

# FAST PERFEKT

Ihr Kurs zum Erfolg!

## Fachvortrag Praxis-Knigge – über den Umgang mit Menschen

Instruktorin: **Betül Hanisch**  
Urachstraße 25  
79102 Freiburg  
[www.knigge-schule.de](http://www.knigge-schule.de)

Veranstalter: **Zahnärztlicher  
Bezirksverband  
Oberpfalz**

Zeitraum: **30. Juni 2018**

**Strebe nach Vollkommenheit; aber nicht nach dem Scheine 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 Mitarbeitenden.
- ▶ 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 Der Small Talk**

### **Die Kunst im Small Talk ist Zuhören und Ausreden lassen!**

- 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.

## **1.4 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.

## 1.5 Wenn Knigge in die Praxis kommt...

### 2 Umgang mit älteren Menschen

**„Altwerden ist wie auf einen Berg steigen. Je höher man kommt, desto mehr Kräfte sind verbraucht, aber umso weiter sieht man.“**

Ingmar Bergman (1918 – 2007, schwedischer Drehbuchautor)

Ältere Menschen bewegen sich meist nicht mehr so schnell. Unsere beruflichen Alltagssituationen hingegen sind Routinegriffe und somit zügig, gekonnt und schnell. Die Geschwindigkeit eines älteren Patienten passt oft nicht in unser Zeitempfinden und die Forderungen des Alltags.

Bei manchen älteren Patienten lässt die Sehschärfe nach. Sie können Dinge nicht gut erkennen und brauchen eventuell Hilfe.

Nicht selten ist die Kommunikation mit älteren Menschen erschwert, weil unsere fachlichen Begriffe, die wir tagtäglich verwenden, für sie unbekannte Worte sind.

Sehr häufig haben ältere Patienten ein schlechteres Gehör. Dann kann es passieren, dass sie es nicht mitbekommen haben, aufgerufen worden zu sein. Sie reagieren dann nicht auf unseren Aufruf und bleiben einfach im Wartezimmer sitzen.

Ältere Menschen sind nicht selten einsam oder haben Angst vor dem Gefühl des Verlassen-seins. Die Praxis empfinden ältere Menschen dann manchmal als einen Ort, an dem sie Menschen finden, mit denen sie sich unterhalten können oder ihre Leiden teilen möchten.

## 3 Umgang mit Kindern

### 3.1 Die Übergabe von der Assistenz zum Zahnarzt

Die Assistentin sollte dem kleinen Patient ankündigen, dass gleich der Zahnarzt kommt und ihm auch, so wie sie es gerade getan hat, in den Mund schauen wird. Wenn Sie dann den Raum betreten, stellt die Assistentin Sie dem kleinen Patienten vor und sagt Ihnen zugewandt, wie dieser Patient heißt. Gleichzeitig erklärt sie in einfacher für das Kind verständlicher Sprache, den Grund des Besuchs. Sie sollten erst jetzt in den Mund des Kindes reinschauen und bis dahin den kleinen Einstieg nutzen, um als Bekannter im Kreis aufgenommen werden zu können.

Wenn Sie sprechen, achten Sie auf Formulierungen wie: „Ich zähle jetzt deine Zähne, o.K.“ Dieser Schuss kann nach hinten losgehen, wenn das Kind mit dem „o.K.“ soeben „um Erlaubnis“ gebeten wurde. Wenn Sie das o.k. verwenden, dann nur am Anfang eines Satzes: „O.k., ich zähle jetzt deine Zähne.“ oder Sie stellen die Frage, bei der es egal ist, wie das Kind sich entscheidet. Ein Beispiel: „Soll ich erst die unteren Zähne zählen oder die oberen?“.

### 3.2 Lob richtig aussprechen

Wenn Sie loben, sagen Sie nicht einfach: „Du machst das ganz toll.“ Das Kind weiß nicht, was Sie genau meinen. Sprechen Sie in konkreteren Sätzen: „ Du hilfst uns wirklich toll, wenn du so still liegst.“ oder „Du machst deinen Mund so toll auf, richtig schön weit. Ich kann alle deine Zähne sehen.“ Sie werden gleich merken, wie das Kind unmittelbar danach versucht, seinen Mund ganz stolz noch weiter aufzumachen. Dasselbe gilt bei der kleinen Belohnung am Schluss: „Weil du so toll ruhig geblieben bist.“, „Weil du am Anfang so Angst hattest und geweint hast und dann immer mutiger geworden bist und still gehalten hast bis zum Schluss. Dafür bekommst du eine tolle Belohnung“.

