

Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Bachelor-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Bachelor-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel¹ die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Bachelor-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Bachelor-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern
Soziale Arbeit



Dr. Walter Schmid
Rektor

¹ Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

empfiehlt diese Bachelor-Arbeit

besonders zur Lektüre!

Bachelor-Arbeit
Ausbildungsgang Soziokultur
Kurs BB 2011-2015

Daniel Hunziker

Einstellungen ändern

Handlungsleitende Prinzipien für die Soziale Arbeit zur Unterstützung von Einstellungsänderungen

Diese Bachelor-Arbeit wurde im August 2015 in 3 Exemplaren eingereicht zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für **Soziokulturelle Animation**.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Reg. Nr.:

Vorwort der Schulleitung

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Soziokulturell-animatorisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Soziokulturellen Animatorinnen und Animatoren mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2015

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Leitung Bachelor

Abstract

In der Bachelorarbeit „Einstellungen ändern - Handlungsleitende Prinzipien für die Soziale Arbeit zur Unterstützung von Einstellungsänderungen“ betrachtet der Autor Daniel Hunziker die Bedeutung menschlicher Einstellungen für die Soziale Arbeit. Dabei wird Bezug zu Werten und Zielsetzungen der Sozialen Arbeit genommen. Dies führt zur Schlussfolgerung Fachpersonen müssten auf der Praxisebene dazu beitragen, dass Menschen kritische oder hinderliche Einstellungen ändern können.

Basierend auf Erkenntnissen der sozialpsychologischen Einstellungsforschung und der Neurobiologie zeigt der Autor auf, wie Fachpersonen diese Aufgabe angehen können. Es wird beschrieben, was Einstellungen sind und wie sie entstehen, mit einem besonderen Fokus auf Vorurteile. Ausserdem werden die Auswirkungen von Einstellungen thematisiert, insbesondere deren Einfluss auf die Informationsverarbeitung. Die Theorie des geplanten Verhaltens liefert Erkenntnisse über den komplexen Zusammenhang zwischen Einstellungen und Verhalten. Weiter werden Möglichkeiten der Persuasion zur Änderung von Einstellungen aufgezeigt sowie das Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit und die Theorie der kognitiven Dissonanz dargestellt. Diese Erkenntnisse werden auf die Praxis der Sozialen Arbeit in den drei Berufsfeldern Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation bezogen und zum Schluss als handlungsleitende Prinzipien zusammengefasst.

Es wird dabei nicht der Eindruck erweckt, der Komplexität von Einstellungsänderungen sei mit simplen Regeln beizukommen. Vielmehr regt die Arbeit zur Reflexion der Praxistätigkeit an und gibt Hinweise für Fachpersonen.

Inhaltsverzeichnis

Abstract

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

Vorwort	9
1 Einleitung	10
1.1 Ausgangslage	10
1.2 Motivation und Zielsetzung	12
1.3 Hypothese und Fragestellungen	13
1.4 Zielgruppen	13
1.5 Bezug zu den drei Berufsfeldern Sozialer Arbeit.....	14
1.6 Beeinflussen und Verändern.....	15
1.7 Aufbau der Arbeit	16
2 Begriffsklärungen	17
2.1 Einstellung.....	17
2.2 Verhalten	19
2.3 Vorurteil.....	20
2.4 Zwischenfazit	21
3 Relevanz für die Soziale Arbeit.....	23
3.1 Definition der Sozialen Arbeit	23
3.2 Leitidee, Ziele und Werte der Sozialen Arbeit	24
3.2.1 Leitidee und Menschenbild der Sozialen Arbeit.....	24
3.2.2 Ziele der Sozialen Arbeit.....	24
3.2.3 Werte, an denen sich die Soziale Arbeit orientiert.....	25
3.3 Soziale Arbeit und ihr Einfluss auf die Lebenswelt.....	26
3.4 Paternalismus: Einmischen in Angelegenheiten anderer	27
3.5 Zwischenfazit	29
4 Funktionen, Ursprung und Auswirkungen von Einstellungen	30
4.1 Funktionen von Einstellungen.....	30
4.2 Ursprung von Einstellungen.....	31
4.2.1 Kognitiv basierte Einstellungen	31
4.2.2 Affektiv basierte Einstellungen.....	32
4.2.3 Verhaltensbasierte Einstellungen.....	34
4.3 Auswirkungen von Einstellungen	34
4.3.1 Explizite und implizite Einstellungen	35
4.3.2 Implizite Einstellungen und Vorurteile	35

4.3.3	Komponenten von Vorurteilen: Stereotype, Emotionen, Diskriminierung	36
4.3.4	Einstellungen beeinflussen Verhalten unter gewissen Bedingungen.....	37
4.3.5	Theorie des geplanten Verhaltens.....	39
4.4	Exkurs zur Verhaltenstherapie	41
5	Wie sich Einstellungen ändern können	43
5.1	Persuasion.....	44
5.1.1	Persuasionsprozesse durch klassische und operante Konditionierung.....	44
5.1.2	Persuasionsprozesse beeinflusst durch Gefühle	45
5.1.3	Intensives Nachdenken über eine Einstellung.....	46
5.2	Das Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit.....	47
5.2.1	Einstellungsänderung über Verstandesebene oder Gefühlsebene	48
5.2.2	Hinweise aus dem Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit	48
5.3	Einstellungsänderung durch kognitive Dissonanz.....	50
5.3.1	Hinweise aus der Dissonanztheorie zur Einstellungsänderung	52
5.3.2	Reaktanz und übermäßige Rechtfertigung.....	53
5.3.3	Kognitive Dissonanz und nicht hinreichende Rechtfertigung.....	54
5.4	Veränderung von Vorurteilen	56
5.4.1	Die Kontakthypothese	56
5.4.2	Kooperation und wechselseitige Abhängigkeit	58
6	Beitrag der Sozialen Arbeit zur Veränderung von Einstellungen	59
6.1	Grundsätzliche Überlegungen.....	59
6.2	Vorbildfunktion	61
6.3	Vertrauen	62
6.4	Handlungsleitende Prinzipien zur Einstellungsänderung.....	62
7	Schlussteil	67
7.1	Gedanken zur Hypothese.....	67
7.2	Beantwortung der Fragestellungen	67
7.3	Schlussfolgerungen	69
7.4	Ausblick.....	70
8	Quellenverzeichnis	72

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Einstellungen gegenüber verschiedenen Objekten	11
Abbildung 2: Arbeitsfelder und Berufsfelder Sozialer Arbeit.....	15
Abbildung 3: Dreikomponentenmodell der Einstellung.....	18
Abbildung 4: Klassische und operante Konditionierung von Einstellungen.....	33
Abbildung 5: Theorie des geplanten Verhaltens.....	40
Abbildung 6: Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit	47
Abbildung 7: Modell der kognitiven Dissonanz.....	51
Abbildung 8: Externale versus internale Rechtfertigung.....	54

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Berufsfelder Sozialer Arbeit und ihre gesellschaftlichen Aufgaben	26
Tabelle 2: Handlungsleitende Prinzipien zur Unterstützung von Einstellungsänderungen ..	62

Vorwort

Was bestimmt, berührt und verändert Menschen wirklich in ihrem Innersten? Dies ist eine der Grundfragen, die mich schon seit mehreren Jahren beschäftigt. Dieses Interesse war auch einer meiner Gründe, ein Studium in Sozialer Arbeit zu absolvieren. Beim Abschluss dieses Studiums kann ich diese Frage noch nicht ausreichend beantworten. Deshalb nutzte ich die Bachelorarbeit als weitere Chance, mich mit einem Aspekt dieser Thematik auseinanderzusetzen.

Während des Schreibprozesses zur Bachelorarbeit erlebte ich zwei Geburten. Zuerst die Geburt von Ruben, meinem Sohn. Und danach die Geburt der hier vorliegenden Arbeit. Durch beides konnte ich viel lernen und freue mich über die Einstellungsänderungen, die dadurch bei mir selber angestossen wurden und die zukünftig weiter geschehen werden.

Da ein grosser Teil der Einstellungsforschung im englischen Sprachraum stattfand und stattfindet, war es mir teilweise nicht möglich, Originalquellen zu zitieren, da ich mich auf deutsche Literatur beschränkte. In verschiedenen Standardwerken der Sozialpsychologie sind diese Forschungsergebnisse und Theorieleistungen jedoch auf Deutsch wiedergegeben; meine Herausforderung war nun, daraus den Bogen zur Sozialen Arbeit zu schlagen und konkrete, handlungrelevante Hinweise abzuleiten.

Ich bedanke mich bei meiner Frau Conny und meinem Sohn Ruben, die mit Ermutigung, Unterstützung und Korrektur einen wichtigen Beitrag zu dieser Arbeit geleistet haben.

Weiter geht mein Dank an Mario Störkle, Anita Glatt und Prof. Dr. Marius Metzger, die mich formal und fachlich beraten haben für die Bachelorarbeit.

Ausserdem bin ich allen Dozierenden und Mitstudierenden dankbar, die mich während den vier Jahren Studium immer wieder beeinflusst, herausgefordert, unterstützt, beschenkt und schlussendlich auch zum Thema dieser Arbeit inspiriert haben.

Kriens, August 2015

Daniel Hunziker

1 Einleitung

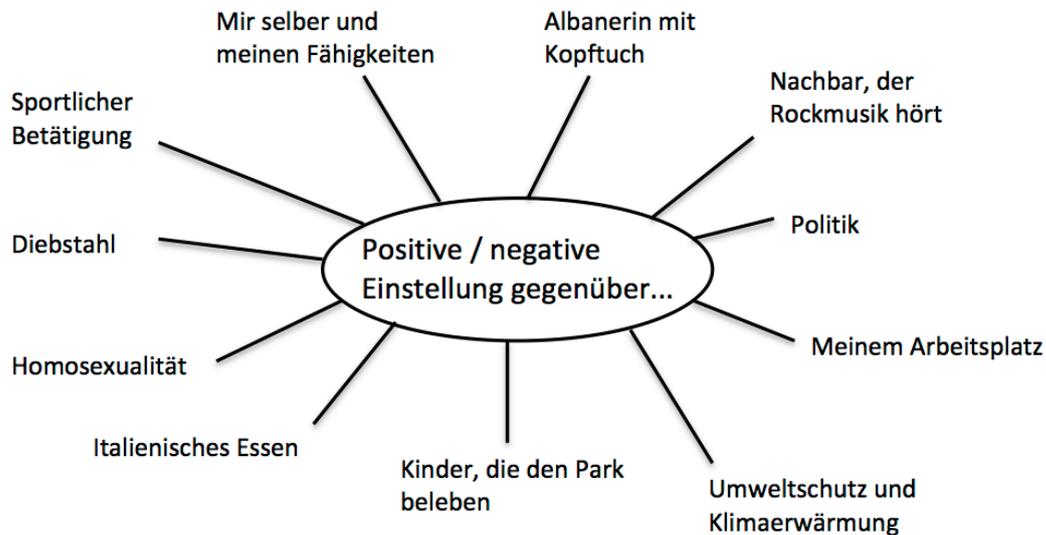
Im ersten Kapitel gibt der Autor eine Übersicht über die vorliegende Arbeit. Die Ausgangslage wird mit einer ersten Annäherung an das Thema Einstellungen beschrieben. Danach erläutert der Autor seine Motivation und Zielsetzung, die Arbeitshypothese mit den Fragestellungen sowie die Zielgruppen der Arbeit. Weiter wird ein erster Bezug zu den drei Berufsfeldern Sozialer Arbeit gemacht, die Thematik des Beeinflussens angesprochen und zum Schluss der Aufbau der Arbeit beschrieben.

1.1 Ausgangslage

Jeder Mensch hat seine Überzeugungen, Vorstellungen, Haltungen und Einstellungen. Es ist seine individuelle Wahrheit. Laut Gerd Bohner (2003) sind Menschen für oder gegen etwas, sie lieben oder hassen, sie mögen etwas oder können es nicht leiden. Sie lehnen ab oder stimmen zu, sie argumentieren, überreden und überzeugen sich teilweise gegenseitig. Menschen sind täglich Ziel vieler Beeinflussungsversuche über persönliche Gespräche, Werbung und die Massenmedien. Diese Beeinflussungsversuche zielen darauf ab, Einstellungen zu ändern oder zu festigen (S.266).

Laut Hans-Peter Nolting und Peter Paulus (2015) ist der Begriff **Einstellung** geeignet, die Beziehung einer Person zu anderen Menschen zu kennzeichnen. Denn zur Einstellung gehören neben einem Bild vom anderen (kognitive Seite) auch eine emotionale Seite wie Sympathie oder Verachtung sowie Verhaltenstendenzen (z. B. Annähern, Meiden). Das bedeutet, die Person ist disponiert (veranlagt oder bestimmt), bezüglich eines anderen Menschen in bestimmter Weise zu denken, zu fühlen und sich zu verhalten (S.110). Und weiter beeinflussen menschliche Einstellungen nicht nur deren Beziehungen zu anderen Menschen, sondern auch die Beziehung zu vielem weiteren. Die Sozialpsychologie, welche den Einstellungsbegriff geprägt hat, verwendet dafür den Begriff des Objekts. Die folgende Darstellung zeigt Beispiele möglicher Einstellungen gegenüber den betreffenden Objekten auf.

Diese kurze Beschreibung macht den wichtigen Einfluss der menschlichen Einstellungen auf soziale Netze, Beziehungen, auf das Denken, auf die Arbeit und auf das gesamte menschliche Leben deutlich. Laut Nolting und Paulus (2015) entwickeln sich Einstellungen aus Erfahrungen und sind somit gelernt. Solche Erfahrungen können Erlebnisse aus direkter Interaktion mit dem Objekt sein oder können aus Urteilen und Erzählungen von jemand anderem stammen (S.110-111).

Abbildung 1: Einstellungen gegenüber verschiedenen Objekten

(Quelle: Eigene Darstellung)

Nicht immer sind subjektive Einstellungen, Überzeugungen oder (Vor-) Urteile förderlich, weder für das eigene Leben noch für den gesellschaftlichen Zusammenhalt. Manchmal widerstreben sie anerkannten Grundwerten und den Menschenrechten. Hier kommt die Soziale Arbeit ins Spiel: Sie will Menschen in schwierigen Lebenssituationen unterstützen und den Zusammenhalt in der Gesellschaft fördern. Laut ihrer Definition aus dem Berufskodex fördert Soziale Arbeit den sozialen Wandel, Problemlösungen in zwischenmenschlichen Beziehungen sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen (BK III 7.1-7.3, S.8).

Es existieren in allen Gesellschafts- und Altersschichten Einstellungen, die für erfolgreiches Leben und Zusammenleben problematisch sind. Sie müssten also verändert werden, wenn die Soziale Arbeit ihre Ziele erreichen will.

Wie macht sie das? Unter welchen Bedingungen sind Einstellungsänderungen überhaupt möglich? Laut Dagmar Stahlberg und Dieter Frey (2001) existiert wohl kein anderes Gebiet innerhalb der Sozialpsychologie, welches eine solche Vielfalt an Theorien und widersprüchlichen Daten hervorgebracht hat, wie die Einstellungsforschung (S.327). Trotzdem, oder eben genau deshalb, wird in der vorliegenden Arbeit der Versuch gewagt, die wichtigsten Theorien und Erkenntnisse daraus für die Praxis Sozialer Arbeit darzustellen. Der Titel „**Einstellungen ändern**“ kann auf zwei Arten verstanden werden: Einerseits ist damit angedeutet, dass sich Einstellungen verändern, andererseits drückt er die Aufgabe aus, diese Veränderungen aktiv in eine wünschenswerte Richtung zu lenken.

Bei Einstellungsänderung kann im übertragenen Sinn auch von **Perspektivenwechsel** gesprochen werden. Die eigene Einstellung oder eine Überzeugung zu wechseln, bedeutet die bisherige Perspektive zu verändern. Dies wird möglich, wenn jemand sich bewegt, weg vom bestehenden Standpunkt hin zu einem neuen Standpunkt. Von dort ist ein neuer Blick oder

eben eine neue Perspektive möglich, welche die Einstellung verändert. Dieses Bild unterstreichen mehrere Sinnverwandte Wörter, die das Duden Synonymwörterbuch (2014) zu Einstellung in der hier verwendeten Bedeutung liefert: „*Annahme, Anschauung, Ansicht, Auffassung, Betrachtungsweise, Blickwinkel, Denkart, Denkweise, Geisteshaltung, Gesinnung, Haltung, Ideologie, Meinung, Position, Sicht(weise), Standpunkt, Überzeugung, Verhältnis und Vorstellung*“ (S.314).

Die Verwendung im deutschen Sprachgebrauch für Einstellung ist ein inneres Verhältnis, das jemand zu einer bestimmten Sache oder Person hat (Duden Bedeutungswörterbuch, 2010, S.315). Hier setzt das Bild des Perspektivenwechsels an. Es geht davon aus, dass sich das innere Verhältnis zu dieser Sache oder Person verändert, wenn die eigene Position verlassen wird und so ein neuer Blick **aus einer neuen Perspektive** möglich wird.

1.2 Motivation und Zielsetzung

Der Autor stellt sich nach vier Jahren Studium in Sozialer Arbeit die Frage, wie Fachpersonen der Berufsfelder Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation Menschen in der Entwicklung ihres Potenzials und ihrer (Zusammen-) Lebensweise unterstützen. Damit sich nachhaltig etwas ändert im Leben von Menschen oder in deren Interaktionen, muss sich auch etwas verändern in der Art, wie diese über sich selber und ihre Mitmenschen denken. Der folgende Gedanke beschäftigt den Autor schon länger:

Wie ein Mensch denkt so ist er. Wenn ein Mensch sich verändert, geschieht es über seine Einstellungen, welche er aus gutem Grund erneuert.

Es wird angenommen, dass Einstellungen Verhalten beeinflussen, wie Bohner (2003) anmerkt. Die Beziehung zwischen Einstellung und Verhalten ist jedoch nur eine der vielen Facetten der Einstellungsforschung. In einem umfassenden Sinn ist das Thema Einstellungen wichtig, weil diese das soziale Leben prägen (S.266). Der deutsche Neurobiologe Gerald Hüther (2011) hat das Buch mit dem Titel „Was wir sind und was wir sein könnten“ geschrieben. Ganz in diesem Sinne fragt sich der Autor der vorliegenden Arbeit, wie Menschen bei der Entfaltung ihres Potenzials unterstützt werden können und legt dabei den Fokus auf die inneren Einstellungen, Haltungen und Überzeugungen. Diese prägen den Lebensweg aller Menschen entscheidend und können sich ändern. Die Frage ist nur, in welche Richtung und unter welchen Bedingungen dies geschieht.

Der Autor arbeitete während viereinhalb Jahren mit arbeitslosen Jugendlichen als Kursleiter der Persönlichen Bildung in einem Motivationssemester. Bei dieser Arbeit mit den Jungen Erwachsenen waren Selbständigkeit und Eigenverantwortung wichtige Schlüsselqualitäten. In der Persönlichen Bildung wurde ein besonderer Fokus auf Erlebnisorientierung gelegt und gezielt auf die Themen der Jugendlichen eingegangen. So wurde beispielsweise zum Thema „Normen und Werte“ der Film „As it is in Heaven“ geschaut und darüber diskutiert. Dabei zeigte sich, dass mehrere Jugendliche von einer starken Abneigung und von Vorurteilen gegenüber Menschen mit Behinderungen geprägt waren (Im Film spielt ein junger Mann mit geistiger Behinderung eine wichtige Rolle). In der Folge davon organisierten die

Kursleitungspersonen Besuche in einem Wohnheim für Menschen mit Behinderungen. Durch die gemeinsamen Unternehmungen konnten die negativen Einstellungen diesen Menschen gegenüber erstaunlich schnell abgebaut werden.

Bei der Arbeit als Kursleitungsperson im Motivationssemester stellte der Autor immer wieder fest, wie gewisse Einstellungen der Jugendlichen den Eintritt in die Arbeitswelt erschweren oder gar verunmöglichen. Abwertende Einstellungen gegenüber sich selber oder Überschätzung der eigenen Fähigkeiten, negative Einstellungen gegenüber Führungspersonen, die Unfähigkeit sich unterzuordnen oder unrealistische Erwartungen zur Arbeitswelt sowie zur Rolle als Lehrling usw. sind einige Beispiele dafür.

Während des Bachelorstudiums in Sozialer Arbeit, welches der Autor absolvierte, wurden die Erkenntnisse der Einstellungsforschung nicht thematisiert. Deshalb fiel der Entscheid für dieses Thema, um die Bedeutung dieses Wissens für die Praxis Sozialer Arbeit aufzuzeigen.

1.3 Hypothese und Fragestellungen

Nach den ausgeführten Grundgedanken wurde für die vorliegenden Arbeit folgende Hypothese formuliert:

Wenn Professionelle der Sozialen Arbeit ihre Aufgabe erfolgreich wahrnehmen wollen, müssen sie dazu beitragen, dass Menschen ihre Einstellungen reflektieren und verändern können.

Die Einstellungsforschung als Gebiet der Sozialpsychologie führt zur Erkenntnis, dass Einstellungen sich sehr wohl verändern lassen und, dass dies auch durch Beeinflussung von aussen zu erreichen ist. Eine einfache Aufgabe ist dies jedoch nicht und Kenntnisse aus den ausgeführten Theorieansätzen können dabei hilfreich sein. Aus der formulierten Hypothese hat der Autor drei Fragestellungen abgeleitet.

- Was ist unter Einstellungen zu verstehen und welche Bedeutung hat dies im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit?
- An welchen Werten orientiert sich die Soziale Arbeit, wenn sie Einstellungen als kritisch bezeichnet?
- Welche Faktoren beeinflussen die Einstellungen von Menschen und wie können diese allenfalls verändert werden?

Diese Fragestellungen werden im Rahmen dieser Bachelorarbeit als wissenschaftliche Literaturarbeit beantwortet.

1.4 Zielgruppen

Die vorliegende Arbeit richtet sich in erster Linie an interessierte Fachpersonen und Studierende der Sozialen Arbeit aus allen drei Berufsfeldern Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation. Ausserdem möchte der Autor weitere Fachleute aus Bildung, Coaching und Persönlichkeitsentwicklung ansprechen, die sich mit der Frage auseinandersetzen, wie sich Einstellungen bilden und inwiefern sich diese verändern können.

1.5 Bezug zu den drei Berufsfeldern Sozialer Arbeit

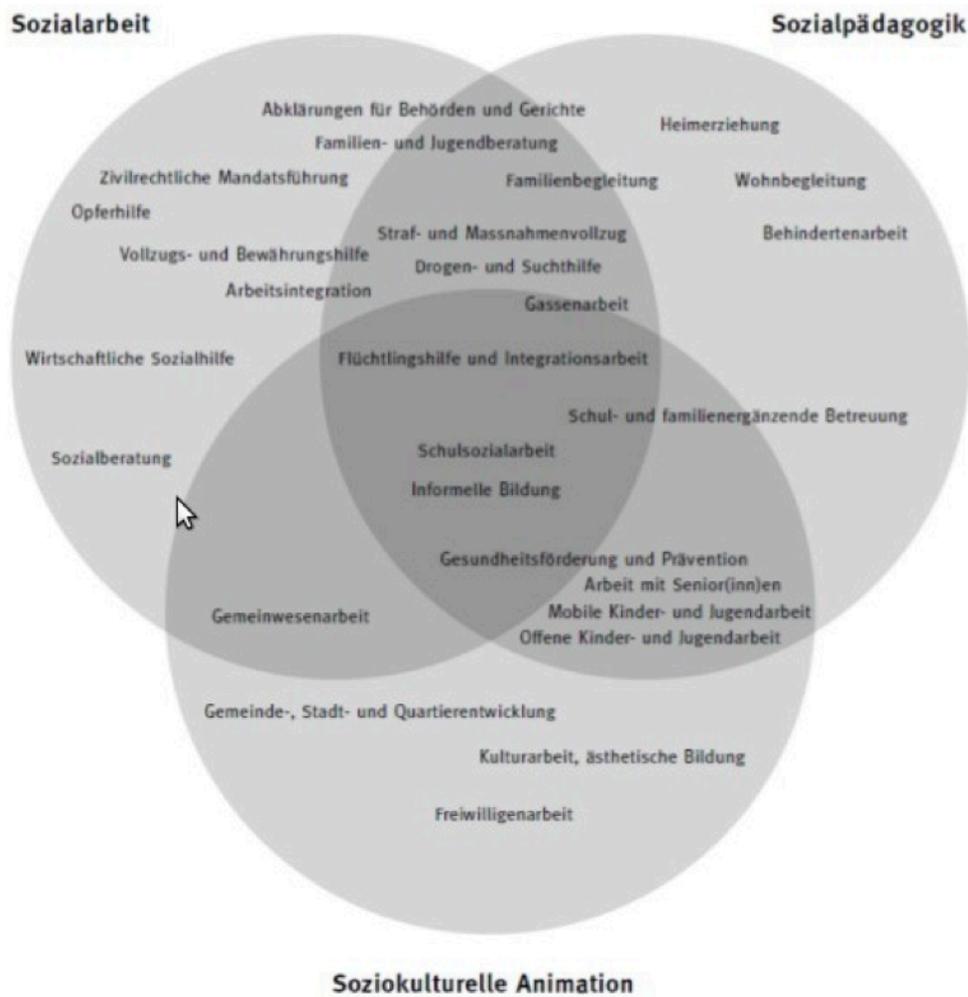
Der Begriff „Berufsfeld“ wird in dieser Arbeit in Anlehnung an Gregor Husi und Simone Villiger (2012) verwendet, welche folgende Definition liefern: „Zuweilen wird den Fachkräften der drei Berufsprofile Sozialer Arbeit eine mehr oder weniger exklusive Zuständigkeit für ein Berufsfeld attribuiert. Berufsfelder werden noch von Arbeitsfeldern unterschieden. Arbeitsfelder sind dann Bereiche von Berufsfeldern“ (S.42). Arbeitsfelder kann man somit als breite Wege verstehen, die zu den Zielen führen, welche sich aus der Mandatierung Sozialer Arbeit ergeben. Durch Aktivitäten in den Arbeitsfeldern erfüllt die Soziale Arbeit ihre Aufgaben (ebd. S.42). Auf die Ziele der Sozialen Arbeit wird im Kapitel 3.2 eingegangen. Zur Schluss ihrer Studie zur Differenzierung Sozialer Arbeit halten Husi und Villiger (2012) fest, dass aus Sicht der Praxis die Gemeinsamkeiten der drei Berufsfelder deutlich im Zunehmen begriffen sind, dass jedoch Differenzen in Details nach wie vor bestehen (ebd. S.134-139). In einigen Organisationen der Sozialen Arbeit arbeiten Teams, mit Fachpersonen aus allen drei Berufsfeldern, deren Aufgabenbereiche sich decken oder zumindest überschneiden (ebd. S.66-67). Bei den Gemeinsamkeiten aller drei Berufsfelder sticht hervor, dass überall Menschen im Mittelpunkt stehen und die Fachpersonen durch den Wunsch verbunden sind, Menschen in schwierigen Lebenssituationen zu befähigen und zu unterstützen (ebd. S.67-68).

