

Auf Anhieb durchschaut?

»Ich habe eine gute Menschenkenntnis«: Diese Aussage hört man häufig. Doch stimmt sie auch? Der Psychologe **Chaehan So** erklärt, weshalb wir oft nur glauben, wir könnten andere gut einschätzen – und was vor solchen Verzerrungen schützt.

VON CHAEHAN SO

AUF EINEN BLICK

Begrenzte Urteilskraft

1 Unser Eindruck, andere zutreffend einschätzen zu können, lässt sich mit einer Reihe gut untersuchter kognitiver Verzerrungen erklären.

2 Zum Beispiel suchen und verarbeiten wir unbewusst vor allem solche Informationen, die unseren Erwartungen entsprechen. Auch färben wir unser Urteilsvermögen rückblickend schön.

3 Indem wir unsere Bewertungen auf diese Tendenzen überprüfen, können wir zu einer zutreffenderen Einschätzung von anderen Menschen gelangen.

Ist Ihnen schon einmal aufgefallen, dass viele Menschen von sich sagen, sie besäßen eine gute Menschenkenntnis – aber fast niemand das Gegenteil behauptet? Aussprüche wie »Ich täusche mich oft in anderen« hört man selten. Ist es wirklich so einfach zu durchschauen, ob jemand ein eingebildeter, oberflächlicher oder gutherziger Zeitgenosse ist? Oder bilden wir uns das vielleicht nur ein?

Tatsächlich gibt es eine Reihe von gut dokumentierten psychologischen Urteilsverzerrungen, denen wir alle – ob wir wollen oder nicht – sowohl beim Einschätzen anderer Personen unterliegen als auch beim Beurteilen unserer eigenen Fähigkeiten. Wenn wir diese Tendenzen kennen, mag es uns besser gelingen, sie im Alltag aufzudecken und ihnen bewusst entgegenzusteuern.

Solche Urteilsverzerrungen tauchen besonders häufig in einem bestimmten Bereich unserer Gedankenwelt auf, der »Metakognition«, also dem Nachdenken über das eigene Wissen und die eigenen Fähigkeiten. Dass Menschen sehr oft unbemerkt metakognitive Fehler treffen, wissen Forscher schon seit geraumer Zeit. Bereits in den 1980er Jahren stellten Psychologen die bis dahin gängige Lehrmeinung in Frage, eine möglichst realistische Wahrnehmung der Welt sei normal, ja unerlässlich für die geistige Gesundheit. Immer mehr Studien zeigten damals, dass gut angepasste, »normale« Personen mit einer Reihe von so genannten positiven Illusionen leben – die ihr Selbstbild in ein besseres Licht rücken, als es objektiv geboten wäre.

So beurteilen die meisten von uns ihre Leistungen und Begabungen als überdurchschnittlich, egal auf welchem Gebiet: Wir halten uns etwa für klüger, kompetenter und attraktiver als das Mittelmaß – und eben auch für besonders gute Menschenkenner.

Wie die Psychologen Justin Kruger und David Dunning von der Cornell University 1999 in mehreren Experimenten zeigten, ist das Ausmaß der Selbstüberschätzung sogar umso größer, je inkompetenter man auf einem Gebiet ist. So beurteilten bei einem Grammatiktest die schlechtesten 25 Prozent der Probanden die eigene Leistung als ebenso überdurchschnittlich wie der Rest der Versuchsteilnehmer. Lediglich das beste Viertel zeigte Bescheidenheit: Sie unterschätzten ihre Leistungen etwas (siehe Grafik auf S. 32).

Verzerrter Blick in den Spiegel

Wahrscheinlich ist es ein Stück weit sinnvoll, dass die meisten Menschen beim Blick in den Spiegel eine rosarote Brille aufsetzen. Wer sich besser einschätzt, als er ist, wird eine schwierige Aufgabe eher angehen – und möglicherweise öfter dafür belohnt werden. Beim Beurteilen anderer aber führt diese Selbstüberhöhung meist dazu, dass wir sie schlechter beurteilen, als sie es verdienen. Denn wir bewerten unsere Mitmenschen immer im Vergleich zu unserem eigenen Selbst, das ins Positive verzerrt ist.

Die Selbstüberschätzung geht Hand in Hand mit einem anderen psychologisch tief verankerten Irrtum: dem so genannten Bestätigungsfehler – also der Tendenz, einmal bestehende

VERTRAUENSWÜRDIG?

