

Ein Drittel erlebt häufig interkulturelle Herausforderungen

expopharm-Umfrage von Haleon zeigt Relevanz interkultureller Kompetenz für das Apothekenpersonal

München, 24. September 2025 – Ein Drittel des befragten Apothekenpersonals ist tagtäglich oder oft mit interkulturellen Herausforderungen konfrontiert, dies zeigt eine aktuelle Umfrage von Haleon, Unternehmen für Verbrauchergesundheit (u.a. Voltaren, Otriven und Fenistil) mit Deutschlandsitz in München.

Gerade in großen Ballungszentren kann das Apothekenteam oft mehrere Sprachen, neben Englisch etwa auch Arabisch, Türkisch oder auch Polnisch. Aber nicht nur Sprachkenntnissen sind im Umgang mit Patientinnen und Patienten aus anderen Kulturkreisen entscheidend, um sicher beraten und Vertrauen schaffen zu können: Interkulturelle Kompetenz macht den Unterschied – und ebendieses Thema sowie dessen Relevanz im Apothekenalltag wollte Haleon besser verstehen. "Es ist ein Anliegen, das uns am Herzen liegt, um – vermittelt durch die Apotheken – die Gesundheitskompetenz von Menschen zu stärken und den barrierefreien Zugang zur Gesundheitsversorgung zu ermöglichen", so Dr. Andrea Riepe, Head of Corporate Affairs DACH bei Haleon in München.



Im Dialog mit PTA am Haleon-Messestand auf der expopharm
© Haleon

So führte das Haleon-Team vor Ort auf der expopharm vom 16. bis 18. September 2025 in Düsseldorf eine Umfrage durch, an der insgesamt 131 Apothekerinnen, Apotheker, PTA und PKA teilnahmen. Die Bestandsaufnahme untermauert die Bedeutung der Thematik für das Apothekenpersonal und zeigt Nachholbedarf in puncto interkultureller Kompetenz auf:

- 1/3 des Apothekenteams erlebt tagtäglich oder oft interkulturelle Herausforderungen in der Interaktion mit Patientinnen und Patienten
- Aber: Fast 90% des befragten Apothekenpersonals haben noch nie an einem Training zu interkultureller Kompetenz teilgenommen, weder in ihrer Ausbildung noch im Rahmen einer Fortbildung.
- 68% und damit die Mehrheit der Umfrageteilnehmenden sind der Meinung, dass die Vermittlung interkultureller Kompetenz Teil ihres Studiums oder ihrer Ausbildung sein sollte.

Doch wie geht das Apothekenteam in der Praxis mit den Herausforderungen konkret um? Die Umfrage zeigt, dass etwa ein Drittel des Apothekenpersonals absichtlich Fachbegriffe, Abkürzungen sowie Redewendungen vermeidet und aktiv zuhört, um Bedürfnisse richtig zu interpretieren. Auch helfen neue Technologien sowie bewährte Mittel: Mehr als ein Drittel (37%) des Apothekenpersonals stützt sich auf Übersetzungs-Tools wie Apps zur Kommunikation, und fast 20% der Befragten nutzen zur Veranschaulichung Zeichnungen und Piktogramme.

Positiv ist, dass laut der Umfrage knapp die Hälfte (49%) des befragten Apothekenpersonals der Ansicht ist, mit interkulturellen Herausforderungen bereits sehr gut umgehen zu können. 25% der Befragten sind irritiert, können sich in der Situation aber selbst helfen.

Unterstützung in solchen Situationen bietet Haleon in Partnerschaft mit dem Kölner Institut für Interkulturelle Kompetenz (KIIK e.V.). Dazu Dr. Serena Cerra, Sozialpädagogin, systemische Coach und interkulturelle Trainerin am KIIK e.V.: „Eine erhöhte interkulturelle Sensibilität im Apothekenteam kann sowohl ein multikulturelles Team stärken als auch die Patientenberatung effizienter machen. Missverständnisse können vermieden und mehr Sicherheit und Professionalität im Umgang mit Patientinnen und Patienten aus unterschiedlichen Kulturen gewonnen werden.“ Gemeinsam bieten Haleon und das KIIK e.V. unter anderem Best-Practice-Methoden und ein Online-Webinar an.

Wissen, Bewusstsein und Offenheit

"Interkulturelle Kompetenz definiert sich dabei als die Fähigkeit, unter Berücksichtigung kultureller Faktoren angemessen und erfolgreich zu interagieren", erläutert Dr. Serena Cerra. Sie umfasse die Sensibilität, in einer Interaktion kulturell bedingte Aspekte zu vermuten und gegebenenfalls zu berücksichtigen. Zur interkulturellen Kompetenz gehöre auch das Wissen um den Einfluss von kulturellen Orientierungen auf das Verhalten sowie das Bewusstsein, dass jeder Mensch im Rahmen kultureller Werten und Normen agiert. Ebenfalls meine es die Offenheit, anderen Haltungen und Handlungen wertschätzend zu begegnen, so Dr. Cerra weiter.

Über das Kölner Institut für Interkulturelle Kompetenz e.V. (KIIK)

Das KIIK ist ein Anbieter hochwertiger, wissenschaftlich fundierter Fortbildungen und Beratungsdienstleistungen im Themenfeld Migration und Integration, Diversität und interkulturelle Kompetenz. Der gemeinnützige Verein wurde 2005 als eine Ausgründung des Forschungsschwerpunkts "Interkulturelle Kompetenz" der Fachhochschule Köln (seit 2015: Technische Hochschule Köln), einer der führenden akademischen Einrichtungen für die interkulturelle Thematik in der Bundesrepublik, ins Leben gerufen und arbeitet seitdem auf der Basis eines Kooperationsvertrages mit der Hochschule eng zusammen. Link zur Website des Instituts: <https://www.kiik.eu/>

Weiterführende Informationen auf dem Haleon-Fachkreiseportal:

<https://www.haleonhealthpartner.com/de-de/news-events/news/interkulturelle-kompetenz/>

<https://www.haleonhealthpartner.com/de-de/news-events/events-and-webinars/intercultural/>

Über Haleon

Haleon (LSE/NYSE: HLN) ist ein weltweit führendes Unternehmen für Verbrauchergesundheit mit der Zentrale in London und Deutschlandsitz in München. Zu Haleon gehören zahlreiche global erfolgreiche Marken, denen Millionen Menschen auf der ganzen Welt vertrauen. Über 24.000 Menschen arbeiten in 170 Ländern für Haleon. Sie alle vereint der Unternehmenszweck: Mehr Gesundheit. Für alle. Jeden Tag. Von Mensch zu Mensch. Das Produktportfolio von Haleon unterteilt sich in drei Bereiche: Mundgesundheit, rezeptfreie Arzneimittel (OTC) sowie Nahrungsergänzungsmittel und Vitamine. Es umfasst beliebte und erfolgreiche Marken wie Voltaren, Otriven, Fenistil, Vitasprint, Centrum, Odol-med3, Parodontax, Sensodyne und Dr.Best. Mehr Informationen sind unter www.haleon.com zu finden.

Medienkontakt Haleon DACH**Dr. Andrea Riepe**

Head of Corporate Affairs, DACH
Haleon Germany GmbH
Barthstraße 4, 80339 München
E-Mail: presse.dach@haleon.com

Lion Pfeufer

Corporate Affairs Manager, DACH
Haleon Germany GmbH
Barthstraße 4, 80339 München
E-Mail: presse.dach@haleon.com