

SEMINAR

AKTUELLE  
THEMEN



# Intensivworkshop „Konfliktmanagement und Kommunikation im GMP-Umfeld“

12./13. November 2024, Heidelberg

## Aufbauworkshop „Motivation“

14. November 2024, Heidelberg



### Referierende



**Milka Bucic**  
RTC Seminare nach Maß



**Dr. Ulrich Herber**  
Charles River Laboratories

Vermeidung von und konstruktiver  
Umgang mit Konfliktsituationen im eigenen  
Unternehmen, mit Behörden und externen Partnern.

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt!

### Lerninhalte

- Richtige Kommunikation und sicherer Umgang mit Konflikten sind in allen Bereichen der pharmazeutischen Herstellung und Qualitätskontrolle die optimale Ergänzung zur wissenschaftlichen Fachkompetenz.
  - Grundlagen der Kommunikation
  - Grundlagen des Konfliktmanagements
  - Strategien und Techniken im Umgang mit drohenden oder entstandenen Konflikten im Team, mit Behörden und externen Partnern
  - Motivation – Grundlagen Typen und mehr



Immer auf dem Laufenden mit unseren GMP-Newslettern

Concept Heidelberg bietet verschiedene kostenfreie GMP-Newsletter an, die Sie ganz nach persönlichem Bedarf abonnieren können.

Dafür scannen Sie einfach den QR-Code oder besuchen Sie [www.gmp-navigator.com/gmp-newsletter](http://www.gmp-navigator.com/gmp-newsletter)



**CONCEPT  
HEIDELBERG**

Pharmaceutical Quality  
Training. Conferences. Services.

## Hintergrund

In der durch fachliche Kompetenz geprägten pharmazeutischen Industrie erfolgt der Wechsel in eine Position mit Personalverantwortung oder verantwortliche Kontrollpositionen meist auf Grund hervorragender fachlicher Leistungen und ohne Vorbereitung auf die oft vielfältigen und schwierigen zwischenmenschlichen Situationen und Herausforderungen, die damit verbunden sind.

Menschen zu führen und richtig anzuleiten, aber auch der Umgang mit Kollegen aus anderen Abteilungen ist eine große Herausforderung für alle Führungskräfte und Mitarbeiter in qualitätsverantwortlichen Positionen. Gerade im Bereich der pharmazeutischen Industrie fordert die Aufgabe der Führung nicht nur Fachkompetenz, sondern auch umfassende Kenntnisse über die Möglichkeiten und Auswirkungen der verschiedenen Führungsstile sowie starke Sozialkompetenz. Mitarbeiter der Qualitätskontrolle bzw. der Qualitätssicherung dagegen werden häufig als lästige Störenfriede und Überbringer von schlechten Nachrichten, z.B. Abweichungen, Sperren, etc. wahrgenommen.

Verantwortliche Mitarbeiter werden oft, lediglich mit Fachkompetenz ausgestattet, mit ihrer Aufgabe alleine gelassen und kommunizieren und führen zunächst einmal intuitiv anstatt zielführend und ergebnisorientiert.

- Es gibt Spannungen in Ihrem Team?
- Sie können sich die nachlassende Motivation nicht erklären?
- Sie müssen ungeliebte Botschaften vermitteln und Kritikgespräche führen?
- Sie wünschen sich mehr Souveränität und Durchsetzungsvermögen im Umgang mit Geschäftspartnern, Behörden und Auditoren?
- Es ist Ihnen wichtig, überzeugend und fachkompetent die Ziele Ihrer Abteilung zu vertreten?

Konfliktsignale im eigenen Team und im Umgang mit Kollegen rechtzeitig erkennen und die dahinter stehenden Bedürfnisse verstehen – das ist der erste Schritt zum konstruktiven Umgang mit Konfliktsituationen innerhalb des eigenen Unternehmens. Dazu bedarf es grundlegender Kenntnisse über Wünsche, Bedürfnisse und Entstehung von Konflikten sowie Techniken und Mittel, mit diesen gewinnbringend umzugehen. Dies wird in den meisten Fällen von der Führungskraft bzw. der verantwortlichen Person erwartet, die oft sehr wenig Erfahrung in diesen Situationen sammeln konnte oder mit eigenen Methoden und Techniken in der Vergangenheit keine optimalen Ergebnisse erzielt hat. Hier lernen Sie, Methoden und Techniken für innerbetriebliche Situationen einzusetzen, die Ihnen und Ihrem Team helfen, Konfliktsituationen, auch mit externen Partnern, Auditoren, Behörden usw., erfolgreich zu meistern.

