

Psychologisches Institut der Universität Tübingen
Hauptseminar Psychologie für Wirtschaftswissenschaftler
Prof. Dr. Wilhelm Glaser
Allgemeine Fragensammlung zur Klausurvorbereitung
Sommersemester 2003

1. Allgemeine Psychologie (Grundlagen)

1.1 Menschliche Informationsverarbeitung

Was ist ein Menschenbild? Skizzieren Sie einige der im Hauptseminar besprochenen Menschenbilder.

Skizzieren Sie einige Grundfragen des Leib-Seele-Problems und wichtige, darauf gegebene Antworten. Was trägt der Informationsverarbeitungsansatz in der Psychologie zu den Lösungsversuchen dieses Problems bei?

Wie lauten die Grundideen des Informationsverarbeitungsansatzes in der Psychologie? Was ist daran gegenüber früheren Schulen der Psychologie (Assoziationismus, Behaviorismus, Gestaltpsychologie) neu, welche Grundpositionen dieser Schulen werden neu belebt?

Was versteht man unter "Architektur der menschlichen Kognition"? Was sind ihre wichtigsten Komponenten? Wie wirken sie zusammen? Welche Erfahrungen liegen ihnen zugrunde?

Skizzieren Sie das System der menschlichen Informationsverarbeitung nach Rasmussen (1986). Erläutern Sie Funktion und Bedeutung der wichtigsten Komponenten.

Was sind mentale Modelle? Welche Aspekte des Erlebens und Verhaltens lassen sich mit ihrer Hilfe besonders gut erklären?

Welche Informationen gewinnt man über Strukturen und Prozesse menschlicher Kognition mit Reaktionszeitmessungen? Bitte charakterisieren Sie einige gängige Schlüsse von Reaktionszeitdaten auf kognitive Strukturen und Prozesse möglichst genau.

1.2 Visuelle Wahrnehmung

Was versteht man unter Wahrnehmung? Bitte geben Sie wenigstens zwei verschiedene Definitionen an. Diskutieren Sie die damit verbundenen Probleme.

Was kann man als das Grundproblem der visuellen Wahrnehmung bezeichnen?

Was besagt das Gesetz der spezifischen Sinnesenergien?

Was versteht man unter dem Weberbruch, was unter dem Weber-Fechnerschen Gesetz?

Was sind negative visuelle Nachbilder? Wie erzeugt man sie im Experiment? Wie werden sie erklärt?

Was versteht man unter den "Konstanzphänomenen" der Wahrnehmung? Wie erklärt man sie?

Welche Faktoren und Mechanismen führen zur visuellen Wahrnehmung räumlicher Tiefe?

Was versteht man bei der visuellen Wahrnehmung unter Bewegungsperspektive?

Was versteht man bei der visuellen Wahrnehmung unter Texturgradient?

Was sind Gestaltgesetze? Nennen Sie einige Beispiele. Was soll mit ihrer Hilfe erklärt werden? Welche Rolle spielen die Gestaltgesetze nach heutiger Auffassung in der wissenschaftlichen Psychologie?

Was sind Kippfiguren? Nennen Sie Beispiele. Was verraten sie über grundlegende Prozesse der visuellen Wahrnehmung?

Was sind geometrisch-optische Täuschungen? Nennen Sie Beispiele. Wie hat man versucht, sie zu erklären?

Was versteht man unter "Sakkaden"? Wie lange dauern sie durchschnittlich etwa? Wie nennt man die Intervalle zwischen den Sakkaden? Was haben Sakkaden mit der visuellen Wahrnehmung zu tun?

Wie kommt es, daß wir die unbewegten Teile unserer Umgebung auch bei der Bewegung von Augen, Kopf und Körper wahrheitsgetreu als unbewegt wahrnehmen, daß sie also in unserer Wahrnehmung nicht springen wie auf dem Bildschirm bei der Wiedergabe eines schlechten Amateurvideos?

Was versteht man unter "Mustererkennung" ("Pattern recognition")? Skizzieren Sie mindestens zwei wichtige Erklärungsversuche für das Mustererkennen beim Menschen.

1.3 Aufmerksamkeit; automatische und kontrollierte Prozesse

Welche Grundfunktionen werden der Aufmerksamkeit zugeordnet?

Was hat Aufmerksamkeit mit Wahrnehmung, was mit Handlung zu tun?

