

LISA HOLTMEIER

WORT MEDIZIN



Ungesunde
Kommunikations-
muster
durchbrechen
und die mentale
Gesundheit
stärken

BELTZ

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Die Verlagsgruppe Beltz behält sich die Nutzung ihrer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne von § 44b UrhG ausdrücklich vor.

Die im Buch veröffentlichten Hinweise wurden mit größter Sorgfalt und nach bestem Gewissen von der Autorin erarbeitet und geprüft. Eine Garantie kann jedoch weder vom Verlag noch von der Verfasserin übernommen werden. Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle können wir auch für den Inhalt externer Links keine Haftung übernehmen. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Die Haftung der Autorin bzw. des Verlages und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- oder Vermögensschäden ist ausgeschlossen.



Dieses Buch ist erhältlich als:
ISBN 978-3-407-86887-9 Print
ISBN 978-3-407-86888-6 E-Book (EPUB)

1. Auflage 2025
© 2025 Verlagsgruppe Beltz
Werderstraße 10, 69469 Weinheim
service@beltz.de
Alle Rechte vorbehalten

Lektorat: Bettina Brinkmann, Miriam Buchmann
Umschlaggestaltung: FAVORITBUERO, München
Bildnachweis: anjahn.com
Herstellung: Sarah Veith
Satz: Publikations Atelier, Weiterstadt
Layout: Rooda Lee
Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe, Bad Langensalza
Beltz Grafische Betriebe ist ein Unternehmen mit finanziellem Klimabeitrag
(ID 15985-2104-1001)
Printed in Germany

Weitere Informationen zu unseren Autor:innen und Titeln
finden Sie unter: www.beltz.de

Inhalt

**Vorwort von
Dr. Alexander Kugelstadt 9**

Vorwort von Lisa Holtmeier 13

- 1** »Ich würde Sie gerne
in meinem Büro sprechen!«
Informationsdefizite 15
- 2** »Damit kenne ich mich aus!«
**Dunning-Kruger-Effekt und Confirmation
Bias 23**
- 3** Sprache schafft Wirklichkeit
Negatives Framing 36
- 4** »Wie ist das wohl gemeint?«
Overthinking und Ruminaton 49
- 5** »Du weißt doch, wie ich bin!«
Nonpology 65
- 6** »Es ist alles super!«
Passiv-aggressive Kommunikation 78
- 7** »Nicht gemeckert ist genug gelobt«
Fehlende Wertschätzung 88

- 8** »Ich komme nicht an sie ran!«
Stonewalling 100
- 9** »Ich bin ...«
Negative Identitätssprachmuster 112
- 10** »Ich kümmere mich darum ...«
Aufopfernde Sprache und People Pleasing 126
- 11** »Du übertreibst!«
Vorwürfe 138
- 12** Fight, flight, freeze oder fawn
Kommunikative Stresssituationen 148
- 13** »Kein Wunder, dass er Single ist!«
Lästern und Venting 160
- 14** Verschwörungstheorien und Fake News
Gaslighting 170
- 15** »Kopf hoch!«
Toxische Positivität 181
- 16** »Ich gebe dir mal einen gut gemeinten Ratschlag!«
Übergriffige Kommunikation 190
- 17** »Darf ich eine Frage stellen?«
Unsichere Kommunikation und sich selbst kleinreden 198

18 »Das haben wir schon immer so gemacht!«
Killerphrasen 210

19 Mona – eine Frau voller Vielseitigkeit
Zyklusorientierte Kommunikation 221

20 Wenn Worte zu Waffen werden
Kränkung und sprachliche Gewalt 229

Wortmedizin: Hausapotheke 243

Danksagung 246

Quellen und Anmerkungen 248

Vorwort von Dr. Alexander Kugelstadt

Unsere moderne Spitzenmedizin ist eine große Errungenschaft. Wenn Sie mit einem konkreten, gesundheitlichen Problem, wie einem krampfartigen Flankenschmerz, plötzlichem Magenstechen oder Herzrasen, ins Krankenhaus kommen, kann Ihnen womöglich sehr gezielt geholfen werden. Dabei muss jedoch eine Bedingung erfüllt sein: Ihre Erkrankung weist eine »Pathophysiologie« auf. Das heißt, eine konkrete krankhafte Veränderung der Körperfunktionen beschert Ihnen den Leidensdruck: Ein Stein verstopft den Harnleiter. Ein Bakterium hat sich im Magen angesiedelt. Die elektrischen Ströme am Herzmuskel spielen verrückt. Hier kann heute alles von der Organfunktionsweise bis hin zur letzten Zelle und sogar bis zum letzten Molekül verstanden und teils medizinisch beeinflusst werden – zum Glück! Niemand würde in solch einer Situation die erlösenden und schonenden Methoden missen wollen, die eine Notaufnahme für Fälle dieser Art bereithält.

Die heutige, zielgenaue Medizin ist vordenkenden Ärzten zuzuschreiben, die den antiken Überzeugungen von Krankheit und Gesundheit nicht länger gefolgt sind. Die vom griechischen Arzt Galen gegründete Säfte- und Temperamentslehre, die als Auslöser von Erkrankungen ein Ungleichgewicht der Körpersäfte sah, hatte sich über Hunderte von Jahren gehalten und als ganzheitlich gegolten, weil der Organismus zwar auf eine falsche Weise, aber als Einheit gesehen wurde, der ein Gleichgewicht anstrebt.

Doch es gab einen Wendepunkt: In der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts beschrieb der Wiener Arzt Carl von Rokitansky nach Zigtausenden durchgeführten Obduktionen von Toten, dass Symptome direkt und konkret mit einer dahinterliegenden, er-

kennbaren Störung eines Organs zu tun haben. So wurde das möglich, was wir heute als »Diagnose« verstehen. Vom Symptom zur Diagnose, vom Krampf an der Körperseite zur Nierenkolik, vom Bauchschmerz zum Magengeschwür, vom Flattern in der Brust zur Herzrhythmusstörung.

