

Mit Humor den Praxisalltag meistern

Sicher lachen Sie täglich im Praxis- oder Klinikalltag, mit den Kolleginnen gibt es ja immer wieder auch etwas zu lachen, manchmal, aber seltener, sogar mit Patienten. Humor gehört zum Leben dazu und trotzdem geht man auch mal zum Lachen in den Keller. Das Projekt **Arzt mit Humor** vom Deutschen Institut für Humor trainiert, wie man aus diesem Keller immer wieder herauskommt. Unser Projekt fördert die humorvolle und wertschätzende Arzt-Patienten-Kommunikation sowie die Kommunikation im Praxis-Team. Humor ist, bewusst und wohllosiert eingesetzt, ein soziales Schmiermittel, ein Ventil zum Dampfblasen, ein Medikament, ein wirksames Mittel, um stressige oder angespannte Situationen zu entspannen.



Es lohnt sich also, den Humor genauer unter die Lupe zu nehmen. In diesem Artikel geht es zunächst um unterschiedliche Humorstile und deren Auswirkungen. Anschließend stellen wir die Technik der Übertreibung vor, die Sie leicht im Alltag anwenden können. Zum Abschluss zeigen wir Möglichkeiten, dem Fachkräftemangel mit Humor entgegenzutreten und wirksame Wege für die Personalsuche zu finden.

Humorstile

Wer Humor, nicht zuletzt seinen eigenen Humor, besser versteht, kann ihn bewusst und gezielt einsetzen – oder auch einmal auf einen Witz verzichten. Dafür ist es sinnvoll, verschiedene Arten von Humor voneinander abgrenzen zu können.

Der Humorforscher Rod A. Martin unterscheidet zwischen aufwertendem Humor und abwertendem Humor, und zwischen Humor, der sich auf einen selbst oder auf andere bezieht. Bei selbstbezogenem Humor geht es – wie der Name schon sagt – um uns selbst. Dabei kann man sich selbst liebevoll und gut dastehen lassen oder schlechter machen als man ist.

Eine niedergelassene Ärztin berichtete in unserem Training: Es war ein Tag mit zu vielen Krankmeldungen im eigenen Team. Sie schuftete mit den verbleibenden Mitarbeitern wie wild. Nachdem sie alle Patienten gut versorgt hatten und völlig überarbeitet waren, sagte sie zum Team:

„Das hat doch super geklappt heute! Das machen wir jetzt immer so.“

Diese Zahnarztwerbung ist ein schönes Beispiel dafür, dass Humor bei Patienten zur Compliance anregen kann.

Die erschöpften Mitarbeiter fanden das nicht besonders lustig und waren tagelang eingeschnappt. Ein lockerer Spruch, den man bei wenig Stress witzig finden würde, kommt bei Erschöpfung und Überforderung nicht mehr gut an. In solchen Momenten benötigt es ungefährlicheren Humor:

„Was für ein Tag! Heute habe ich erlebt, wie viele übernatürliche Kräfte in Ihnen stecken. Das müssen wir hoffentlich nicht mehr lange so weitermachen. Danke für Ihren heldenhaften Einsatz!“

Wozu Humorstile unterscheiden?

Forschungsergebnisse belegen ein höheres psychisches Wohlbefinden bei selbstaufwertendem und sozialem Humor. Dem gegenüber stehen Unwohlsein, depressive Tendenzen und Narzissmus bei abwertendem und aggressivem Humor. Im Praxisalltag gibt es immer wieder angespannte Momente, in denen mancher Humorstil zu aggressiv erscheint.

Eine Ärztin hält auf einem Kongress einen Vortrag. Bei ihrem Gang auf die Bühne stolpert sie und schlägt der Länge nach hin. Am Rednerpult angekommen, sagt sie:

„Ich habe die Dinge des Lebens leider nicht im Griff, ich muss mich sogar selbst flach legen.“

Das ist vielleicht witzig, aber eher abwertend. Wenn die Ärztin vor Fachkollegen spricht, die erfahrener und älter sind, empfehlen wir eher, sich selbst humorvoll aufzuwerten:

„Meine Damen und Herren, das war erst der Anfang. Warten Sie mal auf meinen Abgang!“

Damit stärkt sie ihre Position als professionelle Rednerin. Bei der Arbeit im Team oder mit Patienten, also im Umgang mit anderen Menschen, spricht man dann von sozialem beziehungsweise aggressivem Humor.

