

Kommunikation, Persuasion und Konflikt

Vorlesung MSc, 6. Sitzung
Wintersemester 2010/11

Prof. Dr. Gerald Echterhoff

1

Inhalte: Forts. Kommunikationsmodelle

1. Technische / Informationstheoretische Modelle
Sender-Empfänger-Modell (Shannon & Weaver)
2. Modelle intentionaler / zielbezogener Kommunikation
Organon-Modell sprachlicher Kommunikation (Bühler)
Sprechakt-Modelle (Austin)
Modell kooperativer Konversation (Grice)
Dialogisch-kollaborative Modelle (Clark, Tomasello)
Mehrebenen-Modelle sozialer Kommunikation (Watzlawick, Schulz von Thun)
3. Modelle nicht-intentionaler Kommunikation
Modell emergenter Effekte sprachl. Komm. (Fiedler)

2

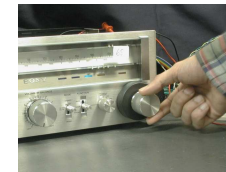
„Nebenwirkungen“ des Mitspielens im Communication Game

- Die Anpassung von Mitteilungen an die Eigenschaften des Adressaten (z.B. dessen Einstellung) nach Regel 1 kann unmerklich die Kognitionen der Sprecher/innen beeinflussen.
- ⇒ Effekt adressatenorientierter Kommunikation

3

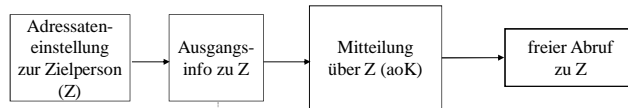
Adressatenorientierte Kommunikation

- Sprecher/innen passen die Schilderung eines Gegenstands i.d.R. an die Perspektive / Einstellung des Adressaten an.
- ⇒ adressatenorientierte Kommunikation (aoK)
engl.: audience **tuning** (Higgins, 1992)



4

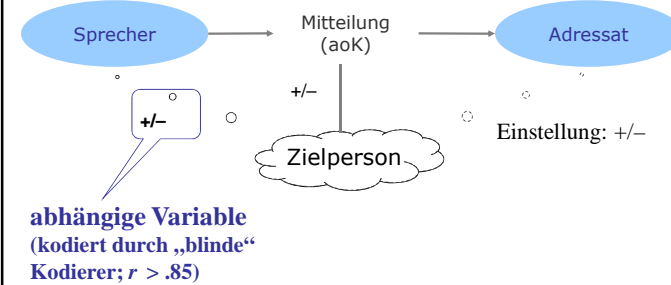
„Saying is Believing“-Paradigma Higgins & Rholes (1978); Echterhoff et al. (2005, 2008)



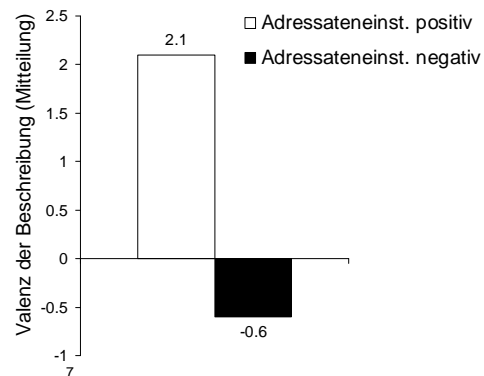
Beispiel Ausgangsinformationen zur Zielperson (Z):
 „Um seinen Lebensstandard zu verbessern, versucht Michael Geld zu sparen. Er blättert regelmäßig Werbeprospekte auf der Suche nach Sonderangeboten durch und vermeidet es, Freunden Geld zu leihen.“ => geizig /sparsam

