



# Körpersprache im Beruf

Prof.(IMU) Dr. Werner Ossmann  
Mag. Martina Ossmann



# Kommunikation in der Praxis

## ◆ Arzt / Ärztin – Patient/in

- Medizinische Beratung
- Verkaufsgespräch
- Krisenmanagement

## ◆ Mitarbeiter/in – Patient/in

- Terminvergabe
- Verwaltung
- Geschichte des Patienten
- Medizinische Beratung
- Verkaufsgespräch
- Krisenmanagement



# Kommunikation in der Praxis

- ◆ **Arzt /Ärztin – Mitarbeiter/in**
  - Praxisorganisation
  - Dienstanweisungen
  - Motivation
- ◆ **Mitarbeiter/in – Arzt /Ärztin**
  - Patientenmeldungen
  - Organisationsfragen
- ◆ **Mitarbeiter/in – Mitarbeiter/in**
  - Arbeitsaufteilung
  - Ausbildungsgespräche



# Kommunikation in der Praxis

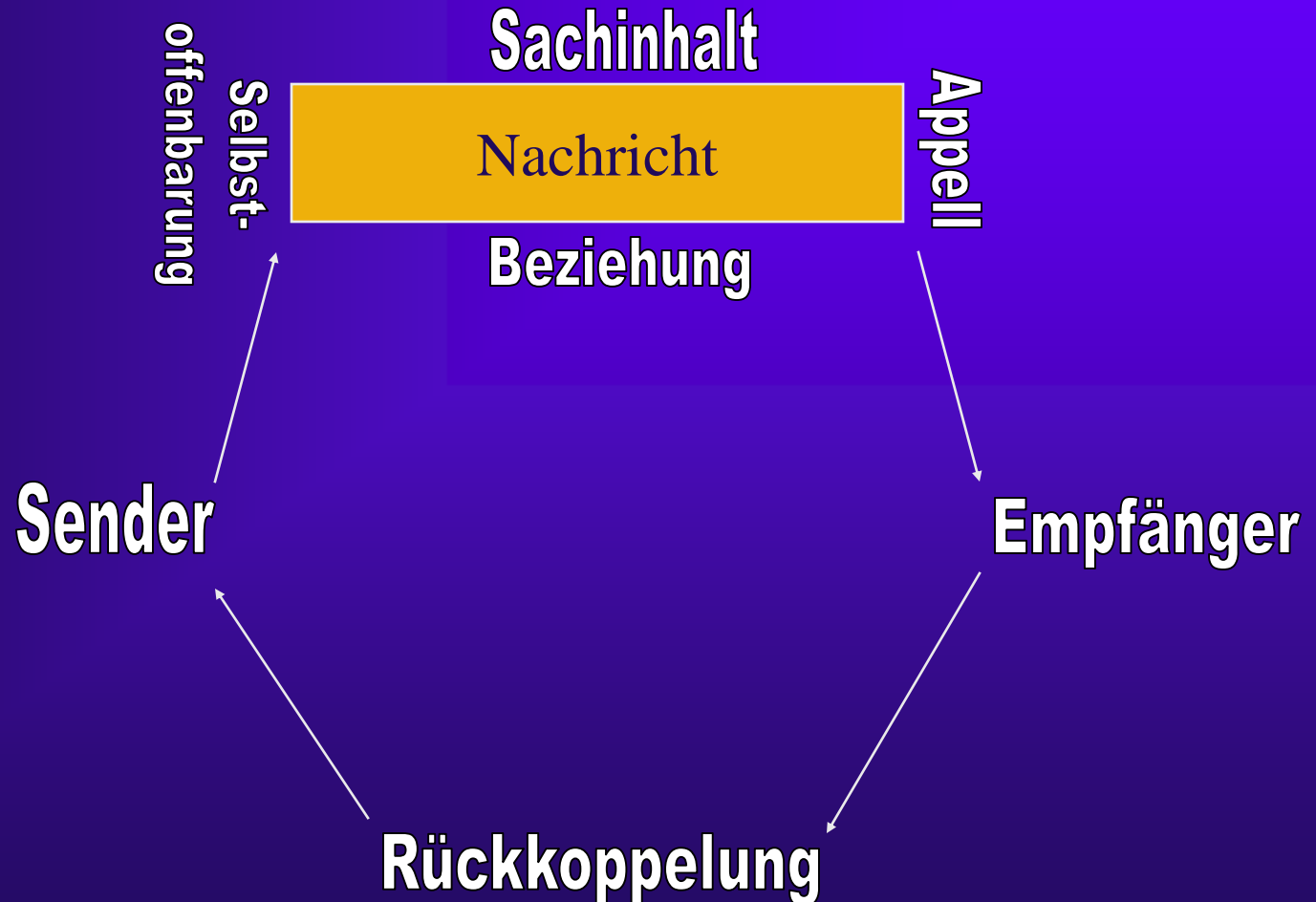
## ◆ Arzt /Ärztin – Firmen

- Techniker
- Dentaldepot
- Vertreter

## ◆ Mitarbeiter/in – Firmen

- Techniker
- Dentaldepot
- Vertreter

# Grundlagen der Kommunikation





# Grundlagen der Kommunikation

Nur 20% einer Botschaft sind verbaler Inhalt

80% sind Körpersprache und Emotion


Diese 80% fehlen bei geschriebenen  
Botschaften!

# Kommunikationsebene

Nur zwischen Gleichberechtigten kann  
erfolgreiche Kommunikation stattfinden.

Nur wer mit beiden Beinen am Boden steht,  
kann Entscheidungen fällen  
und dazu stehen!





Der Arzt  
redet mit der  
Mutter,  
nicht mit  
dem Kind.




