

Mai 2020

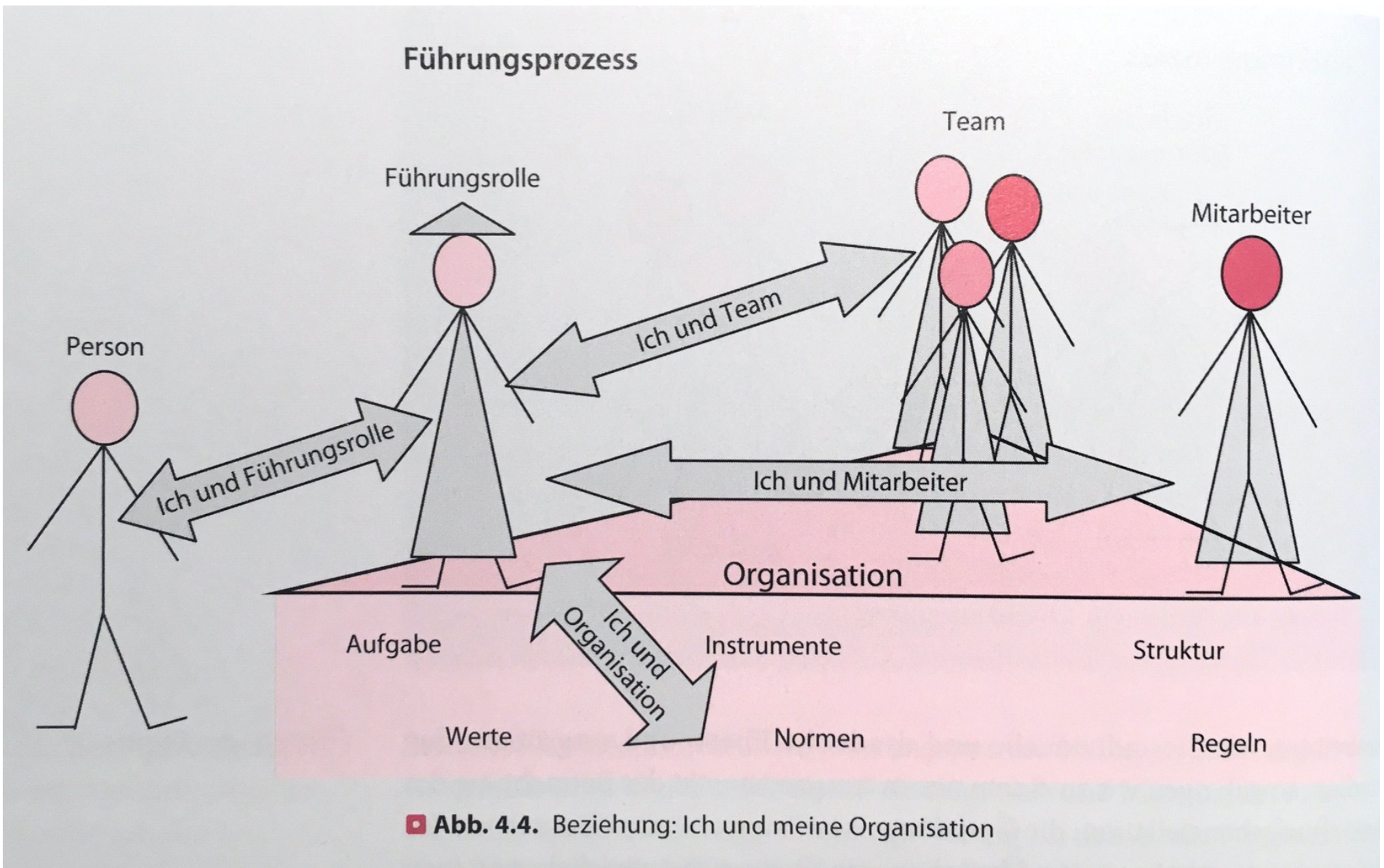
Kommunikation Teil 3:

