

Kommunikationspraxis für Apotheker

Von Georg Keller und Michael Thiele.
Deutscher Apotheker Verlag, Stuttgart 2001. 240 Seiten, 17 Abbildungen. Kart. € 49,80.

In erster Linie ist dies ein Arbeits- und Übungsbuch. Es scheint so, als wollten sich die Autoren Keller und Thiele, beide Seminarleiter, fürs erste aus dem Trainergeschäft zurückziehen, zeigen sie doch den vielen Mitbewerbern im Geschäft mit Seminaren und Schulungen, wie man's macht!

Jedes der Kapitel, „Fragetechnik“, „Nonverbale Kommunikation“, „Kommunikation und Metakommunikation“ und „Kundenzentriertes Verkaufen“, reicht mit seinen vielen praktischen Übungen und Rollenspielen locker aus, um ein Wochenendseminar zu füllen.

Darüber hinaus werden die Themen „Motivation und Complianceförderung“ und „Kommunikation am Telefon“ abgehandelt, sodass alle Aspekte der Kommunika-

tion vollständig besprochen werden. Besonders freut das Kapitel „Patientenseminare“, das auch sehr gut zur Vorbereitung universitärer und anderer wissenschaftlicher Veranstaltungen dienen kann.

Wichtig in der heutigen Zeit die beiden Bonbons: „Der Apotheker als Teilnehmer einer Diskussion“ (in der Öffentlichkeit, in den Medien) und der „Umgang mit unfairen Angriffen“.

Das Buch ist gut verständlich geschrieben und gibt vieles wieder, was in Verkaufs-, Management- und Führungsseminaren gezeigt wird. Manches Déjà-vu wird der vorgebildete Leser haben „You never get a second chance to make a first impression“ (einen ersten Eindruck macht man nur einmal) haben wir in Managementseminaren schon oft gehört. Dieses Buch gibt dem Leser die Chance, durch beharrliches Üben und mit anspruchsvollen Selbsttests den ersten, aber auch den zweiten Eindruck zu verbessern.

Zum Glück enthält es nicht diese Vielzahl an „historischen“ Anekdoten, die uns Westeuropäern immer so platt und so konstruiert erscheinen, mit denen gerade

amerikanische Trainer ihre „Sachbücher“ füllen.

Der Fokus ist tatsächlich auf die Berufswirklichkeit des Apothekers gerichtet. Das ist beachtlich. So kann es ebenso dem Kollegen in der öffentlichen Apotheke wie dem Kollegen im Krankenhaus empfohlen werden. Für den Kollegen an der Universität und in der Lehre empfiehlt sich jedoch eher, erst ein pädagogisches Seminar zu besuchen und nachher mit diesem Buch zu arbeiten.

Der wissenschaftliche Anspruch wird nicht als Selbstzweck gepflegt, obwohl der Leser zum Beispiel auch mit den wissenschaftlichen Grundlagen des neurolinguistischen Programmierens (NLP) vertraut gemacht wird.

Die Fähigkeit zu überzeugen, Menschen für sich einzunehmen und in der Öffentlichkeit mitreißend zu reden ist eine Begabung, die einige wenige Menschen haben. Für alle anderen ist dieses Buch: Es zeigt *dass* Übung und Üben den Meister macht, und es zeigt *wie* man dies üben kann. Dieses Buch zu lesen macht Spaß.

Stefan Ehret,
Freiburg