

Kollegin **spinnt!** Was tun?

© maunzel / fotolia.com



Die immer Unzufriedenen, die notorischen Besserwisser oder die erfindungsreichen Tratscher – erstaunlich, dass bereits wenige dieser Menschen in der Lage sind, die **Stimmung** der ganzen Apotheke in den Keller zu treiben.

Plötzlich werden alle miss-
trauisch und beäugen ein-
ander unbemerkt, denn
wer weiß, ob die anderen
nicht genauso durchtrieben sind und
am Ende das gleiche böse Spiel spie-
len? Insbesondere jüngere Mitarbei-
ter, die noch wenig Selbstvertrauen
haben, fühlen sich regelrecht gepei-
nigt, wenn sie dauernd gemaßregelt,
runtergeputzt und links liegengelassen
werden. Sätze wie „Hab ich’s doch
gleich gewusst“ oder „Das war schon
immer so“ sind bestens zur Demotiva-
tion geeignet.

Im Grunde ist uns auch klar, dass
jeder Kunde die miese Stimmung in
der Apotheke sofort spürt und sich
lieber von uns abwendet. Denn oft
genug haben wir selber erlebt, dass
wir es merken, wenn irgendwo „dicke
Luft“ ist, auch wenn man es uns nicht
explizit gesagt hat.

Unzufriedene Intriganten Diese
sind grundsätzlich als Problemkolle-
gen zu betrachten. Schlechte Stim-
mung in der Apotheke hat schnell
Auswirkung auf Arbeitsmoral und
Krankenstand der Mitarbeiter und
schlägt sich auf den Umsatz nieder,
wenn die Kunden deshalb wegblei-
ben. Daher ist das Verhalten dieser
Kollegen auf keinen Fall tolerabel.

Deshalb sollte nicht zu lange gewartet
werden, bevor diejenigen zur Rede
gestellt werden. Warten allein verbes-
sert die Situation nicht.

**Wie gehen Sie am besten damit
um?** Vielleicht will die Kollegin ein-
fach anders sein als alle Anderen.
Fühlt sie sich zu etwas Höherem be-
rufen, ist sie möglicherweise un-
glücklich und enttäuscht über die
persönliche Lebens- und Arbeitssi-
tuation? Möchte sie eine neue He-
rausforderung bekommen, und sich
womöglich stärker engagieren, als es
ihr derzeit gestattet wird? Meint sie,
dass ihre Bemühungen nicht an-
erkannt werden, und rächt sie sich
deshalb mit schlechtem Benehmen?
Befürchtet sie, dass etwas ganz
Schlimmes passiert, wenn sie offen,
freundlich und kollegial ist? Wovor
genau hat sie Angst? Merkt sie über-
haupt, was sie sich selber und ande-
ren mit dieser Verhaltensweise antut?
Führen Sie ein Gespräch mit der Be-
treffenden und versuchen Sie heraus-
zufinden, was sie genau stört. Was
genau benötigt sie an Unterstützung,
um ihr Verhalten zu ändern? Und
was ist sie bereit zu tun, um sich bes-
ser ins Team einzupassen? Machen
Sie ihr durch das Aufzählen einiger
konkreter Beispiele deutlich, wann

Ihnen ihr schlechtes Betragen aufge-
fallen ist. Sprechen Sie dabei keine
persönlichen Urteile aus: Denn man
kann schon das Verhalten eines Men-
schen kritisieren, nicht aber seinen
menschlichen Wert. Seien Sie daher
zu jeder Zeit im Gespräch respektvoll
und zugewandt.

Machen Sie aber gleichzeitig deut-
lich, dass Ihre Bereitschaft, diese Art
von Benehmen in Zukunft weiter zu
tolerieren, ein deutliches Ende gefun-
den hat – und dass Sie es in Zukunft
nicht mehr dulden werden.

Stellen Sie klare Regeln auf, wie der
Umgang miteinander zu erfolgen hat,
am besten unter Einbeziehung des
kompletten Teams und unterschrei-
ben Sie eine schriftliche Vereinba-
rung, die gut sichtbar für alle auf-
gehängt wird.

Letzte Konsequenz Sollte die Kol-
legin trotz der angebotenen Unter-
stützung und ihrer stetigen Ge-
sprächsbereitschaft ihr Verhalten
nicht ändern, so sollte die Apothe-
kenleitung über eine Möglichkeit
nachdenken, das Arbeitsverhältnis zu
beenden. ■

Anna Laven,
Apothekerin / Pharmazietrainerin