Geisteswissenschaft

Julia Wehner

"Vertrauen ist gut – welche Kontrolle ist besser?“ Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit von Beratern in Entscheidungssituationen

Masterarbeit

GRIN

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT

- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit

- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops

- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen und kostenlos publizieren

GRIN

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de/ abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2006 GRIN Verlag
ISBN: 9783638847728

Dieses Buch bei GRIN:

https://www.grin.com/document/82066

Julia Wehner

"Vertrauen ist gut – welche Kontrolle ist besser?“ Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit von Beratern in Entscheidungssituationen

GRIN Verlag

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

http://www.grin.com/

http://www.facebook.com/grincom

http://www.twitter.com/grin_com

Universität Duisburg-Essen
Institut für Kognition und Kommunikation
Fachgebiet Wirtschaftspsychologie

„Vertrauen ist gut – welche Kontrolle ist besser?“ – Der Einfluss von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit auf die Informationssuche von Beratern in Entscheidungssituationen

Julia Wehner

Masterarbeit im Studiengang
Kommunikations- und Medienwissenschaften

Abstract / Zusammenfassung

Wenn Menschen eine Entscheidung treffen, suchen sie dafür vorrangig nach Informationen, die ihre getroffene Vorentscheidung unterstützen und vernachlässigen dabei solche, die dieser widersprechen. Diese Arbeit geht der Frage nach, wie unterschiedliche Beraterverantwortlichkeiten, nämlich Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit, Einfluss auf die Ausgewogenheit der Informationssuche ausüben. In dem vorliegenden Experiment sollten die Probanden aus der Beraterperspektive ein konkretes Entscheidungsproblem für einen fiktiven Kunden lösen. Dabei zeigte sich, dass ergebnisverantwortliche im Gegensatz zu prozessverantwortlichen Beratern eine selektive Informationssuche zu Gunsten der eigenen Vorauswahl betrieben. Darüber hinaus konnte ein Zusammenhang zwischen der Ausgewogenheit der Informationssuche und der Erinnerungsleistung von Beratern festgestellt werden: Je ausgeglichener die Berater nach Informationen suchten, desto höher war die Gesamtanzahl erinnerter Informationen. Auch der von den Beratern empfundene Stress hing tendenziell mit der Ausgeglichenheit ihrer Informationssuche zusammen: Je stärker sich ein Berater unter Druck gesetzt fühlte, desto ausgewogener war seine Informationssuche. Genauigkeits-, Verteidigungs- und Eindruckmotivation standen in keinem signifikanten Zusammenhang mit der Ausgewogenheit der Informationssuche. Theoretische und praktische Implikationen werden diskutiert.

Inhalt

1. Theoretische Einführung 6

1.1 Theoretischer Hintergrund 7

1.1.1 Principal-Agent-Theorie 8

1.1.2. Moral Hazard 9

1.1.3 Maßnahmen zur Disziplinierung des Agenten 10

1.1.4 Verantwortlichkeit bei Entscheidungsprozessen 11

1.1.5 Arten von Verantwortlichkeit 11

1.1.6 Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit 13

1.1.7 Informationssuche in Entscheidungsfindungsprozessen 14

1.1.7.1 Konfirmatorische Informationssuche 15

1.1.7.2 Verantwortlichkeit und Informationssuche 16

1.1.7.3 Erinnerungsleistung und Informationssuche 16

1.1.7.4 Motivationen und Informationssuche 17

1.2 Ableitung der Hypothesen 18

1.2.1 Hypothese zur differentiellen Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Informationssuche 18

1.2.2 Hypothese zur differentiellen Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Erinnerungsleistung 19

1.2.3 Hypothese zur differentiellen Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Erinnerungsleistung von dissonanten Informationen 19

1.2.4 Hypothese zur differentiellen Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Erinnerungsleistung von konsonanten Informationen 20

