

PN PRAXISMANAGEMENT

Die Bedeutung der Körpersprache im Mitarbeitergespräch

Nonverbale Signale – Wenn Körper (miteinander) sprechen

„Wir können nicht nicht kommunizieren“: Das geflügelte Wort des Kommunikationspsychologen Paul Watzlawick verweist auf die Tatsache, dass wir zu nur 7 Prozent über den Inhalt des gesprochenen Wortes wirken, die Stimme macht immerhin 38 Prozent aus. Zu 55 Prozent jedoch entscheidet die Körpersprache über unsere Wirkung auf andere Menschen – die Zahlen gehen auf Untersuchungen des Psychologen Albert Mehrabian zurück. Wenn der Parodontologe im Mitarbeitergespräch seine Ziele erreichen will, sollte er die lautlose Beredsamkeit der nonverbalen Kommunikation nutzen.

Der Körper des Parodontologen spricht

Wenn der Parodontologe eine Mitarbeiterin lobt, kritisiert, oder motiviert, kurz: mit ihr



Die Körpersprache vermittelt ganz entscheidende Signale an das Gegenüber und legt so den Grundstein der Kommunikation – bewusst oder unbewusst!

spricht, ist die Körpersprache genau so wichtig wie der Inhalt seiner Formulierungen. Denn die Signale, die er bewusst oder unbewusst durch seine äußere Erscheinung und durch seine Körpersprache aussendet, werden von der Gesprächspartnerin als Teil seiner Botschaft gedeutet. Durch seine Körpersprache ver-



Auch die Gestik, also die Verwendung von Händen und Armen, kann Bände sprechen. Freie Handhaltungen und ausgeladene Gesten zeugen von Handlungsbereitschaft und Offenheit.

mittelt er entscheidende Signale bezüglich seines Selbstwertgefühls und seiner Selbsteinschätzung, des Inhaltes seiner Worte und seiner Einstellung zur Mitarbeiterin. Im besten Fall stimmen Laut- und Körpersprache überein. Denn dann wirkt der Parodontologe authentisch und glaubwürdig. Je harmonischer Botschaft und körpersprachlicher Ausdruck zusammenpassen, desto eher wird er seine Mitarbeiterin überzeugen, ihr Vertrauen gewinnen oder im Gespräch seine Ziele erreichen.

Dies bedeutet: Die Einstellung ist entscheidend. Wer zum Beispiel mitarbeiter- und lösungsorientiert kritisieren will, wird dies automatisch auch durch seine Körpersprache kommunizieren. Wer allerdings mitteilt, er wolle mit der Dentalhygienikerin gemeinsam eine Lösung finden, sie in Wirklichkeit jedoch am liebsten niederbrüllen würde, weil er sich so über sie ärgert, den wird seine Körpersprache verraten: Der Körper lügt nicht.

Der Parodontologe kann nonverbale Signale ganz bewusst einsetzen, um den Gesprächsverlauf zu steuern: Durch eine offensiv eingesetzte Körpersprache gibt er zu verstehen: „Ich

bin offen für das Gespräch, ich möchte mich auf dich einlassen und dir mit Sympathie begegnen.“ Mit Signalen wie Kopfnicken kann er seine verbalen Äußerungen bekräftigen und der Gesprächspartnerin zeigen, was er von ihren Worten hält (Ablehnung, Skepsis, Zustimmung, Begeisterung). Kopfnicken oder

Kopfschütteln etwa drücken Zustimmung oder Ablehnung aus. Wichtig ist vor allem der Blickkontakt: Mit ihm stellt er eine Verbindung zur Mitarbeiterin her – das ist in problematischen Gesprächssituationen von besonderer Bedeutung. Die lautlose Beredsamkeit des Parodontologen spielt auch bei der Gesprächseröffnung eine Rolle. Denn dann tasten sich die Körper der Gesprächs-

beiteiligten – im bildlichen Sinne – ab; Zahnarzt und Mitarbeiterin versuchen zu interpretieren, was der andere beabsichtigt. In dieser Phase gilt: Worte werden auf die Goldwaage gelegt und dahingehend überprüft, was sie „wirklich“ meinen. Die Mitarbeiterin wird den Chef genau beobachten, um etwa im Kritikgespräch zu erkennen, was er vorhat, und ihre Gesprächsstrategie entsprechend ausrichten.

Die Körpersprache ist entwicklungsgeschichtlich älter als die Begriffssprache, mit

diesem Kommunikationsmedium drücken wir zu einem großen Teil unsere Gefühle aus. Gefühle zu interpretieren, ist immer schwierig. Wenn ein Parodontologe aber weiß, dass die Mitarbeiterin seine nonverbalen Äußerungen genau unter die Lupe nehmen wird, tut er gut daran, seine Körpersprache zu kontrollieren. Allerdings sollte der Parodontologe die „Vokabeln“ der

Körpersprache nicht einstudieren, denn darüber würde er seine Authentizität einbüßen. Vielmehr muss sie im Einklang mit der Gesamtpersönlichkeit weiterentwickelt werden. Die Aussendung körpersprachlicher Signale darf nie zum Selbstzweck geraten – ansonsten üben sie eine manipulierende Wirkung aus: Die Mitarbeiterin bemerkt dies und ist verstimmt.

Der Körper der Mitarbeiterin spricht

Die nonverbalen Signale, die Gestik und Mimik der Mitarbeiterin geben dem Parodontologen gleich in mehrerer Hinsicht Aufschluss: Wenn das verbale Verhalten mit dem nonverbalen übereinstimmt, kann er davon ausgehen, dass sie auch denkt, was sie sagt.

Bei Abweichungen kann in der Regel das nonverbale Verhalten als aussagekräftiger bewertet werden – wir können unsere Körpersprache nur zu einem gewissen Teil aktiv lenken, auf die Gestaltung des gesprochenen Wortes haben wir größeren bewussten Einfluss. Die Assistentin, die vom Chef kritisiert wird und verbal der Berechtigung der Kritik zustimmt, deren Körpersprache jedoch ein anderes Lied singt, ist mit hoher Wahrscheinlichkeit ganz und gar nicht mit den kritischen Äußerungen einverstanden.

Am nonverbalen Verhalten erkennt man also deutlich, in welcher Stimmung sich die

Fortsetzung auf Seite 10

ANZEIGE

Der Eugenolfreie Zement auf Acryl-Urethanbasis !

Wieder in Deutschland

IM Prov™
Temporärer Implantatzement mit excellenter Langzeitwirkung!

✓

Voraussagbares Ergebnis

- Kontrolliertes und homogenes Anmischen durch die neue Doppelkolbenspritze mit Mischkanüle
- Ausgezeichnete Haftung der Suprakonstruktion
- Problemlose Abnehmbarkeit
- Wäscht sich am Kronenrand nicht aus

✓

Einfaches und sicheres Handling

- Automatisches anmischen
- Punktgenaue, sparsame und direkte Applizierung durch die neue Mischkanüle
- Haftet nicht an der Gingiva

✓

Zeitersparnis

- Manuelles Anmischen entfällt, somit direkte Applizierung
- Überschüsse können einfach und schnell entfernt werden

Dentegris
DEUTSCHLAND GMBH
IMMER EINE IDEE BESSER

Dentegris Deutschland GmbH • Tel.: +49 211-302040-0 • Fax: +49 211-302040-20 • www.dentegris.de