

# Der zeitgemäße Praxis-Knigge

| Claudia Davidenko

Benimmregeln sind immer dann sinnvoll, wenn Menschen zusammentreffen und unterschiedliche Interessen gewahrt werden müssen. In unserer Zahnarztpraxis treffen wir täglich die unterschiedlichsten Menschen. Wie gehen wir mit ihnen um, damit vom ersten Eindruck eine Wohlfühlatmosphäre entsteht? Wie wirken wir auf unsere Gesprächspartner, Kollegen und Vorgesetzten? Was sind Grundregeln des beruflichen Miteinanders? Wie schaffen wir ein gutes Betriebsklima, damit die Zahnarztpraxis eine professionelle und souveräne Außenwirkung erzielen kann?



© Yuri Arcurs

Respektiere Dich selbst, wenn Du willst, dass andere Dich respektieren sollen. Tue nichts im Verborgenen, dessen Du Dich schämen müsstest, wenn es ein Fremder sähe. Handle weniger andern zu Gefallen, als um Deine eigene Achtung nicht zu verscherzen, gut und anständig! Selbst in Deinem Äußern, in Deiner Kleidung, sieh Dir nicht nach, wenn Du allein bist.

**Adolph Freiherr Knigge (1752 bis 1796)**

**H**öflichkeit und gutes Benehmen sind angeblich in der heutigen Zeit und in Deutschland nicht mehr passend. Unfreundlichkeit und wenig gegenseitiges Entgegenkommen sind die Vorwürfe, die für viele Bereiche in der Dienstleistung und im Service zutreffen. Es ist mit auf die antiautoritäre Erziehung, die während der Studentenbewegung in den 1960er-Jahren entstanden ist und bis heute geprägt hat, zurückzuführen. Leider sind dabei auch einige Höflichkeitsformen und Benimmregeln verloren gegangen. Schlechtes Benehmen ist ein Zeichen von Rücksichtslosigkeit. Am

heuten erkennen wir es dann, wenn sich jemand unhöflich uns gegenüber verhält. Was verstehen wir unter unhöflichem Verhalten?

Im Praxisalltag kann diese Situation zum Beispiel bei längeren Wartezeiten für den Patienten entstehen. Seien Sie höflich, indem Sie Ihre Patienten darüber unterrichten und warten Sie nicht, bis sich der Patient am Empfang beschwert. Meistens sind es summierte Kleinigkeiten, die einen unangenehmen Eindruck hinterlassen. Die meisten Menschen wünschen sich ein rücksichtsvolles Miteinander.

Höflichkeit ist eine Einstellung für ein respektvolles Verhalten unserer Mitmenschen untereinander. Höflichkeit gibt uns die Möglichkeit, durch gewisse Regeln einen guten Weg zu unseren Mitmenschen zu erreichen. Dies beginnt schon beim „Bitte“ und „Danke“ sagen.

Im Zusammenhang zur Höflichkeit in unserem Praxisalltag steht die Freundlichkeit.

Freundlichkeit entsteht aus unserer inneren Zufriedenheit heraus. Geht es uns gut, sind wir glücklich. Und das strahlen wir dann auch aus. Haben wir Probleme oder Stress, spürt es

unser Gegenüber anhand unserer Körpersprache intuitiv. Auch wenn wir etwas anderes sagen oder behaupten. Fällt es uns manchmal schwer, sollte unser Gegenüber das nicht in unserem Gesicht erkennen können. Nur wer in Stresssituationen die Höflichkeit und den Respekt wahrt, beweist, dass er umgänglich mit anderen Menschen ist.

Immer wenn jemand die Praxis betritt, haben wir die Wahl, wie der erste Eindruck auf unser Gegenüber wirkt. Das kann ein neuer oder ein langjähriger Patient sein. Je nachdem, wie wir ihn empfangen, so wird er auch reagieren. Eine freundliche Ausstrahlung und ein höfliches Entgegenkommen sind positive Signale, die gesendet werden.

### Der erste Eindruck

Der erste Eindruck entsteht durch das Zusammenkommen von drei Parametern.

Diese Parameter müssen stimmig sein, damit Körpersprache und das gesprochene Wort ein einheitliches Bild ergeben. Dazu zählen inhaltlich zum Beispiel:

#### Verbal

- Wortwahl
- mit Namen ansprechen
- Art des Grußes (z.B. „Herzlich willkommen“, „Schön, dass Sie da sind“, „Wie geht es Ihnen“)
- Private/persönliche Worte, Lob und Komplimente

#### Paraverbal

- Stimme: Höhe, Tempo, Lautstärke, Betonung
- Dialekt, Akzent, Ausdrucksweise
- Deutlichkeit beim Sprechen

#### Nonverbal

- Blickkontakt, Lächeln
- gleiche Ebene schaffen, offene Körpersprache
- Standpunkt einnehmen, entgegengehen

### Grüßen oder begrüßen?

Wir können unseren Gesprächspartner grüßen oder persönlich begrüßen. Dabei spielen nonverbale, paraverbale und verbale Faktoren eine Rolle. Diese Faktoren wirken von unserer Person aus auf den Patienten und umgekehrt. Es entsteht ein Eindruck, wo unser Unterbewusstsein entscheidet, wie wir aufeinander zugehen werden.

