

Deutschland auf der Couch: Was die Psychologie zur Überwindung von Reformwiderständen beitragen kann

Detlef Fetchenhauer / Dieter Frey / Vanessa Köneke

	Seite
1 Reformwiderstand verstehen – Reformwiderstand bekämpfen	127
2 Wie wirtschaftliche Laien Wirtschafts- und Sozialreformen bewerten	129
2.1 Heuristiken: Daumenregeln mit Fehlerquote	129
2.2 Denkfehler: Warum Wirtschaftswachstum in den Augen von Laien gar nicht existiert	130
2.3 Andere Wertvorstellungen: Fairness statt Effizienz und Motive statt Konsequenzen	132
2.4 Mangelndes Vertrauen in Experten	136
3 So lässt sich die Akzeptanz von Reformen unter den Bürgern erhöhen	137
3.1 Nur wer weiß, warum, wozu und wie, ist bereit zu Änderungen	137
3.2 Ängste ernst nehmen: Meinungen äußern lassen und auf Gefühle eingehen	140
3.3 Wer mitentscheidet, ist auch dafür: Das Gefühl von Mitbestimmung erhöhen	142
4 Reformen sind nötig, aber auch möglich	143
Literatur	145

1 Reformwiderstand verstehen – Reformwiderstand bekämpfen

Impressionen aus dem Sommer 2012: In Spanien ziehen junge Menschen zu Tausenden auf die Straßen, um gegen die Sparmaßnahmen ihrer Regierung zu protestieren. In ähnlicher Weise rebellieren in Italien die Bürger heftig und lautstark gegen staatliche Umbaumaßnahmen wie Arbeitsmarktreform und Bildungsreform. Auch in anderen Ländern begehen Menschen öffentlich auf und zeigen mit Demonstrationen und Streiks, dass sie mit ihren Politikern und vor allem mit deren Neuerungsansätzen nicht zufrieden sind. Die Proteste verlagern sich auch auf die Parlamente und Gerichte: In den USA ist die Gesundheitsreform von Barack Obama ein wichtiges Thema im Wahlkampf, die Briten wollen nicht später in Rente gehen und auch die Deutschen hadern noch immer mit der Erhöhung des Renteneintrittsalters – und zwar obwohl diese nicht nur schon längst beschlossen, sondern sogar bereits in Kraft ist.

Veränderung ist ungewollt, Reform etwas Böses, das es zu bekämpfen gilt, scheint hier das Motto zu sein. Die Folge ist der sogenannte Reformstau, der in Deutschland schon seit Jahrzehnten sein Unwesen treibt (Schulze, 2009). Schon 1997 wurde er zum Wort des Jahres gekürt. So eindringlich war und ist der Reformwiderstand der Bürger. Ja, wohl gemerkt der Bürger. Denn der Reformstau geht nicht vorrangig auf die jeweilige politische Opposition zurück – wie oft behauptet –, sondern vor allem auf die mangelnde Reformakzeptanz der Menschen, welche die Politiker repräsentieren. Schließlich entscheiden (zumindest in Demokratien) die Bürger die Politik des Landes – nämlich an der Wahlurne (Schulze, 2009)!

So konnte die SPD ihre Agenda 2010 zwar durchsetzen, wurde aber daraufhin prompt abgewählt. In ähnlicher Weise kommen Bildungsreformen hierzulande nur selten auf einen grünen Zweig, da sie, kaum beschlossen, meist sofort wieder angezweifelt und spätestens im Vorfeld der nächsten Wahl durch einen neuen Reformvorschlag ersetzt werden. Auch das erst im Jahr 2007 eingeführte Elterngeld wird ständig neu überdacht. Als weiteres zeitgeschichtlich einprägsames, nationales Beispiel mag die Rechtschreibreform gelten: Sie wurde erst mit Pauken und Trompeten eingeführt, ging dann aber aufgrund der Beschwerden der breiten Bevölkerung sang und klanglos wieder unter beziehungsweise wurde stark verwässert. Ein Schicksal, das wie erwähnt nun auch der Rentenreform zu drohen scheint.

Die Liste könnte beinahe endlos fortgeführt werden. Doch schon an diesen Beispielen aus den unterschiedlichsten Politikfeldern wird deutlich, dass es für den Erfolg einer Reform unverzichtbar ist, dass diese nicht nur von Experten in Politik und Wirtschaft bejaht und unterstützt wird, sondern auch beim Durchschnittsbürger auf Zustimmung stößt. Reformbemühungen werden keinen Erfolg haben, wenn die Bevölkerung nicht hinter den Reformen steht.

Aber warum widerstreben den Bürgern Reformen eigentlich so? Schließlich sind diese doch oft einfach nötig. Reformvorhaben sind nur selten an den Haaren herbeigezogen, sondern basieren meist auf Herausforderungen, die Veränderung unvermeidbar machen.

Oder in der Terminologie der Evolutionstheorie gesprochen: Adaption (Anpassung) ist unumgänglich (Fetchenhauer, 2011). Denn jede Gesellschaft steht immer wieder vor Herausforderungen. Und Gesellschaften, die sich nicht anpassen und weiterentwickeln, bekommen Probleme, die bis zum Zusammenbruch des staatlichen Systems führen können. Stillstand ist selten möglich. Dies ist heute so und dies war schon immer so.

So muss Deutschland ebenso wie viele weitere europäische Länder aktuell unter anderem die Herausforderungen des demografischen Wandels und der Staatsverschuldung meistern. Diese Herausforderungen erfordern Reformen. Die steigende Lebenserwartung und der proportional immer höhere Anteil an älteren Menschen bringen zwangsläufig die Rentenreform (bis 67 arbeiten) und Gesundheitsreform auf die politische Bühne. Die Staatsverschuldung legt darüber hinaus eindeutig Reformen wie eine Umstrukturierung des Steuersystems oder/und das Kürzen von Staatsausgaben nahe. Wie diese Beispiele zeigen, sind Reformen aufgrund von Herausforderungen oft keine Option, sondern eine Notwendigkeit!

Warum also diese Angst vor Veränderungen und Reformen? Warum sträuben sich Menschen gegen etwas, das nicht nur zu ihrem Wohl, sondern ganz offensichtlich notwendig ist? Diesen Fragen will das vorliegende Kapitel nachgehen und dabei nicht nur Antworten liefern, sondern auch Lösungsmöglichkeiten geben – Lösungsvorschläge, die es ermöglichen könnten, die derzeitigen Reformvorhaben aus dem Stau wieder ins Rollen zu bringen und bei künftigen Reformen von Anfang an eine Akzeptanz der Bürger zu erreichen.

Die zentralen Fragestellungen dieses Kapitels lauten daher: Was blockiert die Akzeptanz von Reformen und was erhöht sie? Was kann man tun, um die Bürger davon zu überzeugen, dass Reformen nicht nur nötig sind, sondern vor allem ihrem eigenen Wohl dienen?

Um Antworten auf diese Fragen zu finden, sind nicht nur Politiker und Ökonomen gefragt, sondern auch psychologisches Fachwissen. Denn nur wer die Menschen versteht, kann sie auch dazu motivieren, Reformen zu akzeptieren. Darum wollen wir im Folgenden einen Blick darauf werfen, wie Menschen eigentlich Wirtschafts- und Sozialreformen wahrnehmen und wie dies dazu führt, dass Reformen bei vielen Bürgern auf derart starken Widerstand stoßen. Anschließend werden mehrere Möglichkeiten vorgestellt, wie Reformen gestaltet und kommuniziert werden sollten, um nicht nur bei Experten, sondern auch bei den Bürgern Akzeptanz zu finden.

Wie sich zeigen wird, ist dabei wahrgenommene Gerechtigkeit der Dreh- und Angelpunkt des Problems – und der Lösung. Und jene ist einfacher zu erreichen, als man vermuten mag.

2 Wie wirtschaftliche Laien Wirtschafts- und Sozialreformen bewerten

Viele Reformen haben zumindest für einen Teil der Bürger zunächst negative Konsequenzen. Die Renten- und die Gesundheitsreform sowie die staatlichen Sparmaßnahmen bedeuten, dass viele Menschen länger arbeiten müssen, bei Gesundheitsleistungen tiefer selbst in die Tasche zu greifen haben und eventuell auch auf anderweitige, bisher zugebilligte staatliche Zuwendungen künftig verzichten müssen.

Doch der Reformwiderstand beruht auf weit mehr als auf Eigennutz (Enste et al., 2009; Fetchenhauer, 2010; Roos, 2007; Gangl, 2003)! Nicht umsonst protestieren auch Nicht-Hartz-IV-Empfänger gegen die Änderungen beim Elterngeld. Und auch Menschen ohne Kinder haben ihre Meinung zu Bildungsreformen (und zwar oft ebenfalls eine negative), ebenso wie viele jetzige Rentner gleichermaßen wie die noch arbeitende Bevölkerung gegen die Erhöhung des Renteneintrittsalters eingestellt sind.

Der Reformwiderstand hat daher bedeutende weitere Gründe: Statt durch Egoismus erklärt er sich vielmehr dadurch, dass der Durchschnittsbürger, der ja meist ökonomischer und politischer Laie ist, ganz andere Kriterien berücksichtigt und Denkmuster nutzt, wenn er wirtschaftliche und politische Maßnahmen bewertet, als es Volkswirte, also ökonomische Experten, oder Politikwissenschaftler tun (Roos, 2007; Haferkamp et al., 2009; Jacob et al., 2011).

