

# Das richtige Maß an Information

**Gesunde Informationskultur** Zu viele Informationen führen zu Stress und Überlastung, zu wenig Informationen führen darüber hinaus zu Verunsicherungen und sind der Ursprung für Gerüchte. Mit ein paar Tricks gelingt es Ihnen, Informationsfluten zu reduzieren und Defizite zu verhindern.



Ob Informationen uns überfluten oder – wie bei der Kollegin links im Streifenshirt – fehlen, beides kann für die Arbeit und die Gesundheit negative Folgen haben. In einer gesunden Informationskultur haben alle genau die Informationen, die sie brauchen.



© Thieme Group/Susi Schaaf

Informationen sind vergleichsweise so begehrt wie qualitativ hochwertige FFP2-Masken. Es ist mittlerweile zu einem Statussymbol geworden, informiert zu sein. Sogar im Smalltalk tauscht man sich über die neues-

ten Informationen der Weltgeschichte aus, und da will man natürlich nicht ahnungslos dastehen. Informationen haben derweil nahezu einen höheren Stellenwert als das brandneue Smartphone, die modernen Sneakers

oder das schicke Auto. Die Wichtigkeit von Informationen wird uns immer mehr bewusst.

Aus diesem Grund wird in diesem Artikel die gesunde Informationskultur thematisiert. Warum sind Informationen wichtig? Welchen

Einfluss haben Informationen auf unsere Gesundheit? Was können wir Therapeuten von den Kollegen aus dem Rettungsdienst lernen? Was können Sie gezielt heute noch in Ihrem (beruflichen) Alltag anwenden?

Fragen über Fragen, die Ihnen nun beantwortet werden. Ist Ihnen etwas aufgefallen? Was habe ich zu Beginn des Artikels getan? Richtig, ich habe Sie darüber informiert, warum es in diesem Beitrag gehen wird. Und ich sage Ihnen auch, warum ich das getan habe.

**Informationen geben Sicherheit** → Durch die Informationen über die Inhalte können Sie sich einen Überblick verschaffen. Somit können Sie sich schnell entscheiden, ob dieser Beitrag relevant für Sie ist oder eben nicht. Zudem können Informationen Sicherheit vermitteln. Insbesondere für Patienten, die das erste Mal zu einer Therapie gehen, ist es besonders wichtig, Informationen zu erhalten. Was passiert hier mit mir? Was muss ich machen? Was wird von mir verlangt? Wozu dient diese Therapie? Wie lange dauert eine Therapieeinheit? Was muss ich bezahlen?

Auch Mitarbeiter brauchen Informationen, um sich sicher zu fühlen. Es zeigt sich deutlich, dass Menschen, die informiert sind, wesentlich kooperativer und engagierter sind. Das liegt vor allem daran, dass sie wissen, warum sie etwas tun. Die Warum-Frage ist die Frage nach dem Sinn. Menschen sind leistungsfähiger und motivierter, wenn die Warum-Frage beantwortet wird. Warum gibt es in Ihrer Praxis bestimmte Arbeitsanweisungen? Warum ist es



*Ein Informationsdefizit ist noch ungesünder als die Informationsflut.*

wichtig, dass sich die Mitarbeiter an die Absprache halten? Das klingt vielleicht simpel, macht jedoch einen großen Unterschied. Probieren Sie es gern mal aus.

Durch Informationen können wir uns zugehörig oder gar machtvoll fühlen. Denn Wissen ist Macht. Informationen sind die Grundlage für unsere tägliche Kommunikation. Das Ziel der Konversation ist unter anderem der Informationsaustausch. Es ist ein menschliches Be-

dürfnis, informiert zu sein oder andere zu informieren. Aus diesem Grund sind zum Beispiel Teamsitzungen so wichtig.

**Wie wirken Informationen auf unsere Gesundheit?** → Es sind genau zwei Aspekte im Zusammenhang mit Informationen, die Einfluss auf die Gesundheit von Menschen haben. Zum einen hat die Informationsflut erhebliche Auswirkungen auf das Wohlbefinden und das Stresslevel von Menschen. Zum anderen sind es die Informationsdefizite, die die menschliche Gesundheit drastisch tangieren.

