

PSYCHOLOGIE HEUTE

LEBEN

Nicht einfach so dahingesagt

Prahlen, jemanden beschuldigen, sich entschuldigen oder bedanken sind Kommunikationswerkzeuge mit denen wir weit mehr sagen, als offensichtlich wird.

VON SUSANNE ACKERMANN

 12. JUN 2019

Um Entschuldigung bitten, sich bedanken, jemanden beschuldigen oder prahlen sind offenbar vier besonders wichtige Werkzeuge unserer Kommunikation. In allen Fällen passiert etwas „unter der Oberfläche“. Was, das haben sich Psychologen in zwei Experimenten genauer angesehen.

Die vier Kommunikationswerkzeuge könnten alle versteckte Nachteile haben, so die Forscher: Wer sich bedankt oder um Entschuldigung bittet, erscheint fürsorglich und großzügig. Gleichzeitig riskiert man aber, als inkompetent oder schwach zu erscheinen. Wer prahlt oder jemanden beschuldigt, kann stark oder kompetent erscheinen, zu dem Preis, für egoistisch oder rücksichtslos gehalten zu werden oder wie jemand zu wirken, der sich weigert, Verantwortung zu übernehmen. Allen vier Kommunikationsarten sei gemein, dass Verantwortung von einer Person zur anderen verschoben werde, so die Forscher, denn es werde dem Gegenüber Vertrauenswürdigkeit bescheinigt oder Schuld unterstellt.

Die Psychologen ließen die Teilnehmer im ersten Versuch fiktive Szenarien lesen, in denen eine Person einer anderen mehr oder weniger erfolgreich dabei hilft, einen Bericht fertigzustellen, der anschließend vorgestellt und gelobt oder kritisiert wird. Im zweiten Experiment bekamen Teilnehmerpaare mehrere Aufgaben zugeteilt, die sie einzeln am Bildschirm lösten, anschließend wurden sie über die Erfolge des jeweils anderen informiert. Von dem Erfolg des einen hing der „Verdienst“ beider Partner ab. Alle Probanden beurteilten ihre Partner hinsichtlich Wärme und Kompetenz und gaben an, welches der Kommunikationswerkzeuge – um Entschuldigung bitten, sich bedanken, jemanden beschuldigen oder prahlen – sie bevorzugten. Ein Teil von ihnen hatte die Möglichkeit zum Livechat, den die Forscher aufzeichneten und auswerteten. Sich bedanken und um Entschuldigung bitten kam in beiden Experimenten weitaus häufiger vor als die beiden Negativvarianten prahlen oder beschuldigen, berichten die Autoren der Studie. Außerdem bestätigte sich, dass sich die Einschätzung der Kompetenz oder der Fürsorglichkeit änderte, abhängig vom bevorzugten Kommunikationswerkzeug, das die Teilnehmer gewählt hatten.

Shereen J. Chaudhry, George Loewenstein: Thanking, apologizing, bragging, and blaming: Responsibility exchange theory and the currency of communication. *Psychological Review*, 2019. [DOI: 10.1037/rev0000139](https://doi.org/10.1037/rev0000139)
