

FAST PERFECT

Ihr Kurs zum Erfolg!

Workshop

Praxis-Knigge

Machen Sie Ihre Wertschätzung sichtbar

Instruktorin: **Betül Hanisch**
Urachstraße 25
79102 Freiburg

Veranstalter: **Zahnärztlicher
Bezirksverband
Oberpfalz**

Zeitraum: **29. Juni 2018**

Strebe nach Vollkommenheit; aber nicht nach dem Schein der Vollkommenheit!
Adolph Freiherr von Knigge

1 Zeitgemäße Umgangsformen

„Höflichkeit ist eine Münze, die auch den bereichert, der sie gibt“

Johann Wolfgang von Goethe (1749 – 1832)

1.1 Das Grüßen

Allgemeingültige Regel besagt:

Wer zuerst den anderen sieht, grüßt auch zuerst!

Jedoch gilt in der **Geschäftswelt** eine unausweichliche Regel, mit der dem Ranghöheren (Patient) Achtung entgegengebracht wird und er nicht selten auch diese Geste der Anerkennung als selbstverständliche Voraussetzung ansieht:

► **Sie grüßen den Patienten.**

Die größte Streicheleinheit ist es, wenn Sie beim Grüßen den Namen des Patienten nennen.

1.2 Das Begrüßen

Aus dem Grüßen wird ein Begrüßen, sobald man nach dem Grüßen stehen bleibt. Merken Sie sich: Je formeller eine Zusammenkunft ist, desto eher wird die Hand zur Begrüßung gereicht!

Der Händedruck ist ein Signal der Gesprächsbereitschaft. Die Festigkeit eines Händedrucks verbirgt seine eigene Sprache:

Wenn er **zu fest** ist, wirkt dies dominant und zu wenig feinfühlig. Ist er hingegen zu weich, wird dies als unsicher und mit einem geringen Selbstvertrauen interpretiert. Stilvoll ist ein **kurzer, bestimmter Händedruck**.

Im Geschäftsleben gilt:

► **Der Ranghöhere reicht dem Rangniedereren die Hand.**

...aber auch: der „Gastgeber“ reicht dem „Gast“ die Hand zur Begrüßung und Verabschiedung.

Sie begrüßen mehrere Personen in folgender Reihenfolge korrekt:

- ▶ Den Ranghöchsten begrüßen Sie vor seinen Mitarbeitern.
- ▶ Die Bekannten begrüßen Sie vor den Unbekannten, denen Sie sich im Anschluss noch vorstellen werden.
- ▶ Die Gäste begrüßen Sie vor Ihren eigenen Arbeitskollegen.
- ▶ Die ältere Person begrüßen Sie vor den Jüngeren (mindestens eine ganze Generation jünger!).
- ▶ **oder aber: die Dame vor dem Herrn!**

Beachten Sie: Bevor Sie unschön in der Gruppe „hin und her springen“, begrüßen Sie die weiteren Personen einfach reihum!

1.3 Das Vorstellen

Nennen Sie stets Ihren **Vor- und Nachnamen**, wenn Sie sich selbst vorstellen. **Achtung!** Der Adels- oder auch akademische Titel wird bei der Selbstvorstellung nicht erwähnt. Wenn Sie die Person ansprechen, müssen Sie weiterhin die Person mit Titel benennen, sofern er Ihnen natürlich bekannt ist (beim Vorstellen, über die Visitenkarte oder die Patientenkarte erkennbar). Sie dürfen einen Titel erst weglassen, wenn dieser Ihnen erlassen wird.

Wenn jemand mehrere Titel vor seinem Namen trägt, wie zum Beispiel: Herr Professor Dr. Dr. Hartmut Koch, dann sprechen Sie ihn mit dem höchsten Titel, den er besitzt an: *Herr Professor Koch*

Wenn Sie zwei einander unbekannte Personen gegenseitig vorstellen möchten achten Sie auf die Grundaussage: **Die ranghöchste Person darf zuerst wissen, mit wem er es zu tun hat, denn Wissen ist Macht!**

Vielleicht haben Sie bereits die Situation erlebt, dass Sie einen Patienten Ihrem/r Chef/in vorstellen mussten. **Hier ist wichtig:** Klären Sie von vornherein in Ihrer Praxis mit dem/r Chef/in ab, wie sie die Reihenfolge bevorzugt, um spätere Ärgernisse zu vermeiden!

