

# Sprachlich-kulturelle Auslösung von Konflikten

Tobias Schröder, FU Berlin

Interdisziplinäres Wolfgang-Köhler-Zentrum  
zur Erforschung von Konflikten in intelligenten  
Systemen - Workshop "Soziale Konflikte"

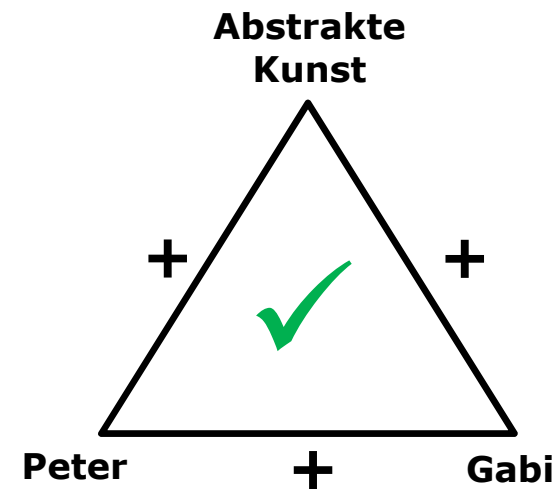
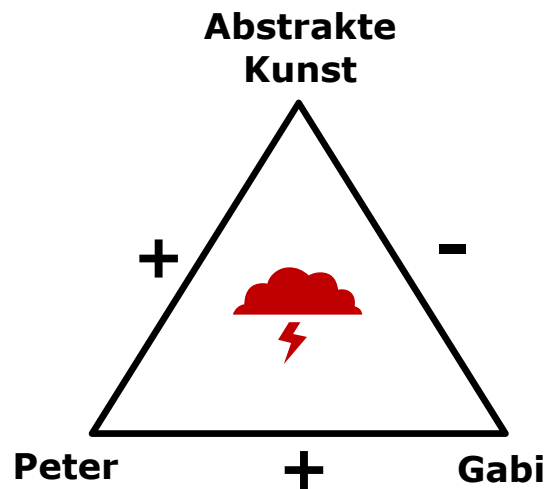
Erkner, 22.-23. Januar 2010

# Überblick

*Kernthese*: Emotionale Folgen sprachlicher Situationsdeutungen lassen Konflikte entstehen bzw. halten sie aufrecht.

1. Die **Affect Control Theory** (Heise, 1979, 2007)
2. Arten von Konflikten im Rahmen der ACT
3. Demonstration: Computersimulation beispielhafter Konfliktverläufe
4. Fazit

# Theoretische Wurzeln der ACT: Balancetheorie von Heider (1946)



## Erste Modifikation: Satzstruktur als kognitive Triade

- Grundgrammatik (**S**ubjekt – **V**erb – **O**bjekt)
  - „Eine Mutter spielt mit einem Kind“  
(balanciert: S+V+O+)
  - „Eine Mutter schlägt ein Kind“  
(unbalanciert: S+V–O+)

## Zweite Modifikation: 3 Affektdimensionen statt 1 Einstellungsdimension

- Semantisches Differenzial: Begriffe rufen Gefühle (*affektive Bedeutung*) hervor, die auf drei universalen Dimensionen messbar sind (Osgood et al., 1957):
  - **E**valuation: angenehm vs. unangenehm
  - **P**otenz: schwach vs. stark
  - **A**ktivierung: ruhig vs. erregt
- Diese **Basisdimensionen sozialer Interaktion** (Scholl, 2009) finden sich wieder in Sprache, Emotionen, Persönlichkeit, Körpersprache etc.