5

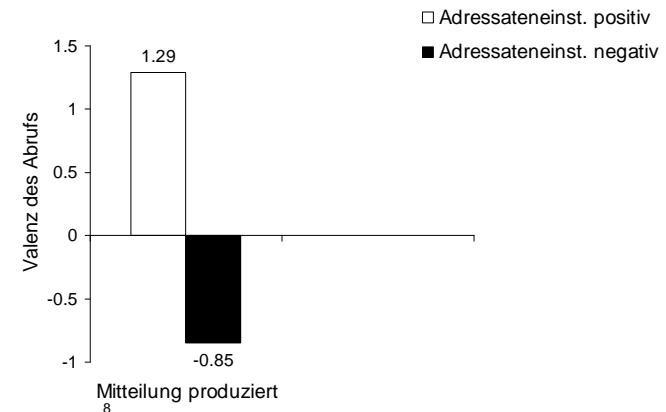
„Saying is Believing“-Paradigma: Effekte der aoK



Mitteilungsvalenz: aoK [SAYING] Higgins & Rholes (1978)

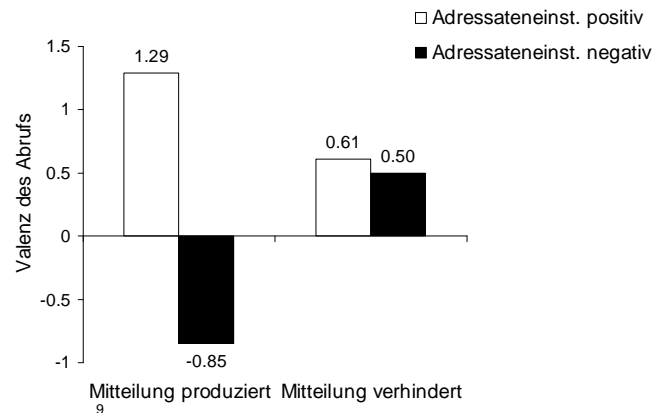


Abrufvalenz: aoK-Effekt [BELIEVING] Higgins & Rholes (1978)



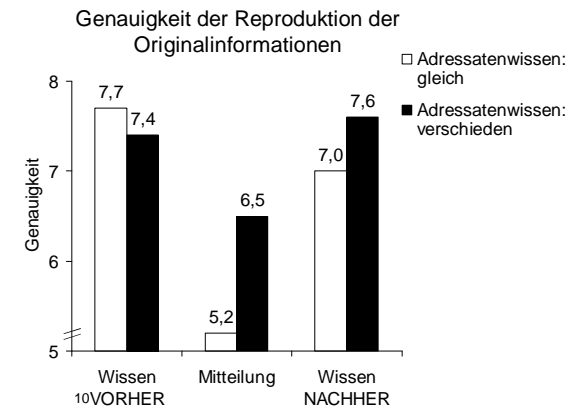
Abrufvalenz: aoK-Effekt [BELIEVING]

Higgins & Rholes (1978); vgl. Higgins, Echterhoff et al. (2007)



Erweiterung: Qualität von Wissensinhalten

Higgins, McCann, & Fondacaro (1982)



Dialogisch-kollaborative Modelle

Hauptthesen dialogisch-kollaborativer Modelle

- Modelle müssen den dynamischen und dialogischen Charakter kopräsenter Konversationen berücksichtigen (Clark & Wilkes-Gibbs, 1986).
 - Bedeutung als emergente Eigenschaft gemeinsamer Tätigkeit (Kollaboration).
 - Bedeutung wird ausgehandelt in einem wechselseitigen Prozess von Bedeutungsangeboten, Nachfragen, Korrekturen.
- ⇒ Nach Herbert Clark heißt der Prozess **Grounding** (Clark, 1996)

Kollaboration in der Interaktion

- Soziales Zusammenwirken ist charakteristisch für viele Formen menschlicher Handlungen
- „It takes two people working together to play a duet, shake hands, play chess, waltz, teach, or make love. To succeed, the two of them have to coordinate both the content and process of what they are doing ... Communication is a collective activity of the first order.“ (Clark & Brennan, 1991)

13

Dialogisch-kollaborative Modelle

- Fokus auf Kommunikation zwischen kopräsenten Teilnehmern (face-to-face);
- Merkmale:
 - (a) Zeitdruck, keine längeren Pausen
 - (b) Responsivität

Bedeutung ist untrennbar gebunden an die spezifischen Interaktionsumstände.

