

Kollegin **petzt!** Was tun?

Kennen Sie diese Kollegen, die sich nicht trauen, Ihnen ihre **Meinung** ins Gesicht zu sagen, aber jede Möglichkeit nutzen, um Sie bei anderen so richtig schlecht zu machen?

Es kann doch ruhig jeder wissen, dass Sie sich bei einer Rezeptbelieferung vertan haben, schließlich haben Sie ja sofort alles in die Wege geleitet, damit niemand zu Schaden kommt. Sie haben den Patienten benachrichtigt, das Arzneimittel wieder ausgetauscht und sich entschuldigt. Sicher darf das nicht passieren. Doch wenn es passiert, kann es jeden von uns treffen. Daher ist es völlig unangebracht, wenn die Kollegin Sie über die Klinge springen lässt, denken Sie. Richtig? Nein. Falsch. Was steckt eigentlich dahinter, wenn unsere Kollegen über anstatt mit uns sprechen

und versuchen, einen guten Eindruck zu hinterlassen und Anerkennung zu ernten, koste es was es wolle?

Grund Nr. 1 Karriere machen Stellt sich die Kollegin in ein besseres Licht als Sie, und macht sie das richtig geschickt, dann kann sie dadurch unter Umständen einen guten Eindruck bei der Apothekenleitung hinterlassen und als besonders motivierte Kollegin gelten, die nur das Allgemeinwohl im Auge hat. Was das nichtgeschulte Auge nicht sieht: Andere werden einfach schlecht gemacht, um selber besser da zu stehen. Wenn die Anderen auch noch Schwä-

che zeigen, ist der Kampf nicht nur eröffnet, sondern meist auch schnell gewonnen. Denn so angegriffen, nimmt man schnell eine Verteidigungshaltung an. Versuchen Sie in einem solchen Fall, alle Beteiligten an einen Tisch zu kriegen, sobald die erste Wut abgeklungen ist. Denn nichts wird von selber besser, man muss schon ausführlich darüber reden.

Grund Nr. 2 Gehässigkeit Es gibt Kollegen, die einem das Leben zum Albtraum machen, obwohl sie auf dem ersten Blick selber gar nichts davon haben. Es kriegt der Chef nicht mit und es kriegt kein Kunde mit, denken Sie? So einfach ist das nicht. Komplizierte Kollegen, die an sich selbst nichts Liebenswertes finden, denken natürlich auch, dass Sie sie nicht mögen. Hierzu brauchen Sie noch nicht einmal aktiv beizutragen – diese Menschen sind „naturknatschig“. Psychologen sind der Ansicht, dass diese Menschen in ihrer frühen Lebenszeit zu wenig Aufmerksamkeit von ihren Eltern bekommen haben und mit einem lebenslangen Manko an Selbstliebe herumlaufen. Das Blöde ist nur, dass Sie die Folgen eindeutig zu spüren bekommen, obwohl Sie die Situation nicht verursacht haben. Allein schon das Verständnis für diese Men-

schen kann Ihnen helfen, besser damit umzugehen. Denn ändern werden Sie sie nicht.

Grund Nr. 3 Versteckte oder offene Aggressivität Für subtile Provokationen werden gerne solche Sätze genutzt wie: „Ach das kannst du wieder nicht“, oder auch „Selbst Du wirst zugeben müssen, dass ...“ oder auch, zu einer Ihrer erledigten Aufgaben „Welcher Idiot hat denn das hier schon wieder verbockt?“. Andere gehen offener mit ihrer Aggression um und schreien Sie aus vollem Hals an. So angegriffen und zur Schau gestellt fällt es vielen von uns nicht leicht, ruhig zu bleiben. Doch genau das ist der richtige Weg: Treten Sie ein Stück zurück und nehmen Sie eine Beobachterposition ein. Antworten Sie nicht gleich auf Vorwürfe oder Unterstellungen, sondern vertagen Sie die Antwort – auf den Nachmittag, auf den Folgetag. Verteidigen Sie sich nicht, indem Sie sich um Kopf und Kragen reden, sondern stellen Sie Ihre Sicht der Dinge klar und sachlich dar. Und vor allem: Gehen Sie mit gutem Beispiel voran und reden Sie grundsätzlich nur MIT und nicht ÜBER Ihre Kollegen. ■

*Anna Laven, Apothekerin /
Pharmazietrainerin*



© peshkova / fotolia.com