# Die Affect Control Theory

(Heise, 1979; 2007; MacKinnon, 1994; Smith-Lovin & Heise, 1988)

- Sprachliche Deutung sozialer Situationen
- Motor der sozialen Interaktion: durch emotional passende Handlungen Konsistenz der affektiven Repräsentation herstellen
- Dualität sozialer Interaktion
  - Biologische Grundlage: EPA – Emotionen
  - Kulturelle Grundlage: Symbolsystem Sprache

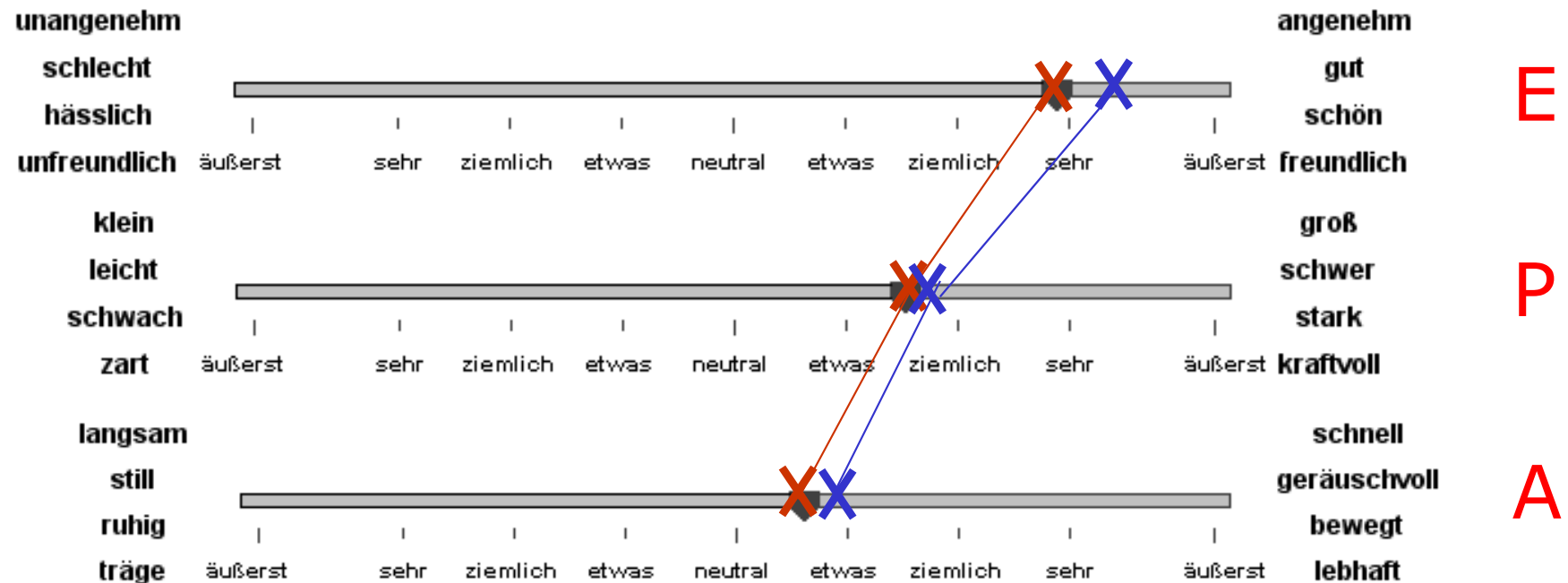
# Mathematische Formalisierung und Computersimulation

- Kulturspezifische mathematische Modelle der sozialen Interaktion (z.B. Schröder, in press)
- „Bausteine“:
  - Affektives Lexikon: 1.000-2.000 Wörter einer Sprache (Soziale Rollen, Handlungen, Emotionen, Traits), von Vpn auf den Basis-Emotionsdimensionen bewertet (EPA).
  - Eindrucksbildungsgleichungen (modellieren die Veränderung affektiver Bedeutung infolge sozialer Handlungen), empirisch anhand der Bewertung von Beispielsätzen ermittelt.

