

## Entscheidungen als kognitiver Informationsprozess

Die Theorien der beruflichen Laufbahnentwicklung und der Berufswahl gehen in der Regel nicht auf die eigentlichen Prozesse bei der Entscheidung ein. Auf diesen Aspekt zielen die entscheidungstheoretischen Ansätze, bei denen zwischen normativen und deskriptiven Modellen zu unterscheiden ist. Erstere erklären, wie man Entscheidungen treffen sollte, letztere untersuchen, wie das individuelle Entscheidungsverhalten tatsächlich abläuft (vgl. Brown 1994, S. 427). Der im Folgenden vorgestellte Ansatz ist eklektisch und gehört eher zu den deskriptiven Ansätzen (Ertelt, Schulz 1997, S. 223 ff.; Ertelt 2001, S. 1385 ff.; Peterson, Sampson, Reardon, Lenz 1996, S. 423 ff.).

Individuelle Entscheidungs- und Problemlöseprozesse lassen sich idealtypisch einteilen in eine Vorentscheidungsphase, eine Entschlussphase und eine Nachentscheidungsphase, mit jeweils charakteristischen Informationsaktivitäten. Dabei interagieren jeweils drei Arten von Informationen in unterschiedlicher Weise: Faktenwissen umfasst Angaben über mögliche Alternativen, deren ‚Befriedigungsangebote‘ und deren Realisierungswege und -chancen; Wertungswissen umfasst Kriterien, die sich aus Vorstellungen über sich selbst im Vergleich zum wahrgenommenen beruflich-sozialen Umfeld entwickelt haben; persönlich verbindliche Problemlösungsstrategien weisen dem Einzelnen den Weg, welche faktischen und wertenden Informationen wie miteinander zu verbinden sind.

Nur die in einer bestimmten Problemlösesituation vom Individuum einbezogenen Informationen werden ‚Entscheidungsprämissen‘ genannt.

Zu den faktischen Prämissen zählen vor allem berufskundliches Wissen und subjektive Einschätzung von Realisierungschancen von Alternativen. Valuative Prämissen speisen sich aus Interessen, Motivation, selbsteingeschätzten Fähigkeiten, Einflüssen ‚wichtiger‘ Bezugspersonen. Präskriptive Prämissen umfassen subjektive bedeutsame Methoden der Problemlösung (vgl. Mitchell, Krumboltz 1996, S. 173 f.): 1) Wahrnehmung der Bedeutung einer Entscheidungssituation, 2) realistische Bestimmung der notwendigen Schritte, 3) sorgfältige Prüfung bisheriger Erfahrungen in ähnlichen Situationen, 4) Entwicklung verschiedener Handlungsalternativen, 5) Sammlung von Informationen über diese Alternativen, 6) Gewichtung der Alternativen anhand der Kriterien und Aussondern unattraktiver Alternativen.

Die bei beruflichen Problemlösungen ablaufenden Prozesse wurden bereits früh aus der Sicht kognitiver Informationsverarbeitungsansätze differenziert behandelt (vgl. Ertelt, Feckler 1979; Ertelt 1982) und in der Folge mehrmals empirisch untersucht (Ertelt, Schulz, Frey 2022, pp. 155). In ähnlicher Weise charakterisieren Peterson et al. (1996, S. 444 ff.) mit ihrem ‚Cognitive Information Processing Approach‘ (CIP) die Vorgänge bei Berufsentscheidungen.

Zentral wichtig für das Informationsmanagement in der Berufsberatung ist jedoch die Frage, wie viele Informationen der Einzelne braucht, um eine angemessene berufliche Entscheidung treffen zu können. Darüber gehen die Meinungen auseinander, je nachdem ob man sich von der normativen Vorstellung, Klient\*innen müssen zur rationalen Entscheidung geführt werden, leiten lässt oder ob man eher von dem tatsächlichen Problemlösungsverhalten her denkt.