Wann immer wir jemand kennen lernen, bilden wir uns blitzschnell eine Meinung.
Diese ändern wir später nur noch widerwillig.

aus urheberrechtlichen Gründen kann dieses Bild
nicht gezeigt werden

FRAGWÜRDIGE EINSCHÄTZUNG

Im Bewerbungsgespräch bietet sich die Gelegenheit, systematisch und objektiv Informationen über den anderen zu sammeln – doch auch hier lauern psychologische Fallstricke.

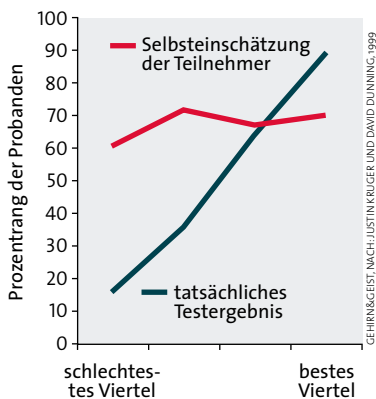
aus urheberrechtlichen Gründen kann dieses Bild nicht gezeigt werden

FOTOLIA / ADAM GREGOR

IGNORANT GEGENÜBER DER EIGENEN INKOMPETENZ

In einer Studie von Justin Kruger und David Dunning schätzten nach einem Grammatiktest alle Probanden ihr Abschneiden ähnlich gut ein. Die schlechtesten Teilnehmer überschätzten die eigene Leistung damit am stärksten.

(Kruger, J., Dunning, D.: Unskilled and Unaware of It. How Difficulties in Recognizing One's Own Incompetence Lead to Inflated Self-Assessments. In: Journal of Personality and Social Psychology 77, S. 1121–1134, 1999)



GEHIRN & CO. NACH JUSTIN KRUGER UND DAVID DUNNING, 1999

Urteile immer wieder zu bestätigen, anstatt sie in Frage zu stellen. Der Kognitionspsychologe Peter Wason (1924–2003) beschrieb diese mentale Fehleinschätzung bereits 1960 in einem seiner klassischen Experimente am University College London: Darin sollten seine Versuchspersonen beispielsweise raten, nach welcher Regel die Ziffernfolge 2–4–6 gebildet wurde. Die Probanden konnten sich an eigenen Reihen versuchen und bekamen zurückgemeldet, ob diese der zu findenden Regel entsprachen oder nicht.

Fragen will gelernt sein

Die meisten Versuchspersonen tippten im genannten Fall auf eine aufsteigende Zahlenreihe mit einem Intervall von 2 und führten daher Beispiele wie 4–6–8 oder 10–12–14 an, woraufhin sie stets positives Feedback erhielten. So kamen sie allerdings nicht auf die tatsächlich zu Grunde liegende Gesetzmäßigkeit: eine beliebig aufsteigende Folge von Zahlen. Um das zu entdecken, hätten sie als Gegenprobe ungerade oder unregelmäßige Intervalle wie 2–5–8 oder 3–6–17 nennen müssen, was aber die wenigsten taten.

Der Bestätigungsfehler ist auch für unser Gefühl verantwortlich, einen Menschen bereits nach dem ersten Kontakt richtig eingeschätzt zu haben (siehe Kasten rechts). Denn bei weiteren Treffen fühlen wir uns immer wieder in diesem anfänglichen Urteil bestätigt. Schuld daran sind automatisiert ablaufende kognitive Prozesse, die alle neu beobachteten Verhaltensweisen mit unserer Erwartung abgleichen, ähnlich wie bei einem Puzzle. Die Lösung, die am Ende herauskommen soll, steht von vornherein

fest. Wenn wir etwas beobachten, was nicht zu diesem Gefüge passt, legt unser Unbewusstes das Puzzleteil einfach beiseite. So bewahrheitet sich letztlich immer unser anfängliches Bild des anderen – und wir bleiben davon überzeugt, eine gute Menschenkenntnis zu haben.

