

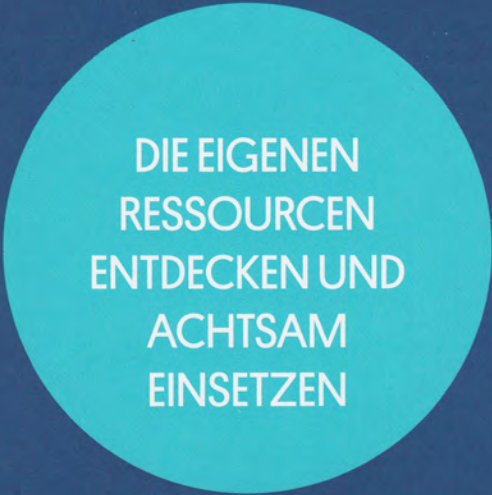
Natürlicher  
Umgang mit  
schwierigen  
Situationen in der  
Apotheke

BERATUNG  
VON MENSCH  
ZU MENSCH

DER Kurs für Ihre  
Mitarbeitenden

Ursula Guillebeau  
Ruth Brühlhart

[www.ambia.ch](http://www.ambia.ch)  
[www.ruthbruelhart.ch](http://www.ruthbruelhart.ch)



**DIE EIGENEN  
RESSOURCEN  
ENTDECKEN UND  
ACHTSAM  
EINSETZEN**

**Kundinnen und Kunden kommen in Ihre Apotheke und erzählen aufgewühlt von Schicksalschlägen, die sie selber oder Angehörige erlebt haben.**

**Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von den Schilderungen ergriffen, fühlen sich überfordert und wissen nicht wie sie reagieren und was sie sagen sollen.**

**In unserem Kurs lernen die Mitarbeitenden dem Kunden zuzuhören, ihr Mitgefühl zu zeigen und gleichzeitig bei sich zu bleiben. Sie werden sich ihrer Ressourcen bewusst und können diese gezielt und wertschätzend im Gespräch einbringen.**

[www.ambia.ch](http://www.ambia.ch)

[www.ruthbruelhart.ch](http://www.ruthbruelhart.ch)