Dennoch sind die Urteile von Laien alles andere als willkürlich oder zufällig. Denn auch ökonomische Laien ziehen konsistente Kriterien heran, um eine Reform zu beurteilen – nur andere als Experten. Dabei basieren die Bewertungsschemata zum Teil a) auf fälschlich vereinfachten Theorien (Heuristiken), die zu systematischen Denkfehlern – sogenannten kognitiven Verzerrungen („kognitive Biases“) – führen, und b) auf einer anderen Wertvorstellung beziehungsweise einem anderen Ziel, das als oberste Handlungsmaxime gilt (Enste et al., 2009; Fetchenhauer/Haferkamp, 2007; Heinemann et al., 2007a; 2007b).

2.1 Heuristiken: Daumenregeln mit Fehlerquote

Zunächst einmal unterscheiden sich wirtschaftliche und politische Laien von Experten durch ihre Theorien. Wie der Ausdruck schon sagt, sind Laien eben Laien und keine Experten und haben daher kein oder nur wenig Wissen über wirtschaftliche und politische Zusammenhänge. Statt auf fundiertes Wissen verlassen sie sich auf vereinfachte, intuitive Entscheidungsregeln, welche sich als Heuristiken oder auch als Daumenregeln bezeichnen lassen. Daumenregeln haben den Vorteil, dass sie eine schnelle Beurteilung eines Sachverhalts ermöglichen. Aber Daumenregeln sind auch fehleranfällig.

- **Do-no-harm-Heuristik:** Eine gerade in Bezug auf die Akzeptanz von Reformen wichtige Daumenregel ist die Do-no-harm-Heuristik. Diese beschreibt die menschliche Abneigung, anderen Personen Schaden zuzufügen. Im Grunde ist dies natürlich gut. Doch es

kann dazu führen, dass politische Maßnahmen abgelehnt werden, wenn sie für eine (kleine) Gruppe Nachteile bringen würden, obwohl sie für den Großteil der Bürger eine Wohlfahrtssteigerung bedeuteten (Enste et al., 2009; Fetchenhauer, 2010). Ein passendes Beispiel hierfür ist der Widerstand gegen die Streichung des Elterngelds für bestimmte Personen oder die Kürzung von Gesundheitsausgaben, welche oft auch nur einen Teil der Bevölkerung trifft.

- **Feeling-as-information-Heuristik: Gefühle statt rationalen Abwägens.** Die Do-no-harm-Heuristik deutet auch an, dass Menschen Entscheidungen nicht immer rational durch kognitives Abwägen von pro und kontra treffen und sich die dafür nötigen Informationen verschaffen, sondern sich eher auf ihre Gefühle verlassen (Schwarz, 1990; Haferkamp et al., 2009; Fetchenhauer, 2009). In der Psychologie spricht man von der Feeling-as-information-Heuristik. Das heißt, was negative Gefühle hervorruft (wie länger arbeiten, anderen Personen schaden), kann nicht gut sein.

Die Feeling-as-information-Heuristik ist sogar oft eine gute Strategie, wie die aktuelle Forschung zum Thema Bauchgefühl bestätigt (Gigerenzer, 2007). Doch trifft die Nützlichkeit von Bauchgefühlen leider nicht zu, wenn es um wirtschaftliche Bewertungen geht, also um komplexe Vorgänge. Denn unser Bauchgefühl gilt vor allem bei Sachverhalten, die der Mensch als Spezies schon seit Beginn seiner Existenz, also in seiner evolutionären Vergangenheit, erlebt hat. Hier konnten gute Entscheidungen über Generationen unbewusst weitergegeben werden und sich so zu einer Intuition entwickeln (Fetchenhauer, 2010; 2011). Doch globale Wirtschaftssysteme und Zahlen in Milliardenhöhe sind eine recht neue Errungenschaft; das Gefühl hilft hier daher leider oft nicht weiter.

2.2 Denkfehler: Warum Wirtschaftswachstum in den Augen von Laien gar nicht existiert

Während Heuristiken zwar gelegentlich zu Fehlentscheidungen führen, aber generell nützlich sind, stellen die sogenannten Biases schlicht und ergreifend Irrtümer dar. Leider gibt es recht viele Biases, die auch für die Bewertung von Wirtschaftsreformen wichtig sind.

- **Fixed-Pie-Annahme:** Ökonomische Laien neigen dazu, die Anzahl der Arbeitsplätze sowie die Höhe von Kapital und Lohn als ein fixes Volumen zu betrachten. Die Wirtschaft mutet ihnen an wie ein bereits gebackener Kuchen (Fixed Pie), bei dem es nur noch auf die korrekte Verteilung ankommt. Daher erscheint vielen die Reduzierung von Gesundheitsausgaben für die breite Bevölkerung bei weiterer Subventionierung oder Steuervergünstigung bestimmter Wirtschaftszweige oft fälschlicherweise als Maßnahme nach dem Motto: „Immer auf die Kleinen“. Denn es wird verkannt, dass durch die Investition in bestimmte Branchen langfristig das Volkseinkommen steigen soll und daher später sogar eine bessere Gesundheitsversorgung als bisher möglich sein könnte. Wie sich hier andeutet, ist die Fixed-Pie-Annahme damit verbunden, dass Laien Sekundär- und Nebeneffekte wirtschaftspolitischer Eingriffe oft nicht beachten (Baron et al., 2006).

- **Nichtbedenken von langfristigen Konsequenzen und Präferenz für kurzfristig gute Ergebnisse:** Sekundärwirkungen werden ignoriert, weil es ökonomischen Laien generell schwerfällt, langfristige Folgen einer Reform einzuschätzen. Und selbst wenn ihnen bekannt ist, dass eine Reform langfristig sinnvoll ist, gewinnen häufig kurzzeitige Interessen als Entscheidungskriterium die Oberhand. Dies hat dann weniger mit Eigennutz zu tun als mehr mit mangelnder Selbstkontrolle. So dürfte den meisten Menschen durchaus klar sein, dass durch einen Rückgang der Anzahl jüngerer Renteneinzahler und die steigende Lebenserwartung irgendwann eine für den Lebensunterhalt notwendige Rentenhöhe nicht mehr garantiert ist. Dennoch mag man jetzt nicht länger arbeiten. Diese Präferenz für kurzfristig statt langfristig positive Konsequenzen dürfte auch so gut wie jedem Menschen aus dem Privatleben bekannt sein, etwa wenn es um die Einhaltung einer Diät oder die Aufgabe des Rauchens geht.
- **Verlustaversion:** Eine weitere Wahrnehmungsverzerrung, die generell für das menschliche Erleben gilt und auch für Reformen wichtig ist, besteht darin, dass Menschen Verluste wesentlich stärker wahrnehmen als Gewinne (Kahneman/Tversky, 1979). Dies führt im wirtschaftspolitischen Bereich unter anderem dazu, dass Menschen sich über Arbeitsplatzstreichungen mehr erbosen, als sie sich über neu geschaffene Plätze freuen. Ferner führt es dazu, dass Bürger falsch einschätzen, welche staatlichen Leistungen (Gewinne) durch ihre Steuern (Verluste) bewerkstelligt werden können, sodass sie die Sparmaßnahmen für willkürlich und vermeidbar halten. Ebenso wird die erwähnte Renten- und Gesundheitsreform bei den Menschen mehr als Verlust (an Rentenzeit und an Zuzahlungen der Krankenkassen) erlebt denn als Gewinn in Form eines auch im Alter angenehmen Lebens.
- **Status-quo-Bias:** Die Verlustaversion ist besonders wichtig, um die Reformreaktanz vieler Bürger zu verstehen, denn sie führt zum sogenannten Status-quo-Bias. Dieser besagt, dass Menschen häufig bestrebt sind, den Ist-Zustand zu erhalten und vor Veränderungen zurückscheuen, was unter anderem aufgrund der Verlustaversion daran liegt, dass sie die möglichen positiven Auswirkungen der Veränderung als weniger attraktiv empfinden als die möglichen negativen Auswirkungen als angsteinflößend.

Die Orientierung am Status quo hat jedoch noch weitere Ursachen: So resultiert der Status-quo-Bias auch daraus, dass Menschen implizit davon ausgehen, dass sich der Ist-Zustand nicht zufällig ergeben hat, sondern aufgrund einer bewussten und sorgfältigen Entscheidung. So zeigt sich beispielsweise, dass viele Bürger nicht nur eine Erhöhung des Renteneintrittsalters ablehnen (Do-no-harm-Bias), sondern auch eine Senkung (Status-quo-Bias) (Enste et al., 2009; Fetchenhauer/Haferkamp, 2007). Eine Veränderung des Renteneintrittsalters scheint schon deshalb als unangebracht, weil sie die Veränderung eines lange bestehenden Status quo darstellt. Juristen sprechen hier von der „normativen Kraft des Faktischen“.

2.3 Andere Wertvorstellungen: Fairness statt Effizienz und Motive statt Konsequenzen

Die Denkfehler und Heuristiken sind nur ein Grund, warum sich das Urteil von ökonomischen und politischen Laien von dem der Experten unterscheidet. Was vermutlich noch schwerer wiegt, ist, dass sich Reformen und Bürger häufig in ihren Moralvorstellungen unterscheiden und andere Werte heranziehen, um eine wirtschaftliche Maßnahme oder eine Reform zu bewerten.