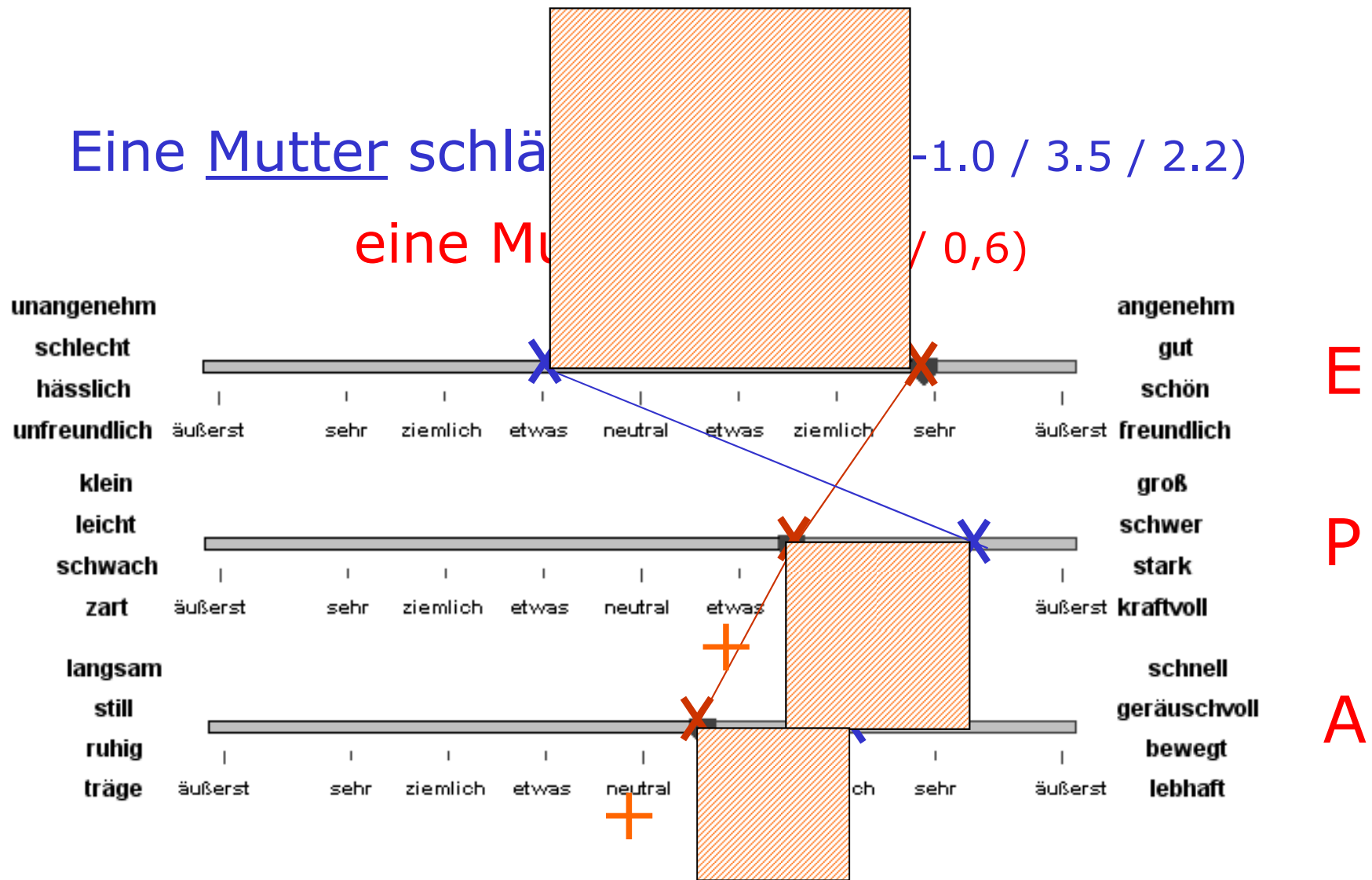
# Beispiel

Eine Mutter spielt mit einem Kind. (3,4 / 1,8 / 0,9)

eine Mutter (2,9 / 1,5 / 0,6)



# Deflektion: Maß für affektive Dissonanz



# Interact: Simulation sozialer Interaktion

(Heise, 1997; deutsch: Schröder & Heise, 2008)

