



Eva Ullmann



Kareen Seidler

Seminar zum Thema

<http://www.arztmithumor.de/veranstaltungen/39/humor-auf-rezept-die-dosis-bringt-den-erfolg/>



Serie Arzt mit Humor, Teil 4

Inkongruenz: Schaffen Sie Aufmerksamkeit durch merk-würdige Bilder

Eva Ullmann, Kareen Seidler, Deutsches Institut für Humor

Sie haben dem Patienten sein Krankheitsbild ausführlich geschildert und ihm verschiedene Behandlungsmethoden dargelegt, aber er schaut Sie an, als sprächen Sie die ganze Zeit chinesisch? Die neuen Sicherheitsregeln für die Praxis haben Sie dem Team mehrmals klipp und klar erklärt, aber Ihre Mitarbeiter scheinen Sie einfach zu ignorieren?

Inkongruente Bilder bleiben im Gedächtnis haften. Als Inkongruenz bezeichnet man eine Situation, in der zwei Dinge einfach nicht zusammenpassen. Ein Forscherkollege hat einen Verkehrskegel in der Hand. Lachen. „Drittmittelbeantragung für Forschung ist Spitze!“ Dabei hält er den orange-weiß-gestreiften Verkehrskegel in die Höhe. „Man muss pfiffige Wege finden, um Aufmerksamkeit zu bekommen“ — er setzt sich den Kegel auf den Kopf — „und im besten Fall bekommt man das gewünschte Geld für die Forschung.“ Nun hält er den Hut wie ein Bettler und sammelt im Publikum scheinbar Geld ein. Erneutes Lachen.

Das Projekt „Arzt mit Humor“ trainiert Mediziner in ihrer humorvollen Kommunikation. Humor ist ein fantastisches Werkzeug, um Patienten zu entspannen, ihnen Ängste zu nehmen. Er bietet auch in schwierigen Situationen einen zusätzlichen Weg, um Streithähne zu erden und mit dem Gesprächspartner wieder auf eine konstruktive Ebene zu kommen.

Gegensätzliche, humorvolle Bilder im Gespräch erhöhen die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners. Perspektivwechsel schaffen verschiedene Sichtweisen auf ein und dieselbe Sache. Kommt Humor hinzu,

ist die neue Perspektive oft überraschend. So kann man mit Inkongruenzen arbeiten. Humorvolle Inkongruenzen erzeugen Aufmerksamkeit in einer Dienstbesprechung, einer wichtigen Verhandlung und sogar in einem Streit. Humorvolle Überraschungen bringen Menschen dazu, länger und intensiver zuzuhören.

Radio Figaro, ein Sender des mitteldeutschen Rundfunks, beschäftigte sich in einem Beitrag mit dem Geburtstag Glenn Millers. Die Moderation begann mit einem Perspektivwechsel: „Glenn Miller und James Brown hatten zwei rivalisierende Orchester. Glenn Miller wäre heute 100 Jahre alt geworden, also spielen wir jetzt einen Song von James Brown.“

Bespricht man eine Diagnose mit Patienten, sind merk-würdige Bilder hilfreich, damit sie das Krankheitsbild besser verstehen. Inkongruente Bilder lassen sich leichter merken, bleiben länger im Kopf. Patienten und Angehörige müssen nicht fünfmal nachhaken, sondern verstehen schneller (siehe Kasten). Gegensätze zu benutzen, lohnt sich bei den eigenen Fachthemen. Diese Gegensätze kann man vorbereiten, mithilfe von Gegenständen, Metaphern, Cartoons und Geschichten. Diese Metho-

den sind kein „Kinderkram“, sondern sie eignen sich ganz hervorragend für Erwachsene.

Humorvolle Bilder bei trockenen Themen

Fakt ist: Irritierende, ungewöhnliche und inkongruente, also nicht zusammenpassende Vergleiche sorgen dafür, dass Patienten und Mitarbeiter von ihren Tätigkeiten aufschauen und Ihnen ihre Aufmerksamkeit schenken. Merk-würdig findet das Gehirn ungewohnte und übertriebene Bilder. Dabei kommt es darauf an, welche Bilder und Vergleiche Ihnen liegen und Spaß machen.

