

Damit der Anspannung die Luft ausgeht: Nützliche Techniken für angespannte Situationen

Humor als Werkzeug in der Kommunikation im Gesundheitswesen: Sie müssen nicht gleich in die Fußstapfen von Michael Christensen, dem ersten echten Klinikclown mit „Clownvisiten“ für Kinder, treten. Sozialer Humor drückt sich oftmals in kleinen augenzwinkernden Bemerkungen oder einem feinen Verständnis für Zwischentöne aus. Wer es versteht, die richtige Dosis an Humor zu verabreichen, der gewinnt an Sympathie und löst Stress. Auch Chef:innen dürfen Humor als Teil ihrer Führungspersönlichkeit wählen. Studien zeigen, dass heitere Vorgesetzte keinen Verlust von Ansehen oder Respekt zu fürchten haben, sondern positiv auf das Arbeitsklima im Team wirken.¹

Mit diesen Techniken kann Humor in der Kommunikation zum Ventil für Anspannung werden:

- **Übertreiben oder überspitzen**

Eine der häufigsten Formen von Humor sind Übertreibungen oder Überspitzungen. Beim kunstvollen Übertreiben oder Überspitzten wird die Grundaussage überhöht, das Offensichtliche einer Situation in einem Bild überzeichnet. Diese Technik eignet sich zum Beispiel im Kontakt mit dem Apotheken-Team. Müssen unangenehme Aufgaben kommuniziert werden oder muss sich das Personal auf neue komplexe Technik einstellen? Leiten Sie mit einer humorvollen Übertreibung ein oder aus.²

„Die letzten Monate waren ein Marathon, jetzt verlange ich von Ihnen, für den Iron Man an den Start zu gehen...!“

- **Humorvoll spiegeln**

Bestens geeignet für den Kontakt mit angespannten Kunden:innen, die im Beschwerdemodus sind: Die Kommunikationstechnik des Spiegelns geht in den direkten Kontakt und bezieht sich auf eine konkrete Äußerung oder Geste des Gegenübers. In eigenen Worten verpackt signalisiert man einerseits Verständnis, die leicht übertriebene Ausformung des Inhalts hat das Potenzial Überraschung hervorzurufen und die Stimmung aufzubrechen.³

„Sie glauben, dass wir unsere Kunden:innen warten lassen, während wir nebenan ein Stück Frankfurter Kranz beim Kaffeekränzchen genießen...!“

- **Komplimente geben**

Ein liebevolles Kompliment tut gut. Nach einem Krankenhausaufenthalt mit OP oder einer schweren Bronchitis: Erste Wege führen Genesene oftmals in die Apotheke – zur Beratung

oder zum Einlösen eines Rezeptes. Wenn die Anspannung noch spürbar ist, dann kann ein zur Situation passendes Kompliment stärken und für ein Lächeln sorgen.⁴

„Sie kommen gerade aus dem Krankenhaus? Das kann ich gar nicht glauben, Sie sehen schon wieder aus wie das blühende Leben!“

- **Selbstironisch sein**

Wer selbstironisch auftritt, nimmt sich selbst nicht zu ernst und signalisiert Gelassenheit im Umgang miteinander. Vor allem im Apotheken-Team lernt man sich von verschiedenen Seiten kennen und ist in Stress- und Krisensituationen genauso aufeinander angewiesen, wie vor dem jährlichen Sommerfest oder der Planung der Weihnachtsaktion. Selbstironie kann ein echter Eisbrecher sein und eigene Fehler wieder zurechtrücken.⁵

„Ich bin so zerstreut, dass der Salzstreuer schon neidisch ist.“

- **Paradoxen Humor nutzen**

Viele Witze leben von paradoxem Humor. Aber auch in schwierigen Gesprächen, zum Beispiel in einem Mitarbeitendengespräch mit völlig verhärteten Positionen, können Paradoxien Widersprüchliches auf den Punkt bringen oder eine spannungsvolle Situation entladen.⁶

„Wir tappen gerade im Dunkeln und finden keine Lösung. Was halten Sie davon: Ich habe Kerzen im Auto liegen, die sollten eigentlich zuhause auf den Adventskranz. Ich hole sie jetzt, wir zünden sie an und dann geht uns vielleicht gemeinsam ein Licht auf!“

Quellen:

¹ Pundt, A, Hermann F. Affiliative and aggressive humour in leadership and their relationship to leader-member exchange. *J Occupat Organizat Psych* 2015;88(1):108-25

² Hansmeier K, Seidler K. Humorvoll übertreiben und spiegeln. *Der niedergelassene Arzt*, 2016;04:58-59.

³ Hansmeier K, Seidler K. Sie wollen witzig sein? Dann übertreiben Sie. 2019. Verfügbar unter <https://www.zm-online.de/archiv/2019/13/praxis/sie-wollen-witzig-sein-dann-uebertreiben-sie/> [17.09.2021]

⁴ Ullmann E, Seidler K. Vertrauen schaffen: mit Humor geht alles besser. *Der Allgemeinarzt*, 2018;40(2):78-80.

⁵ Vollbracht K. Humor – als Soft Skill unterschätzt. 2019. Verfügbar unter <http://www.coaching-vollbracht.de/2019/02/26/humor/> [17.09.2021]

⁶ Wittke F. Humortechniken sind erlernbar. *Der Freie Zahnarzt*, 2013; 58:40-41.