

PERSONAL

So gelingen regelmäßige Teamtreffen

von Dipl.-Kffr. (FH), PTA Katja Löffler, Grasbrunn

Um Beruf und Familie möglichst gut vereinbaren zu können, arbeiten viele Frauen in Apotheken in Teilzeit. Was für den Arbeitgeber den Vorteil hat, dass Mitarbeiter flexibler einsetzbar sind, hat im Gegenzug einen höheren Abstimmungsaufwand zur Folge. Manche Kollegen sehen sich im Arbeitsalltag praktisch nie. Handelt es sich dann auch noch um eine Apotheke mit Filiale(n), wird die Kommunikation noch weiter erschwert. Hier können regelmäßige Teamtreffen eine wichtige Grundlage für den Informationsaustausch sein. |

Ziele von Teamtreffen

In einem Teamtreffen können Informationen ausgetauscht, Unternehmenswerte kommuniziert, komplexe Arbeitsabläufe besprochen oder neue Projekte geplant werden. Allerdings erfordern unterschiedliche Ziele und Aufgaben oft auch unterschiedliche Teamzusammensetzungen. In einem leistungsstarken Team sollten möglichst verschiedene Fähigkeiten und Qualifikationen zusammenkommen. Der regelmäßige Informationsaustausch und das Hinarbeiten auf ein gemeinsames Ziel fördern die Motivation. Studien zeigen, dass Mitarbeiter, die gut informiert sind, deutlich zufriedener mit ihrer Arbeit sind.

Organisation und Durchführung

Für die Planung von Teamtreffen müssen im Vorfeld wichtige Rahmenbedingungen festgelegt werden. Damit tatsächlich alle Mitarbeiter die relevanten Informationen mitbekommen, gilt für alle Anwesenheitspflicht – mit Ausnahme von Urlaub und Krankheit. Aus diesem Grund ist die Teilnahme an Teamtreffen Arbeitszeit. Sinnvollerweise sind die zu besprechenden Themen im Vorfeld allen Mitarbeitern mitzuteilen. Außerdem sollte ein Zeitplan erstellt werden, da ansonsten die Gefahr besteht, dass Diskussionen ausarten oder in unproduktives Geplauder abgleiten. Die Aufgabe des Teamleiters ist es, darauf achten, dass der Zeitplan eingehalten und bei Diskussionen immer auf einen kollegialen, wertschätzenden Umgangston geachtet wird.

■ Tipps zur Planung und Durchführung von Teambesprechungen

- Die Termine werden langfristig geplant.
- Bei der Terminplanung werden Notdienste, Feiertage, Öffnungszeiten, Urlaube etc. berücksichtigt.
- Die Tagesordnung wird vorher bekannt gegeben.
- Diskussionen und Erfahrungsaustausch sollten angeregt werden. Monologe dagegen wirken ermüdend.
- Einzelkritik gehört nicht ins Teamtreffen.
- Das Teamtreffen wird protokolliert und die Ergebnisse werden den Teammitgliedern zur Verfügung gestellt. Es sollte sichergestellt werden, dass fehlende Mitarbeiter das Protokoll der letzten Teamsitzung lesen.



Informationsaustausch fördert die Zufriedenheit der Mitarbeiter

Teilnahme an Teamtreffen ist Arbeitszeit

Diskussionen und Erfahrungsaustausch sollten angeregt werden

Umfang und Teilnehmer nach Anlass und Ziel des Treffens planen

Aus Gerechtigkeitsgründen empfehlen sich wechselnde Wochentage

Rechtzeitig für angemessenen Raum sorgen

Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter dazu, sich einzubringen

Großes Teamtreffen einmal im Monat

Je nach Anlass und Ziel sollten der Umfang und die Auswahl der Teilnehmer individuell geplant werden. Werden Themen angesprochen, die jeden Apothekenmitarbeiter betreffen, sollten auch alle anwesend sein. Handelt es sich dagegen um Teams mit speziellen Aufgaben oder Zielsetzungen, z. B. Teams, die Aktionen planen und durchführen oder ein Teamtreffen der Filialleiter, dann ist eine kleinere Anzahl Teilnehmer sinnvoll.

Jour fixe versus wechselnde Wochentage

Aufgrund der Öffnungszeiten können Teamtreffen, bei denen alle Mitarbeiter anwesend sein sollen, in der Apotheke nicht tagsüber stattfinden, sondern müssen i. d. R. in die Abendstunden oder auf das Wochenende gelegt werden. Hierfür kann ein fixer Tag, z. B. jeder erste Montag im Monat, festgelegt werden. Das hat den Vorteil, dass jeder Mitarbeiter immer genau weiß, wann das nächste Teamtreffen stattfindet. Nachteilig ist allerdings, dass immer dieselben Mitarbeiter, die z. B. jeden Montagabend ihr privates Sportprogramm absolvieren oder einen Volkshochschulkurs belegt haben, betroffen sind. Aus Gerechtigkeitsgründen empfehlen sich wechselnde Wochentage. Wichtig ist in diesem Fall, die Termine für das komplette Folgejahr frühzeitig festzulegen.

