

# Die Superkollegin

Dauernd beschäftigt man sich mit dem Kleinkrieg des Alltags und verschließt dabei die Augen vor den Dingen, die **richtig gut** laufen. Auch am Arbeitsplatz! Denn manche Kollegen sind einfach großartig.

**S**ei es, dass sie von sich aus ohne großes Aufsehen die Dinge richtig machen. Sei es, dass sie nach einem Kritikgespräch ihre Arbeit ändern und versuchen, Stück für Stück besser zu werden. Oder sei es, dass ihnen einfach durch Zufall ein guter Coup gelingt: Genauso wie die negativen Dinge sollten gute Umgangsformen, gute Beratungsgespräche oder kollegiale Verhaltensweisen wahrgenommen, verbalisiert und damit verstärkt werden.

## Richtig warmherzig loben

Wenn 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. Die Einstellung „Nicht geschimpft ist genug gelobt“, fördert nicht die Motivation. Lob dagegen 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.



© kaarsten / iStock / Thinkstock

**Lob-Regel Nr. 2:** Loben Sie, immer wenn es möglich ist, direkt und unmittelbar 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 vor Monaten oder Jahren stattgefunden hat, kann unter Umständen nicht mehr korrekt zugeordnet werden.

**Lob-Regel Nr. 3:** 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. Loben Sie angemessen und persönlich. Dabei sollte Ihr Lob sich auf das konzentrieren, was der Mitarbeiter besonders gut macht im Vergleich zu seiner 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. Es ist der am größten, der andere groß macht. ■

*Dr. Anna Laven,  
Apothekerin und  
Kommunikationstrainerin*

*Sehr geehrte Leserin,  
sehr geehrter Leser,*

viele Dinge im Leben nimmt man als gegeben hin. Wir sagen viel zu selten für die selbstverständlichen Dinge Danke. Es ist doch normal, dass es so ist. Aber es könnte auch mal anders sein. Sehen Sie sich einmal in Ihrem Stadtteil und in Ihrer Stadt um. So manch geschätzter Service ist nicht mehr einfach um die nächste Ecke. Nutzen Sie diese Karte, und sagen Sie doch einmal Ihrer Apotheke vor Ort Danke. Danke für die kleinen und großen Dinge der Gesundheitsvorsorge, den Nachtdienst, der uns Sicherheit gibt, und und und...

Seien Sie gewiss, Ihre Apotheke wird es Ihnen danken.

Einfach die Karte abtrennen und zu Ihrer Apotheke bringen.

[danke-apotheke.de](http://danke-apotheke.de)

Mit dieser Anzeige erweitern wir die **Danke-Apotheke-Aktion** durch ganzseitige Platzierungen in weiteren Ausgaben der Apotheken Umschau sowie in den Titeln Senioren Ratgeber, Diabetes Ratgeber und in dem neuen Baby und Familie-Magazin. Wir wünschen Ihnen eine große wertschätzende Resonanz für Ihre Arbeit in Ihrer Apotheke.

**WORT  
& BILD  
VERLAG**