

Dialog-Tipps für professionelle Gespräche (mit Klienten, Patienten, ...)

Professionelle Distanz + Empathie in Konflikten: Seine Baustelle ist nicht meine Baustelle. Sein Drama ist mein Diagnose-Hinweis. **Kindergärtnerinnen-Modus: Die Not hinter dem Fehlverhalten sehen und „aktiv zuhören“** („wenn Sie das so sehen, kann ich Ihre Reaktion verstehen“). „Wenn Sie so ärgerlich/betroffen sind, muss das einen Grund haben. Den würde ich gerne verstehen.“

Verurteilung ist eine radikale Sicherheitsmaßnahme und Moralbestätigung. Und langfristig ein **Seelengift**. Das **Verständnis für die Not des Täters** kann wichtige Lernprozesse auf beiden Seiten erleichtern. Dabei soll **es** weder die Folgen für das Opfer bagatellisieren noch angemessene Konsequenzen verhindern.

Drama = Amygdala-Überaktivität = „**überaktive Alarmanlage**“: Daraus folgen ängstlicher Tunnelblick, Konzentrationsstörung, hohe Muskelspannung/Schmerzen und **Schutzstrategien** (Rückzug, Aggression, Überanpassung, ...), ... Unsere „Alarmanlage“ („kindlicher Aufpasser“) lässt sich durch gute **Realitätsüberprüfungen** beruhigen: Das scheinbare „Raubtier“ ist in der Regel gar nicht so gefährlich.

Übermäßige Selbstkritik (wegen „überaktiver Alarmanlage“): Fehler überbewerten, überhöhte Selbst-Ansprüche, ... Hilfreich ist eine **Realitätsüberprüfung** durch einen Vergleich mit dem „**virtuellen Freund**“: Der hat alles erlebt, was Sie erlebt haben. Was würden Sie ihm sagen? Wie groß wäre sein Fehler gewesen? Auf einer Skala bis 10. Oder: Wie hoch ist Ihr Anspruch an ihn? Hat er sich fair oder unfair verhalten? **Lernprozess: Positive Erkenntnisse im Körper spüren und immer wieder genießen.**

Realitätsüberprüfung der Kompetenz: Wie viele Ihrer Entscheidungen der letzten Tage haben einen Mangel an Kompetenz gezeigt? (Jede 20. Entscheidung = 95 % Kompetenz). Nichts und niemand kann unsere Kompetenz vermindern. **Größe von Fehlern quantifizieren**, von 0 – 10.

Übermäßige Angst: „Sie haben eine **überaktive Alarmanlage**“. Das hat ganz bestimmt einen Grund. Standard-Frage an den kindlichen Aufpasser: „Was könnte schlimmstenfalls passieren?“ Dann die **Realitäts-überprüfung**: Wie groß ist die Bedrohung durch den Chef tatsächlich? Ggf. die Gefahr der Entlassung? Wie ist die Lage am Arbeitsmarkt? Wie groß war der Fehler tatsächlich? Hat eine „Abwertung“ stattgefunden? ...

Schuldgefühle: „Schuld“ ist ein destruktives Moral-Konzept (s. Podcast „psycho-logischundneu“, Folge 27; Buch „Hör auf, ...“), besser sind die Fragen „**War ein Verhalten tatsächlich unfair?**“ und „**Wer war verantwortlich?**“ Die Enttäuschung/Empörung des Gegenübers bedeutet nicht automatisch, dass man sich unfair verhalten hat.

Die Ursache eines Leidens ist oft eine **Tragik**, z. B., dass jemand etwas Wichtiges nicht wusste oder: „Ihre Eltern leiden, weil sie älter werden, diese Tragik kann niemand auflösen (oft nur lindern). Und natürlich ist es für Sie nicht leicht, das zu sehen.“

Reduktion von Psycho-Scham: Ich kann Sie gut verstehen (das heißt nicht, dass Sie derselben Meinung sind!). Verallgemeinerung: Das geht sehr vielen Menschen so. Wir alle kennen solche Zustände, bei Ihnen sind sie nur gerade besonders ausgeprägt. Sie haben sich diese Probleme ja auch nicht ausgesucht, Sie sind ja auch nicht freiwillig in dieser Situation. Tragik der Entwicklung sehen. Es hat ganz bestimmt einen Grund, dass es Ihnen so geht. Nicht „Psychotherapie“, sondern „**professionelle Hilfe**“ empfehlen. „Sie haben das Problem, Sie sind es nicht“, oft hilfreich bei Scham und Selbstzweifeln.