Der Autor arbeitete als Soziokultureller Animator im Motivationssemester zusammen mit Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen in einem Arbeitsfeld, das sich nicht klar zuordnen lässt. Ausserdem waren Fachpersonen aus weiteren Disziplinen und Berufen wie der Psychologie, Coaching sowie aus Handwerk und Kunst im gleichen Team tätig. Diese Erfahrung bestärkt den Gedanken, das vorliegende Thema nicht auf ein einzelnes Berufsfeld zu beziehen.

Husi und Villiger (2012) beschreiben die Zuständigkeit Sozialer Arbeit mit Bearbeitung der folgenden „Gegenständen“: Lebenslagen und soziale Probleme, Entwicklung und Sozialisation, Lebensphasen. Dabei betonen sie die Bedeutung des Entwicklungsbegriffs und dass es um Phasen innerer und äusserer Veränderungen im menschlichen Lebensverlauf gehe. Darauf versuche Soziale Arbeit Einfluss auszuüben (S.18).

Diese Ausführungen verdeutlichen, dass in allen Berufsfeldern und in allen Arbeitsfeldern gleichermaßen **Menschen mit ihren Einstellungen im Zentrum** stehen. Die vorliegende Arbeit will deshalb übergeordnete Hinweise formulieren, die für alle Berufsfelder relevant sind und auf verschiedene Arbeitsfelder angewandt werden können. Im Verlauf dieser Arbeit werden theoretische Ausführungen beispielhaft auf konkrete Handlungsfelder oder Arbeitsfelder bezogen, um das Gesagte zu verdeutlichen.

Abbildung 2: Arbeitsfelder und Berufsfelder Sozialer Arbeit



(Quelle: Husi & Villiger, 2012, S.46)

1.6 Beeinflussen und Verändern

Nolting und Paulus (2012) beschreiben, dass es bei vielen praktisch-psychologischen Problemen letztlich um die Frage geht, wie man etwas beeinflussen und verändern kann. Wie beispielsweise Angst abgebaut, ein Unterrichtsklima in der Schulklasse gesteigert oder das Zusammenleben im Quartier verbessert werden kann. Beschreiben, Erklären und Vorhersagen dienen dabei im Wesentlichen der Vorbereitung für eine gezielte Einflussnahme (S.218). Das gilt auch für die vielfältigen Praxisbereiche der Sozialen Arbeit. Um Möglichkeiten der Beeinflussung geht es auch immer wieder im Alltagsleben, wenn beispielsweise Menschen sich darüber unterhalten, wie ein Kind zu erziehen oder ein Partnerschaftskonflikt zu lösen sei (ebd.). Deshalb wird in dieser Arbeit eine Grundlage gelegt, um zu verstehen, wie Einstellungen auf das Leben einwirken und wie sie verändert werden können. Zur Tätigkeit des Beeinflussens und Veränderns gehören einerseits Zielvorstellungen, andererseits Mittel und Wege zur Zielerreichung, so Nolting und Paulus (2012, S.218). Dabei unterscheiden sie folgende Veränderungsaufgaben.

- Beeinflussung als **Korrektur**: Hier gilt der Ausgangszustand als problematisch und die Einflussnahme in Form einer Intervention soll in erster Linie etwas Negatives aufheben.
- Beeinflussung als **Förderung**: Bei dieser Zielsetzung wird ein „besserer“ Zustand angestrebt, ohne dass der Ausgangszustand als problematisch gelten muss. Durch Erziehung, Unterricht, Ausbildung oder Training wird hier versucht, eine optimierte Situation zu erreichen.
- Beeinflussung als **Prävention**: In diesem Fall gilt es, das Eintreten eines schlechten Zustands zu verhindern. Es wird eingegriffen, damit sich bestimmte Risiken nicht erfüllen (S.218).

Zwischen Korrektur, Förderung und Prävention bewegt sich die Soziale Arbeit. Dabei sind die Übergänge fließend und manche praktische Tätigkeiten wie beispielsweise Beratung lassen sich keinem der drei Typen eindeutig zuordnen, weil sie Korrektur, Förderung oder Prävention beinhalten können. Nach diesen Aussagen kann festgehalten werden, dass Einstellungsänderung eine Beeinflussung und Veränderung von Menschen und deren Umfeldern bedeutet. Schon allein der Ausdruck „beeinflussen“ kann Widerstand auslösen. Auf kritische Aspekte in diesem Zusammenhang wird im Kapitel 3.4 eingegangen.

1.7 Aufbau der Arbeit

Im Kapitel 2 werden wichtige Begriffe dieser Arbeit definiert, um Einstellung, Verhalten und Vorurteil fachlich einordnen zu können.

Das Kapitel 3 zeigt die Relevanz des Themas für die Soziale Arbeit auf. Die Frage, wie sich Beeinflussung von Menschen oder deren Einstellungen rechtfertigen lässt, wird aufgenommen. Und es werden Ziele und Werte der Sozialen Arbeit sowie ihr Einfluss auf die Lebenswelt thematisiert.

Im Kapitel 4 werden zunächst die Funktionen von Einstellungen aufgezeigt. Weiter wird ihr Ursprung anhand von kognitiven, gefühlsbezogenen und verhaltensbasierten Einstellungen erläutert. Danach geht es um die Auswirkung von Einstellungen, was zur Einteilung in explizite und implizite Einstellungen und zum Zusammenhang mit Vorurteilen führt. Der Einfluss von Einstellungen auf das Verhalten von Menschen wird anschliessend mit der Theorie des geplanten Verhaltens erklärt. Zum Schluss des Kapitels folgt ein Exkurs zur Verhaltenstherapie.

Das Kapitel 5 dreht sich um die Frage, wie sich Einstellungen ändern können, was zur Persuasionsforschung, dem Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit und der Dissonanztheorie führt. Auf die Veränderung von Vorurteilen wird speziell eingegangen.

All diese Erkenntnisse werden im Kapitel 6 zusammengeführt und auf die Praxis der Sozialen Arbeit bezogen.

Im Kapitel 7 fasst der Autor die Bachelorarbeit mit rückblickenden und weiterführenden Gedanken zusammen.

2 Begriffsklärungen

Um sich dem Thema anzunähern, gilt es, die zentralen Begriffe zu klären und zu definieren.

2.1 Einstellung

Im Lexikon zur Soziologie wird ausgeführt, dass sich Einstellungsbegriffe in drei Gruppen einteilen lassen. Dabei wird zwischen affektiver Komponente (gefühlsmässige, emotionale Regungen), kognitiver Komponente (Wahrnehmung, Vorstellungen, Auffassungen) und konativen Komponente (das Handeln bestimmend) unterschieden.

Erstens wird mit **dipositionsbezogener Einstellung** eine von einer Person gelernte, relativ stabile Disposition oder Bereitschaft verstanden, auf ein Objekt (Gegenstand, Person, Idee) mit bestimmten Gefühlen, Wahrnehmungen, Vorstellungen und Verhaltensweisen zu reagieren. Diese Reaktion kann positiv oder negativ sein. Dabei umfasst Einstellung als Disposition zu einer bestimmten Meinung und der dazu gehörenden Zuneigung oder Abneigung zwei Komponenten: Eine affektive und eine kognitive (Werner Fuchs-Heinritz et al., 2011, S.159-160).

Einstellung als Erlebnismuster, welches gelernt und relativ stabil ist, gehört zur zweiten Gruppe von Einstellungsbegriffen. Dieses Erlebnismuster bestimmt, wie eine Person auf ein Objekt reagiert und besteht aus einer kognitiven, affektiven und verhaltensbezogenen Komponente ebd. S.160).

Verhaltensbezogene Einstellung wird zur dritten Gruppe von Einstellungsbegriffen gezählt. Dies umfasst gelernte und relativ stabile Reaktionen einer Person auf ein Objekt und beinhaltet somit die Handlungskomponente (ebd. S.160).

Bohner (2003) führt aus, dass die meisten heute Forschenden Einstellung als eine zusammenfassende Bewertung eines Objekts oder Gegenstands definieren. Dieses Einstellungsobjekt kann alles sein, was eine Person wahrnehmen oder sich vorstellen kann. Also kann es etwas Konkretes (z. B. Pizza mit Sardellen) oder etwas Abstraktes (z. B. Meinungsfreiheit oder Feminismus) sein; es kann sich um unbelebte Gegenstände (z. B. Smartphones), Personen (z. B. Christoph Blocher) oder Gruppen (z. B. Jugendliche albanischer Herkunft) handeln (S.267). In dieser Arbeit wird dafür grundsätzlich die Bezeichnung „Objekt“ oder „Einstellungsobjekt“ verwendet. Weitere Beispiele dafür wurden bereits in der Einleitung dargestellt (Abbildung 1).

Die zwei Hauptbestandteile der Einstellungsdefinition sind nach Bohner (2003) somit der geistige Vorgang der Bewertung und das Vorhandensein eines Einstellungsobjekts.

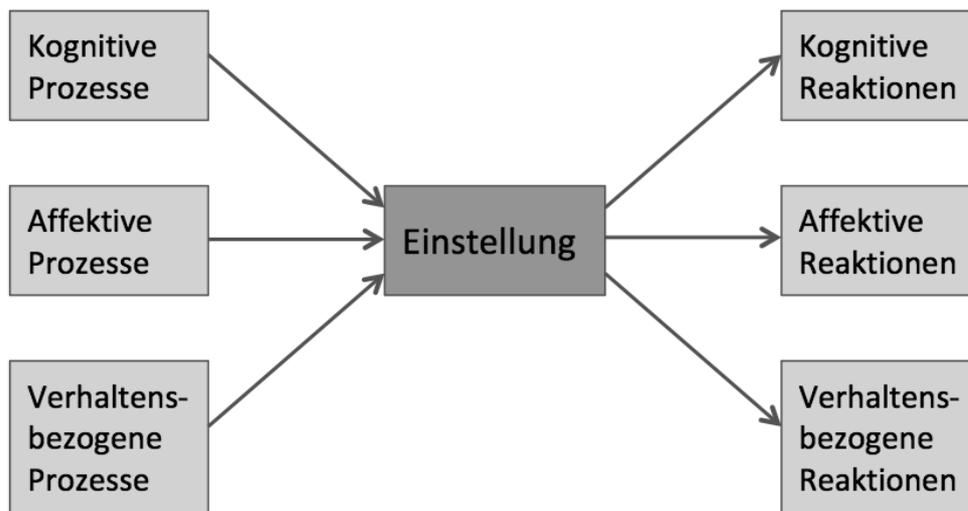
Wie Fuchs-Heinritz et al. (2011) im Lexikon zur Soziologie nimmt Bohner (2003, S.267) die Unterteilung von Einstellungen in die folgenden drei Komponenten auf:

- Kognition (Meinungen über das Einstellungsobjekt)

- Affekt (Emotionen und Gefühle, die vom Einstellungsgegenstand ausgelöst werden)
- Verhalten (Handlungen und Verhaltensabsichten bezüglich des Einstellungsobjekts)

Die Gültigkeit dieses Dreikomponentenmodells der Einstellung wurde von Steven Breckler belegt, indem affektive, verhaltensbezogene und kognitive Aspekte der Einstellung von Studierenden gegenüber Schlangen erfasst wurden (Breckler, 1984; zit. In Bohner, 2003, S.268).

Abbildung 3: Dreikomponentenmodell der Einstellung



(Quelle: Bohner, 2003, S.268)

Um eine *Bewertungsreaktion* zustande zu bringen, muss laut Bohner (2003) beim Treffen auf ein Einstellungsobjekt oder beim Nachdenken darüber, **die Einstellung im Gedächtnis repräsentiert** sein und abgerufen werden können. Dieser Abrufvorgang kann spontan und automatisch oder beabsichtigt und kontrolliert erfolgen. Schon das reine Vorhandensein eines Einstellungsobjekts kann automatisch eine Bewertungsreaktion auslösen, ohne dass dabei ein bewusster Gedanke oder eine Erinnerung eine Rolle spielt. Und wenn man Personen nach ihrer Bewertung eines bestimmten Objekts fragt, können sie aus den relevanten, im Gedächtnis verfügbaren Informationen aktiv ein Einstellungsurteil konstruieren (S.268). Somit ist eine Einstellung relativ dauerhaft und im Gedächtnis abgespeichert. Jens-Uwe Martens (2009) erwähnt, dass im Englischen zwischen **set** (kurzfristige Einstellung) und **attitude** (langfristige Einstellung) unterschieden wird. Ausserdem spricht man im englischen Sprachraum oft auch von **mindset**, womit weitgehend eine attitude bzw. Einstellung gemeint ist (S.23).

Hüther (2011), benutzt die Begriffe „innere Einstellung“ und „Haltung“ synonym. Sie sind mehr gefühls- und körperbezogen als das, was er mit „Vorstellung“ und „Überzeugung“ als den eher kognitiven Anteil gemachter Erfahrungen bezeichnet (S.70). Er umschreibt diese Begriffe folgendermassen: „Innere Haltungen und Einstellungen sind im Gehirn verankerte,

mit emotionalen Netzwerken gekoppelte, integrierte Erfahrungen. Diese einmal erworbenen Haltungen (Einstellungen, Überzeugungen, Vorstellungen, Ideen), (...) bestimmen darüber, wie und wofür ein Mensch sein Gehirn benutzt, wie er sich in bestimmten Situationen verhält“ (ebd. S.70-71).

Auch ohne dass die Person sich dies bewusst ist, können automatische Einstellungen scheinbar nicht damit zusammenhängende Urteile oder Verhaltensweisen beeinflussen. So bevorzugen Menschen beispielsweise Buchstaben des Alphabets, die Bestandteil ihres eigenen Namens sind, gegenüber anderen Buchstaben, ohne sich über diese Beziehung zwischen Namen und Buchstabenvorliebe im Klaren zu sein (Bohner, 2003, S.268).

Diese Ausführungen zeigen, dass der Begriff der Einstellung etwas beschreibt, das schwierig zu fassen ist. Niemand kann schlussendlich genau erklären, wie innere Einstellungen (oder eben Vorstellungen und Überzeugungen) aussehen und was diese genau ausmachen. Sie sind nicht so einfach greifbar wie ein sichtbarer Körperteil. Und doch beeinflussen sie das Leben ganz entscheidend.

Eine knappe und klare Definition liefern Philip G. Zimbardo und Richard J. Gerrig (2008) in ihrem Standardwerk der Psychologie: „Eine Einstellung ist eine positive oder negative Bewertung von Menschen, Objekten und Vorstellungen“ (S.644). Dabei sind den Menschen viele ihrer Einstellungen nicht bewusst und doch wichtig, weil sie deren Verhalten beeinflussen und auch die Art und Weise, wie sie soziale Realität konstruieren (ebd.).

Jemand kann somit beispielsweise eine positive Einstellung haben gegenüber Lehrpersonen, moderner Kunst, Italien und Lohnerhöhungen sowie eine negative Einstellung gegenüber Werbung, Rockmusik und gegenüber der Geschäftsleitung.

Laut Alice H. Eagly & Shelly Chaiken benennt man einige Einstellungen anders, je nach Objekt, auf das sie sich beziehen. Vorwiegend negative Einstellungen gegenüber sozialen Gruppen bezeichnet man als **Vorurteile**; Einstellungen gegenüber der eigenen Person werden **Selbstwertgefühl** genannt; und Einstellungen gegenüber abstrakten Dingen (z. B. Meinungsfreiheit) werden oft **Wertvorstellungen** genannt (Eagly & Chaiken, 1998; zit. In Bohner, 2003, S.267). Da Vorurteile, als besondere Kategorie von Einstellungen, für das vorliegende Thema in Zusammenhang mit Sozialer Arbeit von besonderer Bedeutung sind, wird speziell darauf eingegangen. Zunächst wird noch der Begriff Verhalten definiert.

2.2 Verhalten

Einstellungen offenbaren sich oft über das Verhalten eines Individuums. In der vorliegenden Arbeit taucht der Begriff Verhalten mehrmals auf. Nach dem Lexikon zur Soziologie ist **Verhalten** die allgemeinste Bezeichnung für jede Aktivität oder Reaktion eines Organismus. Dabei umfasst der Begriff sowohl körperlich-muskuläre Reaktionen, einschliesslich des Sprechens, als auch die Aktivitäten des Zentralnervensystems (Gehirn und Rückenmark), beziehungsweise die von diesem gesteuerten Prozesse (z. B. Wahrnehmen, Fühlen, Denken,

welche vom Individuum subjektiv erlebt werden können). Obwohl es manchmal synonym mit Handeln benutzt wird, gilt Verhalten als der allgemeinere und umfassendere Begriff. So meint Verhalten jede Reaktion, jedes Sprechen, Denken, Fühlen usw. egal ob das Individuum damit einen Zweck oder eine Absicht verbindet oder nicht. (Fuchs-Heinritz et al., 2011, S.725).

Nolting und Paulus (2015) halten fest, dass durch Verhalten Lebewesen auf ihre Umgebung einwirken. Nur Verhalten oder dessen Produkte (z.B. Schriften, Kunstwerke, mit Graffiti bemaltes Schaufenster), nicht aber die inneren Prozesse, kann man bei anderen Menschen direkt wahrnehmen. Letztlich sind es immer Formen der Bewegung, die gewöhnlich als „Verhalten“ bezeichnet werden, insbesondere Erscheinungen wie

- Sprechen
- Ausdrucksverhalten (Mimik, Gestik, Körperhaltung usw.)
- Manuelle Tätigkeiten (Schreiben, Werken usw.)
- Bewegungen im Raum (Gehen, Laufen usw.) (S.63).

Auch Nolting und Paulus (2015) erwähnen die häufig gemachte Unterscheidung zwischen Verhalten und Handeln. Danach wird lediglich solches Verhalten als Handeln bezeichnet, das zielgerichtet, bewusst, geplant und beabsichtigt ist. Auch unwillkürliche reflektorische oder automatisierte Bewegungen wären danach Verhalten, aber kein Handeln (S.63-64).

Soziales Verhalten ist nach Fuchs-Heinritz et al. (2011) eine allgemeine Bezeichnung für dasjenige Verhalten von Individuen, das eine Reaktion auf das Verhalten anderer darstellt und wiederum die Reaktionen anderer Individuen beeinflusst. Dabei umfasst der Begriff gelernte Verhaltensweisen, wie sie etwa durch Sozialisation erworben werden, ebenso wie instinktive und durch bestimmte Auslöser gesteuerte Reaktionen (S.725).

Unter **einstellungsdiskrepantem Verhalten** wird das Verhalten einer Person verstanden, das zu ihren privaten Einstellungen im Widerspruch steht. Es wird angenommen, dass solches Verhalten zu kognitiver Dissonanz führt (Fuchs-Heinritz et al., 2011, S.725).

Bei der vorliegenden Arbeit wird der Fokus nicht auf Verhaltensänderung sondern auf Einstellungsänderung gelegt. Aber wie im Kapitel 4 beschrieben, spielen diese Begriffe eng zusammen und der Weg zur Einstellungsänderung kann auch über eine Verhaltensänderung erfolgen, genau so wie dies umgekehrt auch möglich ist.

2.3 Vorurteil

Oben wurde bereits erwähnt, dass negative Einstellungen gegenüber Menschen als Vorurteil bezeichnet werden. Zimbardo und Gerrig (2008) definieren Vorurteile folgendermaßen: „Ein Vorurteil ist eine gelernte Einstellung gegenüber einem Zielobjekt, die negative Gefühle (Abneigung oder Furcht), negative Überzeugungen (Stereotype), welche die Einstellungen legitimieren, und eine Verhaltensabsicht umfasst, Objekte der Zielgruppe zu vermeiden, zu kontrollieren, zu dominieren, auszulöschen“ (S.653). So wird eine falsche

Überzeugung zum Vorurteil, wenn sie sogar bei angemessenen Belegen ihres Fehlurteils Veränderungen widersteht. Menschen zeigen beispielsweise Vorurteile durch ihre Behauptung, Afroamerikaner seien alle faul, trotz ihrer hart arbeitenden afroamerikanischen Nachbarn (ebd.).

Fuchs-Heinritz et al. (2011) beschreiben Vorurteil als Pauschalurteil über Personen, Gruppen und Sachverhalte, welches verfestigt und durch neue Erfahrungen oder Informationen schwer zu verändern ist. Vorurteile sind emotional gefärbt und enthalten der eigenen Person und Gruppe gegenüber meist positive, sowie gegenüber Fremden und Fremdgruppen negative moralische Wertungen. Solche abwertende Einstellungen gegenüber fremden Gruppen gehen in der Regel darauf zurück, dass die eigenen Normen und Wertvorstellungen für allgemein gültig gehalten und zum Massstab für alle anderen Menschen gemacht werden. Dies dient zur Sicherung des Selbstwertgefühls und für den Zusammenhalt der Eigengruppe (S.741).

Leider entwickeln die allermeisten Menschen vorurteilsbehaftete Einstellungen und bis zu einem gewissen Grad auch diskriminierende Verhaltensweisen, wie Elliot Aronson, Timothy Wilson und Robin Akert (2014) festhalten. Dies geschieht allein dadurch, dass sie in einer Gesellschaft leben, in welcher sie mit stereotypen Informationen überhäuft werden und diskriminierende Verhaltensweisen die Norm sind. (S.494).

Nach Zimbardo und Gerrig (2008) dienen vorurteilsbasierte Einstellungen als verzerrende Filter, die beeinflussen, wie Menschen wahrgenommen und behandelt werden, nachdem sie als Mitglied einer Zielgruppe kategorisiert sind. Aus den Untersuchungen von Vorurteilen zeigt sich, dass Menschen leicht dazu zu bringen sind, negative Einstellungen gegen Personen aufzubauen, die nicht der eigenen Gruppe angehören. Dieser Prozess wird als soziale Kategorisierung bezeichnet. Menschen trennen die Welt dabei auf in **In-Gruppen** - hier sehen sie sich als Mitglieder – und **Out-Gruppen** – mit diesen identifizieren sie sich nicht (S.653).

2.4 Zwischenfazit

Der Begriff Einstellung ist ein im Deutschen allgemein verständliches und verwendetes Wort. Es drückt unter anderem aus, dass eine Maschine, ein Ablauf oder in vorliegender Bedeutung ein Mensch auf eine gewisse Weise eingestellt ist. Der Begriff macht weiter deutlich, dass diese Einstellung nicht unveränderlich gegeben ist, sondern sich unter gewissen Bedingungen ändern kann. Zudem wird der Begriff Einstellung in wissenschaftlicher Literatur verwendet, wie oben aufgezeigt vor allem in der Soziologie, Sozialpsychologie und Neurobiologie. Die Verwendung, insbesondere in der Sozialpsychologie, besteht im Englischen Sprachraum schon länger als im Deutschen. Im Sozialwissenschaftlichen Wörterbuch übersetzt Arno Mohr (2001) attitude mit Einstellung und Haltung (S.15). Im alltäglichen englischen Sprachgebrauch kann attitude neben Einstellung und Haltung auch Verhalten, Gesinnung oder Standpunkt bedeuten.

Aus diesen Gründen wird in dieser Arbeit Einstellung als zentraler Begriff verwendet. Hüther (2011) verwendet die Begriffe Vorstellung, Überzeugung, Haltung und Einstellung wiederholt gemeinsam. Er drückt damit aus, dass sie alle versuchen etwas zu beschreiben, das schwierig zu fassen ist, weil es neuronale Strukturen oder Verschaltungen sind, die im menschlichen Gehirn angelegt sind (S.70-71, 175-176). In Anlehnung daran werden sie in der vorliegenden Arbeit manchmal synonym verwendet, meistens steht jedoch der Begriff Einstellung im Vordergrund.

3 Relevanz für die Soziale Arbeit

Nachdem nun der Begriff Einstellung definiert ist, besteht eine erste Vorstellung der vielfältigen Auswirkungen von Einstellungen auf das Leben von Menschen. Nun wird in diesem Kapitel die Bedeutung für die Soziale Arbeit dargelegt. In der Einleitung (Kapitel 1.5) wurde bereits beschrieben, weshalb der Fokus nicht auf ein bestimmtes Arbeitsfeld oder auf eines der drei Berufsfelder gelegt ist. Dieser Grundsatz wird hier nochmals aufgenommen. Alle Berufsfelder der Sozialen Arbeit richten sich immer auf Menschen aus. Um diesen Menschen oder die Menschengruppen zu bezeichnen, werden unterschiedliche Begriffe gebraucht. In dieser Arbeit wird der Ausdruck **Adressat**, **Adressatin** oder **Adressatenschaft** verwendet. Dies ist nach Beat Schmocker (2011) weiter gefasst als Klienten und Klientinnen (Kinder, Jugendliche, Migranten und Migrantinnen, Schüler/innen, Fürsorgeempfänger/innen, Heimbewohner/innen usw.). Zusätzlich sind damit auch Bürger/innen, Behörden, Angehörige einer bestimmten sozialen Gruppe, Multiplikator/innen usw. gemeint (S.40, 47).

Um die Relevanz des Themas aufzuzeigen, wird zuerst die Bestimmung, die sich die Soziale Arbeit selber zuschreibt, dargelegt. Danach wird aufgezeigt, an welchen Grundsätzen, Zielen und Werten sich die Profession ausrichtet und inwiefern Einstellungen und Einstellungsänderungen dafür bedeutsam sind. Anschliessend wird der Einfluss auf die Lebenswelt thematisiert und die kritische Frage nach der Legitimation von Beeinflussungsversuchen aufgenommen.

