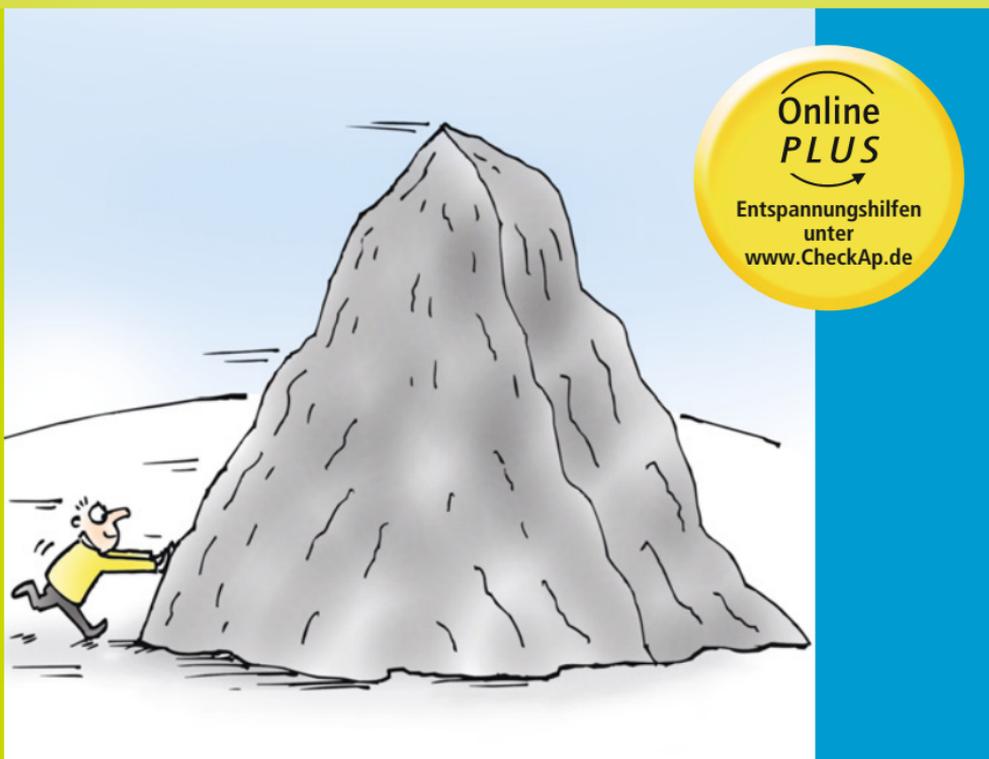


Barbara Wagner · Cynthia Milz

CheckAp

Der Apotheken-Coach

entspannt durch den Apothekenalltag



Deutscher Apotheker Verlag

CheckAp

Der Apotheken-Coach entspannt durch den Apothekenalltag

Barbara Wagner, Mainleus
Cynthia Milz, Kulmbach

Mit 10 Cartoons und Online-Angebot
unter www.CheckAp.de



Deutscher Apotheker Verlag Stuttgart

Anschriften der Autorinnen

Barbara Wagner
Vision Impuls
Witzmannsberg 11
95336 Mainleus
E-Mail: bw@vision-impuls.de

Cynthia Milz
Am Gartenfeld 18
95326 Kulmbach
E-Mail: CynthiaMilz@gmx.de

Alle Angaben in diesem Buch wurden sorgfältig geprüft. Dennoch können die Autorinnen und der Verlag keine Gewähr für deren Richtigkeit übernehmen. Ein Markenzeichen kann warenzeichenrechtlich geschützt sein, auch wenn ein Hinweis auf etwa bestehende Schutzrechte fehlt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-7692-5315-3

Jede Verwertung des Werkes außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Übersetzungen, Nachdrucke, Mikroverfilmungen oder vergleichbare Verfahren sowie für die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen.

© 2011 Deutscher Apotheker Verlag
Birkenwaldstr. 44, 70191 Stuttgart
www.deutscher-apotheker-verlag.de
Printed in Germany

Druck: Djurcic, Schorndorf

Umschlagabbildung und Cartoons: Martin Guhl, www.cartoonexpress.ch

Umschlaggestaltung: Atelier Schäfer, Esslingen

VORWORT

Liebe Leserin, lieber Leser,

die Zeiten werden für die Apotheke nicht einfacher. Ob in Zeiten knapper Kassen die nächste Gesundheitsreform ansteht, eine neue Gefahrstoffverordnung, QMS oder die neue Apothekenbetriebsordnung – der Apothekenalltag wird immer eine Herausforderung sein, anstrengend, kräftezehrend, nervenaufreibend. Und dies alles, bevor der erste Kunde die Apotheke betritt, für den wir ein offenes Ohr haben möchten und um dessen Bedürfnisse wir uns kümmern.

Deshalb ist es wichtig, zu lernen, wie man mit seinen Kräften haushaltet, wie man innehalten und abschalten kann, um neue Energie zu tanken. Dieses Buch möchte dazu Anregung geben und Ihnen einen Weg mit vielen kleinen Möglichkeiten zeigen. Blättern Sie, wählen Sie aus – und vor allem: Probieren Sie es aus! Der erste Schritt ist das Lesen. Um etwas für Sie zu tun brauchen Sie jedoch auch den zweiten: Das Tun.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Beschäftigung mit diesem Buch und vor allem viel Erfolg bei allen Tipps, die Sie in die Tat umsetzen.