1.2.5 Hypothese zum Einfluss von Stressempfinden der Berater auf ihre Informationssuche 20

1.2.6 Hypothese zum Einfluss von Verteidigungsmotivation der Berater auf ihre Informationssuche 21

1.2.7 Hypothese zum Einfluss von Eindrucksmotivation der Berater auf ihre Informationssuche 21

1.2.8 Hypothese zum Einfluss von Genauigkeitsmotivation der Berater auf ihre Informationssuche 22

2. Methode 23

2.1 Versuchsteilnehmer 23

2.2 Versuchsdesign 23

2.2.1 Allgemeine Gestaltung des Experiments 23

2.2.2 Unabhängige Variable 24

2.2.3 Abhängige Variable 24

2.2.4 Weitere Variablen 25

2.2.5 Operationalisierungen 26

2.3 Versuchsmaterial 27

2.4 Versuchsablauf 29

2.4.1 Vorläufige Entscheidung 29

2.4.2 Informationssuche und endgültige Entscheidung 29

2.4.3 Nachbefragung 30

3. Ergebnisse 32

3.1 Allgemeine Anmerkungen zu den Ergebnissen 33

3.2 Manipulationskontrollen 33

3.2 Effekt des Alters auf die abhängigen Variablen 34

3.3 Effekt des Geschlechts auf die abhängigen Variablen 34

3.4 Überprüfung der Hypothese zur differentiellen Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Informationssuche 35

3.4.1 Berechnungen 35

3.4.2 Zusammenfassung 36

3.5 Überprüfung der Hypothese zur differentiellen Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Erinnerungsleistung 36

3.5.1 Berechnungen 37

3.5.2 Zusammenfassung 38

3.6 Überprüfung der Hypothese zur differentiellen Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Erinnerungsleistung von dissonanten Informationen 39

3.6.1 Berechnungen 39

3.6.2 Zusammenfassung 42

3.7 Überprüfung der Hypothese zur differentiellen Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Erinnerungsleistung von konsonanten Informationen 43

3.7.1 Berechnungen 43

3.7.2 Zusammenfassung 45

3.8 Überprüfung der Hypothese zum Einfluss von Stressempfinden der Berater auf ihre Informationssuche 46

3.8.1 Berechnungen 46

3.8.2 Zusammenfassung 47

3.9 Überprüfung der Hypothese zum Einfluss von Verteidigungsmotivation der Berater auf ihre Informationssuche 47

3.9.1 Berechnungen 48

3.9.2 Zusammenfassung 48

3.10 Überprüfung der Hypothese zum Einfluss von Eindrucksmotivation der Berater auf ihre Informationssuche 49

3.10.1 Berechnungen 49

3.10.2 Zusammenfassung 50

3.11 Überprüfung der Hypothese zum Einfluss von Genauigkeitsmotivation der Berater auf ihre Informationssuche 50

3.11.1 Berechnungen 51

3.11.2 Zusammenfassung 51

4. Diskussion 53

4.1 Theoretische Implikationen 53

4.1.1 Differentielle Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Informationssuche ... 53
4.1.2 Differentielle Wirkung von Ergebnis- und Prozessverantwortlichkeit der Berater auf ihre Erinnerungsleistung ... 56
4.1.3 Einfluss von Stressempfinden der Berater auf ihre Informationssuche ... 57
4.1.4 Einfluss von Verteidigungs-, Eindrucks- und Genauigkeitsmotivation der Berater auf ihre Informationssuche ... 58

4.2 Praktische Implikationen ... 58
4.2.1 Prozessverantwortlichkeit ... 59
4.2.2. Ergebnisverantwortlichkeit ... 59
4.2.3 Weiterführende Fragen und Ausblick ... 60

