

Monika Raulf

Pharmazeutisches Coaching

Heilberuf im Kraftort Apotheke

Online
PLUS

2. AUFLAGE



Deutscher
Apotheker Verlag

Monika Raulf

Pharmazeutisches Coaching

Heilberuf im Kraftort Apotheke

Monika Raulf, Buxtehude

2., überarbeitete und erweiterte Auflage

Mit 121 Abbildungen und 3 Tabellen

 29 Arbeitsblätter unter www.Online-PlusBase.de

Zuschriften an

lektorat@dav-medien.de
www.Online-PlusBase.de

Anschrift der Autorin

Monika Raulf
Moortorstraße 4
21614 Buxtehude

Agentur für Pharmazeutisches Coaching
info@co-pha.com

Hinweis: Um die Lesbarkeit des Buches zu verbessern, verzichten wir auf die Nennung männlicher und weiblicher Sprachformen. Alle Formen schließen Personen jeden Geschlechts gleichermaßen ein.

Alle Angaben in diesem Buch wurden sorgfältig geprüft. Dennoch können die Autorin und der Verlag keine Gewähr für deren Richtigkeit übernehmen.

Ein Markenzeichen kann markenrechtlich geschützt sein, auch wenn ein Hinweis auf etwa bestehende Schutzrechte fehlt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <https://portal.dnb.de> abrufbar.

Jede Verwertung des Werkes außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Übersetzungen, Nachdrucke, Mikroverfilmungen oder vergleichbare Verfahren sowie für die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen.

2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2021

ISBN 978-3-7692-7749-4 (Print)

ISBN 978-3-7692-7859-0 (E-Book, PDF)

© 2021 Deutscher Apotheker Verlag
Birkenwaldstraße 44, 70191 Stuttgart
www.deutscher-apotheker-verlag.de
Printed in Germany

Satz: primustype Hurler GmbH, Notzingen
Druck und Bindung: Aumüller Druck GmbH & Co. KG, Regensburg
Umschlaggestaltung: deblik, Berlin
Umschlagabbildung: Antonio Meza, Issy les Moulineaux

Geleitwort

I am very pleased and proud to write this preface to Monika Raulf's new edition of Pharmaceutical Coaching. This groundbreaking book opens the possibility of greatly expanding the potential of pharmacists to support their clients. In Monika's view, pharmacists are important healing professionals who can aid their clients in ways that go beyond taking medicine solely. A pharmacist herself, Monika presents straightforward and practical ways that pharmacists can further empower their clients by helping them finding new points of view with respect to their situations and treatments.

The purpose of the book is to teach pharmacists how to think as a coach. Coaches help their clients to reach desired goals by assisting them to access their own inner resources. This is often done by asking simple but powerful questions during a coaching conversation. Monika provides a number of ways to do this, some of which are based on my own work. She introduces a number of powerful and helpful NLP coaching tools and processes and shows how they can be naturally and easily incorporated into typical professional interactions between pharmacists and their clients.

I am honored to know that the idea for this book had its birth during our NLP University courses in 2015 in Santa Cruz, California. It is clear that our world is changing rapidly and that our healthcare needs are evolving with it. The scope of the role and responsibilities of healing professionals is also widening. Monika Raulf's development of pharmaceutical coaching is a key contribution to this evolution.

Ich freue mich sehr und bin stolz, dieses Vorwort für Monika Raulf's Neuauflage des Buchs „Pharmazeutisches Coaching“ zu schreiben. Dieses bahnbrechende Buch eröffnet die Möglichkeit, das Potenzial von Apothekern zur Unterstützung ihrer Klienten stark zu erweitern. Aus Monikas Sicht sind Apotheker wichtige Heilberufler, die ihren Kunden auf eine Art und Weise helfen können, die über die reine Medikamenteneinnahme hinausgeht. Monika, die selbst Apothekerin ist, zeigt einfache und praktische Wege auf, wie Apotheker ihre Kunden bestärken können, indem sie ihnen helfen, neue Sichtweisen in Bezug auf ihre Situationen und Behandlungen zu finden.

Ziel dieses Buchs ist es, Apothekern zu vermitteln, wie ein Coach zu denken. Coaches helfen ihren Klienten, gewünschte Ziele zu erreichen, indem sie sie dabei unterstützen, Zugang zu ihren eigenen inneren Ressourcen zu bekommen. Das gelingt oft durch das Stellen einfacher und dennoch powervoller Fragen während eines Coaching-Gesprächs. Monika stellt eine Vielzahl von Möglichkeiten zur Verfügung, das zu tun, von denen einige auf meiner eigenen Arbeit beruhen. Sie stellt eine Vielzahl an kraftvollen und hilfreichen NLP-Coaching-Tools und Prozessen vor und zeigt, wie diese auf natürliche und einfache Weise in die typische Interaktion zwischen Apothekern und ihren Kunden integriert werden können.

Ich fühle mich geehrt, dass die Idee zu diesem Buch seine Geburtsstunde während unserer NLP-Universitätskurse in Santa Cruz, Kalifornien im Jahr 2015 hatte. Es ist klar ersichtlich, dass die Welt sich rasant verändert und dass sich damit auch unsere Bedürfnisse im Gesundheitswesen weiterentwickeln. Auch der Umfang der Rolle und der Verantwortlichkeiten der Heilberufler erweitert sich. Die Entwicklung des pharmazeutischen Coachings durch Monika Raulf leistet einen Schlüsselbeitrag in dieser Entwicklung.

Vorwort

Wer hätte das gedacht? Wer hätte sich erträumen lassen, was jetzt alles möglich ist? Und wer hätte erahnen können, was eben nicht mehr zur Verfügung steht? Wer hätte gedacht, wohin das „Mehr“ an Möglichkeiten auf dieser gemeinsamen Reise führt?

Es ist für uns an der Zeit, diese Reise gemeinsam fortzusetzen. Es ist für uns alle an der Zeit, auf diesem Weg das loszulassen, was nicht mehr dienlich ist. Es ist für uns alle an der Zeit, uns dem zuzuwenden, was durch uns getan werden will. Es geht nicht mehr um die Frage, welchen beruflichen, politischen und persönlichen Aspekten wir in Zukunft wie „gerecht“ werden können, wie im Vorwort zur Erstauflage geschrieben. Ich glaube, wir spüren alle zutiefst, dass wir an einem Scheideweg stehen.

Ich bin in den letzten Jahren häufig von völlig Fremden gefragt worden: „Wer ist denn diese witzige Figur?“ Die Rede ist natürlich von der umwerfenden Mrs. Mira More. Auf meine Antwort, sie sei die Hauptfigur meines Buchs, folgte zu fast einhundert Prozent die Frage, ob das Buch ein Märchenbuch für Kinder sei.

Wer hätte das gedacht? Sie werden während des Lesens selbst erleben, was sich aus dieser Fragestellung entwickelt hat. Die zauberhafte Mrs. Mira More wird uns auf unserer Reise in erweiterter Form sehr empathisch begleiten. Auf unserer Reise an einen Ort, der uns alle begeistern wird. Hinein in eine noch unvorstellbare Zukunft, in der Mrs. Mira More auf ihre höchst eigene, sehr charmante Art liebevoll dafür sorgt, dass Paradigmen purzeln, neue Perspektiven entstehen und das pharmazeutische Coaching die Brücke zur Apotheke der neuen Zeit schlägt.

Dabei ist jeder Einzelne persönlich dazu aufgerufen, seinen Weg selbst zu gestalten. Wir haben die Wahl. Wir, als Apothekerschaft, sind dazu aufgerufen, unsere Berufung und unseren Heilberuf richtungweisend zu transformieren. Wir müssen. Wir, als Gesellschaft, dürfen uns auf eine Reise in die unermesslichen Weiten der Welt der Genesung aufmachen. Ein Universum, in dem wir gemeinsam unsere Energien bündeln, sodass Heilung stattfinden kann. Alles eine Frage der Entscheidung.

Möglicherweise fernab von bisher geltenden Regeln. Apropos Regeln ... Dieses Buch ist weiterhin „anders“. Es fordert Sie heraus, es „fördert“ Sie im Tun und Umsetzen und ist nicht „dudenkonform“ geschrieben 😊. Ich lade Sie daher von Herzen und stets auch mit einem Augenzwinkern dazu ein, auch zwischen den Zeilen zu lesen und wohlwollend Ihrer Intuition zu vertrauen. Ganz gleich, wie kurz die Sätze auch sein werden. Ganz gleich, wie hoch die Feuerflammen für den Heilberuf im Kraftort Apotheke auflodern werden. Ganz mutig zu sein, auch immer mit dem Herzen zu lesen. Auf der Basis der evidenzbasierten Wissenschaft, für die wir stehen.

Wie uns schon Antoine de Saint-Exupéry in seinem zeitlosen Märchen „Le petit prince“ – „Der Kleine Prinz“ zugerufen hat: „On ne voit bien qu'avec le cœur. L'essentiel est invisible pour les yeux.“ „Man sieht nur mit dem Herzen gut. Das Wesentliche ist unsichtbar für die Augen.“ Wir erlauben uns freimütig zu kombinieren mit einem „Wer weiß, wozu es gut ist!“

Und in diesem Sinne wünsche ich mir, gemeinsam mit Mrs. Mira More, für Sie und für uns alle, dass dieses Buch die Reise in den Kraftort Apotheke ebnet. Den Ort, an dem wir den Begriff „Heilberuf“ neu „Er-leben“. Dass aus dem „Mehr“ an Möglichkeiten ein „Alles ist möglich“ wird. Und wir am Ende, das ja bekanntlich nie ein Ende, sondern immer auch ein Neustart ist, gemeinsam konstatieren: „Wer hätte das gedacht?“

Geleitwort zur 1. Auflage

In a world where change has been greater and faster than in any other period, where many of the old ways of working are being replaced, it is crucial to address these changes, including in the pharmaceutical world. Technology is having a huge impact on this sector in many different ways. From research to delivery, passing through fulfillment, many changes are there already, and more big changes will come our way, too. Artificial Intelligence is an example of what is still going to come in a big hit. Bookstores are a simple example to illustrate that change as well. Many physical bookstores have closed their doors, despite many movements and petitions. Interestingly, the human touch and capabilities are still unique and essential. It needs to be fostered though. Most of us are living daily life on auto-pilot. Often not being really present, listening, inquiring, thinking outside of the box. It's time to wake up, focus on our relationships (with ourselves and others), to make our work more meaningful, to be able to be fulfilled – touching and helping even more lives.

Tony Robbins is considered the #1 coach and strategist in the world. He certainly could develop a cutting-edge work for the pharmaceutical world. And what if such a coach already knows his tools, plus: is a deep expert with more than a quarter of a century of experience working in the pharmaceutical field. Monika Raulf is this courageous coach and pharmacist that has high standards and is changing a whole industry. I am glad she took this role as she has the best of two worlds: Not only has she the brains to research, study, focus on what is needed, keep people accountable, call it tight, she also has this big heart that cares about people, about their happiness and fulfillment, nourishing them with what is needed.

Monika has created the copha® Kit to offer even more possibilities for a wider range of perspective. You will find here an introduction to the coaching tools specifically designed for the pharmacy world, tools and content on body language, holistic consultation, how to make pharmacy a good place for client and staff, as well as how and why a change is striven for. You will be able to become aware of what you are doing during the consultation, when to do it and how to do it. You will get detailed information about:

- copha® Transition Training
- copha® Peak State Management
- copha® System by unpacking the copha® Kit

This book is a path for growth; so you are more fulfilled at your work, by being an expert knowing different tools to connect with the client, making inquiries, giving the best service and being at the top of your field. There are only two warnings:

1. **This work is about being active.** You will get all the knowledge to get started and make an impact. It's not about doing passive reading; it is written in an active format with instructions and exercises. It's about execution and making it happen!
2. When you decide to turn this page and get to it ... **You can become addicted!** Once you apply the tools and discover the bliss of being present and being in the flow doing the best possible work, there will be no way turning back into old and limiting habits.

