

# Die völlig Verunsicherte

„Hm, ich weiß nicht genau, ich muss es mir noch mal **überlegen**.“ oder „Ich muss erstmal meinen Mann fragen.“ oder „Was wohl mein Arzt davon hält? Ich bin mir ganz unsicher...“ – was soll man damit anfangen?

**I**m Umgang mit verunsichernden Situationen reagieren Menschen sehr unterschiedlich. Während einige jede auch noch so geringfügige Einzelheit gerne besprechen möchten, wollen manche überhaupt nichts darüber wissen und überlassen anderen die Entscheidung, was zu tun ist. Wieder andere möchten

gerne selber etwas tun können, um auszuprobieren, wie etwas wirkt oder sich anfühlt, um dann erst die endgültige, langfristige Entscheidung zu treffen.

**Was Sie tun können** Geben Sie jedem Ihrer Apothekenkunden die Möglichkeit, mit Ihnen über seine Arzneimitteltherapie und Gesundheitsprobleme zu

sprechen und seien Sie diesbezüglich ein kompetenter Gesprächspartner. Tipp: Arbeiten Sie im Apothekenteam jeden Monat eine andere Indikation kurz aus, sodass sich Ihr Wissen immer weiter verbessert und ausweitet. Es tut gut zu wissen, dass man jemandem vertrauen kann, weil er weiß, wovon er spricht. Im umgekehrten Fall ist es eine grobe Vernachlässigung der Berufspflicht, so zu tun, als ob man pharmazeutisch auf der Höhe wäre, um in Wirklichkeit lediglich eine nicht fundierte, persönliche Meinung kund zu tun.

**Gefühl der Verunsicherung vermindern** Die besten Methoden hierzu sind:

- Erläutern Sie Ihren Kunden, dass von ihnen befürchtete Nebenwirkungen möglich, aber selten sind.
- Wenn Maßnahmen bekannt sind, die das Einnehmen der Arzneimittel erleichtern oder die Arzneimittelsicherheit erhöhen, so nennen Sie diese Dinge spontan, ohne hierzu aufgefordert zu werden.
- Seien Sie sich dessen bewusst, dass es nicht nur einen Placeboeffekt, sondern auch einen Noceboeffekt gibt. Ihre Wortwahl kann bewirken, dass ein Apothekenkunde

sich gut oder schlecht fühlt. Sprechen Sie daher grundsätzlich eine saubere, durchdachte, positive Sprache und beachten Sie dabei auch Ihre Körpersprache.

Wenn Sie meinen, dass Ihr Kunde weitere Beratung tatsächlich benötigt, so bestellen Sie ihn wieder ein oder weisen ihn dem behandelnden Arzt zu. Versuchen Sie, wann immer es möglich ist, die Anonymität zu brechen, als persönlicher Berater in den Vordergrund zu treten und sich in den anderen hineinzusetzen.

**Nicht schonen** Lügen und Halbwahrheiten verunsichern, sagen Sie die Wahrheit – so sachlich wie möglich. Das trifft auch für Preisgespräche oder Krankenkassenangelegenheiten zu. Gleichzeitig sollten Sie aber nur soweit mit Ihren Antworten gehen, wie die Fragen des Kunden gestellt waren. Eine aufdeckende Gesprächsführung ist nicht zielführend, da Menschen zunächst ein wenig Zeit brauchen, um sich mit verunsichernden Situationen abzufinden.

**Nicht entziehen** Manchmal hilft es, zu schweigen und seine Entscheidung abzuwarten. Häufig ist es allerdings sehr viel besser, eine Lösung verbindlich vorzuschlagen. Denn der verunsicherte Kunde fühlt sich verwirrt durch die Wahlmöglichkeiten, hat Sorge, sich zu seinen Ungunsten zu entscheiden oder später aufgrund einer falschen Entscheidung bestraft zu werden. Übernehmen Sie daher in absoluter Sachkenntnis Verantwortung und weisen Sie den im Augenblick richtigen Weg auf. ■

*Dr. Anna Laven,  
Apothekerin und  
Kommunikationstrainerin*



© Hemera Technologies / AbleStock.com / Thinkstock