Ein Qualitätsmanagement-Beauftragter sorgte in einer Großküche bei einer Sicherheitsschulung für Lachen und Aufregung, als er die dort tätigen Damen zu mehr Pflegeschutz bei so starker Beanspruchung der Haut anregen wollte. Er benutzte das Bild eines Nagelstudios und bat die Frauen, sich vorzustellen, ihre Küche wäre ein Kosmetikstudio. Hautpflege und Maniküre stünden dort an erster Stelle und damit würde auch die Küchenarbeit wie von selbst gehen. Er erntete ein herzhaftes Lachen, und dann wurden ernsthafte Pflegemaßnahmen

Inkongruente Bilder

„Ein Hörsturz ist für Ihre Ohren so, wie es für Sie wäre, aus dem Fenster zu stürzen. Je nachdem aus welchem Stock, kann das sehr gravierende Folgen haben. Davon müssen sich Ihre Ohren erstmal erholen.“

„Eine Kehlkopfentzündung ist so, als würde direkt dort eine Vogelspinne sitzen. Sie kann jederzeit zubeißen, muss sie aber nicht. Das Einzige, was wir machen können, ist, wie ein Blauhelm im Kriegsgebiet Frieden zu schließen. Wir können sie nicht einfach abschießen, denn dann beißt sie vielleicht zu.“



„Antikörper kombiniert mit einer Chemotherapie sind wie ein trojanisches Pferd. Wir geben dem Körper etwas, was er mag und dann legen die Antikörper die fiesen Krebszellen lahm. Wir schicken die ummantelten Krieger ins Feindeslager, also zum Krebs, in Ihrem Körper.“

„Eine Nebenhöhlenentzündung ist wie ein Stau auf der Autobahn. Die Hauptverkehrsachse, also das Autobahnkreuz, ist verstopft. Mein Job ist es, alles wieder ordentlich zum Laufen zu bringen, damit Sie auf Ihrer Nasenautobahn wieder die übliche Geschwindigkeit halten können.“



beschlossen, die praktisch und umsetzbar waren. Lachen im Zusammenhang mit Arbeitsschutz kann ein guter Beschleuniger

sein, damit Mitarbeiter ihr Wissen zum Thema vertiefen und sich an Spielregeln halten.

Humor ist wie ein scharfes Küchenmesser

Humor kann ein sinnvolles Instrument in Präsentationen, bei Verhandlungen, im Unterricht oder in Patientengesprächen sein. Er kann jedoch auch verletzen. Man kann sich daran schneiden oder mit Humor einen Menschen mundtot machen.

Humorvolles Feedback im Gespräch

Auch für negatives Feedback sind Bilder hilfreich. Je gegensätzlicher, umso eindrücklicher. Das erwähnten wir schon mehrmals. Sie sollen es sich schließlich auch merken. Ein Leben lang. Für einen Mitarbeiter, der sich nicht gut festlegen kann, obwohl es sein Arztalltag eigentlich erfordert, könnte man das Bild einer Seife verwenden: „Im Moment kommen Sie mir etwa so vor wie ein Stück Seife. Ich versuche, Sie zu verstehen, gemeinsam mit Ihnen gute Arbeit zu machen, aber Sie flutschen mir immer wieder weg und ich kann Sie nicht greifen. Ich brauche konkretere Zusagen und schnellere Entscheidungen von Ihnen und möchte gern mehr Vertrauen in unserer Zusammenarbeit.“

Bilder sind auch für positives Feedback sehr eindrücklich: Ein Mitarbeiter kann stark wie ein Fels in der Brandung des täglichen Praxisalltags stehen. Die Mitarbeiterin ist die Superheldin der Praxis. Das Team hält sich wie Asterix und das gallische Dorf tapfer gegen den Rest der Welt.

Korrespondenzadresse

Dr. Kareen Seidler
 Pressesprecherin Arzt mit Humor
 Deutsches Institut für Humor
 Feuerbachstraße 26, 04105 Leipzig
 E-Mail: presse@arztmithumor.de
www.arztmithumor.de