

# Das Kreuz mit dem Kreuz

## Beratungsfall-- Rückenschmerzen

Text: Anja Haasis

**Ein Herr kommt in leicht gebeugter Haltung in die Apotheke. Apothekerin Frau Jung geht lächelnd auf ihn zu und fragt freundlich nach seinem Befinden. Er habe schreckliche Rückenschmerzen, berichtet der Herr ohne weiteren Kommentar.**

„Hatten Sie einen Unfall?“, fragt sie mitfühlend nach. „Nein“, so die Antwort, „kein Unfall. Ich habe lediglich die Bäume zurückgeschnitten – wie jedes Jahr.“ „Wann ist es denn passiert?“. „Na, gestern“, antwortet der Kunde. „Haben Sie schon etwas unternommen?“, erkundigt sich Frau Jung weiter. Der Kunde erwidert wieder kurz: „Außer morgens und abends eine Ibuprofen meiner Frau habe ich nichts eingenommen“.

### Analyse des Gesprächs

Im Anschluss an diese einführenden Sätze holt die Apothekerin eine starke Diclofenacsalbe und ein Wärmepflaster. Und: Dieses Gespräch ist gut verlaufen. Frau Jung ist auf den Kunden Herrn Linde zugegangen. Der Psychologe Paul Watzlawick stellte fünf Axiome der Kommunikation auf, das erste und wichtigste lautet: „Man kann nicht nicht kommunizieren“. Durch ihre Körpersprache vermittelt die Apothekerin, dass Herr Linde willkommen ist und schafft so die Basis für ein Beratungsgespräch. Innerhalb weniger Sekunden entscheiden wir, ob uns das Gegenüber sympathisch ist oder nicht. Unbewusst beeinflusst uns die Körpersprache mehr als das gesprochene Wort.

Frau Jung ist eine stark mitfühlende Person. Auf nonverbaler Ebene kommt das besonders zum Ausdruck. Sie nimmt immer wieder Blickkontakt auf und spiegelt mit ihrer Mimik den Leidensdruck des Kunden. Wer sich auf Augenhöhe und der gleichen Gesprächsebene mit dem Kunden befindet, nimmt unwillkürlich die gleiche Körperhaltung ein.

### Zielführende Fragen stellen

Der Kunde kommt mit hohem Leidensdruck in die Apotheke und wünscht eine Lösung gegen seine Schmerzen. „Wieder ein Indikationskunde, der seine Beschwerden nur spärlich schildert“, denkt sich Frau Jung. Daher beschließt sie, ihm hauptsächlich geschlossene Fragen zu stellen: „Wo sitzt denn der Schmerz ge-





**TIPP**

Mit wenigen gezielten Fragen erhalten Sie wichtige Informationen. Ein Mix aus geschlossenen und offenen Fragen lockert das Gespräch auf, der Kunde bleibt aufmerksamer. Aktives Zuhören erleichtert Ihnen die Auswahl der Präparate. Denken Sie daran, dass die meisten Kunden sich eine umfangliche Beratung wünschen.

**Handzettel**



[www.apotheker-und-marketing.de/hzruecken](http://www.apotheker-und-marketing.de/hzruecken)

Richtiges Heben und Tragen: Ein Handzettel (zum Download auf unserem Portal) informiert dazu.

„Welche weiteren Beschwerden spüren Sie noch?“ und „Was haben Sie bereits unternommen, und wie hat es Ihnen geholfen?“ sind zielführende Fragen, um ein genaues Beschwerdebild erfassen und damit auch die Grenzen der Selbstmedikation erkennen zu können. Der Kunde wird so aufgefordert, seine Beschwerden zu beschreiben. Dadurch erhalten Sie viele Informationen in kurzer Zeit für Ihre Empfehlungen.

**Fragen zur Selbstmedikation--** „Welche weiteren Erkrankungen sind bei Ihnen zu berücksichtigen, oder nehmen Sie zur Zeit noch andere Medikamente ein?“ ist eine wichtige Frage, damit mögliche Kontraindikationen oder Wechselwirkungen ausgeschlossen werden können. Frau Jung hinterfragt die Symptome

weiter und erfährt von ihrem Kunden, dass es nur die Rückenschmerzen sind und die Ibuprofen-tabletten ihm eine deutliche Erleichterung gebracht haben. Liegen weitere Beschwerden wie stark ausstrahlende Schmerzen und Missempfindungen im Bein oder deutliches Unwohlsein vor, ist ein Arztbesuch anzuraten.

**Die Empfehlung**

„Ergänzend zur Einnahme des Schmerzmittels empfehle ich Ihnen etwas Gutes zur äußerlichen Anwendung und Wärme. Ich suche Ihnen schnell die entsprechenden Präparate heraus“. Mit diesen Worten meldet sich die Apothekerin höflich bei ihrem Kunden ab, lässt aber die Produktauswahl noch offen. So bleibt



*Hilfe-- Neben Schmerzmitteln sowie Präparaten zur äußeren Anwendung bringt auch Wärme Linderung.*

**OTC-Produkte\*: Rückenschmerzen**

\*ohne Anspruch auf Vollständigkeit (Stand Lauer-Taxe 06.12.2017)

Arzneimittelgruppe/ Therapieprinzip	(Haupt-) Inhaltsstoffe	Präparate
NSAR (oral)	Diclofenac	Voltaren® Dolo
	Ibuprofen	Aktren® spezial, Eudorlin®
	Ibuprofenlysinat	Dolormin® extra
	Naproxen	Dolormin® GS mit Naproxen
	Paracetamol	Benuron®
Analgetikum (oral) NSAR (topisch)	Diclofenac	Voltaren® Schmerzgel
	Ibuprofen	Proff® Schmerzcreme
	Felbinac	Thermacare® Schmerzgel
	Diclofenac	Voltaren® Schmerzgel
	Ibuprofen	Prof® Schmerzcreme
	Felbinac	Thermacare® Schmerzgel