3.1 Definition der Sozialen Arbeit

Laut dem Berufskodex von AvenirSocial (2010) fördert die Profession Soziale Arbeit den sozialen Wandel, Problemlösungen in zwischenmenschlichen Beziehungen sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen mit dem Ziel, das Wohlbefinden der einzelnen Menschen anzuheben. Dabei stützt sich die Soziale Arbeit sowohl auf Theorien menschlichen Verhaltens als auch auf Theorien sozialer Systeme und vermittelt an den Orten, an denen Menschen und ihre sozialen Umfelder aufeinander einwirken. Die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit sind für die Soziale Arbeit fundamental (BK III, 7.1-7.3, S.8). Diese Definition wurde ursprünglich 2001 von der International Federation of Social Workers (IFSW) und der International Association of Schools of Social Work (IASSW) formuliert.

Im Zusammenhang dieser Arbeit ist diese Definition wichtig, weil sie die Absichten, Vorgehen und Grundlagen der Sozialen Arbeit umreisst. Die eingangs formulierte Hypothese drückt aus, dass diese Absichten nicht zu erreichen sind, wenn nicht in irgend einer Form die Einstellungen und das Verhalten von Menschen beeinflusst werden können.

3.2 Leitidee, Ziele und Werte der Sozialen Arbeit

Anhand der Leitidee, Ziele und Werte Sozialer Arbeit wird nun die Hypothese weiter überprüft.

3.2.1 Leitidee und Menschenbild der Sozialen Arbeit

Dem Berufskodex von AvenirSocial (2010) ist folgende Leitidee und Menschenbild zu entnehmen:

- Alle Menschen haben Anrecht auf die Befriedigung existenzieller Bedürfnisse sowie auf Integrität und Integration in ein soziales Umfeld. Gleichzeitig sind Menschen verpflichtet, andere bei der Verwirklichung dieses Anrechts zu unterstützen.
- Voraussetzung für das erfüllte Menschsein sind die gegenseitig respektierende Anerkennung des oder der anderen, die ausgleichend gerechte Kooperation der Menschen untereinander und gerechte Sozialstrukturen. (BK II, 4.1 & 4.2, S.6)

Hier wird klar, dass effektiv viele Einstellungen in der Gesellschaft existieren, die diesen Grundsätzen widerstreben. Wenn also Soziale Arbeit ihre Leitidee und ihr Menschenbild verwirklichen will, muss sie versuchen, Menschen in diese Richtung zu beeinflussen.

3.2.2 Ziele der Sozialen Arbeit

Um die Ziele der Sozialen Arbeit zu beschreiben, bietet sich wieder der Berufskodex von AvenirSocial (2010) an. Die aufgeführten Ziele leiten sich aus der oben beschriebenen Definition ab. In der folgenden Aufzählung werden einige Ziele beschrieben und in Bezug auf Einstellungen kommentiert. Es ist nur eine Auswahl der Ziele aus dem Berufskodex wiedergegeben:

- Da Soziale Arbeit auf das gegenseitig unterstützende Einwirken von Menschen auf die anderen Menschen ihrer sozialen Umfeldler und damit auf soziale Integration zielt, ist es erforderlich, egoistischen, asozialen oder anderen negativen Einstellungen entgegenzuwirken (BK II, 5.2, S.6).
- Wenn Soziale Arbeit ihren gesellschaftlichen Beitrag, insbesondere für diejenigen Menschen oder Gruppen, die vorübergehend oder dauernd in der Verwirklichung ihres Lebens illegitim eingeschränkt oder deren Zugang zu und Teilhabe an gesellschaftlichen Ressourcen ungenügend sind, leisten will, muss sie zweierlei: Einerseits den Selbstwert eben dieser Menschen und Gruppen aufwerten und andererseits den bessergestellten Teil der Gesellschaft davon überzeugen, dass dieses Engagement und die daraus folgenden Veränderungen (z. B. gerechtere Verteilung der Ressourcen) nicht zu ihren Lasten fällt oder zumindest allen Vorteile bringt (BK II, 5.3, S.6).
- Wenn Soziale Arbeit darauf abzielt, soziale Notlagen von Menschen und Gruppen zu verhindern, zu beseitigen oder zu lindern, muss sie dies nicht nur in der Gesellschaft legitimieren, sondern auch eine breite Akzeptanz dafür erreichen können. Das

heisst, Solidarität muss gefördert und Vorurteile gegenüber diesen Gruppen abgebaut werden (BK II, 5.5, S.6).

- Da Soziale Arbeit Menschen begleiten, betreuen oder schützen sowie ihre Entwicklung fördern, sichern oder stabilisieren will, bedeutet das, dass sie deren Vertrauen gewinnen muss. Weiter muss sie diese Menschen bei der Veränderung von hinderlichen Einstellungen, welche deren Entwicklung oder Lebenslage gefährden, unterstützen (BK II, 5.6, S.6).
- Wenn Soziale Arbeit Veränderungen fördern will, die Menschen unabhängiger werden lassen (auch von der Sozialen Arbeit), dann muss sie selbständige und eigenverantwortliche Haltungen stärken (BK II, 5.7, S.6).

3.2.3 Werte, an denen sich die Soziale Arbeit orientiert

Der Berufskodex von AvenirSocial (2010) nimmt die internationalen Übereinkommen der UNO, die internationalen Übereinkommen des Europarates und die Schweizerische Bundesverfassung als Bezugsrahmen und Grundlage für seine ethischen Prinzipien. Somit sind die Menschenrechte und die Menschenwürde zentrale Werte, für die Soziale Arbeit eintritt (BK I, 3.2-3.4, S.5).

Der Grundsatz aus Art. 1 der **Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte**, dass alle Menschen frei und gleich an Würde und Rechten geboren sind, mit Vernunft und Gewissen begabt sind und einander im Geist der Brüderlichkeit begegnen sollen, findet sich deshalb auch im Berufskodex (2010) wieder: Das Handeln der Professionellen in der Sozialen Arbeit gründet auf der Achtung **der jedem Menschen innewohnenden Würde** und den daraus folgenden Rechten. Dabei wird **allen Menschen**, ungeachtet von Geschlecht, Rasse, Status oder individuellen Besonderheiten den mit seiner Würde verbundenen gleichen Wert unbedingt zugestanden. Weiter werden die Grundwerte der

- **Gerechtigkeit**,
- **Gleichheit** und
- **Freiheit** unbedingt respektiert und jedem Individuum unantastbar zugestanden.

Es wird eine politische Ordnung angestrebt, die alle Menschen als Gleiche berücksichtigt, eine bedingungslose Einlösung der Menschen- und Sozialrechte wird eingefordert (BK III, 8.1-8.3, S.8).

Professionelle der Sozialen Arbeit verpflichten sich der **Sozialen Gerechtigkeit**, insbesondere durch *Zurückweisung von Diskriminierung*, aufgrund von Fähigkeiten, Alter, Nationalität, Kultur, sozialem oder biologischem Geschlecht, Familienstand, sozioökonomischem Status, politischer Meinung, körperlichen Merkmalen, sexueller Orientierung und Religion (BK III, 9.4, S.9). Im Zusammenhang mit Vorurteilen kommt dieser Verpflichtung eine wichtige Bedeutung zu.

Die Verpflichtung zur sozialen Gerechtigkeit drückt sich auch in der *Einforderung unbedingter Akzeptanz allgemein gültiger Normen und Werte, welche für alle Menschen gelten* und keine Menschenrechte verletzen, aus. Weiter wird die Verpflichtung zur Einlösung von Soli-

darität formuliert, insbesondere durch aktives Engagement gegen sozialen Ausschluss, Ungerechtigkeit, Stigmatisierung, Unterdrückung, Ausbeutung, Intoleranz in zwischenmenschlichen Beziehungen sowie Feigheit in der Gesellschaft (BK III, 9.5, 9.8, S.9-10).

In jeder Gesellschaft bestehen Kräfte, die einem solchen Engagement widerstehen. Menschen mit ihren Einstellungen, Haltungen und Überzeugungen sind es schlussendlich, welche soziale Gerechtigkeit einerseits anstreben, andererseits wiederum verhindern. Wenn Fachpersonen der Sozialen Arbeit Einstellungen als kritisch bezeichnen und zu deren Veränderung beitragen, muss sich dies mit dem Berufskodex legitimieren lassen. Kritisch sind Einstellungen dann, wenn sie den genannten Werten widersprechen. Die aufgeführten Werte geben Orientierung, in welche Richtung Einstellungsänderungen zielen müssen. Dabei hilft es, die Definition der Sozialen Arbeit, deren Leitbild, Ziele und Werte im Blick zu haben.

3.3 Soziale Arbeit und ihr Einfluss auf die Lebenswelt

Soziale Arbeit vermittelt an den Orten, an denen Menschen und ihre sozialen Umfelder aufeinander einwirken (BK III 7.2, S.8). Überall dort besteht die Möglichkeit und oft auch die Notwendigkeit zur Reflexion und Erneuerung von kritischen Einstellungen beizutragen. Die untenstehende Tabelle zeigt die Berufsfelder der Sozialen Arbeit mit beispielhaften Zielgruppen, deren Lebenswelt die Soziale Arbeit durch ihre Tätigkeiten massgeblich mitgestaltet (vgl. dazu Abbildung 2, Kapitel 1.5).

Tabelle 1: Berufsfelder Sozialer Arbeit und ihre gesellschaftlichen Aufgaben

Berufsfeld	Gesellschaftliche Aufgabe	Gegenstände Soziale Arbeit an	Tätigkeiten Soziale Arbeit als	Zielgruppen (Soziale Arbeit für)
Sozialarbeit	Inklusion	veränderungswerte individuelle äussere Lebensgrundlagen	nachrangige Inklusionshilfe	z.B. Arme, Sozialhilfeabhängige, Rat suchende
Sozialpädagogik	Sozialisation	veränderungswerte Subjektivität	nachrangige Sozialisationshilfe	z.B. Menschen mit Behinderungen oder psychischen Erkrankungen, Kinder und Jugendliche
Soziokulturelle Animation	Kohäsion	veränderungswertes Zusammenleben	nachrangige Kohäsionshilfe	z.B. Quartierbevölkerungen, Gruppen

(Quelle: Husi & Villiger, 2012, S.56 mit eigenen Anpassungen)

Um die von Menschen wahrgenommene und sie prägende Realität zu beschreiben, eignet sich der Begriff der Lebenswelt, welcher laut Anette Treibel (1996) in der soziologischen Theorie zentral ist und von Jürgen Habermas in seiner Theorie des kommunikativen Handelns verwendet wird. Lebenswelt umfasst den selbstverständlichen Erfahrungshorizont der Menschen. Treibel fasst Habermas Überlegungen zur Lebenswelt als den Ort zusam-

men, wo sich Mitglieder von Gruppen und Angehörige sozialer Kollektive bewegen und verständigen. Einfach gesagt meint Lebenswelt als „Welt des täglichen Lebens“ die soziokulturelle Umwelt, welche den kulturell und sprachlich organisierten Vorrat an Interpretationsmuster enthält. Es geht in der Lebenswelt um die *Verständigung durch kommunikatives Handeln*. Das gemeinsame Ziel von Verständigungsprozessen ist **Einverständnis**, welches auf gemeinsamen **Überzeugungen** beruht (Habermas, 1981; zit. in Treibel, 1996, S.171-174).

Hüther (2011) beschreibt den wichtigen Einfluss der Lebenswelt für die Entwicklung jedes menschlichen Gehirns. Wie und wofür es besonders intensiv benutzt wird, bestimmt die Entwicklung des Gehirns. Die Gestaltung der Lebenswelt wirkt sich entweder günstiger oder ungünstiger auf die Entfaltung der menschlichen Potenziale aus, weil es zu mehr oder weniger komplex vernetzten Gehirnen führt (S.11-12).

Gabi Hangartner (2010) nimmt Habermas Modell auf und merkt an, dass Lebenswelt als ein einsamer subjektiver Ort verstanden werden kann, der zum gemeinsamen Ort des kommunikativen Handelns wird. Mit *kommunikativem Handeln* ist das Bewältigen von Situationen gemeint. Somit ist die Lebenswelt der Ort, wo Menschen aufeinandertreffen, sich verständigen und handeln. Dies geschieht nie unbegrenzt oder frei, sondern wird durch den Strukturwandel der Gesellschaft begrenzt und verändert (Habermas, 1981; zit. in Hangartner, 2010, S.276). Durch ihren Einfluss auf den gesellschaftlichen Strukturwandel und auf die Gestaltung der menschlichen Lebenswelt, kommt der Sozialen Arbeit eine wichtige Rolle zu. Hüther (2011) betont, dass die Veränderung der Lebenswelt immer einen Einfluss auf die betroffenen Menschen und auf die Herausformung ihrer Gehirne hat (S.12-13). Denn diese Gehirne organisieren sich selber so, dass sie sich in der jeweiligen Lebenswelt zurechtfinden. Jeder Mensch ist bei seiner Geburt mit einem Überschuss an Nervenzellen ausgestattet, mit denen er die Netzwerke ausbildet, die er zum Überleben in seiner Lebenswelt braucht. Keine andere Spezies kommt mit einem derart offenen, lernfähigen und durch eigene Erfahrungen in seiner weiteren Entwicklung gestaltbaren Gehirn zur Welt, wie der Mensch (ebd. S.37-38).

3.4 Paternalismus: Einmischen in Angelegenheiten anderer

Wenn sich die Soziale Arbeit vornimmt, kritische Einstellungen von Menschen zu verändern oder zumindest in eine bestimmte Richtung zu beeinflussen, dann bedeutet das einen **Ein-griff in die Freiheit** der jeweiligen Personen. Dies führt zur Kritik, ob es legitim sei, für jemand anderen zu bestimmen. Ist das Denken, Fühlen und Handeln und die Einstellungen eines Menschen nicht seine eigene, ganz private Angelegenheit? Ist es nicht überheblich, wenn jemand anderes, auch wenn es Fachpersonen der Sozialen Arbeit sind, sich anmassen, darauf Einfluss nehmen zu wollen? Oben wurde dargelegt, an welchen Werten sich die Soziale Arbeit orientiert. Nun stellt sich die Frage, wie es zu legitimieren ist, dass diese Werte auch für die Einstellungen ihrer Adressatinnen und Adressaten relevant sein sollen.

Ute Stettner (2007) definiert **Paternalismus** als ein *Einmischen in die Angelegenheiten eines anderen* aufgrund einer besonderen, rationalen Begründung. Dies bedeutet, dass jemand die Freiheit einer anderen Person einengt und es damit begründet, dass es dem Wohl der anderen Person oder der Gesellschaft diene (S.191). Dem gegenüber steht der **Liberalismus**, der die *absolute Autonomie und das Wohl des Einzelnen* als unabhängig vom Wohl des anderen oder einem gesellschaftlichen Ganzen begreift (S.46). Im Berufskodex (2010) ist dieses Verhältnis so ausgedrückt: Der **Grundsatz der Selbstbestimmung** bedeutet, dass Menschen, im Hinblick auf ihr Wohlbefinden das Anrecht haben, ihre eigene Wahl und Entscheidung zu treffen, *vorausgesetzt, dass dies weder sie selbst noch die Rechte und legitimen Interessen anderer gefährdet* (BK III, 8.5, S.8).

Das Thema „Einstellungen ändern“ dreht sich nicht um Zwangsmassnahmen oder Freiheitsentzug und umfasst somit auch nicht im engen Sinn paternalistische Handlungen (Stettner, 2007, S.192). Es wirft jedoch die Frage auf, ob Fachpersonen gewisse Einstellungen ihrer Adressatenschaft als hinderlich oder kritisch und deshalb als veränderungswürdig bewerten können. Diese Bewertung kann dazu führen, eine Einstellungsänderung bei Menschen anzustreben - ob diese jedoch gelingt, liegt immer in deren Entscheidung. Erzwungen werden kann sie nicht. Druck und Zwang führt eher zum Gegenteil (vgl. Kapitel 5.3.2, Reaktanz und übermässige Rechtfertigung), doch eine gewisse Einschränkung der Wahlfreiheit kann Einstellungsänderungen unterstützen. Schlussendlich geht es darum, Menschen in ihrem Reifeprozess zu unterstützen, damit diese eigenständig unterscheiden können, was für sie und die Gesellschaft als Ganzes „gut“ ist.

Paternalismus kann als Einstellung verstanden werden, die ein vorgebliches „Besser-Wissen“ impliziert (Stettner, 2007, S.52). Diese Einstellung hat sich selber verbindlichen Werten unterzuordnen (z. B. Menschenrechte und Menschenwürde).

Gegenseitige Freiheitseinschränkungen stellen einen unvermeidbaren Aspekt des menschlichen Zusammenlebens dar, wobei jedoch nicht jede wohlgemeinte Freiheitseinschränkung paternalistisch ist. Bei **Interaktionen in der Lebenswelt** sind paternalistische Interventionen ein unvermeidbarer Effekt. Immer handelt es sich dabei um eine Einmischung in die Angelegenheiten einer Person. Dies geschieht mit der Absicht, ihr zu nützen oder diese Person und/oder andere vor Schaden zu bewahren (ebd. S.41). Inwiefern eine solche Einmischung legitim ist, darüber gehen die Meinungen auseinander.

Für das vorliegende Thema kann festgehalten werden, dass eine Einmischung oder Beeinflussung gerechtfertigt ist, wenn dies *durch eine ethische Argumentation begründet wird und die Befindlichkeit der Betroffenen in diese Überlegungen miteinbezieht* (ebd. S.196). Der Berufskodex (2010) hält fest, dass die Praxis der Sozialen Arbeit **ethisch begründet** ist, wenn ihr Handeln aufgrund ihrer moralischen Kriterien und ihrer professionellen Grundsätze reflektiert wird (BK IV, 10.1, S.10). Dieses Handlungsprinzip ist durch die Verpflichtung gegenüber dem dritten Mandat (Professionswissen, Berufsethik, Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit) gegeben (BK II, 5.10, S.7).

3.5 Zwischenfazit

Roger Fritz (2009) betont, dass Einstellungen zweierlei beeinflussen: Einerseits *die Art und Weise wie Menschen die Welt sehen und interpretieren* und andererseits wirken sie sich darauf aus, wie Situationen, Umstände und die Tätigkeiten der Mitmenschen aufgefasst werden und wie darauf reagiert wird (S.10). Die Einstellungen eines Menschen wirken sich auf jede Situation seines Lebens aus und beeinflussen seine Interaktion mit dem Umfeld. Darum stellt Fritz (2009) fest, dass Einstellungen entweder positive oder negative Auswirkungen auf jeden Aspekt des Lebens haben (S.20). Wenn Soziale Arbeit als Profession Menschen ermächtigen will, ihr Leben selbstbestimmt und in Eigenverantwortung zu leben, dann muss sie auch zur Veränderung jener Einstellungen beitragen können, die dem entgegenstehen. Und wenn weiter die Soziale Arbeit Problemlösungen in zwischenmenschlichen Beziehungen anstrebt und ein friedliches Zusammenleben sowie soziale Kohäsion fördern will, dann muss sie sich mit Einstellungen befassen, die diesem Ziel entgegenwirken.

Soziale Arbeit wird ihre Ziele schwerlich erreichen und ihre grundlegenden Werte nicht hochheben können, ohne zur Veränderung menschlicher Einstellungen beizutragen. Diese Argumentation lässt sich mit folgendem Zitat von Thomas Jefferson verdeutlichen: „Nichts kann den Menschen mit der richtigen inneren Einstellung daran hindern, sein Ziel zu erreichen; nichts auf der Welt kann dem Menschen mit der falschen inneren Einstellung helfen“ (Jefferson; zit. in Martens, 2009, S.19). Ausser, wenn zur Veränderung dieser falschen inneren Einstellungen beigetragen werden kann, sei hier ergänzt.

4 Funktionen, Ursprung und Auswirkungen von Einstellungen

Das letzte Kapitel schloss mit dem Gedanken, dass es aus der Perspektive der Sozialen Arbeit tatsächlich Gründe gibt, Einstellungen von Menschen als hinderlich oder förderlich zu betrachten. Nämlich vor dem Hintergrund der Werte und Ziele, an denen sich die Profession orientiert. Nun soll die Frage beantwortet werden, wie Einstellungen zustande kommen, was ihre Funktion und ist und inwiefern sie sich auf das menschliche Verhalten auswirken.

4.1 Funktionen von Einstellungen

Nolting und Paulus (2015) halten fest, dass Einstellungen drei psychologische Funktionen haben. So dienen Einstellungen dazu

- die Komplexität der wahrgenommenen Umwelt zu reduzieren und dem Individuum zu helfen, sich schnell zurechtzufinden,
- die zwischenmenschliche Orientierung zu erleichtern und
- das eigene Verhalten rechtfertigen zu können (S.133).

Dem gegenüber hält Bohner (2003) fest, dass Einstellungen eine Wissensfunktion, eine instrumentelle Funktion, eine Funktion für die soziale Identität und eine Funktion für die Aufrechterhaltung des Selbstwertgefühls beinhalten. Diese Einteilung leitet Bohner von Shavitt (1989), Katz (1956) und Smith, Bruner & White (1956) ab (S.269).

Die **Wissensfunktion** ist dabei am Grundlegendsten. Sie hilft, Informationen einzuordnen und schnell zu verarbeiten, damit nicht jedes Mal überlegt werden muss, wie man sich einem Objekt oder einem Ereignis gegenüber verhalten soll. Die Annahme einer **instrumentellen Funktion** gründet in der Lerntheorie. Es wird davon ausgegangen, dass Einstellungen Menschen dabei helfen, positive Ergebnisse zu erreichen und negative Folgen zu vermeiden. Sie steuern also Verhalten hin zu Belohnung und weg von Bestrafung. Die Funktion für **soziale Identität** bedeutet, dass durch Einstellungen die Wertvorstellungen einer Person zum Ausdruck kommen und dass damit die Identifikation mit bestimmten Bezugsgruppen begründet wird. Die Funktion der **Aufrechterhaltung des Selbstwertgefühls** nehmen Einstellungen ein, indem sie das Selbst gegenüber negativen Objekten abgrenzen und es in Übereinstimmung mit positiven Objekten bringen (Bohner, 2003, S.269-270). So grenzt sich eine Person einerseits wegen negativer Einstellung gegenüber einer Gruppe (evtl. Minderheiten oder ethnische Fremdgruppen) von diesen ab und wendet sich andererseits Gruppen mit positiv besetzten Einstellungen zu.

Die beschriebenen Funktionen von Einstellungen zeigen, wie vielfältig deren Einfluss auf das Leben von Menschen ist. Sie bestimmen wie und welche Informationen aufgenommen werden, in welche Richtung das Verhalten in bestimmten Situationen tendiert sowie die Identifikation oder Abgrenzung zu bestimmten Menschen (-gruppen).

Bohner (2003) merkt an, dass die heutigen, wissenschaftliche Befunde die Annahme stützen, dass Einstellungen je nach gegebener Situation andere Funktionen oder auch mehrere Funktionen gleichzeitig erfüllen können (S.270).

4.2 Ursprung von Einstellungen

Jeder Mensch hat viele verschiedene Einstellungen, genau wie auch unzählige Einstellungsobjekte existieren. Die Gründe, wie diese Einstellungen zustande kommen, sind ebenso vielfältig. Laut Nolting und Paulus (2015) entwickeln sich Einstellungen oft aus Erfahrungen, sie werden also gelernt. Am Beispiel einer Einstellung einer anderen Person gegenüber lässt sich leicht veranschaulichen wie das geht: Beziehungen haben jeweils eine Vorgeschichte, zumindest eine kurze. So können die Einstellungsbildenden Erfahrungen aus direkten Interaktionen mit der Person stammen, manchmal aber auch aus Berichten und Urteilen von dritter Seite (S.110-111). Ausserdem scheint es auf der Hand zu liegen, dass Freunde einander in ihrem Denken beeinflussen. Gemäss Aronson et al. (2014) ist jedoch überraschend, dass diese soziale Anpassung - der Prozess, in dessen Verlauf Menschen die Einstellungen anderer übernehmen - sogar stattfinden kann, wenn man jemandem zum ersten Mal begegnet und gut mit dieser Person auskommen möchte. Ausserdem kann die soziale Anpassung unbewusst erfolgen. Die Ergebnisse von verschiedenen Experimenten zeigen, dass die Neigung besteht, automatisch die Ansichten von Menschen abzulehnen, die einem unsympathisch sind und automatisch die Ansichten von Menschen zu übernehmen, die man mag (S.164-165).

Im Kapitel 2 wurde das Dreikomponentenmodell der Einstellung vorgestellt. Anhand dieser Einteilung wird nun aufgezeigt, wie unterschiedliche Einstellungen zustande kommen. Dabei finden sich Hinweise im Hinblick auf eine mögliche Einstellungsänderung, die im Kapitel 5 näher thematisiert ist.

4.2.1 Kognitiv basierte Einstellungen

Nach Aronson et al. (2014) basieren kognitive Einstellungen vorwiegend auf den Annahmen der Menschen über das Einstellungsobjekt und dienen dazu, die objektiven Vor- und Nachteile zu klassifizieren. So kann schnell entschieden werden, ob das Einstellungsobjekt wichtig ist. Solche Einstellungen basieren hauptsächlich auf den relevanten Fakten, beispielsweise den Vorteilen eines Automodells (Treibstoffverbrauch, Sicherheitsmerkmale, Kosten usw.).

Falls es sich beim Objekt um einen Staubsauger handelt, basiert die Einstellung wahrscheinlich auf Überzeugungen über die objektiven Vorteile der betreffenden Marke, wie etwa Saugleistung oder Anschaffungspreis - weniger darauf, wie gut man sich damit fühlt (S.218).

4.2.2 Affektiv basierte Einstellungen

Jeder Mensch hat schon erlebt, wie seine Gefühle die Entscheidungen, die Gedanken und das Verhalten beeinflussen können. Falls eine Einstellung stärker in Emotionen und Wertvorstellungen als in der objektiven Bewertung von Vor- und Nachteilen verwurzelt ist, wird sie gemäss Aronson et al. (2014) als affektiv basierte Einstellung bezeichnet. Manchmal gefällt einem das Auto einfach gut, egal, ob es viel Benzin verbraucht. Es kommt auch vor, dass man etwas - beispielsweise eine andere Person - trotz der negativen Ansichten über sie anziehend findet (trotz dem Bewusstsein, dass diese Person ein „schlechter Einfluss“ ist) (S.218).

Affektiv basierte Einstellungen beruhen somit nicht auf Fakten, aber worauf sonst? Sie können auf verschiedene Quellen zurückgehen, beispielsweise auf das Wertesystem der Menschen oder auf religiöse und moralische Überzeugungen. Weiter können sich diese Einstellungen auch aus einer sensorischen Reaktion ergeben, wie der Geschmack von Schokolade (trotz vieler Kalorien) oder aus einer ästhetischen Reaktion bei der Bewunderung eines Gemäldes (ebd. S.219).