14

Beispiele für Emergenz



Kuhtritt auf einer Alm



Wasserkristalle



Kranichschwarm



Termitenkathedrale



Smart Mob (Carrotmob)

Emergente Eigenschaften

- Emergenz: spontane Herausbildung neuer Eigenschaften / Strukturen auf der Makroebene eines Systems.
- Systeme können Eigenschaften haben, die erst durch das Zusammenwirken ihrer Teile / Komponenten entstehen und auf der Ebene der Teile / Komponenten nicht vorhanden sind (⇒ naturwiss. Systemtheorie, Prozesstheorie von Norbert Elias, Ansätze von Niklas Luhmann)
- Das Ganze ist mehr und anders als die Summe seiner Teile (⇒ Gestalt- / Ganzheitspsychologie).

Collaborative referential communication

- Speakers and listeners try to ensure that both understand references and messages.
⇒ ensure **common ground** (Clark & Marshall, 1981)
- Successful act of reference:
 - Presentation – utterance is produced
 - Acceptance – participants agree that message has been understood
 - If not: query, repair
⇒ a continuous process

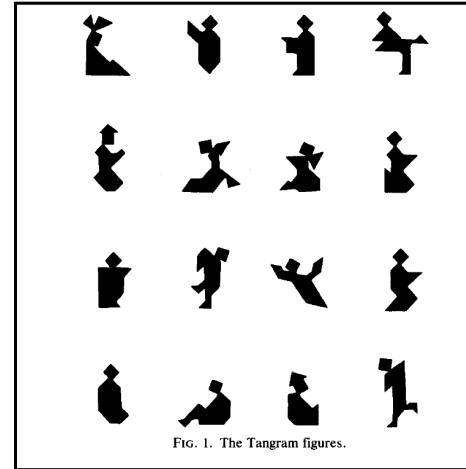


FIG. 1. The Tangram figures.

18

Grounding Process

- Grounding = “the process of adding to the common ground between agents”
- Repeated references become shorter because participants create a common perspective.
- Referring expressions are simplified.
- Low codability and distinctiveness make it harder to establish a joint perspective.
- Grounding is more difficult for communicators with different background.
- Grounding is adjusted for the **addressee**.

Addressees and Overhearers

- Schober and Clark (1989) tested the autonomous vs. collaborative view.
- The aim is achieved by investigating whether overhearers of a conversation understand messages as well as addressees.
 - **Autonomous** view: overhearers should understand messages as well as addressees when they have the same background
 - **Collaborative** view: overhearers will have a poorer understanding of messages even if they share the same background as the addressees

Schober & Clark (1989): Experiment 1

- Part 1:
 - 10 pairs of students
 - *Director* explains to *matcher* how to arrange 12 tangrams in a particular order
 - Six trials
- Part 2:
 - 40 participants
 - Listen to recordings of the conversations of the pairs
 - Half listen from beginning; half listen from trial 3
 - Half can pause the tape; half cannot

The
figures:

