



BERATUNG IN DER OFFIZIN

## Refugees welcome: Erfolgreiche Kundenkommunikation mit Flüchtlingen

von Derya Zeyrek, sentez – Texte | Übersetzungen | Diversity, Köln

| Fast täglich finden geflüchtete Menschen den Weg in die Apotheke, um Medikamente abzuholen oder bei akuten Beschwerden nach Rat zu fragen. Die größten Schwierigkeiten ergeben sich durch Sprachbarrieren und durch (vermeintliche) kulturelle Differenzen. AH zeigt Ihnen, wie Sie mit Ihren Neukunden möglichst „barrierefrei“ kommunizieren können. |

### Die Apotheke als erste Anlaufstelle

In anderen Ländern ist es nicht üblich, bei gesundheitlichen Beschwerden zuerst zum Arzt zu gehen. Ebenso wenig ist es selbstverständlich, dass die Kosten für die Therapie und Medikation grundsätzlich von der gesetzlichen Krankenkasse übernommen werden. Das Umdenken fällt Flüchtlingen anfangs schwer. Sie sehen die Apotheke als erste Anlaufstelle.

**PRAXISHINWEIS** | Klären Sie Ihre Kunden über die Möglichkeit auf, zuerst zum Arzt zu gehen. Je nach Status des Asylbewerbers kann er eine Krankenversicherungskarte bekommen. Detaillierte Informationen über die Voraussetzungen in Ihrem Bundesland erhalten Sie beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge oder bei einer Flüchtlingsinitiative in Ihrer Nähe.

### Medikamente auf Abruf?

Die Verfügbarkeit von Medikamenten ist von Land zu Land sehr unterschiedlich. Antibiotika oder Antidepressiva zum Beispiel sind in sehr vielen Ländern frei verkäuflich. Es ist möglich, dass Sie auf erstaunte Gesichter stoßen, wenn Sie das gewünschte Medikament nicht ohne Rezept aushändigen können. Diskussionen können Sie in so einem Fall vermeiden, wenn Sie den Kunden auf die mehrsprachigen medizinischen „Informationen für Flüchtlinge“ aufmerksam machen: [www.aponet.de/medical-information-for-refugees.html](http://www.aponet.de/medical-information-for-refugees.html) Neben der Verfügbarkeit von Medikamenten geht es hier auch um die allgemeine medizinische Versorgung von Flüchtlingen. Außerdem leistet die Aufstellung von Rufnummern im Notfall eine wichtige Hilfestellung.

### Sprachbarrieren überwinden

Mit vielen Flüchtlingen werden Sie reibungslos kommunizieren können, weil sie Englisch sprechen und teilweise sogar hochgebildet sind. Wenn Sie keine gemeinsame Sprache finden, heißt es, Hilfsmittel heranzuziehen. Einzelne arabische Wörter können Sie aktuell im Online-Wörterbuch des Langenscheidt-Verlags kostenlos nachschlagen. Dieser Service wurde exklusiv für Flüchtlinge freigegeben: <http://de.langenscheidt.com/deutsch-arabisch>. Für eine unkomplizierte Kommunikation sorgt auch das Wörterbuch „Zeig mal!“

In anderen Ländern ist es unüblich, bei Beschwerden zuerst zum Arzt zu gehen

Mehrsprachige medizinische Informationen für Flüchtlinge

Kostenlose Online-Wörterbücher für die gemeinsame Sprache

([www.langenscheidt.de/Zeig-mal-Schnell-kommunizieren-mit-Bildern](http://www.langenscheidt.de/Zeig-mal-Schnell-kommunizieren-mit-Bildern)), das speziell für Flüchtlinge, Helfer und Betreuer erstellt wurde. 600 Bilder machen Sprache ohne Wörter und Buchstaben möglich.

Bilder ermöglichen Sprache ohne Wörter und Buchstaben

## Nützliche Download-Dokumente

Damit die Kundenkommunikation auf fachlicher Ebene zuverlässig abläuft, können Sie zahlreiche Dokumente aus dem Internet heranziehen. Diese wurden von freiwilligen Helfern für Apotheken erstellt:

- In einen sechssprachigen Dokumentationsbogen können Sie die Angaben über die Einnahme der Medikamente und den Status des Krankenscheins eintragen. So wird nichts vergessen oder missverstanden. Die Vorlage gibt es in den Sprachen Arabisch, Serbokroatisch, Persisch, Dari, Englisch und Französisch: [medizin-hilft-fluechtlingen.de/index.php/dokumente](http://medizin-hilft-fluechtlingen.de/index.php/dokumente), Reiter „Medikamenteneinnahme und Procedere“
- Ausführliche Informationen über die Dosierung können Sie komfortabel in die sechssprachige „Dosierinformation“ eintragen: [www.iww.de/sl1730](http://www.iww.de/sl1730)



DOWNLOAD  
[www.iww.de/sl1730](http://www.iww.de/sl1730)  
Dosierinformation

## Aufmerksam ja, fürsorglich lieber nicht

Flüchtlinge haben häufig einen leidvollen Weg hinter sich. Viele sind durch grauenvolle Erfahrungen im Herkunftsland oder auf der Flucht traumatisiert. Das Wissen über die Situation von Flüchtlingen hilft Ihnen, aufmerksam, vorurteilsfrei und freundlich zu bleiben. Mehr ist in einem Kundengespräch nicht notwendig. Um eine professionelle Distanz zu bewahren, vermeiden Sie folgende Situationen:

Wahren Sie eine professionelle Distanz

- Direkte Fragen, zum Beispiel nach den Fluchtgründen oder dem Fluchtweg: Denken Sie daran, dass Sie andere Kunden genauso wenig nach ihrer Familiengeschichte befragen würden. Was außerdem riskant ist: Sie können nie wissen, ob Sie mit privaten Fragen eine Retraumatisierung oder Reaktionen wie Panik auslösen. Anders als bei Menschen mit Migrationshintergrund, die schon lange in Deutschland leben, können Sie davon ausgehen, dass die Wunden bei Flüchtlingen noch frisch sind.
- Ungefragte Ratschläge, die mit dem Kundengespräch nichts zu tun haben, stören die Kommunikation auf Augenhöhe.

**PRAXISHINWEIS** | So signalisieren Sie Offenheit und tragen dazu bei, dass geflüchtete Menschen gut in ihrer neuen Heimat ankommen:

- Seien Sie neugierig auf Ihr Gegenüber.
- Sehen Sie den Kontakt mit Menschen, die anders sind, als Bereicherung.
- Richten Sie Ihren Blick auf Augenhöhe des Kunden.
- Verhalten Sie sich professionell freundlich, aber übertreiben Sie nicht.
- Gehen Sie den ersten Kontakt ruhig und geduldig an. Nehmen Sie sich Zeit für Fragen, die sich auf beiden Seiten ergeben können.

Offen für andere sein