Im folgenden sind zwei Möglichkeiten beschrieben, mit denen die Sozialpsychologie die Entstehung von affektiv basierten Einstellungen erklärt.

Klassische Konditionierung

Wenn ein Stimulus (Reiz), der eine emotionale Reaktion hervorruft, wiederholt mit einem neutralen, nicht emotionalen Stimulus einhergeht, bis der ursprünglich neutrale Stimulus schliesslich allein die emotionale Reaktion hervorruft, hat eine klassische Konditionierung stattgefunden. Ein Beispiel soll dies erläutern: Jemand hat als Kind jeweils beim Besuch der Grosseltern ein Gefühl der Wärme und Liebe empfunden und es roch dort immer nach frischem Brot, weil diese eine Bäckerei betrieben. Schliesslich wird bei dieser Person schon allein der Geruch von frischem Brot die gleichen Emotionen auslösen, die während der Besuche erlebt wurden. Dies geschieht vermittelt über den Vorgang der klassischen Konditionierung (Aronson et al., 2014, S.219).

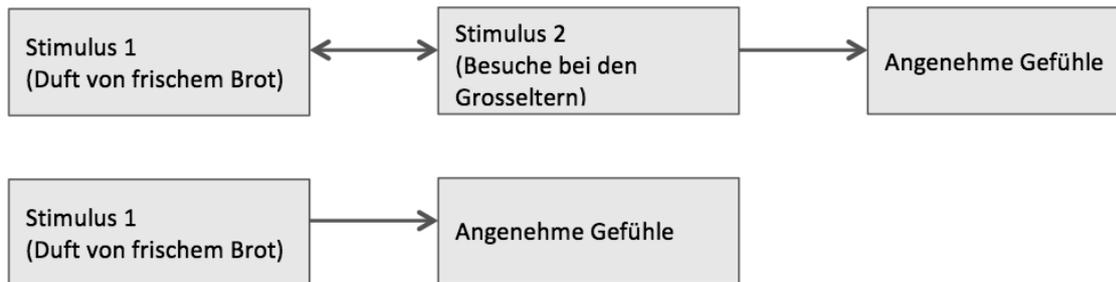
Operante Konditionierung

Wenn man sich freiwillig dafür entscheidet, Verhaltensweisen seltener oder häufiger auszuführen, je nachdem, ob darauf eine Belohnung (positive Verstärkung) oder eine Bestrafung folgt, liegt eine operante Konditionierung vor. Dieser Vorgang kann mit folgendem Beispiel auf Einstellungen angewendet werden: Ein vierjähriges weisses Mädchen geht mit dem Vater zum Spielplatz und beginnt dort mit einem dunkelhäutigen Mädchen zu spielen. Wenn nun der Vater seine entschiedene Missbilligung ausdrückt und sagt: „Mit solchen Kindern spielen wir nicht“, dann wird das Kind in kurzer Zeit Interaktionen mit dunkelhäutigen Menschen negativ assoziieren. So wird es die rassistische Einstellung des Vaters übernehmen (Aronson et al., 2014, S.219).

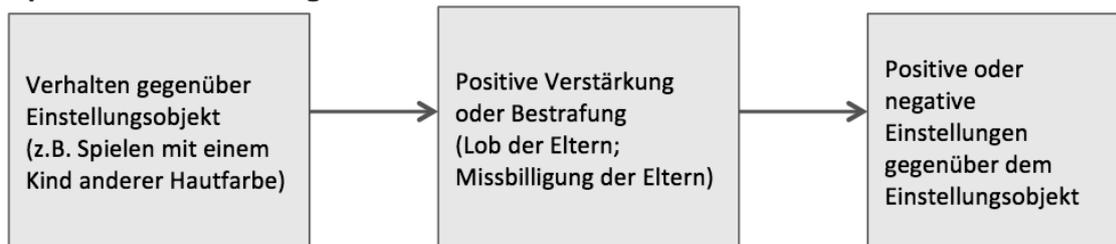
Affektive basierte Einstellungen können somit durch klassische als auch durch operante Konditionierung zustande kommen und dabei ein positives oder negatives Gefühl annehmen.

Abbildung 4: Klassische und operante Konditionierung von Einstellungen. Affektiv basierte Einstellungen können sowohl durch klassische als auch durch operante Konditionierung zustande kommen.

Klassische Konditionierung



Operante Konditionierung



(Quelle: Aronson et al., 2014, S.220, mit eigenen Anpassungen)

Aronson et al. (2014) halten fest, dass affektiv basierte Einstellungen aus unterschiedlichen Quellen stammen und trotzdem in einer Gruppe zusammengefasst werden können, weil sie:

- nicht durch rationale Untersuchung des Themas zustande kommen,
- nicht durch Logik bestimmt sind (beispielsweise verändern persuasive Argumente, wie im Kapitel 5.1 dargestellt, affektiv basierte Einstellungen nur selten),
- oft mit dem Wertesystem eines Menschen verbunden sind, so dass ein Beeinflussungsversuch dieses Wertesystem angreift (S.219).

Diese Ausführungen über klassische und operante Konditionierung liefern einige Hinweise darauf, wie Menschen dazu gebracht werden können, ihre Einstellungen zu ändern, auch wenn diese auf Emotionen und irrationalen oder unbewussten Gefühlen gründen (vgl. auch Kapitel 5.1.1).

4.2.3 Verhaltensbasierte Einstellungen

Werden Menschen gefragt, ob sie etwas mögen oder nicht, dann geben sie die Antwort oft aufgrund ihres Verhaltens. Ist die Frage beispielsweise: „Magst du Rockmusik?“, dann zögert die Person vielleicht, weil sie früher keine Rockmusik mochte aber in letzter Zeit manchmal Rock hört. Jetzt könnte die Antwort lauten: „Ich glaube schon, zuhause höre ich manchmal Rockmusik im Radio und dieses Jahr war ich an einem Konzert von Krokus.“ Zimbardo und Gerrig (2008) erklären, dass auf die Frage nach persönlichen Präferenzen häufig geantwortet wird, indem sich jemand an seinem Verhalten orientiert, also indem das momentane Handeln wahrgenommen wird oder indem man sich daran erinnert, wie in der Vergangenheit in einer bestimmten Situation gehandelt wurde. Dies findet besonders dann statt, wenn eine Einstellung nicht eindeutig klar ist (S.650).

Wenn jemand die Frage nach seiner Einstellung wie im obigen Beispiel beantwortet, dann hat diese Person laut Aronson et al. (2014) eine wichtige Quelle der Selbsterkenntnis genutzt: die Beobachtung des eigenen Verhaltens (S.153).

Die **Selbstwahrnehmungstheorie** nach Daryl Bem besagt, dass Einstellungen und Gefühle, sofern sie schwer definierbar und vieldeutig sind, durch die Beobachtung des Verhaltens und der Situation, in der dieses Verhalten auftritt, erschlossen werden können (Bem, 1972; zit. in Aronson et al., 2014, S.153). Die Bestandteile der Selbstwahrnehmungstheorie, die laut Aronson et al. (2014) durch eine grosse Anzahl Studien untermauert ist, werden im folgenden aufgeführt.

- Gefühle oder Einstellungen werden dann aus dem Verhalten abgeleitet, wenn man sich über sie nicht ganz im Klaren ist, etwa, wenn man über eine Einstellung gegenüber einem bestimmten Objekt (im Beispiel Rockmusik) noch nie richtig nachgedacht hat (ebd.).
- Zusätzlich beurteilen Menschen, ob ihr Verhalten tatsächlich ihre Gefühle oder Einstellungen zum Ausdruck bringt oder ob die Situation sie zu einem bestimmten Verhalten veranlasst hat (ebd.).

Wenn also erstens eine Einstellung schwach ausgeprägt oder mehrdeutig ist und zweitens keine andere plausible Erklärung für das eigene Verhalten vorhanden ist, wird eine Person aus dem eigenen Verhalten auf ihre Einstellung schliessen (ebd. S.221).

4.3 Auswirkungen von Einstellungen

Nun werden die Auswirkungen von Einstellungen dargelegt, indem auf die Bedeutung von expliziten und impliziten Einstellungen eingegangen wird. Weitere Auswirkungen wie selektive Informationsverarbeitung werden im Zusammenhang mit der Dissonanztheorie (Kapitel 5.3) beschrieben.

Im vorliegenden Kapitel ist ausserdem dargestellt, aus welchen Komponenten sich Vorurteile zusammensetzen. Danach geht es um die Frage, inwiefern sich Einstellungen im Verhalten auswirken. In diesem Zusammenhang ist die Theorie des geplanten Verhaltens be-

deutsam. Schlussendlich wird das Kapitel mit einem kleinen Exkurs zur Verhaltenstherapie abgeschlossen.

4.3.1 Explizite und implizite Einstellungen

Soeben wurde erklärt, dass den Menschen nicht alle Einstellungen gleich bewusst sind. Aronson et al. (2014) führen aus, dass Einstellungen, die bewusst bekräftigt und über die leicht Auskunft gegeben werden kann, als **explizite Einstellungen** bezeichnet werden (S.222). Sie sind also das, was man als Bewertung angibt, wenn jemand zum Beispiel fragt: „Was halten Sie von der Umsetzung der Masseneinwanderungsinitiative?“ Weiter kann man auch **implizite Einstellungen** haben, also unbewusste Haltungen, welche unwillkürliche, unkontrollierbare und manchmal unbewusste Bewertungen hervorrufen. Es ist auch möglich, dass eine implizite Einstellung nicht mit der expliziten Einstellung übereinstimmt. Beispielsweise, wenn Nico ehrlich glaubt, dass Menschen aller Hautfarben gleich sind, jede Art von Rassenvorurteilen verabscheut und dies auch so ausdrückt. Es ist jedoch möglich, dass Nico in Gegenwart von dunkelhäutigen Menschen eine Nervosität erlebt, die unbewusst entsteht, aus einer impliziten negativen Einstellung diesen Menschen gegenüber. Der Grund dafür kann darin liegen, dass Nico in einer Gesellschaft aufgewachsen ist, die viele negative Stereotype über Minderheiten pflegt und einige dieser negativen Ideen auf ihn abgefärbt haben, ohne dass er sich dessen völlig bewusst ist. Die Forschung der Sozialpsychologie zu impliziten Einstellungen steckt noch in den Anfängen (ebd. S.222). Eine Erkenntnis daraus ist nach Laurie Rudman, Julie Phelan und Jessica Heppen, dass Menschen demselben Objekt gegenüber unterschiedliche Einstellungen haben können: Eine implizite, die stärker in Kindheitserfahrungen verwurzelt ist sowie eine explizite, die stärker auf Erfahrungen im Erwachsenenalter beruht (Rudman et al., 2007; zit. in Aronson et al., 2014, S.222).

4.3.2 Implizite Einstellungen und Vorurteile

Vor allem im Zusammenhang mit Vorurteilen sind implizite Einstellungen von grosser Bedeutung. Oft sind Vorurteile implizite Einstellungen, welche die Menschen nicht direkt ausdrücken würden, weil dies gesellschaftlich nicht anerkannt ist. Aronson et al. (2014) halten fest, dass viele Menschen vorsichtiger geworden sind und sich nach aussen hin so verhalten, als hätten sie keine Vorurteile, weil die meisten Formen offener Diskriminierung gegen das Gesetz verstossen. Innerlich wird jedoch weiterhin an vorurteilsbehafteten Gefühlen festgehalten, oftmals unbewusst als implizite Einstellung. Das Phänomen, dass Menschen ihre Überzeugungen verstecken, um nicht als Rassisten, Sexisten oder homophobe Menschen etikettiert zu werden, wird als **moderner Rassismus** bezeichnet. Doch in gewissen Situationen, wenn die Hemmung (oder die Kontrolle) beispielsweise wegen Alkohol oder Stress fällt, oder auf andere Weise die bewussten Absichten nicht vollständig unter Kontrolle sind, kommen die impliziten Vorurteile zum Vorschein (S.483).

Es existieren Untersuchungen mit einflussreichen und effektive Messinstrumenten um die impliziten Vorurteile von Studienteilnehmenden zu untersuchen, die jedoch im Rahmen dieser Arbeit nicht konkret beschrieben werden können. Interessant sind einige Erkenntnisse daraus, welche Aronson et al. (2014) erläutern:

- Implizite Vorurteile können besonders aktiviert werden, wenn eine Person wütend oder beleidigt ist, wenn sie unter Alkoholeinfluss oder Stress (beispielsweise unter Zeitdruck) steht.
- Unter normalen Bedingungen können Menschen ihre negativen Gefühle unterdrücken, bei Wut oder Frustration kommen jedoch implizite Vorurteile direkt zum Ausdruck. Es ist also nicht viel erforderlich, um ganz dicht unter der Oberfläche versteckte Vorurteile zu aktivieren. Wenn diese erst einmal aktiviert sind, können sie schlimme Folgen auf die Wahrnehmung und Behandlung der betreffenden Fremdgruppe haben (S.484-487).

Es reicht also nicht, wenn Menschen explizite (und oft auch ehrlich gemeinte) Aussagen machen, wie zum Beispiel sie hätten keine Vorurteile. Wenn Professionelle der Sozialen Arbeit bei Adressatinnen und Adressaten positive Einstellungen gegenüber Fremdgruppen fördern wollen, dann müssen sie auch fähig sein, implizite Einstellungen zu verändern.

4.3.3 Komponenten von Vorurteilen: Stereotype, Emotionen, Diskriminierung

Auch bei Vorurteilen wird zwischen den schon beschriebenen drei Komponenten unterschieden. Bei Vorurteilen handelt es sich laut Aronson et al. (2014) bei der kognitiven Komponente um ein **Stereotyp**, also *eine verallgemeinernde Annahme über eine Gruppe von Menschen*, die praktisch all ihren Mitgliedern, unabhängig von tatsächlichen Unterschieden zwischen ihnen, dieselben charakteristischen Merkmale zuschreibt. Immer wenn sich ein Mitglied der Gruppe wie erwartet verhält, bestätigt dieses Verhalten das Stereotyp und festigt es. Jenen Informationen, die mit dem Stereotyp übereinstimmen, wird mehr Aufmerksamkeit gewidmet, sie werden häufiger wiederholt (oder abgerufen) und daher besser erinnert als Informationen, die dieser Auffassung widersprechen. Wenn jemand der betreffenden Gruppe nicht ins Vorurteil passt, kann dies als Ausnahme angesehen werden, so dass das Stereotyp nicht geändert werden muss (S.476-477). Zimbardo und Gerrig (2008) beschreiben, dass Menschen mit grosser Wahrscheinlichkeit Informationen abwerten, die den eigenen stereotypen Überzeugungen widersprechen. Und sie werden der vorurteilsbehafteten Gruppe vielleicht nie die Gelegenheit geben, das Gegenteil zu beweisen. Menschen brauchen ihre Stereotype wiederum, um „fehlende Daten“ über die betreffende Gruppe aufzufüllen (S.656). Weshalb aber holen sie sich nicht einfach authentische Informationen direkt bei dieser Gruppe, beispielsweise durch direkten Kontakt?

Bei der Bildung eines Stereotyps handelt es sich um einen kognitiven Prozess. Demgegenüber steht mit den **Emotionen** die affektive Seite eines Vorurteils. Es kann sehr schwierig sein, Menschen mit tief sitzenden Vorurteilen dazu zu bringen ihre Meinung zu ändern. Auch die besten Argumente und Fakten können daran oft nichts ändern. Aronson et al. (2014) führen dies darauf zurück, dass vor allem der emotionale Aspekt der Einstellungen, der es so schwer werden lässt, mit vorurteilsbehafteten Menschen zu argumentieren. Deshalb sind logische Argumente nicht effektiv um gegen Emotionen anzugehen. Die Reaktion wird eher in die Richtung gehen: „Belästige mich nicht mit den Fakten, meine Einstellung steht fest“. Dies ist ein Anzeichen dafür, dass eine emotionale Denkweise vorliegt, die für Logik oder empirische Befunde unzugänglich ist (S.480-481).

Wenn die emotionale Komponente (tief sitzende, negative Gefühle) eines Vorurteils, bestehen bleiben, auch wenn eine Person genau weiss, dass das Vorurteil falsch ist, dann handelt es sich dabei um ein implizites Vorurteil, wie es im vorherigen Abschnitt beschrieben wurde.

Hat jedoch eine Person ein Stereotyp von einer Gruppe, ohne viel über diese zu wissen und nicht emotional auf dieses Stereotyp festgelegt zu sein, ist diese Person wahrscheinlich offen für Informationen, die eine andere Sichtweise ermöglichen (ebd.).

Nun bleibt noch die dritte Komponente eines Vorurteils, die verhaltensbezogene Seite, zu erwähnen. Laut Aronson et al. (2014) handelt es sich bei der Verhaltenskomponente um **Diskriminierung**: Eine ungerechtfertigte, negative oder schädliche Verhaltensweise gegenüber einem Mitglied einer Gruppe, allein wegen dessen Zugehörigkeit zu dieser Gruppe. Zur Diskriminierung gehören auch sogenannte Mikroaggressionen wie Kränkungen, Entwürdigungen und Herabsetzungen (S.482).

Möglichkeiten um zur Reduktion von Vorurteilen beizutragen, werden im Kapitel 5.4 aufgezeigt.

4.3.4 Einstellungen beeinflussen Verhalten unter gewissen Bedingungen

Zimbardo und Gerrig (2008) führen aus, dass es gut möglich ist, eine bestimmte Einstellung zu erfragen oder zu messen. Viel schwerer sei jedoch die Frage zu beantworten, inwiefern die festgestellt Einstellung auch das Verhalten des betreffenden Menschen beeinflusst. Denn nicht immer verhalten sich Menschen gemäss ihren Einstellungen, manchmal jedoch schon (S.644). **Je leichter eine Einstellung verfügbar ist** - also je stärker die Assoziation zwischen Einstellungsobjekt und der Bewertung davon durch die Person - **desto wahrscheinlicher wird es, dass das Verhalten mit dieser Haltung übereinstimmen wird**. Eine Einstellung wird dann leichter verfügbar, wenn sie auf unmittelbaren Erfahrungen beruht (ebd. S.645). Direkte Erlebnisse mit bestimmten Menschengruppen oder bestimmten Automarken werden eine leicht verfügbare Einstellung zu diesen Gruppen und Marken hervorrufen. Weiter wird eine Einstellung verfügbarer, je öfter sie wiederholt (z.B. Volvo ist besser als Peugeot) oder ausformuliert wird (ebd.).

Wenn somit eine Einstellung durch wiederholtes Ausformulieren verfügbarer und bewusster wird, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass diese Haltung sich auf das Verhalten überträgt. Dass oft wiederholte Einstellungen stärker werden und deshalb direkter das Verhalten beeinflussen, scheint logisch. In seinem Buch „Einstellungen erkennen, beeinflussen und nachhaltig verändern“ hält Martens (2009) fest, dass die Gedanken, die man regelmässig im Kopf hat, die Einstellungen, die Wahrnehmung und das Handeln massgeblich bestimmen. Weiter bemerkt er, dass der Einfluss von Verhalten und Einstellungen wechselseitig ist. Das Verhalten in einer bestimmten Situation ist von verschiedenen Faktoren abhängig. Besonders für immer wiederkehrendes Verhalten, also für Gewohnheiten, spielen Einstellungen eine entscheidende Rolle (S.47).

Diese Wechselseitigkeit bedeutet, dass einerseits Verhalten von den Einstellungen beeinflusst ist, dass aber andererseits Einstellungen auch durch das Verhalten geprägt werden. Menschen bringen ihre Einstellungen laut Bohner (2003) oft mit ihrem Verhalten in Einklang, weil sie nach **kognitiver Konsistenz** streben (S.313). Eine Erklärung dafür liefert die Theorie der kognitiven Dissonanz (innerer Konfliktzustand), die im Kapitel 5.3 erläutert wird. Der Fakt, dass sich Einstellungen durch wiederkehrendes Verhalten verändern lassen, liefert einen wichtigen Hinweis für die Frage, wie Fachpersonen der Sozialen Arbeit Einfluss auf Einstellungen nehmen können.

Die Überzeugung, dass Einstellungen Verhalten steuern, ist nach Bohner (2003) ein Hauptgrund, warum man sich mit Einstellungen wissenschaftlich befasst. Aber die Forschung konnte zeigen, dass die Zusammenhänge nicht immer so simpel sind. Sie führen daher verschiedene Ergebnisse aus Forschungen auf, inwiefern Einstellungen und Verhalten korrespondieren (S.300-307). Die für das vorliegende Thema relevanten Erkenntnisse aus diesen Forschungen können folgendermassen zusammengefasst werden:

- Einstellungen können nicht grundsätzlich als Ursache für Verhalten gesehen werden, auch wenn die Korrelationen hoch sind (ebd.).
- Je bewusster und zugänglicher eine Einstellung ist (Salienz), desto höher ist ihr Einfluss auf das Verhalten. Besonders Einstellungen, die auf Verhaltenserfahrungen beruhen, sind leichter zugänglich (ebd.).
- Einstellungen, die auf direkten Erfahrungen basieren, wirken sich stärker auf Verhalten aus, als andere Einstellungen (Dieter Frey, Dagmar Stahlberg und Peter M. Gollwitzer, 2001, S.366).
- Einstellungen können durch Verhalten beeinflusst oder verändert werden, insbesondere weil auf unmittelbaren Verhaltenserfahrungen basierende (Erlebnis-basierte) Einstellungen klarer, zeitlich stabiler und leichter abrufbar sind als Einstellungen, die durch indirekte Informationen über das Einstellungsobjekt gebildet wurden (Bohner, 2003, S.306).
- Einstellungen, die unter hoher Motivation und Fähigkeit über aufwändige Erarbeitung von relevanter Information gebildet werden (zentrale Route) wirken sich stär-

ker auf Verhalten aus als Einstellungen, die unter weniger Anstrengung (periphere Route) durch einfache Hinweisreize erworben wurden (Bohner, 2003, S.306-307). Diese Aussage gründet auf das Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit, welches im Kapitel 5.2 dargestellt ist.

- Weiter merken Frey et al. (2001) an, dass Einstellungen, bei denen die affektive und die kognitive Komponente (also Gefühls- und Verstandesaspekt) übereinstimmen, sich stärker auf Verhalten auswirken als affektiv-kognitiv inkonsistente und deshalb zeitlich instabile Einstellungen. Wenn sich eine Person der Inkonsistenz ihrer Einstellungskomponenten bewusst wird, wird sie eine oder beide dieser Komponenten so verändern, dass sie wieder übereinstimmen. Eine solche übereinstimmende Einstellung ist zeitlich stabil und deshalb ein besserer Verhaltensprädiktor (S.364).

Es wurde gezeigt, dass Einstellungen nur ein Bestimmungsfaktor für Verhalten sind und dass dieser Zusammenhang differenziert betrachtet werden muss. Um dies weiter zu verdeutlichen, wird hier die von Icek Ajzen (1985) entwickelte **Theorie des geplanten Verhaltens** erwähnt, um zu zeigen, wie komplex diese Zusammenhänge sind. Dieses Modell geht insofern über die Annahme einer direkten Einstellungs-Verhaltens-Beziehung hinaus, als dass neben der Einstellungskomponente andere Verhaltensprädiktoren einbezogen werden. Es ist eine Weiterentwicklung der **Theorie des überlegten Handelns** von Martin Fishbein und Icek Ajzen (1975). Zu dieser Theorie gibt es viele weitere Forschungen und Publikationen wie beispielsweise Ajzen und Albarracín, 2007; Ajzen und Fishbein 1980 und 2005.

4.3.5 Theorie des geplanten Verhaltens

Laut dieser Theorie ist der beste Prädiktor für das Verhalten von Menschen nach Aronson et al. (2014), wenn diese genügend Zeit zum Überlegen haben, wie sie sich verhalten sollen, ihre **Absicht oder Intention**. Dabei wird die Intention von drei Faktoren bestimmt:

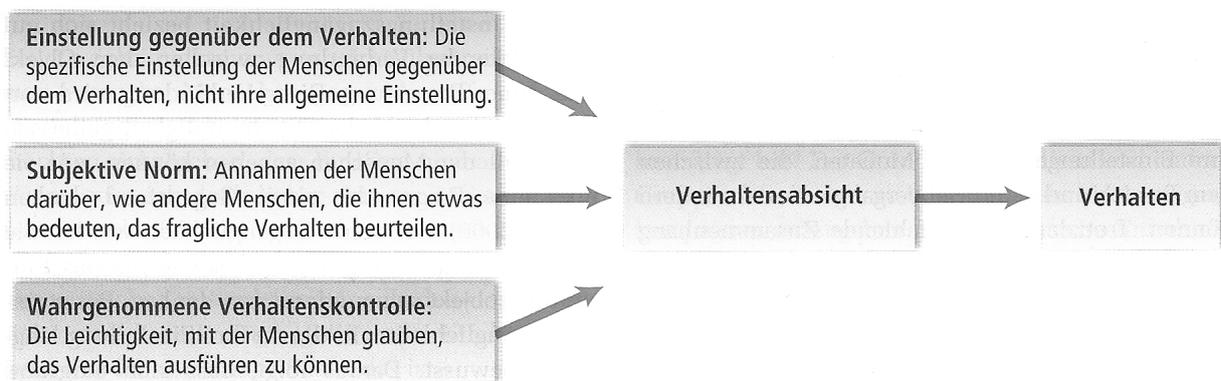
- **Einstellung zu diesem spezifischen Verhalten.** Dabei kann diese Einstellung nicht allgemein gehalten sein, sondern muss sehr spezifisch auf das Verhalten zutreffend sein. Das bedeutet, nicht die generelle Einstellung gegenüber Albanerinnen und Albanern ist ausschlaggebend, wie sich jemand ihnen gegenüber verhält. Vielmehr ist es die Einstellung zu diesem individuellen, gut gekleideten und anscheinend wohlhabenden albanischen Ehepaar, welche das Verhalten der Bedienung ihnen gegenüber beeinflusst (S.240). Ausserdem beruht diese Einstellung zum spezifischen Verhalten auf Annahmen über die Konsequenzen der Verhaltensaussführung (Frey et al., 2001, S.369).
- **Subjektiven Normen.** Dies bedeutet die Annahme von Menschen darüber, wie Personen, die ihnen wichtig sind, das fragliche Verhalten bewerten. Beispielsweise kann sich Nadja, obwohl sie Rock-Musik nicht besonders mag, trotzdem für den Besuch eines Rockkonzerts entscheiden. Besonders dann nämlich, wenn ihr bester Freund diese Musik liebt und es gerne hätte, wenn sie mitkommt. Diese Subjektive

Norm - ihre Annahme darüber, wie ein enger Freund ihr Verhalten bewertet - beeinflusst ihr Verhalten (Aronson et al., 2014, S.240).