Die Fachwelt war so begeistert und die Medizin wurde so treffsicher, dass sie sich Schritt für Schritt zu unserer heutigen Spitzenmedizin entwickelte. Die Beziehung zwischen Patient und Arzt geriet aus dem Fokus und wurde den Philosophen und Geistlichen überlassen, die Seele wurde als vom Körper völlig getrennt definiert und im gesellschaftlichen Verständnis entkoppelt. In die Schablonen einer hochspezifischen und naturwissenschaftlichen Medizin schien sie nicht hineinzupassen, es entstand die heutige »Organmedizin«.

Auf dem Buch, das Sie in Ihren Händen halten, steht aber »Wortmedizin« und nicht »Organmedizin«. Und das freut mich sehr. Denn die Organmedizin muss dringend um mehr Wissen über die Heilsamkeit gelingender Beziehung und Kommunikation ergänzt werden. Der Grund ist einfach: Vielen Erkrankungen liegt gar keine Pathophysiologie zugrunde – »organisch alles okay«! Wenn man eine gemeinsame Ursache für all diese nicht organischen Beschwerden finden wollte, so käme man schnell auf »Schwierigkeiten in der Gestaltung befriedigender Beziehungen« – unter diesem Phänomen leiden sehr viele psychosomatisch Erkrankte.

Ab etwa 1900 begann, ebenfalls in Wien, die »Gegenbewegung« zur sich stetig verbessernden Organmedizin durch die Beobachtungen des Neurologen Sigmund Freuds, der die Wirksamkeit des Sprechens und Zuhörens verstand. Er entwickelte die erste moderne Psychotherapiemethode, die Psychoanalyse, bei der die Beziehung zwischen Patient und Arzt in den Mittelpunkt gestellt wird. Er hörte den Worten seiner Patienten zu, anstatt schnell Ratschläge zu geben. Freud erkannte, dass früh erworbene unbewusste emotionale Muster und innere Motive uns steuern, ohne dass wir

davon etwas mitbekommen. Klischeehaft gesprochen: Wir neigen dazu, andere zu behandeln, wie Mutter oder Vater uns behandelt haben, oder bringen andere dazu, uns wieder auf eine Weise zu sehen, wie frühe Bezugspersonen es taten. Jede Kommunikation hier und jetzt enthält Anteile aus früheren erlernten Kommunikationsmustern, für die wir selbst blinde Flecken haben. Das kann problematisch sein!

Aus der Psychoanalyse entwickelte sich die psychosomatische Medizin, in der Konzepte entworfen wurden, wie unser unbewusstes Denken und Handeln sich auf die körperliche Gesundheit auswirkt. Der Arzt Max Schur beschrieb 1955, dass die Psyche bei Spannungen oder Konflikten, die unlösbar erscheinen, versuchen würde, schwer aushaltbare Emotionen seelisch zu verdrängen. Gelingt dies nicht, da die Psyche überlastet ist, finde die zweite Verdrängung ins Körperliche statt mit dem Ergebnis psychosomatischer Beschwerden, wie Schwindel, Schmerzen, Herzrasen, Durchfall und viele andere mehr.

Hier wird an einem 70 Jahre alten Konzept bereits deutlich, dass unsere gelingende oder nicht gelingende Auseinandersetzung mit der Umwelt direkt mit unserem seelischen, aber auch körperlichen Wohlbefinden und unserer Gesundheit zu tun hat. All dies wurde durch diverse weitere Konzepte, wie vor allem das biopsychosoziale Modell, weiter verdeutlicht. Es versteht Gesundheit nicht mehr nur rein biologisch-organisch, sondern immer auch als psychischen und sozialen Vorgang. Die moderne Neurobiologie und Psychoneuroimmunologie bestätigen dies.

Die Psychotherapie als »Sprechende Medizin« hat sich bis heute stark weiterentwickelt, ihre Wirksamkeit wird vielfach wissenschaftlich bestätigt. Der Arzt Michael Balint führte in den 1950er-Jahren Gesprächskreise unter Ärzten ein, die die Beziehungen zu ihren Patienten reflektierten und viel mehr die Wirkung und heilsame (oder schädliche) Kraft der gemeinsamen Interaktion und

Beziehungsgestaltung in den Fokus der Behandlung rückten, was heute zunehmend auch immer mehr moderne Ärzt:innen tun.

Dennoch bleibt eine große Lücke: die Prävention! Wie in der Organmedizin kommt auch in der psychosomatischen Medizin und Psychotherapie die Vorsorge viel zu kurz. Was kann jeder für sich tun, um die gesundheitsfördernden Aspekte guter Kommunikation und guter Beziehungen zu nutzen? Ich bin sicher, Lisa Holtmeier kann und will diese Lücke schließen – und ihr Buch »Wortmedizin« wird einen großen Beitrag dazu leisten.

Wortmedizin ist aus meiner Sicht die Pflege der eigenen Kommunikation, der Beziehungen und der Seele überhaupt, sodass sie auch anstrengende Phasen überstehen kann. Dabei geht es um die Stärkung kommunikativer Kompetenzen, die wir bei psychisch und psychosomatisch Erkrankten immer wieder als bearbeitungsbedürftig sehen: Beziehungen eingehen, aufrechterhalten und lösen können, Kommunikation nach außen und innen führen können, die Selbstwahrnehmung und Wahrnehmung durch andere fördern sowie das gesunde Setzen von Grenzen lernen und üben.