*Statt sich dem Kind zuzuwenden, bleibt es bei der Kommunikation zwischen Mutter und Arzt. Das Kind verkriecht sich unter dem Sessel. Resultat: Der Arzt findet keinen kommunikativen Zugang zu ihm.*



Quelle: Samy Molcho: Körpersprache der Kinder

Die  
Kontaktauf-  
nahme mit  
dem Kind  
scheitert.

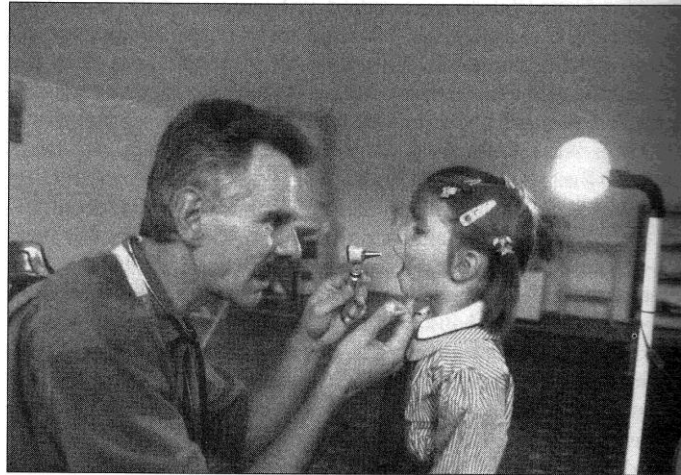




Der Arzt  
begibt sich  
auf das  
Niveau des  
Kindes.



*Ein Arzt, besonders im weißen Kittel, wirkt fremd. In Alltagskleidung besitzt der Arzt eine weniger autoritäre Ausstrahlung. Er ist mit seiner kleinen Patientin auf gleicher Höhe. Er scheut sich nicht, sich auf das Niveau des Kindes hinunterzugeben. So hat er die richtige Kommunikationsebene erreicht.*




182

Quelle: Samy Molcho: Körpersprache der Kinder

Die richtige  
Kommuni-  
kations-  
ebene ist  
erreicht.

# NLP



◆ Die Begründer des NLP **John Grinder** und **Richard Bandler** untersuchten Anfang der siebziger Jahre drei überaus erfolgreich arbeitende Psychotherapeuten, Fritz Pearls, Virginia Satir und Milton Erickson.

◆ Sie gingen von der Hypothese aus, dass die erfolgreiche Arbeitsweise dieser, mit unterschiedlichen Methoden arbeitenden Therapeuten erlernbar ist, wenn man diese in lernbare kleine Stücke zerlegt und exakt beschreibt.

◆ Dabei fanden sie heraus, dass alle drei eines gemeinsam hatten: Sie passten sich in ihren Sprachmuster, der Wortwahl und der Ausdrucksweise ihren Klienten an. Auch die Körpersprache wurde auf den Patienten abgestimmt.