Was versteht man unter Daueraufmerksamkeit (Vigilanz)? Was sind die wichtigsten Befunde dazu? Wie hat man Vigilanz experimentell untersucht?

Was besagt die Filtertheorie der Aufmerksamkeit im Grundsatz? Welche Befunde haben von der "Alles-oder-nichts-"Version (Broadbent, 1958) zur Abschwächerversion (Treisman, 1960) geführt?

Skizzieren Sie ein typisches Experiment aus dem Zusammenhang der Filtertheorie der selektiven Aufmerksamkeit. Schildern Sie die charakteristischen Resultate und erörtern Sie, was wir daraus über die Selektivität der menschlichen Informationsverarbeitung erfahren.

Was besagt die Kapazitätstheorie der Aufmerksamkeit im Grundsatz?

Was hat der Versuch zum visuellen Ultrakurzzeitgedächtnis (ikonischen Gedächtnis) von Sperling (1960) mit Aufmerksamkeit zu tun?

Was will man mit der Unterscheidung zwischen kontrollierten und automatischen kognitiven Prozessen zum Ausdruck bringen? Welche Daten liegen dieser Unterscheidung zugrunde?

Nennen Sie die wichtigsten Merkmale, mit deren Hilfe sich kontrollierte und automatische kognitive Prozesse kontrastierend kennzeichnen lassen. Erläutern Sie die genannten Merkmale mit wenigen Worten.

Welche Bedingungen verhindern die Automatisierung von Handlungen trotz ausgedehnter Übung? Welche Konsequenzen ergeben sich daraus für Schulungen und Training?

Beschreiben Sie die Experimente von Shiffrin und Schneider (1977) und ihre Resultate in den Grundzügen. Was erfahren wir daraus über die menschliche Informationsverarbeitung?

Welchen Begrenzungen unterliegt die menschliche Fähigkeit zur Mehrfachfähigkeit? Welche Probleme treten dabei auf?

Ist es im Lichte psychologischer Erkenntnisse zu rechtfertigen, daß das Versagen der Aufmerksamkeit unter Strafandrohung steht, wenn es zum Entstehen eines Unfalls beiträgt?

1.4 Gedächtnis

Mit welchen Parametern werden die einzelnen Teilsysteme des menschlichen Gedächtnisses gekennzeichnet? Erläutern Sie die einzelnen Parameter in wenigen Worten.

Was sind die wichtigsten Eigenschaften der sensorischen (Ultrakurzzeit-) Gedächtnissysteme? Welche Funktion haben Sie in der Kognition?

Skizzieren Sie das typische Experiment zum Nachweis des ikonischen Gedächtnisses. Beschreiben Sie seine Resultate und die daraus zu ziehenden theoretischen Folgerungen.

Wie sieht das typische Experiment zum Kurzzeitgedächtnis aus? Beschreiben Sie seine Resultate und die daraus zu ziehenden theoretischen Folgerungen.

Woher weiß man, daß der bevorzugte Code des Kurzzeitgedächtnisses auditiv ist?

Mit welchem Maß läßt sich die Kapazität des Kurzzeitgedächtnisses gut angeben, mit welchem prinzipiell naheliegenden Maß hingegen nicht? Beschreiben Sie experimentelle Resultate, die Ihre Antwort belegen.

Was versteht man unter Recodierprozessen bei der Nutzung des Kurzzeitgedächtnisses? Wie sehen die dafür typischen Experimente aus?

Welche charakteristischen Eigenschaften hat die Suche im Kurzzeitgedächtnis? Wie sieht das typische Experiment dazu aus? Welche charakteristischen Resultate hat es? Wer hat es entwickelt?

Welcher funktionale Zusammenhang besteht zwischen dem Kurzzeitgedächtnis und dem Langzeitgedächtnis?

Was weiß man über die internen Codes des Langzeitgedächtnisses?

Charakterisieren Sie ein typisches Experiment zur Untersuchung der Wissensstrukturen im Langzeitgedächtnis.

Was bedeuten die Begriffe "Recency-Effekt" und "Primacy-Effekt"? Welchen praktischen Nutzen kann man aus der Kenntnis dieser Effekte ziehen?

Welche Faktoren bestimmen die Lern- oder Einprägeleistung in das Langzeitgedächtnis?

Welche Theorien gibt es zur Erklärung des Vergessens im Langzeitgedächtnis? Welche davon gelten für am besten bestätigt?