Die Beschäftigung mit diesen Themen funktioniert nicht aus der Pflicht heraus, sie muss Spaß machen, neugierig machen und überzeugen. Niemand könnte es so motivierend, positiv und lebensnah vermitteln wie Lisa Holtmeier. Und vor allem spüre ich an jedem Satz, dass sie es ernst meint und dass sie bereit ist, ausdauernd für eine bessere Kommunikation und gegen unser aller blinden Flecke zu kämpfen.

Dr. Alexander Kugelstadt, Facharzt für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie, Psychoanalyse und Autor von »Dann ist das wohl psychosomatisch!«

Vorwort von Lisa Holtmeier

Seit Mitte der 90er-Jahre ist bekannt, dass wir in einer VUCA-Welt leben und dadurch täglich negativem Stress ausgesetzt sind.¹ Die Abkürzung VUCA steht für »Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity« (Flüchtigkeit, Unsicherheit, Komplexität und Mehrdeutigkeit). Unser VUCA-Alltag erhöht das Risiko für mentale und körperliche Erkrankungen, wie Schlaganfälle, Herzinfarkte, Diabetes, Neurodermitis, Burn-out, Depressionen, Angststörungen, Magengeschwüre, Kopfschmerzen und Schlafstörungen, um nur ein paar Auswirkungen zu nennen. Das Immunsystem leidet unter der »Dauerbefeurung« und die krankheitsbedingten Fehlzeiten an den Arbeitsplätzen steigen. Das sind alles keine neuen Erkenntnisse. Neu allerdings ist die Feststellung, dass wir einen der größten Stressoren gar nicht als solchen erkennen: unsere alltägliche Kommunikation oder fehlende Kommunikation.

Es ist Zeit, diesem Thema viel mehr Aufmerksamkeit zu schenken und aufzuklären. Zu oft heißt es noch, dass jemand zu empfindlich oder zu sensibel sei. Dabei gibt es eindeutige, wissenschaftlich nachgewiesene Zusammenhänge zwischen der Kommunikation und der psychischen und physischen Gesundheit. Toxische Sprachmuster, denen wir alle im Alltag ausgesetzt sind und die wir auch selbst unbewusst anwenden, schaden uns oft erheblich. Um das zu vermeiden, genügen oft einfache und alltagsnahe Kommunikationslösungen, um unsere Gesundheit nachhaltig zu schützen und zu fördern.

Anhand von 20 alltagsnahen Geschichten und Praxisbeispielen deckt dieses Buch krank machende Kommunikationsmuster auf, die uns im Alltag begegnen. Durch Beispieldialoge erfahren Sie,

was in unserer Kommunikation in der Familie, im Freundeskreis oder im Kollegium schief läuft und wie wir es besser machen können. Nach jeder Geschichte werden die Kommunikationssituationen genau unter die Lupe genommen und analysiert. Warum genau ist diese Situation gesundheitsschädlich und was passiert in unserem Körper, wenn wir dieser Situation ausgesetzt sind?

Mithilfe neuester Erkenntnisse aus der Forschung wird es Ihnen zukünftig gelingen, ungesunde Kommunikationssituationen in Ihrem Alltag genau zu entschlüsseln, sie gut zu verarbeiten und wohltuende Veränderungen in den alltäglichen Kommunikationssituationen zu spüren. Schluss mit Sprachlosigkeit, endlosem Grübeln und Grenzüberschreitungen. Es ist mir wichtig, Ihnen nicht nur wertvolle Tipps für die Dialoge mit anderen Menschen an die Hand zu geben, sondern auch für Ihre inneren Dialoge. Denn möglicherweise sprechen Sie auch mit sich selbst nicht ganz so gesund.

Am Ende jeden Kapitels erhalten Sie entsprechende Wortmedizin. Sie erfahren, wie Sie zukünftig mit ungesunden Situationen umgehen können, und erhalten viele gesunde Sprachmuster und nützliche Kommunikationstipps.

Betrachten Sie dieses Buch als eine große Wort-Apotheke mit einem vielfältigen Angebot. Sie dürfen frei wählen, was für Sie passt und sich stimmig anfühlt.

Ich danke Ihnen von Herzen, dass Sie sich für dieses Buch entschieden haben, denn damit tragen Sie einen Teil dazu bei, dass wir uns in unserer Gesellschaft (trotz VUCA-Stress) gesünder begegnen. Es ist mir ein sehr großes Anliegen, dass wir achtsam mit unseren Worten umgehen und uns selbst helfen können, wenn wir ungesunder Kommunikation ausgesetzt sind.

Ganz nach meinem Motto: »Worte säen, Gesundheit ernten!«

Viel Freude beim Lesen.

Ihre Lisa Holtmeier

»Ich würde Sie gerne in meinem Büro sprechen!« Informationsdefizite

Britta¹ arbeitet als Bürokauffrau in einem Autohaus unweit ihres Wohnhauses. Jeden Morgen fährt sie mit dem Fahrrad zur Arbeit. Unter den Kolleginnen und Kollegen ist Britta beliebt. Sie wird für ihre zuverlässige, sorgfältige und zuvorkommende Art und Weise geschätzt.

So wie jeden Morgen betritt Britta auch heute das Autohaus. Es riecht gewohnt nach Kautschuk und Kaffee. Sie begrüßt alle herzlich und geht in ihr Büro. Als sie gerade ihr E-Mail-Programm öffnet, stürmt ihre Vorgesetzte, Frau Ikudo, zur Tür herein. Britta erschrickt ein wenig und zuckt merklich zusammen.