- Informationsfluss gestalten
- Meetings planen und moderieren

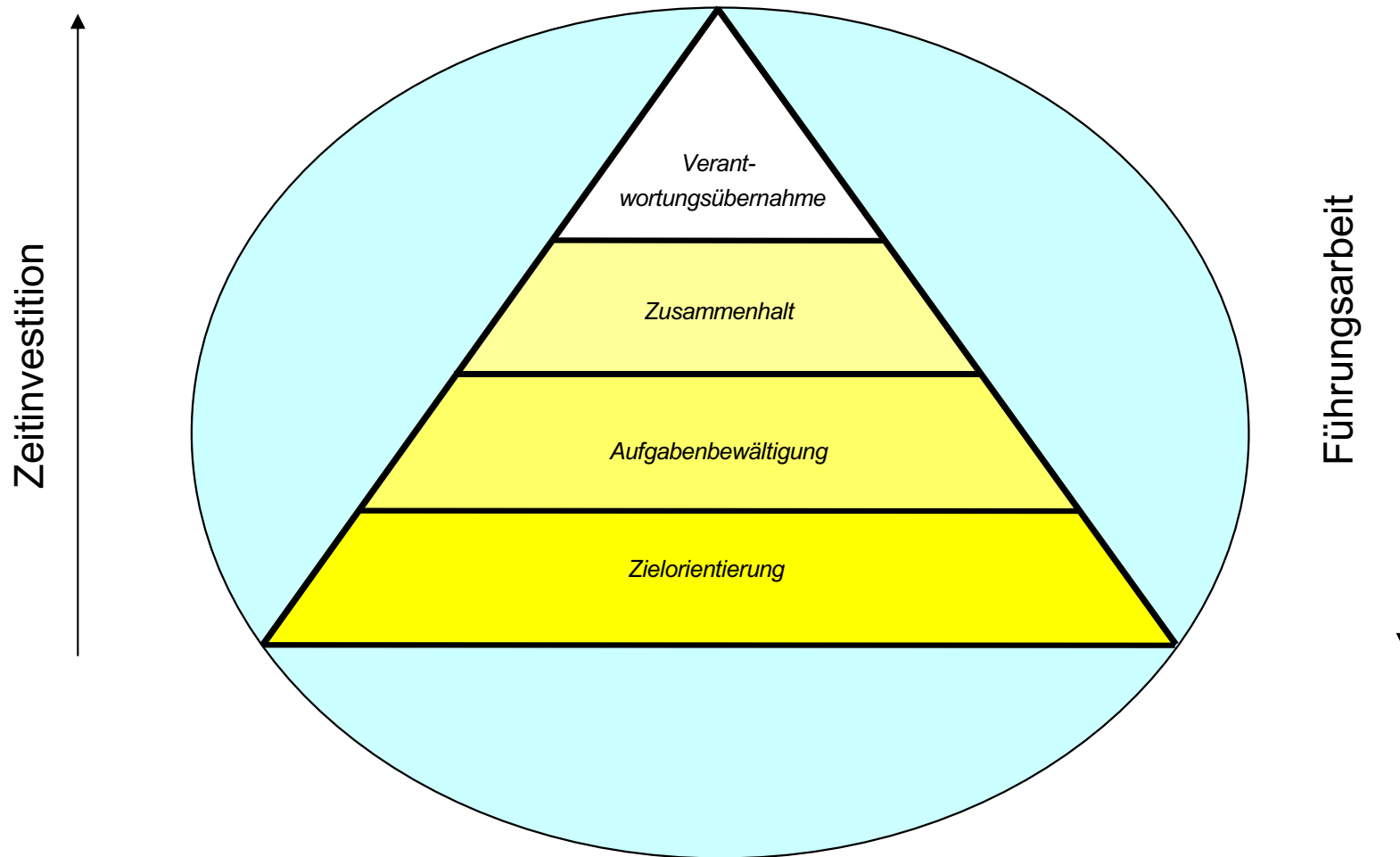


Das Führen von Gruppen

DR. BÄHLER DROPA AG

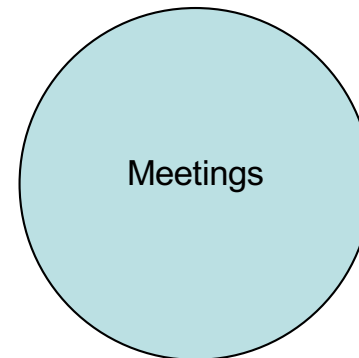
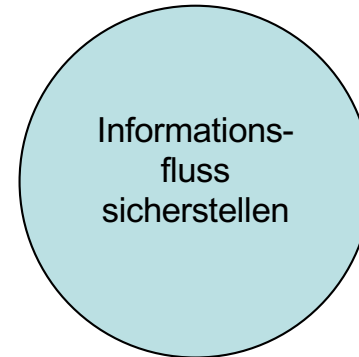
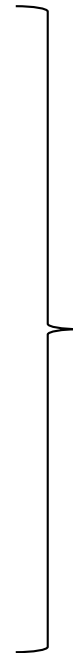


Kasseler Team-Pyramide



Aufgaben der Teamleitung

- Ziele kommunizieren
- Rollen klären
- Arbeit strukturieren
- Austausch fördern
- Unterschiedlichkeit managen
- Konflikte vermeiden



Mögliche Instrumente

Instrument	Ziele / Inhalt
Team-Sitzungen	Organisatorische Fragestellungen, Informationsaustausch, Entscheidungen etc.
Workshops	Vertiefte Bearbeitung von Fragen der Zusammenarbeit: Erarbeiten von Strategien, Regeln, Leitbildern etc.
Weiterbildungen	Z.B. Kommunikation, Feedback, Konfliktmanagement etc.
Team-Anlässe	Ski-Tag, Kegeln, Kochen, Riverraften etc.



Informationsfluss

Internes Kommunikationskonzept

1. Wer braucht welche Informationen?
2. Welche Informationen werden über welchen Kanal kommuniziert?
3. Wie nutzen wir die verschiedenen Kanäle?