**Zu viele Informationen lösen Stress aus** → Was mit einer Informationsflut gemeint ist, wissen Sie höchstwahrscheinlich. Denn wir alle sind ständig Informationsfluten ausgesetzt. Die ständige Erreichbarkeit, soziale Netzwerke und die vielen Informationen, die sonst noch auf uns einprasseln, halten unseren Adrenalinpiegel auf einem dauerhaften, pathophysiologischen Höchststand. Unser Gehirn kommt kaum noch hinterher. Das kann unterschiedliche Auswirkungen haben. Manche Menschen fühlen sich matt und erschlagen von den vielen Informationen. Andere sind gestresst und unruhig. Schlafstörungen, innere Unruhe und Erschöpfung sind nur ein paar von vielen Symptomen, die auftreten können. Aus diesem Grund ist es nicht sinnvoll, Informationen zwischen „Tür und Angel“ weiterzugeben. Auch wenn Sie nur mal kurz, ganz schnell etwas loswerden möchten, vertagen Sie es lieber auf einen späteren Zeitpunkt. Ihre Mitmenschen sind nicht richtig aufnahmefähig, wenn Sie gedanklich schon im nächsten Handlungsschritt sind. Die zusätzlichen Informationen führen zu Stress, Druck und gehen irgendwann im Informations-Himalaya unter. Das ist der Beginn von Konflikten, Fehlern, Missverständnissen und Unzufriedenheit: „Warum hast du das nicht erledigt? Ich habe es dir doch extra noch gesagt!“ – „Hast du daran gedacht, Herrn Schneider zurückzurufen?“ – „Du hast dich doch sicherlich gestern Abend noch um die Bestellung gekümmert, oder?“

**Noch schlimmer: Informationsdefizite** → Informationsdefizite sind fast verheerender als Informationsfluten, da eine Informationsflut eher vermeidbar ist. Welche Auswirkungen Informationsdefizite haben, bemerken wir seit Monaten am eigenen Leib. Die Pandemie ist

geprägt von Informationsdefiziten. Wie geht es weiter? Was ist erlaubt und was nicht? Wann wird ein halbwegs normaler Alltag wieder möglich sein? Wird die Teletherapie wirklich funktionieren? Offene Fragen, die unser Nervenkostüm ganz schön strapazieren. Unser Gehirn hasst Informationsdefizite, weil es fortwährend bestrebt ist, Lücken zu füllen. Informationslücken werden automatisch durch Interpretationen gefüllt. So entstehen Gerüchte und Missverständnisse.

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Sie sitzen gemütlich auf dem Sofa und schauen einen Film. Gerade wird es unglaublich spannend. Was passiert? Werbung! Das macht uns verrückt. Die Serie erreicht ihren spannendsten Teil – und dann ist die Folge vorbei. Das Einzige, was bleibt, ist der Hinweis, dass es



*Keine Information zu haben, ist auch eine Information.*

morgen zur gleichen Zeit weitergeht. Das sind klassische Fälle für Informationsdefizite. Diese Defizite machen unzufrieden, sorgen für Stress und Unsicherheit. Eine der wichtigsten Aufgaben von Führungspersonen ist es, Mitarbeiter zu informieren. Vielleicht haben Sie es gerade in der Pandemie gemerkt, dass Ihre Mitarbeiter Informationen aktiv einfordern.

Wie können Sie die Fluten und Defizite nun vermeiden?

**Vom Rettungsdienst lernen** → Wie Sie sich sicher schon denken können, liegt die gesunde Mitte in der Informationsbalance. Aus dem Rettungsdienst können wir lernen, Informationsdefizite zu minimieren und sogar ganz zu verhindern. In der Notfall- und Intensivmedizin können Informationsdefizite lebensbedrohliche Folgen für den Patienten haben. Stellen Sie sich nur vor, dass der Notarzt im Schockraum Informationen vergisst. Das wäre katastrophal. In der Regel wird es in therapeutischen Berufen selten so gravierend, nichtsdestotrotz können wir davon eine Menge lernen.

Wenn ein Notruf in der Leitstelle eingeht, werden alle Informationen mittels W-Fragen in einer festgelegten Reihenfolge erfasst:



- Wo ist der Notfallort?
- Was ist passiert?
- Wie viele Verletzte gibt es?
- Welche Verletzungen und Erkrankungen liegen vor?

Mein Tipp: Hängen Sie sich im Teamraum ein ähnliches Schema auf, um Informationen lückenlos weiterzugeben. Dieses Konstrukt hat sich auch sehr bei Übergaben von Patienten oder Aufgaben bewährt. Wer soll was bis wann oder wie lange übernehmen?

- Wer?
- Was?
- Wann/wie lange?

Zurück zum Rettungsdienst: Im Schockraum wird der Patient an das Krankenhausteam übergeben. Diese Übergabe geschieht nach dem ABCDE-Schema, nach dem die Patienten bereits am Notfallort untersucht werden. Dabei steht ABCDE für: Airway (Atemweg), Breathing (Beatmung), Circulation (Kreislauf), Disability (Defizit) und Exposure (Exploration).

