

Übungen zur Abgabe und Beratung

Ghada Rath, Apothekerin

Linden Apotheke Aachen-Eilendorf

Tel: 0241 95 12 000

info@Linden-Apotheke-Aachen.de

Übungen zur Abgabe und Beratung

- Kommunikation in der Apotheke
- Rezeptbelieferung
- Abgabe und Beratung in der Selbstmedikation
- Abgabe von Medizinprodukten

Grundlagen der Kommunikation

1. Kommunikationsmodellen
2. **Kommunikationssysteme**
3. Fragetechniken
4. aktives Zuhören

2. Kommunikationssysteme

- a. **Verbale Kommunikation**
- b. Paraverbale Kommunikation
- c. Nonverbale Kommunikation

a. Verbale Kommunikation

- ▶ 2 Kommunikationskanäle: **Sprache** und **Schrift**.
- ▶ 6.500 gelebte Sprachen.
- ▶ Jede Sprache basiert auf einem bestimmten **Zeichenvorrat/Wortschatz**.

a. Verbale Kommunikation

1) Sprachen

► Wortschatz: passiv und aktiv.

- Der passive Wortschatz: alle Wörter, die eine Person **verst**ht, unabhängig davon, ob die Wörter verwendet werden.
- Der aktive Wortschatz: Wörtern, welche eine Person beim Sprechen oder Formulieren von Gedanken **nutzt**.

a. Verbale Kommunikation

1) Sprachen

- ▶ Für Alltagsgespräche reichen etwa 400 bis 800 Wörter aus.
- ▶ Ein guter Redner verfügt über einen aktiven Wortschatz von bis zu 10.000 Wörtern.
- ▶ Während einfache Boulevardzeitungen nur ca. 400 Wörter nutzen, sind es bei einem Nachrichtenmagazin etwa 5.000 Wörter.
- ▶ Um anspruchsvollere Texte zu verstehen, benötigt man 4.000 bis 5.000 Wörter, in Ausnahmefällen wie bei Goethe (ca. 90.000).

a. Verbale Kommunikation

1) Sprachen

- ▶ Im beruflichen Kontext prägen vor allem die Fachbegriffe der jeweiligen Fachsprache unseren Wortschatz:
 - Der Vorteil einer Fachsprache besteht darin, dass selbst bei komplexen Sachverhalten ein einfacher Informationsaustausch unter Fachleuten möglich ist: **Kompetenz und Zugehörigkeit zeigen.**
 - Nachteile können sich in der Kommunikation ergeben, wenn sich ein Fachmann mit einem Laien unterhält und dabei für den Laien unverständliche Fachbegriffe verwendet: **Beeindrucken/Überfordern.**

a. Verbale Kommunikation

2) Schrift

- ▶ Der zweite Kanal ist die Schrift.
- ▶ Die **Lautschrift** und die **Bildschrift**.
- ▶ Die deutsche Schrift stammt aus dem Lateinischen und ist, wie auch die arabische und kyrillische Schrift, eine Lautschrift.
- ▶ Die Laute, die es in der Sprache gibt, werden als **Buchstaben** verwendet.
- ▶ Das lateinische Alphabet verfügt über 26 Buchstaben, die in der deutschen Sprache um die Umlaute und das „ß“ ergänzt werden.

a. Verbale Kommunikation

b. Schrift

- ▶ In anderen Kulturen (Japan, China) wurden **Bildschriften** entwickelt, in denen ganze Wörter in einem Zeichen bzw. Symbol dargestellt werden.
- ▶ Die Bildschrift ist wahrscheinlich die ältere Form der Schrift und entstand wohl aus einer Aneinanderreihung von gemalten Bildern. Diese wurden dann immer abstrakter und schließlich auf Symbole reduziert.
- ▶ Eine Bildschrift besteht aus einem viel größeren Zeichenvorrat als eine Lautschrift.