Erfolgreicher Umgang mit Mitarbeitern und Kollegen zeichnet sich in erster Linie durch störungsfreie und klare Kommunikation aus, die gleichzeitig souverän, motivierend und zielführend sein soll. Die Sprache der Führung hängt im Wesentlichen von dem im Unternehmen oder von der Führungsperson gewählten Führungsstil ab. Unabhängig davon gibt es eine Anzahl von Werkzeugen und Hilfsmitteln, die man gezielt einsetzen kann, um professionell und authentisch zu sein. Der gekonnte Einsatz dieser Werkzeuge wirkt sowohl intern (Gespräche mit Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten) als auch extern in Gesprächen mit Kunden und Behörden. Diese Werkzeuge und Hilfsmittel werden im Workshop besprochen und in konkreten Fallbeispielen praxisnah trainiert.

Nicht nur das Wissen um mehr Möglichkeiten in der Kommunikation, sondern auch der sichere und gezielte Einsatz der rhetorischen und psychologischen Hilfsmittel gibt dem Teilnehmer dieses

Seminars die Chance, gezielt und präzise die täglichen Anforderungen und möglichen Schwierigkeiten des Alltags zu beherrschen und dabei Menschen für sich und die notwendigen unternehmerischen Ziele zu gewinnen. Im Umgang mit den Behörden ist eine kompetente und zuverlässige Vertrauensbasis dringend erforderlich. Wie Sie vertrauensbildende Maßnahmen starten und kommunizieren, ist ein wesentlicher Teil dieses Seminars. In diesem Workshop trainieren Sie, wie Sie bestimmte kritische Situationen sicherer, souveräner und gewinnbringender meistern und sich und ihrem Team damit die Chance geben, gemeinsam Erfolg zu erleben. Sie erfahren Möglichkeiten, Situationen durch Kommunikation und Konfliktmanagement zu entschärfen. Der richtige Umgang mit Mitarbeitern und Kollegen ist keine Gabe, er ist erlernbar.

## Zielsetzung

Sie lernen:

- verschiedene Konfliktsituationen und Konflikttypen zu erkennen,
- den konstruktiven Umgang mit Konflikten,
- schwierige Situationen mit internen und externen Partnern, Behörden usw. zu meistern,
- Werkzeuge der Gesprächsführung einzusetzen, Strategien zur Konfliktbewältigung zu entwickeln und anhand praktischer Beispiele zu trainieren.

## Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an alle Führungskräfte und Mitarbeiter in verantwortlichen Positionen des Qualitätsmanagements mit einer aktuellen Problemstellung in den Bereichen Kommunikation/Konfliktmanagement, die Ansätze und Techniken für eine Verbesserung suchen oder die sich auf schwierige Situationen im Umgang mit Kollegen, Behörden und externen Partnern optimal vorbereiten möchten.

## Programm

### Gesprächsführung

---

- Rhetorische und psychologische Hilfsmittel
- Anwendung der Werkzeuge der Gesprächsführung
- Praktischer Einsatz der Werkzeuge mit Fallbeispielen der Teilnehmer

### Vertrauen und Motivation als Führungsgrundlage

---

- Loben, tadeln, delegieren, motivieren oder einfach kontrollieren?
- Vertrauen ist die Grundlage guter Führung
- Mechanismen des Vertrauens und vertrauensbildende Maßnahmen
- Extrinsische und intrinsische Motivationsfaktoren kennen und gezielt einsetzen

## Grundlagen Konfliktmanagement

---

- Ursache und Entstehung von Konflikten im Team
- Konflikttypen und Positionen erkennen und konstruktiv reagieren
- Beispiele praktischer Konfliktanalysen mit Fallbeispielen innerhalb eines Workshops

## Konfliktsituationen unter AMG-/GMP-Bedingungen

---

- Wie entstehen hier die Konflikte?
- Besondere Ausgangslagen im GMP-regulierten Umfeld
- Vorbereitung auf mögliche Konfliktsituationen und Strategien für den konstruktiven Umgang
- Sammeln von praxisbezogenen Konfliktsituationen mit AMG- und GMP-Hintergrund und gemeinsames Erarbeiten von Strategien und Vorgehensweisen im Umgang mit externen Partnern oder mit Behörden
- Zieldefinition für Konfliktlösungen

## Aufbauworkshop „Motivation“

### Zielsetzung

Ziel des Workshops ist es

- Grundkenntnisse über den Bereich der Mitarbeitermotivation zu vermitteln und Zusammenhänge zwischen Motivation und Nicht-Motivation zu verstehen,
- den einzelnen Mitarbeiter gemäß seinen intrinsischen Motivationsneigungen zu erkennen,
- positive Anreize zu setzen und das Team dadurch motiviert und leistungsfähig zu halten,
- Motivation als Führungsinstrument einzusetzen.

