

# Besser ein «Nein» als gar keine Antwort

*Mitteilung: Universität Basel*

**W**er einen sozialen Ausschluss erlebt, benötigt nur ein Minimum an Aufmerksamkeit, um seine negativen Gefühle zu reduzieren. Auch Absagen oder unfreundliche Kommentare fördern das Wohlbefinden mehr als von anderen Personen ignoriert zu werden. Diese Erkenntnis hat wichtige Implikationen für die Behandlung von Bewerberinnen und Bewerbern bei Auswahlprozessen, wie Psychologen der Universität Basel und der Purdue University in der Zeitschrift *Personality and Social Psychology Bulletin* berichten.

Wenn sich mehrere Bewerberinnen und Bewerber für eine Arbeitsstelle interessieren, ist es unvermeidbar, dass nur eine Person eine Zusage und alle anderen eine Absage erhalten. Bei den erfolglosen Mitbewerbern werden durch die Zurückweisung, die einem sozialen Ausschluss gleichkommt, oft negative Gefühle ausgelöst.

Bisherige Forschung zeigte, dass Individuen sehr sensibel auf die kleinsten Anzeichen von sozialer Ausgrenzung reagieren. Denn diese gefährdet fundamentale Bedürfnisse des Menschen wie Zugehörigkeit, Selbstwertgefühl und Kontrolle. Außerdem wird die eigene Wahrnehmung bedroht, eine Bedeutung für andere zu haben.

Weil sich bisher wenige Studien der Frage widmeten, welche Faktoren zu einer Verbesserung der negativen Gefühle nach einer sozialen Ausgrenzung führen, haben Psychologen der Universität Basel und der Purdue University (USA) Rahmenbedingungen untersucht, die solche Situationen erträglicher machen.

## **Jede Form der Anerkennung hilft**

Die Forschenden analysierten, wie sich Personen fühlen, die zunächst sozial ausgeschlossen und anschliessend wieder integriert werden und wie sich ein geringes Mass an Aufmerksamkeit auf die ausgeschlossene Person auswirkt. Dazu führten sie zu einem Untersuchungen durch, in denen die Teilnehmenden ein virtuelles Ballwurfspiel spielten, aber von ihren vermeintlichen Mitspielern keine Bälle zugeworfen bekamen und dadurch vom Spiel ausgeschlossen waren. Andere Versuchsteilnehmende nahmen an einer fiktiven Wohnungssuche teil. Die minimale Aufmerksamkeit im Zusammenhang mit einer Absage wurde hier durch das Übermitteln einer neutralen, netten oder unfreundlichen Nachricht simuliert.

Alle Untersuchungen zeigen, dass bereits kleinste Zeichen von Integration und Aufmerksamkeit den Kummer infolge sozialer Ausgrenzung verbessern. So schnell und sensibel wie Menschen auf den Ausschluss reagieren, lassen sie sich also auch von Zeichen der Wieder-

eingliederung und Aufmerksamkeit beeinflussen. Die Art der Anerkennung – ob positiv oder negativ – spielt dabei keine Rolle.

### **Das Gute an Absagen und negativer Kritik**

Die Forschungsergebnisse betonen die Bedeutung von Aufmerksamkeit während Auswahlprozessen. «Um diese so angenehm wie möglich zu gestalten, sollten Personalverantwortliche, Universitäten oder Vermieter wissen, dass sie abgelehnten Kandidaten ein Mindestmass an Aufmerksamkeit, etwa mit einem Brief oder einer Mail, entgegenbringen sollten», sagt Dr. Selma Rudert, Studienautorin von der Universität Basel.

Auch bei berechtigter Kritik am Arbeitsplatz sind Arbeitnehmer langfristig zufriedener mit negativer Resonanz, als wenn sie gar keine Rückmeldung bekommen. Beratungsinstitutionen, die sich mit Mobbing am Arbeitsplatz oder an Schulen auseinandersetzen, sollten verstärkt darauf achten, ob Personen von anderen ignoriert werden. Denn bekannt ist, dass soziale Zurückweisung ebenso schlimme psychische Auswirkungen haben kann wie aktive Aggression oder Mobbing.

### **Originalbeitrag**

Selma C. Rudert, Andrew H. Hales, Rainer Greifeneder und Kipling D. Williams

When silence is not golden: why acknowledgment matters even when being excluded *Personality and Social Psychology Bulletin* (2017), doi: 10.1177/0146167217695554

*Pressemitteilung v. 11.5.2017*  
*Reto Caluori*  
*Kommunikation & Marketing*  
*Universität Basel*  
*Quelle: idw-online.de*