

Das Geheimnis der Kommunikation  
liegt im Respekt,  
den wir unseren Mitmenschen  
entgegenbringen.

Unbekannt

## Die innere Haltung & Kommunikation auf Augenhöhe

Erfolgreiche Kommunikation in der Apotheke hat nicht nur etwas mit Redetechniken zu tun, sondern ist auch eine Frage der inneren Haltung. Nach Carl Rogers ist diese Haltung geprägt durch drei Bausteine: **Wertschätzung**, **Echtheit** und **Empathie**. Wenn Sie mit dieser Haltung in ein Beratungsgespräch gehen, kann sie zum einen dabei helfen, die Kommunikation an den Bedürfnissen der Kund\*innen auszurichten und zum anderen dafür sorgen, auf Augenhöhe mit ihnen zu bleiben. Denn genau darauf kommt es an, wenn man die Kund\*innen wirklich erreichen möchte.



**Wertschätzung** entsteht, wenn Sie die Kund\*innen nicht bewerten und nicht verurteilen, sondern sie im Moment der Kommunikation akzeptieren – und zwar so wie sie eben sind. Sie müssen nicht alles gut finden, was Ihr Gegenüber tut oder sagt, aber Sie sollten mit der **Grundhaltung „Jeder Mensch ist wertvoll“** in die Gespräche gehen. So können Sie dem Bedürfnis der Kund\*innen nach Anerkennung gerecht werden.

**Echtheit** beschreibt, dass es wichtig ist keine Fassade aufzubauen oder sich zu verstellen, sondern im Gespräch mit den Kund\*innen **authentisch man selbst zu sein**. Es geht um die Übereinstimmung (Kongruenz) mit sich selbst und der eigenen Persönlichkeit.

**Empathie** beschreibt das einfühlsame Verstehen der Welt und der Sicht des Gegenübers. Sie erfüllt beim Kunden das Bedürfnis danach, gesehen und verstanden zu werden. Hierbei geht es nicht um Mitleid, sondern darum, durch aufmerksames Zuhören **Interesse und Offenheit zu signalisieren**.

## Kommunikation auf Augenhöhe

Wertschätzung

Echtheit



Empathie

# Reflexion & Übungen

## Wie kann die Kommunikation auf Augenhöhe gelingen?

Gehen Sie einmal in sich und beobachten Sie in Ihrem (Apotheken-) Alltag Ihre innere Haltung:

Wann fällt es Ihnen leicht empathisch auf Kund\*innen zu reagieren? Wann fällt es Ihnen schwerer?

Bewerten Sie das, was Ihre Kund\*innen machen und sagen oder sind Sie gut darin einfach nur zu beobachten?

Sind Sie in Beratungsgesprächen Sie selbst oder haben Sie manchmal das Gefühl, sich verstellen zu müssen?

## 3 Tipps für Sie, um eine positive innere Haltung zu stärken:

### Gute Absicht unterstellen

Auch wenn es manchmal schwerfallen mag, sollten Sie sich bei allen Kund\*innen fragen: „Was könnten die guten Absichten des anderen sein?“ Unserem Gegenüber eine positive Absicht zu unterstellen, egal wie unverständlich oder unhöflich dessen Verhalten auf uns wirkt, ist ausgesprochen hilfreich, um in schwierigen Situationen offen zu bleiben und eine Haltung der Wertschätzung einzunehmen.

### Atmen

Wenn wir starke negative Emotionen wahrnehmen, weil der Kunde gerade aggressiv war oder etwas technisches nicht klappt, können wir keine offene Grundhaltung einnehmen. Zuerst müssen Sie sich abreagieren. Das kann durch gezieltes Atmen funktionieren.

### Lächeln

Gehen Sie zum Spiegel und sehen Sie einmal nach, wie skeptisch, müde, genervt oder hoffnungsvoll Sie jetzt gerade aussehen. Dann lächeln Sie sich zu und beobachten die positive Wirkung, die Ihr Lächeln auf Sie – und sonst auf Ihre Gesprächspartner\*innen hat.