Kulmbach, im Herbst 2010

Barbara Wagner
Cynthia Milz

INHALT

VORWORT	5
1 IHR APOTHEKEN-COACH BEGINNT MIT SEINER AUFGABE	11
1.1 Der innere Coach stellt sich vor	11
1.2 Das neue Zeitmanagement	13
1.3 Möglichkeiten der Selbstorganisation	15
1.4 Der rote Faden durch das Buch	18
2 ZEITFALLEN AUF DER SPUR	21
2.1 Lernen Sie die verschiedenen Zeitfallen kennen	21
3 DEMOTIVATOREN IN DER APOTHEKE	36
3.1 Teamplay	36
3.2 Ungeliebte Aufgaben	40
3.3 Überforderung – Unterforderung	42
3.4 Stress, den man von zuhause mitbringt	44
4 HERAUSFORDERUNGEN IM APOTHEKEN-ALLTAG	48
4.1 Kundenverkehr – vorne wird das Geld verdient	48
4.2 Telefon	51

4.3	Terminsachen	53
4.4	Außendienst	58
4.5	Info-Management – Lesen, Internet	60
4.6	Fortbildung, Weiterbildung	61
4.7	Dokumentation	63
5	STRATEGIEN ZUR STRESSBEWÄLTIGUNG	64
5.1	Wichtige Fakten zum Thema „Stress“	64
5.2	Lernen Sie die verschiedenen Stress-Typen kennen	67
5.3	Sofort-Maßnahmen für Ihren Alltag	73
6	REGENERATION	94
6.1	Gesundheit geht vor	94
6.2	Gefahren	97
6.3	Auszeiten	98
6.4	Essen, Schlafen, Bewegung, frische Luft	99
6.5	Gebrauchen Sie Ihre Sinne	101
6.6	Nehmen Sie es nicht persönlich	103
6.7	Atem ist Leben	105
6.8	Abschalten lernen	108
6.9	Übungen „Entspannt durchs Leben“	111
7	NICHT NUR DER BERUF ...	119
7.1	Partnerschaft, Familie, Freunde, Freizeit	119
7.2	Work-Life-Balance	121

7.3	Ehrenamt	124
7.4	Weniger ist mehr	126
8	MOTIVATION	136
8.1	Eigenlob stinkt nicht	136
8.2	Belohnen Sie sich	139
8.3	Erfolge feiern	141
8.4	Was motiviert mich in meinem beruflichen Alltag?	143
8.5	Freude am Beruf	144
	LITERATUR	147
	SACHREGISTER	148



Hinweis: Das Symbol  verweist auf Arbeitshilfen, die Sie unter www.CheckAp.de abrufen können. Für das log-in benötigen Sie Ihre E-Mail-Adresse und das Buch.

1 ORGANISATION:

Ihr Apotheken-Coach beginnt mit seiner Aufgabe

Darum geht es in diesem Kapitel:

- ✓ Der innere Coach stellt sich vor
- ✓ Das neue Zeitmanagement
- ✓ Die Möglichkeiten der Selbstorganisation
- ✓ Der rote Faden durch das Buch

1.1 Der innere Coach stellt sich vor

Es gibt mehrere Beweggründe, warum Sie zu diesem Buch gegriffen haben könnten:

- Sie waren einfach neugierig, was sich hinter dem Titel verbirgt.
- Sie wünschen sich eine Veränderung Ihrer jetzigen Situation.
- Sie suchen eine Klärung für sich in puncto Selbstorganisation.
- Sie möchten wissen, ob es neue Informationen zum Thema Zeitmanagement gibt.
- Sie fühlen sich müde oder gestresst.
- ...

Welcher Grund Sie auch bewogen hat – wir freuen uns, dass Sie sich mit Ihrem Coach auf den Weg machen.

Der Begriff **Coach** kommt ursprünglich aus dem englischen Sprachraum und bedeutet dort „Kutsche“. Es ging also darum, etwas oder sich selbst von einem Ort zum anderen zu transportieren. In den Bereich Sport wurde dann der Begriff übernommen und in den Kontext gestellt, dass ein Trainer eine Mannschaft voranbringt, motivierend einwirkt und sie mental stärkt. Er handelt ohne auf dem Spielfeld zu stehen. Er begleitet vom Rand aus das Geschehen und agiert im Hintergrund.

Dieses Buch möchte Ihnen einen „inneren Coach“ zur Seite stellen, der Sie unterstützt und begleitet. Ihr innerer Coach versorgt Sie mit Fragen und Situationen aus Ihrem Apothekenalltag. Diese dienen der Standortanalyse und der Bewertung der IST-Situation. Als Ihr Wegbegleiter wird er auch Tipps und Lösungsansätze bieten, die Sie für sich prüfen und anwenden können. Eines unternimmt der innere Coach jedoch nicht: Er handelt nicht für Sie. Das bleibt Ihre Aufgabe. Sie sind der Aktive.