Was versteht man in der Gedächtnistheorie unter "retroaktiver" und "proaktiver" Hemmung?

1.5 Lernen

Wie definiert man in der Psychologie "Lernen"?

Was versteht man unter "klassischem Konditionieren"? Wie sieht das dazu typische Experiment aus? Worin bestehen seine üblichen Resultate? Wie erklärt man damit die Formung menschlichen Verhaltens?

Was versteht man beim klassischen Konditionieren unter "Reizgeneralisierung" und "Reizdiskrimination"?

Was besagt die Lernregel von Rescorla und Wagner (1972) zum klassischen Konditionieren?

Was versteht man unter Blockierung beim klassischen Konditionieren und wie wird es mit der Rescorla-Wagner-Regel erklärt?

Was versteht man unter dem Lernen durch "Versuch und Irrtum" ("Trial and error")? Was besagt dabei das "Effektgesetz" ("Law of effect")? Welche Nutzanwendung könnten Sie sich davon in Schulung und Ausbildung vorstellen?

Was versteht man unter "operantem Konditionieren"? Wie sieht das dazu typische Experiment aus? Worin bestehen seine üblichen Resultate? Wie erklärt man damit den Aufbau komplexer menschlicher Verhaltensweisen?

Was bedeuten in der Theorie des operanten Konditionierens die Begriffe "positiver Verstärker" und "negativer Verstärker"?

Was versteht man unter partieller oder intermittierender Verstärkung und welche Auswirkungen hat diese auf das Lernen eines Verhaltens? Welche Auswirkungen hat sie auf das Löschen eines Verhaltens? Was versteht man unter einem Quotenplan, was unter einem Intervallplan?

Was versteht man unter Extinktion oder Löschung eines Verhaltens? Was versteht man unter Spontanerholung?

Was versteht man unter gelernter Hilflosigkeit? Bitte beschreiben Sie das Phänomen und geben Sie an, wie man es lerntheoretisch erklärt.

Was versteht man unter Reihenlernen, was unter Paarassoziationslernen? Bitte beschreiben Sie die entsprechenden Experimente und ihre typischen Resultate. Was bedeutet beim Paarassoziationslernen proaktive, was retroaktive Hemmung?

Was ist eine Lernkurve, was eine Vergessenskurve? Was wird bei diesen Funktionen üblicherweise auf der Abszisse, was auf der Ordinate abgetragen? Was versteht man in der Lernforschung unter der Ersparnismethode?

Was versteht man unter Beobachtungslernen? Bitte beschreiben Sie ein dafür typisches Experiment. Worin bestehen dessen charakteristische Resultate? Welche Aspekte menschlichen Verhaltens erklärt das Beobachtungslernen besser als das klassische oder operante Konditionieren? Wie sind Gewaltdarstellungen im Fernsehen angesichts der Erkenntnisse zum Beobachtungslernen zu beurteilen?

Was versteht man unter "Lernen durch Einsicht"? Welche Schule der Psychologie hat den Begriff geprägt? Beschreiben Sie eines oder mehrere typische Experimente zum Lernen

durch Einsicht. Welches sind deren typische Resultate? Wie werden sie theoretisch interpretiert?

Was versteht man unter dem Aufsuchen-Meiden-Konflikt (Annäherungs-Vermeidungs-Gradienten, approach-avoidance gradient)? Welches Verhalten beobachtet man dabei? Wie wird es erklärt? Beschreiben Sie ein dafür typisches (Tier-)Experiment.

1.6 Problemlösen und Kreativität

Was versteht man in der Psychologie unter einem "Problem"? Wie kann man zwischen verschiedenen Arten von Problemen unterscheiden? Wie kann man problemlösendes von nicht problemlösendem Handeln abgrenzen?

Welche Definitionen kennen Sie für „Kreativität“? Skizzieren Sie das Verhältnis von Problemlöse- und Kreativitätsforschung in der Psychologie. In welchen typischen Fragestellungen unterscheiden sich die beiden Gebiete?

Welche psychologischen Voraussetzungen muß man schaffen, um Kreativität bei Einzelpersonen und in Gruppen zu erreichen?

Wie erklärt der Behaviorismus das Problemlösen? Worin bestehen die entscheidenden Schwächen dieser Erklärung?