Mögliche Empfänger

- Vorgesetzte
- Kolleginnen, Kollegen, Leitungsteam
- Mitarbeitende / Teilzeitmitarbeitende
- Lernende
- Andere?

Mögliche Informationen

- Informationen über den Geschäftsgang
- Strategische Entscheidungen
- Personelles (z.B. Absenzen, neue Mitarbeitende etc.)
- Aktuelle Tagespunkte (Pausen, Service, Besonderes)
- Organisatorische Punkte (z.B. Einsatzpläne, Verantwortlichkeiten etc.)
- Neue Produkte
- Etc.

Mögliche Kanäle

- Morgengespräche
- Team-Meetings
- Chat
- E-Mail
- Anschlagbrett
- Postfächer
- «schwarzes Buch»
- Mitarbeitergespräche
- etc



Meetings

Sitzungen und Meetings

- Wozu Sitzungen?
- Wie viele braucht es?
- Welche Themen gehören an Sitzungen?
- Wie werden Sitzungen vorbereitet?
- Wie werden Sitzungen gestaltet?
- Was geschieht nach den Sitzungen?

Mögliche Ziele

- Informationsaustausch
(z.B. über Entscheide der Leitung, Neuerungen etc.)
- Ideenfindung
(z.B. für Aktivitäten)
- Lösungsfindung
(z.B. bei Problemen)
- Entscheidungsfindung
(z.B. Aufnahme neuer Sortimente, Zuteilung von Bereichen etc.)