	Nähe	Distanz
Selbst	Selbstaufwertender Humor	Selbstabwertender Humor
Andere	Sozialer Humor	Aggressiver Humor

Unterscheidung der Humorstile nach Martin et al. (2003) und Scheel et al. (2016)



vem Humor. Man kann andere gut dastehen lassen, respektvoll sein, wertschätzen und dabei Menschen und Situationen liebevoll karikieren. Oder man kann sich über seine Mitarbeiter und Patienten lustig machen. Wo im Arbeitsalltag stabile Beziehungen bestehen, sind alle Humorstile erlaubt. Viele Patienten sieht man hingegen seltener oder zum ersten Mal. Sie sind vielleicht ängstlich oder kritisch. Dann ist der Einsatz von sozialem Humor empfehlenswert. Lässt ein Patient zum Beispiel etwas fallen, ist abwertender Humor beziehungschädigend:

„Haha, Sie haben ja den Greifreflex eines Zweijährigen! Ich kann Ihnen da gern etwas verschreiben ...“

Der Patient fühlt sich vor den Kopf gestoßen. Liebevoller, sozialer Humor ist in diesem Fall entspannender:

„Unglaublich, wie gut Sie loslassen können! Das übe ich in meinem Yoga-Kurs seit Jahren.“

Ob und wie Humor wirkt (oder nicht wirkt), hängt auch ganz entscheidend von Ihrer Körpersprache und Ihrem Tonfall ab. Sobald diese abfällig wirken, wird auch der Humor abwertend und aggressiv. Solange Sie in der Körpersprache liebevoll bleiben, ist die Chance sehr groß, dass Sie Ihr Gegenüber

für sich gewinnen. Ein Schmunzeln, ein verwundertes Lächeln. Sozialer Humor führt oft zu Entspannung. Im besten Fall sogar zur besseren Bewältigung von Krankheit und Schmerz. Außerdem kann Humor bei Patienten zur Compliance anregen.

Die Übertreibung ist der Lautstärkenregler des Humors

Wenn Sie genauer betrachten, wober Sie schmunzeln oder lachen, werden Sie wahrscheinlich feststellen, dass es viel damit zu tun hat, ob eine Situation, eine Geste, eine Bemerkung übertrieben oder ungewöhnlich ist. Wenn alles so ist wie immer, lachen wir nicht. Ein Witz ohne Übertreibung ist selten.

Wenn ich zu wenig übertreibe, kriegt kein Mensch mit, dass ich Humor mache. Dann sieht mich mein Gegenüber mit einem großen Fragezeichen im Gesicht an oder nimmt das, was ich sage, für bare Münze. Wenn ich zu viel übertreibe, fühlt sich mein Gegenüber veräppelt und nimmt mich nicht mehr für voll. Die Dosis macht das Gift! Der Clou ist, die passende Dosis für die Situation und alle Beteiligten zu finden.

Humor nutzt häufig Offensichtlichkeiten der Situation oder der beteiligten Personen, dazu gehöre auch ich selbst. Das Offensichtliche

Ein Schmunzeln, ein verwundertes Lächeln. Sozialer Humor führt oft zu Entspannung.

anzusprechen, kann mich oder mein Gegenüber entspannen:

Frau Schmidt muss lange auf ihr Aufklärungsgespräch warten, bis ein Arzt Zeit für sie hat. Die Praxis ist gerade unterbesetzt und dann kommen noch einige Schmerzpatienten dazwischen. Die Patientin ist sichtlich angegriffen, beleidigt und wortkarg, dass der Arzt sie so lange hat warten lassen. Als er dann Zeit für sie hat, sagt er zur Begrüßung:

„Frau Schmidt, ich weiß, Sie sind stinksauer. Am liebsten würden Sie alles hinschmeißen und aus der Praxis rennen. Ich flehe Sie an, bleiben Sie. Ich nehme mir jetzt Zeit, nur für Sie.“

Anstatt zum Rundumschlag gegen Praxis, Ärzte und Sprechstundenhilfen auszuholen, dreht die Patientin sichtlich ertappt ihren Kopf zur Seite und lächelt. So lange hat sie dann doch nicht gewartet. Und wäre sie der Notfall gewesen, wäre sie schließlich auch für sofortige Hilfe dankbar gewesen.