- **Wahrgenommene Verhaltenskontrolle.** Menschen überlegen sich schliesslich auch, wie leicht sie ein Verhalten umsetzen können (ebd.). Dies sind laut Frey et al. (2001) die situativen und personellen Rahmenbedingungen, welche die Ausführung der Verhaltensintention begünstigen oder verhindern. Dazu gehören die Ressourcen, Fertigkeiten und Verhaltensmöglichkeiten der jeweiligen Person (S.360, 379). Wenn jemand glaubt, dass ein Verhalten schwierig durchzuführen sei, beispielsweise die Kasse im Supermarkt zu stehlen, dann wird er keine starke Absicht aufbauen, dies zu tun. Wenn man dagegen glaubt, ein Verhalten sei leicht auszuführen, etwa unbemerkt ein Parfum an der Kasse vorbei zu schmuggeln, dann wird man eher eine starke Intention haben, dies zu tun.

Die Theorie des geplanten Verhaltens erweitert die ursprüngliche Theorie des überlegten Handelns dadurch, dass die wahrgenommene Verhaltenskontrolle als zusätzlicher Faktor aufgenommen wurde (Bohner, 2003, S.309).

Abbildung 5: Theorie des geplanten Verhaltens



(Quelle: Aronson et al., 2014, S.240; nach Ajzen, 1985)

Um die Erkenntnisse dieser Theorie für die vorliegende Arbeit zu nutzen, soll folgendes Beispiel helfen: Nadja, eine junge Frau im Wohnheim, steht kurz vor dem Beginn ihrer Lehre und sie freut sich sehr, dass sie mit Hilfe ihrer Betreuungsperson doch noch eine Stelle gefunden hat. In ihrer Vergangenheit hatte sich Nadja nie angestrengt in der Schule. Besonders schwierig war es, weil sie nie selbständig gelernt und ihre Hausaufgaben gemacht hatte. Ihre schwachen Schulnoten waren deshalb einer der Knackpunkte, um eine Lehrstelle zu finden. Nadja hat sich fest vorgenommen in der Berufsschule fleissig mitzumachen und dieses Mal pflichtbewusst die Hausaufgaben zu erledigen. Dies ist also ihre **Verhaltensabsicht**. Der zukünftigen Lehrmeisterin hat sie das fest versprochen, um die Lehre zu erhalten. Und da es ihr Wunschberuf ist, ist sie auch wirklich motiviert dazu. Nadjas **Einstellung gegenüber dem Verhalten** (fleissig lernen für die Berufsschule) hat sich also geändert gegen-

über ihrer früheren Schulzeit. Sie ist sich auch bewusst, dass die Lehre einiges mehr an Engagement erfordert von ihr, um in der Berufsschule mitzuhalten. Es zählt also nicht Nadjas allgemeine Einstellung „Lernen“ sondern ihre spezifische Einstellung zum „Lernen für die Berufsschule“. Die zweite Variable dreht sich um die Frage, ob die Personen in ihrer Umwelt ein solches Verhalten wohl befürworten oder ablehnen und ob deren Meinung wichtig ist (**Subjektive Norm**). Dabei könnte für Nadja neben der bejahenden Haltung ihrer Bezugspersonen im Wohnheim sowie der Lehrmeisterin auch die vielleicht ablehnende Haltung ihrer jugendlichen Freunde, insbesondere der Kolleginnen und Kollegen in der Berufsschule einen relevanten Einfluss ausüben. Drittens gilt es zu fragen, ob Nadja das „fleissig lernen für die Berufsschule“ beziehungsweise die Konsequenzen dieses Verhaltens unter Kontrolle hat: Besitzt sie ausreichende Lernstrategien? Hat Nadja genügend Zeit zur Verfügung? Besitzt sie die nötige Ausdauer und erhält sie Unterstützung dafür? Verfügt sie über eine förderliche Lernumgebung? Wenn all diese Fragen nach der **wahrgenommenen Verhaltenskontrolle** positiv beantwortet werden können, dann wird Nadja wahrscheinlich ihre vorläufig formulierte Verhaltensabsicht „Ich lerne fleissig für die Berufsschule“ auch noch in einigen Wochen so formulieren und umsetzen können. Wenn sich Nadja aufgrund mangelnder Fähigkeiten, Ressourcen oder externer Hindernisse (Variable wahrgenommene Verhaltenskontrolle) nicht mehr in der Lage sieht, fleissig zu sein, dann wird sie dies auch nicht mehr tun.

Dieses Beispiel verdeutlicht, wie die Theorie des geplanten Verhaltens in der Sozialpädagogik praktische Anwendung finden kann. Wenn die Betreuungsperson die Verhaltensabsicht kennt und sich dabei auch der Ausprägungen der drei Variablen bewusst ist, wird sie Nadja besser unterstützen können, dieses Verhalten während den drei Lehrjahren aufrecht zu erhalten.

Zum Abschluss dieser Ausführungen über den Einfluss von Einstellungen auf Verhalten wird darauf verwiesen, dass viele Forschungsarbeiten auch den umgekehrten Weg gegangen sind. Dabei wurde untersucht, welche Auswirkungen Verhalten auf Einstellungen hat. In der vorliegenden Arbeit wird insbesondere durch die Dissonanztheorie (Kapitel 5.3) darauf eingegangen.

4.4 Exkurs zur Verhaltenstherapie

Die Verhaltenstherapie geht als Form der Psychotherapie davon aus, dass sich durch eine angebrachte Unterstützung problematisches Verhalten verändern lässt. Mäni und Alois Kogler (2005) halten fest, dass Verhaltenstherapeuten ein besonderes Augenmerk auf die Welt der Gedanken legen. Dabei wendet Verhaltenstherapie grob gesagt kognitive Verfahren, Methoden der Selbstmanagementtherapie und Verfahren aus der klassischen Lerntheorie an. Bei der kognitiven Verhaltenstherapie wird eine enge Verbindung zwischen Gedanken, Gefühlen und Verhalten vorausgesetzt. Dabei werden als Kognitionen Denkmuster und Vorstellungen bezeichnet (S.42).

Dieses Verständnis ergänzt den oben beschriebenen Zusammenhang zwischen Einstellungen und Verhalten. Die Grundidee der kognitiven Verhaltenstherapie lautet, dass es die Gedanken sind, welche Gefühle, Motive, Aktivitäten und körperliche Reaktionen beeinflussen. Menschen können also ihre Gefühle und ihr Verhalten beeinflussen, wenn sie lernen, ihre Gedanken wahrzunehmen und zu lenken (ebd. S.42-43).

Professionelle der Sozialen Arbeit sind normalerweise nicht gleichzeitig verhaltenstherapeutisch tätig. Dieser Exkurs zur Verhaltenstherapie soll aufzeigen, wie in einem der Sozialen Arbeit verwandten Praxisfeld, der Psychotherapie, dieses Verhältnis zwischen Einstellungen und Verhalten beschrieben wird.

Nach M. und A. Kogler (2005) gehen Verhaltenstherapeuten von einem Systemmodell menschlichen Verhaltens aus. Dabei werden mehrere Ebenen unterschieden: gedankliche (kognitive), körperliche (physiologische), bewegungsmässige (motorische), gefühlsmässige (emotionale), zwischenmenschliche (soziale), familiäre, existenzielle und eine allgemeine Verhaltensebene (Tun und Handeln). Beim Therapieprozess werden dabei alle Ebenen im Auge behalten und es wird davon ausgegangen, dass Veränderungen auf einer Ebene Auswirkungen auf alle anderen Teile haben (S.26). Wenn beispielsweise ein Kind nach dem Gespräch mit der Schulsozialarbeiterin beginnt, sein Verhalten gegenüber den Lehrpersonen zu verändern, dann ist nicht nur dieses Verhalten neu geworden. M. und A. Kogler (2005) halten fest, dass aus systemtheoretischer Sicht eine Veränderung im Verhalten mit vielen weiteren Veränderungen in den Gefühlen, Denkmustern und täglichen Aktivitäten einhergeht (S.26).

Somit kann hier festgehalten werden, dass auch aus Sicht der Verhaltenstherapie klar ist, dass Verhaltensänderungen und Einstellungsänderungen zusammenhängen und sich gegenseitig beeinflussen. Mit dieser Feststellung wird übergeleitet zum nächsten Kapitel, das sich mit der Frage auseinandersetzt, wie sich Einstellungen beeinflussen und gegebenenfalls verändern lassen.

5 Wie sich Einstellungen ändern können

Im vorhergehenden Kapitel wurde unter anderem thematisiert, wie sich Einstellungen auf Verhalten auswirken. In diesem Kapitel stellt der Autor wichtigste Erkenntnisse der Einstellungsforschung über Einstellungsänderungen dar. Dabei wird deutlich, dass auch über verändertes Verhalten eine Einstellungsänderung möglich ist.

Aronson et al. (2014) halten fest, dass Einstellungsänderungen oft als Reaktion auf sozialen Einfluss geschehen. Die Einstellung gegenüber allem, vom der Bundesrätin über den Dozenten oder die Nachbarin bis zur Waschmittelmarke, kann davon beeinflusst werden, was andere Menschen tun oder sagen. Einstellungen sind sehr persönlich und privat und trotzdem ein hochgradig soziales Phänomen, welches vom angenommenen oder tatsächlichen Verhalten anderer Menschen beeinflusst wird (S.223). Diese Feststellung deutet an, dass auch die Soziale Arbeit einen Beitrag zu Einstellungsänderungen leisten kann. Denn es ist möglich, auf die Art, wie Menschen denken, Einfluss zu nehmen. Dieses Kapitel geht der Frage nach, wie das geschehen kann.

Laut Jens-Uwe Martens und Julius Kuhl (2013) werden Überzeugungen und Einstellungen im Laufe des Lebens angeeignet, das heisst, sie sind gelernt. Alles, was man gelernt hat, kann man grundsätzlich durch neues Lernen verändern (S.89). Wenn man jedoch an eine Sportart wie beispielsweise Schwimmen denkt, bei der sich jemand eine schlechte (für das vorwärtskommen eher hinderliche) Bewegungsfolge angewöhnt hat, so ist es für diese Person meist sehr schwer oder fast unmöglich, diese Bewegungsfolge zu verändern. Wahrscheinlich braucht sie viel Ausdauer und vielleicht einen Schwimmlehrer, der sie dabei unterstützt und einen besseren Bewegungsablauf zeigt. Ähnlich ist das mit dem Neulernen von Einstellungen, sie sind möglich, aber keineswegs immer so einfach (ebd.).

Unter dem Begriff **Verankerung von Attitüden** (anchoring of attitudes) aus der Einstellungsforschung, beschreibt das Lexikon zur Soziologie eine besonders grosse Resistenz von Haltungen gegenüber neuen Erfahrungen. Dieser besondere Widerstand beruht auf weltanschaulichen Werthaltungen oder Erfahrungen, die so stark prägend sind, dass sie eine Veränderung erschweren (Fuchs-Heinritz et al., 2011, S.720).

Laut Fritz (2009) ist der erste Schritt zur Veränderung von Einstellungen, *sich bewusst zu werden, was die gegenwärtige Einstellung kennzeichnet*. Dabei offenbaren Reaktionen in verschiedenen Situationen viel über die betreffende Einstellung (S.15). Was braucht es neben bewusstem Nachdenken (**Reflexion**), um Einstellungsänderungen möglich zu machen?

Für Hüther (2011) ist klar, dass man einen Menschen nicht einfach motivieren kann, um sich zu ändern. Denn motivieren bedeutet genau genommen, jemanden nach seinen Vorstellungen zu bilden und erziehen. Ein Gehirn kann sich nur verändern, wenn es anders als bisher genutzt wird. Und dazu muss die Person etwas **erleben oder erfahren**, das „unter

die Haut geht“. Diese Erfahrung darf aber nicht Angst oder Panik auslösen, sondern einfach etwas im Innersten berühren (S.126-127).

Nach diesen Vorüberlegungen zur Einstellungsänderung werden Möglichkeiten der Persuasion (einen Menschen von etwas überzeugen) beschrieben.

5.1 Persuasion

Im Lexikon zur Soziologie ist **Persuasion** als Beeinflussung, Überredung oder Überzeugung aufgeführt und wird als die Tatsache oder das Verfahren der Veränderung von Einstellungen, Meinungen oder Verhaltensweisen durch Kommunikation beschrieben (Fuchs-Heinritz et al., 2011, S.78). Das Gebiet der Persuasionsforschung beschäftigt sich mit der Einstellungsänderung als Folge von Informationsverarbeitung, meist als Reaktion auf Botschaften in Bezug auf das Einstellungsobjekt, schreibt Bohner (2003, S.276). Erkenntnisse daraus werden oft in der Werbung angewendet, um Menschen zu überzeugen, ein bestimmtes Produkt zu kaufen. Diese Erkenntnisse können jedoch auch für die Praxis der Sozialen Arbeit verwendet werden. Dafür müssen sie den Fachpersonen bekannt und in der direkten Arbeit mit Menschen anwendbar sein.

Laut Zimbardo und Gerrig (2008) versteht man unter Persuasion eine bewusste Anstrengung von Menschen, um die Einstellung anderer zu verändern. *Damit es zu erfolgreicher Persuasion kommt, müssen bestimmte Bedingungen erfüllt sein* (S.646). Bohner (2003) ordnet verschiedene Persuasionstheorien nach dem kognitiven Aufwand, der für die Prozesse der Einstellungsänderung erforderlich ist (S.276-291). Diese Einteilung wird hier übernommen, um Möglichkeiten aufzuzeigen, wie Persuasionsprozesse gelingen können. Begonnen wird mit Persuasionsprozessen, die mit wenig kognitivem Aufwand verbunden sind.

5.1.1 Persuasionsprozesse durch klassische und operante Konditionierung

Im Kapitel 4.2.2 wurde die klassische Konditionierung und die operante Konditionierung vorgestellt, die den Ursprung affektiver Einstellungen erklären können. Diese Vorgänge können auch genutzt werden, um Einstellungen zu verändern. Dies wird hier nochmals verdeutlicht. Bohner (2003) merkt an, dass im Alltag viele Einstellungsobjekte systematisch mit positiven oder negativen Konsequenzen einher gehen. Kinder beobachten vielleicht, wie Betreuungspersonen jedes Mal ablehnend auf McDonald's reagieren. Oder die Begegnung mit gewissen ethischen Gruppen führt immer wieder zu einem negativen Gefühl. In beiden Fällen führen solche wiederholten Erfahrungen zu negativen Einstellungen gegenüber McDonald's bzw. gegenüber dieser ethischen Gruppe (S.277).

Für **klassische Konditionierung** müssen neue Reize (ein Erlebnis, neues Essen, Verhalten, eine Begegnung mit bestimmten Menschen usw.) zusammen mit Reizen geboten werden, die bereits positive oder negative Reaktionen auslösen (Bohner, 2003, S.277).

Um durch **operante Konditionierung** einen Lernprozess auszulösen, muss durch positive Konsequenzen die Häufigkeit einer Reaktion gefördert werden (positive Verstärkung oder

Belohnung) oder durch negative Konsequenzen diese Reaktion vermindert werden (Bestrafung). Dies kann schon ganz einfach durch aufmunternde oder ablehnende Worte geschehen (Bohner, 2003, S.277).

So kann festgehalten werden, dass sich die Einstellungen von Menschen zu Objekten beeinflussen lassen, indem eine enge räumlich-zeitliche Verbindung hergestellt wird zwischen

- positiven oder negativen Reizen und diesen Objekten (klassische Konditionierung) oder
- zwischen Verstärkungen und bewertenden Reaktionen gegenüber dem Einstellungsobjekt (operante Konditionierung) (ebd.).

Diese beiden Formen zum lernen oder prägen neuer Einstellungen, nehmen vorwiegend auf affektiv basierte Einstellungen Einfluss. Deshalb ist dafür auch nur ein geringer kognitiver Aufwand für die betreffende Person erforderlich und die Einstellungsänderung wird vorwiegend unbewusst ablaufen.

5.1.2 Persuasionsprozesse beeinflusst durch Gefühle

Bohner (2003) führt aus, dass Menschen sich oft auf Gefühle verlassen (vielfach unbewusst), wenn sie ein Einstellungsobjekt beurteilen. Dies ist eine effektive Möglichkeit, ohne vertieft nachzudenken zu einem Urteil zu kommen. Denn Dinge, die man mag, lösen normalerweise positive Gefühle aus. Dinge die man ablehnt, erzeugen negative Gefühle. Nun gibt es ein Problem: Nicht immer wird dabei zwischen dem Gefühl, welches der Einstellungsgegenstand auslöst und jenem Gefühl, das man zum Zeitpunkt des Urteils zufällig aus anderen Gründen empfindet, unterschieden. Ist nun der wahre Grund für die Stimmung nicht bekannt, so kann irrtümlicherweise die Ursache dafür dem Einstellungsobjekt zugeordnet werden (S.278).

Diese Erkenntnis weist auf zwei Möglichkeiten, um Einstellungen zu beeinflussen:

- Einerseits können Menschen vor der Bewertung eines Einstellungsobjekts in eine bestimmte Stimmungslage versetzt werden (wenn sich jemand gut fühlt, wird er beispielsweise eher auf das Angebot eingehen, das ihm unterbreitet wird).
- Andererseits ist es nicht immer möglich, die Stimmung eines Menschen zu verändern. Es hilft jedoch, dieser Person zuerst den Grund für ihr momentanes Gefühl vor Augen zu führen (vielleicht das schlechte Wetter oder das aktuelle Hungergefühl), um den Einfluss dieser Stimmung auf das Einstellungsobjekt zu verhindern.

Beim der soeben beschriebenen Beeinflussung durch Gefühle ging es um innere Stimmungen. Wenn sich jemand bei der Bildung eines Urteils auf äussere Hinweismerkmale bezieht, wird das laut Bohner (2003) als **heuristische Verarbeitung** bezeichnet. Dabei richtet sich die Person nach einfachen Entscheidungsregeln zur Abschätzung der Gültigkeit einer Botschaft oder der Vorzüge eines Einstellungsobjekts. „Die Mehrheit hat gewöhnlich recht“, „Expertenaussagen treffen zu“, „Mit Menschen, die ich mag, stimme ich überein“ sind solche Heuristiken. Dies führt dazu, dass diese Person ihre Meinung eher an sympathischen Menschen, an Experten und nach der Mehrheitsmeinung ausrichtet (soziale Identifikation).

Wenn sich jemand beim Bilden eines Einstellungsurteils auf Heuristiken verlässt, hat es vorwiegend damit zu tun, dass diese Person keinen grossen kognitiven Aufwand betreiben will (S.279).

Nach diesen Ausführungen über Einstellungsänderung bei geringem kognitivem Aufwand, werden Einstellungsänderungen thematisiert, die mit intensivem Nachdenken einhergehen.

5.1.3 Intensives Nachdenken über eine Einstellung

Was geschieht wohl, wenn jemand dazu gebracht wird, intensiv über einen konkreten Einstellungsgegenstand nachzudenken, ohne eine weitere externe Information dazu zu erhalten? Laut Bohner (2003) führt dieses aktive Denken dazu, dass die ursprüngliche Einstellung verfestigt wird. Es kommt dazu, weil Menschen „naive Theorien“ oder Schemata haben, die bestimmte Merkmale eines Objekts hervorstreichen und somit ihre Schlussfolgerungen beeinflussen (S.281). Wenn eine Botschaft neue Informationen über ein Objekt vermitteln soll, um eine Einstellungsänderung zu erreichen, dann ist es naheliegend, dass das **Erinnern an den Inhalt dieser Botschaft** eine wichtige Voraussetzung für eine Veränderung ist. Dies ist laut Bohner (2003) eine wichtige Annahme des Botschafts-Lernen-Ansatzes der aussagt, dass Persuasion durch die Rezeption einer Botschaft zustande kommt, also durch Aufmerksamkeit für die Botschaft und das Verstehen des Inhalts (S.280). Diese Annahme täuscht jedoch, wie Eagly und Chaiken durch ihre Forschungen zeigen konnten. Empirisch erwies sich die Erinnerung an den Inhalt einer Botschaft als schlechter Prädiktor für Einstellungsänderung (Eagly & Chaiken, 1993; zit. in Bohner, 2003, S.280).

Wie Bohner (2003) darlegt, führten viele Hinweise auf die Bedeutung aktiver Denkprozesse für die Einstellungsänderung zur Formulierung des Ansatzes der kognitiven Reaktionen. Nachfolgend sind einige dieser Grundannahmen aufgezählt:

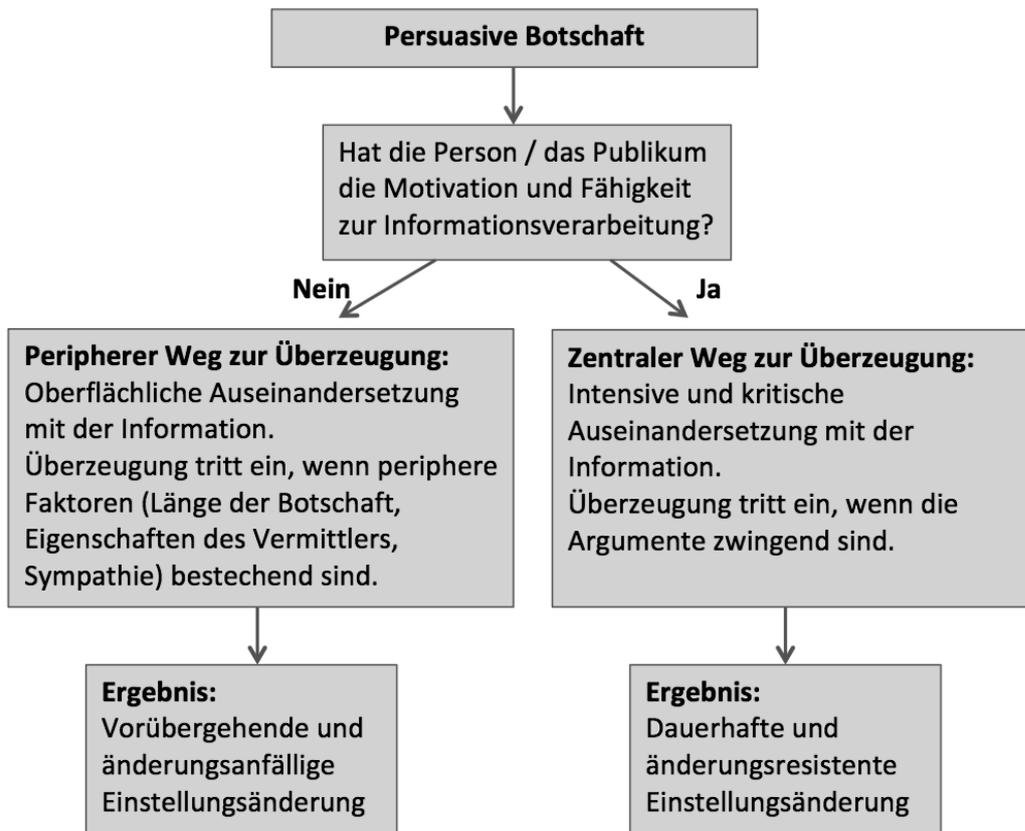
- Der Inhalt einer persuasiven Botschaft wird mit dem schon vorhandenen Wissen und der bestehenden Einstellung gegenüber dem Einstellungsobjekt verbunden. Dadurch werden **neue Gedanken und kognitive Reaktionen** generiert.
- Eine Einstellungsänderung erfolgt über kognitive Reaktionen, die zustimmend, ablehnend oder neutral sein können.
- Je grösser der Anteil zustimmender Reaktionen und je kleiner der Anteil ablehnender Reaktionen ist, desto ausgeprägter erfolgt die Einstellungsänderung in Richtung der Botschaft (S.281).

Wie dargestellt können Einstellungsänderungen somit über die Gefühlsebene und über die Verstandesebene angestossen werden. Um die bisherigen Ausführungen zusammenzubringen, eignet sich das einflussreiche Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit. Dieses verknüpft die beiden möglichen Persuasions-Wege über Gefühl und Verstand in einer umfassenden Theorie und gehört zu den **Zwei-Prozess-Modellen**. Das Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit wurde von Richard Petty und John T. Cacioppo (1981) entwickelt und hat die Grundlage für viele Forschungen gelegt.

5.2 Das Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit

Laut Stahlberg und Frey (2001) unterscheidet dieses Modell zwischen zwei Routen, dem **zentralen** und dem **peripheren** Weg, auf denen Einstellungsänderungen durch Überzeugungsversuche hervorgerufen werden. Wenn eine Person *motiviert und fähig* ist, die angebotenen Informationen und Argumente sorgfältig zu verarbeiten und zu bewerten, wird der erste Weg eingeschlagen (zentraler Weg). Dieser Weg umfasst kritisches Abwägen der Argumente. Ausschlaggebend für die Einstellungsänderung ist in diesem Fall die Güte der dargebotenen Argumente und die Überzeugungskraft der Informationen (S.328). Wenn jemand nicht motiviert oder fähig ist, sich mit den dargebotenen Informationen und Argumenten wirklich auseinanderzusetzen, wird der zweite Weg der Überzeugung relevant (peripherer Weg). Dabei sind gewisse Reize ausschlaggebend, die in der Überzeugungssituation vorhanden sind. Dies sind gefühlsmässige Verstärker, wie beispielsweise die Attraktivität des Kommunikators, die zu einer Annahme der Botschaft verleiten (ebd.). Solche Persuasionsprozesse wurden oben schon aufgezeigt (klassische Konditionierung, heuristische Informationsverarbeitung, soziale Identifikation).

Abbildung 6: Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit. Es beschreibt, wie Menschen ihre Einstellung durch persuasive Botschaften ändern.