So folgen Ökonomen und Laien einer anderen moralphilosophischen Orientierung (Fetchenhauer et al., 2010). Laien greifen bei der Beurteilung von Veränderungen auf eine **deontologische Ethik** zurück, wie sie auch von Immanuel Kant vertreten wurde: Grundlage der Bewertung einer Handlung sind danach die der Handlung zugrunde liegenden moralischen Absichten. Bei der erwähnten Do-no-harm-Heuristik kommt dies beispielsweise deutlich zum Ausdruck. Hingegen basiert nahezu unsere gesamte Volkswirtschaftslehre auf einer **utilitaristischen Ethik**, das heißt darauf, eine Reform an den resultierenden Konsequenzen und Effekten zu bewerten. Demnach ist für Experten das (gesamtgesellschaftliche) Ergebnis wichtig, für den Laien jedoch die vermeintliche Absicht einer Maßnahme (Fetchenhauer, 2009; Fetchenhauer et al., 2010).

Eng im Zusammenhang mit den unterschiedlichen Ethiken stehen die Werte, anhand derer Experten und Laien eine Reform beurteilen (Trüdinger, 2011; Roos, 2007; Fetchenhauer et al., 2010). Während Experten wirtschaftliche und politische Maßnahmen vielfach einzig anhand von Effizienzüberlegungen einstufen, ist Effizienz für Laien weder eine notwendige noch eine hinreichende Bedingung für die Akzeptanz einer Reform (Fetchenhauer, 2010, 33 ff.). Stattdessen bewerten Laien eine politische Maßnahme vor allem nach Fairnesskriterien (Tyler et al., 1986; Fetchenhauer et al., 2010; Heinemann et al., 2011). In den Augen des Durchschnittsbürgers ist eine Maßnahme daher nicht in erster Linie gut, wenn sie die Wirtschaft stärkt und das Wachstum fördert, sondern wenn sie gerecht erscheint! Man könnte auch sagen, Fairness ist die wichtigste Heuristik, die der Durchschnittsbürger benutzt, wenn er ein Reformvorhaben bewerten muss (Lind et al., 1993).

Hier – in der Bedeutung der Gerechtigkeit – liegt ein ganz wesentlicher Unterschied zwischen Wirtschaftsexperten und Politikern auf der einen und Bürgern auf der anderen Seite. Gerade die aktuell zur Debatte stehende Renten- und Gesundheitsreform sowie Sparmaßnahmen erscheinen vielen Bürgern jedoch alles andere als gerecht, wie im Folgenden noch weiter erklärt werden wird.

Aber was bedeutet Fairness/Gerechtigkeit eigentlich? Und wann ist eine politische Entscheidung auch eine gerechte Entscheidung? Bei der Antwort auf diese Fragen muss man zunächst ganz allgemein zwischen vier Arten der Gerechtigkeit unterscheiden:

- Gerechtigkeit bei der Verteilung von Ressourcen (**distributive Gerechtigkeit**),
- Gerechtigkeit bei Verfahren und Abläufen (**prozedurale Gerechtigkeit**),

- **interpersonale Gerechtigkeit**, die gegeben ist, wenn man freundlich und würdevoll miteinander umgeht (Colquitt, 2001; Streicher/Frey, 2008) und
- **informationale Gerechtigkeit**, bei der es vor allem um ausreichende Kommunikation und Erklärung geht.

Die **distributive Gerechtigkeit** ist häufig das Erste, was einem spontan in den Sinn kommt, wenn man an Gerechtigkeit denkt. „Habe ich bekommen, was mir gerechterweise zusteht?“, lautet hier die Frage. Die Antwort ist allerdings meist nicht eindeutig. Denn um diese Frage zu beantworten, können drei verschiedene Prinzipien herangezogen werden (Fetchenhauer, 2009; 2010):

- **Gleichheitsprinzip**. Bei diesem Prinzip werden sowohl Beiträge als auch Erträge auf alle Mitglieder eines Kollektivs – unabhängig von ihren Leistungen und Bedürfnissen – gleichmäßig verteilt. Demnach ist ein Zustand dann gerecht, wenn eine Gleichverteilung besteht.
- **Leistungsgerechtigkeit**. Ein Zustand ist dann gerecht, wenn sich die Verteilung nach der Leistung richtet (Adams, 1965). Motto: „Wer mehr arbeitet, soll auch einen höheren Lohn bekommen.“
- **Bedürfnisprinzip**. Sowohl Beiträge als auch Auszahlungen werden nach dem Bedürfnis der einzelnen Mitglieder des Kollektivs festgelegt. Menschen werden also gemäß ihren Bedürfnissen mit Gütern versorgt.

Diese drei Arten lassen sich theoretisch klar voneinander trennen, in der Realität sind jedoch oftmals verschiedene Mischformen vorzufinden (Fetchenhauer, 2009). So wird Arbeitslosengeld I nach einer Mischung aus Bedürfnis- und Leistungsprinzip vergeben: Es erhält nur derjenige Arbeitslosengeld, der unverschuldet arbeitslos und bereit ist, eine andere Arbeit anzunehmen (Bedürfnisprinzip). Die Höhe des Arbeitslosengelds I hängt jedoch von der Höhe des letzten Einkommens ab (Leistungsprinzip).

Ein Richtig oder Falsch gibt es bei den Prinzipien nicht. Je nach Situation werden unterschiedliche Gerechtigkeitsprinzipien beziehungsweise unterschiedliche Mischformen herangezogen (beispielsweise das Leistungsprinzip beim beruflichen Gehalt und das Bedürfnisprinzip bei Hartz IV). Allerdings lässt sich sagen, dass Menschen häufig eine Präferenz für das Gleichheits- und das Bedürfnisprinzip haben. Denn beide dominieren in sozialen Beziehungen und sind daher evolutionär lang verwurzelt. Wirtschaftliche Interaktionen richten sich hingegen eher nach dem evolutionär noch recht jungen Leistungsprinzip (Deutsch, 1985; Fetchenhauer, 2010). Die Präferenz für das Gleichheits- und das Bedürfnisprinzip liegt nicht nur am langen evolutionären Erbe dieser Prinzipien, sondern auch daran, dass zu einer Bewertung anhand des Leistungsprinzips relativ aufwendig Inputs und Outputs gegeneinander abgewogen werden müssen. Dies bedarf mehr Anstrengung als eine Bewertung anhand von Bedürfnissen oder Gleichheit (Cropanzano et al., 2001).

Mit dieser Präferenz erklärt sich auch, dass die Rentenreform nicht nur aufgrund von Denkfehlern und Heuristiken wie der Do-no-harm-Heuristik und dem Status-quo-Bias auf große Abwehr bei den Bürgern trifft, sondern vor allem weil sie als unfair erlebt wird: Warum soll man selbst bis 67 „malochen“, wenn der ältere Bruder schon mit 65 in den Ruhestand darf? Dem Gleichheitsprinzip entspricht dies nicht. Auch dass Menschen gegen Sparmaßnahmen wie die Streichung des Elterngelds für Hartz-IV-Empfänger (nicht aber für Berufstätige) auf die Barrikaden gehen, lässt sich mit dem Gleichheitsprinzip erklären (Heinemann et al., 2007b). Wenn es eine staatliche Zuwendung bisher immer gegeben hat (wie die Rente mit 65 oder von 2007 bis 2011 das Elterngeld für alle), spielt häufig auch eine Mischung aus Gleichheits- und Bedürfnisprinzip eine Rolle. Denn Menschen haben im Laufe der Zeit, in der es die Zuwendung gab, das Gefühl entwickelt, nun auch ein Anrecht auf diese Leistung zu haben. So empfindet man die Streichung der Zuwendung als ungerecht, da man durch die Gewöhnung auch ein Bedürfnis nach jener hat.

Doch die distributive Gerechtigkeit bezieht sich wie erwähnt letztlich nur auf die Verteilung der Ressourcen, sprich auf das Ergebnis einer Reform. Bei der Gerechtigkeit einer Reform sind den Bürgern aber auch der Reformprozess und die Kommunikation zwischen Entscheidungsträgern und Bürgern wichtige Anliegen. Hier kommen die anderen drei Gerechtigkeitsarten ins Spiel. Und diese sind mindestens genauso wichtig wie die distributive Gerechtigkeit – wenn nicht sogar wichtiger.

Die **prozedurale Gerechtigkeit**, welche die Gerechtigkeit eines Entscheidungsverfahrens betrifft, ist dann besonders wichtig, wenn eine Reform für die Bürger auf den ersten Blick nicht wünschenswert scheint oder zunächst mit negativen Konsequenzen für sie behaftet ist. Denn normalerweise nehmen Menschen fast automatisch Dinge, die zu ihrem Nachteil sind, als unfair wahr. Immer wenn das Ergebnis eines politischen Beschlusses erst einmal schmerzhaft ausfällt, ist es daher ausschlaggebend zu wissen, wie der Beschluss zustande gekommen ist und ob es bei einer anderen Entscheidungsprozedur ein anderes Ergebnis gegeben hätte (Folger, 1986). Dabei erscheint ein unerwünschtes Ergebnis dann nicht als unfair, wenn es auf einem gerechten Entscheidungsverfahren basiert (Hibbing/Theiss-Morse, 2001; Brockner/Siegel, 1996; Tyler/DeGoey, 1995). Die Entscheidung ist dann im wahrsten Sinne des Wortes „gerecht“-fertig.