Die vier Sitzungen

Meeting-Typ	Benötigte Zeit	Zweck und Format	Schlüssel zum Erfolg
Täglicher Check-in	5 Minuten	Information über am Tag geplante Aktivitäten und Termine	<ul style="list-style-type: none"> • Stehenbleiben • Nur administrative Dinge klären • Nicht absagen, weil einige Teilnehmer nicht können
Wöchentliche Lagebesprechung	45-90 Minuten	Aktivitäten und Kennziffern besprechen, taktische Probleme lösen	<ul style="list-style-type: none"> • Tagesordnung erst nach Blitzrunde und Kennzifferncheck aufstellen • Strategische Diskussionen zurückstellen
Monatliche Strategiekonferenz (bzw. Ad-hoc-Sitzung)	2 -4 Stunden	Analyse wichtiger Probleme mit Auswirkungen auf die langfristigen Erfolgsaussichten plus Streitgespräch	<ul style="list-style-type: none"> • Beschränkung auf ein bis zwei Themen – Vorbereitung und Recherche • Offene, kontroverse Debatte
Vierteljährliche Manöverkritik	1 – 2 Tage	Besprechung von Strategie, Branchentrends, Wettbewerbssituation, wichtigen Mitarbeitern, Teamentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Externer Veranstaltungsort • Konzentration auf Arbeit, wenig gesellschaftliche Events • Nicht überfrachten und zu stark strukturieren

Was macht bei uns Sinn?

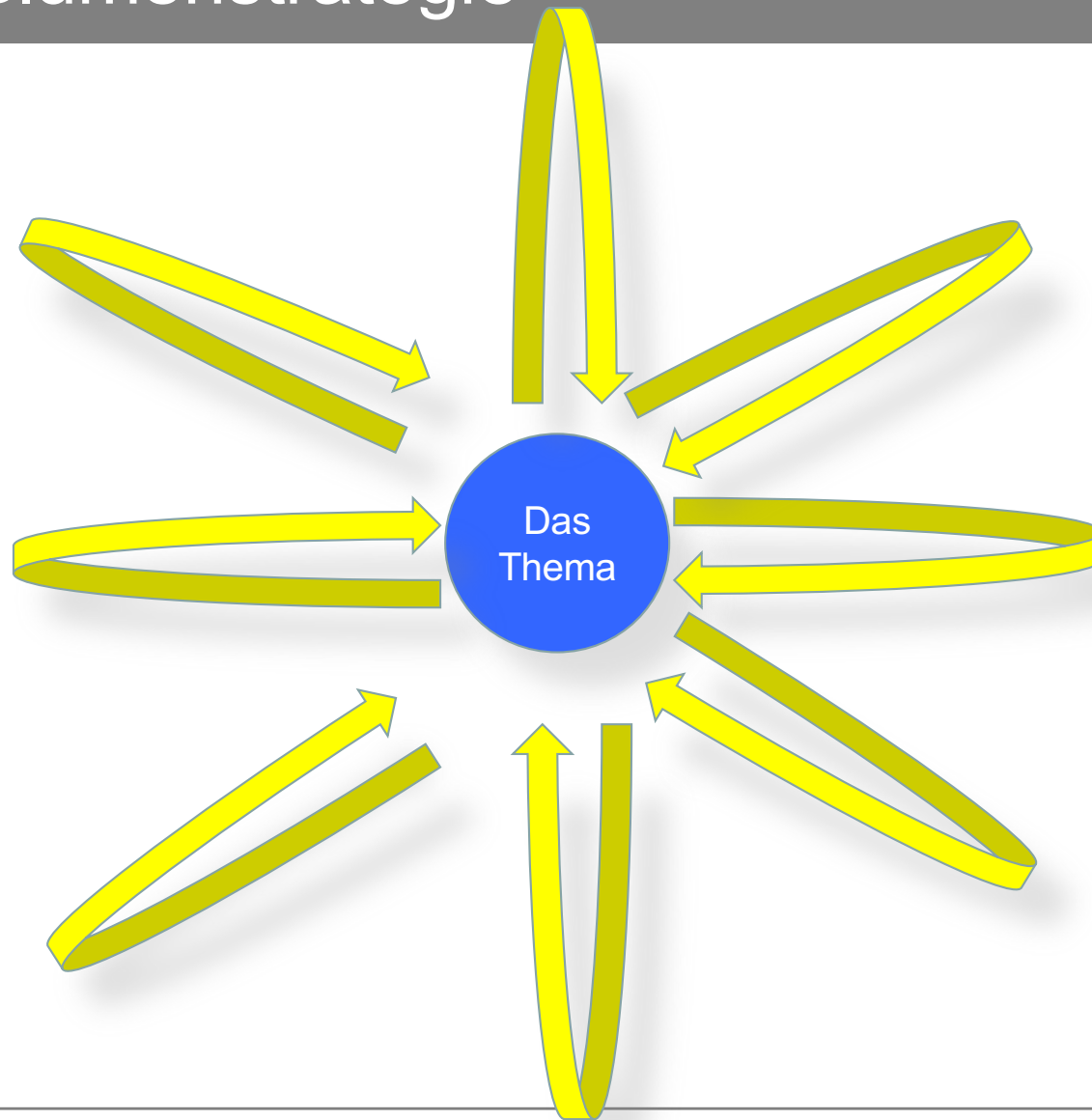
- Welche Formen machen bei uns Sinn?
- Was gehört in die Meetings?
- Wie regelmässig? Wann?
- Wie lange dauern die Meetings?
- Wo finden diese statt?
- Teilnahmepflicht?