Wie haben die Gestaltpsychologen das Problemlösen erklärt? Was versteht man unter einem Aha-Erlebnis und von wem wurde dieser Ausdruck geprägt?

Wie haben Newell und Simon (1972) das Problemlösen erklärt? Wie arbeitet das GPS ("General problem solver") im Prinzip? Wo liegen die Grenzen dieses Modells bei der Erklärung menschlichen Problemlöseverhaltens?

Was versteht man unter "Mittel-Ziel-Analyse" ("Means-end analysis") beim Problemlösen, was unter Rückwärtssuche?

Was versteht man unter der Repräsentation eines Problems und welche Rolle spielt sie bei dessen Lösung? Welche Rolle spielen Analogien und Metaphern beim Problemlösen?

Welche sozialen, emotionalen und motivationalen Bedingungen beeinflussen menschliches Problemlösen?

In welchem Verhältnis stehen in der Psychologie Intelligenzforschung und Problemlöseforschung zueinander?

Was versteht man unter Inkubationseffekten, was unter Set und was unter funktionaler Gebundenheit? Bitte schildern Sie typische experimentelle Befunde zu Set und funktionaler Gebundenheit.

1.7 Komplexes Problemlösen

Beschreiben Sie kurz eines der Experimente von Dörner ("Tanaland" oder "Lohhausen"). Wie lauten die wichtigsten unabhängigen und abhängigen Variablen? Was sind die wichtigsten Ziele, was die wichtigsten Resultate dieser Untersuchungen?

Wie kennzeichnet Dörner die komplexen Probleme, die er in seinen Experimenten mit "Tanaland" und "Lohhausen" untersucht, im Kontrast zur herkömmlichen Problemlösungsforschung?

Welche Leistungs- und Persönlichkeitsvariablen sind bei den erfolgreichen Personen in Dörners Simulationsexperimenten hoch ausgeprägt?

Worin bestehen die wichtigsten Verhaltensfehler, mit denen die erfolglosen Versuchspersonen in Dörners Experimenten das ökonomische, ökologische und politische Simulationssystem zugrunderichten?

Warum ist die klassische Spiel- und Entscheidungstheorie nach von Neumann und Morgenstern nicht dazu geeignet, das Verhalten von Dörners Versuchspersonen zu erklären? Warum sind ihr auch kaum Normen zu entnehmen, die die Versuchspersonen in diesen Experimenten erfolgreich machen würden?

Was versteht man unter Heuristik? Welche Rolle spielt sie in Dörners Experimenten?

1.8 Motivation

Wie kann man die Begriffe "Motivation" und "Motiv" gegeneinander abgrenzen?

Was bezeichnen die drei Begriffe "Motivation", "Intention" und "Volition"?

Wie lauten die Kernaussagen der "Erwartung-mal-Wert"-Theorien der Motivation?

Wie lauten die Kernaussagen der Atkinson-Heckhausenschen Theorie der Leistungsmotivation?

Was versteht man beim Menschen psychologisch unter "Trieb"? Woher kommen die menschlichen Triebe? Welche Grundtriebe postuliert die Psychoanalyse?

Was versteht man unter "Anspruchsniveau"?

Was versteht man unter dem Begriff der "Emotion"? Wie hängen Emotion und Motivation zusammen? Nennen Sie einige Emotionen und zeigen Sie ihren Zusammenhang mit Motivationslagen auf.

Wie hängen Kognition und Emotion zusammen?

Skizzieren Sie die Bedürfnishierarchie von Maslow. Wie wird sie in der wissenschaftlichen Psychologie beurteilt? Wo hat sie verbreitete Anwendung und Anerkennung gefunden?

Skizzieren Sie die Herzbergsche Theorie der Hygienefaktoren und Motivatoren. Zur Lösung welcher praktischen Probleme trägt diese Theorie bei?

2. Sozial- und Persönlichkeitspsychologie

2.1 Faktorenanalytische Persönlichkeitstheorien

Nennen und erläutern Sie zwei Persönlichkeitstheorien oder Typologien aus der Zeit vor den faktorenanalytischen Theorien. Wie lauten deren grundlegende Unterscheidungen zwischen den verschiedenen Menschentypen?

Was sagt eine Korrelation über die Beziehung zweier Variablen aus? Welcher Zusammenhang besteht zwischen Korrelation und Kausalität? Weshalb bildet die Korrelationsrechnung die Grundlage der faktorenanalytischen Persönlichkeitstheorien?