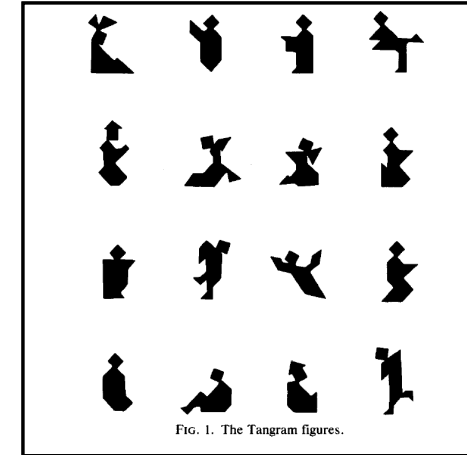
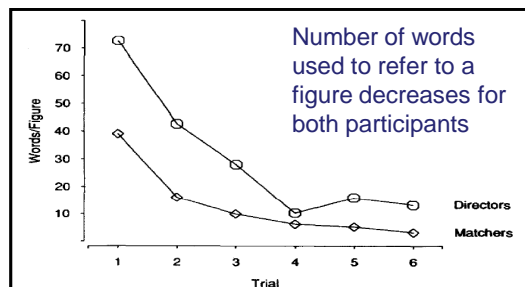


FIG. 1. The Tangram figures.

Schober and Clark (1989), p.215

Schober & Clark (1989): Results

- First time figures appeared to the directors, they described them in detail
- On following appearances, the figures were referred to with particular names



Schober & Clark (1989)

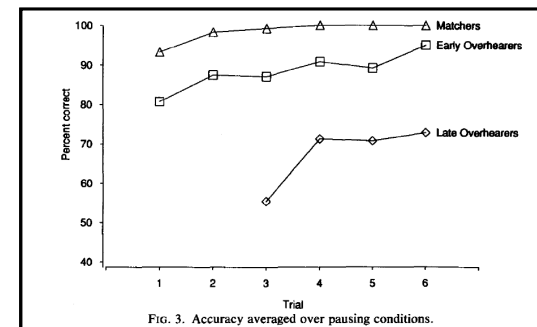


FIG. 3. Accuracy averaged over pausing conditions.

Differences of % correctly placed cards between addressees, early overhearers and late overhearers are all significant.

Summary of results

Directors and matchers achieve grounding – less words used to refer to the same figure

Overhearers do not perform as well as matchers.

Overhearers are often late in placing a card.

Pausing the tape does not improve the accuracy of overhearers.

Support for the collaborative model

Prinzip des geringsten gemeinsamen Aufwands

- Fussell & Krauss (1992): Bei der Referenz auf Stimuli, äußern SprecherInnen oft wenig oder keine Zusatzinformationen neben dem Referenten (Namen) – trotz Skepsis, dass Adressat Stimulus identifizieren kann.
 - ⇒ Verletzung von Konversationsmaximen (Quantität)
- Alternativer Ansatz: Principle of least collaborative effort (Clark & Wilkes-Gibbs, 1986)
 - ⇒ SprecherInnen verletzen Konversationsmaximen, wenn sie meinen, dass es Aufwand spart.
 - ⇒ Ambivalente kurze Äußerungen werden längeren, eindeutigeren vorgezogen, wenn eine Verkürzung des Grounding erhofft wird.
 - ⇒ Beispiel: „der verrückte Tänzer“ bei Tangram-Figuren

26

Was ist gemeint?

- Angela killed the man with the gun.
- Currency is no longer exchanged by the banks.

Table 1. The two scenarios for one of the experimental items

Version 1

Angela told her defense lawyer that she wasn't the cold-blooded murderer the police were making her out to be. She had never intended to actually hurt anyone with her switchblade. She just wanted to frighten the man with the briefcase into giving it up. But when she noticed his companion had a gun, she panicked. Fearing for her life, she stabbed the man with the gun. Then she let the man with the briefcase go. Which man did Angela kill?
Angela killed the man with the gun.

Version 2

After hours of torture, the gang had learned all they could from their hostage. The leader ordered Angela to finish him off. He offered her a choice of a tire iron, a knife, or a gun. Angela didn't hesitate in deciding which weapon to use. She put the man quickly out of his misery with the gun. Which weapon did Angela kill the man with?
Angela killed the man with the gun.