Die normativen Vorstellungen gehen davon aus, wie das Individuum eine Entscheidung am besten treffen soll; man nennt sie daher präskriptive Modelle. Dagegen bauen deskriptive Modelle auf Beobachtungen auf, wie Entscheidungen wirklich getroffen werden.

Wenn man von Menschen fordert, sie müssten etwa bei der Berufswahl rational entscheiden, hätte berufsberaterisches Informationsmanagement dafür zu sorgen, dass sie

- alle ihnen offenstehenden Handlungsalternativen und deren Beiträge zu den individuellen Zielen („Befriedigungsangebote“) kennen,
- über genügend Bewertungskriterien zur Beurteilung dieser Alternativen verfügen, so dass eine Präferenzskala nach dem (subjektiven) Nutzen entsteht, und
- immer diejenige Alternative auswählen, die in dieser Präferenzordnung von keiner anderen übertroffen wird.

Die Überforderung der individuellen Informationsaufnahme und -verarbeitungskapazität, die Reaktionen auf Informationsüberlastung (Informationsstress), individuelle Konflikte und Emotionen sowie der Einfluss von Zufällen bzw. ‚günstigen Gelegenheiten‘ werden bei diesen präskriptiven Modellen der Entscheidung weitgehend vernachlässigt (vgl. Ertelt 1992, S. 95; Holling 2000, S. 10 und 28). Daher eignen sich diese normativen Ansätze nur bedingt als Grundlage zukunftsbezogenen Informationsmanagements in der Berufsberatung, obgleich eine große Zahl nationaler und internationaler Verfahren zur Berufs- und Studienberatung noch immer darauf aufbauen (vgl. Holling 2000, S. 28). Dem gesetzlichen und fachlich-ethischen Rahmen der Berufsberatung angemessener erscheinen die deskriptiven Modelle menschlicher Entscheidung, die sich am individuellen Informationsbedarf und -verhalten orientieren, den Adressaten also dort ‚abholen‘, wo er sich bei seinem Problemlösungsprozess gerade befindet. Daher spricht man hier auch von einem ‚nachfrageorientierten‘ Vorgehen, im Gegensatz zu dem ‚angebotsorientierten‘ Charakter präskriptiver Modelle.

Berufliche Probleme und Entscheidungen sind in der Regel komplexer Art und daher schwierig, eindeutig zu bestimmen („schlecht definierte Situation“). Selten gibt es eine ‚richtige‘ Lösung und einen eindeutig vorhersehbaren Schlusspunkt oder gar eine Lösungsgarantie für eine bestimmte Vorgehensweise. Solche Entscheidungsprozesse gehen in der Regel einher mit starker emotionaler

Betroffenheit, etwa Problemlösungsdruck, Informationsstress, Furcht vor irreversiblen Fehlentscheidungen wegen unvollständiger Information und Zweifel, ob die ausgewählte Alternative tatsächlich die richtige ist (vgl. Peterson et al. 1996, S. 428 f.).

Deskriptive Modelle beschreiben das dem Menschen in schlecht definierter Entscheidungssituation eigenen ‚heuristische‘ Verhalten: Lösungen werden durch tastendes Vorgehen und Vereinfachungsstrategien schrittweise angesteuert, nur wenige Alternativen ins Kalkül einbezogen und nur mit wenigen Kriterien bewertet, endgültig bindende Festlegungen (Entschlüsse) schiebt man möglichst lange hin- aus, um neue Informationen noch berücksichtigen zu können.

Heuristiken sind vereinfachende Regeln, die von Menschen in Entscheidungsprozessen benutzt werden, um den kognitiven Aufwand der Informationsverarbeitung wesentlich zu reduzieren; solche ‚muddling through‘-Strategien sind also kein zu vermeidender Unfall bei der Problemlösung, sondern die Regel. Wegmann (2005, S. 25 f.) beschreibt nach einer Literaturrecherche 10 solcher Heuristiken und stellt fest, dass sie sich anhand folgender Merkmale voneinander unterscheiden lassen: 1. Such-Regeln für Alternativen und/oder deren Attribute, 2. Stopp-Regeln für die Einstellung der Suche und 3. Entscheidungs-Regeln für die Wahl einer Alternative. (vgl. auch Ertelt, Ruppert 2011).