# Körpersprache und Volksmund

- ◆ Atemlos zuhören
- ◆ Einem unter die Arme greifen
- ◆ Aufatmen können
- ◆ Jemandem die kalte Schulter zeigen
- ◆ Große Augen machen
- ◆ Ein Auge zudrücken
- ◆ Die Hände in den Schoß legen
- ◆ Von der Hand in den Mund leben



# Behandlung

- ◆ Wir dürfen unsere Patienten behandeln
  - Hand geben
  - Sicherheit geben durch Körperkontakt





# Entwicklung der Körpersprache

- ◆ Kindern steht der Körper als Instrument noch nicht voll zur Verfügung
- ◆ Mit zunehmenden Alter entwickelt sich auch die Körpersprache
- ◆ Mit zunehmenden Alter werden die Nuancen feiner



# Neugier / Zurückhaltung





# Freude über einen Scherz



# Schmollen





# Noch intensiver schmollen



# Nein - nicht ins Bett





Ich will nicht!



Ich will nicht!





# Bitte Papa ...





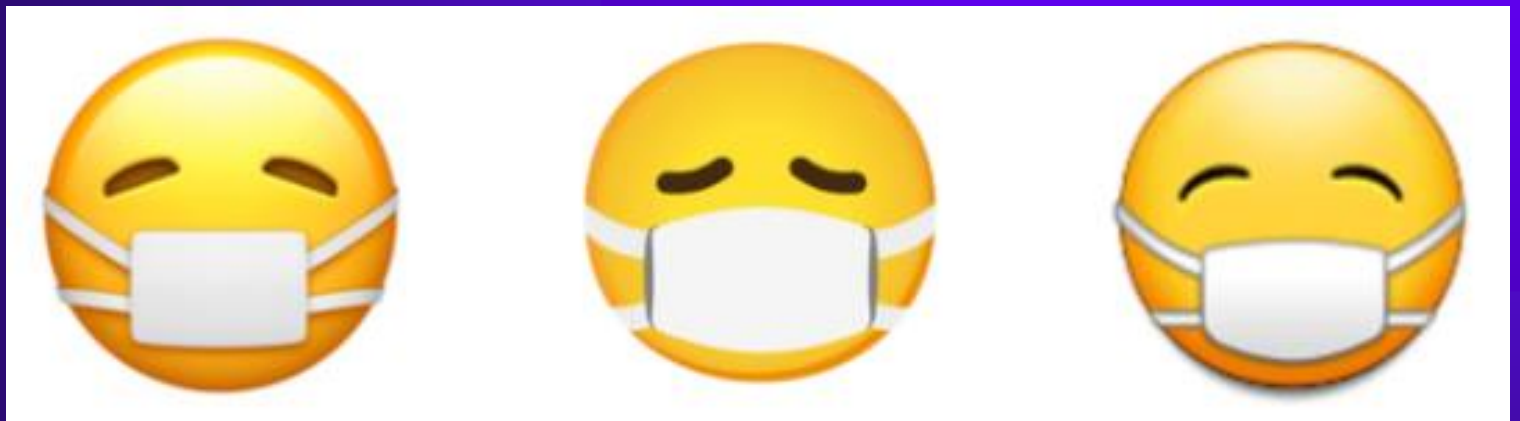
# Mimik



# Mimik



# Mimik





# Mimik



# Mimik





# Mimik



# Mimik





Mimik



Lächle am Telefon, man hört es!

# Die Privatsphäre

- ◆ Der Sicherheitsabstand
- ◆ Der Respektsabstand
- ◆ Der Energieausgleich
- ◆ Der Standpunkt
- ◆ Kulturelle Unterschiede



# Stopp - Signale

- ◆ Heben der Fußspitze
- ◆ Heben der Hand
- ◆ Wegschauen
- ◆ Wegdrehen des Kopfes
- ◆ Hochziehen der Schulter
- ◆ Verlegenheitsgesten





# Stopp – Signale

## „minimal cues“ während der Behandlung

- ◆ Heben der Fußspitze
- ◆ Blitzableiterfinger
- ◆ Durchstrecken der Hand
- ◆ Stirnrunzeln
- ◆ Augen zukneifen



# Stopp – Signale „minimal cues“ während der Behandlung





# Stopp – Signale während des Beratungs-/ Mitarbeitergesprächs

- ◆ Verschränken der Arme
- ◆ Hände in die Hüften stemmen
- ◆ Hand ans Kinn – zuhören oder nicht
- ◆ Lippen zusammenpressen
- ◆ Offener Mund

