

# Konfliktmanagement im GMP-Umfeld

**Intensiv-Workshop für Führungskräfte:  
„Kommunikation und Konfliktmanagement“  
27.-28. November 2012, Mannheim**

NEU

**Aufbauworkshop „Motivation“ für Führungskräfte  
29. November 2012, Mannheim**

Vom **konstruktiven Umgang mit Konfliktsituationen** mit Behörden, externen Partnern und im eigenen Unternehmen.  
Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.



## Lerninhalte

- Richtige Kommunikation und sicherer Umgang mit Konflikten sind für die Führungskräfte von heute die optimale Ergänzung zur Fachkompetenz
- In der durch fachliche Kompetenz geprägten pharmazeutischen Industrie erfolgt der Wechsel in eine Position mit Personalverantwortung meist auf Grund hervorragender fachlicher Leistungen und ohne Vorbereitung auf die oft vielfältigen und schwierigen zwischenmenschlichen Situationen und Herausforderungen, die damit verbunden sind:

- Schulung im Umgang mit schwierigen Situationen und der Umgang mit Konfliktsituationen innerhalb des Teams
- Grundlagen des Konfliktmanagements wurden nie vermittelt
- Strategien und Techniken im Umgang mit Konflikten wurden nie erlernt

## Referenten

Milka Bucic  
RTC Seminare nach Maß

Dr. med. Stephan T. Kießig  
Haema AG

CONCEPT  
HEIDELBERG

Pharmaceutical Quality  
Training. Conferences. Services.

## Hintergrund

Menschen zu führen und richtig anzuleiten ist eine große Herausforderung an alle Führungskräfte. 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. Führungskräfte werden oft, lediglich mit Fachkompetenz ausgestattet, in ihrer Aufgabe alleine gelassen 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 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 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.

Erfolgreiche Führung 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 auch von dem im Unternehmen oder von der Führungsperson gewählten Führungsstil ab. Unabhängig davon gibt es eine Anzahl von Werkzeugen und Hilfsmitteln, die eine Führungskraft gezielt einsetzen kann, um professionell und authentisch zu führen. 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 Führungskommunikation 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. Führung ist keine Gabe, sie ist erlernbar.

## Zielsetzung

Auf Grund der begrenzten Teilnehmerzahl lernen Sie in diesem Intensiv-Workshop verschiedene Konfliktsituationen und Konflikttypen zu erkennen

- den konstruktiven Umgang mit Konflikten innerhalb des Teams zielführend einzusetzen
- schwierige Situationen im Umgang mit externen Partnern, Behörden usw. zu meistern
- Werkzeuge der Gesprächsführung kennen zu lernen und einzusetzen
- Strategien zur Konfliktbewältigung im Bereich des GMP-Umfeldes zu entwickeln und anhand praktischer Beispiele zu trainieren.

## Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an

- Führungskräfte mit einer aktuellen Problemstellung in den Bereichen Kommunikation/Konfliktmanagement, die Ansätze und Techniken für eine Verbesserung suchen,
- Führungskräfte des GMP-Umfeldes, die sich auf schwierige Situationen im Umgang mit Behörden und Partnern optimal vorbereiten möchten

## Programm/Workshops

### Gesprächsführung

---

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

## Intensiv Workshop am 29. November 2012: MOTIVATION für Führungskräfte

### 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?
- 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

## Referenten beider Workshops

**Milka Bucic, RTC Seminare nach Maß, St. Leon-Rot**  
Jahrzehntelange Erfahrung im Bereich der pharmazeutischen Industrie. Seit 2002 Mediatorin und Seminarleiterin in Deutschland und der Schweiz, hauptsächlich im Bereich Kommunikation, Teambuilding und Konfliktmanagement. Gründerin des ersten Qualitätszirkels für Führungskräfte der transfusionsmedizinischen Medizin und Autorin des Buches „Kommunikation im Spendeteam“.

**Dr. med. Stephan Kießig, Haema AG, Hannover**  
Von 1992 bis 2001 Leiter R&D Diagnostika bei der Immuno GmbH. Gleichzeitig übernahm er in diesem Bereich sowie im Plasmabereich arzneimittelrechtliche Verantwortung als Kontrollleiter sowie als Herstellungsleiter und später als leitende ärztliche Person für die Plasmazentren Mannheim, Heidelberg, Aachen, Karlsruhe und Saarbrücken. Von 2001 bis 2005 baute er in der DGH (Deutsche Gesellschaft für Humanplasma) als Medizinischer Direktor die Blut- und Plasmaspendezentren Koblenz, Dessau, Krefeld und Dresden auf. 2005 bis 2008 CSO (Chief Science Officer) der LipoNova AG. Seit 2008 bei der Haema AG leitende ärztliche und sachkundige Person für Nordrhein-Westfalen.