Nun stellt sich natürlich die Frage, was denn ein gerechtes Entscheidungsverfahren ausmacht. Die Antwort umfasst mehrere Aspekte, wobei prozedurale Gerechtigkeit im weitesten Sinne als Mitbestimmung (Thibaut/Walker, 1975) sowie als Konsistenz und Adäquanz der Entscheidungskriterien (Leventhal, 1980) definiert werden kann. So werden Reformen dann als gerecht empfunden, wenn

- man die Möglichkeit hatte, seine Ansichten und Gefühle zu äußern,
- man die Entscheidung beeinflussen konnte,
- für alle Betroffenen die gleichen Regeln gelten,

- die Entscheidungsträger sowie
- die Daten, auf denen die Entscheidungen beruhen, neutral sind,
- die Urteile korrigierbar sind und
- das Verfahren im Einklang mit übergeordneten moralischen Standards steht (also der deontologischen Ethik).

Distributive und prozedurale Gerechtigkeit sind die am häufigsten genannten und am weitesten bekannten Gerechtigkeitsarten. Doch damit ein Bürger eine Reform akzeptiert, sollten auch interpersonale und informationale Gerechtigkeit gegeben sein. Beide Gerechtigkeitsarten beziehen sich noch mehr als die prozedurale Gerechtigkeit auf die Interaktion zwischen Entscheidungsträgern (Politikern) und Entscheidungsrezipienten (Bürgern). Und beide sind wichtiger, als man denken mag (Bies, 2001; Bies/Moag, 1986; Wenzel, 2006).

Interpersonale Gerechtigkeit betrifft den würdevollen Umgang miteinander. Sie ist vorhanden, wenn die Entscheidungsträger freundlich sind und die Rezipienten der Entscheidung würdevoll und höflich behandeln. Auch das Äußern von Bedauern über zunächst negative Effekte einer Reform (wie länger arbeiten) gehört zu dieser Gerechtigkeitsart. Interpersonale Gerechtigkeit ist wichtiger, als man auf den ersten Blick meinen könnte. Denn sie führt zum einen dazu, dass mögliche negative Konsequenzen einer Reform nicht auf die Böswilligkeit der Reformer zurückgeführt werden, sondern diese dennoch wohlwollend erscheinen. Zum anderen bezieht sie sich auf eines der Hauptmensenrechte: das Recht auf Würde. Sie signalisiert, dass die Bürger in der (politischen) Gemeinschaft geachtet werden (Lind/Tyler, 1988; Cropanzano et al., 2001).

In ähnlicher Weise müssen Menschen im Sinne der **informationalen Gerechtigkeit** bei Reformvorhaben das Gefühl haben, dass sie aufrichtig, echt und umfassend informiert werden (Fetchenhauer et al., 2010; Streicher/Frey, 2008). Hier lauten die Fragen:

- Gab es genug Kommunikation über die Entscheidung/Reform?
- Wurden das Verfahren und die Ergebnisse ausreichend und in einer auf die Rezipienten abgestimmten Art und Weise erklärt?
- Waren die Verfahren nachvollziehbar?

Die informationale Gerechtigkeit ist besonders wichtig, denn wie schon Friedrich Nietzsche sagte: „Wer ein Warum zu leben hat, erträgt fast jedes Wie.“

So können Aspekte der informationalen Gerechtigkeit erstens dazu führen, dass die Bürger das Gefühl haben, die Reformentscheidung war gut überdacht und nachvollziehbar (vgl. prozedurale Gerechtigkeit). Zweitens kann sie die wahrgenommene distributive Gerechtigkeit dadurch erhöhen, dass mehr über die Hintergründe und das (beabsichtigte) Ergebnis

bekannt ist. Aber drittens und vor allem signalisiert informationale Gerechtigkeit in ähnlicher Weise wie die interpersonale Fairness, dass die Bürger als emanzipierte und gleichrangige Gesellschaftsmitglieder respektiert werden.

Gerade im Bereich der Organisationsgerechtigkeit, also der Wahrnehmung von gerechter Behandlung unter Arbeitnehmern, wurden die informationale und die interpersonale Form der Gerechtigkeit stark untersucht (Cropanzano et al., 2001). Dabei hat sich unter anderem gezeigt, dass beide Gerechtigkeitsarten die Akzeptanz von Entscheidungen von Vorgesetzten sowie die Einhaltung von Regeln fördern und beispielsweise Diebstahl am Arbeitsplatz senken und die Arbeitsleistung verbessern (Greenberg, 1993). Ähnliches ist für die Akzeptanz von politischen Reformen zu erwarten, wenn die Reformträger sich den Bürgern gegenüber im Sinne von informationaler und interpersonaler Gerechtigkeit fair verhalten (Gross, 2007; Hibbing/Theiss-Morse, 2001).

2.4 Mangelndes Vertrauen in Experten

Die vorangegangenen drei Abschnitte haben gezeigt, dass sich der Reformwiderstand anhand psychologischer Prozesse erklären lässt. Dem Durchschnittsbürger fehlt einerseits häufig schlicht die Expertise, um (sozial)politische Veränderungen objektiv zu bewerten. Andererseits sind ihm andere Dinge wichtig, vor allem Fairness, Mitbestimmung und ausreichende Wertschätzung, – Dinge, auf die Politiker und Reformer häufig nicht ausreichend achten.

Das mangelnde Verständnis für wirtschaftliche und politische Vorgänge aufseiten der Bürger und die häufig mangelnde Beachtung von prozeduraler und interaktionaler Gerechtigkeit vonseiten der Reformer führt nicht nur direkt zum Reformwiderstand, sondern auch indirekt. Denn beide Aspekte tragen dazu bei, dass viele Menschen ein schlechtes Bild von Politikern und Wirtschaftsexperten haben (Frey, 2007; Hibbing/Theiss-Morse, 2001; Tyler/Degoey, 1995; Tyler et al., 1985a). So haben Ökonomen nur bei 15 Prozent der Deutschen ein hohes Ansehen und nur 14 Prozent halten die Wirtschaftsexperten für glaubwürdig (Fetchenhauer et al., 2010). Denn während Experten die „widersinnigen“ Meinungen vieler Bürger nicht nachvollziehen können, versteht auch die breite Bevölkerung die Argumentation der Experten nicht (mehr). Viele Bürger haben den Eindruck, die Experten seien zu weit von der Realität der Menschen entfernt oder würden die Bürger gar manipulieren wollen (Förg et al., 2007; Hibbing/Theiss-Morse, 2001).

Das mangelnde Vertrauen verstärkt den Reformwiderstand (Heinemann et al., 2007a; Tyler/Degoey, 1995). Denn eine bisher noch nicht erwähnte Daumenregel bei der Bewertung von schwerwiegenden Entscheidungen ist normalerweise die sogenannte Experten-Heuristik: „Denk gar nicht viel selbst darüber nach, sondern tue oder unterstütze einfach, was die Experten für gut halten! Sie werden es schon wissen!“ Diese Heuristik ist meist sinnvoll und wird zum Beispiel bei medizinischen Entscheidungen gern angewendet: Man vertraut einfach dem Arzt, dass er schon weiß, was das Beste ist. Doch im Bereich von politischen Reformen und vor allem im Bereich von Wirtschaftsmaßnahmen wird diese Heuristik aufgrund des mangelnden Vertrauens in die Experten nicht mehr benutzt (Förg et al., 2007).

Doch das muss nicht so bleiben. Nachdem wir nun erläutert haben, woher der oft erbitterte Reformwiderstand der Bürger kommt, soll nämlich im Folgenden dargestellt werden, wie sich trotz kognitiver Verzerrungen, unterschiedlicher Wertvorstellungen und mangelnden Vertrauens die Akzeptanz von Reformen erhöhen lässt.

3 So lässt sich die Akzeptanz von Reformen unter den Bürgern erhöhen

Aus den Denkweisen und Bewertungsmechanismen von ökonomischen Laien ergibt sich für Politiker und Wirtschaftsreformer eine Zwickmühle: Wenn sie Reformen im engeren Sinne so gestalten wollten, dass diese von den Bürgern mit Kusshand angenommen werden, sind die Reformen nicht unbedingt sinnvoll. So kann sich beispielsweise die Verteilung von staatlichen Mitteln nicht immer nach dem wahrgenommenen Bedürfnis der Bürger richten, ohne die Schulden zu erhöhen. Und irgendwann werden die Konsequenzen unausweichlich fühlbar und die Politiker werden für ihre einst so beliebte Reform nun kritisiert oder sogar abgewählt.

Die Denkfehler und Heuristiken der Bürger sind tief verwurzelt und lassen sich nicht so ohne weiteres aushebeln. Der Knackpunkt liegt daher vor allem in einer geeigneten Kommunikation der Reform (Besley/McComas, 2005). Das heißt, **prozedurale und informationale Gerechtigkeit müssen erhöht werden** (Prinzipien interpersonaler Gerechtigkeit zu folgen, sollte sowieso selbstverständlich sein – erst recht bei Politikern, die wiedergewählt werden wollen). Doch wie kann das genau aussehen?

Studien aus den unterschiedlichsten Bereichen zeigen im Einklang mit den dargestellten Bewertungsmechanismen und Denkschemata von ökonomischen Laien, dass Menschen bereit sind, Opfer zu bringen und Reformen zu akzeptieren, wenn man auf folgende Aspekte der prozeduralen und informationalen Gerechtigkeit achtet:

- Die Gründe beziehungsweise die Notwendigkeit der Reform sowie das Ziel und das Vorgehen müssen ausreichend und in geeigneter Weise erklärt werden.
- Die Bürger müssen die Möglichkeit haben, ihre Meinung und ihre Gefühle zu äußern und sich dabei ernst genommen zu fühlen.
- Sie müssen das Gefühl haben, dass sie die Entscheidung beeinflussen konnten.

