

## **Abstract: Informationsverarbeitungstheorien und Controlling**

In Unternehmen werden häufig Fehlentscheidungen aufgrund begrenzter kognitiver Fähigkeiten des Managements getroffen. Das Controlling hat unter anderem die Aufgabe, die Führungskräfte bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen und damit die Qualität der unternehmerischen Entscheidungen zu verbessern. Dazu zählt auch Verhaltensanomalien des Managements rechtzeitig zu erkennen und entsprechend zu intervenieren. Demnach sind Kenntnisse über die menschliche Informationsverarbeitung, ihre Grenzen und den damit verbundenen Gefahren für Controller von großer Bedeutung.

Mit Hilfe der Diplomarbeit sollen Erklärungsversuche der menschlichen Informationsverarbeitung vorgestellt und potenzielle Fehler bei der Wahrnehmung und Interpretation von Informationen aufgezeigt werden, sowie deren Auswirkungen für das Controlling herausgearbeitet werden.

Der erste Teil der Arbeit befasst sich mit dem menschlichen Informationsverhalten. Hierfür werden Erkenntnisse aus dem Bereich der kognitiven Psychologie, der Kommunikationswissenschaften und ausgewählter Informationsverarbeitungstheorien gesammelt. Neben der Prospekttheorie und der Dissonanztheorie bieten die Theorie der mentalen Modelle sowie Heuristiken einen Einblick in das wahre, oftmals irrationale, Informationsverhalten der Menschen. Der zweite Teil der Arbeit liefert eine kurze Einführung in das Controlling, wobei insbesondere die verschiedenen Funktionen des Controlling erläutert werden.

Das Kernstück der Diplomarbeit bildet die Verknüpfung der beiden Teile, Informationsverarbeitung und Controlling. Es werden die Auswirkungen des menschlichen Informationsverhaltens auf die Controllingfunktionen, auf betriebliche Entscheidungsprozesse (Investitionen, Kennzahlen und Budget) und auf die Rolle des Controllers herausgearbeitet. Hierbei werden Handlungsempfehlungen für das Controlling zur Vermeidung bzw. Reduzierung von irrationalem Verhalten des Managements abgegeben.

Die gewonnenen Erkenntnisse zeigen sehr deutlich die hohe Komplexität der menschlichen Informationsverarbeitung und deren Anfälligkeit für Fehler. Für Controller sind diese Kenntnisse sehr wesentlich, denn nur wenn Controller wissen, welchen potenziellen

Verarbeitungsfehlern ihre Vorgesetzten unterliegen, können Maßnahmen ergriffen werden, diese Fehler zu vermeiden oder zu verringern. Vor allem die Kommunikationsfähigkeit des Controllers und seine Fähigkeit zum kritischen Hinterfragen sind entscheidend dafür, ob Fehlentscheidungen des Managements aufgrund begrenzter kognitiver Fähigkeiten vermieden werden können.