4.3 Probleme / Besonderheiten bei der Erhebung ... 61

4.4 Fazit ... 62

5. Literatur ... 64

6. Abbildungsverzeichnis ... 67

7. Tabellenverzeichnis ... 67

Anhang ... 70

1. Theoretische Einführung

Unser Leben besteht aus unzähligen Entscheidungen. Nach einer Vielzahl von Entscheidungen müssen wir begründen, warum wir so und nicht anders gewählt haben. Durch die Fülle an Entscheidungssituationen und verfügbaren Optionen, wird es immer schwieriger die „richtige“ Wahl zu treffen. Eine Konsequenz dieser zunehmenden Komplexität ist, dass wir in den verschiedensten Lebenslagen auf Empfehlungen von Beratern zurückgreifen, wie etwa bei Familien- oder Partnerschaftsproblemen, in Finanzfragen oder im Reisebüro. Oftmals sind wir sogar auf deren speziellen Rat angewiesen, wie auf den von Ärzten oder Rechtsanwälten. Auch diese Berater müssen sich nach abgegebener Empfehlung oder stellvertretend getroffener Entscheidung rechtfertigen. Dies geschieht in der Annahme, dass wir dadurch nachvollziehen und prüfen können, ob ein Ratschlag adäquat und befolgenswert ist. Eine gute Begründung fungiert gemeinhin also als Indikator für eine gute Entscheidung. Die Bitte um Rechtfertigung ist demnach ein Kontrollinstrument, das dem Entscheidungsträger die Verantwortung für seine Wahl zuweist. Aber unter welcher Art der Verantwortlichkeit sollte sich ein Berater idealerweise für seine Empfehlung rechtfertigen, damit wir möglichst verlässliche Rückschlüsse auf deren Güte ziehen können?

Um diese Frage zu beantworten, muss zunächst definiert werden, wann eine Entscheidung „gut“ ist und „richtig“ getroffen wurde. Als ein Gütekriterium für die Qualität von Beratungsempfehlungen kann die Art der Informationssuche im Rahmen der Entscheidungsfindung herangezogen werden (Eisenhardt, 1989; Jonas, Frey & Greenberg, 2004). Bei jeder anstehenden Entscheidung werden vorliegende Informationen gesichtet, selektiert und für die zu treffende Wahl verwertet oder nicht verwertet. Vor dem Hintergrund des Qualitätsanspruchs sollte die Informationssuche möglichst objektiv und ausgewogen betrieben werden, so dass keine Informationen zu Gunsten der einen oder anderen Alternative zur Entscheidung herangezogen oder vernachlässigt werden (Jonas, Schulz-Hardt & Frey, 2005). Um eine etwaige Verzerrtheit der Informationssuche zu erfassen, muss analysiert werden, welche Informationen für die Entscheidung ausgewählt wurden. Fanden mehr Informationen Beachtung, die die eigene Präferenz oder Vorentscheidung unterstützen oder die ihr widersprechen? Entscheidend für die vorliegende Untersuchung ist die Frage nach der Verantwortung im Beratungskontext. Genauer gesagt, ob die Verantwortlichkeit, der

beratende Entscheider unterliegen, einen Einfluss auf die Art ihrer Informationssuche hat. Suchen Berater anders nach entscheidungsrelevanten Informationen, wenn sie sich rechtfertigen müssen? Und wenn ja wie? Spielt die Art der Begründung, mit der sie ihre Wahl rechtfertigen, eine Rolle? Und wenn ja welche?

Eine in unserem Alltag gängige Art der Rechtfertigung ist die für das Ergebnis einer Entscheidung, also die Frage nach dem *warum*. Üblicherweise müssen wir begründen, weshalb wir eine Alternative gewählt haben, sind also „ergebnisverantwortlich". Ein anderer Ansatz ist die Prozess- bzw. Vorgehensverantwortlichkeit. Dabei wird keine Begründung für das eigentliche Ergebnis einer Entscheidung gefordert, sondern für das Vorgehen bei der Entscheidungsfindung. Der Prozess, der letztendlich zu der Entscheidung geführt hat, soll gerechtfertigt werden. Man fragt also nach dem *wie*.
Suchen wir nun unter der ergebnisbezogenen Verantwortlichkeit (un-)ausgewogener nach Informationen, als wenn wir prozessverantwortlich sind? Diese Frage soll in einem spezifischen Kontext, nämlich dem der Beratungssituation, gestellt werden. In vorliegender Arbeit mögliche werden mögliche Kontrollmaßnahmen zur Qualitätssicherung bei Entscheidungsprozessen, in Form der oben beschriebenen Beraterverantwortlichkeiten, gemäß folgender konkreten Fragestellung untersucht: *Inwiefern haben Prozessverantwortlichkeit vs. Ergebnisverantwortlichkeit von Beratern einen Einfluss auf die Art ihrer Informationssuche bei Entscheidungsfindungen im Rahmen von Berater-Klienten-Interaktionen?*

