



Viktoria Hausegger, Inhaberin Agentur  
mehr.wert. für ärzte und apotheker -  
marketing, das gezielt bewegt  
www.mehrwertmarketing.at  
office@mehrwertmarketing.at  
0664/460 16 35

## Was tun bei teaminternen Konflikten?

**K**onflikte im Team sind ein Problem, das in einer Apotheke wie in jedem anderen Unternehmen auftritt. Streitereien unter den Mitarbeitern, Missverständnisse bei der Zielsetzung oder Probleme bei der Zusammenarbeit können, wenn sie nicht rasch gelöst werden, zu Hemmnissen auf dem Weg zu einer erfolgreichen Apotheke werden. Eine gute Möglichkeit, um diese Konflikte zu lösen, bietet die so genannte Stolperstein-Methode.

### Konflikte lösen in 5 Schritten

Die Idee hinter dieser Konfliktlösungstechnik liegt im visuellen Erfassen der Konflikte im Team: Zur Durchführung benötigen Sie eine Pinnwand und rechteckige, einfarbige Moderationskarten („Stolpersteine“). Das weitere Vorgehen erfolgt in 5 Schritten:

#### 1. Konflikt benennen:

Sie als Apothekeninhaber moderieren den Lösungsprozess. Notieren Sie den Konflikt als prägnante Überschrift oben auf dem Pinnwand-Bogen.

#### 2. Stolpersteine:

Verteilen Sie an jedes Teammitglied mehrere Moderationskarten. Bitten Sie anschließend die Mitarbeiter, diejenigen Aspekte auf die Karten zu schreiben, aus denen sich für sie das Problem oder der Konflikt zusammensetzt. Pro Karte wird stets nur ein Aspekt notiert, danach werden alle Karten an die Pinnwand geheftet.

#### 3. Eine Mauer bauen:

Bitten Sie die Mitarbeiter, aus den Stolpersteinen eine Mauer zu bilden. Moderationskarten mit gleichen oder ähnlichen Stichworten werden nur einmal eingebaut. Beim Aufbau der Mauer sollten die Mitarbeiter bereits darüber nachdenken, welche Aspekte wie miteinander zusammenhängen.

#### 4. Einfluss bestimmen:

Damit der Konflikt vom Team gelöst werden kann, muss die Lösungsstrategie, die gewählt wird, auch vom Team – alleine – bewältigt werden können. Bitten Sie deshalb die Mitarbeiter, diejenigen Stolpersteine auszuwählen, die sie alleine bearbeiten können. Entfernen Sie diese aus der Mauer, und kleben Sie sie so untereinander auf eine freie Stelle der Pinnwand, dass dazwischen ausreichend Platz für die Sammlung von Ideen ist.

#### 5. Ideen zur Konfliktlösung finden:

Unterstützen Sie den Lösungsfindungsprozess. Stellen Sie Fragen, die Ideen freisetzen, wie dieser Stolperstein aufgelöst werden kann:

- Was wäre eine Möglichkeit, an die Sie bisher nicht gedacht haben?
- Woran würden Sie alle erkennen, dass Sie eine gute Lösung gefunden haben?
- Was sind aus Ihrer Sicht Eigenschaften einer guten Konfliktbewältigung?
- Welche Kriterien müsste Ihre Lösung erfüllen, damit diese für Sie eine erfolgreiche Lösung wäre?
- Angenommen, Sie hätten eine Lösung gefunden: Was müssten Sie alle aktiv tun, um diese Lösung wieder zu sabotieren?
- Angenommen, Sie hätten eine Lösung gefunden: Was müssten Sie alle aktiv tun, damit diese Lösung realisiert werden kann?

Schreiben Sie alle Ideen neben den jeweiligen Stolperstein. Bitten Sie zum Schluss das Team, die Ideen auszuwählen, die zur Lösung des Problems genutzt werden sollen und listen Sie gemeinsam auf, welche Schritte zur Realisierung eingeplant werden.

**EUR 120,-**

**B|SMART. Kontopakett**  
Die clevere Lösung für Sie und Ihre Apotheke.

Das **B-SMART. Kontopakett** bietet Ihnen ein umfangreiches Bündel an Produkt- und Serviceleistungen für Ihr Geschäfts- und Privatleben. Unser Angebot umfasst ein günstiges Kontopakett mit hochwertigen Leistungen zum kleinen Preis - **optimal für Ihre geschäftlichen und privaten Geldangelegenheiten.**

**Fragen Sie bei Ihrem Kundenberater nach!**

Währung EUR 120,- ist die für die Verwendung von elektronischen Auslagen sowie EUR 110,- ist die inklusive Leistungen bei Konditionenbank, inkl. Marginalien- und Depotgebühren.

**Österreichische Apothekerbank** Kontopersonal schließt Verträge an.

Die hier dargestellten Angaben dienen ausschließlich der unverbindlichen Information und ersetzen nicht eine insbesondere rechtswidrigen, steuerlichen und produktspezifischen Geschäftsmittel notwendige individuelle Beratung. Die Information stellt weder ein Angebot, noch eine Einladung oder Empfehlung zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten dar und dient insbesondere nicht als Ersatz für eine umfassende Risikoprüfung. Die jeweils gültigen Emissionsbedingungen und weitere Informationen finden Sie unter [www.aobank.at](http://www.aobank.at). Die Österreichische Apothekerbank ist über unsere Website unter der Rubrik „Wissenswertes, Aktuelles“ stets Genauigkeit der darin enthaltenen Informationen, Druckfehler und vorbehalten.

© 2014/15, Stand 01/2014