



Wir sind alle verschieden!



Wie finde ich den richtigen Draht zu den verschiedenen Patienten, Kollegen und Mitarbeitern? Schön wäre ein einfaches, aber praktikables Kommunikationssystem, mit dem sich Konflikte vermeiden lassen, Gespräche entspannter geführt werden können und Patienten oder Mitarbeiter den Anweisungen und Ratschlägen besser folgen. Die Sozialen Dialekte beschreiben vier Grundtypen der Kommunikation und die do's & don'ts im Gespräch mit ihnen.

| Conrad Giller

der autor:

Conrad Giller
Kommunikationstrainer und Coach
seit 15 Jahren, Schwerpunkt:
Überzeugende Lösungen für
Konflikte und Kommunikation in der
Öffentlichkeit und im Team

kontakt:

Conrad Giller
Karl-Schurz-Straße 18
04179 Leipzig
Tel.: 03 41/3 01 18 23
E-Mail: giller@amecom.de
www.amecom.de

Wir sind alle verschieden. Das wissen Sie natürlich spätestens, seit Sie den verschiedensten Patienten in den Mund schauen. Eigentlich merken Sie das aber schon, wenn der nächste Patient in das Behandlungszimmer tritt: Der Eine geht straff auf den Stuhl zu, setzt sich, sagt „der vorletzte unten links schmerzt“, lehnt sich zurück, macht den Mund auf und erwartet Ihr zielgerichtetes Eingreifen. Der Nächste erzählt Ihnen in aller Präzision, um wie viel Uhr und wobei der Schmerz das erste Mal aufgetreten ist, wie er sich anfühlt und verändert und was er alles schon ausprobiert hat, um sich selbst Linderung zu verschaffen und wenn Sie „besonderes“ Glück haben – was gemacht werden müsste. Der Dritte spricht mit einem Gesicht

zwischen Hoffnung und Verzagen von der Empfehlung eines guten Freundes, der er bedingungslos folgen würde, wenn es nur bald wieder besser wird. Und der Vierte lässt Sie in allen Einzelheiten nach- und mitempfinden, welche Qualen er bisher empfunden hat und er sei ja ein harter Kerl, aber so schlimm sei es noch nie gewesen. Und alle haben das Gleiche mitgebracht, eine schöne, irreversible Pulpitis eines unteren Molaren – das bedeutet für Sie: Wurzelbehandlung. Die Frage ist, wie Sie auf die vier Patienten eingehen? Auf alle gleich? Auf jeden anders? (Das und alles Weitere gilt selbstverständlich gleichermaßen für Patientinnen und im beruflichen Umfeld Helferinnen – aber lassen wir heute mal die Männer leiden und arbeiten.)