3.1 Nur wer weiß, warum, wozu und wie, ist bereit zu Änderungen

Die erste der genannten Bedingungen umfasst eigentlich drei Bestandteile: Defizitbewusstsein, Vision und Weg. Alle drei sind notwendig, um überhaupt eine gewisse Grundbereitschaft für Veränderungen und Reformen zu generieren (Frey et al., 2008; 2009;

2010). Wenn eine dieser drei Bedingungen nicht gegeben ist, wird kaum Bereitschaft für Veränderungen vorhanden sein. Doch zum Glück betreffen alle drei Faktoren keine feststehenden und unveränderlichen Umstände, sondern Dinge, die Politiker und Reformer unmittelbar beeinflussen können. Denn alle drei hängen eng mit informationaler Fairness zusammen.

Informationale Fairness ist wie bereits erwähnt besonders wichtig. Dies gilt jedoch nicht nur in Bezug auf den Gesamteindruck, den ein Bürger von einer Reform hat, und damit indirekt für die Reformakzeptanz. Sondern es gilt auch direkt, da Informationen es möglicherweise schaffen, einige der kontraproduktiven Entscheidungsheuristiken und Biases auszuhebeln. Denn nur wer nicht ausreichend informiert ist, verlässt sich auf intuitive Reformbewertungen (Cropanzano et al., 2001; Bos, 2001; Bos/Miedema, 2000).

Folglich ergeben sich aus den drei Bedingungen mehrere Möglichkeiten, die Reformakzeptanz zu erhöhen:

Bedingung 1: Notwendigkeit der Reform. Nicht nur im Privatleben, sondern auch auf politischer Ebene gilt: Nur wenn es Leidensdruck gibt, kann sich auch wahre Bereitschaft für Veränderungen entwickeln. Um Reformen zu unterstützen, müssen die Bürger Missstände in der Realität wahrnehmen.

Schlussfolgerung: Die Notwendigkeit der Reform herausstellen und die Kosten von Nichthandeln verdeutlichen. Den Bürgern muss klar sein, dass beispielsweise der demografische Wandel und die Verschuldungsproblematik bewirken, dass nicht alles so bleiben kann, wie es ist. Je mehr Menschen das Gefühl haben, die Veränderung und damit Reformen seien zu vermeiden, umso geringer wird die Akzeptanz sein. Umso wichtiger ist es, die Bürger von der Notwendigkeit und Unvermeidbarkeit der Reform zu überzeugen. Denn eine Reform wird nicht als ungerecht wahrgenommen und daher eher akzeptiert, wenn dem Bürger klar ist, dass es keinen anderen Ausweg gibt (Frey et al., 2010 zu einer experimentellen Studie zur Mehrwertsteuererhöhung; Folger/Cropanzano, 2001).

Streng genommen gibt es Unvermeidbarkeit bei Reformen natürlich nicht; eine Reform ist immer eine Entscheidung. Unvermeidbarkeit bedeutet in diesem Kontext daher eher, dass der Preis dafür, nichts zu tun, zu hoch wäre. Es geht also nicht nur um die Kosten der Veränderung, sondern auch um die Opportunitätskosten, um die Kosten des „Weiter so“. Doch während Bürger erstere unmittelbar wahrnehmen, müssen ihnen letztere häufig erst verdeutlicht werden. Eine Steuerreform merken Menschen sofort im Portemonnaie; doch die noch schlimmeren Konsequenzen ohne Reform kommen erst später. Sie sind noch nicht direkt erfahrbar und müssen daher von außen veranschaulicht werden. Die Kosten eines Nichthandelns zu verdeutlichen ist besonders wichtig, wenn es durch die Reform zunächst zu Verlusten (zum Beispiel an Rentenzeit) kommt, da Menschen wie erwähnt die aktuellen Verluste als wesentlich schlimmer wahrnehmen, als ihnen die langfristigen Folgen positiv erscheinen.

Bedingung 2: Eine Vision und ein Ziel haben. Veränderung impliziert auch immer die Frage des „Wohin?“. Nur wenn Menschen eine Vision davon haben, wie der positive Zustand aussieht, der durch eine Reform erreicht werden soll, besteht die Möglichkeit, dass sie auch kurzzeitige Durststrecken (beispielsweise Steuererhöhungen oder längere Arbeitszeiten) akzeptieren.

Schlussfolgerung: Die Reform in eine Vision einbinden und das Positive hervorheben. Um es mit einem Zitat von Antoine de Saint-Exupéry zu sagen: „Wenn Du ein Schiff bauen willst, so trommle nicht die Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Werkzeuge vorzubereiten, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit zu erleichtern, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem endlosen weiten Meer.“ Sprich bei jeder Reform ist es wichtig, das Ziel zu benennen. Die Menschen müssen überzeugt sein, dass die Reform für die Mehrheit und/oder die Zukunft positiv ist und einen Nutzen hat (Frey et al., 2010). Dafür muss zum einen das Positive an einer Reform herausgestellt werden statt des Negativen – beispielsweise indem man erwähnt, dass die Reform für 80 Prozent der Bürger Vorteile bringt, statt zu sagen, dass zunächst 20 Prozent der Bevölkerung stärker belastet werden. Zum anderen müssen Reformen mit Visionen verbunden werden.

Eine Vision kann es etwa sein, durch längere Arbeitszeit und Steuererhöhung die Altersarmut zu reduzieren. Doch zu einer Vision kann es auch gehören, bloß den derzeitigen Lebensstandard zu erhalten und nicht wie Griechenland, Spanien und Co. in den Staatsbankrott zu schlittern.

Eine Vision zu schaffen kann bedeuten: Wie wollen wir in Zukunft leben? Was macht das zukünftige Leben lebenswert? Welchen Beitrag leisten die jeweiligen Reformen, um diese Vision zu verwirklichen? Dazu kann es helfen, wenn man auf vergangene Erfolge hinweist und diese feiert. Die Bürgerinnen und Bürger müssen sehen, dass sich Dinge bewegen, dass beispielsweise Hartz IV Erfolg hatte und die Agenda 2010 und die Arbeitsmarktrefor-men der vergangenen Jahre erkennbare wohlfahrtsstaatliche Verbesserungen hervorgebracht haben.

Bedingung 3: Den Weg zum Ziel sehen. Wenn Leidensdruck und Vision vorhanden sind, fehlt nur noch eines auf dem Weg zur Reformakzeptanz: Menschen müssen einen Weg sehen, diese Vision zu erreichen. Daher müsste das Zitat von Saint-Exupéry eigentlich eher lauten: „Trommle nicht **nur** Männer zusammen ...“ Denn natürlich ist auch das passende Werkzeug und Material, das heißt ein geeigneter Reformweg, vonnöten.

Schlussfolgerung: Für Transparenz und Vorhersehbarkeit sorgen. Damit die Bürger einer Reform zustimmen, müssen sie von dieser auch wissen – und vor allem sie auch verstehen und als adäquaten Weg erkennen. Hier kommt es vor allem darauf an, den Menschen das Vorgehen bei dem Reformverfahren zu erklären und Vorhersehbarkeit zu bieten.

Ein bisher häufig vernachlässigtes Credo jeder Reforminitiative sollte daher zunächst Transparenz sein – und zwar sowohl bei der Entscheidungsfindung als auch bei der Implementierung. Gerade wenn es um Reformen geht, die für die Menschen zunächst mit großen

Verlusten verbunden und sehr schmerzlich sind, muss der gesamte Prozess berechenbar gemacht werden. Untersuchungen aus Italien zeigen, dass die Akzeptanz für Steuererhöhungen wesentlich steigt, wenn Hintergrundinformationen gegeben werden und der gesamte Prozess somit transparent und nachvollziehbar gemacht wird (Folger et al., 1983; Frey et al., 2010).

In Bezug auf alle drei Punkte ist es wichtig, dass die Informationen von vornherein bereitgestellt werden und nicht erst auf Nachfrage der Bürger oder Medien, denn nur so etabliert sich ein Eindruck von Fairness (Bos et al., 1997). Dabei ist es auch notwendig, Zusammenhänge aufzuzeigen. Wie hängen demografischer Wandel, Verschuldungsproblematik, globaler Wandel und Ähnliches miteinander zusammen? Warum hat dieses Rückwirkungen zum Beispiel auf längere Arbeitszeiten? Nur wer das große Ganze versteht, versteht auch den Sinn einer Reform.

Apropos verstehen: Dass Bürger oft selbst dann gegen Reformen sind und ihre Laienheuristiken als Bewertungsschemata heranziehen, wenn Politiker und Wirtschaftsexperten eigentlich der Meinung sind, ausreichend Informationen preisgegeben und erklärt zu haben, liegt häufig daran, dass komplexe Sachverhalte oftmals nicht verständlich genug dargestellt werden. Zu den drei genannten Punkten gehört daher auch, dass sich Politiker und Experten mehr als bisher um bürgernahe Formulierungen bemühen müssen, sprich Fachbegriffe sollten vermieden oder zumindest erklärt werden (vgl. Frey et al., 2010 zu einer experimentellen Studie über die Verwendung von Fachbegriffen und Reformakzeptanz). Zudem muss man die Lebensperspektive der Bürger einnehmen und die Dinge anhand von Alltagsaspekten veranschaulichen.