27

Überschätzung ihrer Verständlichkeit durch Sprecher (Keysar & Henly, 2002)

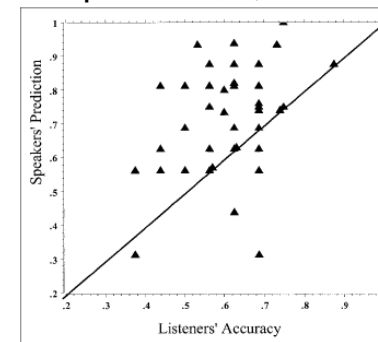


Fig. 1. Speakers' predictions of listeners' accuracy as a function of listeners' actual accuracy. Each data point plots the average for a single speaker-listener pair. The diagonal represents the calibration line.

28

Integratives dialogisches Modell (Tomasello, 2008)

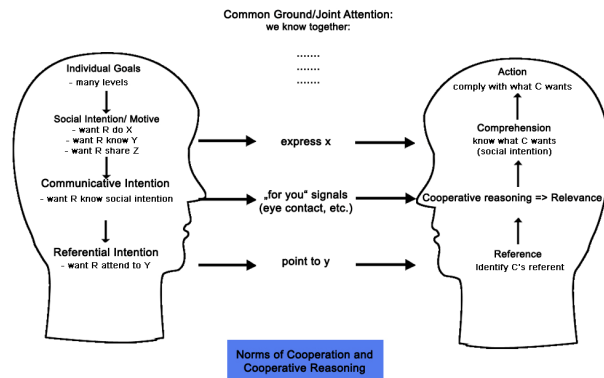


Figure 3.1
Summary of cooperative model of human communication (C=communicator, R=recipient)

9

Integratives dialogisches Modell nach Tomasello (2008)

Integrativer Charakter, denn es berücksichtigt:

- (a) verschiedene Ebenen von Intentionen (individuelle Ziele, spezif. soziale Intentionen, Kommunikationsintention, referentielle Intention; u.a. Ausdruck, Darstellung, Appell nach Bühler (1934); die Ebenen der Lokution, Illokution und Perlokution nach Austin (1962); zweifache Intentionalität nach Keller (1995) und Luhmann (1995))
- (b) das Kooperationsprinzip und die Maxime der Relevanz / Relation nach Grice

30

Integratives dialogisches Modell nach Tomasello (2008)

(Forts.)

- (c) die kollaborative Basis: joint attention (Tomasello) und common ground (Clark, 1996)
- (d) verschiedene Arten von Zeichen
Ausdruck von x (\Rightarrow Index); nonverbale Signale (\Rightarrow Ikon, Symbol durch Bezug zu common ground)
- (e) das Erschließen der Sprecher-Intentionen durch den Empfänger

31

Mehrebenen-Modelle sozialer Kommunikation

Hauptthese der Mehrebenen-Modelle sozialer Kommunikation

K. erschöpft sich nicht im Austausch (möglichst eindeutiger bzw. erschließbarer Sachinformationen), sondern umfasst auch parallele Austauschprozesse auf weiteren, sozial relevanten Ebenen.

Überblick

(vgl. Traut-Mattausch & Frey, 2006)

- (1) Das Zwei-Aspekte-Modell nach Watzlawick und KollegInnen (1969)
- (2) Das Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun (1998)

34

Das Zwei-Aspekte-Modell

- Annahme: Jede Kommunikation hat ...
... einen Inhaltsaspekt und
... einen Beziehungsaspekt.
 - Inhaltsaspekt: welche Sachinformation möchte der Sender mitteilen
 - Beziehungsaspekt: wie möchte der Sender vom Empfänger wahrgenommen werden und wie definiert er die Beziehung S-E
- ⇒ Man kann diesen Aspekt **nicht** nicht kommunizieren.