This is the last call for the pharmacies and pharmacists to stand up and speak up for themselves, a time not only to survive but thrive. So, let's not be Pharmatrons, let's get started on the coph^a® Way!

São Paulo, Brazil, May 2019

Harue Ciarlini

Ja, es ist ungewöhnlich und ja, es ist anders! Ein englisches Geleitwort, das in der Folge ins Deutsche übersetzt wird. Und ist das nicht ein wunderbarer Anlass, uns bewusst zu werden darüber, wie sehr sich gerade alles im Wandel befindet? Wie viel enger unsere Welt zusammenrückt? Brasilien-Deutschland. Englisch-Deutsch. Wie sinnvoll es ist, die räumliche Trennung zu überwinden und sich der technischen Möglichkeiten zu bedienen, um so die herzliche Verbundenheit, die „Oneness“, das gefühlte „Eins-Sein“ auch in Form eines Geleitwortes zum Ausdruck zu bringen – unabhängig von der Muttersprache. Saint-Exupéry zeigt uns mit dem kleinen Prinzen „On ne voit bien qu'avec le coeur. L'essentiel est invisible pour les yeux.“ – „Man sieht nur mit dem Herzen gut. Das Wesentliche ist für die Augen unsichtbar.“ Und um diesem so entstandenen Bild einen ganz individuellen Ausdruck verleihen zu können, benutzen wir unsere Worte. Hier also der respektvolle Transfer des englischen Geleitwortes ins Deutsche im Bewusstsein, dass die Übersetzung den englischen Worten nur hinreichend gerecht werden kann.

Monika Raulf

In einer Welt, in der Veränderungen bedeutender und schneller stattfinden als in jeder anderen Zeit und viele der alten Arbeitsweisen ersetzt werden, ist es von entscheidender Bedeutung, sich mit diesen Veränderungen zu befassen – gerade auch in der pharmazeutischen Welt. (Neue) Technologien haben auf vielfältige Weise enorme Auswirkungen auf diesen Sektor. Von der Forschung über die gesamte Umsetzung bis hin zur Aushändigung/Belieferung gibt es bereits viele Änderungen und weitere große Veränderungen werden auf uns zukommen. Künstliche Intelligenz ist ein Beispiel dafür, was in Zukunft einen großen Erfolg haben wird. Buchhandlungen sind ebenfalls ein einfaches Beispiel, um diese Änderung zu veranschaulichen – viele physische Buchhandlungen mussten trotz vieler Protestbewegungen und Petitionen ihre Türen schließen. Interessanterweise sind Menschlichkeit und humane Ressourcen immer noch einzigartig und unerlässlich. Diese müssen jedoch auch gepflegt und gefördert werden. Die meisten von uns leben im Alltag wie automatisiert, ohne zu denken – oftmals sind wir nicht wirklich gegenwärtig, hören nicht richtig zu, fragen nicht nach oder schauen über den Tellerrand hinaus. Es ist Zeit aufzuwachen. Sich auf unsere Beziehungen (mit uns selbst und anderen) zu konzentrieren, um unsere Arbeit sinnvoller/bedeutender zu gestalten und so – selbst erfüllt in unserem Tun – in der Lage zu sein, noch mehr Leben zu erreichen und dort hilfreich unterstützend sein zu können.

Tony Robbins gilt für viele als der beste Trainer und Stratege der Welt. Er könnte sicherlich eine Spitzenarbeit für die pharmazeutische Welt leisten. Und was wäre, wenn ein derartiger Coach bereits die Werkzeuge, die er dazu nutzen würde, kennt und darüber hinaus ein großer Experte mit mehr als einem viertel Jahrhundert an Erfahrung auf dem

Gebiet der Pharmazie ist? Monika Raulf ist dieser mutige Coach und eine Apothekerin mit hohem Anspruch, die eine ganze Branche verändert. Ich bin froh, dass sie diese Rolle übernommen hat, da sie das Beste aus zwei Welten vereint: Sie hat nicht nur den Intellekt zu forschen, zu studieren, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren und die Menschen in die Verantwortung einzubeziehen – sie hat außerdem ein großes Herz und kümmert sich um die Menschen, damit diese ihr Glück und ihre Erfüllung finden.

Monika hat das coph^a® Kit entwickelt, um mehr Möglichkeiten durch eine vergrößerte perspektivische Reichweite anzubieten. Sie werden hier eine Einführung in Coaching-Tools finden, die speziell auf die Apothekenwelt zugeschnitten sind. Diese Tools umfassen Inhalte zur Körpersprache, zu einer umfassenden Beratung, wie Sie die Apotheke zu einem guten Ort für Kunden und Mitarbeiter machen und wie und warum eine Veränderung erstrebenswert ist. Sie werden in der Lage sein, sich bewusst zu machen, was Sie während der Beratung tun und wann und wie Sie es tun. Sie finden detaillierte Einführungen zu den folgenden Tools:

- coph^a® Koppeltraining
- coph^a® Peak State Management
- coph^a® System durch Auspacken des coph^a® Kits

Dieses Buch ist der Weg für Ihr persönliches und berufliches Wachstum, sodass Sie bei Ihrer Arbeit noch zufriedener sein können, indem Sie als Experte verschiedene Werkzeuge kennen, um mit dem Kunden in Kontakt zu treten, die entsprechenden Fragen stellen können und mit dem besten Service auf Ihrem Spezialgebiet an der Spitze stehen. Es gibt nur zwei Warnungen:

1. **In diesem Buch geht es darum, aktiv zu sein.** Sie erhalten das gesamte Wissen, um loszulegen und etwas zu bewirken. Es geht nicht darum, passiv zu lesen. Das Buch ist in einem aktiven Format mit Anweisungen und Übungen verfasst. Es geht darum, in die Umsetzung zu kommen und es zu tun!
2. Wenn Sie sich entscheiden, diese Seite umzublättern, kann es Sie packen und **Sie könnten süchtig danach werden!** Wenn Sie die Werkzeuge einmal angewendet haben und das Glück entdecken, präsent im Jetzt zu sein und im Flow die bestmögliche Arbeit zu leisten, gibt es kein Zurück zu alten und einschränkenden Gewohnheiten mehr.

Dies ist der letzte Aufruf an die Apotheken und Pharmazeuten allgemein, aufzustehen und für sich selbst einzutreten. Zeit, nicht nur zu überleben, sondern auch zu gedeihen. Also lasst uns keine „Pharmatrons“ sein, lasst uns auf die coph^a® Art loslegen!

Vorwort zur 1. Auflage

Alltägliches, Andersartiges und Außergewöhnliches. So lautete der erste Arbeitstitel dieses Buchs. Genau das werden Sie auch finden – und einiges mehr. Während des „Projektes Buch“ kristallisierte sich allerdings immer weiter heraus, dass dies eine Grundlage ist, auf der wir durchstarten. Die Basis des heutigen Apothekenalltags, der stets außergewöhnlich und immer andersartig ist, bietet uns eine wunderbare Gelegenheit zur Weiterentwicklung. Zur Entdeckung neuer Wege. Ungeahnter Möglichkeiten und noch nie dagewesener Ideen und Figuren. An dieser Stelle ein von Herzen kommendes Dankeschön an alle, die an dieser internationalen, herausragenden Kreativarbeit beteiligt waren!

Doch worum geht es in der Erweiterung dessen eigentlich? Dürfen wir nicht noch einen nächsten Schritt wagen und einen Blick in die Zukunft werfen? Und uns fragen, wie sich der Apothekenalltag in Zukunft darstellen wird? Antizipieren, welche Herausforderungen wir annehmen dürfen? Herausfinden, welche Aspekte wir in Zukunft zunehmend berücksichtigen dürfen? Und wie wir diesen gerecht werden können? Und ja, das Wort „dürfen“ ist mir an dieser Stelle wichtig. Nicht „sollen“, „sollten“ oder „müssen“. Hinter dieser „Ich-darf“-Philosophie verbirgt sich der mir eigene Glaubenssatz, dass jedes große Problem eine immense Wachstumschance birgt. Vorausgesetzt, wir gehen ergebnisoffen, flexibel und neugierig mit dieser „Lösung in Arbeitsbekleidung“ um.

Zeitgleich möchte ich Ihnen anbieten, dass es keine Zufälle gibt. So wenig, wie es ein Zufall ist, dass dieses Buch gerade jetzt zu diesem Zeitpunkt erscheint, so wenig zufällig halten gerade Sie es in der Hand. Wir werden gemeinsam und doch jeder für sich auf unterhaltsame, spielerische und manchmal auf überraschend einfache Art und Weise herausfinden, wo mögliche Anknüpfungen und Entwicklungspotenziale liegen. Denn in der Verbindung der pharmazeutischen Kerninhalte mit denen des Coachings ergeben sich ungeahnte Möglichkeiten. Diese ganz authentisch und individuell zu integrieren, zu nutzen und, in genau dem Maße, wie es für Sie ganz persönlich zuträglich ist, zu erweitern, darf ich Sie einladen. Dabei sind mir Praxisnähe und Anwendbarkeit für Sie wichtig. Nutzen Sie die Aufforderungen zur Umsetzung und die sich Ihnen bietenden Gelegenheiten. Begeben Sie sich möglichst häufig und möglichst bewusst, ganz mutig und unerschrocken aus Ihrer sicheren Komfortzone heraus und erleben Sie, welches „Mehr“ an Möglichkeiten Ihnen in der Folge zur Verfügung steht. Am besten tun Sie das im Team. Denn in dem sich gegenseitig motivierenden und inspirierenden Transfer der so gewonnen Erkenntnisse liegt das Geheimnis des Erfolges: Zusammen ist hier das Zauberwort.

Dieses Wort nehme ich auch gleich zum Anlass und erzähle Ihnen, dass ich häufig zu Beginn des Coachings auf verblüffte Gesichter treffe, wenn ich schildere, dass wir „Zusammen“ herausfinden werden, wohin uns der Weg in den nächsten Stunden führen wird. Erwartet wird gerne, dass ich fertige Lösungen präsentiere, wahlweise mit Druck zu implementieren versuche und nur passiv umgesetzt wird, was vorgeschlagen wird. Dem ist nicht so. Denn jede einzelne Apotheke, jeder einzelne Mitarbeiter hat ganz individuelle und oft sehr unterschiedliche Ideen, Ansätze und Wünsche, auf die einzugehen im Wesen meines Coachings liegt. Das bedeutet, dass es kein Coaching zweimal gibt und „Arbeit von der Stange“ verbietet sich. Und doch gibt es auch Gemeinsamkeiten. Wie zum Beispiel eine Wertehierarchie, die sogar apothekenübergreifend zumindest sehr ähnlich ist. Wer hier glaubt, die Erstellung einer solchen könne der Apotheke keinen Transfer in den Alltag und somit auch keinen messbaren Mehrwert liefern, dem darf ich anbieten, dass eine Apotheke daraus sogar ein neues Logo (Sonnenstrahlen, die mit den jeweiligen Wer-

ten beschriftet sind), eine für Kunden äußerst attraktive Schaufensterdekoration sowie einen immensen Motivationsschub kreiert hat! Sie ahnen es wahrscheinlich bereits: der Name der Apotheke lautet Sonnen-Apotheke!