1.4 Duzen/ Siezen

Wer bietet wem das Du an? ▶ Der Ranghöhere dem Rangniedereren

Ein „Du“ müssen Sie übrigens **nicht** annehmen!

1.5 Die Visitenkarte

Es kommt ab und zu vor, dass Ihnen ein Patient seine Visitenkarte überreicht, zwecks Datenaufnahme. Hier gilt: Bedanken Sie sich dafür und stecken Sie eine erhaltene Visitenkarte **niemals** unbeachtet weg. Machen Sie vor dem Patienten **keine Notizen** auf die erhaltene Visitenkarte.

1.6 Der Small Talk

Die Kunst im Small Talk ist Zuhören und Ausreden lassen!

- „W-Fragen“ stellen (wann, wie, wo, was)
- Suchen Sie nach Gemeinsamkeiten!

Geeignete Gesprächsthemen:

Länder, Städte, Natur, Wetter, Geburts- oder Urlaubsorte, Reisen, Hobbys, Sport, Autos, Kultur, Kunst, Literatur, Kulinarisches, Mode,...

Tabuthemen können sein:

Tod, Politik, Religion und Finanzen – Krankheit ist manchmal unvermeidlich in der Praxis. Achten Sie trotzdem auch hier, dass Sie sich nicht zu tiefgründig über Krankheiten unterhalten, bei denen Sie selbst keine Besserung hervorrufen können.

1.7 Die Marschordnung

In der Wohlfühlpraxis gehört die rechte „**goldene Seite**“ dem Patienten. Wenn es die Räumlichkeiten zulassen, achten Sie als Wertschätzung auf diese kleine Geste.

1.8 Türen

Bei der Türe aufhalten gilt folgende Regel:

- ▶ **Sie halten dem Patienten die Türe auf.**

Diese Höflichkeitsform zieht sich durch alle Situationen:

Nachdem die Türe aufgehalten wurde, geht immer der Patient zuerst in den Raum bzw. aus dem Raum.

1.9 Das Treppensteigen

Sie und ein Patient stehen an einer Treppe. Wer geht zuerst hinauf/hinunter?

.....
.....

1.10 Wenn Knigge in die Praxis kommt...

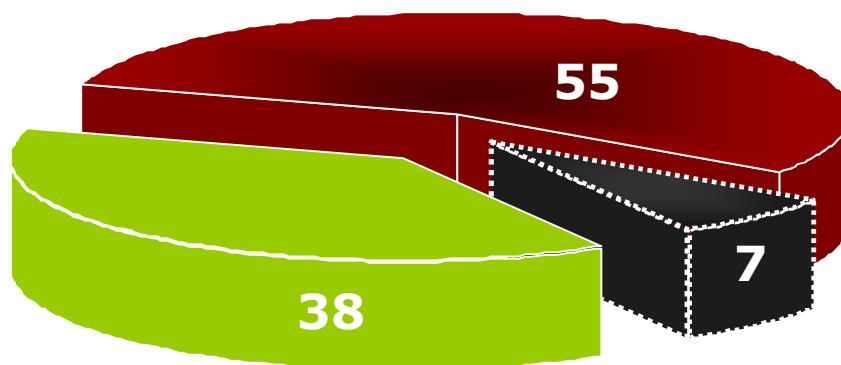
- ▶ "Guten Tag Herr Müller. Wie geht es Ihnen?"
- ▶ Ein freundliches und fröhliches Lächeln im Gesicht.
- ▶ Die Rezeption ist einladend, keine Barrieren von Ordnern oder Bildschirmen versperrt die Sicht zum Patienten.
- ▶ Frische Schnittblumen verzieren die Theke und das Wartezimmer.
- ▶ Ein angenehmer Raumduft (statt dem typischen Praxisgeruch) löst den Stress des Patienten erheblich.
- ▶ Dem Patienten in den/ aus dem Mantel helfen.
- ▶ Erstbesucher werden in das Wartezimmer begleitet.
- ▶ Stichwortvermerke in den Karteien für den individuellen Smalltalk.
- ▶ Der Patient muss sich erst hinlegen, wenn ein Behandelnder im Zimmer ist.
- ▶ Ihm werden keine Fragen gestellt, wenn er noch die Geräte im Mund hat.
- ▶ Der Patient bekommt eine Zeitschrift für eventuelle Wartezeiten, welche für ihn interessant sein könnten.
- ▶ Termine werden, so weit es geht, den Patientenwünschen entsprechend gesetzt.
- ▶ Entschuldigungen sind stets angebracht, wenn etwas nicht plangemäß läuft (längere Wartezeiten, Fehler bei der Terminvergabe,...)