Schildern Sie die Grundzüge der Faktorenanalyse. Welche Form haben die Daten, die für eine Faktorenanalyse geeignet sind? Welche Form haben die Resultate einer Faktorenanalyse? Wie interpretiert man sie?

Wie kommt man mit Hilfe der Faktorenanalyse zu den Persönlichkeitsmerkmalen auf dem höchsten Niveau der Allgemeinheit, den Typen?

Mit welchen drei Grunddimensionen kann man die Persönlichkeit charakterisieren, wenn man von den Unterschieden zwischen den Theorien von Guilford, Cattell und Eysenck im wesentlichen absieht? Wie lauten die „big five“ nach McCrae und Costa (1987)? Bitte erläutern Sie die einzelnen Wesenszüge mit wenigen Worten.

Bei Persönlichkeitstests muß mit mehr oder weniger starken Tendenzen der Probanden, sich selbst in einem möglichst günstigen Licht darzustellen und Fragen dementsprechend verzerrt zu beantworten, gerechnet werden. Wie kann man dem bei der Konstruktion und Anwendung von Persönlichkeitstests begegnen?

Die psychologische Testtheorie definiert "Reliabilität" und "Validität" als die beiden wichtigsten Gütekriterien für Tests. Was bedeuten diese Begriffe? Wie kann man erreichen, daß Tests diese Kriterien möglichst weitgehend erfüllen?

2.2 Einstellungen

Was versteht man in der Sozialpsychologie unter "Einstellung"? Was versprach man sich ursprünglich von der Erhebung und Messung von Einstellungen? Inwieweit haben sich diese Erwartungen erfüllt? Wie definiert Herkner "Meinung"?

Mit welchen Methoden kann man Einstellungen messen? Beschreiben Sie die klassischen Methoden der Thurstone- und der Likertskala zur Einstellungsmessung. Erörtern Sie deren Vor- und Nachteile.

Beschreiben Sie das semantische Differential als Methode der Einstellungsmessung. Wie wird es konstruiert? Wie wird es angewandt? Wie wird es ausgewertet und interpretiert?

Beschreiben Sie die Methode von Fishbein zur Einstellungsmessung. Erörtern Sie ihre Vor- und Nachteile.

Was versteht man unter den Produktsummenmodellen der Einstellung? Welche Probleme stellen sich hier mit dem Skalenniveau?

Was weiß man über den Zusammenhang von Einstellung und Verhalten? Worin liegen die Gründe, daß das Verhalten aufgrund von Einstellungen oft nur schlecht vorausgesagt werden kann? Wie muß man Einstellungen erheben, um mit ihrer Hilfe Verhalten möglichst gut vorauszusagen?

Wie kann man Einstellungen anderer Personen ändern? Wie seine eigenen?

Was versteht man unter "Sleepereffekt", "Bumerangeffekt" und "Reaktanz"? Wie kann man diesen Effekten begegnen, wenn sie einer angestrebten Einstellungsänderung entgegenstehen?

Skizzieren Sie die Grundaussagen der Balance-theorie der Einstellungssysteme (Heider, Cartwright, Harary).

Skizzieren Sie die Grundaussagen der Theorie der kognitiven Dissonanz (Festinger).

Was sagt das „Elaboration likelihood model“ (ELM) über die Zusammenhänge zwischen Kommunikation und Einstellungsänderung aus?

2.3 Gruppenprozesse

Was versteht man in der Sozialpsychologie unter "Gruppe"?

Was weiß man über Konformität und Konformitätsdruck in Gruppen?

Was weiß man in der Sozialpsychologie über den Einfluß von Minoritäten auf die Einstellungen und Verhaltensweisen der Gruppe?

Wie kann man die Struktur von Gruppen erheben und beschreiben?

Mit welchen Theorien wurde zu erklären versucht, warum Menschen Gruppen bilden?

Was weiß man in der Sozialpsychologie über das Verhältnis von Gruppenleistung und Einzelleistung und über Einzelleistungen innerhalb und außerhalb von Gruppen?

Wie hängen Kommunikationsstruktur und Gruppenleistung zusammen?

Was weiß man in der Sozialpsychologie über die Risikobereitschaft von Gruppen? Was versteht man unter "Deindividuierung" in der Gruppe?

