

## „Wann ist eigentlich Feierabend?“

Wann die Arbeitszeit genau endet, wird von Apothekeninhabern und Angestellten häufig unterschiedlich gesehen.



Mediatorin Christina Wenz: „Jede Überschreitung der Arbeitszeiten ohne entsprechenden Ausgleich kann zu neuen Problemen führen.“

Der Fall aus der Praxis: Feierabend bei Geschäftsschluss

„Der Feierabend oder der pünktliche Gang in die Mittagspause sorgt bei uns ständig für Unstimmigkeiten. Als Chef finde ich, Feierabend ist, wenn alle Arbeitsplätze ordentlich aufgeräumt sind und nicht pünktlich bei Ladenschluss. Das sorgt allerdings dafür, dass manche Mitarbeiter schon eine halbe Stunde vorher mit dem Aufräumen beginnen, anstatt die Kunden zu beraten. Wie kann ich diesen Konflikt lösen, ohne das Betriebsklima zu verschlechtern?“

### Konstruktive Teamsitzung

Zunächst sollten Sie sich umfassend bei einem Fachanwalt für Arbeitsrecht beraten lassen. Ein reines Pochen auf die Rechtslage führt zwar meist zu schlechtem Betriebsklima, trotzdem sollten Sie grundsätzlich über Ihre Rechte in Kenntnis sein.

Ich rate, eine Teamsitzung anzuberaumen: Ihr Ziel sollte hierbei sein, gemeinsam eine Lösung zu finden, bei der man innerhalb der Arbeitszeiten sowohl die optimale Betreuung der Kunden als auch das Aufräumen organisiert. Jede Überschreitung der Arbeitszeiten ohne entsprechenden Ausgleich dürfte zu neuen – möglicherweise auch rechtlichen – Problemen führen. Als Führungskraft können Sie das Team mit den folgenden – an Mediation angelehnten – Tipps durch das Gespräch führen.

### Von Positionen zu Bedürfnissen

Es ist wichtig, dass jedes Teammitglied Zeit bekommt, sich ausführlich zu dem Thema zu äußern. Unterstützen Sie jeden Mitarbeiter dabei, herauszufinden, welche konkreten Bedürfnisse hinter seiner Position stecken – allein durch das Hören der Bedürfnisse des Anderen wächst erfahrungsgemäß die Kooperationsbereitschaft. Fragen Sie etwa „Warum ist es für Sie so wichtig, schon so frühzeitig aufzuräumen?“ Beispielsweise könnte für eine Mitarbeiterin frühzeitiges Aufräumen so wichtig sein, da sie ihr Kind pünktlich

von der Kita abholen muss. Hinter der Position „Früh Aufräumen“ stünde hier das Bedürfnis „der Verantwortung als Mutter nachzukommen.“ Schildern Sie auch Ihre Sichtweise als Chef und erläutern Sie, warum es für Sie essentiell ist, dass die Aufmerksamkeit bis zum Ende der Arbeitszeit uneingeschränkt den Kunden gilt.

### Lösungssuche

Überlegen Sie abschließend zusammen, wie man den Ablauf vor Arbeitszeitende optimal organisieren kann. Schauen Sie hierbei, welche Lösung den – zuvor ermittelten – Bedürfnissen aller Beteiligten am Besten gerecht wird. Ein mögliches Ergebnis könnte beispielsweise so aussehen, dass in einem Team von sechs Mitarbeitern ein rotierendes System entwickelt wird, bei dem immer vier Mitarbeiter die Kunden betreuen und zwei Mitarbeiter aufräumen. Eine auf diese Weise durch ein Team gemeinsam entwickelte Lösung hat erfahrungsgemäß eine große Nachhaltigkeit – mehr noch als reine Anweisungen „von oben“.

Sollten Sie auf diese Weise nicht weiterkommen, kann ein Mediator Sie und Ihr Team dabei unterstützen, den Ablauf zu organisieren. Dafür reichen oft zwei bis drei Mediationssitzungen aus. Mediation ist nicht – wie manchmal noch vermutet – ein „Wir reden mal darüber“, sondern ein höchst strukturiertes Verfahren, das zu maßgeschneiderten Lösungen führt. Und der Vorteil ist: im Gegensatz zum Rechtsweg bleibt das Betriebsklima erhalten oder wird wiederhergestellt.

**Mehr Info:** Christina Wenz ist Mediatorin und Volljuristin. Sie unterstützt Unternehmen und Privatpersonen dabei, im Konfliktfall zufriedenstellende und maßgeschneiderte Lösungen zu finden. [www.mediation-wenz.de](http://www.mediation-wenz.de)

# Die erfolgreiche Apotheke

Fachzeitschriften für die Apotheke und die PTA  
Fachverlag für Apotheken-Kommunikation



Newsletter MO-MI-FR  
an ca. 10.000 Apotheken.  
Anmelden unter:  
[www.d-e-a.eu](http://www.d-e-a.eu)

Ihr Ansprechpartner:

Ralf Doeker  
08382 997000  
[info@avier.de](mailto:info@avier.de)  
[www.d-e-a.eu](http://www.d-e-a.eu)