Grüßen oder begrüßen wir unser Gegenüber?

**Grüßen:** *Ohne Körperkontakt, aber mit Blickkontakt, Lächeln!* • *Vom Winken bis zum Grüßen (ohne Handschlag)* • *Wer den anderen zuerst erkennt, sollte auch grüßen!*

Im Privatleben: *Mann grüßt Frau, Jüngere grüßen Ältere, der Einzelne grüßt die Gruppe* • *Wer zuletzt dazu kommt, grüßt zuerst* • *Wer einen Raum betritt, grüßt zuerst.*



# Jetzt mitmachen!

## UND KREUZFAHRT GEWINNEN!

### Und so geht's:

Einfach die fehlenden Buchstaben ergänzen und die ausgeschnittene Anzeige am Messestand abgeben oder per Post an dentaltrade GmbH & Co. KG • Grazer Str. 8 • 28359 Bremen

Online teilnehmen unter: [www.dentaltrade.de/ids2013](http://www.dentaltrade.de/ids2013)

**Kleiner Tipp:** Was bietet dentaltrade seit über zehn Jahren in puncto Zahnersatz in Bestform?

## EXZELLENZ IN T\_C\_N\_K, Q\_A\_I\_Ä\_T & S\_R\_IC\_

### Unsere Preise:

1. **AIDA Kreuzfahrt für 2 Personen** im Wert von 2.500 €
- 2.-4. **Apple iPad** im Wert von je 499 €
- 5.-7. **COOLPIX S 6400** im Wert von je 249 €
- 8.-10. **Geschenkbbox Bremer Ratskeller** im Wert von je 41,50 €

### Bitte vollständig ausfüllen:

Praxis / Titel / Name / Vorname

Straße / Nr.

PLZ / Ort

Telefon / Fax

E-Mail

Datum / Unterschrift

- Ja**, ich bin damit einverstanden, dass mich die dentaltrade GmbH & Co. KG in Zukunft über Neuigkeiten und Angebote informiert.  per Post  per Fax  per E-Mail

**Widerrufsbelehrung:** Die Einwilligung in die Verwendung Ihrer Daten können Sie jederzeit widerrufen. Hierzu schicken Sie Ihren Widerruf per E-Mail an [datenschutzbeauftragter@dentaltrade.de](mailto:datenschutzbeauftragter@dentaltrade.de), per Post an die dentaltrade GmbH & Co. KG, Grazer Str. 8, 28359 Bremen oder per Fax an (0421) 247 147-9.

Teilnahmebedingungen unter [www.dentaltrade.de/ids2013](http://www.dentaltrade.de/ids2013)  
Einsendeschluss ist der 31.03.2013.

**IDS**  
HALLE 11.2  
STAND  
P-031

### FÜR NOCH MEHR RÄTSEL-SPASS

Direkt an unserem MultiTOUCH-Tisch an der Verlosung teilnehmen. Einfach Marker auflegen und Gewinnspiel starten.



**Begrüßung:** *Mit Körperkontakt – Hand geben, mit Namen ansprechen • Gastgeber geben zuerst die Hand • Bei der Begrüßung aufstehen!*

Im Privatleben: *Bei einer Gruppe von Personen entweder alle oder keinen mit Handschlag begrüßen • Beim Essen wird auf eine Begrüßung verzichtet, ein Gruß reicht.*

Grüßen ist eine Umgangsform, die ohne jeglichen Körperkontakt, aber mit Blickkontakt stattfindet. Der Gruß ist eine erste Kontaktaufnahme. Wer den anderen zuerst erkennt, sollte auch zuerst grüßen. Da der Patient zu uns in die Praxis kommt und wir ihn freundlich empfangen möchten, grüßen wir zuerst. Damit geben wir unserem Patienten – unserem Gast – das Gefühl, er ist herzlich willkommen. Bei einem Gruß sagen wir bei Erwachsenen z.B. „Guten Tag“, bei Jugendlichen z.B. „Hallo“.