*»Guten Morgen, Frau Lippmann. Ich möchte Sie gar nicht lange von Ihrer Arbeit abhalten. Ich wollte nur kurz Bescheid geben, dass ich Sie nächste Woche Dienstag um 10:00 Uhr gerne sprechen möchte. Den Termin habe ich bereits in Ihrem Kalender vermerkt! Frohes Schaffen und einen schönen Tag für Sie.«
So schnell wie Frau Ikudo da war, so schnell war sie auch wieder weg. Brittas Herz klopft, nein, es rast. Sie hat schwitzige Hände und sitzt noch ein paar Sekunden regungslos da. Viele Gedanken jagen ihr durch den Kopf. »Was ist passiert?«, »Habe ich etwas falsch gemacht?«, »Wird mir gekündigt?«, »Habe ich jemandem unrecht getan?«*

Die Tage vergehen und die Nächte sind unruhig. Britta hat nur wenig Appetit. Das Thema lässt sie einfach nicht los. Ihre Freundinnen bemerken, dass mit ihr irgendetwas nicht stimmt. Sie spricht vereinzelt mit ihnen darüber. Die Antworten beruhigen sie jedoch nur wenig: »Ach, du machst doch einen super Job, Britti!«, »Wenn die dich rausschmeißen sollte, dann ist sie doch selbst schuld!«, »Ach Britti, was soll denn da kommen? Das wird bestimmt alles halb so wild. Du machst dir schon wieder zu viele Gedanken.«

Am Tag des Gesprächs fährt Britta gestresst und angespannt ins Autohaus. Um 09:58 Uhr macht sie sich langsam auf den Weg ins Nachbarbüro.

»Pünktlich wie immer!«, strahlt Frau Ikudo sie zur Begrüßung an.

Britta ist sichtlich irritiert über diese überschwängliche Begrüßung. Sie fühlt sich eher, als würde sie gleich ihrer eigenen Beisetzung beiwohnen.

»Frau Lippmann, setzen Sie sich doch«, sagt sie und deutet auf den rechten der zwei schwarzen Schwingsessel. »Wie geht es Ihnen?«, beginnt Brittas Vorgesetzte das Gespräch.

»Schlecht, sogar richtig mies. Ich habe nächtelang kaum geschlafen. Tagelang habe ich mir Gedanken gemacht, was mich heute erwartet. Ich bin ein nervliches Wrack. Mein Kopf tut mir weh. Dieses viele Gegrübel hat mir total auf den Magen geschlagen und Appetit habe ich auch keinen mehr«, denkt sie, bis sie sich »Ganz gut« sagen hört.

»Das freut mich zu hören! Sie sind ja bereits seit vielen Jahren Teil des Unternehmens. Das ist auch der Grund für unser heutiges Gespräch«, sagt Frau Ikudo lächelnd.

»Ist das eine Art Mitarbeiter-Inventur und mein Haltbarkeitsdatum ist abgelaufen?!«, wettet Brittas innerer Dialog.

»Frau Lippmann«, holt Frau Ikudo aus, »Sie werden unter den Kolleginnen und Kollegen sehr geschätzt. Sie arbeiten zuverläss-

sig, sind gewissenhaft und verhalten sich loyal. Auch in der Führungsebene fallen Sie positiv auf. Aus diesem Grund haben wir uns überlegt, dass Sie meine Stellvertreterin werden, wenn Sie das wollen, versteht sich.« Frau Ikudo schaut Britta erwartungsvoll lächelnd an. Britta sitzt wie vereist mit aufgerissenen Augen stillschweigend da.

»Frau Lippmann, habe ich Sie jetzt zu sehr überrumpelt?«, fragt Frau Ikudo besorgt nach.

»Ja, also ne, ähm, Entschuldigung. Ich meine, danke. Danke für Ihr Vertrauen und das Angebot. Damit habe ich jetzt überhaupt nicht gerechnet«, stammelt Britta wie paralysiert.

Britta wurde von ihrer Vorgesetzten Frau Ikudo zu einem Gespräch eingeladen, ohne zu wissen, worum es in dem Gespräch gehen wird. Hierbei handelt es sich um ein klassisches Informationsdefizit. Studien zeigen, dass Informationsdefizite sehr häufige Stressoren am Arbeitsplatz sind. Man spricht hier von einem »psychisch-mentalen Stressor«, dazu zählen beispielsweise ungenaue Anweisungen oder solche Gesprächseinladungen wie die von Frau Ikudo.

Der Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich durch Informationsdefizite im beruflichen Kontext belastet fühlen, stieg zwischen 2012 und 2018 von 65 Prozent auf 72 Prozent. Zudem zeigen Untersuchungen, dass diese Menschen auch häufig über einen allgemein beeinträchtigten Gesundheitszustand berichteten, was ebenfalls zeigt, wie groß die Auswirkung solcher Informationsdefizite auch auf die körperliche Gesundheit sein kann.²

Bei fehlenden Informationen versucht das Gehirn, die Informationslücken zu schließen. Ein Gespräch mit Informationsdefiziten kann man sich wie ein Puzzle vorstellen, bei dem noch Teile fehlen. Trotz der fehlenden Teile meint unser Gehirn, das große Ganze zu erkennen. Es greift auf Erfahrungen, Erziehung und Referenzerlebnisse zurück: Habe ich schon so etwas Ähnliches erlebt? Was könnte

passieren? Was wäre eine logische Schlussfolgerung? Was haben andere, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben, berichtet? Was wäre das größte Drama? Diese Fragen schießen in Turbogeschwindigkeit durch die Weiten unseres Gehirns. Ganz nebenbei werden Stresshormone wie Cortisol und Noradrenalin ausgeschüttet.

Die allermeisten Menschen leiden sehr unter Informationsdefiziten – sowohl beruflich als auch privat. Den wenigsten ist dabei allerdings bewusst, dass ein solches Informationsdefizit der Grund für ihr Unwohlsein ist. Solche Situationen kommen sehr häufig im Alltag vor und oft ohne negative Hintergedanken. Wir können Frau Ikudo auch durch Ihre beste Freundin ersetzen, die Ihnen eine Nachricht schreibt: »Ich muss dir nachher dringend etwas erzählen.« Was fragen Sie sich in diesem Moment automatisch? Richtig, was sie zu erzählen hat und wann »nachher« ist. In diesem kurzen Satz haben Sie gleich zwei Informationsdefizite. Zum einen bleibt verborgen, was Ihre Freundin zu berichten hat, und zum anderen wissen Sie nicht, wann sich das Rätsel lösen wird.