Deutsch Germany07 Fortgeschrittene Funktionen Interaktion analysieren

Wahrnehmung von Person 1 weiblich. Filter

Person 1[,Mutter],schlagen,Person 2[,Kind]

**Actor emotions**

2,50, zornig  
2,61, wuetend  
2,72, empoert  
-1,15 4,71 2,12

**Actor behaviors** kommendes

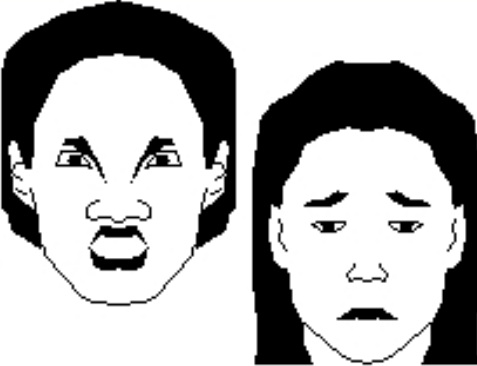
0,41, schwatzen mit  
0,60, spielen mit  
0,67, trinken auf  
2,21 0,73 2,25

**Actor attributes**

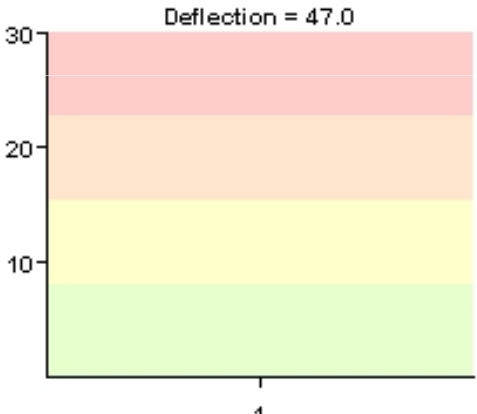
1,66, gewalttaetig  
2,00, skrupellos  
2,04, grausam  
-4,85 3,63 2,40

**Actor labels**

3,69, Stiefmutter  
3,90, Kinderschaender  
4,70, Schwiegermutter  
-4,03 2,81 2,64



Deflection = 47.0



**Object emotions**

1,19, aengstlich  
1,38, wehleidig  
1,98, banqe  
-1,66 -4,14 -1,54

**Object behaviors**

1,13, feilschen mit  
1,59, ereifern ueber  
1,80, vollschwätzen  
-0,48 0,58 3,24

**Object attributes**

4,98, unterwuerfig  
5,34, selbstunsicher  
5,39, feige  
-4,51 -7,82 -1,89

**Object labels**

5,03, Stiefkind  
5,43, Stieftochter  
5,50, uneheliches Kind  
-2,46 -5,46 -0,90

## Demonstration: Verschiedene Konflikt- Dynamiken im Rahmen der ACT

Grundannahme: Konfliktodynamik unterliegt den gleichen Konsistenzmechanismen wie jede andere Interaktion auch.

1. Interpersonaler Rollenkonflikt
2. Intrapersonaler Rollenkonflikt
3. In der Rolle angelegter Konflikt
4. Interkultureller Konflikt

## (1) Interpersonaler Rollenkonflikt

Konfliktauslöser: Beteiligte Personen haben unterschiedliche Deutungen der interpersonalen Situation.

Beispiel:

Junger Kollege stößt auf „alten Hasen.“

Deutsch Germany07

Fortgeschrittene Funktionen

Interaktion analysieren

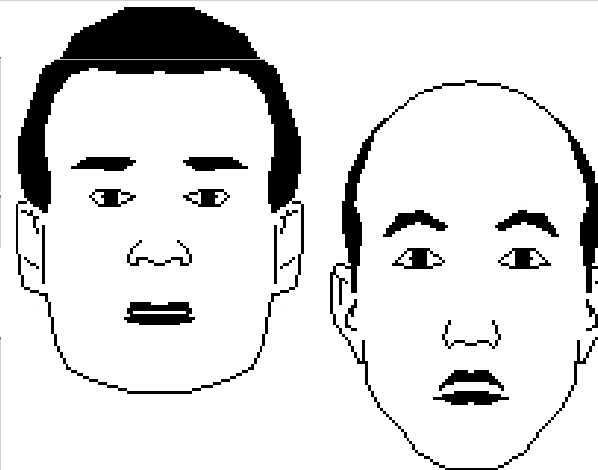
Wahrnehmung von  männlich.