Diese Illusion tritt auch deswegen so hartnäckig auf, weil wir unseren ersten Eindruck nur äußerst widerwillig ändern. Das konnte 2010 eine Studie der britischen Psychologin Natalie Wyer von der University of Plymouth zeigen. Ihre Versuchspersonen sahen das Foto eines jungen, kahlköpfigen Mannes namens Edward, der ihnen entweder als Krebspatient oder als Skinhead vorgestellt wurde. Erwartungsgemäß schätzten die Probanden ihn als feindseliger ein, wenn sie ihn für einen Skinhead hielten. Wenn sie danach weitere Informationen erhielten, die Edward in einem günstigeren Licht darstellten, änderten sie diese Meinung zwar – aber nur in Äußerungen, die sie bewusst tätigten. In einem Test, der implizite, also unbewusste Einstellungen aufzudecken vermag (der Implizite Assoziationstest, siehe Kasten S. 34), reagierten die Versuchspersonen weiterhin schneller auf negative Adjektive in Verbindung mit Edward als auf positive. Ihre Einschätzung Edwards als feindselig blieb also unverändert, obwohl sie objektive Informationen bekommen hatten, die ihrem ersten Eindruck widersprachen.

Menschen sitzen bei ganz verschiedenen alltäglichen Urteilen dem Bestätigungsfehler auf, nicht nur beim Kennenlernen neuer Personen. Eine besonders große Rolle spielt er auch bei der Verbreitung von Vorurteilen. Stereotype über bestimmte Personengruppen – etwa Vorstel-

lungen davon, was typisch Mann oder typisch Frau ist – erzeugen eine starke Erwartungshaltung. Unbewusst ablaufende kognitive Prozesse sorgen dafür, dass nur dazu passende Informationen in unser Bewusstsein gelangen. Unsere Aufmerksamkeit gleicht dann einem Scheinwerfer im Dunkeln: Wir sehen nur das, was sich im Lichtkegel befindet – daher können sich Vorurteile hartnäckig halten, selbst wenn gegenteilige Informationen verfügbar sind.

Vorhersagen im Rückblick

Der Bestätigungsfehler entsteht also dadurch, dass sich unsere Wahrnehmung der Wirklichkeit unseren Erwartungen anpasst. Dieses Prinzip der »Erwartungskongruenz« funktioniert auch im Nachhinein – und führt dann zum so genannten Rückschaufehler: »Ich habe es von Anfang an gewusst!« Der Psychologe Baruch Fischhoff untersuchte diese Urteilsverzerrung erstmals 1975 an der Hebräischen Universität in Jerusalem. In seinen Studien lasen die Versuchspersonen zum Beispiel einen Bericht von einem unbekanntem historischen Ereignis, zu dem es vier denkbare Ausgänge gab. Dann sollten sie die Wahrscheinlichkeit für jede dieser Wendungen einschätzen. Einen Teil der Probanden informierte Fischhoff bereits am Ende der Geschichte über den »wahren« Ausgang. Die Folge: Diese

Probanden hielten das tatsächlich eingetretene Ereignis für »objektiv« viel wahrscheinlicher als solche, die das Ende noch nicht kannten.

Viele weitere Studien bestätigten seitdem, dass Menschen sich im Nachhinein kaum ihrer Urteilsverzerrung bewusst sind. Im Alltag ist das häufig zu beobachten. Wenn wir etwa das Ergebnis von Fußballspielen oder ärztlichen Untersuchungen erfahren, ist die Erinnerung an unsere anfängliche Prognose bereits schöngefärbt – wir sind davon überzeugt, es schon immer genau so vorhergesagt zu haben.

Diesen Effekt hat Hartmut Blank von der University of Portsmouth zusammen mit seinen Kollegen Volkhard Fischer und Edgar Erdfelder sowohl bei den ersten Bundestagswahlen nach der Wiedervereinigung als auch bei den Landtagswahlen 2000 in Nordrhein-Westfalen untersucht. Drei Monate im Voraus sollten die Probanden eine Prognose abgeben, wie die einzelnen Parteien abschneiden würden. Einen Monat nach der Wahl wurden sie gebeten, ihre ursprüngliche Vorhersage noch einmal aufzuschreiben. Erwartungsgemäß waren die Prognosen in der Erinnerung deutlich näher am tatsächlichen Wahlausgang. Im Schnitt erlaubte sich das Gedächtnis zirka zehn Prozent »Schönheitskorrektur«. Der Rückschaufehler dürfte daher wohl ebenfalls eine große Rolle da-