Zu einem Zeitpunkt des sich überschlagenden Wandels dürfen wir zeigen, dass wir alle an einem gemeinsamen Strang ziehen und in einem Boot sitzen. Einigkeit und klare Zielausrichtung untermalen, welches Feuer der Leidenschaft in uns lodert. Es ist die Leidenschaft, uns für unsere Kunden im Dienste Ihrer Gesundheit umfassend einzusetzen.

Und was sich hier möglicherweise so kryptisch distanziert, sachlich und politisch korrekt liest, werden wir in Kapitel eins und mit der Vorstellung der liebenswerten Kollegin Mrs. Mira More, ihres Zeichens frisch gebackener pharmazeutischer Coach, sehr lebendig werden lassen.

In diesem Sinne in kollegialer Verbundenheit die sehr herzliche Aufforderung:
Lassen Sie uns entzünden, was in uns brennt!

Horneburg, im Herbst 2019

Monika Raulf

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort	VI
Geleitwort zur 1. Auflage	VII
Vorwort zur 1. Auflage	X
1 Mira More	1
1.1 Mira More und wie alles begann	2
2 Mrs. Mira More trifft Mr. Why	4
2.1 Pharmazeutisches Coaching – Warum? Apotheke der neuen Zeit.	7
3 Mrs. Mira More – Kraftort Apotheke	9
3.1 Pharmazeutisches Coaching – Der Raum	10
4 Mrs. Mira More – Heilberuf	11
4.1 Pharmazeutisches Coaching – Die Neue Disziplin	12
5 Mrs. Mira More – Werkzeugkoffer coph[®] Kit	14
6 Pharmazeutisches Coaching-coph[®] Frame „Pyramide Praxisnah“	19
6.1 Dilts'sche Pyramide – Neurologische Ebenen	20
6.2 Dilts'sche Pyramide – Apothekenspezial	24
7 Pharmazeutisches Coaching-coph[®] Frame „Special S.uper C.O.R.E“	27
7.1 Pharmazeutisches Coaching-Voraussetzungen für „Special S.uper C.O.R.E“	28
8 Pharmazeutisches Coaching-coph[®] Kit „Brillante Basis“	30
8.1 Die vier Lernstadien	31
8.2 Sender-Empfänger-Modell	33
8.3 Rapport	36
8.4 Miller'sche Zahl 7 ± 2	38
8.5 55-38-7	40
8.6 S.uper coph [®] C.O.R.E	41
8.7 Vier-Ohren-Modell	44
8.8 Eisenhower-Modell	48

8.9	So-tun-als-ob	53
8.10	Metaebene	57
8.11	Reframing	60
8.12	Timeline	63
9	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit	
	„Faszination Filter“	66
9.1	Geheimnisvolle Gedankenwelt	66
9.2	Freudiges Froschhüpfen	70
9.3	Gedanken – Welten – Schaffen	72
9.3.1	Zeit für Placebo-Gedanken	77
9.3.2	Wenn nicht jetzt, wann dann: Homöopathie 😊	79
9.3.3	Spätestens jetzt: Die Nocebo-Idee	83
9.4	Wahrnehmungskanäle	85
9.4.1	Ein Startschuss zum ersten Überblick	87
9.4.2	Welchen Kanal bevorzuge ich selbst?	89
9.4.3	VAKOG in der alltäglichen Praxis	91
9.5	Glaubenssätze	94
9.5.1	Glaubenssatzarbeit	97
9.6	Werte	100
9.6.1	Wissenswertes	101
9.6.2	Werte über Werte	102
9.6.3	Werteanalyse	103
9.6.4	Wertehierarchie	105
9.6.5	Werte in der Apotheke	107
10	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit	
	„Zauber der Worte“	111
10.1	Zauber der Worte	111
10.2	LAB Profil – Eine Einführung	115
10.2.1	Proaktiv versus reaktiv	117
10.2.2	Internal versus external	118
10.2.3	Prozedural versus optional	121
10.2.4	Detail versus Überblick	122
10.2.5	Hin zu versus weg von	123
10.2.6	Convincer-Kanal	126
10.2.7	Reaktion auf Stress	128
10.3	LAB Profil – Die Zusammenfassung „Magic 5“	130
10.4	Fragetechniken	134
10.5	Kundensprache	138

10.6	Tops und Flops	139
10.7	Klugschieterei anbei – Modaloperatoren 😊	142
10.7.1	Müssen: als Ausdruck der Notwendigkeit	143
10.7.2	Wollen: als Ausdruck des eigenen Willens	143
10.7.3	Können: als Ausdruck der Möglichkeit.....	143
10.7.4	Sollen: als Ausdruck einer Empfehlung.....	144
10.7.5	Dürfen: als Ausdruck der Erlaubnis.....	145
11	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Magie der Körpersprache“	146
11.1	Magie der Körpersprache	147
11.2	Charlie Brown – antidepressives Stehen	148
11.3	Usain Bolt – die Siegerpose	149
11.4	copha® Peak State	150
11.5	copha® Peak State Management	153
11.6	copha® Peak State Management individuell	157
11.7	Ergebnis copha® Peak State Management	158
11.8	copha® Power-Fragen für alle Fälle	158
11.9	Energien im Flow	160
11.10	Emotionen – oh je, hatte ich auch schon einmal!	164
11.11	Ergebnis kommt von „sich ergeben!“	169
12	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Umfassende Beratung möglich machen“	173
12.1	Definition der umfassenden Beratung	173
12.2	Umfassende Beratung trainieren	175
12.3	copha® Koppeltraining für Pharmazeuten	176
12.4	Überleitungen	180
12.4.1	Überleitungen allgemein	181
12.4.2	Überleitungen speziell	186
12.5	Überleitungen entwickeln	190
12.5.1	copha® Koppeltraining vorwärts	191
12.5.2	copha® Koppeltraining rückwärts.....	191
12.6	Überleitung in innerer Suche möglich machen	193
12.7	Überleitung in Zeiten erschwerter Bedingungen – Pst, KISS macht's möglich	196
12.8	Überleitung? Nicht möglich? – Geht nicht, gibt es nicht 😊	200
12.9	PS auf die Straße: Indikationen und Ideen	201
12.10	Alle „Verkaufs-Ampeln“ stehen auf Grün	206

13	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Apotheke Wunderbar“	211
13.1	Kundensicherung	211
13.1.1	Beste-Freundin-Prinzip	212
13.1.2	Verknüpfung des Kano-Modells mit dem Beste-Freundin-Prinzip...	213
13.1.3	Mit der Lupe unterwegs	216
13.1.4	Kondratjew	219
13.2	Personalsicherung	222
13.2.1	Flow fühlen	222
13.2.2	Feedback geben	224
13.2.3	Taxifahrer sein	228
13.2.4	Triple A	233
13.2.5	Triple Z	238
13.3	Chefsicherung – im Multiple-M-Verfahren	244
13.3.1	Interviewfragen	245
13.3.2	Multiple-M: Mitarbeiter-Message Nummer 1	246
13.3.3	Multiple-M: Mitarbeiter-Message Nummer 2	247
13.3.4	Multiple-M: Mitarbeiter-Message Nummer 3	248
13.3.5	Multiple-M: Mitarbeiter-Message Nummer 4	248
13.3.6	Multiple-M: Meisterschaft	249
13.4	Chefsicherung – in eigener Sache	250
13.5	Führungskonzept „Shared Leadership“	252
14	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Apotheke Wandelbar“	256
14.1	Aktuelle Situation	256
14.1.1	Bewertung der aktuellen Apothekensituation (Perspektive: äußeres Wachstum)	257
14.1.2	Bewertung der aktuellen Apothekensituation (Perspektive: innere Entwicklung)	258
14.2	Zielearbeit	260
14.3	Walt-Disney-Strategie	263
14.4	Quo vadis – quid facis – qui vis?	270
14.5	Unde venis? – Timeline der Apotheke	271
15	Pharmazeutisches Coaching-copha® Check „E-Rezept“	274
16	Pharmazeutisches Coaching-copha® Check „Botendienst“	280

17	Pharmazeutisches Coaching-copha® Check „Telepharmazeutische Beratung“	286
18	Pharmazeutisches Coaching-copha® Check „Medikationsmanagement“	291
18.1	Mittels Brown Bag zur Medikationsanalyse	294
18.2	copha® MetaCheck – „Medikationsanalyse Plus“ im Kraftort Apotheke	296
18.3	copha® MetaCheck – „Gut behütet“ per Power-Fragen für alle Fälle	301
19	Pharmazeutisches Coaching – Heilberuf im Kraftort Apotheke	303
20	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Merk-würdige Spiele“	306
20.1	copha® Pharmazeuten Stadt-Land-Fluss	306
20.2	copha® Basis-Bingo Zauber der Sprache	307
21	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Do-it-Arbeitsblätter“	308

ARBEITSBLÄTTER

Übersicht	309
Arbeitsblatt 1	311
Arbeitsblatt 2	312
Arbeitsblatt 3	313
Arbeitsblatt 4	314
Arbeitsblatt 5/1	315
Arbeitsblatt 5/2	316
Arbeitsblatt 5/3	317
Arbeitsblatt 5/4	318
Arbeitsblatt 5/5	319
Arbeitsblatt 5/6	320
Arbeitsblatt 6	321
Arbeitsblatt 7	322
Arbeitsblatt 8	323
Arbeitsblatt 9	324

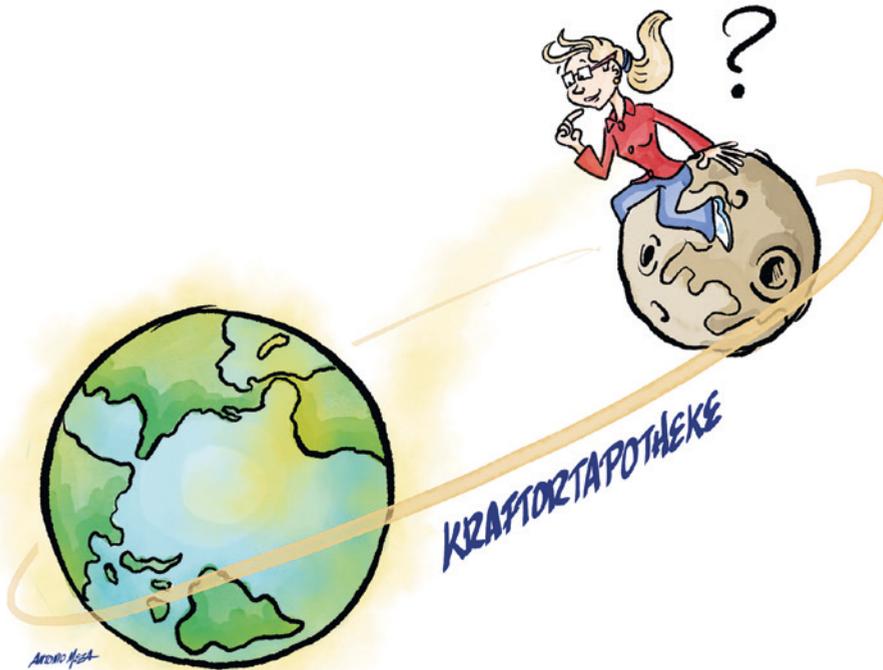
Arbeitsblatt 10	325
Arbeitsblatt 11	326
Arbeitsblatt 12	327
Arbeitsblatt 13	328
Arbeitsblatt 14	329
Arbeitsblatt 15	330
Arbeitsblatt 16	331
Arbeitsblatt 17	332
Arbeitsblatt 18	333
Arbeitsblatt 19	334
Arbeitsblatt 20	335
Arbeitsblatt 21/1	336
Arbeitsblatt 21/2	337
Arbeitsblatt 22	338
Arbeitsblatt 23	339
Arbeitsblatt 24	340
Arbeitsblatt 25/1	341
Arbeitsblatt 25/2	342
Arbeitsblatt 26	343
Arbeitsblatt 27	344
Arbeitsblatt 28	345
Arbeitsblatt 29	346
Literatur	347
Bildnachweis	349
Sachregister	351
Danksagung	359
Die Autorin	361

1 Mira More

Ein modernes Märchen im Jahr 2021, das beginnt, wie jedes Märchen schon immer begonnen hat: Once upon a time – Es war einmal vor langer, langer Zeit. An einem fernen Ort. Und ganz gleich, ob Du diesen Ort schon einmal bewusst bereist hast oder auch nicht: sei gewiss, es gibt einen Platz in Dir, der genau dort schon einmal war. Einen Ort der Stille. Einen Ort der Gewissheit. Einen Ort der Kraft. Den Kraftort. Den einen Ort, an dem Du Kraft jagst. Und Stärke gewinnst. Der Dich beflügelt. Der Dich abtauchen lässt. Den einen Ort, an dem Du weißt: hier bin ich richtig. Hier bin ich zu Hause. Hier bin ich. Ich bin hier. Ich bin. Ich. Und alles ist eins. Ist „all-eins“. Fügt sich nahtlos und ganz wunderbar zusammen. Oder war eben noch nie getrennt. Und an genau diesem Ort startet die Reise unserer märchenhaften, wundervollen Hauptfigur. Mira More. In den unendlichen Weiten dieses Ortes, fernab von zeitlichen Limitierungen. Noch ganz ruhig und völlig unbeeindruckt von den irdischen Unwägbarkeiten blickt sie umher. Lässt ihren Blick liebevoll schweifen und ist glücklich, zufrieden und voller Klarheit.