Actor emotions

Actor behaviors

Actor attributes

Actor labels

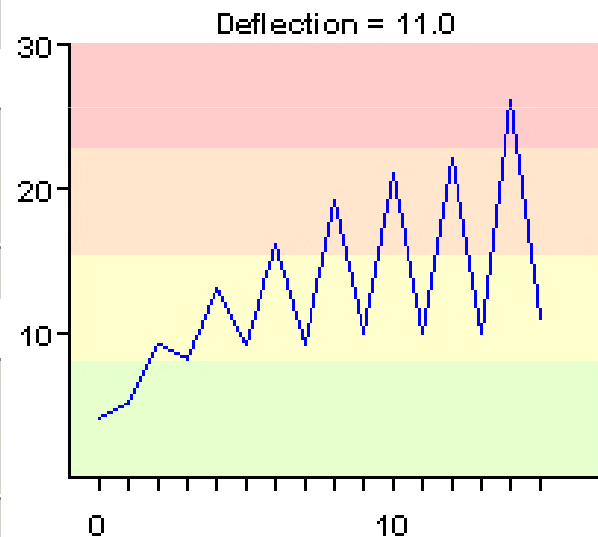


Object emotions

: beabsichtigte Reaktion der Objektpers

Object attributes

Object labels



## (2) Intrapersonaler Rollenkonflikt

Konfliktauslöser: Eine Person muss simultan verschiedenen Rollen-Identitäten gerecht werden.

Beispiel:

Beruf vs. Familie

Deutsch Germany07

Fortgeschrittene Funktionen

Interaktion analysieren

Wahrnehmung von Vater männlich.

Filter

Vater[,Vater],zur Eile antreiben,Sohn[,Sohn]  
 Sohn[,Sohn],widersprechen,Vater[,Vater]  
 Vater[,Vater],berichten (etwas),Sohn[,Sohn]  
 Sohn[,Sohn],ueberraschen,Vater[,Vater]

Actor emotions

1,27, bewegt  
 1,54, besorgt  
 1,80, emotional  
 0,04 0,40 0,47

Actor behaviors kommendes

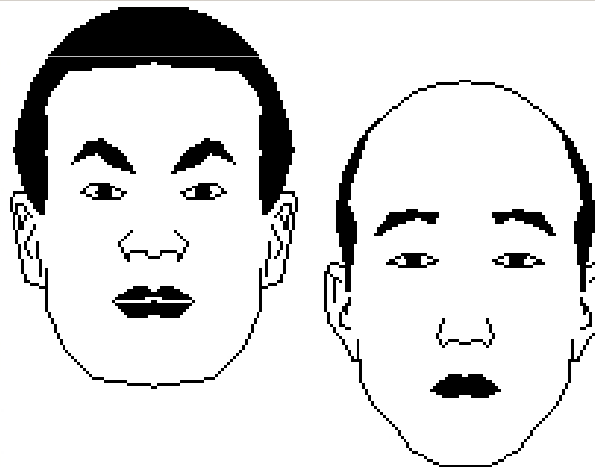
1,02, kochen mit  
 1,04, amuesieren  
 1,16, zuwinken  
 2,54 0,39 2,35