(Quelle: Eigene Darstellung)

5.2.1 Einstellungsänderung über Verstandesebene oder Gefühlsebene

Es geht also vereinfacht gesagt darum, dass eine Einstellungsänderung einerseits über die Verstandesebene (**zentraler Weg**) und andererseits über die Gefühlsebene (**peripherer Weg**) erfolgen kann. Das Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit verknüpft somit die bisher in diesem Kapitel aufgeführten Erkenntnisse. Es erklärt auch, weshalb Ablenkung des Publikums nicht unbedingt den Persuasionserfolg einer Botschaft mindern muss, wie Bohner (2003) erläutert. Wenn durch die Ablenkung periphere Faktoren mehr Gewicht erhalten und zu überzeugen vermögen, kann die Botschaft trotzdem ihr Ziel erreichen (S.284-286). Petty und Cacioppo (1986) fassen die Grundannahmen ihrer Theorie der Elaborationswahrscheinlichkeit in sieben Postulaten zusammen. Die für die vorliegende Arbeit bedeutsamsten lauten folgendermassen:

- Personen sind motiviert, adäquate Einstellungen zu erwerben und zu haben. Seine Einstellungen vergleicht jeder Mensch zur Bestätigung ihrer Gültigkeit mit den Einstellungen relevanter Bezugspersonen.
- Die Art und Weise, wie Menschen einstellungsrelevante (divergente oder konvergente) Informationen verarbeiten, ist von ihren Fähigkeiten und von ihrer Motivationslage abhängig. Wenn eine Person genügend motiviert und mit relevanten Fähigkeiten ausgestattet ist, besteht eine grosse Wahrscheinlichkeit zur tiefen, intensiven und kritischen Verarbeitung (Elaborationswahrscheinlichkeit). Ist diese Person nicht so ausgestattet, wird sie den Botschaftsinhalt nur oberflächlich verarbeiten und kaum darüber nachdenken.
- Ist die Fähigkeit und / oder Motivation zur intensiven Verarbeitung von Argumenten gering, so werden periphere Reize wichtige Faktoren. Umgekehrt verlieren periphere Hinweisreize als Einflussfaktoren Gewicht, je mehr sich die Intensität der Informationsverarbeitung erhöht.
- Wenn Einstellungsänderungen durch intensive Verarbeitung von Argumenten oder Informationen und damit auf zentralem Weg hervorgerufen werden, sind sie stabiler über die Zeit. Ausserdem erlauben sie bessere Verhaltensvorhersagen und weisen eine grössere Resistenz gegenüber Gegenargumenten auf (Petty & Cacioppo, 1986; zit. in Stahlberg & Frey, 2001, S.329-334).

Aus den Erkenntnissen dieses Modells lassen sich einige Hinweise ableiten, wie Menschen erfolgreich beeinflusst werden können, ihre Einstellungen zu ändern.

5.2.2 Hinweise aus dem Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit

- Für eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass Menschen Informationen und Argumente intensiv verarbeiten, müssen sie erstens dazu **fähig sein**. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, welchen Einfluss die Bildung auf diese Fähigkeit hat. Laut Stahlberg und Frey (2001) wird der Begriff Fähigkeit in diesem Zusammenhang weit ge-

fasst und beinhaltet sowohl angeborene Fähigkeiten wie beispielsweise *Intelligenz*, als auch *erworbene Voraussetzungen wie Wissensbestände* sowie schliesslich situativ bedingte Fähigkeiten wie *sich konzentrieren können ohne abgelenkt zu werden* (S.330).

- Zweitens müssen die Rezipienten wirklich **interessiert und daher motiviert** sein, den Argumenten zu folgen. Nach Aronson et al. (2014) kommt diese Motivation am ehesten zustande, wenn das Thema für die Betreffenden eine **hohe persönliche Relevanz** hat. Je relevanter ein Thema für Menschen ist, desto eher sind sie bereit, vorgebrachten Argumenten zu folgen und werden somit umso wahrscheinlicher den zentralen Weg der Persuasion nehmen. Wenn ein Thema hingegen nur geringe Relevanz hat, kommt es weniger auf gute Argumente an, umso mehr jedoch auf die Person, welche die Botschaft vermittelt, weil peripheren Regeln gefolgt wird wie „renommierten Sprechern kann man vertrauen“ oder „diese Person ist mir sympathisch“ (S.227-228).
- Eine effektive Methode, um Aufmerksamkeit zu erhalten, besteht darin, **Emotionen zu wecken**. Eine Methode ist aus Präventionskampagnen bekannt. Wenn die Botschaft vermittelt werden soll: „Hör besser auf zu rauchen“, dann wird mit abschreckenden Bildern auf der Zigarettenpackung die Aufmerksamkeit geholt. Durch **furchtauslösende Botschaften** können Emotionen und somit die Aufmerksamkeit sehr gut geweckt werden. Diese Form von persuasiver Botschaft (der Versuch über das Wecken von Ängsten Einstellungen ändern) wird als furchtauslösende Kommunikation bezeichnet. Wenn furchtauslösende Appelle jedoch zu stark ausfallen, dann scheitern sie. Wenn Menschen in intensive Angst versetzt werden, dann reagieren sie defensiv, leugnen die Relevanz der Botschaft oder werden unfähig nachzudenken (Aronson et al., 2014, S.230).
- Wie im Kapitel 4.2 aufgezeigt, sind nicht alle Einstellungen gleichen Ursprungs. Einige basieren stärker auf Annahmen über das Einstellungsobjekt (kognitiv basiert), während andere mehr auf Emotionen und dem Wertesystem basieren (affektiv basiert). Mehrere Studien haben gezeigt, dass kognitiv basierte Einstellungen am besten mit rationalen Argumenten verändert werden, affektiv basierte dagegen mit emotionalen Apellen (ebd. S.233).
- Für erfolgreiche persuasive Botschaften ist es wichtig, dass Menschen **Vertrauen in ihre Gedankengänge** haben. Deshalb sollte bei einer Botschaft mit starken und überzeugenden Argumenten auch alles dafür getan werden, bezüglich der Botschaft das *Vertrauen der Menschen in ihre eigenen Gedanken zu stärken* (ebd. S.234-235).

Nach diesen Ausführungen über persuasive Prozesse und das Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit wird noch eine weitere Theorie dargestellt. Die Theorie der kognitiven Dissonanz bietet weitere Hinweise zur Einstellungsänderung.

5.3 Einstellungsänderung durch kognitive Dissonanz

Menschen glauben gerne, sie hätten Kontrolle über ihre Einstellungen und diese blieben im Laufe der Zeit konsistent wie Zimbardo und Gerrig (2008) anmerken. Dieses Streben nach gedanklicher Konsistenz wurde in der Sozialpsychologie im Rahmen der Theorie der **kognitiven Dissonanz** untersucht (S.648). Leon Festinger entwickelte diese Theorie und beschrieb damit das Gefühl des Unwohlseins, welches durch eine Handlung ausgelöst wird, die dem Selbstkonzept zuwiderläuft. *Kognitive Dissonanz ist ein innerer Konfliktzustand*, den eine Person erlebt, nachdem sie eine Entscheidung getroffen hat, eine Handlung vorgenommen hat oder in Kontakt mit Informationen gekommen ist, die im Widerspruch zu ihren Einstellungen, Überzeugungen, Gefühlen und Werten stehen (Festinger, 1957; zit. in Zimbardo & Gerrig, 2008, S.649). Mit Kognitionen sind dabei Meinungen, Überzeugungen, Einstellungen, Wissensseinheiten usw. gemeint, wie Dieter Frey und Anne Gaska (2001) festhalten (S.276).

Die Theorie der kognitive Dissonanz ist bedeutend für die vorliegenden Arbeit. Sie hilft, Kräfte zu verstehen und zu nutzen, welche Menschen dazu bringen, ihre eigenen Einstellungen bewusst oder unbewusst zu verändern. Diese Veränderung wird auch **Selbstpersuasion** genannt, weil sie durch eigene Handlungen und einen darauf folgenden inneren Konfliktzustand ausgelöst wird (Zimbardo & Gerrig, 2008, S.648).

Aronson et al. (2014) beschreiben kognitive Dissonanz als das Unwohlsein, welches Menschen verspüren, wenn sie sich auf eine Weise verhalten, die nicht mit ihrer Selbstwahrnehmung (Selbstbild) übereinstimmt. Diese Dissonanz wird dann versucht zu verringern, was im Wesentlichen unbewusst geschieht, um das positive Selbstbild (ich bin intelligent, vernünftig, anständig, integer usw.) aufrechtzuerhalten (S.209).

Diese Feststellung verdeutlicht, wie wichtig es ist, das **positive Selbstbild** eines Menschen zu stärken. Dies ist in allen drei Berufsfeldern der Sozialen Arbeit zentral. Wenn Fachpersonen der Sozialen Arbeit die positive Selbstwahrnehmung ihrer Adressatenschaft unterstützen, dann erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass diese bei kognitiver Dissonanz ihr Verhalten oder ihre Einstellungen in eine wünschenswerte Richtung verändern.

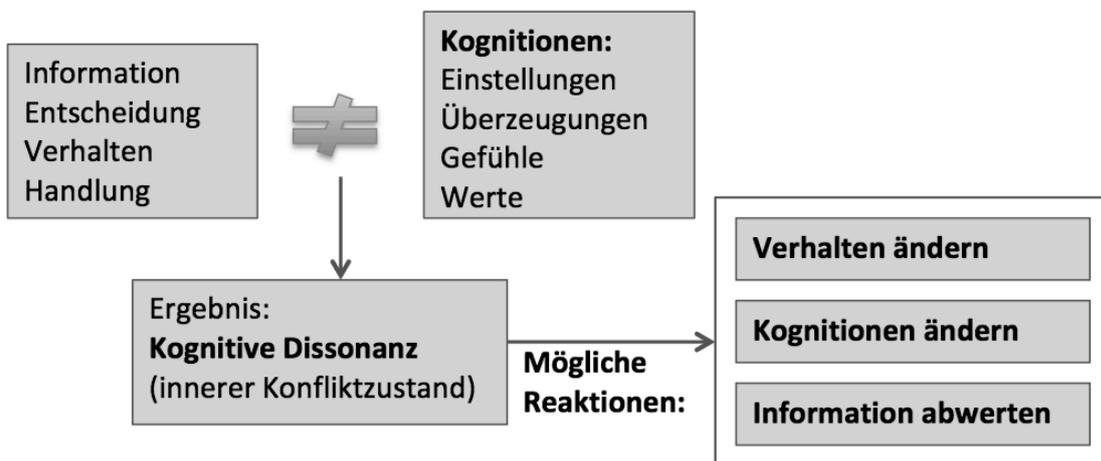
Aronson et al. (2014) führen drei Möglichkeiten auf, wie kognitive Dissonanz abgebaut werden kann:

1. Das Verhalten ändern, welches zur Dissonanz führt oder geführt hat.
2. Das Verhalten durch das Verändern einer eigenen Kognition (Einstellung, Überzeugung) rechtfertigen.
3. Das Verhalten rechtfertigen, indem neue Kognitionen hinzugefügt werden, welche helfen, das Verhalten zu legitimieren (S.181-183).

Frey und Gaska (2001) führen zusätzlich auf, dass durch Vermeidung dissonanter Kognitionen das Unbehagen reduziert werden kann. *Dissonanz hervorrufende Informationen oder Gedanken werden dafür ignoriert, vergessen oder verdrängt* (S.277). Dies erklärt, weshalb

Einstellungen sehr stark darüber bestimmen, welche Informationen wie bei Menschen ankommen. Bohner (2003) hält fest, dass Einstellungen die Wahrnehmung, die Interpretation, die Beurteilung und das Erinnern einstellungsrelevanter Informationen beeinflussen. **Einstellungsbedingte Selektivität** heisst diese Tendenz, mit der eigenen Einstellung übereinstimmende Informationen selektiv zu beachten, zu verarbeiten und zu erinnern. Die Dissonanztheorie hilft zu verstehen, weshalb Menschen motiviert sind, selektiv nach Informationen zu suchen, welche vorher getroffene Entscheidungen oder bestehende Einstellungen unterstützen (Selektive Informationsaufnahme). Gleichzeitig wird versucht, widersprüchliche Informationen aktiv zu vermeiden, um die **kognitive Konsistenz** zu wahren (S.297-300).

Abbildung 7: Modell der kognitiven Dissonanz. Dissonanz ist ein innerer Konfliktzustand, der Menschen dazu bringt, entweder ihr Verhalten zu ändern, ihre Kognitionen anzupassen oder unstimulierende Informationen abzuwerten.



(Quelle: Eigene Darstellung)

Um den Vorgang der kognitiven Dissonanz zu verdeutlichen, hilft das Beispiel vom Zigarettenrauchen, welches Aronson et al. (2014) ausführen: Millionen von Menschen rauchen mehrmals täglich und die meisten erleben dabei wahrscheinlich Dissonanz, weil sie wissen, dass dieses Verhalten das Risiko für gesundheitliche Probleme (Lungenkrebs, Lungenemphyseme, früher Tod) signifikant erhöht. Wie wird nun diese Dissonanz verringert? Ein direkter aber schwerer Weg ist, das **Verhalten zu ändern** und mit dem Rauchen aufzuhören (S.181). Was tun aber Menschen, die das nicht schaffen? Forscher haben das Verhalten und die Einstellungen starker Raucher untersucht, die nach dem Aufenthalt in einer Entwöhnungsklinik rückfällig geworden waren. Sie fanden dabei heraus, dass diese rückfälligen Raucher es geschafft hatten, die Gefahren des Rauchens **in ihrer Wahrnehmung zu verharmlosen**, um ohne Gewissensqualen weiterräumen zu können (Gibbons, Eggleston & Benthin, 1997; zit. in Aronson et al., 2014, S.181). Genau wie alle anderen Menschen mit kognitiver Dissonanz können Raucher ausserordentlich einfallsreich sein, um sich zu **rechtfertigen**. Einige reden sich ein, dass die Daten, die den Zusammenhang zwischen Gesund-

heitsschädigungen und Rauchen belegen, gar nicht schlüssig seien (**Abwerten von Informationen**). Oder sie sagen, das Rauchen sei es wert, das Risiko von Krebs einzugehen, weil es so angenehm sei, weil es sie entspanne sowie ihre nervliche Anspannung verringere und auf diese Weise eigentlich ihre Gesundheit fördere. Einige fügen eine **neue Kognition** hinzu, die ihr Verhalten als unschädlich verteidigt wie beispielsweise der Gedanke an den Grossvater, der schon als junger Mann bis ins hohe Alter jeden Tag eine ganze Schachtel rauchte, ohne gesundheitliche Probleme zu haben (Aronson et al., 2014, 181-182).

Dieses Beispiel hilft zu verstehen, wie kognitive Dissonanz funktioniert und welche Prozesse dadurch angestossen werden. Interessant für das vorliegende Thema ist die Beobachtung, dass kognitive Dissonanz genutzt werden kann, um Einstellungen zu verändern (Selbstpersuasion). Dafür sind folgende Erkenntnisse aus der Forschung relevant.

5.3.1 Hinweise aus der Dissonanztheorie zur Einstellungsänderung

- Grundsätzlich kann eine Person umso effektiver die Meinungen und Einstellungen von Menschen durch Kommunikation beeinflussen, je höher ihre **Attraktivität und Glaubwürdigkeit** in der Einschätzung der Empfänger ist (Frey & Gaska, 2001, S.294).
- **Entscheidungsfreiheit** ist eine wichtige Voraussetzung, damit es zu Dissonanz und Einstellungsänderungen kommt. Das Gefühl selber entscheiden zu können, die wahrgenommene Freiheit, ist deshalb so wichtig, weil es sonst nicht zu der Selbstverpflichtung (Commitment) kommt, für das Verhalten **Verantwortung zu übernehmen** (ebd. S.290-291).
- Es kommt vor, dass eine Person von ihrem momentanen oder vergangenen Verhalten auf eigene Einstellungen schliesst. Je weniger externe Gründe (externe Rechtfertigung) vorhanden sind, um das Verhalten zu erklären, umso eher schliesst jemand, dass sein Verhalten die eigene Einstellung widerspiegelt (interne Rechtfertigung) (ebd. S.310).
- Die Theorie der kognitiven Dissonanz macht darauf aufmerksam, dass **niedrigere Belohnungen und niedrigere Strafen** für ein Verhalten die gewünschte Veränderung von Einstellungen effektiver unterstützt, als hohe Strafen oder hohe Belohnungen (ebd. S.308-309).
- Informationen, welche die eigenen Einstellungen bestätigen, werden gesucht und inkongruente Botschaften werden tendenziell vermieden oder abgelehnt (bei Menschen mit hoher Angst oder Unsicherheit ist diese Selektion besonders hoch). Dieses Vorgehen dient Menschen dazu, Entscheidungen und Verhalten zu bestätigen und Dissonanz zu reduzieren. Wird die Dissonanz zu gross, um mit passenden Informationen abgebaut zu werden, wird eine Einstellungsänderung möglich. Homogene Gruppen gehen bei der Informationsverarbeitung nicht „objektiver“ vor als Einzelpersonen (ebd. S.295-296).

- **Interaktionen mit Menschen**, die nicht die eigene Meinung teilen, stellen immer eine Quelle für kognitive Dissonanz dar und bringen deshalb auch das Potenzial für Einstellungsänderungen mit sich (Frey & Gaska, 2001, S.297).

5.3.2 Reaktanz und übermäßige Rechtfertigung

Die Theorie der psychologischen Reaktanz wurde von Jack Brehm (1966, 1972) formuliert, der ausgehend von der Theorie der kognitiven Dissonanz seine Theorie entwickelte, die neue Erklärungen lieferte. Das Lexikon zur Soziologie beschreibt Reaktanz als eine motivationale Erregung mit dem Ziel, eine bedrohte oder abnehmende oder gänzlich verhinderte Freiheit wiederherzustellen. Reaktanz führt zu veränderter Bewertung der eingeschränkten Freiheit, zu direkten Versuchen, das bedrohte Verhalten auszuführen, zu Versuchen, die Freiheit durch ähnliche Handlungen wiederherzustellen sowie zur Entwicklung von Wut und aggressiven Gefühlen (Fuchs-Heinritz et al., 2011, S.554).

Für das vorliegende Thema sind folgende Grundannahmen der **Reaktanztheorie** wichtig, die Dorothee Dickenberger, Gisla Gniech und Hans-Joachim Grabitz (2001) erwähnen:

- Menschen haben die Freiheit, sich auf ihre Weise zu verhalten und zu denken.
- Wenn jemand feststellt, dass diese Freiheit eingeschränkt oder unmöglich gemacht wird, entsteht psychologische Reaktanz. Dieser motivationale Zustand drängt dazu, die verlorene oder bedrohte Freiheit wieder herzustellen (S.244).

Bohner (2003) hält fest, dass eine Person, deren Handlungsfreiheit eingeschränkt wird, dadurch motiviert wird, die ausgeschlossenen Handlungsmöglichkeiten positiver zu bewerten. Somit kann eine Bestrafung gegen unerwünschte Verhaltensweisen einen Bumerangeffekt haben (S.294). Laut Aronson et al. (2014) mögen es Menschen nicht, wenn sie in ihrer Freiheit bedroht sind, zu tun oder zu denken was sie wollen. Die dadurch verursachte Reaktanz können sie abbauen, indem sie das verbotene Verhalten ausüben (S.238). Es muss deshalb festhalten werden, dass Persuasionsversuche mit emotionaler Argumentationsführung, Druck, Nötigung, Bedrohung oder gar Strafe verbunden ihr Ziel nicht erreichen. Das Verhalten wird sich möglicherweise zwar ändern, solange die Kontrolle vorhanden ist. Die Einstellung, welche mit dem Verhalten zusammenhängt, wird sich jedoch eher verstärken.

Oft werden **positive Anreize** gesetzt, um erwünschte Einstellungen und erwünschtes Verhalten zu fördern. Damit soll, anders als bei Verboten oder Bestrafung, keine Reaktanz erfolgen. Beispielsweise bieten einige Krankenkassen ihren Versicherten einen Betrag, wenn diese Sport betreiben oder an einem Gesundheitsprogramm teilnehmen. Oder die Sozialhilfe erhöht sich um eine Integrationszulage, wenn sich die Person besonders um ihre soziale und/oder berufliche Integration sowie diejenige von Menschen in ihrem Umfeld bemüht. Bohner (2003) führt jedoch aus, dass Anreize für erwünschtes Verhalten auch entgegengesetzte Auswirkungen auf Einstellungen haben können, insbesondere wenn eine Person vorher schon **intrinsisch motiviert** war (d.h. schon eine positive Einstellung zum Verhalten hatte). Dieses Phänomen wird **übermäßige Rechtfertigung** genannt und bedeutet, dass zwar

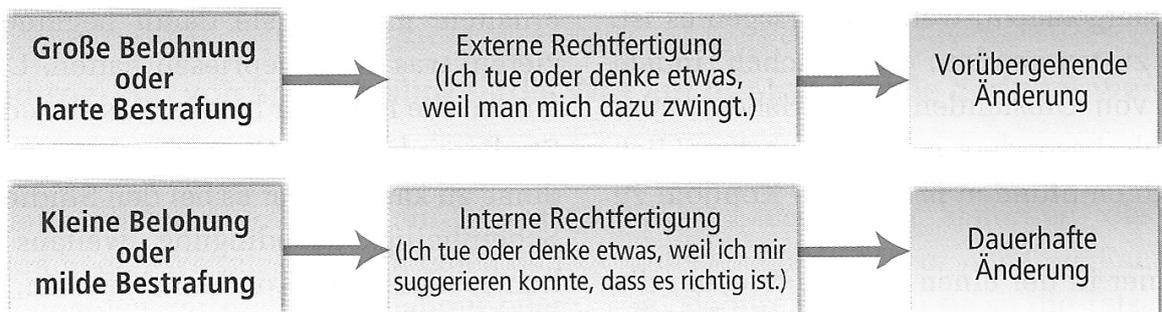
infolge einer Belohnung die Häufigkeit eines Verhaltens zunehmen kann, die zugehörige Einstellung hingegen weniger positiv wird (S.292). Zu diesem Effekt der übermässigen Rechtfertigung existieren mehrere Studien und weisen darauf hin, dass Belohnungen die Attraktivität für ein Verhalten senken können. Dies kann mit kognitiver Dissonanz erklärt werden, weil die Person zum Schluss kommt, ein Verhalten entspreche ihr eigentlich nicht, sie mache es nur wegen dem Anreiz von aussen.

5.3.3 Kognitive Dissonanz und nicht hinreichende Rechtfertigung

Es wurde aufgezeigt, dass Bestrafung und Verbote zu psychologischer Reaktanz führen können. Die Theorie der kognitiven Dissonanz stützt die Erkenntnis, dass unzureichende Bestrafung effektiver wirkt, weil dabei die Person den Grund für ihr Verhalten nicht von aussen aufgedrängt erlebt, sondern ihrer eigenen Einstellung zuschreibt. Um eine Einstellung zu verändern, die zu unerwünschtem Verhalten führt (beispielsweise Gewalt auf der Wohngruppe), kann es helfen, mit **unzureichender Bestrafung** zu reagieren. Je milder dabei die angedrohte Strafe ist, desto geringer ist die externe Rechtfertigung für das veränderte Verhalten; und umso grösser wird das Bedürfnis nach interner Rechtfertigung, was zur Einstellungsänderung führt (Aronson et al., 2014, S.196-197). Als Fachperson mit unzureichender Bestrafung zu reagieren, mag unvernünftig scheinen, es wird jedoch viel nachhaltiger zum Ziel von neuem Verhalten über eine Einstellungsänderung führen (ebd. S.196-199). Bohner (2003) hält fest, dass sich bei **freier Entscheidung**, also **ohne hinreichende Rechtfertigung** von aussen (Verbot, Bestrafung oder Belohnung), die Dissonanz am ehesten verringert, indem die dissonante Einstellung durch eine konsistentere Kognition ersetzt wird: „Im Grunde genommen finde ich Gewalt sowieso schlecht“ (S.293).

Wenn also Fachleute der Sozialen Arbeit Menschen zu erwünschtem Verhalten motivieren können (freiwillig, ohne grossen Anreiz durch Belohnung oder Bestrafung), dann besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass diese Menschen zur Rechtfertigung ihres neuen Verhaltens auch ihre Einstellung anpassen. Es wird nach diesen Ausführungen ausserdem klar, wie bedeutsam grosse **Entscheidungs - und Wahlfreiheit** ist.

Abbildung 8: Externale versus internale Rechtfertigung. Unzureichende Belohnung und Bestrafung führt zu Selbstrechtfertigung, die wiederum Selbstpersuasion und dauerhafte Veränderung auslöst. Grosse Belohnung oder starke Bestrafung kann zeitweilig zur Befolgung der Regeln führen, was aber nur selten lange anhält.



(Quelle: Aronson et al., 2014, S.199)

Eine gute Möglichkeit, Menschen in vorteilhaften Entscheidungen zu unterstützen, ergibt sich laut Marius Metzger (2014) durch die **Gestaltung von Entscheidungsumfeldern**. Dies kann in ganz unterschiedlichen Alltagssituationen geschehen (S.233). Metzger bezieht diese Vorgehensweise auf die Kindererziehung. Dabei schafft eine erwachsene Bezugsperson ganz bewusst ein Entscheidungsumfeld, welches ein bestimmtes Verhalten der Kinder wahrscheinlicher werden lässt, das ihnen jedoch immer noch die **eigene Entscheidung** lässt. Beispielsweise stellt die Betreuungsperson den spielenden Kindern eine Schale mit frisch geschnittenem Obst oder Gemüse auf den Tisch, ohne etwas zu sagen. Mit hoher Wahrscheinlichkeit werden die Kinder die gesunde Nahrung essen, einfach weil diese im Gegensatz zu attraktiveren Süßigkeiten ohne Anstrengung (evtl. Verhandlung mit der Betreuungsperson) leicht verfügbar ist. So wurden die Kinder zwar beeinflusst, aber nicht in ihrer Entscheidungsfreiheit eingeschränkt (ebd. S.233-234). Dieses Vorgehen bezeichnet Metzger als **libertären Paternalismus**, weil dadurch eben die eigene Entscheidungsfreiheit gewährleistet bleibt (S.234).

Auf die gleiche Weise ist die Gestaltung von Entscheidungsumfeldern auch mit Erwachsenen möglich. Wie sich dies auf Einstellungen auswirkt, zeigt eine Erfahrung des Autors: Einige junge Erwachsene im Motivationssemester, die vorher nach eigener Aussage Wasser nicht gern hatten, änderten beispielsweise ihre Meinung nach wenigen gemeinsamen Mittagessen. Der offensichtliche Grund dafür war, dass Kursleitungspersonen jeweils Wasser als Alternative zu den selber mitgebrachten Süßgetränken auf den Tisch stellten. Vielleicht spielte noch die Vorbildfunktion eine gewisse Rolle, oder die Vergesslichkeit der Jugendlichen (keinen Eistee gekauft). Alleine durch die vorhandene Möglichkeit tranken jedenfalls einige junge Erwachsene regelmässig Wasser und fanden es plötzlich gut. Nach den Ausführungen zu kognitiver Dissonanz und internaler Rechtfertigung sollte auch klar sein, welche Prozesse zu dieser Einstellungsänderungen geführt hatten.