Wenn wir das Ergebnis von Fußballspielen oder ärztlichen Untersuchungen erfahren, ist die Erinnerung an unsere anfängliche Prognose bereits schöngefärbt – wir sind davon überzeugt, es schon immer genau so vorhergesagt zu haben

aus urheberrechtlichen Gründen kann dieses Bild nicht gezeigt werden

Der erste Eindruck: Wie wir andere einschätzen

In Kinofilmen erkennen wir die Bösen sofort, indem wir auf kantige Gesichtszüge und finstere Blicke achten. Doch auch im Alltag fallen wir allzu oft solche pauschalen Urteile – und zwar in Sekundenbruchteilen, wie die Psychologen Janine Willis und Alexander Todorov von der Princeton University 2006 zeigten. Die Forscher präsentierten ihren Versuchspersonen etliche Fotos von Laienschauspielern und stellten ihnen jedes Mal eine Frage zur Persönlichkeit der abgebildeten Person, etwa wie vertrauenswürdig, kompetent, liebenswert oder aggressiv diese sei. Ein Teil der Probanden konnte sich dafür beliebig viel Zeit lassen; andere sahen die Bilder nur für 100, 500 oder 1000 Millisekunden.

Die verblüffende Erkenntnis der Psychologen: Die Versuchspersonen kamen immer zum nahezu gleichen Ergebnis, egal, ob sie die Porträts beliebig lange betrachten durften oder nur für 100 Millisekunden – kürzer als ein Lidschlag! Lediglich die Zuversicht, eine korrekte Einschätzung vorgenommen zu haben, wurde mit zunehmender Betrachtungszeit größer. Forscher streiten noch darüber, wie zuverlässig dieser erste Eindruck ist. Plausibel scheint jedoch, dass die Urteile treffender werden, wenn wir sie nicht nur auf Grundlage etwa eines Fotos fällen, sondern den anderen auch reden hören oder etwas über seine persönlichen Vorlieben oder seine Vergangenheit erfahren.

(Willis, J., Todorov, A.: First Impressions: Making Up Your Mind After a 100-ms Exposure to a Face. In: Psychological Science 17, S. 592–598, 2006)

SCHNELLE BEGUTACHTUNG

In einer Zehntelsekunde fällen wir ein Urteil darüber, wen wir sympathisch finden und wem wir lieber nicht zu nahe kommen möchten.

Der Implizite Assoziationstest (IAT): Welche Einstellungen in unserem Unbewussten schlummern

Manche kognitiven Prozesse laufen vollkommen automatisch ab – weshalb es ausgeklügelter Methoden bedarf, diese zu messen. Um beispielsweise unbewusste Einstellungen zu Personen oder Themen zu testen, erfassen Psychologen so genannte Implizite Assoziationen. Das bekannteste Verfahren dazu hat Anthony Greenwald von der University of Washington in Seattle 1998 entwickelt: den Impliziten Assoziationstest (IAT). Bei dieser Methode vergleicht man die Reaktionszeiten auf verschiedene Wortpaare. Das erste Wort stellt den zu testenden Reiz dar, zum Beispiel »Manager«. Das zweite Wort bezeichnet eine Eigenschaft mit positiver (etwa »freundlich«) oder negativer Bewertung (»aggressiv«). Auf einem Bildschirm erscheinen beide Elemente kurz hintereinander, die Versuchspersonen müssen jeweils nach dem zweiten Wort per Knopfdruck entscheiden, ob es auf den ersten Begriff zutrifft oder nicht. Reagieren die Probanden schneller auf »freundlich« als auf »aggressiv«, spricht dies für eine positive unbewusste Einstellung zum Zielreiz – denn Wortpaare, die man als zusammengehörig wahrnimmt, können schneller verarbeitet werden.

Aus Erfahrung nicht schlauer

Neurowissenschaftler von der University of New Mexico demonstrierten 2011, dass die Anfälligkeit für den Bestätigungsfehler – die Tendenz, anfängliche Urteile immer wieder zu bekräftigen – anscheinend auch genetisch verankert ist: Die Probanden sollten eine Aufgabe bearbeiten, bei der sie lernten, Symbole als richtig oder falsch einzustufen. Probanden mit einer bestimmten Genvariante konnten schlechter umdenken, nachdem sich zuvor gelernte Informationen als falsch entpuppten. Das Gen beeinflusst Botenstoffe des gehirneigenen Belohnungssystems.