2.4 Evolution der Kooperation und soziale Dilemmaspiele

Beschreiben Sie das "Gefangenendilemma". Was ist das Charakteristische an dieser Situation? Warum stellt sie sich als ein außerordentlich schwer lösbares Problem dar? Welche Rolle spielt die Iteration bei den Lösungsversuchen?

Das Gefangenendilemmaspiel modelliert eher ein ökonomisches als ein psychologisches Problem. Was interessiert die Psychologen daran?

Steckt Kooperation an? Werden die kooperativen Spieler immer nur ausgebeutet? Was hat die Arbeitsgruppe Spada in Freiburg über die Mitwirkung kooperativer Spieler herausgefunden? Wieweit kann dieses Ergebnis verallgemeinert werden?

Was bewirkt die Einführung einer Zentralgewalt im sozialen Dilemmaspield? Wie ist ihr Nutzen, wie sind ihre Kosten zu beurteilen?

2.5 Personenwahrnehmung

Was versteht man bei der Personenwahrnehmung unter Primacy-, was unter Recency-Effekt?

Wie sieht das dafür typische Experiment aus? Was kann man tun, um sich hier vor Selbsttäuschungen zu schützen?

Was versteht man unter dem fundamentalen Attributionsfehler? Wie sieht das dafür typische Experiment aus? Wie wirkt sich dieser Fehler beispielsweise im betrieblichen Alltag aus?

Was versteht man unter dem Lake-Wobegon-Effekt? Was erscheint daran erstaunlich? Wie kann man der mit ihm verbundenen Selbsttäuschung entgehen? Welchen positiven Sinn kann man ihm abgewinnen?

2.6 Grundzüge der Persönlichkeits- und Leistungsdiagnostik

Was versteht man in der klassischen Testtheorie unter der Reliabilität eines Tests? Wie kann man sie empirisch bestimmen? Wie wirkt sich eine Testverlängerung auf die Reliabilität aus?

Was versteht man in der klassischen Testtheorie unter der Validität eines Tests? Wie kann man sie bestimmen? Welche Arten von Validität werden unterschieden? Wie hängen Validität und Reliabilität zusammen?

Was versteht man unter Testnormierung? Wie geht man methodisch vor, wenn man einen Test normiert? Wie lässt sich eine bestimmte Maßzahl einer Person in einem normierten Test interpretieren? Was versteht man bei einer bestimmten Maßzahl einer Person in einem normierten Test unter Standardfehler, was unter Konfidenzintervall?

Wenn man aufgrund eines psychologischen Tests eine Entscheidung trifft, beispielsweise über die Eignung eines Bewerbers für eine Position, kann man zwei Typen von falschen und zwei Typen von richtigen Entscheidungen treffen. Wie heißen diese und wie sind sie zu interpretieren?

3. Exemplarische Anwendungen

3.1 Arbeitsanalyse und -gestaltung

Skizzieren Sie die Grundzüge der Arbeitsanalyse und -gestaltung im Sinne des Taylorismus. Von welchen Vorgängerauffassungen hebt sich der Taylorismus ab? Durch welche Auffassungen wurde er überwunden?

Skizzieren Sie die Grundzüge des "soziotechnischen Systemansatzes" der Arbeitsanalyse und -gestaltung.

Skizzieren Sie die Grundzüge der "handlungsorientierten" Arbeitsanalyse und -gestaltung.

Wie lauten die heutigen Auffassungen über die Grundanforderungen an eine humane Arbeitsgestaltung? Erläutern Sie Ihre Einzelpunkte jeweils in wenigen Worten.

3.2 Fehler und Unfälle

Wie kann man "Handlungsfehler", wie "Unfall" psychologisch zweckmäßig definieren? Was versteht man bei einem Unfall unter "Ursache"?

Skizzieren Sie die Grundlinien der psychologischen Fehlerklassifikation von Norman (1981). Beschreiben Sie für jede Art von Fehlern wenigstens ein Beispiel.

Welche Rolle spielt die vor allem in der Aufmerksamkeitstheorie entwickelte Unterscheidung zwischen kontrollierten und automatischen kognitiven Prozessen bei der Analyse von Fehlern und Unfällen?

Was versteht man unter "Freudschen" Fehlern? Nennen und erläutern Sie Beispiele!