Die obigen Beispiele können als „**Nudge**“ bezeichnet werden - auf Englisch ein sanfter Schubser. In ihrem Buch „Nudge - Wie man kluge Entscheidungen anstösst“ befassen sich Richard Thaler und Cass Sunstein (2009) mit sanften Schubsern, die Menschen dabei unterstützen, für sie vorteilhafte Entscheidungen zu treffen. Ihrer Meinung nach ist es legitim, das Verhalten anderer Menschen zu beeinflussen, um deren Leben länger, gesünder und besser zu machen. Wie Metzger beschreiben auch sie diese Haltung als libertären Paternalismus, der zwar Menschen in eine gewisse Richtung beeinflusst (in jene Richtung, die sie jeweils selber wählen würden, passten sie nur richtig auf, wären umfassend informiert, hätten unbegrenzte kognitive Fähigkeiten und absolute Selbstkontrolle), der sie jedoch nicht dazu zwingt (S.14-15).

Nudge bezeichnet alle Massnahmen, mit denen das Verhalten von Menschen in vorhersagbarer Weise und doch freiwillig verändert werden kann. Ein Nudge ist ein Anstoss, keine Anordnung und muss ohne grossen Aufwand zu umgehen sein. Das Obst in der Mensa auf

Augenhöhe zu präsentieren zählt als Nudge. Junkfood aus dem Angebot zu nehmen jedoch nicht (Thaler & Sunstein, 2009, S.15).

Menschen neigen dazu, viele Fehler zu machen und treffen oft falsche Entscheidungen. Deshalb brauchen sie **sanfte Schubser in die richtige Richtung**, besonders wenn sie die Folgen ihrer Entscheidungen nicht direkt erfahren und nicht alle Aspekte davon problemlos verstehen können (beispielsweise werden Resultate eines ungesunden Lebensstils oft erst nach Jahren spürbar) (ebd. S.106-107). Wenn Fachpersonen der Sozialen Arbeit durch Nudges und durch die Gestaltung von Entscheidungsumfeldern ihrer Adressatenschaft vorteilhaftes Verhalten erleichtern, dann führt dies durch kognitive Dissonanz zu nachhaltigen Einstellungsänderungen. Denn wie oben ausgeführt wurde, passen sich Einstellungen am ehesten einem neuen Verhalten an, wenn dies freiwillig und ohne hinreichende Rechtfertigung von aussen gewählt wird.

5.4 Veränderung von Vorurteilen

Es wurde dargelegt, dass Vorurteile negative Einstellungen gegenüber den Mitgliedern einer Menschengruppe sind (Kapitel 2.3, 4.3.2 & 4.3.3). Nun werden Möglichkeiten zur Veränderung von Vorurteilen thematisiert, welche die Einstellungsforschung bisher aufgezeigt hat. Laut Aronson et al. (2014) sind Vorurteile allgegenwärtig und beeinflussen viele der sozialen Interaktionen. Die Sozialpsychologie vertritt trotzdem eine positive Sicht und vertritt die Haltung, dass Vorurteile aufgegeben werden können, weil Menschen sich ändern können (S.503). Ein logischer Ansatz besteht darin, Menschen genaue Informationen zu geben, die ihre Stereotype widerlegen (ebd. S.504).

Nach dem bisher vermittelten Wissen sollte jedoch klar sein, dass dies nicht so einfach ist. Denn Menschen ändern ihre allgemeine Überzeugung nicht, auch wenn sie zwei oder drei Beispiele hören, die ihr bereits bestehendes Stereotyp widerlegen. Es ist sogar möglich, dass solche Beispiele das Stereotyp weiter festigen, wie Experimente zeigten. Denn auch gute Argumente können als Anreiz dazu dienen, sich zusätzliche Gründe auszudenken, warum das Vorurteil bestehen bleiben soll. Und die gegensätzlichen Beispiele können als „Ausnahme von der Regel“ abgetan werden (ebd. S.504). Reine Fakten werden also selten zum Ziel führen, Vorurteile abzubauen.

5.4.1 Die Kontakthypothese

Trotzdem besteht laut Aronson et al. (2014) Hoffnung, Vorurteile abzubauen. Denn der wiederholte Kontakt zu Mitgliedern einer Fremdgruppe kann Stereotype und Vorurteile schwächer werden lassen. Es muss jedoch eine besondere Form des Kontakts sein, denn Kontakt allein kann auch Feindschaft verstärken und Vorurteile zunehmen lassen (S.504-505).

Durch Forschungen über die Einstellung junger Leute gegenüber älteren, gesunder Menschen gegenüber psychisch Kranken, die Einstellung nichtbehinderter Kinder gegenüber

Kindern mit Behinderungen, die Vorurteile heterosexueller gegenüber homosexuellen Menschen: Die **Kontakthypothese** wurde laut Aronson et al. (2014) durch viele Studien im Labor und in der realen Welt gestützt. Die Aufhebung der Rassentrennung in den USA 1954 brachte viele lebendige Labore in Schulen und Universitäten, um die Kontakthypothese zu prüfen (S.504-505).

Es ist erwiesen, dass Freundschaften jenseits der ethischen und rassistischen Trennlinien zum Rückgang von Vorurteilen führen. Doch die Aufhebung der Rassentrennung führte statt zur erhofften Harmonie auch oft zu Spannungen und Aufruhr und häufig nahmen Vorurteile in gemischten Klassen sogar noch zu. Gordon Allport hatte beobachtet, dass sich Vorurteile durch Kontakt nur abbauen lassen, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Beide Gruppen müssen den **gleichen Status** haben.
- Die Gruppen brauchen ein **gemeinsames Ziel**.
- Ihr Kontakt muss durch ein Gesetz oder durch örtliche Sitten und Gebräuche (**soziale Normen**) unterstützt werden, welche die Gleichheit unter den Gruppen fördert (Allport, 1954/1971; zit. in Aronson et al. 2014, S.506).

Diese Feststellung wurde laut Aronson et al. (2014) durch jahrzehntelange Forschungen bestätigt und von ihnen durch drei weitere Bedingungen ergänzt.

- Es muss eine **wechselseitige Abhängigkeit** in der gemischten Gruppe bestehen (also die Notwendigkeit, sich aufeinander verlassen zu müssen, um das gemeinsame Ziel zu erreichen).
- Der Kontakt muss in einer **freundlichen, zwanglosen Umgebung** stattfinden, damit die Gruppenmitglieder der unterschiedlichen Gruppen ungehindert interagieren können (informeller Kontakt).
- Es müssen **mehrere Mitglieder der jeweiligen Fremdgruppe** vorhanden sein, nur so kann das Stereotyp abgebaut werden, ohne die Erlebnisse als Ausnahme abtun zu können (Aronson et al., 2014, S.506-508).

Mit diesem Hintergrund wird es verständlich, weshalb der Kontakt von Menschen unterschiedlicher Gruppen oder Nationalitäten alleine nicht reicht, um Vorurteile abzubauen und Solidarität zu schaffen. Es lässt sich so leicht auch legitimieren, weshalb es Fachpersonen der Sozialen Arbeit braucht. Sie können nämlich massgeblich dazu beitragen, dass die oben genannten Bedingungen gegeben sind, wenn Fremdgruppen aufeinandertreffen. Dies kann beispielsweise eine wichtige Absicht sein, welche die Soziokulturelle Animatorin bei der Umsetzung von Projekten mit Jugendlichen aus dem Jugendtreff verfolgt. Weiter kann ein Sozialarbeiter in der Schule mit den Lehrpersonen und den Schulklassen darauf hinarbeiten, dass ein solches Schulklima entsteht. Es ist auch denkbar, dass eine Sozialpädagogin bewusst die Begegnung zwischen den Kindern mit Behinderung, die sie betreut, und Kindern ohne Behinderung fördert. Wenn diese Kontakte unter den genannten Bedingungen stattfinden, dann ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, dass dabei Vorurteile abgebaut werden

und vielleicht sogar neue Freundschaften entstehen. Um dieses Kapitel abzuschliessen, wird dieses Vorgehen an einem Beispiel erläutert.

5.4.2 Kooperation und wechselseitige Abhängigkeit

Elliot Aronson entwickelte 1971 die Methode der **Jigsaw-Klasse**, die der Zusammensetzung eines Puzzles gleicht, um in Schulen mit Rassenkonflikten ein harmonischeres Schulklima zu ermöglichen. Den oben genannten Bedingungen wurde dabei Rechnung getragen. Diese Puzzle-Klassen funktionieren folgendermassen: Schüler/innen werden in Lerngruppen eingeteilt, in denen jeweils jede Person einen Teil des schriftlichen Materials vom Tagesthema erhält. Jedes Kind erhält somit einen wichtigen Teil der Informationen und muss seinen Teil dann anderen der Gruppe beibringen, weil diese sonst keinen Zugang zu diesem Material haben. So werden die Kinder gegenseitig voneinander abhängig. Es ist dabei sogar im Interesse der ganzen Gruppe, auch Kindern mit Schwierigkeiten beim Verstehen oder Vortragen genau und geduldig zuzuhören und allenfalls diese Kollegin oder den Kollegen zu ermutigen. Dieser Jigsaw-Prozess bewirkt, dass die Kinder einander mehr **Respekt entgegenbringen und Aufmerksamkeit schenken**. Die Erfahrungen von Aronson zeigen, dass sich dabei vorher diskriminierte Kinder entspannter und engagierter verhalten und von den anderen nach kurzer Zeit als klüger als vorher angenommen eingeschätzt werden. Der Teufelskreis von Vorurteilen, Ausgrenzung und der Bestätigung durch selbsterfüllende Prophezeiung, kann so durchbrochen werden. Durch Kontakt, bei welchem verschiedene ethnische Gruppen kooperativ zusammenarbeiten, nimmt das Selbstwertgefühl zu und die Vorurteile nehmen ab (Aronson et al., 2014, S.509-510).

Der Erfolg dieser Methode kann unter anderem darauf zurückgeführt werden, dass die Mitarbeit in einem kooperativen Team, die Wahrnehmung „Eigengruppe versus Fremdgruppe“ aufhebt und es ermöglicht, die kognitive Kategorie „Einheit“ zu entwickeln. Ausserdem kommen Menschen dadurch in die Situation, anderen **einen Gefallen zu tun** und sich **gegenseitig zu helfen**, was automatisch die Sympathie erhöht. Weiter erhöht kooperative Zusammenarbeit die **Fähigkeit zur Empathie**. Empathie hilft Aggressionen abzubauen und vermindert Vorurteile (Aronson et al., 2014, S.510-511).

Heute sind die Puzzlegruppen eine bekannte Unterrichtsmethode, die von Lehrpersonen mehr oder weniger regelmässig angewendet wird. Mit diesem praktischen Beispiel wird zum nächsten Kapitel übergeleitet, in dem die abgeleiteten Prinzipien für die Praxis einen besonderen Platz einnehmen.

6 Beitrag der Sozialen Arbeit zur Veränderung von Einstellungen

Nun gilt es, die bisherigen Erkenntnisse für die Praxis der Sozialen Arbeit zu adaptieren. Dies geschieht anhand einiger Grundsatzüberlegungen, danach werden Hinweise aus der Neurobiologie aufgenommen, um schlussendlich Prinzipien zu formulieren, die sich auf berufliche Handlungssituationen anwenden lassen.

6.1 Grundsätzliche Überlegungen

John Lennox (2009), der bekannte Professor für Mathematik an der Universität Oxford, schreibt, dass alle Menschen durch ihre Überzeugungen und Einstellungen befangen sind. Niemand kann dieser Befangenheit entgehen wie Lennox sagt:

Wir sind alle befangen in dem Sinne, dass unsere Weltanschauung aus Antworten und Teilantworten besteht, die wir auf die Fragen geben, die uns das Universum und das Leben stellen. Vielleicht sind unsere Weltanschauungen nicht einmal klar oder bewusst formuliert, aber sie sind trotzdem da. Sie sind geprägt durch Erfahrung und Reflexion. Sie können sich ändern und tun es auch – hoffentlich auf der Grundlage von stichhaltigen Beweisen. (S.19)

Hier nennt Lennox zwei Hauptmöglichkeiten, welche zu veränderten Einstellungen führen: **Erfahrung** und **Reflexion**. Wie im Kapitel 5 aufgezeigt, gründen viele Einstellungen auf gemachten Erfahrungen; andere wiederum gründen auf logischen Argumenten.

Zu beidem können Fachpersonen der Sozialen Arbeit immer wieder beitragen: Sie können Möglichkeiten zu neuen Erfahrungen gestalten sowie Menschen mit logischen Argumenten zum Nachdenken anregen.

Die Mittel und Wege (psychologischer) Einflussnahme auf Menschen sind laut Nolting und Paulus (2015) ausserordentlich zahlreich, wie die Vielfalt an therapeutischen, pädagogischen oder auch animatorischen und sozialarbeiterischen Massnahmen zeigt (S.219). In der vorliegenden Arbeit werden keine einzelnen Methoden für die Praxis der Sozialen Arbeit vorgestellt. Vielmehr dreht sich die Suche um allgemeine, handlungsleitende Prinzipien zur Einstellungsänderung, die auf viele Kontexte anwendbar sind. Das jeweilige Vorgehen wird stark vom Arbeits- und Berufsfeld sowie von institutionellen Begebenheiten abhängig sein. Allgemein betrachtet lassen sich die Vorgehensweisen trotzdem meist den folgenden drei von Nolting und Paulus (2015) aufgeführten Ansatzpunkten zuordnen:

- Veränderung **personaler** Aspekte: Dies geschieht über die Ermöglichung von Lernprozessen, etwa im Kontext von Therapie, Beratung, Erziehung oder Unterricht. Dabei können unterschiedliche Arten von Lernen zur Geltung kommen, Varianten

des kognitiven Lernens ebenso wie Lernen am Effekt oder Lernen am Modell (S.220). Dabei ist auch an implizites Lernen zu denken, das in der Soziokulturellen Animation grossen Stellenwert einnimmt.

- Veränderung **situativer** Bedingungen: Dies kann beispielsweise durch andere Arbeitsanforderungen (geschützter Arbeitsplatz, begleitete Werkstätte zur Vorbereitung auf den ersten Arbeitsmarkt), neue Wohnbedingungen oder durch die Verfügbarkeit bestimmter Medien erfolgen. Dabei wird das Verhalten und Erleben des betroffenen Menschen durch die Herstellung eines neuen Umfelds beeinflusst (Nolting & Paulus, 2015, S.220). Dazu gehört auch die Gestaltung von Entscheidungsumfeldern (vgl. Kapitel 5.3.3)
- Veränderung eines **interpersonalen** Systems: Mehrere zusammengehörige Personen werden in diesem Fall gleichzeitig in die Intervention einbezogen. Beispiele dafür sind Interventionen mit Familien oder Ehepaaren, ganzen Gruppen wie Projekte mit einer Schulklasse oder der ganzen Schule (beispielsweise zur Gewaltverminderung) oder Interventionen in einem Quartier. Dabei ergibt sich durch Interaktions- und Kommunikationsprozesse sozusagen ein gemeinsames Umlernen (ebd. S.220).

Die Wahl des Vorgehens wird sich in der professionellen Sozialen Arbeit auf diagnostische Überlegungen und eine daraus abgeleitete Erklärung des Problems stützen. Die drei Berufsfelder der Sozialen Arbeit stellen aus Sicht des Autors Spezialgebiete dar, die sich überschneiden und viele Gemeinsamkeiten haben. Er geht davon aus, dass **gemeinsame Grundvoraussetzungen** im Bereich von Selbst-, Sozial-, Methoden- und Fachkompetenzen bei allen Fachpersonen vorhanden und **in allen drei Berufsfeldern relevant sind**. Basierend auf dieser Annahme schliesst der Autor, dass die Fachleute aller drei Berufsfelder in den unterschiedlichen Arbeitsfeldern angestellt werden können. Persönliche Präferenzen und gewisse Spezialisierungen im Kompetenzprofil entscheiden dann die konkrete Wahl.

Deshalb sind die formulierten Prinzipien im Kapitel 6.4 auch nicht auf ein spezielles Berufsfeld zugeschnitten, sondern stellen aus Sicht des Autors Grundlagen dar, an denen sich alle Fachleute orientieren können. Schlussendlich muss immer die Fachperson entscheiden, welche Hinweise sich für die betreffende Handlungssituation und für eine konkrete Herangehensweise eignen. In diesem Sinne sind sie nicht als einfaches Rezept zu sehen, um Einstellungsänderungen zu erreichen. Vielmehr sind es auf der Einstellungsforschung gegründete Hinweise, die zusammen mit dem Fach- und Methodenwissen der Sozialen Arbeit zur Anwendung kommen.

Vor diesen handlungsleitenden Prinzipien gilt es jedoch noch zwei Themen anzusprechen, welche bisher nicht explizit thematisiert wurden: **Vorbildfunktion und Vertrauen**. Diese sind für die Praxis der Sozialen Arbeit zentral, weil dort Fachpersonen teilweise einen intensiven und langen Kontakt zu Menschen aufbauen können. Solche Kontakte eignen sich besonders, um Vertrauen zu stärken und um als Vorbild für wertbasierte Einstellungen (Men-

schenwürde, Menschenrechte, Soziale Gerechtigkeit) zu dienen. Dies ist ein grosser Vorteil gegenüber der Werbebranche oder der Politik, welche die Erkenntnisse der Einstellungsforschung auch nutzen. Die folgenden zwei Themen ergänzen somit die Hinweise aus der Persuasionsforschung, dem Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit und der kognitiven Dissonanz.

6.2 Vorbildfunktion

Laut Nolting und Paulus (2015) sind Menschen oft der wichtigste Situationsfaktor, welcher das Verhalten von anderen Personen beeinflusst. So kann der aktuelle soziale Kontext Menschen sogar zu Verhaltensweisen veranlassen, die in Widerspruch zu ihren Einstellungen stehen (S.134). Im Zusammenhang mit dem Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit war eine Erkenntnis, dass die **Glaubwürdigkeit des Botschafters** ausschlaggebend sein kann, um die Information über den peripheren Weg zu verarbeiten. Auch wenn noch so professionell Informationen vermittelt werden, wie und ob sie ankommen, bleibt schlussendlich unsicher. Viel effektiver als eine Information zu vermitteln, ist das Vorleben dieser Botschaft. Der Neurobiologe Gerhard Roth (2012) bemerkt, dass der wichtigste Teil des Einflusses auf andere Personen über nichtsprachliche Kommunikation abläuft (S.296). Deshalb sind auch die inneren Zustände (Einstellungen, Haltung), die **Glaubwürdigkeit** und **Aufrichtigkeit** die wichtigsten Komponenten einer Kommunikation, um eine Person zu berühren. Weiter ist das eigene vorbildliche Verhalten ausschlaggebend, um den Boden für Veränderungen vorzubereiten (ebd. S.299). Somit muss eine Person ein **Vorbild** in all dem sein, das sie von jemand anderem fordert (ebd.).

Hüther (2011) erklärt diesen Einfluss der Vorbildfunktion mit dem sogenannten **Resonanz oder Imitationslernen**. Kinder beginnen schon sehr früh, bei anderen beobachtete Verhaltensweisen in ihrem Inneren nachzuvollziehen. Verantwortlich dafür sind sogenannte „Spiegelneuronen“. Diese Spiegelung des Verhaltens von Vorbildern ist in jedem Menschen von klein auf angelegt. Auch geistige Haltungen und Vorstellungen von Vorbildern werden durch Imitationslernen übernommen (S.59-61). Deshalb gehört das Thema Vorbildfunktion aus Sicht des Autors dazu, wenn Einstellungsänderungen erreicht werden sollen. Die Einstellungen und Haltungen, welche ein Mensch in seinem Leben ausbildet, hängen laut Hüther (2011) in hohem Mass von Vorbildern ab, die ein Mensch innerhalb seiner Lebenswelt und den dortigen sozialen Beziehungen vorfindet (S.67). Fachpersonen können durch ihre Gegenwart in dieser Lebenswelt zu genau solchen wichtigen Vorbildern werden. Dies geht jedoch tiefer als „nur“ eine berufliche Rolle auszuüben und bedingt die Bereitschaft, zuerst an sich selber zu arbeiten, um ein glaubwürdiges Vorbild zu sein. Diese Überlegungen streichen die Bedeutung der Selbstkompetenz heraus, die neben Sozial-, Fach- und Methodenkompetenzen manchmal nicht genügend beachtet wird.

6.3 Vertrauen

Nach Hüther (2011) sind es Vorstellungen, Überzeugungen, Haltungen und Einstellungen, die Menschen im Leben Halt bieten. Um diese verändern zu können, müssen Menschen bereit sein, die alten Einstellungen loszulassen. Der *Halt geht also vorübergehend verloren* und das löst Angst aus. Somit ist eine Veränderung von Einstellungen nur möglich, wenn das **Vertrauen** überwiegt (S.176). Grundlage für alle menschlichen Entwicklungs-, Bildungs- und Sozialisierungsprozesse ist das Vertrauen in sich selber und in Personen, die Vertrauen ausstrahlen. In diesem Sinne führt auch überreden, überzeugen oder unterrichten selten dazu, dass sich eine Person weiter entwickelt. Wer andere Menschen auf einen Weg der Veränderung seiner Einstellungen bringen will, muss in der Lage sein, diese **einzuladen**, zu **ermutigen** und zu **inspirieren** (ebd. S.124-125).

Menschen können Schritte zu einer neuen Erfahrung mit sich selbst und mit anderen Personen oder zu neuen Erfahrungen in Schule, Ausbildung oder im Beruf wagen. Dazu brauchen sie Vertrauen; Vertrauen in sich selber und auch in ebendiese Person, welche sie einladen, ermutigen und inspirieren möchte. Dieses Vertrauen kann nur durch Glaubwürdigkeit und ohne Druck durch eine echte, einladende Haltung entstehen.

Laut Hüther (2011) ist *Vertrauen das einzige Gegenmittel gegen Verunsicherung und Angst*, welche Einstellungsänderungen verhindern. Dies können Hirnforscher inzwischen mit Hilfe ihrer bildgebenden Verfahren empirisch nachweisen. Wer also seine alten Einstellungen erneuern will, braucht Vertrauen in sich selbst und in seine Umwelt (S.131).

Soziale Arbeit kann in ihren verschiedenen Berufs- und Arbeitsfeldern dazu beitragen, dieses Vertrauen von Menschen zu stärken. Professionelle der Sozialen Arbeit können, genau wie auch Lehrpersonen oder Dozierende, Eltern, Grosseltern und Vorgesetzte, positive Voraussetzungen zur Veränderung von Einstellungen schaffen, indem sie im Kontakt mit Menschen deren Vertrauen stärken.

6.4 Handlungsleitende Prinzipien zur Einstellungsänderung

Nun wird dargestellt, welche Prinzipien sich für die Praxis der Sozialen Arbeit als Konsequenz der ausgeführten Zusammenhänge ergeben.

Tabelle 2: Handlungsleitende Prinzipien zur Unterstützung von Einstellungsänderungen

Handlungsleitende Prinzipien	Erläuterung
Allgemein:	
Sensibilität für kritische Einstellungen	Sensibel sein für hinderliche oder kritische Einstellungen bei Adressatinnen und Adressaten.
Einladen, ermutigen, inspirieren	Menschen zu neuen Erfahrungen einladen, ermutigen und inspirieren. (Hüther, 2011, S.152).

Entscheidungsfreiheit	Zu jeder Gelegenheit Wahlmöglichkeiten bieten. Entscheidungsfreiheit führt verstärkt zu der Selbstverpflichtung, für die eigenen Entscheidungen Verantwortung zu übernehmen und ist grundsätzlich motivierend.
Erlebnis- und Erfahrungsräume gestalten	Den Adressatinnen und Adressaten neue Erlebnisse und Erfahrungen, besonders mit kritischen Einstellungsobjekten ermöglichen.
Entscheidungsumfelder gestalten	Entscheidungsumfelder lassen förderliche Entscheidungen auf freiwilliger Basis wahrscheinlich werden. So entstehen neue Erlebnisse, durch neues Verhalten werden Einstellungsänderungen wahrscheinlich.
Austausch zwischen Lebenswelten ermöglichen	Wenn Menschen über ihre unterschiedliche Herkunft, Ausbildungen oder ihre individuellen kulturspezifischen Eigenarten hinweg Kontakt pflegen, geschieht etwas Inspirierendes. Dann treffen Menschen auf andere Einstellungen, andere Vorstellungen und anderes Denken. In diesem Zusammentreffen liegt das kreative Potenzial, traditionelle und teilweise unzweckmässige Einstellungen, Vorstellungen und Denkweisen zu erneuern (Hüther, 2011, S.130-132).
Vertrauen stärken	Selbstvertrauen eines Menschen ist eine wichtige Voraussetzung etwas Neues zu wagen oder eigene Einstellungen hinterfragen zu können. Weiter ist Vertrauen in die Fachperson wichtig, um eine Botschaft von ihr annehmen zu können.
Arbeit an sich selber:	
Ein echtes Vorbild sein	Bei jeder Gelegenheit mit gutem Beispiel vorangehen und Werte-basierte, förderliche Einstellungen nicht nur vertreten, sondern verinnerlichen und leben. Etwas vorleben und darüber zu sprechen ist wirkungsvoll. Die Botschaft zu leben ist effektiver als eine Botschaft nur zu sagen.
Wertesystem verinnerlichen	Eine Fachperson muss sich selbst übergeordneten Normen und Werten unterordnen. Das bedeutet die eigene Selbstbestimmung (Autonomie) einzuschränken und sich freiwillig gewissen Normen und Werten unterzuordnen. Im Fall der Sozialen Arbeit bedeutet dies die Verpflichtung gegenüber dem dritten Mandat (wissenschaftliche Basis, berufsethische Basis, Menschenwürde und Menschenrechte) (Schmocker, 2011, S.48). Diese Haltung muss von den Fachpersonen gelebt werden und hat so eine starke Vorbildfunktion.
Eigene Einstellungen überprüfen	Immer wieder an den eigenen Einstellungen (gegenüber Menschen, Gruppen, Objekten) arbeiten und überprüfen, ob diese mit den Werten der Sozialen Arbeit übereinstimmen (Berufskodex).