1.1 Theoretischer Hintergrund

Beratung bezeichnet laut Wikipedia-Definition „im Allgemeinen ein Gespräch oder einen anderweitig kommunikativen Austausch (Brief, Email o. ä.) oder auch eine praktische Anleitung, die zum Ziel hat, eine Aufgabe oder ein Problem zu lösen oder sich der Lösung zu nähern" (Wikipedia, 2006). Ross (1973) spricht dann von einer Beratungsbeziehung, wenn zwischen zwei oder mehr Parteien die eine Seite (Auftragnehmer genannt) für, im Auftrag von oder stellvertretend für die andere Seite (Auftraggeber genannt) in einem bestimmten Einsatzgebiet von Entscheidungsproblemen handelt (S. 134). Jungermann (1999) legt dem Beratungsbegriff in seinem „Advice giving and taking model" die zentrale Frage zu Grunde: Wie können Berater ihren Klienten dabei helfen, die für sie beste Entscheidung zu treffen, und wie können Berater helfen, dies in der für den Klienten besten Weise zu tun? (S. 10).

In einer immer schnelllebigeren und komplizierter werdenden Welt, erlangen Beratungsleistungen zunehmende Bedeutung. Doch auch die Berater-Klienten-Interaktion selber, also das wechselseitige aufeinander Einwirken der beteiligten Akteure, ist ein sozialer Prozess und daher vielschichtig und komplex. Deshalb soll das Beziehungsgefüge zwischen Berater und Klient an dieser Stelle näher betrachtet werden. Im nachfolgenden Kapitel wird die Principal-Agent-Theorie beschrieben und in Verbindung mit vorliegendem Experiment gebracht, da sich aus diesem Theoriegerüst die Untersuchungsfrage herleitet.

1.1.1 Principal-Agent-Theorie

Gegenstand der aus den Wirtschaftswissenschaften stammenden Principal-Agent-Theorie ist die Analyse der Beziehung zwischen Auftraggeber („Prinzipal“) und Auftragnehmer („Agent“) unter Berücksichtigung der ungleichen Verteilung von Unsicherheit, Informationen und Risiko (als Überblick Ross, 1973; Pratt & Zeckhauer, 1991; Ebers & Gotsch, 2002). Diese Theorie kann „auf Arbeitgeber-Arbeitnehmer, Anwalt-Klient, Abnehmer-Lieferant und andere Beziehungen angewendet werden.“ (Eisenhardt, 1989, S. 60).
Die Principal-Agent-Theorie ist eine der beiden Ausrichtungen der Agenturtheorie („agency theory“), wobei sie im Gegensatz zur deskriptiven Richtung („positive agency theory“) normativ ausgerichtet ist und sich der entscheidungslogisch-formalen Darstellung von optimalen Vertragsgestaltungen widmet (Ross, 1973; Eisenhardt, 1989; Ebers & Gotsch, 2002).

In klassischen Berater-Klienten-Verhältnissen wird der Berater (im Folgenden auch Agent genannt) durch den Klienten (auch Prinzipal genannt) damit betraut, seine Interessen zu verfolgen und hierfür seine Arbeitszeit, sein Wissen und sein Engagement zur Verfügung zu stellen. Dabei forcieren allerdings auch die Berater selber ihre eigenen Interessen (wie zum Beispiel monetäre Ziele), die sich nicht unbedingt mit denen ihres Klienten decken müssen (Jonas, Kauffeld & Frey, in Druck). Dieses Abhängigkeitsverhältnis des Klienten gegenüber seinem Berater kann Misstrauen schüren und den Erfolg von Beratungsleistungen gefährden.

Ziel der Principal-Agent-Theorie ist es unter anderem, typische Probleme der Berater-Klienten-Interaktion zu untersuchen und die Zusammenarbeit der Akteure zu optimieren, so dass ein effizientes und vertrauensvolles Miteinander resultieren kann. Die interdependente