

## Ich liebe Zahnärzte

**LABORALLTAG** In der Kommunikationswissenschaft ist bekannt, dass die Informationsübertragung von einer auf eine andere Person über drei Wege geschieht: Mimik, Stimme und Inhalt. Auch die Gewichtung wurde bereits intensiv erforscht. Mit 55 Prozent sind Mimik und Körpersprache an erster Stelle. Die Stimme ist bei 38 Prozent und am Ende rangiert der Inhalt mit etwa 7 Prozent. Es ist also nicht nötig, am Inhalt zu feilen, sondern Erfolg oder Misserfolg hängt hauptsächlich von der eigenen Einstellung ab – und dem Wissen und Können im Bereich der Sprache.



„Die reinsten Form des Wahnsinns ist es, alles beim Alten zu lassen und gleichzeitig zu hoffen, dass sich etwas ändert.“ Albert Einstein

Wie entsteht meine Einstellung? Woher kommt mein Gedankengut? Und wie entsteht meine Sprache? Was kann ich verändern? Die erste wichtige Information lautet: „Eine Veränderung funktioniert bei allem.“ Es ist ein Kreislauf, der bei jeder Aktion, jeder Situation, die als Information in Ihr Unterbewusstsein gelangt, passiert.

Es beginnt mit einer externen Situation. Durch die einzelnen Sinneskanäle wird sie wahrgenommen. Im Anschluss wird die aufgenommene Information unbewusst bewertet. Durch diese Bewertung entsteht ein Gefühl, besser gesagt eine Gefühlsregung. Man beginnt, diese Informationen unbewusst nach außen zu senden.

Ein Beispiel: Man läuft im Freien und es beginnt zu regnen. Unterwegs entdeckt man einen Menschen, der mit gesenktem Kopf und griesgrämigem Gesichtsausdruck die Situation be-

wertet. Vielleicht hört man zusätzlich ein verärgertes Grummeln. Infolgedessen denkt man sich selbst ebenfalls: „So ein blödes Wetter!“ Kurze Zeit später sieht man ein kleines Kind mit den Regentropfen spielen. Es versucht, Tropfen mit den Händen zu fangen, und hüpfert vor Freude, wenn es einen Tropfen gefangen hat. Nach dieser Szene ändern sich die eigenen Gedanken und man beginnt, die Energie des Wassers zu fühlen, und der kleine Erdenbürger animiert zum Lächeln. Der Regen ist auf einmal gar nicht mehr so schlimm. Jeder Mensch beeinflusst durch sein Tun und Handeln andere Menschen. Man kann nicht nicht manipulieren.

Wie kann ich dafür sorgen, dass meine nonverbalen Signale das richtige Ergebnis erzielen?

Kann ich bewusst beeinflussen? Was passiert in meinem Kopf und natürlich bei meinem Gegenüber?

Die Abfolge ist immer die Gleiche. Über einen Impuls von außen wird unser Gehirn aktiviert.

Dieser Impuls wird nun bewertet (Regen plus schlecht gelaunter Mensch). Darauf folgt eine Emotion, eine nach außen gerichtete Gefühlsregung. Dieses Signal erhält der Mensch gegenüber. Daraufhin startet bei ihm dieser Kreislauf. Schaut man also in das Gesicht eines Kunden, das man nicht liebt, kann dies mit den eigens gesendeten Informationen zusammenhängen. Jeder kennt Situationen, in denen man sprichwörtlich die Faust in der Tasche hat, da man gezwungen ist, freundlich zu seinem Gegenüber zu sein.

Auch ein Kunde spürt, was man über ihn denkt. Hiermit sind nicht nur Gedanken gemeint, die man während des Besuches beim Kunden hat, sondern auch Gedanken, die man im Verborgenen hegt oder über ihn spricht. „Zahn-

ärzte tun mir leid. Sie verdienen nur, wenn sie in ihrer Praxis sind“ oder auch „Zahnarzt zu sein ist besser als Lotto. Man gewinnt bei jeder Ziehung“ – wenn die Gedanken an den Kunden also nicht so oder ähnlich positiv sind, dann werden auch die Ergebnisse nicht positiv sein.

Möchte man seine Ergebnisse zum Positiven verändern, dann gibt es nur einen Weg, dies zu tun. Die Impulse von außen müssen ab sofort anders bewertet werden. Durch die neue Bewertung entsteht eine andere Emotion. So wird auch dem Gegenüber eine andere Botschaft gesendet. In der Gefühlswelt herrscht immer ein Gleichgewicht vor. Wenn man selbst gut über einen Menschen denkt, wird auch er die gleichen Gefühle hegen. Wenn man der Meinung ist „mit ihm kann man Pferde stehlen“, dann wird das Gegenüber das Gleiche empfinden.

**Praxis:**  
Die eigene Gedankenwelt konditionieren

Die Konditionierung zur Änderung der eigenen Gedankenwelt ist relativ einfach. Suchen Sie sich einen Kunden aus (nicht gleich den härtesten Brocken) und setzen Sie an einer markanten Stelle im Büro oder Auto einen beliebigen Anker, z. B. einen Post-it-Smiley mit den Initialen des Kunden. Durch diese neuro-visualisierende Programmierung (NVP) wird das Unterbewusstsein jedes Mal daran erinnert und startet eine Umprogrammierung ohne Aufwand. Der kleine Anker wird Ihnen bald nicht mehr auffallen, doch Ihre Augen senden die neuen Informationen an Ihre Umgebung. So ändert sich das Gedanken-gut ohne wirklich große Anstrengung. Durch die veränderten positiven Erlebnisse freuen Sie sich bereits auf den nächsten Smiley. Wenn Sie zusätzlich Ihre Stimme und Ihre Körpersprache verbessern, sind Ihre Erfolge nicht mehr aufzuhalten. Hans J. Schmid gibt auch hierzu gern Tipps. Unterlagen können kostenfrei angefragt werden.

## INFORMATION

**Hans J. Schmid**  
Benzstraße 4  
97209 Veitshöchheim  
Tel.: 0931 2076262  
service@arbeitsspass.com  
www.arbeitsspass.com

Infos zum Autor



## Die neue **DWX-51D** Dental-Fräseinheit



## Zwei neue Dental-Fertigungseinheiten, die Ihren Wünschen entsprechen!

## Die neue **DWX-4W** Nassschleifeinheit



Ganz gleich, ob Sie auf der Suche nach einer geeigneten Fräseinheit für die Nass- oder die Trockenbearbeitung dentaler Werkstoffe sind – oder vielleicht sogar beides wünschen: Roland DG bietet Ihnen mit seinen beiden einzigartigen neuen Geräten die optimale Lösung.

**www.rolandeasyshape.com**  
**medical@rolanddg.de**

**EASY  
SHAPE**

**Roland**  
DENTAL SOLUTION