Eigene Einstellungen ehrlich vertreten	Ein Vorbild wertbasierter und vorteilhafter Einstellungen liefern (glaubwürdig, ehrlich, integer, authentisch). Diese Haltung kann nicht nur in Form einer beruflichen Rolle übernommen werden, sondern sie muss echt sein und in jedem Bereich des Lebens umgesetzt werden. So dient es Adressatinnen und Adressaten, als Orientierung und Vorbild.
Selbstreflexion	Aufmerksamkeit für die Arbeit an sich selber was Charakterbildung und Persönlichkeitsentwicklung bedeutet.
Arbeit an sich selber	Eine wohlwollende Haltung, kein Druck machen, einladen, Vorbild sein, positive Einstellungen leben (auch unsympathischen Menschen, problematischen Situationen, sich selber und Leitungspersonen gegenüber) will trainiert sein.
Botschaften und Informationen vermitteln:	
Betroffenheit erzeugen	Die persönliche Betroffenheit einer Person steigert ihre Motivation zur Verarbeitung von Information.
Relevante Informationen	Adressatinnen und Adressaten gezielt relevante Informationen mit schlüssigen Argumenten bieten.
Qualität von Botschaften	Um langfristig stabile, für Gegenargumente gefeite und verhaltenssteuernde Einstellungen hervorzurufen, muss in die Qualität der Botschaft investiert, und gleichzeitig sichergestellt werden, dass die Empfänger/innen willens (eigene Betroffenheit) und in der Lage sind, die Botschaft intensiv zu verarbeiten (Stahlberg & Frey, 2001, S.355).
Glaubwürdig auftreten	Um eine Information auf dem peripheren Weg zu verarbeiten, ist die Glaubwürdigkeit oder der Expertenstatus des Botschafters ausschlaggebend.
Analyse der Argumente	Menschen ermutigen, Informationen und Argumente gründlich zu analysieren. Dies führt eher zu stabilen, verhaltensrelevanten Einstellungen.
Kognitive Dissonanz und Selbstrechtfertigung nutzen:	
Einstellungskonträre Argumentation	Menschen selber Argumente formulieren lassen, die ihren eigenen, kritischen oder hinderlichen Einstellungen widersprechen (Aronson et al., 2014, S.194-196).
wenig externe Rechtfertigung	Menschen dazu motivieren, ohne grosse Belohnung oder nur für geringe externe Anreize etwas zu tun, das ihrer kritischen Einstellung widerspricht. Dies wird sie dazu bringen, ihre Einstellung nach erfolgtem Verhalten anzupassen, wenn nicht genügend Gründe für externe Rechtfertigung vorhanden sind. Es gilt: Je kleiner der externe Anreiz, desto grösser die Einstellungsänderung (Aronson et al., 2014, S.195).

Beitrag der Sozialen Arbeit zur Veränderung von Einstellungen

Möglichst wenig Druck und Strafe / Anreiz und Belohnung	Je weniger externe Gründe (externe Rechtfertigung) eine Person findet, um ihr Verhalten zu erklären, um so eher schliesst sie, dass ihr Verhalten die eigene Einstellung wieder spiegelt und passt diese gegebenenfalls an (interne Rechtfertigung).
Angst und Unsicherheit abbauen	Bei Menschen mit hoher Angst oder Unsicherheit ist einstellungsbedingte Selektivität besonders hoch. Das bedeutet, dass sie Informationen, welche die eigenen Einstellungen bestätigen, stärker suchen und inkongruente Botschaften aktiv vermeiden oder ablehnen.
Gelegenheiten zu kleinen Gefälligkeiten schaffen	Menschen einladen, uns als Fachperson der Sozialen Arbeit einen Gefallen zu tun, beispielsweise in irgendeiner Form mitzuhelfen im Jugendtreff. Danach ist es wichtig, dieser Person echte Dankbarkeit auszudrücken. Dies führt dazu, dass die zwischenmenschliche Sympathie steigt und der Kontakt wird sich tendenziell verbessern (Aronson et al., 2014, S.201-202).
Gefälligkeiten fördern	Gelegenheiten schaffen, in denen Menschen anderen Personen einen Gefallen machen können - sie werden diese Personen nach der erwiesenen Gefälligkeit sympathischer finden (ebd. S.201).
Gelegenheiten zu guten Taten	Anlass zu guten Taten geben. Beispielsweise mit Jugendlichen (aus Jugendtreff oder Wohngruppe) Unterstützungsaktionen im Asylzentrum oder Besuchsnachmittage zusammen mit Menschen aus dem Behindertenheim unternehmen. Gute Taten fördern eine positive Haltung diesen Personengruppen gegenüber.
Vorurteile abbauen:	
Kontakte fördern	Kontakt zwischen Fremdgruppen und Vorurteilsbehafteten Menschen ermöglichen. (Kontakthypothese)
Normen der Akzeptanz und Toleranz fördern	Als Fachperson in Leitungsfunktion Normen der Akzeptanz und Toleranz schaffen und verstärken. Diese Haltung muss selber verinnerlicht und vorgelebt werden.
Bedingungen zur Reduktion von Vorurteilen schaffen	Zwei Gruppen werden ihre Stereotype, vorurteilsbehaftete Emotionen und diskriminierendes Verhalten bei Kontakt unter folgenden Bedingungen eher ändern: Beide Parteien sind gegenseitig voneinander abhängig, sie haben ein gemeinsames Ziel, sie haben den gleichen Status, es bestehen Gelegenheiten zum ungezwungenen informellen Kontakt miteinander, es gibt mehrere Mitglieder in beiden Gruppen und soziale Normen fördern die Gleichberechtigung (Aronson et al., 2014, S.508).

(Quelle: Eigene Darstellung)

Diese Auflistung mit Hinweisen für die Praxis lässt sich bestimmt noch erweitern. Es sei nochmals betont, dass dieses Wissen von allen drei Berufsfeldern der Sozialen Arbeit in ihren Arbeitsfeldern angewendet werden kann. Es sind Haltungen, die in Alltags- sowie Berufssituationen gelebt werden wollen. Dies ist sowohl in der sozialpädagogischen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen in der Wohngruppe als auch in der Sozialarbeit bei Beratungsgesprächen mit Klientinnen und Klienten (z. B. Familienberatung oder wirtschaftliche Sozialhilfe) relevant. Weiter kann es auch in der Soziokulturellen Animation dienen, die ein problematisches Thema wie beispielsweise Littering um den Jugendtreff und im Quartier mit ihren Jugendlichen zu thematisieren hat; oder auch, wenn es um die Vermittlung zwischen einem Kulturveranstalter, der erneut eine Openair-Party organisiert und den Anwohnenden, die sich schon letztes Mal daran gestört haben, geht. Und schlussendlich ist dieses Wissen um Einstellungen und Einstellungsänderung auch in Arbeitsfeldern relevant, die sich nicht klar einem Berufsfeld zuordnen lassen, wie beispielsweise eine Kursleitungs- oder Coaching-Funktion in einem Motivationssemester zur Unterstützung arbeitsloser Jugendlicher auf ihrem Weg in die Berufswelt.

7 Schlussteil

Das letzte Kapitel schliesst diese Arbeit mit der Überprüfung der Hypothese und der Fragestellungen ab. Danach folgt ein kleines Fazit des Autors und zum Schluss steht ein Ausblick mit zukünftig zu behandelnden Themen und Fragen.

7.1 Gedanken zur Hypothese

Nach allen bisherigen Ausführungen muss die in der Einleitung formulierte Hypothese gleichzeitig bejaht und relativiert werden.

Wenn Professionelle der Sozialen Arbeit ihre Aufgabe erfolgreich wahrnehmen wollen, müssen sie dazu beitragen, dass Menschen ihre Einstellungen reflektieren und verändern können.

Zustimmen kann man der Hypothese aus zwei Gründen: Einerseits spielen, wie im Kapitel 3 ausgeführt, Einstellungen und deren Veränderung effektiv eine wichtige Rolle in der Erreichung der Ziele Sozialer Arbeit. Ohne Einstellungsänderungen, sowohl bei ihrer Adressatenschaft als auch in der Gesellschaft insgesamt, lassen sich ihre Absichten nicht erreichen.

Andererseits wurde durch die theoretischen Ausführungen in den Kapiteln 4-6 klar, dass sich mit einer gewissen Kenntnis über die Entstehung und Veränderung von Einstellungen die Ziele der Sozialen Arbeit einfacher verfolgen und erreichen lassen. So können die beschriebenen Handlungsanleitungen helfen, strategisch vorzugehen um wünschenswerte Einstellungen fördern.

Relativiert werden muss die Hypothese insofern, dass Einstellungsänderungen aus unterschiedlichsten Gründen stattfinden können. Auch scheinbar belanglose Interaktionen wie ein kurzes Gespräch zwischen einer Soziokulturellen Animatorin oder einem Soziokulturellen Animator und den Jugendlichen im Jugendtreff können Einstellungsänderungen auslösen. Soziale Arbeit trägt sehr wohl zu veränderten Einstellungen bei, ob das nun geplant oder unbeabsichtigt geschieht. Die oben aufgeführten Prinzipien erhöhen jedoch die Wahrscheinlichkeit, dass Einstellungsänderungen erfolgen.

7.2 Beantwortung der Fragestellungen

Durch die Erarbeitung der Kapitel 1-6 ging der Autor auf die folgenden formulierten Fragestellungen ein.

Was ist unter Einstellungen zu verstehen und welche Bedeutung hat dies im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit?

Im Kapitel 2 wurden die Grundlagen erarbeitet, um zu verstehen, was Einstellungen sind. Dabei wurde aufgezeigt, dass eine Einstellung die relativ stabile Bereitschaft eines Menschen ist, auf ein bestimmtes Objekt entweder positiv oder negativ zu reagieren. Dieses

Objekt kann alles denkbare sein: Menschen, abstrakte Ideen, Gegenstände usw. Die Bewertung eines solchen Objekts kann mehr oder weniger bewusst erfolgen. Weiter bestehen Einstellungen aus einer kognitiven, einer affektiven und einer verhaltensbasierten Komponente und bestimmen somit das Denken, Fühlen und Verhalten einer Person bezüglich des Einstellungsobjekts. Diese Ausführungen aus Kapitel 2 und 4 zeigen auf, wie Einstellungen sich auf jeden Aspekt des Lebens und des Zusammenlebens auswirken. Darauf gründend wurde im Kapitel 3 die Bedeutung dieser Aussagen für die Soziale Arbeit aufgezeigt, indem argumentiert wurde, dass ihre Ziele nur erreicht werden können, indem Menschen ihre Einstellungen ändern. Es existieren leider viele Einstellungen oder Haltungen, welche dem eigenen Leben oder anderen Menschen schaden. Und hier will die Soziale Arbeit etwas verändern. Wenn beispielsweise jemand starke Vorurteile gegenüber einer Personengruppe hat, und deshalb immer wieder mit diesen Menschen im Konflikt steht, reicht es nicht, wenn Fachpersonen der Sozialen Arbeit dies verurteilen. Um dieses Problem in zwischenmenschlichen Beziehungen anzugehen, müssen auch Möglichkeiten bestehen, um die vorurteilsbehafteten Einstellungen zu verändern.

An welchen Werten orientiert sich die Soziale Arbeit, wenn sie Einstellungen als kritisch bezeichnet?

Um die Werte, an denen sich die Soziale Arbeit ausrichtet, aufzuzeigen, wurde im Kapitel 3 der Berufskodex von AvenirSocial zitiert. Insbesondere die Menschenwürde, die Menschenrechte, Gerechtigkeit, Gleichheit und Freiheit sind ihre fundamentalen Prinzipien. Die Verpflichtung zur sozialen Gerechtigkeit führt zur Einforderung allgemeingültiger Normen und Werte, die für alle Menschen gelten und keine Menschenrechte verletzen. Ausserdem setzt sich die Soziale Arbeit für Solidarität ein und kämpft deshalb gegen Ausschluss, Stigmatisierung, Unterdrückung, Ausbeutung, Intoleranz usw. Dies bedeutet, dass die Soziale Arbeit Einstellungen, die ihren beschriebenen Werten entgegenstehen, als kritisch und veränderungswürdig betrachtet. Insbesondere wenn diese ein Individuum oder die Rechte und legitimen Interessen anderer gefährden. Solange sie dies nicht tun, muss im Umkehrschluss auch nichts unternommen werden, um die Einstellungen zu ändern. Denn der Grundsatz der Selbstbestimmung liegt ebenfalls der Sozialen Arbeit zugrunde. Der Autor kam zudem zum Schluss, dass Fachpersonen zwar gute Bedingungen schaffen können, um Menschen eine Einstellungsänderung zu ermöglichen. Aufdrängen können sie dies jedoch niemandem. Denn ein Mensch muss sich jeweils selber für neue Erfahrungen oder zum Reflektieren seiner Haltungen entscheiden. Druck führt dabei zur gegenteiligen Reaktion. Menschen einzuladen, zu ermutigen und zu inspirieren kann zum Ziel führen.

Auf jeden Fall ist festzuhalten, dass Soziale Arbeit durch ihre Aktivitäten in der Lebenswelt ihrer Adressatenschaft einen Einfluss ausübt. Diesen Einfluss üben Fachpersonen in der Absicht aus, Menschen zu nützen oder zu schützen. Dabei muss sich ihr Handeln ethisch begründen lassen, was bedeutet, es an den moralischen Kriterien und professionellen Grundsätzen der Sozialen Arbeit zu reflektieren.

Welche Faktoren beeinflussen die Einstellungen von Menschen und wie können diese allenfalls verändert werden?

Diese Frage ist sehr breit angelegt. Durch Kapitel 4 und 5 wurde deshalb ein umfassender Überblick über Erkenntnisse aus der Einstellungsforschung gegeben. Dadurch ergibt sich ein Verständnis für die Zusammenhänge, Fakten und Theorien bezüglich menschlicher Einstellungen. Die Sozialpsychologie als Grenzwissenschaft zwischen Psychologie und Soziologie befasst sich mit der Interaktion der Menschen untereinander (Nolting & Paulus, 2015, S.131). In diesen Wissenschaftsbereich gehören die Einstellungsforschung und die zugehörigen Theorien. Insbesondere die Theorie der kognitiven Dissonanz und das Modell der Elaborationswahrscheinlichkeit im Kapitel 5 geben Hinweise, unter welchen Bedingungen Einstellungsänderungen geschehen. Ausserdem wurde speziell darauf eingegangen, wie Vorurteile verändert werden können. Dafür reicht nicht einfach der Kontakt zu Menschen der betreffenden Fremdgruppe. Vielmehr kommt es darauf an, wie und unter welchen Bedingungen dieser Kontakt stattfindet. Hier wurde eine Einflussmöglichkeit für Fachpersonen der Sozialen Arbeit offensichtlich, weil diese oft das Zusammentreffen von Menschen arrangieren und dabei Rahmenbedingungen gestalten, welche Einstellungsänderungen wahrscheinlicher werden lassen.

Im Kapitel 6 wurden die vorher ausgeführten Theorieerkenntnisse unter Hinzunahme von Hinweisen aus der Neurobiologie auf wenige Prinzipien reduziert, die sich in beruflichen Handlungssituationen anwenden lassen. Diese Prinzipien sind in fünf Kategorien aufgeteilt: Allgemein; Arbeit an sich selber; Botschaften und Informationen vermitteln; kognitive Dissonanz und Selbstrechtfertigung nutzen; Vorurteile abbauen. Diese Prinzipien sind als Hinweise gedacht, die sich von Fachpersonen aller drei Berufsfelder der Sozialen Arbeit anwenden, und mit ihrem Fach- und Methodenwissen kombinieren lassen. Besonders betont wurde dabei die Bedeutung der Vorbildfunktion und des Vertrauens, welche einen wichtigen Einfluss auf Einstellungen haben. Durch den direkten Kontakt zu Menschen können Fachpersonen der Sozialen Arbeit Vertrauen aufbauen und eine Vorbildfunktion für wertbasierte Einstellungen übernehmen. Dies bedeutet jedoch zuerst und immer wieder an sich selber und an der eigenen Haltung zu arbeiten.

7.3 Schlussfolgerungen

Das Thema „Einstellungen und Einstellungsänderung“ ist komplex und weitreichend. Entsprechend ernüchternd war der Versuch, aus wissenschaftlichen Studien und den abgeleiteten Theorien zur Einstellungsforschung konkrete Hinweise für die Praxis der Sozialen Arbeit abzuleiten. Trotzdem hat die Sichtung der sozialpsychologischen Theorien und einiger Bücher zum Thema einen guten Überblick sowie praxisrelevante Hinweise ergeben, die im letzten Kapitel dargestellt wurden. Diese Prinzipien stellen bis zu einem gewissen Grad die persönliche Interpretation des Autors (welche sich aus seinen eigenen Einstellungen, seiner Denkweise und Erfahrung ergibt) dar. Die wissenschaftliche Herangehensweise stellt jedenfalls sicher, dass die gemachten Aussagen anhand der Quellenangaben überprüfbar sind. Es

muss auch festgehalten werden, dass keine simple Methode existiert, um Einstellungen von Menschen zu verändern. Es können höchstens möglichst gute Bedingungen geschaffen werden, dass dies gelingt.

Um es mit dem Bild aus der Einleitung zu sagen: *Ob jemand die eigene Perspektive wechselt und sich entscheidet, etwas Neues zu denken oder zu erleben, liegt schlussendlich in der Verantwortung dieser Person.* Sie kann bestenfalls eingeladen, ermutigt und inspiriert werden, die dafür nötigen Schritte zu tun. Gerade weil es so schwierig ist und kein Mensch dazu gezwungen werden kann, wurde im Kapitel 6 die Vorbildfunktion hervorgehoben. Ermutigender und inspirierender als alle anderen Botschaften ist die Botschaft des Vorlebens. Ein Vorbild kann Menschen am effektivsten zum Ändern ihrer Einstellungen bringen. Als Fachperson der Sozialen Arbeit ein Vorbild zu sein, in allen Situationen, die sich bieten, bedeutet zuerst Arbeit an sich selber. Und so wird abschliessend festgehalten, dass das folgende Zitat von James Trulow Adams nicht nur für Adressatinnen und Adressaten gilt, sondern besonders auch für alle Fachpersonen der Sozialen Arbeit:

„Die grösste Entdeckung meiner Generation ist die, dass man sein Leben ändern kann, einfach indem man seine Einstellung ändert. (Adams, zit. in Martens, 2009, S.42) Es ist ein wünschenswertes Ziel, dass diese Entdeckung auch noch einige Jahre später Auswirkungen auf viele Menschen sowie auf deren Lebensweise und Interaktionen hat. Fachpersonen der Sozialen Arbeit setzen sich dafür ein. Laut Berufskodex (2010) entwickeln diese ihre persönlichen und beruflichen Wissens- und Handlungskompetenzen und ihr ethisches Bewusstsein ständig weiter und bemühen sich um die Anerkennung und Entwicklung ihres Berufsstandes. Ausserdem führen Professionelle der Sozialen Arbeit untereinander einen kontinuierlichen fachlichen Diskurs und kontrollieren systematisch in Zusammenarbeit mit der Forschung ihre Facharbeit (BK IV, 11.5 & 15.2, S.11-13). Die vorliegende Bachelorarbeit leistet dazu einen Beitrag.

7.4 Ausblick

Die Erkenntnisse der Sozialpsychologie durch die Einstellungsforschung wurden im Bachelorstudium zur Sozialen Arbeit nicht thematisiert. Deshalb hat sich der Autor durch die vorliegende Arbeit einen Überblick über dieses breite Feld verschafft. Nachdem die Relevanz des Themas hervorgehoben wurde, ist es wünschenswert, dass die Erkenntnisse aus den vielen Forschungen und Theorien der Einstellungsforschung vermehrt Eingang in die Praxis der Sozialen Arbeit erhalten. Deshalb sollte dieses Thema und die Schlüsse daraus in die Studiengänge der Sozialen Arbeit aufgenommen werden, um für die Soziale Arbeit fruchtbar zu sein.

Während dem Erarbeitungsprozess sind folgende Themen und Fragen aufgetaucht, die den Diskurs in der Sozialen Arbeit weiter anregen können:

- Wie kann das Wissen aus der Einstellungsforschung (insbesondere persuasive Kommunikation) genutzt werden, um die Soziale Arbeit in der Gesellschaft medial besser zu legitimieren?
- Was für Methoden existieren in der Sozialen Arbeit, um Einstellungsänderungen konkret zu unterstützen?
- Wie wirken sich verschiedene Altersstufen von Menschen im Zusammenhang mit Einstellungsänderungen aus?
- Mit welchen Hinweisen kann die Liste mit Prinzipien für die Praxis ergänzt werden?
- Wie sind die vom Autor abgeleiteten Prinzipien in den Berufs- und Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit anwendbar? Welche Erfahrungen machen Fachpersonen, die ihr Handeln danach ausrichten? Dies könnte eine zukünftige Forschungsarbeit aufzeigen.

8 Quellenverzeichnis

Amnesty International. *Allgemeine Erklärung der Menschenrechte vom 10. Dezember 1948.*

Bern: Autor. [Broschüre]

Aronson, Elliot, Wilson, Timothy D. & Akert, Robin M. (2014). *Sozialpsychologie* (8., aktualisierte Aufl.). Hallbergmoos: Pearson.

AvenirSocial (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen.* Bern: Autor. [Broschüre]

Bohner, Gerd (2003). Einstellungen. In Wolfgang Stroebe, Klaus Jonas & Miles Hewstone (Hrsg.), *Sozialpsychologie. Eine Einführung* (4., überarb. u. erw. Aufl.) (S.265-315). Heidelberg: Springer.

Dickenberger, Dorothee, Gniech, Gisla & Grabitz, Hans-Joachim (2001). *Die Theorie der psychologischen Reaktanz.* In Dieter Frey & Martin Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie. Band I: Kognitive Theorien* (S.243-273), (2. Nachdruck der vollst. überarb. u. erw. Aufl.). Bern: Hans Huber.

Duden (2010). *Das Bedeutungswörterbuch. Duden Band 10* (4., neu bearb. u. erw. Aufl.). Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag.

Duden (2014). *Das Synonymwörterbuch. Ein Wörterbuch sinnverwandter Wörter. Duden Band 8* (6., vollst. überarb. Aufl.). Berlin: Dudenverlag.

Frey, Dieter & Gaska, Anne (2001). *Die Theorie der kognitiven Dissonanz.* In Dieter Frey & Martin Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie. Band I: Kognitive Theorien* (S.275-324), (2. Nachdruck der vollst. überarb. u. erw. Aufl.). Bern: Hans Huber.

Frey, Dieter, Stahlberg, Dagmar., & Gollwitzer, Peter M. (2001). *Einstellung und Verhalten: Die Theorie des überlegten Handelns und die Theorie des geplanten Verhaltens.* In Dieter Frey & Martin Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie. Band I: Kognitive Theorien* (S.361-398), (2. Nachdruck der vollst. überarb. u. erw. Aufl.). Bern: Hans Huber.

Fritz, Roger (2009). *Erfolgsgeheimnis positives Denken. Die richtige Einstellung verändert ihr Leben.* Berlin: Allegria.

- Fuchs-Heinritz, Werner, Klimke, Daniela, Lautmann, Rüdiger, Rammstedt, Otthein, Stäheli, Urs et al. (Hrsg.) (2011). *Lexikon zur Soziologie* (5., überarb. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hangartner, Gabi (2010). *Ein Handlungsmodell für die Soziokulturelle Animation zur Orientierung für die Arbeit in der Zwischenposition*. In Bernard Wandeler (Hrsg.), *Soziokulturelle Animation – Professionelles Handeln zur Förderung von Zivilgesellschaft, Partizipation und Kohäsion* (S.265-322). Luzern: Interact.
- Husi, Gregor & Villiger, Simone (2012). *Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation. Theoretische Reflexionen und Forschungsergebnisse zur Differenzierung Sozialer Arbeit*. Luzern: Interact.
- Hüther, Gerald (2011). *Was wir sind und was wir sein könnten. Ein neurobiologischer Mutmacher*. Frankfurt am Main: Fischer.
- Lennox, John (2009). *Hat die Wissenschaft Gott begraben? Eine kritische Analyse moderner Denkvoraussetzungen* (4. Aufl.). Witten: SCM R.Brockhaus.
- Martens, Jens-Uwe. (2009). *Einstellungen erkennen, beeinflussen und nachhaltig verändern. Von der Kunst, das Leben aktiv zu gestalten*. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Martens, Jens-Uwe, & Kuhl, Julius (2013). *Die Kunst der Selbstmotivierung. Neue Erkenntnisse der Motivationsforschung praktisch nutzen* (5., überarb. Aufl.). Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Metzger, Marius (2014). *Gestaltung von Entscheidungsumfeldern als Erziehungshilfe. Unsere Jugend*, 66 (5), 233-238.
- Mohr, Arno (2001). *Sozialwissenschaftliches Wörterbuch. Englisch - Deutsch, Deutsch - Englisch*. München, Wien: Oldenbourg.
- Nolting, Hans-Peter & Paulus, Peter (2015). *Psychologie Lernen. Eine Einführung und Anleitung* (13. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Roth, Gerhard (2012). *Persönlichkeit, Entscheidung und Verhalten. Warum es so schwierig ist, sich und andere zu ändern* (7. Aufl.). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Schmocker Beat (2011). *Soziale Arbeit und ihre Ethik in der Praxis. Eine Einführung mit Glossar zum Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz*. Bern: AvenirSocial.

Stahlberg, Dagmar & Frey, Dieter (2001). *Das Elaboration-Likelihood-Modell von Petty und Cacioppo*. In Dieter Frey & Martin Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie. Band I: Kognitive Theorien* (S.361-398), (2. Nachdruck der vollst. überarb. u. erw. Aufl.). Bern: Hans Huber.

Stettner, Ute (2007). *Kann Helfen unmoralisch sein? Der Paternalismus als ethisches Problem in der sozialen Arbeit, seine Begründung und Rechtfertigung*. Graz: Leykam.

Thaler, Richard H. & Sunstein Cass R. (2009). *Nudge. Wie man kluge Entscheidungen anstösst* (2. Aufl. 2009). Berlin: Econ.

Treibel, Annette (2006). *Einführung in soziologische Theorien der Gegenwart*. (7., aktualisierte Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Zimbardo, Philip G. & Gerrig Richard J. (2008). *Psychologie* (18., aktual. Aufl.). München: Pearson Studium.