Wenn wir unseren Patienten begrüßen, dann entspricht es der Höflichkeit, hinter dem Empfang aufzustehen und den Namen unseres Gegenübers (wenn wir ihn kennen) auszusprechen und ihm die Hand zu geben. Der Gang um den Empfang zum Gesprächspartner signalisiert Sympathie. Wortlos drücken wir damit aus: „Ich möchte Ihnen näher kommen als es die Barriere Empfangstresen erlaubt.“ Bleiben wir sitzen, wird suggeriert: „Ich möchte die vorgegebene Distanz erhalten wissen. Bin noch am überlegen, wie weit ich Sie an mich heranlasse.“ Bei langjährigen und sympathischen Patienten kann die Distanzzone sicherlich auch einmal gebrochen werden.

Bei der Art, wie wir unsere Patienten begrüßen, soll der Grundgedanke:

**„Mehr tun als erwartet – Patienten positiv überraschen“** mit berücksichtigt werden. Wichtig für das einheitliche Bild der Praxisdarstellung bei der Patientenbegrüßung sind eine interne Absprache im Team und die Umsetzung eines jeden Einzelnen.

#### Duzen oder siezen?

Da wir Menschen im Allgemeinen sehr feinfühlig sind, können wir davon ausgehen, dass auch unsere Patienten ein

sehr feines Gespür haben, welche Stimmung im Team herrscht – verstehen wir uns untereinander oder gibt es Spannungen. Daher sind klare Regelungen des beruflichen Miteinanders, wie z.B. das Duzen und Siezen innerhalb des Teams, angebracht.

In unserem Land ist es normalerweise üblich, dass sich Erwachsene mit SIE ansprechen. In festen und langjährigen oder jungen Praxisteamen wird sich jedoch oft geduzt. Das soll aber keine Selbstverständlichkeit für neue Kollegen sein, auch wenn sich alle anderen duzen.

Die Entscheidung, ob jemand mit DU oder SIE angesprochen werden möchte, sollte jedem selbst überlassen werden.

In einigen Praxen ist das Duzen sogar ausdrücklich erwünscht, um den Teamgeist zu fördern. Ist es üblich, dann kann es von Vorteil sein, sich dem anzuschließen. Eine Mischform der Anrede, das förmliche SIE in Verbindung mit dem Vornamen stellt auch eine gut umsetzbare Variante dar. Erst nach einer höflichen Anfrage kann das DU gestattet werden. Eine Überlegung für die Entscheidung ist das bestehende Vertrauensverhältnis zu dieser Person.

Kennt man sich wirklich schon so gut, so lange, so intensiv? Das DU ist ein Freundschaftsbeweis und sollte beim Anbieten gut überlegt sein. Denn eine Interessengemeinschaft sollte nicht mit einer Freundschaft verwechselt werden.

Innerhalb des Praxislebens können folgende Regeln als Leitfaden dienen:

#### Der Ältere dem Jüngeren

– *gleiche Hierarchie (Qualifikation)*

#### Der Ranghöhere dem Rangniedrigeren

– *Vorgesetzte/r den Mitarbeiterinnen (Für Vorgesetzte gilt jedoch: Duzen Sie niemanden, von dem Sie nicht auch geduzt werden möchten)*  
– *Ausgebildete Fachkraft dem/der Auszubildenden*

Grundsätzlich sollte unter Kolleginnen und innerhalb eines Praxisteamen der gegenseitige Respekt Vorrang haben, egal ob man sich duzt oder siezt.

Untergebene, wie z.B. der/die Auszubildende, müssen nicht ohne zu fragen von vornherein mit DU angesprochen werden, nur um zu beweisen, dass man der „Boss“ ist. Dies kann zu Beginn der Beschäftigung in einem klaren Gespräch verdeutlicht werden. Möchte man jemanden nicht duzen, sollte in jedem Fall ein guter Grund dafür genannt werden. Sonst ist die Enttäuschung groß und die Spannung zwischen diesen beiden Personen vorprogrammiert. Bedanken Sie sich für die nette Geste und den Vertrauensbeweis. Im nachfolgenden Satz sollte dann die Erklärung über die Ablehnung erfolgen. Ein Grund dafür kann z.B. eine Erfahrung, die man schon einmal gemacht hat, sein. Oder Sie fühlen sich nach diesem kurzen Zeitraum in der Praxis, im Team noch nicht vertraut genug.

Wichtig ist in jedem Fall, dass unser Gegenüber sich nicht vor den Kopf gestoßen fühlt.

#### Fazit

Egal um welchen Bereich es sich in der Praxis handelt, es geht immer um die Kommunikation, verbal oder nonverbal. Eine positive interne Kommunikation stellt eine positiv externe Kommunikation dar, mit der eine professionelle und souveräne Außenwirkung erzielt werden kann.

## kontakt.

#### Claudia Davidenko

dentacoach – Praxisoptimierung

Hegelallee 14

14467 Potsdam

Tel.: 0331 97912-48

Mobil: 0173 2358136

E-Mail: info@denta-coach.de

www.denta-coach.de