Die Fernseh- und Werbeindustrie macht sich übrigens genau dieses Phänomen zunutze. Im spannendsten Moment des Filmes, wenn der Retter in Not immer näher an die Gefahrenstelle kommt und kurz davor ist, sich einer lebensbedrohlichen Situation auszusetzen, dann ist Werbung. Wer hat in diesem Moment nicht schon mal ein lautes »Och neeee!« von sich gegeben? Besonders Serien nutzen das Informationsdefizit als psychologisches Werkzeug, um die Spannung zu halten. Am Ende jeder Folge wird ein Cliffhanger eingebaut, damit man dranbleibt. In der Werbung wird dieser Trick ebenfalls ganz geschickt genutzt. Ich sage Ihnen, dass ich fünf Tipps für Sie habe, mit denen Sie sofort abnehmen können! Einen verate ich Ihnen schon mal, und wenn Sie den Rest erfahren möchten, dann klicken Sie hier, da und dort und kaufen Sie anschließend Produkt X, Y und Z.

Wortmedizin

Solche Situationen machen uns notorisch unzufrieden. Wir wollen wissen, wie es weitergeht. Natürlich sind Menschen dann bestrebt, einiges dafür zu tun, um dieses Gefühl durch ein angenehmeres zu ersetzen. Das ist allerdings gar nicht so leicht – wie wir in Brittas Situation sehen können.

Es wird davon ausgegangen, dass Informationsdefizite ungesünder als Informationsfluten sind, denn einer Informationsflut können wir im Alltag eher entkommen als einem Informationsdefizit. Das Ausschalten des Smartphones oder das Reduzieren des Social-Media-Konsums kann einer Informationsflut schnell Abhilfe schaffen. Informationsdefizite können Sie in Ihrem Alltag auf ganz unterschiedliche Arten und Weisen reduzieren, um Ihr eigenes Stresserleben zu regulieren. Wenn Sie zu einem Gespräch eingeladen werden, so wie Britta in unserem Beispiel, haben Sie keine Scheu, nachzufragen.

Holen Sie sich aktiv Informationen ein. Warten Sie nicht, bis jemand zu Ihnen kommt und Ihnen die benötigten Informationen gibt. Sie können durch das aktive Nachfragen Ihren Stresslevel proaktiv senken. Das Nachfragen entlastet Ihr Unterbewusstsein, weil es nun nicht mehr fortwährend mit der Interpretation beschäftigt ist. Ich zeige Ihnen ein paar Beispielfragen zur Inspiration:

- * »Worum genau wird es gehen?«
- * »Was genau möchten Sie gern mit mir besprechen?«
- * »Was genau ist das Ziel unseres Gesprächs?«
- * »Wer wird bei dem Gespräch dabei sein?«
- * »Welche Erwartungen/Wünsche haben Sie an mich?«
- * »Können Sie mir das noch etwas genauer erklären?«
- * »Ich möchte mich auf das Gespräch vorbereiten, bitte nennen Sie mir das Thema.«

- * »Umreißen Sie bitte kurz, worüber Sie mit mir sprechen möchten.«

Dazu noch ein Tipp: Zu offene Fragen wie »Wie kann ich mich auf das Gespräch vorbereiten?« sind nicht zielführend, da eine andere Person nur schwer für Sie entscheiden kann, welche Vorbereitung Sie brauchen. Je nach Gesprächspartner oder Gesprächspartnerin kann die Antwort auch ganz salopp »Gar nicht« heißen und dann wird die Beunruhigung eher größer als kleiner.

Insbesondere im beruflichen Kontext wird viel zu häufig auf das aktive Nachfragen verzichtet. Gedanken wie »Das müsste ich eigentlich wissen«, »Vielleicht wurde mir das schon gesagt« oder »Ich will keine blöden Fragen stellen« hindern Menschen daran, nachzufragen. Damit tragen sie passiv zu einem Informationsdefizit bei und tun weder dem Unternehmen einen Gefallen noch sich selbst.

In Besprechungssituationen kommt es oft zu dem Szenario, dass eine Person nachfragt und der Rest dankbar ist, dass jemand gefragt hat, weil es allen Beteiligten unklar war. Kinder im Vorschulalter stellen durchschnittlich Hunderte Fragen pro Tag, Erwachsene hingegen gerade einmal ein Dutzend Fragen täglich. Anstatt zu denken, dass wir auf jemanden »dumm« oder unaufmerksam wirken, sollten wir uns eher die Vorteile des Nachfragens ins Gedächtnis rufen. Menschen, die aktiv nachfragen, wirken interessiert, aufmerksam, gewissenhaft und wollen ihrer Arbeit sorgfältig nachgehen. Sie stimmen sich ab, zeigen Engagement, reduzieren Unklarheiten und Informationsdefizite. Zudem tragen sie aktiv dazu bei, dass Fehler und Missverständnisse reduziert werden. Menschen, die aktiv nachfragen, entwickeln sich ständig weiter, lernen dazu und können sogar die Beziehungen zu anderen stärken.