2 Körpersprache

„Der erste Eindruck bekommt keine zweite Chance“

Unsere Wahrnehmung

Der Mensch nimmt in der Begegnung mit seinem Gegenüber zum größten Teil visuell und akustisch wahr- also über Emotionen. Die Ratio, über das Inhaltliche definiert, bleibt hingegen verschwindend gering.



- Stimme
- Körpersprache und Outfit
- Inhalt

* diese Angaben sind in Prozentzahlen definiert und entsprechen dem Durchschnittswert

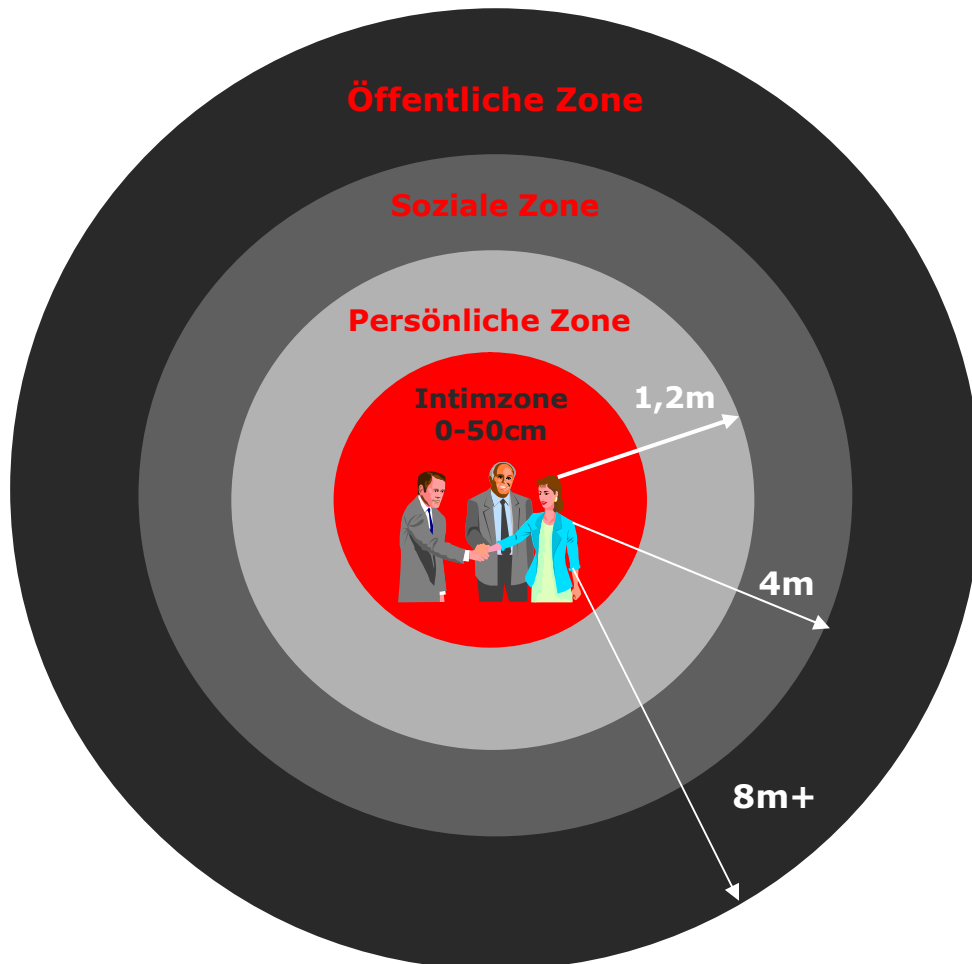
Paul Watzlawick

(Psychotherapeut und Kommunikationswissenschaftler)

„Ich kann nicht nicht kommunizieren.“

Unser Körper ist in ständiger Kommunikation. Sobald ein Empfänger vorhanden ist, werden Signale aufgenommen und erwidert- wir kommunizieren ohne Worte- die Körpersprache findet ununterbrochen statt- bewusst oder unbewusst.

