zu sein (throwing a low ball) (Furby-Teddibär-Aktion zu Weihnachten in Amerika)
Motivation durch Etikettierung (Autorität)	Vom Einfluss der Einschätzung durch andere (Kellner, sagt zuerst was Negatives um Vertrauen zu gewinnen) Etiketten sind unsere Urteile auf andere Menschen
Macht der Zuversicht	Die selbst erfüllende Prophezeiung (an sich selbst glauben)
Pygmalion-Effekt (Sympathie)	Die Macht der Freundlichkeit
Der paradoxe Appell	Über den Abbau von Misstrauen (Wasserhähne aufdrehen)
Die Macht der Bilder	Was man sich bildlich vorstellen kann ist überzeugend
Der soziale Beweis (soziale Bewährtheit)	Je mehr Menschen etwas glauben, desto stärker glaubt jeder, es sei richtig (Die Macht der anderen)

Verkaufsstrategien

Tür ins Gesicht	Zuerst ein zu grosses Angebot machen – dann kleines Angebot machen – muss er sich Revanchieren basiert auf (Kontrast und Reziprozität)
Fuss in die Tür	Klein Anfangen (unwichtiges) aber Zustimmung holen und dann langsam grösser werden basiert auf (Konsistenz und Commitment)
throwing a low ball	 <p style="text-align: right;">HG = Hauptgrund</p>

Körpersprache lügt nicht!

Effekte

Lockvogeleffekt	Aldi verkauft zu günstige Bananen
Framingeffekt	Sparen sie 250€ – anstatt – Zahlen sie 300€
Entwertungseffekt	„Wir telefonieren gratis“ – „Internet ist gratis“
Entkopplungseffekt	„Heute spielen, später bezahlen“
Silberstreifeneffekt	alte Wagen gut verkaufen, aber neuer zu teuer kaufen
Bündelungseffekt	Rechnung nur einmal im Jahr (nur einmal Schmerzen)
Herdeneffekt	besser besetztes Restaurant gehen

Heuristiken (Faustregel, Hilfskonstruktion)

Verfügbarkeitsheuristik	Wenn etwas nicht nachzählbar ist, suche ich im Hirn (z.B. mehr Wörter mit n an 1. als an 3. Stelle) (Krankenwagenfahrer schätzt mehr Unfälle im Jahr)
Verankerung/Anpassung	kleine/grosse Zahlen in die Frage reinpacken Wie gross ist die Wahrscheinlichkeit dass eines der 4 Atomkraftwerke in der Schweiz hochgeht?
Simulationsheuristik	Das Unbekannte wird dabei unter Rückgriff auf bereits bekanntes simuliert (Wie sehen Ausserirdische aus?)
Repräsentativitätsheuristik	Lotto: 1,2,3,4,5,6 unwahrscheinlicher wie 14,32,45,26,54

Engländerin - Warum lässt sie sich küssen?

- Reziprozität: Er hat den Abend spendiert, deshalb muss sie etwas zurückgeben
- Knappheit: Amerikanische Männer sind knapp in England
- Reaktanz: Wenn sie sich nicht küssen lassen würde, wäre die Affäre zu Ende
- Konsistenz: Weil sie beim letzten mal dies auch so gemacht habe.
- Autorität: Er setzt sich Etikett auf „Selbstbewusst“
- Macht der Zuversicht: Er küsst sie zuversichtlich.
- Pygmalion-Effekt: um freundlich zu wirken
- paradoxer Appell: -
- Macht der Bilder: Sie bekommt das Bild vom Sex, als er sie küsst.
- Soziale Bewährtheit: Weil sicher schon viele andere dies so gemacht haben.

Engländerin - Warum geht sie ins Bett mit ihm?

- Konformität: Dies ist so normal in England
- Reziprozität: Der Mann hat die Frau geküsst. Deshalb muss sie etwas zurückgeben

Simulationsheuristik = Schema vom Engländer auf Amerikaner übertragen