

Kurs: Übungen zur Patientenkommunikation

Einheit: 08

Hörtext

In der Zahnarztpraxis unterscheidet man auch:

1. einen dominanten Typ, der in der Praxis sehr bestimmt und selbstbewusst auftritt, eine Neigung zur Ungeduld hat und gern die Wahl zwischen Alternativen hat. Diese sollte man ihm anbieten bzw. ein direktes Feedback geben.
2. einen initiativen, extrovertierten, energischen Typ, der gern spricht und innovative, hochwertige Leistungen schätzt. Ihn sollte man konkret nach seinen Wünschen und Vorstellungen fragen und Erfahrungsberichte geben.
3. einen stetigen, eher introvertierten, ruhigen Typ, der sich durch Offenheit, Freundlichkeit und Aufrichtigkeit auszeichnet. Ihn sollte man auch über Details der Vorgehensweise informieren und ihn dazu bringen, seine Emotionen zu äußern.
4. einen gewissenhaften Typ, der Wert auf Klarheit, Übersichtlichkeit, Sachlichkeit, Details und Hintergründe legt. Bei ihm sollte man sich sachlich auf logische, ersichtliche Fakten berufen und auch auf Einzelheiten eingehen. Er sollte möglichst in die Entscheidungsfindung einbezogen werden.

(http://www.zwp-online.info/archiv/pub/gim/zwp/2005/zwp1205/zwp1205_018_021_nid.pdf)