Bild für Depression: Stacheln in der Seele: 1. „Ich bin schlecht“, 2. „Meine Welt ist schlecht“. Kränkung = Absturz des Selbstbildes. **Realitätsüberprüfung:** „Wie hoch ist der Selbst-Wert der „virtuellen Freundin“, die alles erlebt hat, was Sie erlebt haben? Ist sie minderwertig geworden durch das, was passierte?“ Wie ist Ihr **negatives Selbstbild** entstanden? „Vielleicht haben sich die Menschen ja geirrt, die Sie für minderwertig gehalten haben ...“ Auch Eltern und andere „Autoritäten“ können einen Tunnelblick haben.

Bild zum Burnout: Dauernd Vollgas, jetzt ist der Tank leer. „Ihre Alarmanlage war/ist überaktiv. Vielleicht meint sie, dass Sie versagen, wenn Sie keine Anerkennung bekommen“.

Die **Angst ein/e VersagerIn zu sein**, habe viele Menschen. **Realitätsüberprüfung:** Wir können tatsächlich kein/e VersagerIn sein, weil dieser Begriff immer Übertreibungen, Generalisierungen und „Abwertungen“ einer Person beinhaltet.

Zu den Themen Selbstwert und Kränkung – ein realistisches Selbstwertgefühl fördern:

„Unser Selbstwertgefühl beeinflusst unsere Lebensqualität stark.“ „Und manchmal glauben wir, dass die Meinung eines anderen unseren Wert oder unsere Fähigkeiten vermindern kann“.

„Das Spiel der Abwertung ist völlig verrückt: Wie soll denn so eine „Abwertung“ funktionieren?!
Person A sagt zu Person B „Du bist doof!“ und dann ist Person B ein minderwertiger Mensch?!“

„Es ist doch eigentlich eine verrückte Vorstellung, dass ein Mensch den Wert eines anderen vermindern kann, oder?“ Pause „Wie wäre es, aus diesem verrückten Spiel langsam auszusteigen?“

„Wäre ein Freund/eine Freundin (Ihr Kind) in Ihrer Situation ein minderwertiger Mensch?“ „Wäre ein Freund (Ihr Kind) weniger wert, wenn er das erlebt hätte?“ „... eigentlich nicht“
„Wie fühlt sich diese Erkenntnis im Körper an?“

Ein wichtiges Prinzip: Unser Denken und Handeln können minderwertig sein – kleine Pause – aber unser Selbst-Wert nicht. Der Wert des Menschen ist (doch eigentlich) unantastbar!

Gefühlte Abwertung: „Ich kann verstehen, dass Sie sich gerade abgewertet fühlen – kleine Pause –
aber ich kann mir nichts vorstellen, was Ihren Wert vermindern könnte. Wie sollte das auch funktionieren? Ihren Selbstwert behalten Sie/wir doch.“

Bei Konflikten: „Welches soziale Niveau hatte Ihr Gegenüber in diesem Moment?“, „Wenn wir unter Druck stehen, kennen wir das leider alle.“ „Wie hätte eine kompetente Äußerung sein können?“.

„Viele Menschen haben es nicht besser gelernt, aber davon kann ja Ihr Selbstwert nicht abhängen.“
Die Ursache der psychischen Probleme: **„die tragische Unwissenheit der zuständigen Autoritäten und ihr Glaube an schlecht funktionierende Konzepte“.**

„Kann die (momentane) Inkompetenz eines Menschen Ihren Wert oder Ihre Kompetenz vermindern?“. „Ihre Körpergröße bleibt unverändert. Und Ihr Selbstwert, Ihre Kompetenz genauso.“

Bei Interesse ein Buch (Hör´ auf, Dich fertig zu machen“), einen Podcast („psycho-logischundneu“) empfehlen, um diese Ansätze wiederholen und reflektieren zu können.

„Wovon hängt der Selbstwert eines Menschen ab? Von seinen Gefühlen, von der Anerkennung, die er bekommt? Von seinen Gefühlen? Nein, der Selbstwert jedes Menschen ist unantastbar (für Schwerverbrecher können wir eine extra Schulblade aufmachen ...).“

Ich wünsche Ihnen ein möglichst realistisches Selbstbild, viel Erfolg und entlastete Gesprächspartner!

Ihr Burkhard Düssler