3.2 Ängste ernst nehmen: Meinungen äußern lassen und auf Gefühle eingehen

Wenn man die Notwendigkeit einer Reform schildert, kann dies auch Angst beim Bürger schüren. Zu sagen, was passieren kann, wenn man nichts ändert, ist sinnvoll, um Reformakzeptanz zu generieren. Schließlich fürchten Menschen Verluste extrem stark. Doch um die dadurch ausgelöste Angst nicht die Oberhand gewinnen zu lassen, ist es wie erwähnt wichtig, ein Ziel zu nennen und das Positive herauszustellen. Doch dies allein reicht nicht. Darüber hinaus müssen die Ängste der Menschen auch ernst genommen werden.

Wenn Menschen im Sinne der Feeling-as-information-Heuristik der Meinung sind, eine Reform sei schlecht, da sie in ihnen negative Gefühle auslöst, so mag dies für Experten unverständlich sein, wohl aber sollten die Gefühle der Bürger nicht ignoriert werden. Denn die Gefühle sind nun mal da und beeinflussen die Reformakzeptanz der Bürger. Gerade Stuttgart 21 hat gezeigt, wie wichtig es ist, die Menschen mehr einzubinden und ihre Ängste rechtzeitig (!) anzugehen.

Oft wird zwar behauptet, Ängste seien irrational. Aber Ängste haben immer auch eine positive Schutzfunktion. Sie sagen: „Sei vorsichtig, überstürze nichts!“ Daher darf man die Ängste nicht einfach verdrängen, sondern es gilt zu reflektieren, was die Ursache der Angst ist und wie man ihr abhelfen kann.

Und hier kommen die zuvor genannten Punkte Aufklärung, Ziele veranschaulichen und Transparenz erneut zur Geltung. Sicherheit ist ein Grundbedürfnis des Menschen, die Angst vor Veränderung ist nicht zuletzt auch daher groß. Umso wichtiger ist es zu transportieren, dass durch die jetzige Veränderung langfristig etwas Positives erreicht werden soll, und genau zu beschreiben, was passieren wird, wie die Dinge zusammenhängen und wie die Reform gerade helfen soll, den Ängsten die Grundlage zu nehmen. Denn nur, wer Bedrohungen vermutet, denen er nicht gewachsen ist, verfällt in lähmende Angst (Lazarus/Folkman, 1984). Es läuft also alles darauf hinaus, zweiseitig zu informieren, zweiseitig zu denken: Ängste ernst nehmen und Chancen und Wege veranschaulichen.

Bisher ist dies kaum der Fall: Man ignoriert die Ängste, die Fragen, die Gegenargumente. Dadurch fühlt sich der Empfänger natürlich nicht ernst genommen. Vielfach sind die anschließenden Proteste und Demonstrationen daher auch eine Art Reaktion wie bei einem kleinen Kind. Statt um den wirklichen Inhalt der Reform geht es häufig eher darum zu zeigen: „Schau her, ich bin auch noch da.“

In Bezug auf das Thema Angst sind noch zwei weitere Aspekte wichtig: Zum einen kann es dazu beitragen, Ängste zu senken, wenn Reformen frühzeitig angesprochen werden (Frey et al., 2008). Ein Erfolgsgarant ist dies allein natürlich nicht; so wird und wurde zum Beispiel die Erhöhung des Renteneintrittsalters schon seit geraumer Zeit diskutiert. Doch es kann durchaus ein Garant für das Scheitern einer Reform sein, wenn diese ganz plötzlich „vom Himmel fällt“. Eine psychologische Erklärung hierfür ist Reaktanz (Brehm, 1966): Wenn Menschen bisher davon ausgegangen sind, ein bestimmtes Verhalten auszuführen (beispielsweise sich ab 65 nur noch den Hobbys widmen zu dürfen oder einen bestimmten Einkommensanteil im nächsten Jahr für einen Türkeiurlaub auszugeben), sind sie besonders verärgert, wenn ihnen dies unerwartet untersagt wird (zum Beispiel wegen einer „plötzlichen“ Renten- oder Steuerreform). Als Folge ist man in der Art eines trotziges Kindes nur umso mehr darauf aus, dieses Verhalten auszuführen, sprich die Reform wird erbittert bekämpft. Bei rechtzeitiger Ankündigung kann man nicht nur langfristig planen, sondern es ist auch Zeit, Gegenargumente und Ängste vorzubringen, auf welche die Reformen dann wiederum antworten können.

Zum anderen ist es für die Angstlinderung wichtig, dass Politiker und Experten zwar auf die Ängste der Bürger eingehen, selbst aber Sicherheit und Zuversicht signalisieren. Denn wenn Menschen Angst haben und sich in einer ungewohnten Situation befinden, orientieren sie sich zunächst an ihrem sozialen Umfeld. Wenn Führungspersonen ebenfalls Verunsicherung zeigen, wird dies die Ängste der Bürger nur noch verstärken (Streicher/Frey, 2008). Einige Bürger werden wissen, dass auch Politiker nur Menschen sind und ihre Zweifel haben, doch für die Akzeptanz einer Reform in der breiten Masse ist Führungssicherheit ein wichtiger Aspekt.

3.3 Wer mitentscheidet, ist auch dafür: Das Gefühl von Mitbestimmung erhöhen

Die vorangegangenen beiden Abschnitte deuten schon an, dass die Bürger im Rahmen der Möglichkeiten zu Beteiligten gemacht werden sollten. Nur so kann man umfassend informieren und auf die Gefühle der Menschen eingehen. Zudem erhöht Beteiligung und Mitbestimmung das Gefühl von prozeduraler Fairness und so auch direkt die Reformakzeptanz (Thibaut/Walker, 1975).

Beteiligung und Mitbestimmung „im Rahmen der Möglichkeiten“ bedeutet, dass zum Beispiel ein runder Tisch eingerichtet und Bürgerforen veranstaltet werden sollten. Denn wenn es um direkte Mitbestimmung im Sinne von Referenden und Ähnlichem geht, wird es etwas schwieriger. Mitbestimmung erhöht zwar über den Weg der Fairness eindeutig die Zustimmung zu staatlichen Maßnahmen. So akzeptieren die Bewohner von Ländern mit direkter Demokratie das Steuersystem meist mehr und hinterziehen daher weniger Steuern als Bürger in Ländern mit ausschließlich repräsentativer Demokratie (Alm et al., 1993). Doch so einfach ist es mit der Mitbestimmung nicht, als dass man einfach zu mehr direkter Demokratie übergehen sollte.

Denn erstens sind die Möglichkeiten von Mitbestimmung im engeren Sinne in Deutschland relativ beschränkt. Zweitens mag dies auch sinnvoll sein – zumindest noch. Denn solange die Bürger noch unreflektiert den erläuterten Denkfehlern bei der Bewertung einer Reform unterliegen, werden Bürgerabstimmungen häufig nicht zu (langfristig) sinnvollen Reformen führen (Irvin/Stansbury, 2004). Und drittens wollen Bürger häufig gar keine direkte Mitbestimmung (Hibbing/Theiss-Morse, 2001; Cropanzano et al., 2001)!

Zwar fühlen sie sich aktuell oft zu wenig eingebunden und berücksichtigt im Politikprozess, dennoch spricht sich nur eine sehr geringe Minderheit für direkte Demokratie aus (Hibbing/Theiss-Morse, 2001). Anschaulich zeigt sich der Wunsch nach Abgabe von Entscheidungsbefugnis bei schwierigen Belangen übrigens in einem anderen Lebensbereich, nämlich beim Thema Medizin: Die meisten Menschen vertrauen bei der Wahl zwischen zwei Behandlungsmaßnahmen lieber ihrem Arzt und dessen Entscheidung, als sich selbst Gedanken zu machen. Erst wenn man den Entscheidungsträgern nicht mehr vertraut, möchte man selbst direkt (mit)bestimmen dürfen.

Obwohl das Maß an direkter Mitbestimmung daher begrenzt ist und sein sollte, stimmen zwei Aspekte in Bezug auf Mitbestimmung und Reformakzeptanz zuversichtlich. Zum einen sollte Kommunikation und Aufklärung nicht nur reformspezifisch geschehen, sondern langfristig. Dass Wirtschaft inzwischen in den meisten Schulen als Fach angeboten wird, ist hier bereits ein guter Anfang. Denn auch wenn die Heuristiken und Biases tief verwurzelt sind, kann Aufklärung helfen. Je mehr nicht nur Wirtschaftsexperten und Politiker, sondern auch der Durchschnittsbürger wirtschaftliche und politische Zusammenhänge versteht, desto mehr wird er auch ein mündiger Bürger sein (Roos, 2007). Daher ist langfristig mehr Mitbestimmung sehr wohl möglich.

Zum anderen gibt es neben Referenden und ähnlichen Mitteln der direkten Demokratie viele weitere Arten der Mitbestimmung, die genutzt werden können. Direkte Mitbestimmung im Sinne von Referenden ist nur die oberste Stufe auf der sogenannten Leiter der Bürgerbeteiligung (Arnstein, 1969). Doch auf dem Weg dorthin gibt es viele weitere Stufen. So geht es zunächst mal darum, die Bürger zu informieren und zu konsultieren sowie sie ihre Meinungen äußern zu lassen (Irvin/Stansbury, 2004; Thomas, 1995). Schon diese Einbindung trägt dazu bei, dass Bürger eine Reform als fair(er) empfinden und eher akzeptieren (Tuler/Webler, 1999; Smith/McDonough, 2001; Gross, 2007; Hophmayer-Tokich/Krozer, 2008; Renn et al., 1995). Bereits der Zugang zu Informationen trägt zu einem Gefühl von Beteiligung bei. Und schon das Äußern von Ängsten und der eigenen Meinung vermittelt den Eindruck, ernst genommen zu werden (Lind et al., 1997). So zeigen zum Beispiel Studien aus dem Bereich des Beschwerdemanagements bei Kunden, dass sich die Zufriedenheit der Kunden schon erhöht, wenn sie ihrem Ärger nur Luft machen können. Und zwar auch dann, wenn dem Grund des Ärgers nicht direkt Abhilfe geschaffen werden kann (Musante et al., 1983; Tyler et al., 1985b).