**Signale--** Bereits die Körpersprache zeigt, dass der Kunde in der Apotheke mehr als willkommen ist.

\*ohne Anspruch auf Vollständigkeit (Stand Lauer-Taxe 06.12.2017)

### OTC-Produkte\*: Rückenschmerzen

Analgetika (orale)	Paracetamol	Benuron®
Wärmesalben, -cremes	Cayennepfeffer-Dickextrakt (Capsaicin) Methylnicotinat, ätherische Öle	Finalgon® CPD Wärmecreme ABC Wärme-Creme Capsicum Hansaplast med Kytta® Wärmebalsam
Wärmepflaster	Cayennepfeffer-Dickextrakt (Capsaicin) Nonivamid  Eisenpulver, Aktivkohle	ABC Wärme-Pflaster Capsicum Hansaplast med ABC Wärme-Pflaster sensitive Hansaplast med Thermacare®
Anthroposophie	Aconitum napellus e tubere ferm 33c oleosum D9, Quarz oleosum D9, D-Campher, Lavendelöl	Aconit® Schmerzöl
Balneotherapie	basische Salze  ätherische Öle	Basisches Bad Konzentrat Salz (Siriderma) Basisches Entschlackungsbad Spenglersan Spitzner Pflegebad für Muskeln und Gelenke, Kneipp Gesundheitsbad Muskel aktiv
Komplexhomöopathie (oral)	Arnica montana D2, Symphytum officinale D8  Arnica montana D2, Symphytum officinale D8	Traumeel® S  Traumeel® S Creme

sie in ihrer Empfehlung flexibel. Das eine oder andere Mittel fällt ihr vielleicht noch auf dem Weg zur Schublade ein. Nachdem Frau Jung die Präparate auf den HV-Tisch gelegt hat, empfiehlt sie ihrem Kunden, das Ibuprofenpräparat weiter einzunehmen, mit einer Diclofenacsalbe auch äußerlich die Schmerzen zu lindern und mit einem Wärmepflaster tagsüber die Muskulatur zu lockern. Falls die Schmerzen sich nicht bessern, rät sie ihm, zum Arzt zu gehen. „Gönnen Sie sich heute noch einen Saunabesuch, bevor Sie das Wärmepflaster anwenden. Die Wärme wird Ihnen gut tun“. „Danke für den Tipp mit der Sauna. Sie müssen wissen, dass ich nämlich sehr gerne sauniere“, antwortet der Kunde. Sichtlich entspannter verlässt er die Apotheke.

### Auswahl an OTC-Produkten

Oral eingenommen lindern Schmerzmittel (z. B. Paracetamol) und NSAR (z. B. Diclofenac, Ibuprofen) die Beschwerden im Akutfall und ermöglichen eine angemessene Bewegung. Äußerlich als Salbe angewendet, unterstützen die NSAR die Schmerztherapie.

**Alternative Therapierichtungen--** Aus dem komplexhomöopathischen Bereich stehen ebenfalls schmerzlindernde und muskelentspannende Mittel zur Einnahme und zur äußerlichen Anwendung zur Verfügung. Homöopathische Lutschtabletten sind eine praktische Therapieform für unterwegs. Als mildes Mittel, das lokal einmassiert wird, kann ein Schmerzöl auf anthroposophischer Basis empfohlen werden. Sowohl die durchblutungsfördernde Wirkung als auch der leichte Wärmeeffekt des Öls in Kombination mit der Massage zeigen eine willkommene wohltuende und entspannende Wirkung.

**Wärme--** Wärmepflaster oder durchblutungsfördernde Salben, die Cayennepfefferextrakt als Wirkstoff enthalten, regen die oberflächlichen Schmerzrezeptoren an. Dadurch wird eine intensive Wärme erzeugt, die mancher Kunde als zu starke Reizung der Haut empfindet. Als abgeschwächte Alternative bietet sich der Wirkstoff Nonivamid an. Die Pflaster werden in Intervallen mit Anwendungspausen auf die betroffene Stelle geklebt.

Bei empfindlicher Haut stellen Wärmepflaster mit physikalischer Wirkung, deren Wärme durch Reaktion des Wirkstoffs mit Sauerstoff entsteht, eine gut

hautverträgliche Darreichung dar. Der Kunde spürt nur eine leichte Erwärmung der Haut, und die Wärme dringt tief in die Muskulatur ein.

Ebenso sind die klassische Wärmflasche, das Körnerkissen und Kalt-Warm-Kompressen eine Alternative für die kurzzeitige Wärmetherapie. Für den Kunden ist es wichtig zu erfahren, dass die Haut bei der Anwendung mit einem Tuch geschützt werden soll.

**Zusatztipp--** Sie unterstützen die medikamentöse Therapie und freuen jeden Kunden. Eine heiße Dusche oder der Saunabesuch entspannen Körper und Geist. Vorausgesetzt, der Kunde kann sich in eine Badewanne setzen, kann auch ein Vollbad mit ätherischen Ölen wie Rosmarin und Pinienöl oder ein Basenbad die gewünschte Entspannung geben. Ein Spaziergang, in dieser Jahreszeit mäßig warm eingepackt, unterstützt die Nährstoffversorgung der Muskeln und Bandscheiben. Die Muskelverspannungen lösen sich schneller auf. Häufiges Wechseln zwischen Stehen, Sitzen und Liegen lindert ebenso die Beschwerden. Viele Rückenschmerzgeplagte empfinden eine Rückenlage als sehr wohltuend. Zur Entlastung wird dabei am besten ein Kissen unter das Kreuz und die Kniegelenke gelegt. \*