Zeitlicher Umfang

Der zeitliche Umfang sollte zwei Stunden nicht überschreiten. Insbesondere wenn das Teamtreffen am Abend stattfindet, ist die Aufmerksamkeit der Teilnehmer oftmals bereits stark eingeschränkt. Sollten beispielsweise Auszubildende unter 18 Jahren im Apothekenteam mitarbeiten, müssen die Vorgaben des Jugendschutzgesetzes bezüglich der maximal erlaubten täglichen Arbeitszeit bzw. der Arbeit am Wochenende beachtet werden.

Raumplanung

Gerade bei der Organisation der großen Teamtreffen kann die Raumplanung eine Herausforderung darstellen, wenn die Apotheke nicht über einen entsprechend großen Raum verfügt. In diesem Fall bleibt oft nur die Möglichkeit einer Bestuhlung in der Offizin. Eventuell gibt es aber auch in der Nachbarschaft die Möglichkeit, einen Raum anzumieten, z. B. in einem Gemeindezentrum, einer Schule oder einer Gastwirtschaft.

(Technische) Ausstattung und Verköstigung

Wichtig ist auch, ein bis zwei Personen zu benennen, die für die Funktion der technischen Ausstattung mit Beamer, Laptop und Leinwand sowie für die Bestuhlung und eventuell eine Verköstigung zuständig sind. Hier können für jedes Teamtreffen wechselnde Mitarbeiter benannt werden.

Themenfindung

Um die Themenfindung zu erleichtern, kann in der Apotheke und den Filialen eine Liste mit Themenvorschlägen ausgehängt werden, denn sicherlich haben auch die Mitarbeiter Ideen, die sie in das Teamtreffen einbringen möchten. Apothekenleiter sollten die Mitarbeiter motivieren, kurze Präsentationen zu einzelnen Themen zu halten. Das sorgt für Abwechslung und gibt den Mitarbeitern die Chance, sich weiterzuentwickeln.

■ Themenbeispiele für das große Teamtreffen

- Jährliche Schulung zum Datenschutz, zur Hygiene etc.
- Aufzeigen neuer Liefer- oder Abrechnungsmodalitäten, geändertes Vorgehen bei der Rezeptabrechnung
- Einheitlicher Umgang mit Fehlern
- Technische und organisatorische Neuerungen, Neueinführung von Sortimenten
- Inhouse-Schulungen durch externe Anbieter oder Schulungen durch Kollegen: Hat ein Mitarbeiter eine interessante Fortbildung besucht, kann er beim Teamtreffen eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten Fakten präsentieren.
- Bekanntgabe wichtiger Unternehmenszahlen
- Vorstellen demnächst stattfindender Aktionen, Präsentation des Erfolgs bzw. Misserfolgs einzelner Aktionen
- Einheitlicher Umgang mit Kundenbeschwerden
- Informationen zu Sommerfest, Weihnachtsfeier oder Betriebsausflug
- Sonstige wichtige Informationen z. B. zu neuen Beratungsleitfäden, Lieferengpässen, Rückrufen, Ringversuchen, Kundenbewertungen in Onlineportalen etc.

Von jährlichen Schulungen bis hin zu Neuerungen

Interne Teamtreffen der einzelnen Filialen

Neben dem großen Teamtreffen können in einem Filialverbund auch Teamtreffen der einzelnen Filialen sinnvoll sein, denn oftmals gibt es Themen, die nicht für alle Filialen von Bedeutung sind. Solche Besprechungen müssen aber i. d. R. nicht so häufig und auch nicht regelmäßig durchgeführt werden. Sie finden beispielsweise nur alle paar Monate bzw. bei Bedarf statt. Für die Durchführung und Planung gelten aber dieselben grundlegenden Voraussetzungen wie für ein großes Teamtreffen.

Alle paar Monate bzw. bei Bedarf

Teamtreffen der Filialleiter bzw. Führungskräfte

Diese Themen sollten nur im Führungsteam besprochen oder geplant werden: Personalentwicklung, Mitarbeiterjahresgespräche, Unternehmensstrategie, Werteentwicklung, Corporate Identity, Entwickeln eines Beschwerdemanagements etc.

Themen für die Führungsebene

Teamtreffen zu bestimmten Anlässen

Neben den bisher beschriebenen, hauptsächlich zum Informationsaustausch stattfindenden Teamtreffen gibt es aber auch solche, in denen konkrete Projekte geplant und umgesetzt werden. Solche Teams haben ein bestimmtes Ziel vor Augen. Für die Zielerreichung wird ein Projektplan aufgestellt, in dem sogenannte Meilensteine festgelegt und alle notwendigen Aufgaben auf die Teammitglieder verteilt werden.

Projektteams zur Umsetzung bestimmter Ziele

■ Beispiele für Projektteams in der Apotheke

- Team zur Planung und Steuerung von Aktionen
- Team für die Öffentlichkeitsarbeit: Es betreut die Homepage und die Facebook-Seite der Apotheke, gestaltet Flyer und Anzeigen.
- Filialübergreifendes Laborteam
- Team zur Planung, Organisation und Durchführung von Events wie z. B. Betriebsausflug oder Weihnachtsfeier