(Doll, B. et al.: Dopaminergic Genes Predict Individual Differences in Susceptibility to Confirmation Bias. In: The Journal of Neuroscience 31, S. 6188–6198, 2011)

bei spielen, unsere Illusion einer hervorragenden Menschenkenntnis aufrechtzuerhalten – charakteristisch dafür sind Aussprüche wie »Ich habe es von Anfang an gewusst!« oder »Dachte ich mir doch gleich, dass das so eine Person ist!«.

Vernachlässigte Umstände

Eine weitere Ursache für die eingebaute Menschenkenntnis ist der so genannte fundamentale Attributionsfehler. Er besagt, dass wir die jeweilige Situation und die Umstände, unter denen eine Person handelt, oft ignorieren und den Grund für ein Verhalten stattdessen in der Person selbst suchen. Treffen wir zum Beispiel jemanden, der uns unfreundlich oder aggressiv behandelt, schieben wir das automatisch auf dessen Charakter. Äußere Faktoren, also beispielsweise ob diese Person gerade gestresst ist oder soeben eine belastende Nachricht erhalten hat, kommen uns dabei nicht in den Sinn.

Aufgedeckt haben diese Urteilsverzerrung Edward Harris und Victor Jones von der amerikanischen Duke University. Bereits 1967 berichteten sie von einem mittlerweile klassischen Experiment, in dem die Versuchspersonen einen Aufsatz über den kubanischen Führer Fidel Castro lasen, der entweder positiv oder negativ ausgerichtet war. Danach mussten sie einschätzen, wie der Verfasser des Aufsatzes persönlich zu Castro steht. Dabei schrieben die meisten Probanden dem Autor die politische Meinung zu, die dem Tenor des Textes entsprach. Er-

staunlicherweise blieben sie sogar dann bei dieser Deutung, wenn ihnen mitgeteilt wurde, dass dem Verfasser die politische Meinung des Aufsatzes vorgegeben worden war.

Zahllose weitere Experimente belegen, dass wir die Umstände, die Menschen zu ihren Handlungen veranlassen, gerne ausblenden. 2010 versuchten die Psychologen Christopher Bauman von der University of Washington in Seattle und Linda Skitka von der University of Illinois in Chicago zu bestimmen, wie verbreitet der fundamentale Attributionsfehler in der Allgemeinbevölkerung ist. Sie gaben einer für die USA repräsentativen Stichprobe von Probanden einen Aufsatz über die Förderung von Minderheiten zu lesen. Zuvor erklärten sie den Versuchsteilnehmern jedoch, die Pro- oder Kontra-Meinung sei dem Autor per Münzwurf beschieden worden. Anschließend gab nur rund ein Drittel der Befragten an, die wahre Position des Autors könne man nicht feststellen, da ihm diese ja vorgegeben war. Rund die Hälfte identifizierte den Schreiber mit seinem Text; ein Fünftel glaubte, er habe privat eine dem Aufsatz genau entgegengesetzte Meinung.

Beim fundamentalen Attributionsfehler zeigt sich die menschliche Neigung, sich selbst vorteilhaft zu betrachten: Denn wenn es um die eigene Person geht, dreht sich die Richtung des Fehlers einfach um. Haben wir uns etwa sozial unerwünscht verhalten, neigen wir dazu, das auf die Umstände zu schieben – wir »konnten schließlich nichts dafür«. Psychologen sprechen von einer selbstwertdienlichen Verzerrung.

Im Allgemeinen fühlen sich Menschen, die einen Fehler begangen haben, als Opfer der Situation und halten es für unfair, wenn andere daraus auf ihre Persönlichkeit schließen. Dabei verdrängen sie, wie leicht sie genau diesen Fehler selbst begehen, wenn sie über andere urteilen.

Verzerrte metakognitive Urteile, Selbstüberhöhung, Bestätigungs-, Rückschau- und Attributionsfehler: Können wir nichts gegen diese Verzerrungen tun? Doch! Eine große Rolle spielt zum Beispiel, ob wir uns der Faktoren, die uns zu unserem Urteil verleitet haben, bewusst sind. Menschen mit besseren metakognitiven Fähigkeiten sind hier im Vorteil. Besonders effektiv ist es, die möglichen Fehlerquellen bewusst abzufragen, etwa: »Person X wirkt auf mich inkompetent. Aber könnte das daran liegen, dass ich ihr Äußeres nicht mag und ich ihr deshalb die Kompetenz abspreche – rein intuitiv, ohne rationale Gründe?« Durch solche Fragen gelingt

eine gedankliche Korrektur von Fehltritten leichter.