Das viele Nachdenken und Grübeln, wie etwas gemeint war, kostet sehr viel Zeit und Energie. Zudem führt es zur Ausschüt-

tung von Stresshormonen und schwächt so auf Dauer das Immunsystem. Daher gilt: Wenn Ihnen etwas unklar ist, fragen Sie bitte nach! Zum Beispiel so:

- * »Ich möchte gern sicherstellen, ob ich Sie richtig verstanden habe ...«
- * »Zu dem Thema XY möchte ich mit Ihnen noch einmal Rücksprache halten.«
- * »Mir ist wichtig, die Aufgabe korrekt zu erledigen, deshalb habe ich noch eine Frage.«

Das Credo »fragen statt interpretieren« gilt übrigens auch, wenn Sie private Informationsdefizite belasten. Wenn Sie das Gefühl haben, dass Ihre Nachbarin Gabi seit einigen Wochen komisch zu Ihnen ist, dann belasten Sie sich nicht selbst mit der Frage, ob irgendetwas passiert ist oder Gabi sauer auf Sie ist – fragen Sie nach!

Häufig werden solche Belastungen von uns selbst abgetan. Dann schleichen sich vielleicht Gedanken ein wie »Ach, ich stell mich schon wieder an« oder »Ich darf mich da nicht so reinsteigern«. Diese Gedanken unterstützen Sie allerdings nicht dabei, Sie psychisch zu entlasten, ganz im Gegenteil. Sprechen Sie zeitnah über Themen, die Sie beschäftigen. Das bringt Klarheit und Entlastung. Unterschätzen Sie nicht, wie belastend es für Körper und Geist ist, wenn Sie Themen nicht klären und sich immer wieder die gleichen Fragen stellen. Sprechen Sie es an:

- * »Hallo Gabi, ich habe den Eindruck, dass irgendetwas zwischen uns steht. Ich habe das Gefühl, dass du ein wenig abweisender bist als sonst. Liege ich damit richtig?«
- * »Hallo Gabi, ich wollte mich erkundigen, ob alles in Ordnung zwischen uns ist.«

Höchstwahrscheinlich werden Sie häufig die Erfahrung machen, dass es sich einfach um ein Missverständnis gehandelt hat. Sie haben Gabi vor einigen Tagen darum gebeten, den Strauch ein wenig zurückzuschneiden, da dieser schon auf Ihr Grundstück ragt. Einen Tag später treffen Sie Gabi draußen und haben den Eindruck, dass Gabi anders ist als sonst. Sie schließen daraus, dass es einen Zusammenhang mit der Bitte gibt. Dabei wissen Sie nicht, dass Gabi eben ein anstrengendes Telefonat mit einer Behörde geführt hat und sie aufgrund dessen etwas genervt ist.

Wenn Sie es nicht ansprechen, entsteht ganz automatisch eine komische Stimmung. Das wird auch Gabi bald spüren und möglicherweise verunsichern. Bald belasten diese Fehlinterpretation und fehlende Gespräche Ihre nachbarschaftliche Beziehung.

Fangen Sie noch heute an, über Themen zu sprechen, die Sie beschäftigen. Entstressen Sie Ihr Leben aktiv, indem Sie solche Themen nicht mehr in Ihrem Lebensrucksack durch Ihren Alltag schleppen. Das nimmt Ihnen dauerhaft die Leichtigkeit. Nachfolgend finden Sie noch ein paar ermutigende Sätze:

- * »Ich tue mir selbst einen Gefallen und spreche über Themen, die mich beschäftigen.«
- * »Ich frage nach, um zu lernen und Missverständnisse zu reduzieren.«
- * »Ich erspare mir selbst wilde Interpretationen.«
- * »Aus Respekt vor mir selbst verhindere ich Situationen, in denen ich nicht weiß, was jemand von mir möchte.«

2

»Damit kenne ich mich aus!« Dunning-Kruger-Effekt und Confirmation Bias

Eleni hat gar keine Lust mehr auf ihren Job im Büro. »Jeden Tag den Anweisungen meiner Vorgesetzten folgen und um 8:00 Uhr mit der Arbeit beginnen, das kann es doch jetzt nicht gewesen sein«, denkt sie. Mit diesem Gedanken plagt sie sich schon eine Weile herum. Sie möchte flexibler sein und von überall auf der Welt arbeiten können. Außerdem wünscht sie sich mehr Anerkennung und Wertschätzung. Auch heute liegt sie nach Feierabend wieder auf ihrem Sofa und scrollt durch Instagram.

»Die anderen haben so tolle, unabhängige Leben«, seufzt Eleni.

Sie sieht perfekte Strandbilder, scrollt an ästhetisch eingerichteten mobilen Arbeitsplätzen vorbei und bestaunt die OOTDs (outfits of the day) der Menschen, denen sie folgt. Vier Beiträge weiter liest sie motivierende Zitate von selbst ernannten Coaches und holt sich noch vier Tipps, um sich selbst zu verwirklichen.

»Es muss sich etwas ändern. Ich möchte auch endlich mehr mein Ding machen und dann irgendwann selbstständig sein.« Eleni fasst sich ein Herz. »Ich möchte was Psychologisches machen – so wie die Coaches auf Instagram. Meine Freundinnen sagen auch immer, dass ich einfühlsam bin und gute Tipps habe. Ich könnte Leute online beraten!«, beschließt Eleni.

Einige Wochen später eröffnet sie ihren Instagram-Kanal. Nahezu täglich versorgt sie ihre Follower mit psychologischen Tipps.

Elenis Handy klingelt. Ihre Freundin Rebecca ruft an.

»Hey Becci, wie geht's?«, flötet Eleni ins Telefon.

»Ganz gut, danke. Du Eli, was machst du denn da jetzt auf Instagram?«

»Ich folge meiner Passion. Du weißt doch, dass ich mich sehr für Psychologie interessiere, und ich möchte mir ein neues Standbein aufbauen, damit ich beruflich unabhängiger sein kann«, erklärt Eleni fest entschlossen.

»Aber Eleni, du hast das doch gar nicht gelernt ...«, erwidert Rebecca etwas zögerlich.

