



© fotomek / www.fotoia.com

# Superkollegin! Was tun?

Genauso wie die negativen Dinge sollten gute Umgangsformen, gute Beratungsgespräche oder kollegiale Verhaltensweisen wahrgenommen, verbalisiert und damit **verstärkt** werden.

**W**enn wir ganz ehrlich sind, werden wir alle gerne gelobt. Viele Dinge, die wir tun, halten wir für lobenswert und würden uns so sehr wünschen, dass jemand, auf dessen Urteil wir Wert legen, sich positiv dazu äußert. Lob verdirbt nicht den Charakter. Lob macht selbstsicher und stark – man fühlt sich geliebt. Den wenigsten Menschen reicht es aus, dass man ihnen ein einziges Mal „Das machst du ganz toll“ sagt, um dieses „tolle“ Verhalten ein Leben lang beizubehalten.

Vielmehr freuen wir uns über viele kleine positive Rückmeldungen, um immer wieder zu erfahren, wo wir

stehen. Ganz wichtig allerdings: Jedes Lob muss ernst gemeint sein und der Situation angemessen vorgetragen werden. Denn genauso stark wie ein Lob seine positive Wirkung entfalten kann, kann es sich ins Gegenteil umkehren, wenn es nur so dahergesagt wird und nicht wirklich ernst gemeint ist. Und somit heißt es: Loben Sie immer dann, wenn Ihnen ein positives Verhalten besonders auffällt oder eine besondere Leistung erbracht wurde. Auch Lob will also richtig gegeben werden!

**Lob Regel Nr. 1:** Loben Sie ehrlich und zwar dann, wenn es etwas zu loben gibt, und nicht um zu manipulieren oder um Ihre Strategie besser

durchzuziehen. Die beste und einzige Möglichkeit, dass Ihre Kollegen nicht merken, dass Sie beim Loben lügen ist ganz einfach **nicht zu lügen**. Sprechen Sie Ihr Lob in der Ich-Form aus und machen Sie unmissverständlich auch mit Ihrem freundlichen Gesichtsausdruck klar, dass Sie es ernst meinen.

**Lob Regel Nr. 2:** Loben Sie, immer wenn es möglich ist, **direkt und un-mittelbar** nach dem konkreten, positiven Ereignis. Ein Lob wirkt sehr viel stärker, wenn der Gelobte versteht, mit welchen Aspekten seines Verhaltens genau Sie zufrieden sind. Eine positive Rückmeldung auf ein Verhalten, das Sie vor Monaten oder Jahren stattgefunden hat, kann unter Umständen nicht mehr korrekt zugeordnet werden.

**Lob Regel Nr. 3:** Loben Sie **angemessen und persönlich**. Ist es eine Kleinigkeit, dann reicht sicher der Satz „Gut gemacht“. Ist es ein durchgängig vorbildliches Verhalten, das Sie loben wollen, dann sind mehr Worte und vielleicht auch eine kleine Ansprache vor allen Mitarbeitern zu Gunsten des „Supermitarbeiters“ angebracht und fördernd für die Motivation. Dabei sollte Ihr Lob sich auf das konzentrieren, was der gelobte Mitarbeiter besser oder besonders gut macht im Vergleich zu seiner eigenen früheren Leistung oder im Vergleich zu der Erwartung, die die Apotheke an ihn hat. Ein Vergleich mit den anderen Mitarbeitern kann frustrierend für das gesamte Teamgefühl sein und sollte daher vermieden werden.

Die beste Einstellung zum Loben ist die: „Man muss auch mal gönnen können“. Halten Sie es aus, dass Ihre Kollegen manche Dinge besser machen als Sie und sagen Sie es Ihnen, ohne neidisch zu sein und ohne zu befürchten, sich damit zu erniedrigen. **Es ist der am größten, der andere groß macht.** ■

Anna Laven,  
Apothekerin / Pharmazietrainerin