Politiker und Reformer sollten daher mehr Möglichkeiten schaffen, den Bürgern eine Stimme zu geben – und nicht nur bei Wahlen. Bürgerforen und Volksbefragungen sind dabei eine Möglichkeit. Andere wären Internetseiten, auf denen Bürger ihre Meinung äußern und miteinander diskutieren können, oder mehr moderierte Veranstaltungen wie Zukunftswerkstätten.

Durch diese Beteiligungsarten ist als wünschenswerter (Neben)Effekt zudem zu erwarten, dass sich die (wirtschafts)politische Bildung der Bürger langfristig erhöht (Irvin/Stansbury, 2004). Ebenso wird vermutlich die Reformentscheidung besser werden, indem Politiker und Experten auf Aspekte aufmerksam werden, die ihnen vorher noch nicht bewusst waren beziehungsweise welche die Bürger vor Ort in der Tat besser beurteilen können (Irvin/Stansbury, 2004).

4 Reformen sind nötig, aber auch möglich

Zusammenfassend lässt sich daher sagen: Reformen sind nötig! Reformen sind aber auch möglich! Die Akzeptanz von Reformen steht und fällt damit, ob man a) ausreichend erklärt, warum und wozu diese notwendig sind, b) den Reformprozess und die Konsequenzen transparent und vorhersehbar macht und c) die Bürger einbindet und gut informiert.

Bisher haben Reformer zu viel auf das „Was“ der Reform geachtet als auf das „Wie“, wenn es darum ging, unter den Bürgern Akzeptanz für eine Reform zu kreieren (Hibbing/Thiess-Morse, 2001; Gangl, 2003). Doch zu den Akzeptanzfaktoren zählt viel mehr prozedurale und interaktionale Gerechtigkeit als der eigentliche Inhalt der Reform (was man schon daran merkt, dass bestimmte Reformen häufig bei Bürgern sämtlicher politischer Couleure auf Widerstand stoßen). Was Bürger sich wünschen, ist besonders Information, Erklärung und Transparenz und vor allem das Gefühl, ernst genommen und beachtet zu werden. Eine

faire Reformdebatte ist ihnen in so gut wie allen Fällen wichtiger als der eigentliche Reformbeschluss (Gangl, 2003; Tyler/Caine, 1981).

Direkte Kontrolle spielt gerade bei politischen Entscheidungen eine untergeordnete Rolle. Vielmehr vermitteln prozedurale und interaktionale Fairness Vertrauen in die Entscheidungsträger (Lind et al., 1997; Lind/Tyler, 1988)! Und ein solches haben diese bitter nötig. Durch mehr Information und Einbindung bekommen Politiker bei den Bürgern nicht nur ein besseres Image, da diese nun mehr Gerechtigkeit empfinden. Vielmehr erkennen die Bürger auch, dass viele Reformprozesse schwierig sind und negative Nebeneffekte nicht auf die Böswilligkeit der Reformer zurückzuführen sind.

Die Konzeption von Reformen stellt immer einen politischen Balanceakt dar. Doch die Grundlage von Reformakzeptanz ist Kommunikation (Besley/McComas, 2005). Das bedeutet nicht nur, dass die Bürger besser informiert werden müssen, sondern dies bedeutet in einem Schritt davor zunächst einmal, dass die Politiker und Ökonomen verstehen müssen, warum und wie sich Laien in ihrer Bewertung wirtschaftlicher Maßnahmen von Experten unterscheiden. Politiker und Entscheidungsträger müssen die Ansichten der Bürger auch aus psychologischer Perspektive betrachten, ernst nehmen und grundlegend in die Informationspolitik einbeziehen. Nur so wird Deutschland weiterhin mit den Herausforderungen der heutigen Zeit Schritt halten können. Wir hoffen, mit diesem Beitrag wenigstens einen kleinen Schritt auf dem Weg dorthin getan zu haben.

Literatur

- Adams**, J. Stacy, 1965, Inequity in social exchange, in: Berkowitz, Leonard (Hrsg.), *Advances in experimental social psychology*, Vol. 2, New York, S. 267–299
- Alm**, James / **Jackson**, Betty / **McKee**, Michael, 1993, Fiscal exchange, collective decision institutions, and tax compliance, in: *Journal of Economic Behavior and Organization*, Vol. 22, No. 3, S. 285–303
- Arnstein**, Sherry, 1969, A ladder of citizen participation, in: *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 35, No. 4, S. 216–224
- Baron**, Jonathan / **Bazerman**, Max H. / **Shonk**, Katherine, 2006, Enlarging the societal pie through wise legislation. A Psychological Perspective, in: *Perspectives on Psychological Science*, Vol. 1, No. 2, S. 123–132
- Besley**, John / **McComas**, Katherine, 2005, Framing justice. Using the concept of procedural justice to advance political communication research, in: *Communication Theory*, Vol. 15, No. 4, S. 414–436
- Bies**, Robert, 2001, Interactional (in)justice: the sacred and the profane, in: Greenberg, Jerald / Cropanzano, Russel (Hrsg.), *Advances in Organizational Justice*, Stanford, S. 89–118
- Bies**, Robert / **Moag**, Joseph, 1986, Interactional justice. Communication criteria for fairness, in: Sheppard, Blair H. (Hrsg.), *Research on negotiation in organizations*, Vol. 1, Greenwich, S. 43–55
- Bos**, Kees van den, 2001, Uncertainty management. The management of uncertainty salience on reactions to perceived procedural fairness, in: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 80, No. 6, S. 931–941
- Bos**, Kees van den / **Miedema**, Joost, 2000, Toward understanding why fairness matters. The influence of mortality salience on reactions to procedural fairness, in: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 79, No. 3, S. 355–366
- Bos**, Kees van den / **Vermunt**, Riel / **Wilke**, Henk, 1997, Procedural and distributive justice. What is fair depends more on what comes first than on what comes next, in: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 77, No. 1, S. 95–104
- Brehm**, Jack, 1966, *A Theory of Psychological Reactance*, New York
- Brockner**, Joel / **Siegel**, Phyllis, 1996, Understanding the interaction between procedural and distributive justice. The role of trust, in: Kramer, Roderick / Tyler, Tom R. (Hrsg.), *Trust in organizations. Frontiers of theory and research*, Thousand Oaks, S. 390–413
- Colquitt**, Jason, 2001, On the dimensionality of organizational justice. A construct validation of a measure, in: *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, No. 3, S. 356–400

Cropanzano, Russel / **Byrne**, Zinta / **Bobocel**, Ramona / **Rupp**, Deborah, 2001, Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice, in: *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 58, No. 2, S. 164–209

Deutsch, Morton, 1985, *Distributive justice. A social-psychological perspective*, New Haven

Enste, Dominik H. / **Haferkamp**, Alexandra / **Fetchenhauer**, Detlef, 2009, Unterschiede im Denken zwischen Ökonomen und Laien. Erklärungsansätze zur Verbesserung der wirtschaftspolitischen Beratung, in: *Perspektiven der Wirtschaftspolitik*, 10. Jg., Nr. 1, S. 60–78

Fetchenhauer, Detlef, 2009, Was ist Gerechtigkeit und wie kommt sie zustande? – die psychologische Perspektive, in: Roman Herzog Institut (Hrsg.), *Was ist Gerechtigkeit – und wie lässt sie sich verwirklichen? Antworten eines interdisziplinären Diskurses*, RHI-Diskussion, Nr. 11, München, S. 23–27

Fetchenhauer, Detlef, 2010, Soziale Gerechtigkeit und die Natur des Menschen. Eine wirtschaftspolitische Betrachtung, in: *Fetchenhauer, Detlef / Goldschmidt, Nils / Hradil, Stefan / Liebig, Stefan, Warum ist Gerechtigkeit wichtig? Antworten der empirischen Gerechtigkeitsforschung*, München, S. 28–46

Fetchenhauer, Detlef, 2011, *Psychologie*, München

Fetchenhauer, Detlef / **Enste**, Dominik H. / **Köneke**, Vanessa, 2010, Fairness oder Effizienz? Die Sicht ökonomischer Laien und Experten, RHI-Diskussion, Nr. 15, München

Fetchenhauer, Detlef / **Haferkamp**, Alexandra, 2007, Viel zu tun – Umriss einer Psychologie des Wohlfahrtsstaats, in: *Wirtschaftspsychologie*, 9. Jg., Nr. 4, S. 5–24

Folger, Robert, 1986, A referent cognitions theory of relative deprivation in: Olson, James / Herman, C. Peter / Zanna, Mark (Hrsg.), *Relative deprivation and social comparison. The Ontario symposium*, Hillsdale, S. 33–55

Folger, Robert / **Cropanzano**, Russel, 2001, Fairness theory: Justice as accountability, in: Greenberg, Jerald / Cropanzano, Russel (Hrsg.), *Advances in organizational justice*, Stanford, S. 1–55