Selbst für ein Märchen zu schön, um wahr zu sein. Und modern hin oder her, wo bleibt der Kontrahent? Nachdem wir nun schon unsere Heldin gefunden haben? Beziehungsweise: sie uns. Denn, Moment! Ihr Blick gerät ins Stocken. Bleibt hängen. Lässt an Klarheit zu wünschen übrig. Von „Eins-Sein“ keine Spur. Aus dem Universum scheint ein Oligoversum, ja ein Multiversum zu werden. In welcher Realität findet sie sich denn blicktechnisch ganz staunend und fassungslos gerade wieder? Und genau dies ist der Augenblick. Kennst Du das auch? Dieser eine Moment, in dem Du weißt, ab jetzt sind die Karten neu gemischt. Denn in diesem Märchen, da kommen wir ins Spiel. Irdisch. Menschlich. In Form und Farbe. In Zeit und Raum und Fleisch und Blut. Körperlich verdichtet. Energetisch geladen. Emotionale Wesen im Bestreben, die Ihnen gestellten Aufgaben besten Wissens und Gewissens zu lösen. Mal zusammen. Mal gegeneinander. Mal „all-ein“. Und schon ahnen wir: Kontrahenten gibt es nicht nur zur besseren Dramaturgie im Märchen – auch für uns dreidimensionale Geschöpfe scheint zu gelten: je polarer und je diversifizierter, desto mehr Entwicklungspotenzial ist vorhanden. Oh ja!

Doch kehren wir zurück zu unserer Heldin, die mittlerweile ihren Blick nicht mehr von den faszinierenden Begebenheiten, die sie beobachtet und die sie interessiert aufschnappt, wenden kann. Dieses Schauspiel, das sich ihr bietet und das, so voller Entwicklung, wie es auch bereits bisher gewesen sein mag, durchaus Perspektiven bereithält, die sich ihren universellen Erfahrungen entziehen. Stress, Hektik, Sorgen und Nöte, physi-



○ Abb. 1.1 Mira More – Es war einmal ...

sche Schmerzen. Antrieb für Tun. Statt Glück im Sein. Nun, was immer es mit dieser Tragödie auf sich hat, Mira More bleibt weiter im Beobachtungsmodus. Mit Adlerraugen registriert sie, dass dieses Volksstück alles andere als ein Einakter ist. Mehrere Aufzüge, Pausen und unterschiedlichste Handlungsebenen ermöglichen es ihr, vielschichtig und immer auch mit einer Kombination aus leichtem Stirnrunzeln, hochgezogenen Augenbrauen und leicht verstecktem Schmunzeln die Transformation, die langsam voranschreitet, aus der Ferne, noch unbeteiligt, entspannt zu begleiten. Ihr größtes Interesse allerdings gilt den Bemühungen all derer, die sie beobachtet hat, wieder „ganz“ zu werden. Zur Ruhe zu kommen. Heilung zu erfahren. Das, was für sie so selbstverständlich ist, dass sie sich diesen Mangelzustand, der sich offensichtlich ebenfalls auf so vielfältige Art und Weise zeigen kann, gar nicht vorzustellen mag. Als echte Heldin jedoch ahnt sie bereits, was auf sie zukommen wird.

1.1 Mira More und wie alles begann

Mittlerweile hat sie sich durch aufmerksames Beobachten sehr viel detailgenauer mit dem Thema „Heilung“ befasst. Interessantes Wort in jedem Fall. Heilung als Prozess. Als ganz werden. Ganz sein. Und besonders im physischen Aspekt ein Gesundwerden. Gesund sein. Und Gesundheit scheint vor allen Dingen eine Abwesenheit von Krankheit zu sein. Per definitionem. Aber eben nicht nur. Sondern auch Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlergehens. So zumindest eine der gebräuchlichsten

Standarddefinitionen, auf die sich die Menschheit hat einigen können, wie Mira More herausgefunden hat. Doch wer definiert denn nun dieses Wohlergehen? Wer erklärt, wann es erreicht ist? Woher wird dieses Wissen, dass es so ist, bezogen? Wer nährt diesen Zustand? Positiv wie negativ? Das sind Fragen, die sich ihr, physisch ganz unbedarft, aus ihrer universellen Perspektive heraus, stellen. Und wo kommt hier die universelle Weisheit zum Ausdruck? Der Seelenanteil, der authentisch gelebt werden will? Wo wird dieser berücksichtigt? Oh. Das sind neue Informationen? Oh. Das ist gar nicht so greifbar, wie sie dachte? Oh. Das ändert natürlich alles.

Um ihrer Rolle als Heldin gerecht werden zu können, braucht es also mehr als nur die Beobachterrolle? Oh. Sie soll selbst die Erfahrung machen? Als Mensch gesund und krank sein. Und Heilung erfahren? Und auch heilsam für andere sein können? Vielleicht sogar Wunder bewirken? In jedem Falle einen Wandel einleiten? Oh. Das ist eine weitere Aufgabe. Also nicht nur für sich? Auch für andere das Tor zu einer neuen Welt zu schaffen, damit auch sie in dieses Bewusstsein einzutauchen vermögen? Dieses Feld an Möglichkeiten zu eröffnen? Wie kann das nur gelingen? Da ja Frauen – soweit definiert in ihrer Beschreibung ist Mrs.(!) Mira More mittlerweile bereits offensichtlich (!) – lediglich Lösungen und keine Probleme kennen (!), lässt sie ihren Blick erneut schweifen. Oh. Ja. Stimmt.

Da gibt es doch diese besondere Gruppe von Menschen. Heilberufler mit einem ganz besonderen Auftrag. Dem der „ordnungsgemäßen Versorgung der Bevölkerung mit Arzneimitteln“. Na, das klingt doch vielversprechend. Ein kompletter Berufsstand, der sich der Ausübung der Heilkunst verschrieben hat. Wie wäre es, wenn sie ihre irdischen Erfahrungen als Arzneimittelfachfrau macht? Ihre universelle Inspiration einfließen lässt, um einen Kraftort der besonderen Art zu gestalten? Einen Ort, an dem genau die Ruhe, das Jagen der Kraft und das Gewinnen der Stärke im Hinblick auf den guten Heilungsprozess möglich sind? Einen Ort des Miteinanders im Sinne der Gesundheit, und zwar aller Beteiligten? Einen Ort, an dem zwar nicht die Zeit stillzustehen scheint – im Sinne des positiven Entwicklungsprozesses allerdings auch kein Stress, keine Hektik, keine Sorgen, keine Nöte mehr ausgelöst werden? Als echte Heldin ahnt Mrs. Mira More: selbst für ein Märchen zu schön, um wahr zu sein. Als echte Heldin allerdings nimmt sie die Challenge an und stellt sich ihrer Aufgabe: Die Fortsetzung folgt auf dem Fuße!

2 Mrs. Mira More trifft Mr. Why

Szenenwechsel – wie im modernen Märchen üblich!

Bühne: Erde.

Zeit: Mitten im Geschehen.

Thema: Warum? Warum ist es so, wie es ist? Warum ist es so gekommen, wie es ist? Warum hat sich der Heilberuf so entwickelt, wie er sich entwickelt hat? Und warum, bitte schön, gibt es (noch) keinen Kraftort Apotheke?

Mrs. Mira More, seit einiger Zeit stolze Erdenbürgerin und auf dem besten Weg ihre irdischen Erfahrungen als Arzneimittelfachfrau zu sammeln, erinnert sich immer wieder daran, worum es ihr genau geht! Heilung, Heilberuf und Kraftort Apotheke gilt es zu erforschen. Für ein noch besseres, noch umfassenderes „Mehr“ an Möglichkeiten auf allen Ebenen zu gesunden. Genau in diesem Moment steht sie gedankenverloren auf der gegenüberliegenden Straßenseite einer belebten, ja hochfrequentierten Apotheke und sieht dem regen Treiben zu. Sieht die gut beleuchteten, mit blinkenden Werbungen ausgestatteten Schaufenster. Die hereineilenden und herausströmenden Kunden. Manchen sieht sie die Erkrankung förmlich an. Bei manchen spürt sie eine Traurigkeit. Andere wiederum wirken beim Verlassen „aufgeräumter“, hoffnungsvoller. Mitarbeiter sieht sie auch. Manche eilig, manche mit hochrotem Kopf. Andere eher konzentriert und fokussiert. Wiederum andere in aller Seelenruhe ein Pläuschchen haltend. Die ganz Bandbreite menschlicher Interaktion. Basis hierfür scheinen verschieden große, verschiedenfarbige, meist rechteckige Päckchen zu sein, mit denen die Menschen diesen Ort wieder verlassen. Und während sich Mrs. Mira More noch fragt, wie genau das mit ihrem „Forschungs-Auftrag“ zusammenhängt, gesellt sich überraschenderweise und fast unbemerkt ein Herr zu ihr, stellt sich als Mr. Why vor und lädt sie ins Café „Zur Neuen Zeit“ an der Straßenecke ein, um dort das „Warum“, das ihr so wichtig ist, zu beleuchten! Mrs. Mira More ist sich sicher, dass Dinge nicht zufällig geschehen, sondern einem, wenn auch manchmal nicht ganz einsichtigen Plan folgen und so verlässt sie ihren Beobachtungsposten und begleitet Mr. Why. Sie finden sich in regem Austausch wieder, der keine (also fast keine!) Frage unbeantwortet lässt. Denn Mr. Why ist es ebenfalls ein Anliegen, das innere Verständnis für die Heilung zu erhöhen und zu einer Entwicklung beizutragen, die gerade jetzt immense Geschwindigkeit aufzunehmen scheint und wirklich, wirklich von Nöten ist.