Merkblatt Sitzungen



Die Blumenstrategie



Entscheidungen treffen: Die Zieltreppe

1. In Kontakt kommen
2. Austausch von Argumenten
3. Entscheidung



dreamstime.com

Schritt 1: Kontakt

- Informationen austauschen: Sind wir alle auf demselben Wissensstand?
- Resonanz: Reaktionen, Meinungen zum Thema
- Ideensammlung zur Lösung des Problems

Schritt 2: Austausch von Argumenten

- Diskussion
- Meinungsbild ohne Entscheidung

Schritt 3: Entscheidung

- Haben wir die Entscheidungshoheit?
- Ist das Thema reif für eine Entscheidung?
- Entscheid über Verfahren: wie wird entschieden?
- Entscheidung in der Sache (Entscheidungsalternativen trennscharf formulieren)
- Entscheidung bezüglich Umsetzung

Der Kompetenznachweis

Rolle 2 / ID-Nummer 150015

Foederatio
Pharmaceutica
Helvetiae **FPH**

Kommunikation

Der Offizinapotheker kommuniziert mit verschiedenen Zielgruppen (z.B. Kunden, Patienten, Mitarbeitenden, Ärzten, Gesundheitspersonal) differenziert und lösungsorientiert.

Der Weiterzubildende nimmt 2 Gespräche auf (mit Einverständnis des Gesprächspartners), hört sie an und führt eine Selbstevaluation durch. Er analysiert sein Kommunikationsverhalten und die eingesetzten Gesprächsführungstechniken und beurteilt, ob er seine Ziele erreicht hat.

Bewertungskriterien

- 2 Gespräche wurden durchgeführt und aufgenommen
- Selbstevaluation umfassend und kritisch

Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

Zeitaufwand / Punkte

- 2 Tage / 100 Punkte

Der Kompetenznachweis

Rolle 2 / ID-Nummer 150019

Foederatio
Pharmaceutica
Helvetiae **FPH**

Sitzungsleitung

Der Offizinapotheker leitet effizient und effektiv Sitzungen (z.B. innerhalb der Offizinapotheke oder mit Partnern wie Pflegediensten, Institutionen, Ärzten).

Der Weiterzubildende bereitet mind. 2 Sitzungen in der Apotheke vor und leitet diese. Er managt die Zeit, die Themen und die verschiedenen Phasen der Sitzung. Er sorgt dafür, dass jedes Teammitglied zu Wort kommt. Er protokolliert die Gruppenentscheide, die getroffen wurden. Der Weiterzubildende holt Feedbacks beim Team, reflektiert die Wirkungen der Sitzungen und entwickelt Verbesserungsmöglichkeiten.

Bewertungskriterien

- Vorbereitung der Sitzungen ist komplett (z.B. Termin, Traktandenliste, Material)
- Moderationstechniken sind geeignet
- Berücksichtigung der verschiedenen Persönlichkeiten → alle Beteiligten bringen sich ein
- Zeitmanagement ist gut

Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

Zeitaufwand / Punkte

- 2 Tage / 100 Punkte