35

Beispiel

(vgl. Watzlawick et al., 1969, S. 54)

- Frau A deutet auf die Halskette von Frau B und sagt: „Sind das echte Perlen?“

Inhaltsaspekt	Beziehungsaspekt
Ersuchen um Informationen über ein Objekt. hier: Beschaffenheit der Perlen	Definition der Einstellung und Beziehung zu Frau B, hier z.B.: wohlwollende Freundlichkeit, Neid, Bewunderung ⇒ hat nichts mit der Echtheit der Perlen zu tun

36

Das Vier-Seiten-Modell

- Schulz von Thun (1998): Jede Nachricht ist eine Einheit, die gleichzeitig Aussagen auf vier „Seiten“ umfasst:
 - 1) Sachaussage
 - 2) Selbstoffenbarungsaussage
 - 3) Appell (an den Empfänger)
 - 4) Beziehungsaussage
- 1) bis 3) in Anlehnung an Bühler (1934); 4) in Anlehnung an Watzlawick et al. (1969)

37

Das Vier-Seiten-Modell

- These: Zwar betont ein Sender oft nur eine Aussageseite, allerdings sind immer auch Aussagen zu den übrigen Seiten mitenthalten.
 - ⇒ falls nicht intendiert: Index (Anzeichen)
- Die Interpretation hängt u.a. davon ab, auf welche der vier Seiten der Empfänger achtet.
 - ⇒ Mit welchem „Ohr“ hört der Empfänger:
 - ⇒ Sachohr, Selbstoffenbarungsohr, Appellohr, Beziehungsohr
- Bei ein-“seitigen“Empfangsgewohnheiten
 - ⇒ Störungen der Kommunikation

38

Beispiel:

Ein Teilnehmer eines Seminars entschuldigt sich für sein Zuspätkommen beim Seminarleiter: „Verzeihen Sie mein Zuspätkommen, der Finanzvorstand hat mich noch aufgehalten. Er hatte etwas Wichtiges mit mir zu besprechen!“ Hierbei können die vier Seiten dieser Nachricht lauten:

1. „Der Grund meiner Verspätung liegt in einem wichtigen Gespräch mit dem Finanzvorstand“ (Sachinhalt).
2. „Ich bin ein wichtiger Mitarbeiter, da der Finanzvorstand mit mir persönlich spricht“ (Selbstoffenbarung).
3. „Wir sind hier nicht alle gleich, sondern es gibt ein hierarchisches Gefälle“ (Beziehungsaussage).
4. „Bitte beachtet mich, ich bin besonders wichtig“ (Appell).

aus Traut-Mattausch & Frey (2006, S. 540)

39

Literatur

- Adler, R. B., & Rodman, G. (2009). *Understanding human communication* (10th ed.). New York: Oxford University Press.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words* (2 ed.). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bühler, K. (1934). *Sprachtheorie: Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena: Fischer.
- Clark, H. H. (1996). *Using language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clark, H. H., & Brennan, S. E. (1991). *Grounding in communication*. In L. B. Resnick, J. M. Levine, & S. D. Teasley (Eds.), *Perspectives on socially shared cognition*. Washington, DC: APA.
- Clark, H. H., & Marshall, C. E. (1981). *Definite reference and mutual knowledge*. In A. K. Joshi, B. L. Webber, & I. A. Sag (Eds.), *Elements of discourse understanding* (pp. 10-63). Cambridge: Cambridge University Press.
- Clark, H. H., & Wilkes-Gibbs, D. (1986). Referring as a collaborative process. *Cognition*, 22, 1-39.
- Echterhoff, G., Higgins, E. T., & Groll, S. (2005). Audience-tuning effects on memory: The role of shared reality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89, 257-276.
- Echterhoff, G., Higgins, E. T., Kopietz, R., & Groll, S. (2008). How communication goals determine when audience tuning biases memory. *Journal of Experimental Psychology: General*, 137, 3-21.
- Fiedler, K. & Freytag, P. (2006). Sprachliche Kommunikation. In H.-W. Bierhoff & D. Frey (Hrsg.), *Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie* (S. 545-554). Göttingen: Hogrefe.

