

Literaturhinweise

Georg Keller und Michael Thiele: Kommunikations- praxis für Apotheker

In der Reihe „Materialien für die Weiterbildung“ des DAV gibt es neben fachspezifischen Büchern auch Titel wie der vorliegende Band „Kommunikationspraxis für Apotheker“. Gerade in den aktuellen Zeiten der Diskussion über die Rolle des Apothekers im Gesundheitssystem bietet eine klare Kommunikation mit den Patienten und der Öffentlichkeit dem Apotheker viele Möglichkeiten, seine Position zu stärken.

Die Autoren beschreiben eine Vielzahl von alltäglichen Situationen, typische Kommunikationsprobleme, geben Hinweise zu deren Ursachen und machen Vorschläge, diese Probleme zukünftig zu vermeiden. Die einzelnen Kapitel werden abgeschlossen durch praktische Übungen oder Rollenspiele, die bei der Umsetzung des Gelernten helfen sollen.

Folgende Themen werden im Buch intensiv behandelt: Zuhören, Fragetechniken, Nonverbale Kommunikation, Kommunikation und Metakommunikation, Motivation und Compliance-Förderung, Kundenzentriertes Verkaufen, Patientenseminare, Tipps zum Telefonieren, Die Diskussion und Unfaire Angriffe. Das Buch liest sich sehr angenehm und durch den Praxisbezug prägt sich das Gelesene gut ein. Durch die nachfolgenden Übungen wird das angeeignete Wissen weiter gefestigt.

Beim Lesen der einzelnen Kapitel habe ich mich oft dabei er-
tappt, dass ich einzelne Situation aus dem täglichen Leben oder
der Apothekenpraxis nachträglich mit anderen Augen gesehen
habe. Wer von uns kann schon auf Anhieb sagen, warum ein
Mensch sympathischer erscheint oder die Kommunikation mit
ihm einfacher ist als mit anderen. Die Autoren stellen solche Zu-
sammenhänge dar und helfen auf diesem Weg die Gesprächs-
führung zu verfeinern und bessere Ergebnisse für beide Seiten zu
erzielen.

Die Zielgruppe für dieses Buch ist schnell beschrieben: Jeder –
nicht nur der Apotheker in der täglichen Praxis – ist ein potenti-
eller Nutznießer dieses Buches!

Kommunikationspraxis für Apotheker
Georg Keller und Michael Thiele
240 Seiten, 17 Abbildungen und 10 Cartoons
Deutscher Apotheker Verlag Stuttgart, 2001
ISBN 3-7692-2807-3

Euro 49,80
FS