Eine zweite Lösungsstrategie bezieht sich darauf, den Widerwillen gegen eine Korrektur des ersten Eindrucks zu bekämpfen. Menschen ändern ihre Einstellung im Unbewussten erst dann, wenn sie gegenteilige Informationen »elaborieren«, also intensiv darüber nachdenken. Es reicht nicht aus, die gegenteiligen Informationen nur zur Kenntnis zu nehmen. Suchen Sie also bewusst nach Informationen, die Ihrer erstmaligen Einschätzung einer Person widersprechen. Dann erst können Sie wahrnehmen, dass sich diese Person anders verhält, als Sie zunächst angenommen haben. Falls Sie Ihre Beurteilung revidieren müssen, bedenken Sie: Ein Irrtum ist kein Misserfolg, sondern die Chance, einen Denkfehler zu korrigieren!

Eine dritte Methode, um Urteilsverzerrungen entgegenzutreten, ist eine entsprechende innerliche Fokussierung. Dies gilt insbesondere beim Erreichen von schwierigen Zielen. Der Motivationsforscher Peter Gollwitzer von der New York University hat dafür den Begriff »Implementierungsintentionen« geprägt. Er konnte beispielsweise demonstrieren, dass Vorurteile

gegen Wohnungslose tatsächlich abnehmen, wenn sich die Teilnehmer wiederholt vornahmen: »Wenn ich einen Obdachlosen sehe, sage ich mir: »Jetzt keine Vorurteile!««

Wer alle drei Strategien beherzigt, wird am Ende vielleicht erkennen, dass Personen, die ihm »komisch« vorkamen – sei es die neue Kollegin oder der Außenseiter im Sportverein –, doch nicht so seltsam sind wie zunächst gedacht. Überhaupt zeigt die Forschung zu unbewussten kognitiven Verzerrungen: Wir sollten es mehr zu schätzen lernen, wenn sich Menschen etwas nicht zutrauen. Sei es ein Arzt, der einen Patienten lieber zu einem Spezialisten schickt, anstatt eine Fehldiagnose zu stellen; oder ein Manager, der sich eingesteht, für ein Thema nicht ausreichend fachlich kompetent zu sein. Sie kennen ihre Grenzen wahrscheinlich besser als jene, die an Selbstüberschätzung leiden. ~

Chaehan So hat an der Humboldt-Universität zu Berlin in Organisations- und Sozialpsychologie promoviert und ist Dozent für allgemeine Psychologie. Daneben arbeitet er als Management-/IT-Berater und Coach für Führungskräfte.

QUELLEN

Nickerson, R. S.: Confirmation Bias: A Ubiquitous Phenomenon in Many Guises. In: Review of General Psychology 2, S. 175–220, 1998

Petty, R. E. et al.: The Role of Meta-Cognition in Social Judgment. In: Higgins, E.T., Kruglanski, A. (Hg.): Social Psychology: Handbook of Basic Principles. Guilford Press, New York 2007, S. 254–284

Wyer, N. A.: You Never Get a Second Chance to Make a First (Implicit) Impression: The Role of Elaboration in the Formation and Revision of Implicit Impressions. In: Social Cognition 28, S. 1–19, 2010

Weitere Quellen im Internet:
www.gehirn-und-geist.de/artikel/1141642

www.gehirn-und-geist.de/aboplus

Der Premiumbereich – exklusiv für Abonnenten von Gehirn&Geist



Abonnenten von **Gehirn&Geist** profitieren nicht nur von besonders günstigen Konditionen, exklusiv auf sie warten unter www.gehirn-und-geist.de/aboplus auch eine ganze Reihe weiterer hochwertiger Inhalte und Angebote, unter anderem:

- ▶ Alle **Gehirn&Geist**-Ausgaben online seit Ersterscheinung und zahlreiche verbilligte Sonderhefte
- ▶ Ein Mitgliedsausweis, dessen Inhaber in zahlreichen Museen und wissenschaftlichen Einrichtungen Vergünstigungen erhält
- ▶ **Extra zum 10-jährigen Jubiläum: das Gehirn&Geist-Basiswissen »Persönlichkeit, Entwicklung, Sozialverhalten« als Gratisdownload**

Gratis-download



Spektrum
DER WISSENSCHAFT

Wissenschaft aus erster Hand

www.gehirn-und-geist.de/aboplus