## Zielsetzung

Ziel des Workshops ist es

- Grundkenntnisse über den Bereich der Mitarbeitermotivation vermitteln und Zusammenhänge zwischen Motivation und Nicht-Motivation verstehen
- den einzelnen Mitarbeiter gemäß seinen intrinsischen Motivationsneigungen zu erkennen
- positive Anreize zu setzen und das Team durch 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. an 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 nur ein motiviertes Team kann. Darum ist Motivation eine 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

Absender

Anmeldung/Bitte vollständig ausfüllen

- Intensiv-Workshop Kommunikation und Konfliktmanagement, 27./28. November 2012, Mannheim  
 Aufbauworkshop Motivation für Führungskräfte, 29. November 2012, Mannheim  
 Kombibuchung **beider** Seminare, 27.-29. November 2012, Mannheim

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

\_\_\_\_\_  
Abteilung

\_\_\_\_\_  
Firma

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

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

Bitte reservieren Sie \_\_\_\_\_ EZ Anreise am \_\_\_\_\_

Abreise am \_\_\_\_\_

CONCEPT HEIDELBERG  
Postfach 10 17 64  
Fax 06221/84 44 34  
  
D-69007 Heidelberg

### Termin

Intensiv-Workshop Kommunikation und Konfliktmanagement:  
Dienstag, 27. November 2012, 09.00 Uhr bis ca. 18.00 Uhr  
(Registrierung und Begrüßungskaffee 8.30 bis 09.00 Uhr)  
Mittwoch, 28. November 2012, 08.30 Uhr bis ca. 16.00 Uhr

Aufbauworkshop Motivation:

Donnerstag, 29. November 2012, 09.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr  
(Registrierung und Begrüßungskaffee 8.30 bis 09.00 Uhr)

### Veranstaltungsort

Dorint Kongresshotel Mannheim  
Friedrichsring 6  
68161 Mannheim  
Telefon 0621 1251 0, Fax 0621 1251 100

### Teilnehmergebühren

Intensivworkshop Kommunikation und Konfliktmanagement  
€ 1.590,- zzgl. MwSt. schließt zwei Mittagessen sowie Getränke  
während der Veranstaltung und in den Pausen ein. Zahlung nach  
Erhalt der Rechnung. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.

Aufbauworkshop Motivation für Führungskräfte:

€ 890,- zzgl. MwSt. schließt ein Mittagessen sowie Getränke  
während der Veranstaltung und in den Pausen ein. Zahlung nach  
Erhalt der Rechnung. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.

### Kombinationsbuchung beider Workshops - Sie sparen € 300,-

€ 2.180,- zzgl. MwSt. schließt drei Mittagessen sowie Getränke  
während der Veranstaltung und in den Pausen ein. Zahlung nach  
Erhalt der Rechnung. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.

### Anmeldung

Per Post, Fax, E-Mail oder online im Internet unter  
www.gmp-navigator.com. Um Falschangaben zu vermeiden, geben  
Sie uns bitte die genaue Adresse und den vollständigen Namen des  
Teilnehmers an. Zimmerreservierungen (sowie Änderungen und  
Stornierungen) innerhalb des Zimmer-Kontingentes nur über  
CONCEPT möglich. Sonderpreis: Einzelzimmer inkl. Frühstück € 123,-

### Haben Sie noch Fragen?

**Fragen bezüglich Inhalt:** Axel Schroeder (Fachbereichsleiter), Tel.  
06221 / 84 44 10, E-Mail: schroeder@concept-heidelberg.de.

**Fragen bezüglich Reservierung, Hotel, Organisation etc.:**

Nicole Bach (Organisationsleitung), Tel. 06221 / 84 44 22,  
E-Mail: bach@concept-heidelberg.de.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Bei einer Stornierung der Teilnahme an der Veranstaltung berechnen  
wir folgende Bearbeitungsgebühr:

1. Bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn 10 % der  
Teilnehmergebühr.
2. Bis 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn 50 % der  
Teilnehmergebühr.
3. Innerhalb 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn 100 %  
der Teilnehmergebühr.

Selbstverständlich akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen  
Ersatzteilnehmer.

Der Veranstalter behält sich Themen- sowie Referentenänderungen  
vor. Muss die Veranstaltung seitens des Veranstalters aus organisato-  
rischen oder sonstigen Gründen abgesagt werden, wird die Teilneh-  
mergebühr in voller Höhe erstattet.

**Zahlungsbedingungen:** Zahlbar ohne Abzug innerhalb von 10 Tagen  
nach Erhalt der Rechnung.

**Bitte beachten Sie:** Dies ist eine verbindliche Anmeldung. Stornie-  
rungen 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.

### Organisation

CONCEPT HEIDELBERG  
P.O. Box 10 17 64  
D-69007 Heidelberg  
Telefon 0 62 21/84 44-0  
Telefax 0 62 21/84 44 34  
E-Mail: info@concept-heidelberg.de  
www.gmp-navigator.com