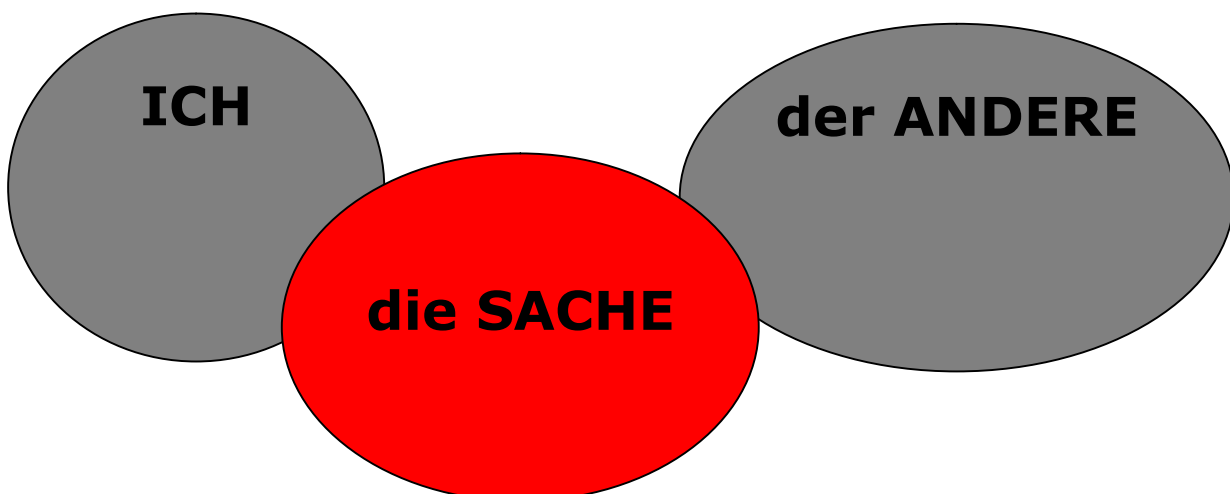
## 4 Auge um Auge – Zahn um Zahn

„**Auge um Auge, Zahn um Zahn**“ – um ein erfolgreiches Ergebnis zu erzielen, müssen wir Automatismen unterbrechen lernen!



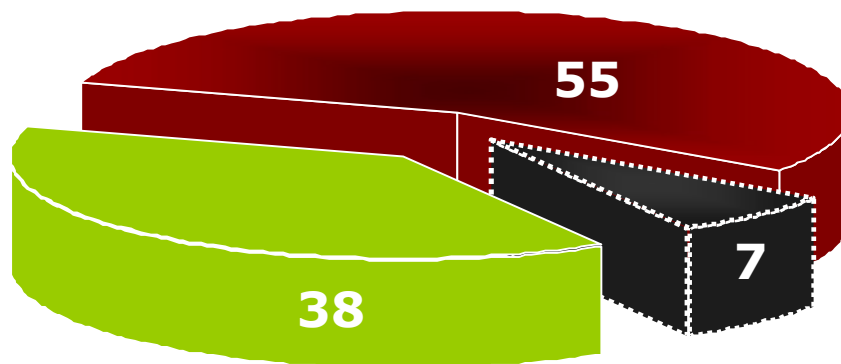
-----

## 5 Die Schuldfrage ausgrenzen



## 6 Körpersprache

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.

## Einige Tipps für einen erfolgreichen „Auftritt“

Sie brauchen immer diese **drei Dinge** für die Sympathiegewinnung:

Blickkontakt – Lächeln – Einsatz Ihrer Hände (Handflächen)

Ahmen Sie ein **Alfa-Tier** nach in Ihrer Haltung. Was macht ihn aus?

- Glänzendes Fell - Elegante Bewegungen - Keine Verletzungen

Passen Sie zusätzlich Ihre Sprechgeschwindigkeit Ihrem Verhalten an.

Ganz wichtig: Rennen Sie nie!

Territorium einnehmen heißt Status einnehmen: Machen Sie sich nicht kleiner, als Sie sind. Nehmen Sie hüftbreit mit beiden Füßen Ihren Raum und somit Ihr Territorium ein. Nur so signalisieren Sie Standhaftigkeit und Selbstsicherheit.

Wenn Sie Ihr Gewicht auf ein Bein verlagern, achten Sie darauf, dass Sie nicht in der Hüfte einknicken.

Sympathisch wirken Sie immer auf Ihr Gegenüber, wenn Sie Symmetrie in der Körpersprache einsetzen können. Ahmen Sie dafür ein bis drei nonverbale Signale, die Ihr Gegenüber während eines Gesprächs sendet, einfach nach.

Bedenken Sie:

Wenn Sie auf Signale nicht reagieren, zwingen Sie Ihr Gegenüber zur Intension.

**Man braucht nur Begeisterung.  
Dann ist Energie automatisch da!**