»Ach Becci, ich habe schon so viele Podcasts gehört und Bücher gelesen. Außerdem bekomme ich echt gutes Feedback. Es hilft den Leuten, und das ist doch das Wichtigste. Ihr sagt doch auch immer, dass ich gute Tipps auf Lager habe. Gönn mir das doch mal.«

Es wird kurz still am Telefon. Dann holt Elenis Freundin Rebecca tief Luft und sagt: »Eli, das ist ja alles schön und gut, aber du kannst doch nicht Tipps für Depressionen posten oder wie man mit posttraumatischen Belastungsstörungen umgeht. Das ist gefährlich!«

»Das machen doch alle. Außerdem hilft es den Menschen doch. Es wäre schön, wenn du mir das gönnst«, sagt Eleni.

»Eleni, ich gönne dir wirklich jeden Erfolg. Ich denke aber, dass du nicht einfach so Tipps für Menschen mit psychischen Problemen geben kannst«, versucht es Rebecca vorsichtig.

»Doch, das kann ich, und ich finde es schade, dass du dich nicht für mich freuen kannst, Rebecca!«

In ihrem Enthusiasmus für die neue Aufgabe übersieht Eleni, dass ihr Wissen gar nicht ausreicht, um andere öffentlich zu beraten. Sie

unterliegt, wie wir alle, kognitiven Verzerrungen, durch die eine vermeintlich objektive Betrachtung von Situationen kaum möglich ist. Das Gehirn verarbeitet und interpretiert alle Informationen automatisch und verzerrt rationales Denken und objektive Entscheidungsfindungen. Diese Verzerrungen beeinflussen unser Urteilsvermögen, denn das Gehirn verarbeitet bestimmte Informationen bevorzugt und ignoriert andere. Kognitive Verzerrungen sind oft das Ergebnis von mentalen Abkürzungen, die unser Gehirn verwendet, um die Menge an Informationen zu bewältigen und schnelle Entscheidungen zu treffen. Diese mentalen Abkürzungen sind nützlich, um alltägliche Herausforderungen zu meistern, können jedoch dazu führen, dass wir fehlerhafte oder voreingenommene Schlussfolgerungen ziehen. Beispielsweise neigen wir dazu, unsere eigenen Überzeugungen und Erwartungen auf die Realität zu projizieren, was zu einer verzerrten Wahrnehmung von Ereignissen und Fakten führt.

Kognitive Verzerrungen können auch durch emotionale Reaktionen und soziale Einflüsse verstärkt werden, wodurch unser Verhalten und unsere Entscheidungen weiter beeinflusst werden. Solche sozialen Einflüsse und Reizüberflutungen finden wir in den sozialen Medien. In unserer Beispielgeschichte hat sich Eleni unbemerkt sehr stark durch die sozialen Medien beeinflussen lassen. Das Bewusstsein über diese Verzerrungen ist entscheidend, um kritischere Denkprozesse zu fördern und fundiertere Entscheidungen zu treffen.

Zwei sehr häufige Formen kognitiver Verzerrung sind der Dunning-Kruger-Effekt und der Confirmation Bias (Bestätigungsfehler). Der Dunning-Kruger-Effekt beschreibt das Phänomen, dass Menschen mit geringer Kompetenz oder geringem Wissen in einem Bereich ihre Kompetenz überschätzen. Diese Menschen haben übermäßiges Vertrauen in ihre Fähigkeiten und erkennen die fehlende Kompetenz nicht. Ganz im Gegenteil: Menschen, die die

sem Phänomen unterliegen, halten sich für übermäßig kompetent. Bei Eleni konnte dieses Phänomen in der Geschichte gut beobachtet werden. Für sie war es Grundlage genug, Podcasts zu hören und Bücher zu lesen, um psychologische Tipps im Internet zu geben.

Die Psychologen David Dunning und Justin Kruger beschrieben diesen Effekt 1999 erstmalig und sind namensgebend. Dunning und Kruger gehen davon aus, dass es sich bei diesem Effekt um einen Mangel an Metakognition handelt. Diese Menschen sind also nicht oder nur schlecht in der Lage, kognitive Prozesse, wie beispielsweise Entscheidungen, Wahrnehmungen, Perspektiven, Gedanken und Gefühle, zu reflektieren. Alle Menschen können dem Dunning-Kruger-Effekt unterliegen.¹ Das trifft zum Beispiel zu, wenn jemand schnell von etwas überzeugt ist, obwohl er oder sie eigentlich gar nichts darüber weiß. Diese vorschnellen Überzeugungen und Meinungsbildungen beeinflussen unseren Alltag immer wieder. Oftmals wird »Ich kenne« und »Ich kann« durcheinandergebracht. Typische Sätze sind hier:

- * »Das habe ich schon einmal gelesen. Das kann ich.«
- * »Davon habe ich schon oft gehört. Damit kenne ich mich aus.«
- * »Das ist doch ganz einfach. Ich verstehe gar nicht, warum andere damit Schwierigkeiten haben.«
- * »Meine Freundinnen sagen auch, dass ich das gut kann.«

Der Dunning-Kruger-Effekt wird übrigens oft mit Narzissmus verwechselt. Er beschreibt jedoch lediglich eine kognitive Verzerrung, bei der Personen mit geringer Kompetenz ihre Fähigkeiten in einem bestimmten Bereich überschätzen, während Menschen mit höherer Kompetenz oft ihre Fähigkeiten unterschätzen. Erstere können aufgrund von mangelndem Wissen oder geringer Erfahrung die Komplexität einer Aufgabe oder die Qualität der eigenen Leistung nicht korrekt beurteilen. Diese Fehleinschätzung betrifft in der Regel spe-

zifische Fähigkeiten oder Wissensgebiete und ist oft situationsabhängig.