a. Verbale Kommunikation

b. Schrift

▶ *Warum wurde die Schrift erfunden?*

▶ Die Verwendung von Schrift ermöglicht:

- Wissen und Informationen werden von einer Generation zu einer anderen Generation und über weite Entfernungen übertragen.
- Informationen werden (scheinbar) objektiviert. „Was man schwarz auf weiß hat, kann man getrost nach Hause tragen“

a. Verbale Kommunikation

b. Schrift

- ▶ Derselbe Text kann ganz unterschiedlich interpretiert werden. Die subjektive Auslegung eines Textes ist abhängig von verschiedenen Faktoren wie Kontext, Alter, Sozialisation und Vorbildung.
- ▶ Außerdem können Texte so verfasst werden, dass zwischen den Zeilen gelesen werden kann bzw. gelesen werden soll. Beispiel: Arbeitszeugnisse

2. Kommunikationssysteme

- a. Verbale Kommunikation
- b. Paraverbale Kommunikation**
- c. Nonverbale Kommunikation

b. Paraverbale Kommunikation

- ▶ „Der Ton macht die Musik.“
- ▶ Die Redewendung bringt zum Ausdruck, dass es bedeutsam ist, **wie** etwas gesagt wird.
- ▶ Sie erfahren etwas über den Gemütszustand einer anderen Person, wenn Sie auf die Stimme und die Sprechweise achten.
- ▶ Ihre Stimme und Sprechweise sagen viel über Ihre Persönlichkeit und Befindlichkeit aus.

b. Paraverbale Kommunikation

► Elemente des paraverbalen Systems

- Deutlichkeit
- Tonhöhe
- Lautstärke
- Betonung
- Sprechtempo
- Sprechpause
- Kadenzen
- Tonfall

b. Paraverbale Kommunikation

Elemente des paraverbalen Systems:

► Deutlichkeit:

Vokale, Konsonanten und Silben klar aussprechen

Nicht nuscheln und Endsilben nicht verschlucken

► Tonhöhe:

Eine tiefe Stimme klingt ruhiger, souveräner; eine hohe Stimme wird oft als aufgeregt und unsicher wahrgenommen

Mangelnder Tonhöhenvariation: Monotonie, wirkt einschläfernd

b. Paraverbale Kommunikation

▶ Lautstärke:

Lautes Sprechen steht für erregt oder wütend sein.

Leises Sprechen signalisiert einerseits Vertrauen oder Geheimnisvolles, andererseits kann es auch ein Zeichen von Unsicherheit sein.

Variationen in der Lautstärke ergeben die Dynamik des Sprechens. Plötzlicher Lautstärkeanstieg: Betonung

▶ Betonung:

Der Sinn eines Satzes wird definiert: Die Lautstärke und die Tonhöhe werden an den zu betonenden Passagen verändert

▶ Sprechtempo:

Zu schnell: anstrengend, zu langsam: einschläfernd; Die goldene Mitte finden.

b. Paraverbale Kommunikation

► Sprechpausen:

Pausen sind ein rhetorisches Stilmittel,

- um Sinnakzente zu setzen,
- um das Ende eines Satzes oder Gedankens zu kennzeichnen,
- um die Aufmerksamkeit zu erhöhen oder
- um dem Zuhörer die Gelegenheit zu geben, das Gesagte zu verarbeiten und eigene Gedanken zu entwickeln.

► Kadenzen:

die Bewegung der Stimme am Ende einer Sinneinheit: eine fallende Kadenz wird als angenehm empfunden.

► Tonfall:

wird durch die Tonhöhe und den Klang einer Stimme sowie durch die Lautstärke bestimmt.

2. Kommunikationssysteme

- a. Verbale Kommunikation
- b. Paraverbale Kommunikation
- c. **Nonverbale Kommunikation**

b. Nonverbale Kommunikation

- ▶ Körpersprache
 - Mimik
 - Gestik
 - Haltung
 - Distanzzonen
- ▶ Umgangsformen
- ▶ Der erste Eindruck

b. Nonverbale Kommunikation

▶ Körpersprache

– Mimik:

Kontraktion der Gesichtsmuskulatur. Augen und Mund gelten als die beweglichsten Teile des Gesichts.