Seien Sie ehrlich wertschätzend, nehmen Sie sich selbst und die Situation nicht allzu ernst. Das erleichtert den Umgang mit Patienten und einem selbst ungemein. Probieren Sie es aus. Humorvolle Übertreibungen helfen auch beim Miteinander in der Praxis:

In einer Praxis, kurz nach der Einführung des Computers. Es herrschte Chaos, die Praxis war brechend voll. Da funktionierte auf einmal der Computer nicht mehr. Man kam an keine Daten heran, konnte kein Rezept ausdrucken und alle waren in Panik. Bei der Hotline meldete sich kurz vor 18 Uhr niemand mehr, da riefen die MFA Tobi an. Tobi studierte Medizin und hatte schon gelegentlich an der Anmeldung ausgeholfen. Er kam schnell in die Praxis und versuchte dort sein Glück, war aber leider nicht erfolgreich. Deshalb telefonierte er wie wild herum und versuchte, jemanden zu finden, der dem Praxis-Team weiterhelfen konnte. Da fiel auch noch das Telefon aus! Das Chaos war perfekt und die Mitarbeiterin am Empfang verzweifelt. Tobi lehnte sich schräg in die Tür und fragte grinsend:

„Ist es nicht toll, dass das Licht noch brennt?“

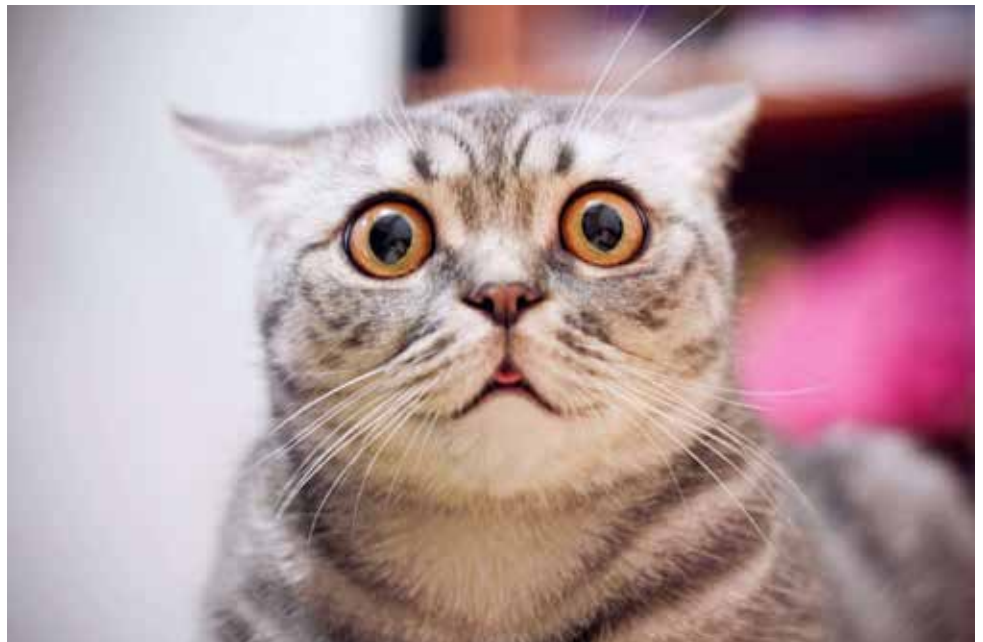
Es war, als wenn sich ein Knoten löste, alles lachte und der Rest der Probleme wurde mit Galgenhumor gemeistert.

Auch beim Kommunizieren unangenehmer Aufgaben kann eine humorvolle Übertreibung Wunder wirken: Der Arzt bittet die Sprechstundenhilfe, die ohnehin schon völlig überarbeitet ist, kurzfristig etwas ganz Dringendes für ihn zu erledigen, das er leider vergessen hat. „Könnten Sie das bitte sofort rausschicken?“, fragt er auf dem Weg zur Mittagspause. „Und könnten Sie das hier bitte bis fünf Uhr rausschicken?“ Der Blick der Sprechstundenhilfe verfinstert sich. Der Arzt nimmt einen Apfel und eine Packung Kekse aus seiner Tasche: „Und mit der anderen Hand, könnten Sie bitte mit diesem Apfel und den Keksen jonglieren?“ Die Sprechstundenhilfe entspannt sich, lacht und meint: „Klar, wenn Sie mein Auto nach Hause schieben könnten – der Tank ist fast leer ...“ Dann lachen beide. Mit seiner Jonglier-Bitte hat der Arzt zu verstehen gegeben, dass er sich bewusst ist, dass er zu viel fordert, und, dass dies eine Ausnahmesituation ist. (Angelehnt an John Morreall, „Humor works“)