### Hintergrund

Viele Führungskräfte wundern sich, warum ihr Team oder einzelne Mitarbeiter im Team auch bei rational begründeten Anforderungen, z.B. vorübergehende Mehrarbeit, Neugestaltung von Aufgaben und Verantwortungen usw., unterschiedlich reagieren und insgesamt schwer zu motivieren sind. Motivation ist ein messbarer betriebswirtschaftlicher Faktor, der sich nicht nur in Fehlzeiten und Fluktuationszahlen sondern auch in Produktivität und in der Qualität der Ergebnisse der Arbeit widerspiegelt. Ein unmotiviertes Team wird niemals das gleiche Engagement und die gleiche Kreativität einbringen, wie es ein motiviertes Team kann. Darum ist Motivation Chefsache, die Führungskräfte selbst in Hand nehmen müssen.

### Zielgruppe

Alle Führungskräfte im GMP-Umfeld, die auf dauerhafte und kontinuierliche Qualität der Arbeitsergebnisse ihres Teams angewiesen sind.

## Programm

### Motivation – was genau ist das?

---

- Bisherige Kenntnisse und die drei häufigsten Fehlannahmen in Sachen Motivation. Intrinsische und extrinsische Motivationsfaktoren im GMP-Umfeld.

### Motivation als Grundlage der Führung: Management by Motivation

---

### Wie funktioniert Motivation bzw. warum funktioniert sie oft nicht?

---

- Mehrere Wege, um den Anderen zu erkennen und zu motivieren.

### Die wirkungsvollsten Motivationsmodelle

---

- Motivation nach der MBTI-Methode
- Typgerechte Motivation

### Welcher Motivationstyp sind Sie?

---

- Merkmale der verschiedenen Motivationstypen und deren Umgang

### Ihr persönlicher Motivationstest

---

- So motivieren Sie sich selbst und Ihre Mitarbeiter

## Referent/in



**Milka Bucic,**  
RTC Seminare nach Maß

Milka Bucic sammelte während ihrer Tätigkeit bei Immuno und Baxter jahrelange Erfahrungen im pharmazeutisch/medizinischen Umfeld, der Transfusionsmedizin und im Blutspendewesen. Seit 2002 ist sie als Mediatorin und Seminarleiterin tätig mit Schwerpunkt Kommunikation, Teambildung und Konfliktmanagement.



**Dr. Ulrich Herber,**  
Charles River Laboratories

Ulrich Herber studierte an den Universitäten Bochum, Würzburg, und de Murcia (Spanien). Er war als wissenschaftlicher Mitarbeiter, als Produktmanager, als Fachbereichsleiter Mikrobiologie und als Geschäftsführer bei Accugenix in Deutschland bis hin zu seiner heutigen Position als Director of Technology and Market Development tätig. Dabei sammelte er breite Erfahrungen als Mitarbeiter, Firmengründer und Führungskraft. Auch die komplexen Verhältnisse zwischen Kunden und Lieferanten und der Umgang mit Kontrollbehörden sind ihm vertraut.

Absender

Anmeldung/Bitte vollständig ausfüllen

- Intensivworkshop „Konfliktmanagement und Kommunikation im GMP-Umfeld“, 12./13. November 2024, Heidelberg
- Kombibuchung:** Intensivworkshop „Konfliktmanagement und Kommunikation im GMP-Umfeld“ UND Aufbauworkshop „Motivation“, 12. - 14. November 2024, Heidelberg

\_\_\_\_\_  
Titel, Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Abteilung

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Telefon / Fax

\_\_\_\_\_  
E-Mail ( bitte angeben)

CONCEPT HEIDELBERG  
Postfach 10 17 64  
Fax 06221/84 44 34

D-69007 Heidelberg

Allgemeine Geschäftsbedingungen  
Bei einer Stornierung der Teilnahme an der Veranstaltung berechnen wir folgende Bearbeitungsgebühr:  
- Bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn 10 % der Teilnahmegebühr.  
- Bis 3 Wochen vor Veranstaltungsbeginn 25 % der Teilnahmegebühr.  
- Bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn 50 % der Teilnahmegebühr.  
- Innerhalb 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn 100 % der Teilnahmegebühr.

Selbstverständlich akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Der Veranstalter behält sich Themen- sowie Referentenänderungen vor. Muss die Veranstaltung seitens des Veranstalters aus organisatorischen oder sonstigen Gründen abgesagt werden, wird die Teilnehmergebühr in voller Höhe erstattet.  
**Zahlungsbedingungen:** Zahlbar ohne Abzug innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung.