Actor attributes

0,42, herzlich  
 0,45, geistreich  
 0,48, fantasievoll  
 3,16 1,03 1,17

Actor labels

0,61, Braeutigam  
 0,65, Sohn  
 1,33, Gast  
 2,63 0,98 1,23



Object emotions

0,54, besorgt  
 0,96, reumueting  
 1,26, beunruhigt  
 -0,57 -0,83 -0,69

Object behaviors

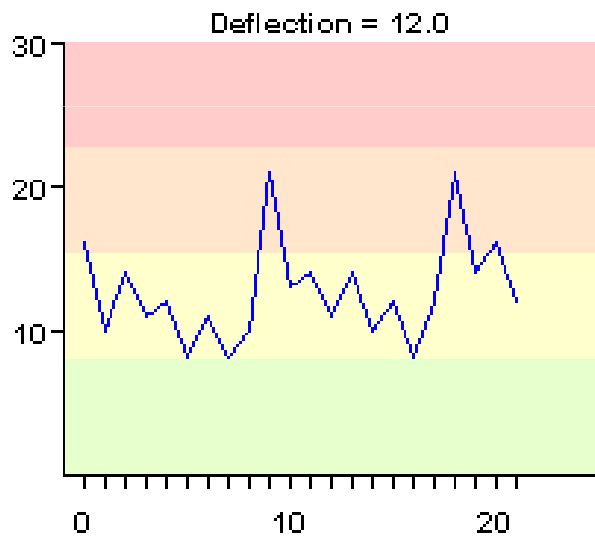
0,85, beipflichten  
 0,86, anfassen  
 0,88, fotografieren  
 1,12 0,14 0,60

Object attributes

1,20, zurueckgezogen  
 1,23, schweigsam  
 1,32, introvertiert  
 0,51 -0,92 -3,53

Object labels

1,58, Hausmann  
 1,64, Grossvater  
 1,90, Hausfrau  
 1,06 -0,27 -1,97



## (3) In der Rolle angelegter Konflikt

Konfliktauslöser: Konfliktbehaftete Handlungen sind für eine spezifische Akteurskonstellation affektiv konsistent.

Beispiel:

Wissenschaft vs. Wirtschaft

Deutsch Germany07

Fortgeschrittene Funktionen

Interaktion analysieren

Wahrnehmung von **Kollege1** männlich.

Filter

Kollege1[,Wissenschaftler],sympathisieren mit,Kollege2[,Wissenschaftler]  
Kollege2[,Wissenschaftler],zeigen (etwas),Kollege1[,Wissenschaftler]  
Kollege1[,Wissenschaftler],hoeflich behandeln,Kollege2[,Wissenschaftler]  
Kollege2[,Wissenschaftler],lernen von,Kollege1[,Wissenschaftler]

Actor emotions

1,18, geruehrt  
1,23, bewegt  
1,45, hoffnungsvoll  
1,73 -0,27 0,21

Actor behaviors **kommendes**

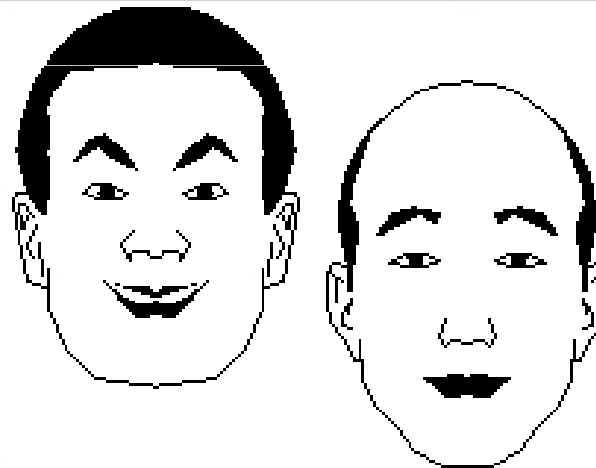
0,68, Abend essen mit  
0,75, zuwenden  
2,64 0,11 -0,62