Nicht nur Patienten und Kollegen können Sie mit Humor ansprechen, sondern auch potenzielle Mitarbeiter. Humor kann die soziale Attraktivität immens steigern und zum Werbemagnet werden. Wenn Sie sich als Chef oder Chefin einer Praxis mitten im Fachkräftemangel befinden, müssen Sie anders handeln als bisher. Denn Rezepte, die bisher funktionierten, wirken nicht mehr. Hier ist insbesondere sozialer Humor in manchen Fällen die einzige Möglichkeit, um für Aufmerksamkeit zu sorgen.

Dem Fachkräftemangel humorvoll an den Kragen gehen

Beim Stelleninserat reicht ein Wortspiel oder eine Kombination ungewöhnlicher Bilder, um Aufmerksamkeit zu generieren. Viele deutsche Sanitätshäuser haben zum Beispiel das Problem, dass junge Menschen lieber Youtube- oder gleich Superstar werden wollen, anstatt scheinbar unattraktive Sanitätshaus-Produkte zu verkaufen. Aus dieser Not wurde die Idee geboren, den Bewer-



bungsprozess umzukrempeln: Statt einer schriftlichen Bewerbung wurden Vorstellungs-Videos eingereicht, in kreativer Youtube-Manier. Es gab ein Gremium, das entschied, und am Ende traten die Kandidaten gegeneinander an.

„Das Sanitätshaus sucht den Superstar“ war geboren.

Klingt absurd, funktioniert aber.

Humor steigert die soziale Attraktivität

Das Universitätsklinikum Dortmund war verzweifelt auf der Suche nach Bundesfreiwilligendienstlern. Kurzerhand produzierte der Leiter der Unternehmenskommunikation, Marc Raschke, mit den Mitarbeitern ein großartiges Video: Vier Pflegekräfte schieben zwei Betten durch den Klinikflur. Eine ruhige, getragene Musik erklingt. Eine junge Frau steht auf den beiden Betten, die dicht nebeneinander hergeschoben werden – ein Fuß auf jedem Bett. Langsam bewegen sich die beiden Betten auseinander und die junge Frau macht dazwischen einen beeindruckenden Spagat. (Ähnlich wie Jean-Claude von Damme zwischen zwei Trucks – vielleicht kennen Sie den Werbespot, der hier Ideengeber war.) Ein Text wird eingeblendet: „Schieb unsere Patienten nicht, als wären sie rohe Eier. Schiebt sie, weil ihr Respekt vor ihrer (Lebens)Leistung habt. Seid uns herzlich will-

Patienten, die man seltener sieht sind vielleicht ängstlich oder kritisch. Der Einsatz von sozialem Humor ist dann empfehlenswert.



kommen im Klinikum Dortmund.“ Ein Gänsehaut-Moment.

Die Praktikanten-Bewerbungen für das Klinikum stiegen um 20 Prozent.

Das Klinikum hatte weder eine Werbeagentur noch einen externen Kamera-Mann. Sie haben das Video mit einer guten Idee und eigenen Mitteln produziert. Und waren dabei sehr erfolgreich. Trauen auch Sie sich, zukünftige Mitarbeiter auf unkonventionelle Weise anzusprechen und so für Aufmerksamkeit zu sorgen.

Humor kann im Medizineralltag also ein wertvolles Werkzeug sein. Dabei gilt: Die richtige Dosis führt zum Erfolg. Nutzen Sie Humor, der zur jeweiligen Situation passt, nutzen Sie sozialen Humor, sprechen Sie das Offensichtliche an, überraschen Sie mit ungewöhnlichen Bildern oder Aktionen.

► www.arztmithumor.de

► www.humorinstitut.de

Eva Ullmann

Katrin Hansmeier

Am 15. und 16. März 2019 findet das nächste offene Arzt mit Humor-Seminar für Ärzte und Pflegekräfte aller Fachrichtungen in Leipzig statt. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website.