Der innere Coach beginnt mit seiner Aufgabe ausgehend von zwei Grundfragen:

Wenn ich mir meine jetzige Situation vor Augen führe ...

- ... was wünsche ich mir anders?
- ... was soll so bleiben, wie es ist?

Von Vorteil ist es, sich für diese Grundfragen eine Tabelle zu erstellen und tatsächlich aufzulisten und zwar schriftlich, nicht nur so in Gedanken. Schriftlichkeit hat eine andere Präsenz als ein Gedanke. Sie haben einen greifbaren Anhaltspunkt und können auf Ihre Überlegungen zurück-„greifen“.

Tipps für die Praxis:

Legen Sie sich ein Buch an oder einen Ordner in Ihrem Computer, in dem Sie diese Grundfragen notieren. Schenken Sie sich ab und zu die Zeit, über diese Fragen schriftlich nachzudenken und halten Sie das Datum im Buch oder Ordner fest. So können Sie Ihre Entwicklung verfolgen.

1.2 Das neue Zeitmanagement

Das 21. Jahrhundert hat uns bereits in den ersten zehn Jahren viele Veränderungen gebracht, die sich extrem auf den Arbeits- und Lebensalltag ausgewirkt haben. Wir planen oft nicht mehr selbst, fühlen uns im Hamsterrad und die nahezu ständige – oft selbst gewählte – Erreichbarkeit macht uns zusätzlich unfrei.

Viele stellen fest, dass sie von den 24 Stunden des Tages nicht eine einzige für sich zur Verfügung haben und dies über Jahre hinweg. Die Idee, für eine wache Stunde am Tag auf alle Kommunikationsmittel zu verzichten und sich zurückzuziehen, halten manche für bedrohlich. Die ständige Kommunikation, die Dauerbeschallung (selbst beim Sport im Freien hören viele nicht auf die Natur, sondern tragen MP3-Stöpsel im Ohr) und der Zwang der schnellen Reaktion haben den realen sowie den gefühlten Stresspegel in den letzten Jahren rapide ansteigen lassen. Das Burn-out-Syndrom ist mit allen seinen Fassetten zur neuen Volkskrankheit geworden.

Wenn sich nun die Lebens- und Arbeitsumstände so gravierend ändern, müssen sich auch die Ansätze des Zeitmanagements wandeln, um weiter unterstützen zu können. Neue Aspekte sind:

- Was kann ich wirklich noch selbst steuern?
- Wie viel Energie gebe ich in welches Projekt?
- Wie schnell muss ich eine E-Mail wirklich beantworten?
- Muss ich auch nachts „empfangsbereit“ für SMS, E-Mail etc. bleiben?
- Wie viel Internet braucht der Mensch?
- Welche Möglichkeiten habe ich bei den Öffnungszeiten?
- Wie gehe ich mit unsicheren Entwicklungen um?
- Kann ich noch langfristig planen?
- Wie gehen wir im Team miteinander um, wenn die Arbeitsbelastung ständig auf so hohem Niveau liegt?
- Wie gelingt mir das Setzen von Prioritäten in einer Welt, in der alles und jeder sich für „sehr wichtig“ hält?
- Ist die ganze neue Technik noch für mich da oder ich schon für sie?

Tipps für die Praxis:

Wenn ich die letzten fünf Jahre Revue passieren lasse – welche Veränderung hat meine persönliche Selbstorganisation am nachhaltigsten verändert? Bin ich mit dieser Veränderung einverstanden? (Ganz, teilweise, gar nicht?) Notieren Sie sich bitte auch bei diesen Fragen Ihre Beobachtungen und Ihr Fazit.

Diese kleine Aufzählung ließe sich gut ausweiten und bestimmt sind Ihnen spontan noch weitere Punkte eingefallen. Den eigenen Kernaspekt zu finden, ist eine lohnende Aufgabe. Dies verhilft Ihnen zu einem weiteren Blick auf Ihre Standortanalyse.

1.3 Möglichkeiten der Selbstorganisation

Durch die neuen Gegebenheiten stehen wir schnell vor den Fragen:

- Kann ich überhaupt selbst etwas planen?
- Wo bleibt mein ICH?

Deshalb ist es wichtig, sich diesen Fragen zu stellen und die Möglichkeiten zu erkennen, die diese Zeit, Ihre Lebenszeit, Ihnen schenkt.

*„Der eine sieht den Wald, die Bäume dicht an dicht,
der andere die Zwischenräume und das Licht.“
(Volkswisheit)*

Ihr innerer Coach wird Sie dabei unterstützen, Ihre Zwischenräume aufzuspüren und Möglichkeiten für Lichtpunkte, Zeitgeschenke und Entspannunginseln zu entdecken.

Selbstorganisation im Geflecht des Alltags, aller Befindlichkeiten und notwendigen Arbeiten ist ein Finden von Lichtpunkten, der Aufbau einer Mikrostruktur für sich und seine Bedürfnisse. Je kleiner die Maßnahmen sind, desto größer die Chance, dass sie