

## Zusammenfassung – das Wichtigste aus Tutorial # 6

### «Wie kommuniziert man die «Konsultation in der Apotheke» erfolgreich?»

#### Kommunikationsstile

- Der lenkende Stil: Man sagt den Menschen, was zu tun ist und wie vorzugehen ist.  
→ im Kundengespräch zu vermeiden
- Der folgende Stil: Man nimmt Anteil, versucht zu verstehen und bringt möglichst keine eigenen Standpunkte ein.
- Der **kooperative Stil** (Mittelweg): Ein guter Zuhörer/ZuhörerIn sein, aber gleichzeitig seine Fachkenntnis anbieten. Als Mentor auftreten, der auf Augenhöhe adäquate Lösungen vorschlagen kann.  
→ **idealer Kommunikationsstil im Kundengespräch.**

#### Korrekturreflex

- Der **Korrekturreflex** ist ein natürlicher Reflex einer Gesundheitsfachperson, die nur das Beste für die PatientIn/den Patienten will und den Menschen auf einen besseren Kurs bringen möchte.  
→ führt oft zum Einsatz des lenkenden Kommunikationsstils  
→ kann ineffizient oder sogar kontraproduktiv sein, vor allem bei ambivalenten KundInnen und Kunden  
→ im Kundengespräch zu vermeiden

#### Ambivalenz

- Ambivalenz bedeutet, etwas gleichzeitig zu wollen und nicht zu wollen. Man hat sowohl Argumente dafür als auch dagegen.
- **Ambivalenz bei PatientInnen und Patienten** in der Apotheke: Sie möchten eine Lösung für ihr gesundheitliches Problem, aber sie haben auch Gründe dagegen (z.B. nicht dafür bezahlen wollen, keine Zeit eingeplant, sehen den Nutzen nicht, usw.). Wie geht man damit um?  
→ ein Vertrauensverhältnis aufbauen  
→ Korrekturreflex vermeiden, damit keine kontraproduktive Diskussion «dafür versus dagegen» entsteht  
→ durch geschickte offene Fragen den PatientInnen die pro-Gründe selbst aussprechen lassen  
→ **Menschen lassen sich leichter von dem überzeugen, was sie sich selbst sagen hören**
- **Ambivalenz beim Apothekenteam** gegenüber der Dienstleistung: man ist im Zeitdruck, man will die ApothekerIn nicht stören, man denkt, dieser Fall sei nicht wichtig genug, man vertraut seinen Kompetenzen nicht, usw. Wie geht man damit um?  
→ jedes Teammitglied soll seine persönlichen guten Gründe finden, die Dienstleistung anzubieten  
→ Auf seine eigenen Kompetenzen vertrauen  
→ Die Gelegenheit nutzen – jetzt ist genau der richtige Zeitpunkt für die Dienstleistung!

#### Tipps für Beratungsgespräche

- Kommunikationshilfen können ein erfolgreiches Gespräch mit Ihren PatientInnen und Patienten begünstigen. Behalten Sie diese Tipps bei kniffligen Situationen im Hinterkopf und beobachten Sie das Ergebnis!
  - Lassen Sie sich **nicht von einer vorgefassten Meinung lenken**
  - **Wiederholen Sie die Aussagen des PatientInnen**, um zu signalisieren, dass Sie zuhören
  - Machen Sie **gezielte Vorschläge** für die Bedürfnisse der PatientIn
  - **Akzeptieren Sie die Reaktionen** des PatientInnen und bleiben Sie offen

## Wichtig zu wissen

- Eine gute Kommunikation ist ein Schlüsselement für die erfolgreiche Umsetzung der Dienstleistung „Konsultation in der Apotheke“.
- Umfragen zeigen, dass Patientinnen und Patienten einverstanden sind etwas zu bezahlen, wenn sie im Angebot einen Mehrwert sehen und das Gefühl haben, dass man ihre Bedürfnisse verstanden hat und darauf eingegangen ist.