Drei wichtige kognitive Fehlerquellen sind der "Hindsight error", der "Halo effect" und die "Repräsentativitätsheuristik". Was versteht man darunter?

Was versteht man bei der Fehleranalyse unter "Skill-based", "Rule-based" und "Knowledge-based errors"? Veranschaulichen Sie Ihre Antworten mit Beispielen.

Welche besonderen Fehlerquellen bestehen bei der Zusammenarbeit in Organisationen?

Was versteht man unter "Groupthink-syndrome"?

3.3 Gruppen in Organisationen

Was versteht man in der Organisationspsychologie unter formellen und informellen Gruppen?

Welche Faktoren spielen bei der Bildung informeller Gruppen in Organisationen eine Rolle?

Was versteht man unter der "Leitungsspanne"? Wie sollte man sie wählen? Welche Folgen sind bei einer falschen Wahl zu erwarten?

Welche Kommunikationsstrukturen sind in einer Gruppe möglich? Worin liegen die Vor- und Nachteile der einzelnen Varianten?

Was versteht man unter "Rollendifferenzierung" in der Gruppe? Welche typischen Rollen unterscheidet man in der Sozialpsychologie?

Was versteht man unter der "Likert-Struktur" einer Organisation?

Was versteht man unter "Führung", was unter "Führungsstil"? Was ist mit dem Begriff "Führungsdual" gemeint?

Welche Führungstheorien kennen Sie? Skizzieren Sie deren Grundzüge.

3.4 Ergonomie und Softwareergonomie

Was versteht man unter "Ergonomie"? Beschreiben Sie anhand einiger Beispiele ergonomisch gute und ergonomisch schlechte Gegebenheiten. Begründen Sie für jedes Ihrer Beispiele, warum es ergonomisch „gut“ oder „schlecht“ ist.

Was versteht man unter dem „Vier-Brenner-Problem“? Welche allgemeinen Fragen und Prinzipien der Ergonomie lassen sich an ihm besonders deutlich zeigen?

Wie ist unter ergonomischen Gesichtspunkten die Tatsache zu beurteilen, daß in unseren Büros und Wohnungen zwei verschiedene Zifferntastaturen vorkommen, der Ziffernblock beim Telefon mit den Ziffern 1 – 3 oben und bei Computern und Taschenrechnern mit den Ziffern 1 – 3 unten?

Was versteht man unter Software-Ergonomie? Bitte skizzieren Sie einige wichtige Probleme der Software-Ergonomie und die zugehörigen Lösungen.

Was versteht man bei Benutzeroberflächen von Computern unter „direkter Manipulation“? Welche Vorteile hat sie? Stehen den Vorteilen Nachteile gegenüber?

Software für umfangreiche Benutzerkreise läßt sich oft an die Benutzerkategorien „Gelegentliche Benutzer“, „Routinebenutzer“ und „Experten“ anpassen. Warum ist das nötig? Worin bestehen die Unterschiede?

Bei einer guten Benutzeroberfläche sollte der Benutzer jederzeit in der Lage sein, sich die sog. Nievergelt-Fragen zu beantworten. Wie lauten diese? Warum sind sie wichtig?

3.5 Mobbing

Was versteht man unter Mobbing? Welche Merkmale weist ein Verhalten auf, wenn man von Mobbing spricht? Von welchen normalen Vorgängen beim Leben und Arbeiten in Organisationen muß man Mobbing sorgfältig abgrenzen?

Welchen typischen Zeitverlauf hat das Mobbing? Wie oder wodurch beginnt, wie oder wo-durch endet es üblicherweise? Welche Wirkungen hat es auf die Opfer?

Welche typischen Fehler machen Manager oder Personalverantwortliche in Unternehmen, wenn es zu Mobbing kommt, an dem sie selbst nicht beteiligt sind? Wie können sie die-se Fehler vermeiden?

3.6 Evaluation von Dienstleistungen

Nennen Sie die fünf Servqual-Dimensionen nach Zeithaml, Parasuraman und Berry (1992). Charakterisieren Sie sie jeweils einzeln in wenigen Worten.

Was verstehen Zeithaml, Parasuraman und Berry (1992) unter "Lücke"? Welche Lücken gibt es und wie sind sie zu beschreiben? Welche Ursachen haben sie? Wie werden sie dia-gnostiziert? Welche Möglichkeiten gibt es, die einzelnen Lücken zu überbrücken oder zu vermeiden?