Vielleicht können Sie gemeinsam mit Ihrem Team ein ähnliches Schema für Informationsübergaben entwickeln. Dadurch wird zudem wertvolle Zeit während der Teamsitzungen gespart, in denen sonst unglaublich viel Zeit verschwendet wird, weil die Informationsweitergabe nicht effektiv stattfindet. Das führt häufig auf allen Seiten zu Unzufriedenheit. Meine Einladung an Sie: Erstellen Sie gemeinsam ein Informationsschema, das zur Orientierung dienen kann. Die Zeit und Arbeit, die Sie dafür investieren, lohnen sich!

Teams, die diese Schemata anwenden, profitieren sehr davon. Diese Rückmeldung bekomme ich immer wieder von Praxen, die ich begleite. Übrigens: Keine Information zu ha-

ben, ist auch eine Information: „Ich kann euch leider aktuell nichts Genaueres dazu sagen, weil ich es selbst noch nicht weiß.“

**Informationsbedürfnis ermitteln** → Damit Sie Ihr Team oder Ihre Patienten nicht mit Informationen überfluten, lohnt sich die Frage nach dem Informationsbedürfnis, etwa:

- „Welche Infos brauchen Sie (noch)?“
  - „Welche Informationen brauchst du, um diese Aufgabe zukünftig zu übernehmen?“
  - „Welche Infos fehlen Ihnen noch?“
- Falls etwas nicht so umgesetzt wurde, wie Sie es sich gewünscht haben, kann folgende Frage



*Informationslücken werden automatisch durch Interpretationen gefüllt – so entstehen Gerüchte.*

helfen: „Welche Infos haben Ihnen/dir gefehlt, um die Aufgabe umsetzen zu können?“

Prüfen Sie ebenfalls für sich, wenn Sie Informationen erhalten, ob diese gerade jetzt oder später für Sie relevant sein könnten. Schauen Sie, wie wichtig oder dringend diese Information ist. Das kann Ihnen den Druck nehmen, sofort darauf reagieren zu müssen. Bedanken Sie sich stattdessen freundlich für die Information und merken Sie vielleicht an, dass Sie sich gegebenenfalls zu einem späteren Zeitpunkt dazu äußern.

**Informationen hinterfragen**

- Es ist übrigens sehr wichtig, Informationen nicht einfach so hinzunehmen. Das passiert uns im Alltag oft: „Ich kann die Übung nicht machen.“ – „Ich kann diese Aufgabe nicht übernehmen.“ Sofort bieten wir Alternativen an oder denken uns Lösungen aus. Das bringt wohl der therapeutische Beruf so mit sich. So übernehmen wir nahezu die gesamte Verantwortung. Versuchen Sie zukünftig, die Informationen, die hinter diesen Aussagen stecken, zu erfragen.
- „Was fehlt Ihnen konkret?“
  - „Was brauchen Sie, um die Übung zu machen oder die Aufgabe zu übernehmen?“
  - „Woran machen Sie fest, dass Sie die Übung nicht machen können?“
  - „Was hindert Sie daran, die Aufgabe zu übernehmen?“
  - „Was wünschen Sie sich stattdessen?“
  - „Was würde Ihnen helfen?“

Beschaffen Sie sich Informationen durch Fragen. So können Sie viel adäquater auf bestimmte Sätze reagieren.

Welche Art von gesunder Informationskultur möchten Sie in Ihrem Alltag etablieren? Stopp! Entscheiden Sie das nicht allein. Besprechen Sie gemeinsam mit Ihrem Team, wie eine gesunde Informationskultur in Ihrer Praxis aussehen kann. Wo fehlen vielleicht aktuell noch Informationen? Welche Infos sind besonders relevant? Wie möchten Sie sich gegenseitig informieren, beispielsweise über Patientenausfälle?

Erhöhen Sie die Informationsdichte, indem Sie über das Thema sprechen.

Lisa Holtmeier

**Kurz und knapp**

**Vorteile von Informationsfluss**

- Spart Zeit und fördert die Effizienz
- Spart Kosten
- Fehlerquote sinkt
- Zufriedenheit nimmt zu
- Fördert die Gesundheit
- Kommunikation verbessert sich intern und extern
- Gesundes Betriebsklima wird begünstigt
- Einarbeitung von neuen Mitarbeitern kann dadurch erleichtert werden
- Stress wird reduziert, weil Informationsdefizite und -fluten abnehmen
- Eigenverantwortlichkeit steigt, weil notwendige Informationen zur Verfügung stehen
- Sicherheitsbedürfnis wird befriedigt

**Autorin**



**Lisa Holtmeier** ist Ergotherapeutin (BSc.), Gründerin von WORDSEED, Kommunikationscoach und Podcasterin. Sie hält Vorträge, gibt Fortbildungen und coacht Praxen im Bereich der gesunden Kommunikation.

Kommunikation wird in ihrer Arbeit als betriebliche Gesundheitsförderung eingesetzt. WORDSEED: Worte säen – Gesundheit, Zufriedenheit und Motivation ernten.