

Die unzufriedene Kollegin

Es gibt sie in jeder Apotheke, die immer Unzufriedenen, die notorischen Besserwisser und die erfindungsreichen **Tratscher**, die schlecht über andere reden – und die sich selber stets im allerbesten Licht betrachten.

Erstaunlich ist, dass bereits ganz wenige dieser Menschen in der Lage sind, die Stimmung der ganzen Apotheke in den Keller zu treiben. Plötzlich werden alle misstrauisch und beäugen einander unbemerkt, denn wer weiß, ob die anderen nicht genauso durchtrieben sind und am Ende das gleiche böse Spiel spielen? Insbesondere jüngere Mitarbeiter, die noch wenig Selbstvertrauen haben, fühlen sich regelrecht gepeinigt, wenn sie andauernd gemäßregelt, runtergeputzt und links liegengelassen werden. Sätze wie „Hab ich’s doch gleich gewusst“ oder „Das war schon immer so“ sind bestens zur Demotivation geeignet.

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

Unzufriedene Intriganten
Schlechte Stimmung in der Apotheke hat schnelle Auswirkungen auf Arbeitsmoral und

Krankenstand der Mitarbeiter und schlägt sich auf den Umsatz nieder, wenn die Kunden deshalb wegbleiben. Daher ist das Verhalten dieser Kollegen auf keinen Fall tolerabel. Es sollte nicht lange gewartet werden, bis diejenigen zur Rede gestellt werden. Warten allein verbessert die Situation nicht. Wie können Sie am besten mit Miesmachern umgehen?

Vielleicht will die Kollegin einfach anders sein
Fühlt sie sich zu etwas Höherem berufen, ist sie möglicherweise unglücklich und enttäuscht über die persönliche Lebens- und Arbeitssituation? Möchte sie eine neue Herausforderung bekommen und sich womöglich stärker engagieren, als es ihr derzeit gestattet wird? Meint sie, dass ihre Bemühungen nicht anerkannt werden und rächt sie sich



© Siphography / iStock / Thinkstock

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 überhaupt, was sie sich selber und anderen mit dieser Verhaltensweise antut?

Führen Sie ein Gespräch mit der betreffenden Kollegin und versuchen Sie herauszufinden, was sie genau stört. Was benötigt sie an Unterstützung, um ihr Verhalten zu ändern? Und was ist sie bereit zu tun, um sich besser ins Team einzupassen? Machen Sie ihr durch das Aufzählen einiger konkreter Beispiele deutlich, wann Ihnen ihr schlechtes Betragen aufgefallen ist. Sprechen Sie dabei keine persönlichen Urteile aus: Denn man kann schon das Verhalten eines Menschen kritisieren, nicht aber seinen menschlichen Wert. Seien Sie daher zu jeder Zeit im Gespräch respektvoll und zugewandt. Machen Sie aber gleichzeitig klar, dass Ihre Bereitschaft, diese Art von Benehmen in Zukunft weiter zu tolerieren ein deutliches Ende gefunden hat. Stellen Sie klare Regeln auf, wie der Umgang miteinander zu erfolgen hat, am besten unter Einbeziehung des kompletten Teams und unterschreiben Sie eine schriftliche Vereinbarung, die gut sichtbar für alle aufgehängt wird. Sollte die Kollegin trotz der angebotenen Unterstützung und ihrer stetigen Gesprächsbereitschaft ihr Verhalten nicht ändern, so sollte die Apothekenleitung über eine Möglichkeit nachdenken, das Arbeitsverhältnis zu beenden. ■

*Dr. Anna Laven,
Apothekerin und
Kommunikationstrainerin*