Distanzzonen



Die Augen

Der direkte Blick in die Augen des Gegenübers

Wer seinem Gegenüber zu lange in die Augen schaut, konfrontiert automatisch sein Gegenüber. Dieser wird dem Blick wahrscheinlich ausweichen. Falls nicht, sendet er das klare Signal: „Ich nehme es mit dir auf, ich unterwerfe mich dir nicht und kämpfe um mein Territorium!“

Beim Händedruck erwarten wir den klaren Blickkontakt unseres Gegenübers. Auch bei jeglicher Unterhaltung gilt es bei uns als höflich, dem Gegenüber in die

Augen zu blicken. Doch Vorsicht! Diese Art der Kommunikation mit Blickkontakt ist von Kultur zu Kultur unterschiedlich. Blickkontakt vermeiden gilt zum Beispiel in Afrika, Indien und in arabischen Ländern.

Der Mund

Nur der Mund lächelt

Wenn nur der Mund lächelt, sprechen wir vom „kalten Lächeln“. Es wirkt auf uns unecht – aufgesetzt. Der Lächelnde sendet ein klares Signal: Ich bin freundlich zu dir, doch wirkliches Interesse an deiner Person habe ich nicht!

Das authentische Lächeln

Wir erkennen sofort, ob ein Lächeln wirklich authentisch ist oder aufgesetzt. Bei einem natürlichen Lächeln gehen nicht nur die Mundwinkel hoch sondern sämtliche Gesichtszüge. Die Augen leuchten dabei und lösen mit der positiven Ausstrahlung ein Wohlgefühl beim Betrachter aus. Von dieser Ausstrahlung angezogen spiegeln wir die Gebärde und lächeln zurück. Wir wissen ja: Lächeln ist ansteckend!

Die Nase

Die gerümpfte Nase

Wir rümpfen die Nase, wenn uns ein unangenehmer Geruch in die Nase steigt. Auch bei Vorschlägen, Angeboten und Ideen, die uns nicht zusagen, rümpfen wir die Nase. Ein unübersehbares Signal, dass mir etwas nicht gefällt.

Der Griff zur Nase ist ein oft gesehenes Signal. Es steht für die Unsicherheit, Verlegenheit oder des Nachdenklich seins. Ein rudimentäres Überbleibsel: wenn wir unbekanntes Essbares entdeckt hatten, nahmen wir es auf und bevor wir es in den Mund führten rochen wir noch vorher daran, um uns zu vergewissern, dass es tatsächlich essbar ist.

Die Hände

Der Händedruck

Der Händedruck ist ein Ritual, das ursprünglich nur zwischen Männern stattfand. Damit konnte signalisiert werden: ich komme in Frieden, in meinen Händen verbirgt sich keine Waffe. Wir empfinden es heute noch als unhöflich, wenn die andere Hand beim Händedruck in der Hosentasche verschwindet „Hat er etwas zu verbergen?“

Ein Händedruck, bei dem wir zu wenig Kontakt erhalten, also die ganze Handkuhle zurückgezogen ist, gibt uns ein ähnliches Gefühl: er meidet den Kontakt zu mir.

Auch hier müssen wir bedenken, dass je nach Kultur der Händedruck in der Intensität variiert. So wird in Asien beim Händedruck gar kein Druck ausgeübt. Für unsere Begriffe zählt solch ein Händedruck als schwach, kein Durchsetzungsvermögen, unsicher und labil.

Die Arme

Die beweglichen Arme

Wenn die Arme frei vom Körper in Bewegung sind, signalisiert das Dynamik. Eng am Körper anliegende Arme deuten immer auf die Schutzbedürftigkeit hin.

Die verschränkten Arme

Die verschränkten Arme kommen uns bekannt vor: wir nehmen diese Haltung unbewusst ein, wenn wir uns an einem Ort befinden, an dem wir uns nicht wohl fühlen. Unseren verletzlichen Bauchbereich schützen wir mit dieser Haltung und gleichzeitig haben wir „Waffen“ zur Verteidigung bereit gelegt, wenn uns jemand etwas anhaben möchte, nämlich die Ellbogen.

Der Hals

Die intime Zone

Der Hals gehört zu den empfindlichsten Zonen unseres Körpers. Hier verläuft die Hauptschlagader durch und der Hals trägt unseren Kopf, den wir instinktiv immer schützen, wenn wir in Gefahr sind.

Den Kopf zur Seite geneigt, legen wir die Hauptschlagader dem Gegenüber frei. Das signalisiert dem Gegenüber Unterwerfung.

Die Beine

Große Schritte/ kleine Schritte

Wer große Schritte beim Gehen macht, bringt viel Schwung mit und ist kaum zu bremsen! Details werden diese Person kaum interessieren.

Wer kleine Schritte macht, geht weniger Risiken ein, hat somit alles besser unter Kontrolle und macht weniger Fehler.

Notizen