Kann Bewusst oder unbewusst sein(diese sind schwer kontrollierbar)

Ein Lächeln

- ▶ Schafft eine freundliche Atmosphäre
- ▶ Schafft Sympathie
- ▶ Schafft Vertrauen
- ▶ Überträgt positive Stimmung

b. Nonverbale Kommunikation

- Mimik:

Der Blickkontakt

- ▶ Ist eine Brücke zum Kunden
- ▶ Strahlt Sicherheit aus
- ▶ Schafft Vertrauensbasis
- ▶ Unterstreicht wichtige Äußerungen
- ▶ Ermöglicht ein Erkennen der Reaktion des Gesprächspartners (Feedback)

b. Nonverbale Kommunikation

- Gestik

Jeder Mensch gestikuliert, durch bewusste oder unbewusste Bewegungen, allerdings mit unterschiedlicher Intensität

Offene Armhaltung, Hände immer sichtbar halten

- Haltung:

Runder Rücken, hängender Kopf, geringe Körperspannung: die Person ist traurig/niedergeschlagen.

Gerade Kopfhaltung (weder schräg noch z.B. von oben herab)

Einmal richtig tief durchatmen und sich strecken – am besten morgens am offenen Fenster oder beim Weg zur Arbeit/Schule. Das kann schon Wunder wirken und richtig beleben, Körper und Psyche!

Körperhaltung

„freundlicher Vermittler“

Zur Herstellung der positiven Grundhaltung

Ein Bein belastet

Körper leicht schräg

Kopf schief

Lächeln

Körperhaltung

„starker Führer“

Zur Überzeugung, bei sachlichen Fragen, beim Kassieren

Beide Beine belastet

Gerade Haltung

Kopf aufrecht

Sachlicher Blick

b. Nonverbale Kommunikation

- Distanzzonen

Menschliche Nähe wird oft als stressig empfunden (Beispiele: Warteschlangen, Verkehrsstaus, Bahngedränge)

- ▶ Umgangsformen

Business-Knigge, Manieren, Stil und Etikette.

- ▶ Der erste Eindruck

Passende Kleidung, ein gepflegtes Aussehen, ein Lächeln und eine nette Begrüßung.

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

- ▶ In den ersten drei Sekunden entscheidet der Kunde, ob ihm die Apotheke und vor allem das gegenüber sympathisch ist oder nicht.
 - ▶ Die Apotheke: äußere Ansicht, Dekoration, Präsentation,...
 - ▶ im Gesamtbild sollten sich die Mitarbeiter heimisch fühlen, das überträgt sich auf die Kunden
 - ▶ Apothekenmitarbeiter: generelles Auftreten
 - ▶ Allgemeine positive Stimmung fühlt der Kunde

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

- ▶ Kunde: muss im absoluten Mittelpunkt stehen
 - ▶ Freundliche Begrüßung, Kunde sollte das Gefühl haben, erwartet zu sein
 - ▶ Keine Gespräche zwischen den Mitarbeitern während des Kundenkontaktes,
 - ▶ Kunde meint, er stört

b. Nonverbale Kommunikation

Die Bedeutung der drei Systeme:

- ▶ Die Wirkung einer Nachricht bei einem Gespräch hängt unterschiedlich stark von den drei Systemen ab (vgl. Simon, 2004, S. 125):
 - ▶ Mit den Worten (*was* gesagt wird) werden 7 % der Nachricht des Gesprächs transportiert.
 - ▶ Die Sprechweise (*wie* es gesagt wird) macht 38 Prozent aus.
 - ▶ Die Körpersprache (*was der Körper zeigt*) und das äußere Erscheinungsbild übertragen 55 % der Nachricht.

Die 55-38-7% Regel