40

Literatur

- Fussell, S. R., & Krauss, R. M. (1992). Coordination of knowledge in communication: Effects of speakers' assumptions about what others know. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 378-391.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics 3: Speech acts* (pp. 41-58). San Diego, CA: Academic Press.
- Higgins, E.T. (1981). The "communication game": Implications for social cognition and persuasion. In E. T. Higgins, C. P. Herman, & M. P. Zanna (Eds.), *Social cognition: The Ontario Symposium* (Vol. 1, pp. 343-392). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Higgins, E. T. (1992). Achieving 'shared reality' in the communication game: A social action that creates meaning. *Journal of Language and Social Psychology*, 11, 107-125.
- Higgins, E. T., Echterhoff, G. et al. (2007). Effects of communication on social knowledge: Sharing reality with individual versus group audiences. *Japanese Psychological Research*, 49 (2), 89-99.
- Higgins, E. T., McCann, C. D., & Fondacaro, R. (1982). The "communication game": Goal directed encoding and cognitive consequences. *Social Cognition*, 1, 21-37.
- Higgins, E. T., & Rholes, W. J. (1978). "Saying is believing": Effects of message modification on memory and liking for the person described. *Journal of Experimental Social Psychology*, 14, 363-378.
- Keller, R. (1995). *Zeichentheorie: Zu einer Theorie semiotischen Wissens*. Tübingen: Francke.
- Keysar, B. & Henly, A. S. (2002). Speakers' overestimation of their effectiveness. *Psychological Science*, 13 (3), 207-212.

41

Literatur

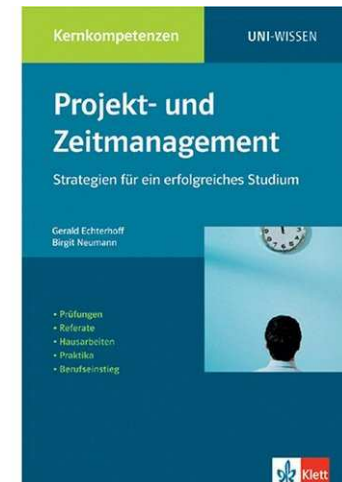
- Krauss, R. M., & Fussell, S. R. (1996). Social psychological models of interpersonal communication. In E. T. Higgins & A. W. Kruglanski (Eds.), *Social psychology: Handbook of basic principles* (pp. 655-701). New York: Guilford.
- Luhmann, N. (1995). Was ist Kommunikation? In ders., *Soziologische Aufklärung* (Bd. 6, S. 113-124). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Schober, M. F., & Clark, H. H. (1989). Understanding by addressees and overhearers. *Cognitive Psychology*, 21, 211-232.
- Schulz von Thun, F. (1998). *Miteinander reden*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt.
- Searle, J. R. (1975). A taxonomy of illocutionary acts. In K. Gunderson (Ed.), *Language, mind and knowledge*. Minnesota: University of Minnesota Press.
- Semin, G. R., Fiedler, K. (1988). The cognitive functions of linguistic categories in describing persons: social cognition and language. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 558-568.
- Shannon, C. E. & Weaver, W. (1949). *The mathematical Theory of Communication*. Urbana, IL: Univ. Illinois Press.
- Tomasello, M. (2008). *Origins of human communication*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Traut-Mattusch, E. & Frey, D. (2006). Kommunikationsmodelle. In H.-W. Bierhoff & D. Frey (Hrsg.), *Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie* (S. 536-544). Göttingen: Hogrefe.
- Watzlawick, P. et al. (1969). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern: Huber.

42



Und damit Sie den Wald vor lauter
Bäumen im Blick behalten ...

43



Echterhoff, G. & Neumann, B. (2006). *Projekt- und Zeitmanagement: Strategien für ein erfolgreiches Studium*. Stuttgart: Klett. (€ 11,95)

44