Sie finden ein ruhiges Plätzchen, etwas abseits vom Trubel und machen es sich bequem. Mr. Why stellt sich als weltgewandter, umsichtiger Wissenschaftler mit Herz und Ver-



○ Abb. 2.1 Mrs. Mira More meets Mr. Why

stand vor. Seit geraumer Zeit schon beschäftigt er sich mit genau den Aspekten, die Mrs. Mira More bewogen haben, die Apotheke in das Zentrum ihres Interesses zu stellen. So bittet sie ihn, zunächst den großen Rahmen für sie aufzumachen, innerhalb dessen sich die gesamte Apothekenwelt zu dieser Zeit nun befindet. Mr. Why beginnt zu erzählen. Aus seiner ganz persönlichen Sicht stellt er Bezüge her. Bezüge, die weder den Anspruch auf absolute Richtigkeit haben noch die Wahrheit an sich darstellen können. Sie sind allein dazu angetan, Mrs. Mira More gedanklich abzuholen.

Früher einmal, ganz früher, als die Menschen begannen, sich aktiv mit Heilung auseinanderzusetzen und sich um Heilung zu kümmern, haben sie ganzheitlich gedacht. Körper, Geist und Seele einbezogen. Sie hatten eine enge, natürliche Verbindung zur Umgebung und begriffen sich als Ganzes. So war mit Heilung auch ein „Ganz-Werden“ gemeint. Sie griffen vornehmlich auf die natürlich vorhandenen Dinge zurück und arbeiteten zum Beispiel mit Heilkräutern. Stück für Stück vertieften sie ihre Kenntnisse, die Präzision nahm zu und mit ihr auch die Detailgenauigkeit und Komplexität. Allerdings ging damit auch einher, dass der große Zusammenhang, der universelle Kontext verloren ging. Der natürliche, gegenwärtige Bezug trat mehr und mehr in den Hintergrund. Und nicht nur die Verbindung zur Natur. Auch die Verbindung zum eigenen Körper und dessen Bedürfnissen, die ja so vielfältig sind. Das alles gilt im Übrigen nicht nur für die Heilkunde. Doch diese beschäftigte sich zunehmend damit, die Prozesse der Wiederherstellung der körperlichen und seelischen Gesundheit mit einer Minimierung von Erkrankungen gleichzusetzen. Die Blickrichtung tendierte immer weiter, immer stärker, immer ausschließlicher gen dem, was mit den Sinnen wahrnehmbar war und sich wahlweise in Symptomen äußerte. Das „Un-Sinn-ige“ der nicht-materiellen, nicht physischen Welt wurde zusehends nicht mehr für „Wahr genommen“.

Ein Herr Namens Newton, Sir Isaac Newton, um genau zu sein, der unter anderem von Ursache und Wirkung sprach, hatte entscheidenden Einfluss auf die Entwicklung. Sein Paradigma: Ich tue A und es resultiert B daraus. Und das kann ich nachweisen. Historisch kombiniert mit „Ich denke, also bin ich“, was eine weitere Trennung von Geist, Körper und Seele mit sich brachte, führte dies dann zu einem regelrechten „Boxendenken“. Zeitgleich wurden die Begriffe „spirituell“ und „fühlen“ in eine Kiste gesteckt und kamen erst einmal nicht so recht wieder heraus. Technologische Fortschritte unterstützten diesen Newton'schen Ansatz, der bis heute gültig ist und seine Berechtigung hat. Er hat seine Berechtigung – allerdings nicht immer!“

Mrs. Mira More fragt nach, denn das bedarf natürlich der weiteren Klärung. Und so verspricht Mr. Why ein extra Kapitel genau diesem Aspekt zu widmen. Aus seiner Sicht schließt sich hiermit ein Kreis und eröffnet den Bezug zur Apothekenwelt. „Auch in der Pharmazie nahm diese Entwicklung ihren Lauf. Evidenzbasiert und bis auf das Subatomare präzise nachweisbar. Mit Studien in Bezug auf Wirksamkeit und Wirkung belegt. Doch lassen sich nicht alle Phänomene auf diese Art und Weise erklären. Es gibt Dinge zwischen Himmel und Erde, die nicht mit diesem Paradigma greifbar sind.“

Mr. Why fährt fort: „Wir gehen noch einmal in die Vergangenheit zurück: Ein gewisser Herr Einstein, Albert Einstein, um auch hier genau zu sein, entwickelte eine andere Theorie. Und Achtung. Hier unterscheiden sich die beiden Herren und Ihre Ansätze. Das Newton'sche Gesetz ist ein physikalisches Gesetz und beschreibt eine Beobachtung, während die Theorie von Einstein eine Theorie ist und eine Erklärung liefert für das, was beobachtet und per Formel als Naturgesetz beschrieben wird! Sehr spannend. Mit Newton, Einstein und vielen weiteren trafen sich Gesetz und Theorie, Beobachtung und Erklärung. Quantenforschung, Epigenetik und eine Vielzahl anderer Disziplinen folgten. All das generiert ein „Mehr“ an Möglichkeiten, das unsere medizinischen Erfolge und Misserfolge noch viel besser beschreiben und auf das auch die Apotheken zukünftig noch intensiver und bewusster zurückgreifen werden können. Denn noch sind viele heilberuflich Tätige in diesem Punkt unbewusst. Sie fühlen jedoch, sie arbeiten bereits auf dieser Basis. Sind sie nicht nur in Krisenzeiten viel mehr als „nur“ die ordnungsgemäße Versorgung der Bevölkerung mit Arzneimitteln. Und ist Gesundheit und Heilung doch viel mehr als „nur“ die Einnahme eben dieser. Leider ist dieses Wissen auch bei den Kunden verloren gegangen. Glauben diese noch, mit dem Beheben des Symptoms sei die „Sache“ erledigt. Arzneimittel plus Einnahme sei gleich „gesund“. Oder im besten Falle „geheilt“. Dem ist nicht so, wie wir wissen. Heilung passiert von innen heraus. Als Prozess. Ist nicht abgeschlossen. Und weitergehend spannend ist, dass auch eine Erwartungsheilung schon ursächlich wirksam sein kann. Allerdings nur dann, wenn sie mit einem entsprechenden Gefühl verbunden ist. Und hier sind wir beim Apothekenpersonal und der empfundenen, gefühlten Heilberufung, die differenzierter in der Beratung und ihrer Tätigkeit unterwegs ist, als symptomatisch und in der Behandlung von Krankheit und Behinderung tätig zu sein. Die über das Agieren im medizinischen Heilungsbegriff, der körperlichen Genesung, hinausgeht.“

Mr. Why beendet seinen Monolog und holt tief Luft. Puh. Was für ein Exkurs. Sicherlich historisch nicht formvollendet und in keinster Weise perfekt oder gar komplett. Mrs. Mira More konnte viel für sich mitnehmen. Sie hat einen Überblick über das augenblickliche situative „Warum“ gewinnen können. Warum Apotheken auf die evidenzbasierten Zahlen, Daten, Fakten setzen und bevorzugt darauf basierend empfehlen. Warum Kunden dazu tendieren, Ihre Verantwortung beim Arzneimittel abzugeben. Und warum jetzt der beste Zeitpunkt ist, die Apotheke der neuen Zeit ins Leben zu rufen. Mit dem Apo-

thekepersonal der neuen Zeit. Mit deren ebenfalls neuen Dienstleistungen. Für den Kunden der neuen Zeit und für den Kraftort Apotheke. Für ein „Mehr“ an „Heilungsmöglichkeiten“.

2.1 Pharmazeutisches Coaching – Warum? Apotheke der neuen Zeit

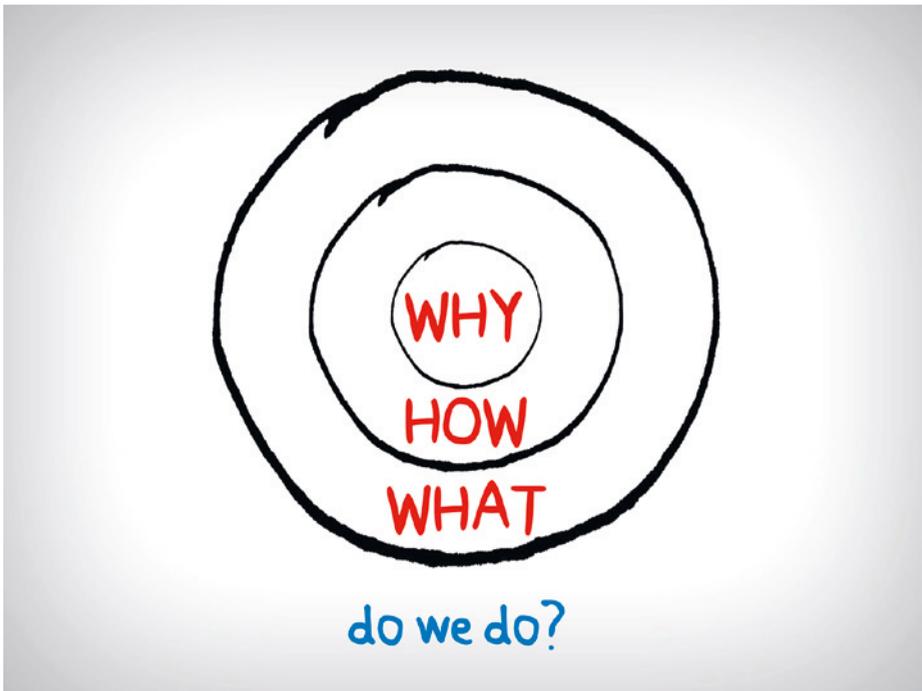
Das „Warum“ zu wissen, ist essenziell. Es ist unser Motor.

Das „Warum“ zu spüren, ist universell. Es ist der Antrieb für unseren Motor.

Monika Raulf

Es gibt den wunderbaren Satz und das gleichnamige Buch des Amerikaners Simon Sinek „Start with Why“ – „Frag immer erst Warum“. Mrs. Mira More hat diese Philosophie bereits kennen- und schätzen gelernt (► Kap. 5). Und genau wie sie dürfen wir uns erlauben, diese Denkweise für uns in die Apothekenwelt zu übernehmen. Gestatten wir uns, unser „Warum“ auf der Basis des historisch gewachsenen Apothekerberufs zu hinterfragen. Gestatten wir uns, unser „Warum“ durch die sachliche Analyse emotional aufzuladen. Gestatten wir uns, unserem „Warum“ „Schmackes“ zu geben und (neuhochdeutsch) „drive“ zu verleihen.

Das Wort „Warum“ zielt auf unseren Bauch ab und ist etwas, das es in sachlichen Gesprächen eingeschränkt zu verwenden gilt und gelegentlich ein echter Flop sein kann. (► Kap. 10.6) Für unsere Zwecke ist es gerade jetzt ideal geeignet und so verwenden wir es



○ Abb. 2.2 „Inner circle“ – Warum!

ganz bewusst. Ganz bewusst, um aus dem Bauch heraus zu antworten und das zum Ausdruck und an die Oberfläche kommen zu lassen, was uns motiviert. Uns antreibt. Und uns die Kraft verleiht, das zu tun, was wir tun.

Simon Sinek verwendet in seinem Buch ein ganz besonders prägnantes Beispiel, das Beispiel Computer, um zu erklären, aus welchem Grund das Auffinden des „Warum“ eine Firma erfolgreich machen kann. Er bedient sich hier der Firma Apple und deren Erfolgsgang. Er macht auch deutlich klar, dass das Vermeiden des Suchvorganges, der sich als ein Weg, als ein Prozess darstellen kann und gelegentlich mühsam zu beschreiten ist, dazu führen kann, dass eine Firma trotz guter Produkte, nur geringfügige Beachtung findet.

Wir schließen uns zunächst dieser Meinung an und machen uns auf die Suche nach dem „Apotheken-Warum“. Auf der Dilts'schen Pyramide (► Kap. 4.1) landen wir dadurch automatisch auf einer der höheren Ebenen. Wir beziehen Werte und Glaubenssätze mit ein (Stufe 4), unsere Identität ist (zumindest beginnend in dieser Rolle) geklärt (Stufe 5) und wir definieren unsere Vision und im besten Falle unsere Mission (Stufe 6).

