

# Neue Kollegin! Was tun?

In der Grundschule plagte uns schon der Gedanke: „Werde ich Freunde finden?“, im Sportclub „Ob ich da mithalten kann?“ – und erst recht an der **Arbeit** beschäftigen uns diese Fragen.

**D**aher wissen wir auch ganz genau, wie jemand Neues sich am Anfang fühlt und wie er gerne behandelt werden möchte: freundlich und zuversichtlich aufgenommen werden, hilfsbereit unterstützt werden, und mit einer gutgelaunten Geduld aufgefangen werden bei den anfänglichen Schwierigkeiten, die der Berufsalltag so mit sich bringt. Der Alltag sieht meist aber

erschrecken würde. Und schon entsteht ein erster unguter Eindruck, der später nur noch schwer wieder gut zu machen ist. Was können Sie also tun, um von Anfang an für gute Stimmung zu sorgen und um sich selber das Leben leichter zu machen? Hier sind die drei wichtigsten Punkte für eine erfolgreiche Zusammenarbeit:

**Nehmen Sie sich Zeit** Am ersten Tag sollte Zeit für die neue Kollegin eingeplant werden. Idealerweise teilen Sie ihr eine erfahrene Mitarbeiterin zu, die nichts anderes macht, als ihr zur Seite zu stehen, die Apotheke zu zeigen, die Kollegen vorzustellen und die Arbeitsabläufe zu erklären. Diese Kollegin kann dann später als „Patin“ fungieren und erste unterstützende Ansprechpartnerin bei jedweder Schwierigkeit sein.

**Sorgen Sie für Transparenz** Machen Sie sich klar, dass auch banale Sachen nicht wirklich einfach zu merken sind. Sie wissen, wie ein Antrag bei der Krankenkasse gestellt wird, wie ein Rezeptetikett ausgedruckt wird und wie man das CAVE-Modul startet? Bravo. Dann fassen Sie doch die wichtigsten Punkte in einer Mappe zusammen, die Sie der neuen Kollegin übergeben können. Erklären ist gut, zusätzlich nachschauen können ist sogar noch besser. Eine kurze Beschreibung der Apothekenstruktur und -abläufe, eine Telefonliste mit den wichtigsten Nummern und die wichtigsten Dinge, die jeden Tag erledigt werden müssen, gehören in diese Mappe, die Bestandteil Ihres QM-Handbuchs werden sollte.

**Sprechen Sie mit den Menschen, nicht über sie** Die neue Kollegin sollte gleich ein paar eigene Aufgaben übertragen bekommen, die sie in Eigenregie durchführt – natürlich immer mit dem Hinweis, dass Sie für Fragen ein offenes Ohr haben. Sorgen Sie insbesondere in der ersten Zeit dafür, Arbeitsergebnisse auch zu kontrollieren, und sofortige Rückmeldung zu geben: Denn nur so kann die Neue an sich arbeiten und sich langsam an Ihr hohes Niveau anpassen. Apotheken, die bereits Personalentwicklungspläne eingeführt haben, legen fest, was eine neue Mitarbeiterin nach einer Woche, einem Monat und einem halben Jahr können muss und erstellen auf Basis dessen ein klares Anforderungsprofil für die Position. Anhand dieses Profils kann dann in regelmäßigen Zeitabständen entschieden werden, welche Schulungen und Trainings notwendig sind und angeboten werden, um in Ihrer Apotheke weiter zu kommen.

**Und zu guter Letzt** Holen Sie sich die Meinung Ihrer neuen Kollegin über Ihre Apotheke und Ihr Team ein – denn noch hat sie **den Blick „von außen“**. Und der ist ganz wertvoll, wenn Sie als Team an sich arbeiten wollen. Was gefällt ihr besonders gut, was verunsichert sie, was ist verbesserungswürdig? Gemeinsam können Sie dann beschließen ob und was Sie ändern möchten. Übrigens: Diese Tipps gelten natürlich gleichermaßen für männliche Kollegen. ■

Anna Laven,  
Apothekerin / Pharmazietrainerin



© Adam Radosavljevic / www.fotolia.com

anders aus: Denn im Trubel des Geschehens vergisst man nicht nur häufig, dass die neue Kollegin vieles noch nicht wissen kann – meistens genießt man auch noch die Erhabenheit, eben nicht die Neue zu sein, und verteidigt das einst mutig erkämpfte Revier mit einer Stutenbissigkeit, die einen selbst bei genauer Betrachtung