Actor attributes

1,86, pffiffig  
2,15, unbekuemmert  
2,18, heiter  
3,38 -1,08 1,82

Actor labels

1,05, Student  
1,33, Urlauber  
1,42, Abiturient  
2,62 -0,46 0,10



Object emotions

0,55, reumuetig  
0,89, sentimental  
0,90, nostalgisch  
0,54 -1,17 -1,27

Object behaviors

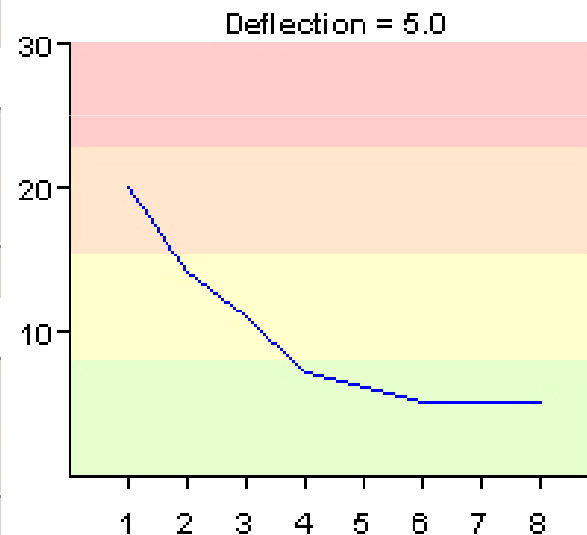
0,90, die Hand geben  
0,92, sprechen mit  
2,68 0,37 -0,27

Object attributes

1,05, weichherzig  
1,08, schuechtern  
1,38, scheu  
0,87 -2,47 -1,88

Object labels

0,88, Bibliothekar  
0,95, Diener  
1,12, Psychologie-Student  
1,41 -1,30 -1,52



Deutsch Germany07

Fortgeschrittene Funktionen

Interaktion analysieren

Wahrnehmung von **Kollege1** männlich.

Filter

Kollege2[,Manager],draengen,Kollege1[,Manager]  
 Kollege1[,Manager],zurechtweisen,Kollege2[,Manager]  
 Kollege2[,Manager],konfrontieren,Kollege1[,Manager]  
**Kollege1[,Manager],boxen,Kollege2[,Manager]**

Actor emotions

0,33, emotional  
 1,11, aufgeregt  
 1,31, belustigt  
 0,95 0,38 2,25

Actor behaviors

kommendes

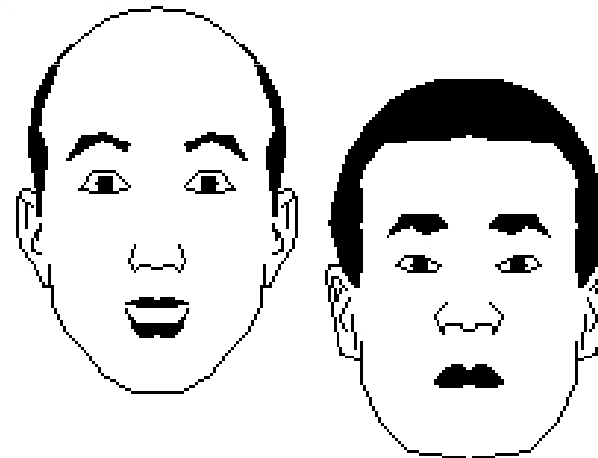
1,52, tratschen mit  
 1,63, imitieren  
 -0,71 -0,20 2,85

Actor attributes

0,88, leichtsinnig  
 1,01, sprunghaft  
 1,22, emotional  
 0,15 -0,39 1,96

Actor labels

0,93, Wettbewerber  
 1,00, Drogendealer  
 1,22, Streikbrecher  
 -1,37 0,53 1,79