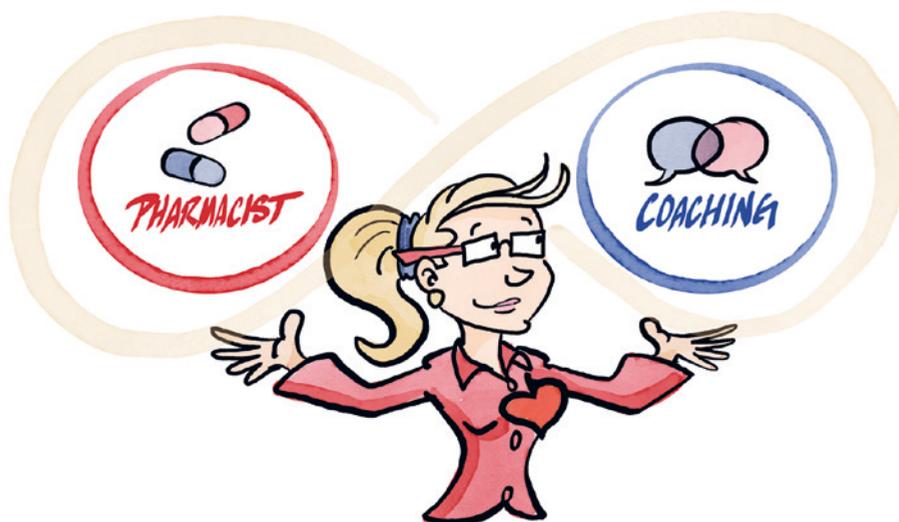
Wie wäre es, wenn wir uns in diesem Moment erlauben, Apotheke neu zu denken? Und dabei Bezug nehmen auf unser ursprüngliches „Warum“. Wir wollen Gesundheit. Wir wollen Heilung. Wir wollen helfen. Wir wollen über das Vermitteln von Wissen Hilfe zur Selbsthilfe leisten. Wir wollen dem Menschen, der uns gegenübersteht, auf dem Weg zu einem „Mehr“ an Lebensqualität eine wertvolle Unterstützung sein. Und wir wissen, dass dies alles eine Frage der Energie ist. Unserer Energie. Der Energie in dem Raum, in dem wir uns befinden. Den wir schaffen, um all dies zu tun. Der Energie, die wir bereit sind zu geben. Und ja, all dies im natürlichen Energieaustausch. Ohne Feilschen und Verbiegen. Des Wertes unserer Mission sehr wohl bewusst und dementsprechend „selbstbewusst“.

Das „Wie“ folgt laut Simon Sinek dem „Warum“. Wir schließen uns vertrauensvoll dieser Meinung an. Ist unser „Warum“ stark genug, wird das „Wie“ automatisch folgen. Daher: Was ist Ihr „Apotheken-Warum“? Wie stark ist Ihr „Warum“? Sollten Sie die Idee haben, an dieser Stelle über gesundheitspolitische Unwägbarkeiten und diverse andere Widrigkeiten nachdenken zu wollen, die automatisch zu nicht enden wollenden Diskussionen rund um das Thema „Wie“ führen werden, so darf Mrs. Mira More Ihnen sehr liebevoll in Erinnerung rufen, dass wir immer noch im Kapitel: „Warum – Apotheke der neuen Zeit“ sind! Und es noch mehr zu erforschen gibt! More.

3 Mrs. Mira More – Kraftort Apotheke

Nachdem Mrs. Mira More sich von Mr. Why verabschiedet hat, denkt sie über seine Worte und die praktische Bedeutung nach. Ist doch die Apotheke der neuen Zeit, die ihrem „Warum“ folgt, konsequenterweise genau die Apotheke, die ihr auch vorschwebte. Damals, als sie auf die Erde schaute. Ein Ort der Heilung. Ein Ort, der Kraft spendet. Und genau das scheint nun auch möglich zu sein. Die wissenschaftlichen Nachweise sind da. Wissen schafft Weisheit. Weisheit ist angewandtes Tun. Also los geht's! Evidenzbasierter Energieschub. Studiengestützte, herzbierte, umfassende Beratung unter Nutzung der bisherigen, gegebenen Räume zur Entwicklung der nötigen, wünschenswerten, zukünftig größeren Freiräume!

3



○ Abb. 3.1 Pharmazeutisches Coaching im Kraftort Apotheke

3.1 Pharmazeutisches Coaching – Der Raum

Den Ort Apotheke gibt es. Der Raum wird genutzt. Der Platz ist da. Freiräume werden weniger. Spielräume ebenfalls. Zeit, sich dem Raum grundsätzlich, ganz abgesehen vom eigentlichen Geschehen zu widmen. Wie wird er wahrgenommen? Wie wird er gestaltet? Wie wird er empfunden? Hier dürfen wir bereits mit (Power-)Fragen (► Kap. 11.8) beginnen, die sich an das „Warum“ nahtlos anschließen. Die uns in das aktuelle „Wie“ hinein-führen und ein zukünftiges „Was“ bestimmen. Ab sofort dürfen wir uns erlauben, die Antworten aus verschiedenen Perspektiven zu geben. Aus unserem ganz eigenen Erleben. Wie erleben wir unseren Berufsalltag? Anspruch? Wirklichkeit? Wie aktiv gestalterisch sind wir unterwegs?

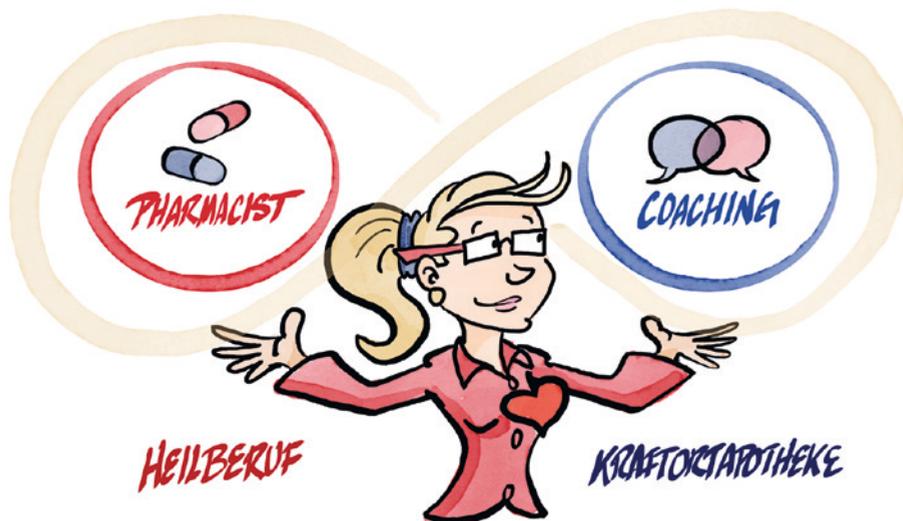
Und wie ist die Perspektive des Kunden? Den Begriff „Kunde“ werden wir dank der Mithilfe von Mrs. Mira More und ihrem in unseren Räumen durchgeführten Check spätestens mit ► Kap. 17 transformieren dürfen! Wenn wir die Diensträume der „Medikationsanalyse“ öffnen und in die unendlichen Weiten der Möglichkeiten einsteigen, die diese Spielweise unseres Berufes mit sich bringt. So öffnen wir die Welt der Dienstleistungen, die sich darauf aufbauend ebenfalls dem wohlwollend kritischen Check von Mrs. Mira More unterziehen. Das E-Rezept in Kombination mit dem Botendienst und der telepharmazeutischen Beratung werden dazu führen, dass Apothekenräume andere Nutzung erfahren werden. Backoffice neu organisiert werden darf. Beratungsräume virtueller Natur in den Fokus gerückt werden dürfen. Geschützte digitale Räume in den Vordergrund treten werden. Möglicherweise „Beratung im HV“ zu „Beratung from home-to-home“ aus den eigenen vier Räumen wird? An dieser Stelle eröffnen sich noch undenk-bare und auch „un-gedachte“ Arbeitsräume der Zukunft. Was wir allerdings in jedem Szenario behalten werden und was uns als Personal ausmacht, ist unsere ganz „humane“ Energie, die diese Räume kreiert. Es ist unsere menschliche, emotionale Intelligenz, die durch keine künstliche Intelligenz (KI) verdrängt oder ersetzt werden kann. KI kann ... uns ... mal... nicht den Platz streitig machen. Vielleicht allerdings ist jetzt der richtige Zeitpunkt, alle Vorteile der KI zu bündeln und proaktiv für die Erweiterung unseres eigenen Energieraums zu nutzen. Und außerhalb und unter Wahrung des Bisherigen uns neu zu positionieren. Ein neues Bewusstsein für Beratung, pharmazeutische „Dienst-Leistungen“, Gesundheit und Heilung auf Seiten der Kunden zu generieren, die so den Raum für Eigenverantwortung, Selbsterkenntnis und damit auch Adherence im eigenen Interesse zurückerobern – was beiden Seiten und in allen Richtungen ein „Mehr“ an Kraft zur Verfügung stellen wird. Der ursprüngliche Ort „Apotheke“ als ein Ort der Bestärkung, der Kräftigung eine Erweiterung in der Wahrnehmung erfahren wird. Bestärkung unseres „Da-Seins“ als Experten für die Unterstützung in Bezug auf Gesundung und Heilung. Evidenzbasiert, herzbasiert. Bestärkung unserer Kunden. Als Experte für die individuell so maximal unterschiedlich benötigten Heilräume. Ein Kraftort Apotheke, der genau dies und noch mehr möglich macht. More.

4 Mrs. Mira More – Heilberuf

Mrs. Mira More ist mittlerweile als Arzneimittelfachfrau tätig. Sie sammelt Ihre Erfahrungen. Positive wie negative.

Sie erkennt, dass Evidenz gut ist. Und nicht alles. Sie erkennt, dass Symptombehandlung gut ist. Und nicht alles. Sie erlernt zu trennen. Zwischen dem, was sie gutheißt, und dem, was sie für nicht zuträglich hält. Sie erlernt zu differenzieren. Um in der Differenz den gemeinsamen Nenner zu entdecken. Sie erlernt, Grenzen zu ziehen. Für sich und für die anderen, um während der alltäglichen Herausforderungen gut mit sich selbst umgehen zu können. Denn, so hat sie gelernt, je besser und sorgsamer sie sich um sich selbst kümmert, umso besser kann sie als Instrument in und für die Heilung dienlich sein. Mit ihrem Wissen. Und mit ihrem Herz. Von innen nach außen. Wie Heilung auch geschieht. Ganz. Im Heilberuf aufgehen.

Sie erkennt, dass das Miteinander einen wesentlichen Aspekt der Heilung ausmacht und dass die Schwingungsebene, auf der der Austausch stattfindet, mindestens so rele-



○ Abb. 4.1 Mrs. Mira More – Heilberuf im Kraftort Apotheke

vant ist, wie das Arzneimittel, um das es gerade geht. Sie erkennt, dass ein räumlicher Abstand Energie nicht minimieren, die Frequenz der Interaktion allerdings die Richtung und das Tempo der Heilung beeinflussen kann. Hoffnungsvoll, aufmunternd. Oder pessimistisch, misstrauisch. Die zwischenmenschliche Kommunikation ist Teil der Heilung. Jeder Satz hat ein Gewicht. Jedes Wort eine eigene Energie. Gesagt, getan. In die Wirklichkeit gebracht über die Tat. Und Wirklichkeit, ja, das ist unser Leben. Unsere Realität. Unsere persönliche, unsere berufliche Realität. Unsere Identität im Heilberuf.