Folger, Robert / **Rosenfield**, David D. / **Robinson**, Thomas, 1983, Relative deprivation and procedural justification, in: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 45, No. 2, S. 268–273

Förg, Michael / **Jonas**, Eva / **Traut-Mattausch**, Eva / **Heinemann**, Friedrich / **Frey**, Dieter, 2007, Vertrauen Bürger in der politischen Reformdiskussion noch der Meinung von Experten?, in: *Wirtschaftspsychologie*, 9. Jg., Nr. 4, S. 35–45

Frey, Dieter, 2007, Erosion des Vertrauens in Wirtschaft und Politik – was tun?, in: *Veröffentlichungen der Walter-Raymond-Stiftung der BDA, Wirkungen der Globalisierung auf Politik und Gesellschaft*, Bd. 47, Berlin, S. 16–36

Frey, Dieter / Gerhardt, Marit / Fischer, Peter, 2008, Erfolgsfaktoren und Stolpersteine bei Veränderungen, in: Fisch, Rudolf / Müller, Andrea / Beck, Dieter (Hrsg.), *Veränderungen in Organisationen*, Wiesbaden, S. 281–300

Frey, Dieter / Gerhardt, Marit / Fischer, Peter / Peus, Claudia / Traut-Mattausch, Eva, 2009, Change Management in Organisationen. Widerstände und Erfolgsfaktoren der Umsetzung, in: Rosenstiel, Lutz von / Regnet, Erika / Domsch, Michel (Hrsg.), *Führung von Mitarbeitern. Handbuch für erfolgreiches Personalmanagement*, Stuttgart, S. 561–572

Frey, Dieter / Nikitopoulos, Alexandra / Traut-Mattausch, Eva / Förg, Michael / Jonas, Eva, 2010, Führung in turbulenten Zeiten. Akzeptanz von Reformen als Kriterium erfolgreicher Arbeit in Politik und Wirtschaft, in: *Zeitschrift Führung und Organisation*, 79. Jg., Nr. 1, S. 38–45

Gangl, Amy, 2003, Procedural justice theory and evaluations of the lawmaking process, in: *Political Behavior*, Vol. 25, No. 2, S. 119–149

Gigerenzer, Gerd, 2007, Bauchentscheidungen. Die Intelligenz des Unbewussten und die Macht der Intuition, Gütersloh

Greenberg, Jerald, 1993, The social side of fairness. Interpersonal and informational clashes of organizational justice, in: Cropanzano, Russel (Hrsg.), *Justice in the workplace. Approaching fairness in human Resource Management*, Hillsdale, S. 79–103

Gross, Catherine, 2007, Community perspectives of wind energy in Australia. The application of a justice and community fairness framework to increase social acceptance, in: *Energy Policy*, Vol. 35, No. 5, S. 2727–2736

Haferkamp, Alexandra / Fetchenhauer, Detlef / Belschak, Frank / Enste, Dominik H., 2009, Efficiency versus fairness. The evaluation of labor market policies by economists and laypeople, in: *Journal of Economic Psychology*, Vol. 30, No. 4, S. 527–539

Heinemann, Friedrich / Hennighausen, Tanja / Traut-Mattausch, Eva / Kocher, Martin / Jonas, Eva / Frey, Dieter, 2011, Gerechtigkeitswahrnehmung von Steuer- und Sozialsystemreformen, *ZEW Wirtschaftsanalysen*, Bd. 100, Mannheim

Heinemann, Friedrich / Traut-Mattausch, Eva / Jonas, Eva / Förg, Michael / Frey, Dieter, 2007a, Vertrauen und die Durchsetzbarkeit von Reformen, in: *Wirtschaftspsychologie*, 9. Jg., Nr. 4, S. 122–133

Heinemann, Friedrich / Westerheide, Peter / Förg, Michael / Jonas, Eva, 2007b, Psychologie, Wachstum und Reformfähigkeit, Forschungsbericht des ZEW Mannheim in Zusammenarbeit mit der Universität Salzburg und der Ludwig-Maximilians-Universität München, *Analysen und Berichte, Monatsbericht des BMF*, April 2007, Berlin, S. 43–56

Hibbing, John R. / Theiss-Morse, Elizabeth, 2001, Process preferences and American politics: what people want government to be, in: *American Political Science Review*, Vol. 95, No. 1, S. 145–153

Hophmayer-Tokich, Sharon / **Krozer**, Yoram, 2008, Public participation in rural area water management: experiences from the North Sea countries in Europe, in: *Water International*, Vol. 33, No. 2, S. 243–257

Irvin, Renee / **Stansbury**, John, 2004, Citizen Participation in Decision Making. Is It Worth the Effort?, in: *Public Administration Review*, Vol. 64, No. 1, S. 55–65

Jacob, Robert / **Christandl**, Fabian / **Fetchenhauer**, Detlef, 2011, Economic experts or laypeople? How teachers and journalists judge trade and immigration policies, in: *Journal of Economic Psychology*, Vol. 32, No. 5, S. 662–671

Kahneman, David / **Tversky**, Amos, 1979, Prospect Theory. An Analysis of Decision under Risk, in: *Econometrica*, Vol. 47, No. 2, S. 263–292

Lazarus, Richard / **Folkman**, Susan, 1984, *Stress, appraisal, and coping*, New York

Leventhal, Gerald, 1980, What Should Be Done with Equity Theory?, in: Gergen, Kenneth / Greenberg, Martin / Weis, Richard (Hrsg.), *Social Exchange. Advances in Theory and Research*, New York, S. 27–55

Lind, E. Allan / **Kulik**, Carol T. / **Ambrose**, Maureen / **Deverapark**, Maria V., 1993, Individual and corporate dispute resolution. Using procedural fairness as a decision heuristic, in: *Administrative Science Quarterly*, Vol. 38, No. 2, S. 224–251

Lind, E. Allan / **Tyler**, Tom R., 1988, *The social psychology of procedural justice*, New York

Lind, E. Allan / **Tyler**, Tom R. / **Huo**, Yuen, 1997, Procedural context and culture: variation in the antecedents of procedural justice judgments, in: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 79, No. 4, S. 767–780

Musante, Linda / **Gilbert**, Marcia / **Thibaut**, John, 1983, The effects of control on perceived fairness of procedures and outcomes, in: *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 19, No. 3, S. 223–238

Renn, Ortwin / **Webler**, Thomas / **Wiedemann**, Peter, 1995, *Fairness and competence in citizen participation. Evaluating models for environmental discourse*, Boston

Roos, Michael, 2007, Ökonomisches Laiendenken in der Wirtschaftswissenschaft, in: *Zeitschrift für Wirtschaftspsychologie*, 9. Jg., Nr. 4, S. 25–34

Schulze, Günther (Hrsg.), 2009, *Reformen für Deutschland. Die wichtigsten Handlungsfelder aus ökonomischer Sicht*, Stuttgart

Schwarz, Norbert, 1990, Feelings as information. Informational and motivational functions of affective states, in: Higgins, Tory / Sorrentino, Richard (Hrsg.), *The handbook of motivation and cognition. Foundations of social behavior*, New York, S. 527–561

Smith, Patrick / **McDonough**, Maureen, 2001, Beyond Public Participation. Fairness in Natural Resource Decision Making, in: *Society & Natural Resources*, Vol. 14, No. 3, S. 239–249

Streicher, Bernhard / **Frey**, Dieter, 2008, Fairness-Check bei Wandelprojekten. Vier Dimensionen von Gerechtigkeit und wie man sie berücksichtigt, in: OrganisationsEntwicklung, Nr. 4, S. 70–75

Thibaut, John / **Walker**, Laurence, 1975, Procedural justice. A psychological analysis, New York

Thomas, John, 1995, Public Participation in Public Decisions, San Francisco

Trüdinger, Eva-Maria, 2011, Reformszenarien im deutschen Wohlfahrtsstaat aus Sicht der Bevölkerung. Wertvorstellungen als Reformkorridor?, Baden-Baden

Tuler, Seth / **Webler**, Thomas, 1999, Voices from the forest. What participants expect of a public participation process, in: Society & Natural Resources, Vol. 12, No. 5, S. 437–453

Tyler, Tom R. / **Caine**, Andrew, 1981, The influence of outcome and procedures on satisfaction with formal leaders, in: Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 41, No. 4, S. 642–655

Tyler, Tom R. / **Degoey**, Peter, 1995, Collective restraint in social dilemmas. Procedure justice and social identification effects on support for authorities, in: Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 69, No. 3, S. 482–497

Tyler, Tom R. / **Rasinski**, Kenneth A. / **Griffin**, Eugene, 1986, Alternative images of the citizen. Implications for public policy, in: American Psychologist, Vol. 41, No. 9, S. 970–978

Tyler, Tom R. / **Rasinski**, Kenneth A. / **McGraw**, Kathleen, 1985a, The influence of perceived injustice on support for political authorities, in: Journal of Applied Social Psychology, Vol. 15, No. 8, S. 700–725

Tyler, Tom R. / **Rasinski**, Kenneth A. / **Spodick**, Nancy, 1985b, Influence of voice on satisfaction with leaders. Exploring the meaning of process-control, in: Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 48, No. 1, S. 72–81

Wenzel, Michael, 2006, A Letter from the Tax Office. Compliance Effects of Informational and Interpersonal Justice, in: Social Justice Research, Vol. 19, No. 3, S. 345–364