# Augen und Zunge

- ◆ Fragemodus
- ◆ Bähhh
- ◆ Mhmm, das schmeckt







# Hände

- ◆ Hände sprechen immer mit
- ◆ Das Zeigefindersyndrom



Durch Trance  
wird alles leichter

Trancezustände helfen dem  
Patienten die Behandlung  
angenehmer zu erleben

# Erkennen von Trance

## Trancehände



# Erkennen von Trance

## Trancehände





# Erkennen von Trance

## Trancehände



# Erkennen von Trance

## Trancehände



# Erkennen von Trance

## Trancehände





# Erkennen von Trance

## Trancehände - Augen wach





# Erkennen von Trance

## Tunnelblick





# Erzeugen von Trancezeichen

Trancezeichen sehen wir nur,  
wenn Trance vorhanden ist

## Umkehrschluß:

Wenn wir Trancezeichen erzeugen, dann  
haben wir Trance induziert

# Erzeugen von Trancezeichen





# Erzeugen von Trancezeichen





# Aufrechterhalten der Trance

**MERKE:**

**Beenden des Körperkontaktes,  
ist meist das Ende der Trance!**

Folgende Punkte haben sich in der Praxis  
sowohl bei Kindern,  
als auch bei Erwachsenen  
zur nonverbalen Induktion bewährt.

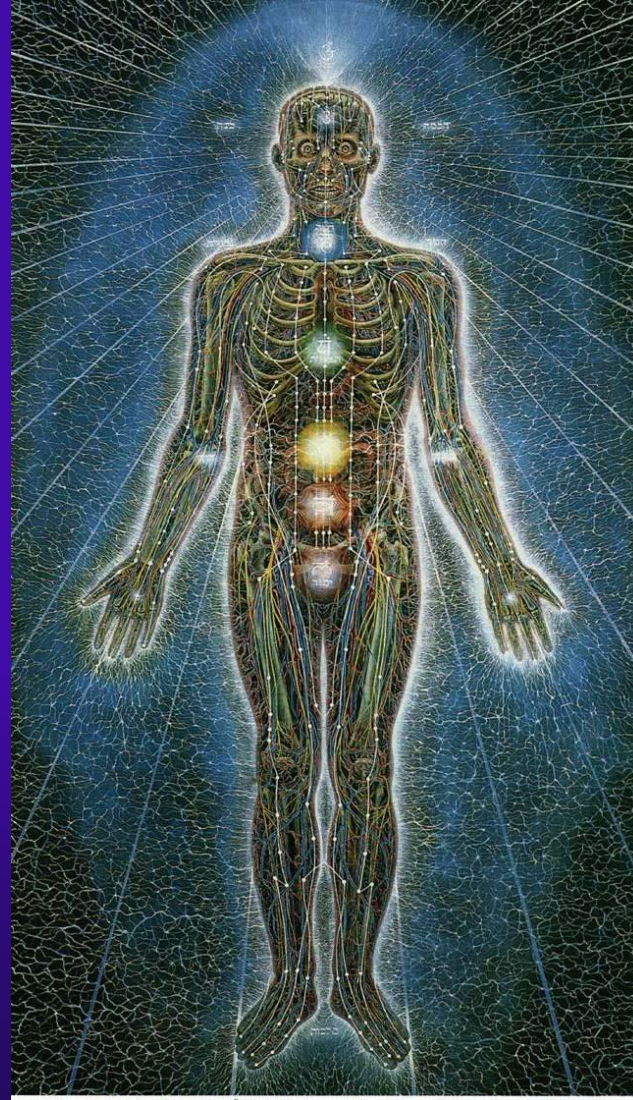


# Grifftechnik (Punkte)

- ◆ Schulter
- ◆ Bauch
- ◆ Herz
- ◆ Scheitelchakra
- ◆ 3. Auge
- ◆ Kinn
- ◆ Schläfe



# Grifftechnik (Punkte)





# Grifftechnik / Schulter+Bauch





# Grifftechnik / Herz+3.Auge



# Grifftechnik / Scheitelchakra





# Grifftechnik / Kinn





# Grifftechnik / Schläfengriff





# Schläfengriff von der Mutter





# Fragen



Danke für die Aufmerksamkeit.