Diese Erkenntnisse führen dazu, dass es für Mrs. Mira More einen immensen Sinn macht, sich der Worte zu widmen, der Kommunikation, der Interaktion. Mit sich selbst. Und zwischen den Menschen. Zwischen Heilberufler und Patient. Und zwar ganz bewusst, um so ebenfalls bewusst das „Mehr“ an Möglichkeiten zu kreieren!

4.1 Pharmazeutisches Coaching – Die Neue Disziplin

Was bedeutet dies nun für unsere neue Disziplin – pharmazeutisches Coaching? Der Wortkombination können Sie bereits entnehmen, dass es die Symbiose aus pharmazeutischen Inhalten und Aspekten des Coachings ist. Wir arbeiten hier im Kontext Apotheke. Und an dieser Stelle ist es mir wichtig zu betonen, dass ich hier das gesamte Apothekenpersonal meine. Auch und gerade den Beruf der PKA. Im Zeichen des Wandels, dem unsere Apothekenwelt in der heutigen Zeit unterliegt, werden wir verstärkt darauf achten müssen, jeweilige Kernkompetenzen bei den unterschiedlichen Berufsgruppen zu lassen und nicht „Mischen Possible“ auf Kosten der korrekten, schnellen und sicheren Versorgung unserer Kunden zu spielen. Wir alle sitzen in einem Boot und arbeiten zusammen für und im Sinne unserer Kunden. Jeder auf seine rollen- und berufsgruppenspezifische Art und Weise.

Und nun werfen wir einen Blick in den Erste-Hilfe-Koffer, den Werkzeugkoffer eines Coaches. Was kann er uns für unsere alltägliche Arbeit zur Verfügung stellen? Welchen Bausatzes, welchen Werkzeuges können wir uns wann bedienen? In Ergänzung zu dem, was wir sowieso schon tun? So, dass wir in der Lage sind unseren Kunden noch individueller, noch passgenauer, noch zielgerichteter bestmöglich mit Arzneimitteln zu versorgen. So, dass wir möglicherweise auf Lösungen für Probleme kommen, an die unser Kunde vorher noch gar nicht gedacht hat, weil ihm die Übersicht fehlte und damit das verbindende Element. Das ist etwas, was nur wir in der Lage sind zu erkennen. Aufgrund unserer pharmazeutischen Sach- und Fachkompetenz schaffen wir eine Grundlage, die wir mit folgenden Fähigkeiten erweitern können:

- eine verschärfte Wahrnehmung, die ganz bewusst in den Alltag einfließt (▶ Kap. 8.6),
- in Verbindung mit den dazu passenden Sprachmustern (▶ Kap. 10),
- ergänzt durch den bewusst gesteuerten Einsatz der Körpersprache (▶ Kap. 11),
- auf der Basis der uns eigenen und einigenden Werte (▶ Kap. 9.6),
- in Kenntnis und unter Würdigung einiger Glaubenssätze, die uns mal mehr, mal weniger dienlich sind (▶ Kap. 9.5),
- unter Nutzung der umfassenden Beratung. (▶ Kap. 12).

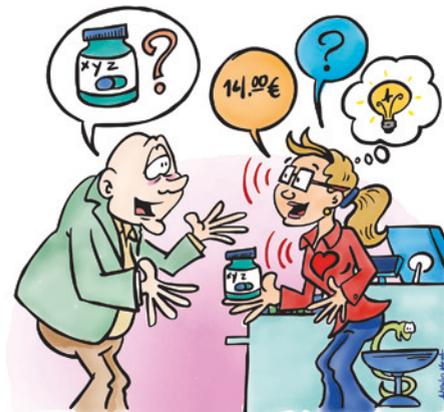
Das alles, um unsere wunderbare Apothekenwelt (► Kap. 13)

- sehr wandelbar (► Kap. 13.5)
- und spielerisch (► Kap. 19)

mit einem wogenden „Mehr“ an Möglichkeiten anzureichern. More.

Und all das mit der klaren Zielausrichtung unsere Tätigkeit auch in der Zukunft ausüben zu können. Uns nicht ersetzbar zu machen durch Roboter. Durch Maschinen. Durch künstliche Intelligenz (KI). Pharmazeutisches Coaching ist nicht programmierbar. Pharmazeutisches Coaching ist intelligent, individuell und intuitiv. Eine Symbiose aus erlernbaren pharmazeutischen Inhalten im Kontext der bewusst angewandten, trainierbaren Coaching Skills. Es ist somit ein klares Plus für unseren Kunden. Für uns. Für die (nicht nur mit Arzneimitteln) zu versorgende Gesellschaft. Es schafft ein „Meer“ an Möglichkeiten. Auf dem es sich lohnt in Richtung Zukunft zu segeln, zu segeln in den sicheren Hafen des vertrauensvollen, wertschätzenden, ganzheitlichen Umgangs mit dem Thema Gesundheit in unseren Apotheken der Zukunft. Denn in Zukunft wird es darauf ankommen, eine noch umfassendere Beratung zu liefern, eine Beratung, die sich stützt auf den uns eigenen pharmazeutischen Sachverstand. Eine Beratung ist und bleibt eine solche, die menschlichen Aspekte integriert und auch anspricht, sodass nicht nur Symptome, sondern auch Ursachen in erweitertem Umfang erkannt und benannt werden können. Auch sollen damit zukünftig ganzheitliche Möglichkeiten in einem vernetzenden, interaktiven, systemischen Zusammenspiel angesprochen werden können.

Im großen Rahmen gesehen, so wie schon von jeher angedacht und gefordert: interdisziplinär. Beginnend jedoch bei uns selbst. Uns wieder besinnend auf den Einklang von Körper, Geist und Seele. Eine Verbindung, die wir als Basis wählen, während, in und zu der umfassenden Beratung. Eine Verbindung zu und mit unserem Gegenüber. Eine Verbindung für, mit und in der umfassenden Beratung, die uns allen ein „Mehr“ an Möglichkeiten verschafft. More.



○ **Abb. 4.2** Zukünftiges „Mehr“ an Möglichkeiten

5 Mrs. Mira More – Werkzeugkoffer cophä[®] Kit

Mrs. Mira More erinnert sich:

Ich wusste nun, es musste sich etwas ändern. Ich wusste, es würde sich etwas ändern. Die Zeit war reif dafür. Lange genug standen die Zeichen auf Sturm. Ich hatte Angst. Ich wusste nicht, was die Zukunft bringen würde. Wie sicher würde die Zukunft wohl sein? Würde es meine Stelle in fünf Jahren noch geben? Würde es meinen Beruf in zehn Jahren noch geben? Was würde ich tun? Womit würde ich mein Geld verdienen? Wäre ich, so wie viele andere auch, arbeitslos? Fassungslos, ungläubig und nahezu ohnmächtig hatte ich zugehört, wie sich die Welt veränderte. Die Welt der Apotheke, die mir damals so wunderbar, so faszinierend erschien.

Damals, als scheinbar noch alles in Ordnung war. Als mein Start in der Apotheke ein vielversprechender war. Ein sicherer Arbeitsplatz. Mit angemessener Bezahlung. Ein angesehener, wertgeschätzter Beruf, der alles andere als langweilig war. Ideal und bestens geeignet für eine Teilzeitstelle. Und es machte Spaß. – Mir machte es Spaß.

Damals, als ich begann, mich für die Gesundheit zu interessieren, Arzneimittelfachfrau zu werden. Für die Gesundheit. Um die Krankheiten, wie schwer sie auch immer sein mögen, zu heilen, zu lindern oder aber auch zu verhüten.

Damals, als ich begann, mich zu engagieren. Für die Menschen. Sie zu unterstützen, zu beraten, ihnen eine Hilfestellung zu geben. Voller Elan, voller Drang, Wissen zu erwerben



○ Abb. 5.1 Alltag, alles
„außer-gewöhnlich“

und es weiterzugeben, Informationen zusammenzutragen, um bestmöglich zu unterstützen. Damals, als ich noch stolz war, in der Apotheke zu arbeiten.

Die Stimmung in der Apothekenlandschaft ist mittlerweile miserabel. Es brodeln. Die anstehenden Veränderungen schweben wie Gewitterwolken bedrohlich über meinem Kopf. Und nicht nur über meinem Kopf. Über unseren Köpfen. Vogel-Strauß-Politik, Kompromissbereitschaft, um jeden Preis, und so zu tun, als ob alles nur ein böser Traum wäre, nutzt nichts mehr. Ganz im Gegenteil. Jede Form des passiven Abwartens wird es mit zunehmender Zeitdauer nur noch schlimmer werden lassen. Massives Apothekensterben ist prognostiziert. Mein Arbeitsplatz ist bedroht. Und der meiner Kollegen. Tausende von Stellen sind in Gefahr.

Wohin wird sich die Institution Apotheke entwickeln? Und zu was? Was sollen wir tun, um Schritt zu halten und um auf hoher See nicht über Bord zu gehen? Wer wollen wir sein am Ende dieser Reise ins Ungewisse? Welche Chancen haben wir überhaupt noch? Und welche Möglichkeit habe ich selbst?

Ich stehe mit Leib und Seele, mit Herz und Verstand und voller Überzeugung in der Apotheke. Wahlweise vierzig Stunden und auch mehr. Um die Bevölkerung ordnungsgemäß mit Arzneimitteln zu versorgen.

Wenn ich mich mit Gleichgesinnten darüber unterhalte, dann wird mir immer klarer, dass der Wandel im Kleinen beginnen darf. Erst bei mir. In meinem Umfeld. Um dann immer größere Wellen zu schlagen. Um ein „Mehr“ an Aufmerksamkeit zu erringen. Um in das Bewusstsein, die Köpfe und Herzen der Menschen zu dringen.

In jene Menschen, die unter anderem eine ausufernde Digitalisierung zunehmend über den grünen Klee loben und gleichzeitig vergessen, dass manche Arbeiten nicht von künstlicher Intelligenz übernommen werden können. Denn ein Roboter ist nicht in der Lage, über die eigene Programmierung hinauszuschauen. Wir Menschen schon. Gesundheit, der Wert, für den wir stehen, ist mehr als nur die Abwesenheit von Krankheit. Eine gehörige Portion Empathie, Aufmerksamkeit und Anteilnahme, so finde ich, können auf der Suche nach einer ursächlichen Lösung für unsere Kunden manchmal Wunder wirken. Ich bin mir sicher, ich will das auch in Zukunft weiter anbieten. Ich will mich nicht hinter Bildschirmen verschanzen, auf Monitore starren und Listen durchwühlen müssen und den Menschen, um den es eigentlich geht und gehen müsste, vollkommen nebenbei abarbeiten. Auf hochtechnisierte Strukturen zurückgreifen? Ja, da bin ich dabei. Mich durch die rapide fortschreitende Technologisierung aber ersetzen lassen? Auf gar keinen Fall.



○ Abb. 5.2 Zukunft Pharmatron



○ Abb. 5.3 Mrs. Mira More meets cophä®

Wie soll ich also mit der Situation umgehen? Was kann ich im Kleinen überhaupt tun? So viel Zeit habe ich doch gar nicht. Aber halt! Wieso nicht mal ganz kurz über den Teller- rand schauen? Ich mag es ja zu lernen, mich weiterzuentwickeln und ganz neugierig und offen zu sein. Das war schon immer nützlich, Fragen zu stellen, um Antworten zu finden. Zuzuhören, statt selber zu reden. Von den Besten zu lernen, um eigene Fauxpas zu vermeiden und die Aufwinde der Entwicklung zu nutzen. Um dann schließlich Wissen wieder weiterzugeben. Und den Kreislauf zu schließen.