Beispiel Heuristiken	1. Such-Regel	2. Stopp-Regel	3. Entscheidungs-Regel
Inkrementalismus	Suche nach Alternativen, die nur wenig vom Ausgangszustand abweichen	Suche wird abgebrochen, wenn eine Alternative gefunden ist, die eine Verbesserung der Ausgangssituation darstellt.	Entscheidung zugunsten einer Alternative, die nur wenig von der Ausgangssituation abweicht, aber eine Verbesserung darstellt.
‚Take the best‘-Heuristik	Suche nach einem Attribut, dass die stärkste Entscheidungskraft besitzt	Suche wird beendet, sobald ein Attribut gefunden ist, in dem sich die Alternativen unterscheiden	Entscheidung zugunsten der Alternative mit dem höheren Wert auf dem gewählten Attribut
Satisfizierung	Such-Regel nach dem Zufallsprinzip	Suche wird eingestellt, sobald eine Alternative dem „Satisfizierungsniveau“ entspricht	Entscheidung zugunsten der ersten Alternative, die dem „Satisfizierungsniveau“ entspricht
‚Minimalist‘-Heuristik	Zufallssuche nach einem relevanten Attribut, in welchem sich die Alternativen unterscheiden	Suche wird beendet, sobald ein Attribut gefunden ist, in welchem sich die Alternativen unterscheiden	Entscheidung zugunsten der bekannten Alternative. Falls keine oder beide bekannt, Entscheidung zugunsten der Alternative mit dem höheren Wert auf dem gewählten Attribut. -

Tabelle 1: Merkmale zur Unterscheidung von Heuristiken.



Zur Erfassung individueller Entscheidungsprozesse und der dabei angewandten Heuristiken hat Tittel (2019) auf der Basis der ISM einen Fragebogen entwickelt und getestet, der als wesentliche Hilfe in der beruflichen Beratung anzusehen ist. Dadurch ist es möglich, jede der behandelten Heuristiken die entsprechenden Fragen zuzuordnen, die sowohl während der Beratung als auch zur nachträglichen inhaltsanalytischen Auswertung aufgezeichneten Gespräche zur eindeutigen Identifizierung dienen. Darauf aufbauend lässt sich ein nachfrageorientiertes beratungsbegleitendes und beratungsnachbereitendes Informationsmanagement aufbauen (vgl. Tittel 2019, S. 91 ff.).

Die Qualität eines nachfrageorientierten Beratungs- und Informationssystems hängt nun davon ab, wie gut es sich an die individuellen kognitiv-affektiven individuellen Informationsverarbeitungsprozesse angleichen, d.h. sie simulieren kann. In diesem Sinne sind Vorstellungen, wie etwa der oben beschriebene Lösungs-Kreislauf von Peterson et al. oder die Phasen- und Stufengliederungen diagnostische Instrumente zur Ermittlung des individuellen Standes im Entscheidungsprozess äußerst hilfreich, um die jeweils hilfreichen Informationen zu vermitteln. Steht ein Mensch vor einer Problemsituation, etwa ausgelöst durch Schulentlassung, Arbeitslosigkeit, Scheitern in der Ausbildung, so benötigt er Informationen zur Definition der für ihn neuen Situation, zur Art eines Entschlusses, zu Nachteilen bei Nichtentscheidung, zum Vorgehen und zum erwarteten Informationsaufwand.

Danach sind Hilfen zur Generierung von Handlungsalternativen bereitzustellen, wobei es weniger auf eine möglichst große Zahl, sondern vielmehr auf eine exemplarische Auswahl ankommt.

