

# Der Verärgerte

Ständig müssen Sie sich für Dinge rechtfertigen, für die Sie gar nichts können? Es ist doch nicht Ihre Schuld, dass Herr Müller sein gewohntes Blutdruckmittel wegen geänderter **Rabattverträge** nicht mehr bekommt. Stimmt!



© Siphography / iStock / Thinkstock

**Z**ugegeben, die sich immer wieder ändernden gesetzlichen Rahmenbedingungen, mit denen Sie in der Apotheke regelmäßig konfrontiert werden, stellen Sie ständig vor neue Herausforderungen. Sie bemühen sich mit Sicherheit redlich, Ihren Job gut zu machen. Doch kaum haben Sie das Gefühl, dass Sie die aktuellen Gegebenheiten im Griff haben, ändert sich schon wieder etwas. Fühlen Sie sich manchmal ausgeliefert, haben das Gefühl, dass sich „die da oben“ über die praktische Umsetzung oftmals kaum Gedanken machen?

Gerade von älteren Kolleginnen oder Kollegen fällt dann oft der Satz: „Früher war alles einfacher.“ Eine permanent hadernde PTA aber macht keinen guten Job und keinen Kunden glücklich. Gute Kommunikation und ein entspannter Umgang

die verrücktesten Gedanken auf, die Ihnen in den Sinn kommen.

Erst im Nachhinein, wenn alles niedergeschrieben ist, überprüfen Sie die Umsetzbarkeit Ihrer Ideen. Schreiben Sie eine „1“ vor Ihre Lieblingsidee und arbeiten Sie ab sofort nur noch an dieser Idee weiter. Welche Schritte können Sie zur Verwirklichung sofort einsetzen? Wer kann Ihnen dabei helfen?

Klingt dieser Weg für Sie befremdlich? Ist er nicht. Jeder Gesundheitsminister und jedes Staatsoberhaupt hat sich im Vorfeld einmal vorgenommen, genau das zu werden. Übernehmen auch Sie Verantwortung, sodass Sie selber an den Entscheidungen beteiligt werden anstatt die Entscheidungen anderer Leute auszubaden – dadurch wächst Ihre Selbstsicherheit und auch Ihre Kommunikationsfähigkeit.

abbringen können, und Sie wissen, dass Ihr Weg der dritte ist:

### **Ich bin PTA aus Leidenschaft!**

Natürlich ist es anstrengend, wenn so viele Kunden unzufrieden sind mit dem, was unser Gesundheitssystem und damit auch die Apotheken zu bieten haben. Keiner liebt seine Arbeit zu 100 Prozent. Aber die Teile, die man wirklich liebt, die kriegt man eben auch nur mit dem Gesamtpaket. Vielleicht denken Sie häufig, dass es nicht gerecht ist, dass die Apotheken als Handlanger der Krankenkassen und der Kostensparer missbraucht werden, aber - Hand aufs Herz - ohne diese unangenehmen Nebenwirkungen können Sie Ihren Kunden weder die Wirkung der Medikamente noch Ihre gute Beratung angedeihen lassen. Mit dieser Einstellung im Kopf fällt es Ihnen sicher leichter, den Ärger

## **Keiner liebt seine Arbeit zu 100 Prozent. Aber die Teile, die man wirklich liebt, die kriegt man eben nur mit dem Gesamtpaket.**

mit verärgerten Kunden ist überhaupt nur möglich, wenn die eigene Einstellung stimmt. Und die gilt es zu überprüfen. Welche Handlungsoptionen haben Sie?

Hier drei Wege, wie Sie sich Ihren verärgerten Kunden gegenüber neu positionieren können:

**Möglichkeit 1: Verändern Sie die Gesamtsituation** Los geht's. Nehmen Sie ein Blatt Papier und schreiben Sie mindestens 10, vielleicht sogar 20 Möglichkeiten auf, um die Situation zu verändern. Es gibt keine Grenzen und Geld spielt keine Rolle. Lassen Sie Ihren Gedanken freien Lauf und überlegen Sie nicht gleichzeitig, ob die Idee tatsächlich auch umsetzbar ist. Schreiben Sie

**Möglichkeit 2: Etwas anderes tun** Sie glauben, dass es Ihnen sowieso nicht gelingt, die Situation zu ändern? Dann ist es eine weitere legitime Möglichkeit, den Beruf zu wechseln. Machen Sie einfach etwas anderes!

Na, was passiert, wenn Sie darüber nachdenken? Ist es ein gutes oder ein schlechtes Gefühl? Sollte es tatsächlich ein gutes Gefühl sein, dann nichts wie los: Was kommt denn in Frage? Sollte es allerdings ein schlechtes Gefühl sein, weil Sie im eigentlichen Sinn Ihren Beruf schon als Berufung erleben, dann werden Ihnen sofort viele gute Gründe einfallen, warum die Nörgeleien des einen oder anderen Kunden Sie überhaupt nicht von Ihrem Weg

der Kunden zu ertragen. Und auch die Kommunikation wird um vieles einfacher: „Ja, Herr Müller, so ist es. Sie müssen wieder ein neues Medikament bekommen – und ich kann es nicht ändern, obwohl ich es so gerne möchte. Aber wissen Sie was? Ich freue mich, dass ich Ihnen dieses hier geben kann. Es wird Ihnen gut bekommen. Möchten Sie, dass ich Ihnen alles sage, was Sie zur guten Wirksamkeit dieses Mittels wissen müssen?“ ■

*Dr. Anna Laven,  
Apothekerin und  
Kommunikationstrainerin*