Ich beschloss also, mich auf die Suche nach einer Antwort auf die Frage, was wir in der Apotheke als ein Plus zur Sicherung unseres Berufes anbieten können, zu machen. Auf die Forschungsreise nach einem „Mehr“ an Möglichkeiten.

Ich muss gestehen, ich mag das Wort „Mehr“. Ist es doch mein Nachname: „More“. Deswegen verwende ich es auch so gerne, das werden Sie auch noch feststellen dürfen 😊!

Ach, und wenn wir gerade dabei sind, dann stelle ich mich auch mal komplett vor. Und zwar genauso wie James Bond, da ich ebenfalls kein Nein akzeptiere und ich einen Auftrag zur Veränderung der Apothekenwelt angenommen habe. Wie ein Geheimagent eben. Bisher in geheimer Mission unterwegs und für Sie nun hier – mein Name: More. Mrs. Mira More.

Mira, so fangen Wunder an. Denn „miracle“ ist Englisch und bedeutet Wunder. Wunder: Ich weiß, wir alle mögen sie. Ich denke, sie geschehen ohne unser Zutun. Ich bin mir sicher, wir alle brauchen Sie – ab und an. Wunder: Wir alle hoffen auf sie.

Ich selbst aber hoffte ja nicht nur, sondern ging einen Schritt weiter. Ich machte mich auf die Suche. Schaute rechts und links. Fand interessante Aspekte hier und da. Bis mir durch Zufall – und Zufälle gibt es ja bekanntlich nicht – ein Coach über den Weg lief. Wir ins Gespräch kamen. Uns unterhielten über das, was wir so tagein tagaus tun: „Was“ wir tun. Und „wie“ wir es tun. Um dann auf das „Warum“ zu kommen. Er meinte, das „Warum“ zu erforschen könnte ein erster Schritt auf meiner Reise sein. Das hatte ich doch schon gehört? Doch hatte ich mich noch nie so konkret damit beschäftigt. Spannend! Ich erfuhr erneut, dass es jemanden gibt, der sich sogar sehr gut damit auskennt. Und so ließ ich mich diesbezüglich weiterhin ganz unvoreingenommen inspirieren: zuerst von meinem Coach und dann von Simon Sinek und seinem „The Golden Circle of Why“ selbst.



○ Abb. 5.4 Mrs. Mira More,
Pharmazeutischer Coach

„Frage zuerst Warum!“ Das war es. Ich spürte es. Was mir Mr. Why bereits erzählt hatte, berührte und bewegte mich jetzt im Innersten. Und doch, es war anspruchsvoll darüber im Apothekenkontext nachzudenken. Völliges Neuland. Komplet andersherum als für gewöhnlich.

Mir wurde bewusst, dass ich mich bis zu diesem Zeitpunkt sehr häufig im „Was“ befand. Was mache ich als Nächstes? Was ist das Richtige? Was ist das Falsche? Was koche ich? Was esse ich? Was empfehle und berate ich? „Was“ bestimmte mein Leben. In allen Lebensbereichen. Das „Was“ begleitete mich durch den Tag und trieb mich an.

Ich ließ mir also wiederum erklären, dass es Sinn ergibt, nach dem „Was“ auch das „Wie“ zu forschen. Wie gehe ich durch den Tag? Wie gehe ich durch die Woche? Und wie gehe ich durch mein Leben? Wie tue ich das, was ich tue, genau? Wie ist meine Körperhaltung dabei? Wie sind meine Gedanken dazu? Wie fühle ich mich, während ich mit dem „Was“ beschäftigt bin? Das war extrem spannend. Und dann kam ein erster Aha-Effekt dazu: Das „Warum“ ist nicht das Endergebnis vom allem, sondern die Basis. Deswegen auch: „Frage zuerst warum!“. Das verschaffte mir ein ganz anderes Bewusstsein. Ein bewusstes „Ja“ für das, was ich grundsätzlich tat. Ich fand heraus, dass ich mein „Warum“ in jeder meiner unterschiedlichen privaten Rollen leben konnte.

Was soll ich sagen: Es war wie ein Wunder. Von dem Tag an war mir klar, die Fähigkeiten, die der Coach hat, sind nicht nur für mich persönlich, sondern auch für mich im Apothekenalltag, in der Beratung, im Umgang mit Kunden und mit Kollegen unermesslich wertvoll. Ich traf eine Entscheidung: Ich wollte ein pharmazeutischer Coach sein.

Als pharmazeutischer Coach wollte ich die Apothekenwelt im Kleinen verändern, bereichern und bewusst ein „Mehr“ (!) an Möglichkeiten schaffen. Und so wurde ich dann auch ein pharmazeutischer Coach. Ich lernte und lernte, was das Zeug hielt. Verschaffte mir einen Überblick. Basistechniken. Brillant und anspruchsvoll. Puh, anfänglich waren ein paar böhmische Dörfer dabei. Aber was soll ich sagen: Übung macht den Meister.

Ich machte Bekanntschaften mit der Philosophie, des „Meer“ an Möglichkeiten. Ich machte mir bewusst, wie magisch Körpersprache sein kann und wie zauberhaft die Worte. Ich beschloss, das ist etwas, was ein „Mehr“ an Möglichkeiten in jedem Erste-Hilfe-Koffer eines Pharmazeuten sein sollte. Ich lernte darüber hinaus einen gewissen Mr. Dilts und seine Pyramide kennen. Ein Dreieck, das einen grundsätzlichen Rahmen schaffen kann. Und ich beschloss, innerhalb dessen zu arbeiten.

Dann wurde mir allerdings klar, dass ich ziemlich selektiv unterwegs bin: Pharmazeut. Pharmazeutisches Coaching. Neuhochdeutsch: The Coaching Pharmacists. An dieser Stelle meine Abbitte für die Wortwahl: Soll doch das Wort „pharmazeutisch“ in diesem Rahmen lediglich zum Ausdruck bringen, dass sich all diejenigen angesprochen fühlen sollen und dürfen, die in der Apotheke tätig sind, unabhängig von der ursprünglichen Berufsbezeichnung. Erlauben wir uns einfach eine kreativ andere Definition dieses schönen Wortes!

Ich merkte, der Alltag änderte sich. Außergewöhnlich war er immer schon. Nun auf einer weiteren Ebene. Die Beratungen wurden noch intensiver. Was nicht zwingend bedeutete, dass sie länger dauerten. Die richtige Frage zum passenden Zeitpunkt ist oft Gold wert! Das staunende Erkennen im Blick des Kunden, die Begeisterung aufgrund des „Mehr“ an Möglichkeiten gaben mir Recht. Und das ließ in mir die Hoffnung keimen, einen Weg gefunden zu haben. Einen Kontrapunkt in der nach unten gerichteten Entwicklung weg von der Apotheke. Ein Hin, zu einem Beitrag pro inhabergeführter, öffentlicher, wertgeschätzter Apotheke. So, dass wir angemessen honorierte und wertgeschätzte Heilberufler sind und bleiben. Wieder zurück in eine Apotheke, in der es menschen darf und dennoch die betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen berücksichtigt sind.

Ich packte also meinen Erste-Hilfe-Koffer, nannte ihn coph^a® Kit und machte mich auf den Weg, im Auftrag und für Ihre Gesundheit. Mrs. Mira More



○ Abb. 5.5 Mrs. Mira More in action

6 Pharmazeutisches Coaching-copha® Frame „Pyramide Praxisnah“

Immer wieder in diesem Buch wird uns sein Name begegnen: Robert Dilts. Seines Zeichens einer der Gründerväter des NLP (Neuro-Linguistisches Programmieren). Und ganz gewiss einer der bewundernswertesten Weiterentwickler. Ich selbst bin an dieser Stelle (leider) kein bisschen neutral. Hatte ich doch die Gelegenheit, die Trainer- und Beraterausbildung bei ihm und mit vielen ganz wunderbaren Kollegen in Santa Cruz, Kalifornien, absolvieren zu dürfen. Ich habe ihn modellieren dürfen und darf voller Respekt behaupten, dass mir nur selten solch eine (Trainer-)Persönlichkeit mit diesen Gaben und Fähigkeiten begegnet ist. Daher möge mir der geeignete Leser verzeihen, wenn ich hier ab und an ins Schwärmen gerate. Natürlich gemeinsam mit Mrs. Mira More.

Also zurück zu Herrn Dilts und seiner Pyramide. Denn wir haben es hier auf den ersten Blick zwar mit einem Dreieck zu tun, auf den zweiten Blick und dank der systemischen Betrachtungsweise, die uns eine Veränderung in der Perspektive erlaubt, werden wir im weiteren Verlauf jedoch dreidimensional! Doch eins nach dem anderen. (Wie essen wir einen Elefanten? – Genau. Stück für Stück!)

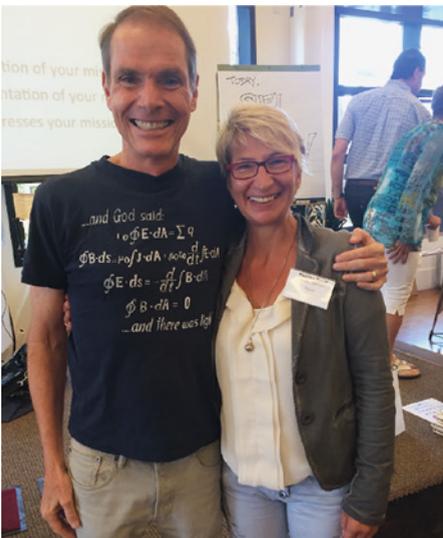


Abb. 6.1 Mr. Robert Dilts and Me, California, Santa Cruz 2015

Wir werden uns schlicht und ergreifend ein Dreieck vornehmen. Es in 6 Ebenen einteilen. Jedem dieser entstandenen Abschnitte eine bestimmte Bedeutung zuordnen und anhand dieser herausfinden, wie und wo Veränderung stattfindet, stattfinden kann und möglicherweise schon stattgefunden hat. Diese Erkenntnis werden wir nutzen, um unseren Apothekenalltag im Sinne des Kraftortes Apotheke nachhaltig positiv aufzustellen. Wir werden herausfinden, aus welchem Grund die Digitalisierung in großen Teilen als so herausfordernd erlebt wird. Und wo wir ansetzen dürfen, um genau mit diesen, sich in Form von E-Rezept, Telepharmazie und den sich ebenfalls geänderten Strukturen des Botendienstes präsentierenden „Herausforderungen“ Schritt zu halten. Mrs. Mira More wird in diesem Rahmen schlussendlich ebenfalls Checks für uns durchzuführen und so gewährleisten, dass wir am Puls der Zeit bleiben.

Darüber hinaus werden wir uns auch erlauben, wieder einmal die Perspektive zu verändern. Und im Anschluss an eine von uns durchgeführte Medikationsanalyse anhand der uns bekannten Ebenen der Dilts'schen Pyramide Fragestellungen an unseren Patienten weitergeben, die die Umsetzung des Analyseergebnisses forcieren und langfristige und nachhaltige Veränderungen erzielen. Das „Mehr“ an Möglichkeiten auf den unterschiedlichsten Stufen der Pyramide nutzend. More.

6.1 Dilts'sche Pyramide – Neurologische Ebenen

Das Dilts'sche Dreieck zeigt sich uns in der folgenden Form:



○ **Abb. 6.2** Dilts'sche Pyramide

Wir erkennen auf den ersten Blick die bereits erwähnten sechs Ebenen, bestehend aus: Umwelt, Verhalten, Fähigkeiten, Werten/Glaubenssätzen, Identität und last but not least oben in der Spitze die Vision.