

Schweigen Personen oder weisen sie auf Missstände hin?

Ein Paradigma zur Untersuchung von voice und silence-Verhalten

Do People Remain Silent or Point out Grievance? A Paradigm to Investigate Voice and Silence Behavior

Eva Traut-Mattausch, Elena Ernst & Melissa Sinik

Themenschwerpunkt AWO-Psychologie

Zusammenfassung

Inwieweit Personen auf einen Missstand hinweisen (voice) oder dies unterlassen (silence), hat relevante Konsequenzen auf die individuelle Leistung, auf die Gruppenleistung sowie auf soziale Faktoren von Erwerbstätigen wie z. B. das Arbeitsklima. Ferner kann das Schweigen über Missstände externe Gruppen wie z. B. Patientinnen und Patienten in Krankenhäusern negativ beeinflussen, wenn Fehlverhalten nicht behoben wird und somit Risiken bestehen bleiben. Während es konzeptionelle Forschung in Form von Rahmenmodellen und empirischen Arbeiten in Form von qualitativen Studien zur Vorhersage und Untersuchung von silence-Verhalten bereits gibt, fehlt es an quantitativer, experimenteller Forschung zur Überprüfung kausaler Annahmen. Notwendig hierfür ist ein Paradigma, welches es ermöglicht silence-Verhalten unter kontrollierten Bedingungen zu untersuchen. Daher wurde ein Schweigen-Paradigma für Laborstudien entwickelt, indem Versuchspersonen mit einem wissenschaftlichen Fehlverhalten konfrontiert werden und erfasst wird, inwieweit sie auf dieses hinweisen (voice-Verhalten) oder es unterlassen (silence-Verhalten).

Abstract

How far people point out grievance (voice) or remain silent (silence) has appreciable consequences for the individual performance, group performance, as well as for social factors of the employees such as the working climate. To remain silent about deficiencies or problems can furthermore negatively influence external groups such as patients in hospitals if misconduct is not corrected and risks remain. While there is already conceptual research in terms of framework models and empirical works in terms of qualitative studies to predict and examine silence-behavior, quantitative experimental research

to test causal assumptions is missing. Therefore, a paradigm is needed to examine silence-behavior under controlled conditions. Thus a silence-paradigm was developed where the subjects have to face scientific misconduct. It was captured how far subjects point out deficiencies (voice-behavior) or refrain from it (silence-behavior).

1. Einleitung und theoretischer Hintergrund

United Airline Flug 173 stürzt in einem Wald in der Umgebung von Portland, Oregon ab. Es sterben zehn Menschen; 23 werden schwer verletzt. Als ein Hauptgrund für den Unfall wurde das Versagen zweier Ko-Piloten identifiziert, ihrem Kapitän die Sorge über den niedrigen Kerosin Stand mitzuteilen.

Ein Chirurg an einem Krankenhaus in Queensland, Australien, verursachte massive Fehler bei Operationen, die zu post-operativen Problemen und Todesfällen führten. Erst bei einer offiziellen Untersuchung kam heraus, dass vielen KollegInnen dieses Problem bekannt war. Diese schwiegen jedoch aus der Überzeugung heraus, dass ein Hinweis an das Management keine Veränderung gebracht hätte. Ferner hatten sie Angst vor negativen Konsequenzen (NTSP, 1979 und Sandall, 2005; zitiert in Greenberg & Edwards, 2009).

Diese beiden Fälle aus der jüngeren Vergangenheit haben eines gemeinsam: Das Schweigen von Personen hatte tragische Konsequenzen. Bedauerlicherweise ist das Nicht-Aussprechen von Bedenken oder das Nicht-Weitergeben wichtiger Informationen Alltag in Organisationen – auch wenn dieses Schweigen nicht immer zu solchen extremen Konsequenzen führt (Greenberg & Edwards, 2009). Tagtäglich sind Erwerbstätige mit der Entscheidung konfrontiert, ob sie Informationen, wie z. B. die schlechte Arbeitsleistung, das Zuspätkommen