Auf der Stufe der Bewertung von Handlungswegen bedarf es Informationen zur Bewusstmachung relevanter Wertungskriterien, mit Hilfe derer die Instrumentalität einer Alternative für die individuellen Ziele eingeschätzt werden können.

In der Entschlussphase mit persönlich verbindlicher Festlegung auf eine Alternative (commitment) benötigt die/der Einzelne Informationen, die ihm über die eigene Entscheidungsfähigkeit, Auswahl- und Festlegungskonflikte, Verlustängste, Realisierungschancen Auskunft geben.

Zur Bewältigung der für die Nachentscheidungsphase charakteristischen Dissonanzerlebnisse sind beschreibende, bestärkende und interpretierende Informationen zu vermitteln. Besonders wichtig, etwa in einer neuen Ausbildungsstelle oder Arbeitsstelle sind beraterische Erklärungshilfen bei Zweifeln oder Misserfolgen, damit nicht vorschnelle Reaktionen die erfolgreiche Umsetzung eines Entschlusses unterlaufen.

Die auf diesen Prämissen aufbauende Informationsstrukturelle Beratung (ISM) bezieht sich auf die beraterische Begleitung der gesamten Berufslaufbahn eines Menschen. Im Mittelpunkt stehen dabei das Entscheidungs- und Problemlösungsverhalten in den Transitionsphasen, nicht nur reaktiv, sondern auch proaktiv (vgl. Ertelt, Schulz, Frey 2022).

## Quellen

- Ertelt, B.-J. (1982): Lernbedingungen für einen entscheidungsorientierten Berufswahlunterricht. In: Seidel, G. (Hrsg.): Orientierungen zum pädagogischen Handeln. Göttingen/Toronto: Hogrefe, S. 72-97.
- Ertelt, B.-J. (2001): Informationsmanagement in der Beratung. *ibv (BA)*, Nr.: 21/2001, S. 1385-1396.
- Ertelt, B.-J.- & Feckler, K. (1979): Aspekte einer Intensivierung und Erweiterung von Informationsaktivitäten der AVuAB. *ibv (BA)*, Nr.: 5/1979 (Doku).
- Ertelt, B.-J. & Ruppert, J.J. (2011): Heuristic Theory of Decision Making: Evidence and Implications for Career Guidance, in: Kraatz, S. Ertelt, B.-J. (Hrsg.), Professionalisation of Career Guidance: European Mobility – Chance and Challenge. Tübingen: dgvt, S. 192-206.
- Ertelt, B.-J. & Schulz, W. E. (1997): Theorien und Methoden der Beratung in Bildung, und Beruf. Leonberg: Rosenberger.
- Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. & Frey, A. (2022): Counsellor Competencies – Developing Counselling Skills for Education, Career and Occupation. Springer Nature Switzerland
- Holling, H., Lüken, K.H.- Preckel, F.-& Stotz, M. (2000): Berufliche Entscheidungsfindung, *BeitrAB 236 (IAB/BA)*.
- Mitchell, L. K. & Krumboltz, J. D. (1996). Krumboltz's learning theory of career choice and development. In D. Brown, & L. Brooks (Hrsg.), *Career choice and development*, 3. Auflage. San Francisco, CA: Jossey-Bass. S. 233-280.
- Peterson, G. W., Sampson, J. P., Jr., Reardon, R. C., & Lenz, J. G. (1996). Becoming career problem solvers and decision makers: A cognitive information processing approach. In D. Brown & L. Brooks (Hrsg.), *Career choice and development*, 3. Auflage, S. 423-475. San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Tittel, C. (2019): Erhebungsinstrument zum beruflichen Entscheidungsverhalten. Mauritius: AV-Akademikerverlag
- Wegmann, O. (2005): Individuelle Entscheidungsstrategien in der beruflichen Laufbahn im Vergleich zu Modellvorstellungen der beruflichen Laufbahnberatung, Mannheim: Universität (Diplomarbeit).