Bitte beachten Sie: Dies ist eine verbindliche Anmeldung. Stornierungen bedürfen der Schriftform. Die Stornogebühren richten sich nach dem Eingang der Stornierung. Im Falle des Nicht-Erscheinens auf der Veranstaltung ohne vorherige schriftliche Information werden die vollen Seminargebühren fällig. Die Teilnahmeberechtigung erfolgt nach Eingang der Zahlung. Der Zahlungseingang wird nicht bestätigt. (Stand Januar 2012)  
Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Heidelberg.

**Datenschutz:** Mit meiner Anmeldung erkläre ich mich einverstanden, dass Concept Heidelberg meine Daten für die Bearbeitung dieses Auftrages nutzt und mir dazu alle relevanten Informationen übersendet. Ausschließlich zu Informationen über diese und ähnlichen Leistungen wird mich Concept Heidelberg per Email und Post kontaktieren. Meine Daten werden nicht an Dritte weitergegeben (siehe auch Datenschutzbestimmungen unter [http://www.gmp-navigator.com/nav\\_datenschutz.html](http://www.gmp-navigator.com/nav_datenschutz.html)). Ich kann jederzeit eine Änderung oder Löschung meiner gespeicherten Daten veranlassen.

## Termin

### Intensivworkshop “Konfliktmanagement und Kommunikation im GMP-Umfeld”

Dienstag, 12. November 2024, 09.00 Uhr bis ca. 18.00 Uhr  
(Registrierung und Begrüßungskaffee 08.30 bis 09.00 Uhr)  
Mittwoch, 13. November 2024, 08.30 Uhr bis ca. 16.00 Uhr

### Aufbauworkshop “Motivation”

Donnerstag, 14. November 2024, 09.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr

## Veranstaltungsort

NH Collection Heidelberg  
Bergheimer Straße 91  
69115 Heidelberg  
Telefon 49(0)6221 1327 0  
E-Mail [nhcollectionheidelberg@nh-hotels.com](mailto:nhcollectionheidelberg@nh-hotels.com)

Concept Heidelberg hat eine limitierte Anzahl an Zimmern im Konferenzhotel reserviert. Sie erhalten nach Ihrer Anmeldung ein Reservierungsformular oder einen Reservierungslink. Reservierungen laufen direkt über das Hotel. Wir empfehlen eine frühzeitige Reservierung.

## Teilnahmegebühr

### Konfliktmanagement und Kommunikation im GMP-Umfeld

€ 1.890,- zzgl. MwSt. schließt zwei Mittagessen sowie Getränke während der Veranstaltung und in den Pausen ein. Zahlung nach Erhalt der Rechnung.

### Kombibuchung: “Konfliktmanagement und Kommunikation im GMP-Umfeld” & “Motivation”

€ 2.580,- zzgl. MwSt. schließt drei Mittagessen sowie Getränke während der Veranstaltung und in den Pausen ein. Zahlung nach Erhalt der Rechnung.

## Anmeldung

Per Post, Fax, E-Mail – oder auf [www.gmp-navigator.com](http://www.gmp-navigator.com) **direkt unter der Nummer 21695 (Intensivworkshop) bzw. 21593 (Kombi) suchen und buchen.** Um Falschangaben zu vermeiden, geben Sie uns bitte die genaue Adresse und den vollständigen Namen der Teilnehmerin/des Teilnehmers an.

## Präsentationen / Zertifikat

Die Präsentationen für diese Veranstaltung stehen Ihnen vor und nach der Veranstaltung zum Download und Ausdruck zur Verfügung. Beachten Sie bitte, dass vor Ort keine gedruckten Unterlagen ausgegeben werden und dass Sie auch keine Möglichkeit haben, die Präsentationen vor Ort zu drucken. Alle Teilnehmer/innen erhalten im Anschluss an das Seminar ein Teilnahmezertifikat.

## Haben Sie noch Fragen?

Zum Inhalt:  
Herr Axel H. Schroeder (Fachbereichsleiter)  
Telefon +49(0)6221 / 84 44 10  
E-Mail: [schroeder@concept-heidelberg.de](mailto:schroeder@concept-heidelberg.de)

Zu Organisation, etc.:  
Herr Ronny Strohwal (Organisationsleitung)  
Telefon +49(0)6221/84 44 51  
E-Mail: [strohwal@concept-heidelberg.de](mailto:strohwal@concept-heidelberg.de)

## Organisation

CONCEPT HEIDELBERG  
P.O. Box 10 17 64 | D-69007 Heidelberg  
Telefon +49(0) 62 21/84 44-0 | Telefax 49(0) 62 21/84 44 34  
E-Mail: [info@concept-heidelberg.de](mailto:info@concept-heidelberg.de)  
[www.gmp-navigator.com](http://www.gmp-navigator.com)