Im Gegensatz dazu ist Narzissmus eine Persönlichkeitsstörung, die durch ein übermäßiges Bedürfnis nach Bewunderung, ein starkes Gefühl der eigenen Wichtigkeit und eine mangelnde Empathie gegenüber anderen gekennzeichnet ist. Menschen mit narzisstischen Tendenzen haben oft ein übertriebenes Selbstwertgefühl und streben ständig nach Bestätigung und Anerkennung von außen. Narzissmus beeinflusst die gesamte Persönlichkeit, das Selbstbild und zwischenmenschliche Beziehungen und ist nicht auf spezifische Fähigkeiten oder Wissensgebiete beschränkt.

Die zweite Form der kognitiven Verzerrung ist der Confirmation Bias, auch Bestätigungsfehler genannt. Man könnte schon fast sagen, dass diese Art der kognitiven Verzerrung eine der häufigsten in unserem Alltag ist. Alles, was nicht in unser Weltbild passt, schätzen wir als eher falsch ein. Wenn wir uns durch Informationen in unserem Denken bestätigt fühlen, bewerten wir diese Informationen eher als richtig. Dieses Phänomen zeigt sehr deutlich, weshalb es für Menschen schwierig ist, Situationen oder Informationen objektiv einschätzen zu können, da immer auch persönliche Erfahrungen oder Gefühle mit in die Bewertung einer Situation einfließen.

In unserem Beispiel unterliegt auch Eleni dem Confirmation Bias. Durch die Bestärkung der Followerschaft wagt sie sich an immer komplexere Themen und postet nach einer kurzen Weile schon Tipps für Depressionen und posttraumatischen Belastungsstörungen. Sie schätzt die Meinung ihrer Followerschaft als relevanter ein als beispielsweise die Meinung ihrer Freundin. Die wachsende Followerzahl ist für Eleni eine Bestätigung ihrer Kompetenz.

Roland Imhoff, Professor für Sozial- und Rechtspsychologie an der Universität Mainz, bestätigt durch seine Arbeit, dass uns vor

allem die Informationen und Fakten auffallen, die unsere vorherigen Überzeugungen bestätigen. Das bedeutet, auch wenn wir versuchen, uns »objektiv« zu informieren, unterliegen wir häufig diesem Bestätigungsfehler.²

Sobald Menschen begreifen, dass eine andere Person eine andere Meinung hat, lässt die Aktivität im präfrontalen Kortex nach. Dieser Bereich im Gehirn ist für die Informationsverarbeitung zuständig. Er stuft Gesagtes als eher unwichtig ein, wenn es nicht der eigenen Meinung entspricht.³

In einer anderen Studie sollten Teilnehmende politische Argumente lesen, die entgegen ihrer eigenen politischen Meinung stehen. Hierbei wurde die Amygdala beobachtet, der Teil des Gehirns, der u. a. für die emotionale Verarbeitung zuständig ist. Während des Lesens empfanden die Teilnehmenden negative Emotionen, die Stress auslösten.⁴

Wenn etwas nicht unserer Meinung und unseren Vorstellungen entspricht, reagiert unser Gehirn also mit negativen Emotionen und Stress. Das ist einer von vielen Gründen, warum Menschen teilweise Schwierigkeiten haben, mit Feedback umzugehen. Das Interessante an der Studie ist, dass bereits das Lesen anderer politischer Argumente ausreicht, um negative Emotionen auszulösen. Es wurde also gar nicht debattiert oder sich in einer anderen Form verbal auseinandergesetzt. Das reine Lesen der Information reichte aus.

Die menschliche Erwartungshaltung hat eine sehr große Macht. Untersuchungen zeigen, dass wir uns anders fühlen, wenn wir davon ausgehen, dass wir uns anders fühlen werden. Dieses Phänomen zeigt sich beispielsweise beim Placeboeffekt. Wenn wir erwarten, dass uns das »Schein-Medikament« hilft, dann wird es höchstwahrscheinlich helfen.

Der Confirmation Bias kann sich auch negativ auf die Gesundheit auswirken. Menschen mit Angststörungen fühlen sich in ihrer Angst schneller bestätigt und das wiederum kann Ängste oder

gesundheitsschädliche Annahmen verstärken. Auch hypochondrische Ängste können durch den Bestätigungsfehler verstärkt werden.

Wortmedizin

Die Frage ist nun: Wie kann ich mit solchen Situationen umgehen? Kann ich da überhaupt etwas machen? Ja, Sie können! Und die Möglichkeiten sind tatsächlich sehr vielseitig.

Wichtig ist anzumerken, dass viele Menschen diesen kognitiven Verzerrungen nicht mit böser Absicht unterliegen oder unbedingt recht haben wollen. Es kann sich also entweder um eine kognitive Verzerrung oder auch um ein psychologisches Grundbedürfnis handeln. Denn Menschen haben ein ganz natürliches Bedürfnis nach Anerkennung, Geltung, Selbstschutz und Selbstwerterhöhung. Grundsätzlich wollen viele Personen als kompetent wahrgenommen werden, da es Menschen wichtig ist, was andere Menschen über sie denken.

Da beim Dunning-Kruger-Effekt wahrscheinlich ein Mangel an Metakognition vorliegt, ist das geeignete Gegenmittel, die Metakommunikation zu stärken. Als Metakommunikation bezeichnet man die Kommunikation über die Kommunikation. Es wird darüber gesprochen, wie eine bestimmte Formulierung gemeint ist oder was die beteiligten Personen in der Situation beobachtet haben. Das kann dabei helfen, aus einer emotionalen Debatte rauszukommen.

»Worum geht es hier eigentlich gerade wirklich?« Diese Frage ermöglicht einen Blick von der Metaebene und tut so, als wären die Beteiligten plötzlich Beobachtende der Situation und nicht mehr direkt involviert. Denn meistens geht es gar nicht um die Sache, über die diskutiert wird, sondern um etwas ganz anderes. Viele Men-