

# Kommunikationskultur



Die Wogen gehen hoch, in der Standespolitik. Die Themen sind brisant, bei Stichworten wie ausserordentliche Ärztekammer, Tarmed, Praxislabor, Hochdosisröntgen oder DMA steigt der Adrenalinpiegel, und die Nerven liegen blank.

Da sich in den letzten Jahren der elektronische Informationsaustausch, nicht zuletzt auch begünstigt durch das ärzteigene Health Info Net (HIN), auch in der Standespolitik etabliert hat, flitzen Tag und Nacht die E-mails in schwindelerregendem Rhythmus durch das Netz, der Verteiler der News wird durch Knopfdruck grösser und grösser, immer unübersichtlicher, immer unkontrollierter. Während früher das Schreiben eines Antwortbriefes doch eine Denkpause beinhaltet hat, entstehen Antworten und Reaktionen jetzt spontan und oft aus dem Bauch heraus, emotionale Erstreaktionen werden breit gestreut, welche sich bei vertieftem Nachdenken stark relativieren.

Wenn die Schnelligkeit der Reaktion wichtiger wird als die Argumente, der Effekt über der Aussage steht, nähert sich das Niveau des Meinungs-austausches bedenklich demjenigen der Boulevard-Presse.

Daraus wiederum entstehen Missverständnisse, Sensibilitäten und, logischerweise, ein grosser Erklärungsbedarf. Der Zeitaufwand für Aussprachen und Erläuterungen, Präzisierungen oder sogar Entschuldigungen ist beträchtlich, insbesondere da die Ärzteschaft ja bekanntlich zu einem grossen Teil aus «Alpha-Tieren» besteht, zumindest aus viel mehr Häuptlingen als Indianern.

Da zur Zeit jeder Arzt mit seinem FMH-Mitgliederbeitrag auch ein HIN-Abonnement erwirbt, da die Fachgesellschaften auch intern zunehmend per E-mail und Homepage kommunizieren, da auch der Verkehr zwischen Grundversorgern und Spezialisten immer mehr elektronisch statt telefonisch oder schriftlich abläuft, ist es meiner Ansicht nach höchste Zeit, dass wir uns über diese neue Kommunikationskultur Gedanken machen.

Wenn wir die Vorteile des rascheren Informationsaustausches, der zeitunabhängigen Kommunikation, der fast unbeschränk-

ten Möglichkeiten wirklich zu unserem Vorteil nutzen wollen, müssen wir lernen, mit dem neuen Medium umzugehen. Lernen, auch vor dem Versand eines E-Mails ganz langsam bis zwanzig zu zählen und uns kurz zu überlegen, was wir mit der Aussage unserer Mitteilung bewirken wollen und allenfalls bewirken werden. Gelegentlich wäre wohl der «Kehrrichteimer» unseres eigenen PC der geeignetere Empfänger unseres Adrenalin-schubes als die unzähligen angeklickte E-Mail-Briefkästen ...

*Mailen ist Silber, vorher Denken ist Gold!*

*Marc Müller-Friedli*

Präsident Kollegium für Hausarztmedizin

## Culture de communication



Les vagues montent haut dans l'univers de la politique professionnelle. Sous les mots-clés tels que Chambre médicale extraordinaire, Tarmed, laboratoire du praticien, radiographies à doses élevées et autres, les thèmes sont brisants, le taux d'adrénaline monte et les nerfs sont à vif.

Au cours de ces dernières années, la culture de l'échange électronique d'information s'est aussi progressivement établie dans le domaine de la politique professionnelle, sans doute aussi favorisée par le serveur Health Info Net (HIN), propriété des médecins. Dès lors, les e-mails filent à un rythme vertigineux jour et nuit comme des flèches sur le réseau; les news distribuées à tous vents deviennent de plus en plus difficiles à regrouper, à cerner et à contrôler. Le fait d'écrire une lettre allait autrefois de paire avec un temps de réflexion. Aujourd'hui au contraire, les réponses et les réactions sont immédiates, aussi spontanées que fulgurantes et de ce fait expriment souvent le brut contenu des tripes; les premières réactions (en principe très émotionnelles) largement répandues volent facilement la place à la relativisation pertinente qui suit quelques instants de sage réflexion.

Quand la rapidité de réaction paraît plus importante que les arguments et que la recherche de l'effet l'emporte sur le sens, le niveau de l'échange d'opinion avoisine dangereusement la presse de boulevard.

Le danger est précisément de susciter des malentendus, d'exacerber les sensibilités et alors qu'on pensait avoir gagné du temps par la rapidité de réaction, le résultat est au contraire de devoir dépenser beaucoup d'énergie et de temps pour s'expliquer et calmer le jeu, apporter des précisions, voire présenter des excuses, ce qui est particulièrement difficile au sein de la gent médicale pour la plupart consciente d'être constituée surtout d'êtres « alpha » intransigeants pour leurs inférieurs (= tous les autres et d'abord leurs pairs).

Etant donné qu'actuellement chaque médecin, avec sa cotisation de membre FMH, acquiert également un abonnement au HIN, que les sociétés de discipline médicale communiquent de plus en plus par e-mails et

au moyen des homepage aussi bien avec l'extérieur qu'entre leurs membres, que le trafic des informations entre médecins de premier recours et spécialistes se fait de plus en plus électroniquement plutôt que téléphoniquement ou par écrit; il me paraît grand temps de réfléchir à cette nouvelle culture de communication.

Si nous voulons vraiment utiliser à notre avantage les atouts d'un échange plus rapide d'informations, d'une communication indépendante du temps, des possibilités presque illimitées d'Internet, il nous faut apprendre à utiliser ce nouveau moyen. En particulier apprenons, avant l'envoi d'un message électronique, à retourner 77 fois 7 fois notre langue dans notre bouche avant de laisser courir nos doigts sur le clavier et demandons-nous: que voudrions-nous obtenir par notre message et – peut-être encore plus important – qu'est-ce que notre message est en fait susceptible de provoquer?

Après tout, pourquoi ne pas concevoir que la «corbeille» de notre propre PC pourrait à l'occasion faire office d'un récepteur plus adéquat de nos montées d'adrénaline plutôt que les innombrables adresses de courrier électronique auxquelles il nous démange parfois de confier en masse certains états d'âmes plutôt que de saines réflexions ...

*Mailer est d'argent,  
mais la réflexion préalable, c'est de l'or!*

*Marc Müller-Friedli,  
Président du Collège de médecine de  
premier recours*