



## Psychologie

### Enttäuschte Liebe

**24** Die Garantie ist gerade abgelaufen, schon geht das Gerät kaputt: In solchen Fällen fühlen sich Verbraucher übers Ohr gehauen. Doch ein guter Kundenservice kann die Beziehung wieder kitten.

Von *Christiane Gelitz*

### 29 Interview »Das ist emotionale Schwerstarbeit«

Ein geschicktes Beschwerdemanagement verwandelt verärgerte in glückliche Kunden. Welche Fertigkeiten es dafür braucht, erklärt der Psychologe *Andreas Schöler*.

SPEZIAL: MANAGEMENT

### 32 Ein Maß für den Zufall

Dass Wissenschaftler ihre Befunde auf statistische Signifikanz prüfen, ist in der Wissenschaftsgeschichte relativ neu. Dabei ist die Aussagekraft der so genannten p-Werte durchaus umstritten.

Von *Christian Honey*

### 36 Auf diese Zahlen kommt es an

Mit p, n, d und  $\eta^2$  bewerten Forscher die Bedeutung ihrer Ergebnisse.

Von *Malte Persike*



## Hirnforschung

### Wie der Geist erwacht

**40** Um herauszufinden, wie Babys die Welt wahrnehmen, messen Forscher ihre Hirnaktivität. Unser Autor begleitete zwei kleine Probanden ins Baby-labor der Universität Heidelberg.

Von *Janosch Deeg*

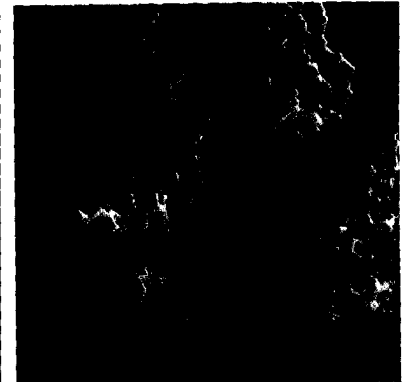
### 48 Gute Frage Warum empfinden wir manche Gerüche als unangenehm?

Der bekannte Riechexperte *Hanns Hatt* erklärt, weshalb wir keine Käsefüße mögen – Harzer Käse hingegen schon.

### 50 Bewegendes Schauspiel

Ein Besuch im Theater oder Ballett fordert dem Gehirn der Zuschauer einiges ab. Eine entscheidende Rolle spielen dabei die Spiegelneurone: Sie bestimmen, wie intensiv wir das Geschehen auf der Bühne miterleben.

Von *Gabriele Sofia*



## Medizin

### Ist Alzheimer ansteckend?

**58** Ein Zufallsfund alarmiert die Wissenschaft: Die bei Alzheimerdemenz auftretenden  $\beta$ -Amyloide könnten von Mensch zu Mensch übertragbar sein.

Von *Alison Abbott*

### 66 Die Gehirn&Geist-Infografik Rausch und Heilung

Cannabis und Co machen nicht nur high. Mediziner setzen Drogen auch zu therapeutischen Zwecken ein.

### 68 Angeklagt und überführt

Am Anfang war es nur eine vage Vermutung, inzwischen gilt es als erwiesen: Zika-Viren verursachen bei Ungeborenen Missbildungen des Gehirns.

Von *Bernhard Fleischer*

### 72 Wie ein normaler Junge

ADHS, Zwangsstörung, Magersucht – solche Diagnosen werden häufig bei Mädchen gestellt, die in Wirklichkeit an etwas ganz anderem leiden: Autismus.

Von *Maia Szalavitz*

LINKS: ISTOCK/STEVY/ALFRED PASIEKA  
MITTE: GELTZ/ALFRED PASIEKA  
RECHTS: SCIENCE PHOTO LIBRARY / ALFRED PASIEKA

Titelthema: Serendipität

## Eine Formel für Glückspilze

**12** Das Schicksal bezirzen – unmöglich? Von wegen! Serendipitätsforscher ergründen, warum manche Menschen eher über bedeutsame Zufälle stolpern als andere und so ihrem Glück auf die Sprünge helfen.

Von Steve Ayan

### 18 Interview

#### »Wir finden oft, was wir nicht suchen«

*Sanda Erdelez* untersucht, wie und warum Nebensächliches oft große Bedeutung für uns erlangt. Das Talent, über Umwege ans Ziel zu kommen, hält die Informationswissenschaftlerin heute für wichtiger denn je.

<b>Editorial</b>	<b>3</b>
<b>Geistesblitze</b>	
u. a. mit diesen Themen: Sprachverstehen bei Hunden / Chronisches Erschöpfungssyndrom / Temperaturfühler im Gehirn / Babysimulatoren / Charakterindizien bei Männern	<b>6</b>
<b>Blickfang</b>	
Wasserstraßen für Hirnbotsstoffe	<b>11</b>
<b>Leserbriefe</b>	<b>22</b>
<b>Impressum</b>	<b>28</b>
<b>Kopfnuss</b>	<b>38</b>
<b>Therapie kompakt</b>	
Zwangsmaßnahmen / Traumaprävention / Depressionen	<b>56</b>
<b>Bücher und mehr</b>	
u. a. mit Christiane Stenger: Wer lernen will, muss fühlen / Michael Madeja, Joachim Müller-Jung (Hg.): Hirnforschung – Was kann sie wirklich? / Björn Kern: Das Beste, was wir tun können, ist nichts	<b>78</b>
<b>Webtipps</b>	<b>85</b>
<b>Tipps&amp;Termine</b>	<b>86</b>
<b>Vorschau</b>	<b>89</b>



FRANK EDEL, MIT FROL GEN, VON ECKART VON HIRSCHHAUSEN

### Hirschhausens Hirnschmalz

Welche Wunder wirken Tiere?

**90**

## Gehirn&Geist

Verpassen Sie keine Ausgabe!

[www.gehirn-und-geist.de/abo](http://www.gehirn-und-geist.de/abo)