Object emotions

0,77, furchtsam  
 1,64, wehleidig  
 1,69, lenkbar  
 -0,56 -2,44 -0,48

Object behaviors

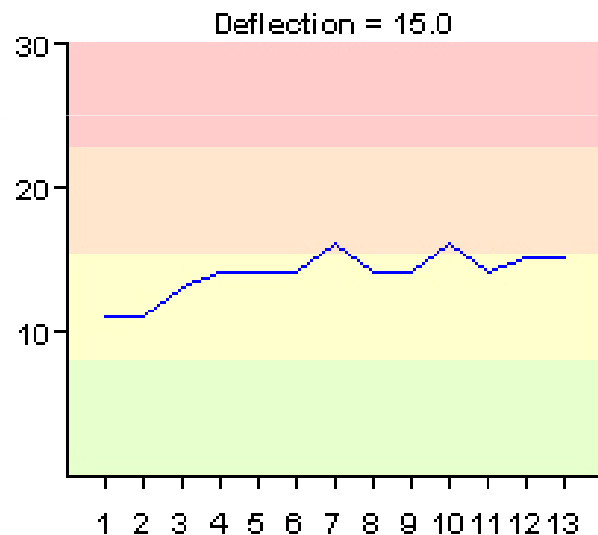
1,41, feilschen mit  
 1,42, befehlen (etwas)  
 -1,09 0,83 2,71

Object attributes

1,98, lenkbar  
 2,05, nachlaessig  
 2,09, schuechtern  
 -0,80 -4,30 -1,67

Object labels

0,82, Armer  
 0,92, Untergebener  
 0,92, Arbeitsloser  
 -0,42 -1,82 -0,67



## (4) Interkultureller Konflikt

Konfliktauslöser: Unterschiedlicher kultureller Hintergrund der Interagierenden, deswegen verschiedene affektive Bedeutung der gleichen Situation.

Beispiel:

Multinationales Unternehmen

# Interaktion „Manager“ mit „Mitarbeiter“

(Schneider, 2002; Schneider & Schröder, in Vorb.)

- Unterschiedliche Machtdistanz:
  - USA: „Manager“  $E=0.98$ ,  $P=1.57$ ,  $A=1.34$
  - Deutschland:  $E=-1.48$ ,  $P=2.37$ ,  $A=1.69$
- „Manager weist Mitarbeiter zurecht“
  - Deflektion(US)=1.3 vs. (DE)=4.4
  - Erwartete Reaktion (US)=analysieren, ansprechen, gestehen, sich entschuldigen vs. (DE)=anmachen, kritisieren

## Fazit

- Konflikte als Folge von interpersonalen Situationsdeutungen
- Emotion als Berührungspunkt zwischen sozialem und biologischem System
- Konfliktdynamik entsteht aus Wechselspiel zwischen Regulation des *intrapersonalen* und des *interpersonalen* Systems
- Praxisrelevanz: manche Konflikte lassen sich nicht lösen, ohne veränderte Situationsdeutungen zu erreichen.

# Literatur zur Affect Control Theory

- **Kurzer, aktueller Überblick:**

Schröder, T. (2009). Affect Control Theory. In W. Scholl (Ed.). *Interact Communicate – A wiki on social interaction and communication*. Available online: <http://www.socialinteractionresearch.com>

- **Ausführlichere Reviews:**

Heise, D. R. (2007). *Expressive order: Confirming sentiments in social action*. New York: Springer.

Robinson, D. T. & Smith-Lovin, L. (2006). Affect Control Theory. In P. Burke (Ed.). *Contemporary social psychological theories* (pp. 137-164). Stanford: Stanford University Press.

- **Internetressourcen (incl. Datensätze, Software):**

Englisch: <http://www.indiana.edu/~socpsy/ACT/index.htm>:

Ausführliche, von David Heise auf dem aktuellen Stand gehaltene Theoriedarstellung sowie Literatursammlung.

Deutsch: [http://www.tschroeder.eu/index\\_act.html](http://www.tschroeder.eu/index_act.html)

# Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Tobias Schröder

Freie Universität Berlin

*Kontakt:* [mail@tschroeder.eu](mailto:mail@tschroeder.eu)

*INTERACT-Software und weiteres*

*Material verfügbar unter:*

[www.tschroeder.eu/computersimulation](http://www.tschroeder.eu/computersimulation)