



QUALITÄTS-
KONTROLLE
– ABER
TROTZDEM
BELIEBT

Intensivworkshop „Konfliktmanagement und Kommunikation im GMP-Umfeld“

02./03. Dezember 2025, Heidelberg

Aufbauworkshop „Motivation – Erkennen und Erhalten“

04. Dezember 2025, Heidelberg



VOR ORT



ZERTIFIKAT

REFERIERENDE



Milka Bucic
RTC Seminare nach Maß



Dr. Ulrich Herber
Charles River Laboratories

- ✓ Basiswissen Kommunikation
- ✓ Grundlagen des Konfliktmanagements
- ✓ Strategien, Techniken und Tools für den Umgang mit drohenden oder entstandenen Konflikten im Team, mit Behörden und externen Partnern
- ✓ Motivation – Grundlagen, Typen und mehr

CONCEPT
HEIDELBERG

EUROPAS GRÖSSTE
GMP/GDP AKADEMIE

INTENSIVWORKSHOP „KONFLIKTMANAGEMENT UND KOMMUNIKATION IM GMP-UMFELD“

ZIELSETZUNG

In der pharmazeutischen Industrie werden Fachkräfte häufig aufgrund ihrer fachlichen Exzellenz in Führungs- oder verantwortliche Positionen befördert, ohne dabei ausreichend auf die komplexen zwischenmenschlichen Herausforderungen vorbereitet zu sein, die diese Rollen mit sich bringen. Die Führung von Mitarbeiter*innen sowie der Umgang mit Kolleg*innen aus anderen Abteilungen stellt eine große Herausforderung dar und erfordert nicht nur fachliche Kompetenz, sondern auch umfassende Kenntnisse in **Führungsstilen und Sozialkompetenz**. Insbesondere in der Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung werden Mitarbeitende oft als Überbringer schlechter Nachrichten wahrgenommen und müssen ohne ausreichende Vorbereitung Konflikte bewältigen, was zu Spannungen und Motivationsverlust führen kann. Darüber hinaus werden entsprechende Führungskräfte häufig auch in Audit- und Inspektionsszenarien mit Kunden und Behörden eingebunden, in denen Kommunikation und Umgang mit Konfliktsituationen ebenfalls eine Rolle spielt.

Der Workshop zielt darauf ab, Führungskräften und verantwortlichen Mitarbeiter*innen **Werkzeuge und Techniken zu vermitteln**, die es ihnen ermöglichen, konfliktbeladene Situationen innerhalb des Unternehmens, aber auch im Umgang mit externen Partnern wie Auditoren und Behörden, souverän und erfolgreich zu meistern. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Entwicklung von **klarer und störungsfreier Kommunikation**, die sowohl intern als auch extern motivierend und zielführend wirkt. Die Teilnehmenden lernen, Konflikte frühzeitig zu erkennen, die dahinterliegenden Bedürfnisse zu verstehen und geeignete Kommunikationsstrategien einzusetzen.

Im Workshop werden praxisnah Methoden und Hilfsmittel vorgestellt, die es den Teilnehmenden ermöglichen, in kritischen Situationen souverän und überzeugend zu handeln. Dies umfasst auch den gezielten Einsatz rhetorischer und psychologischer Techniken, die helfen, den täglichen Herausforderungen im beruflichen Umfeld gerecht zu werden und Vertrauen aufzubauen. Der richtige Umgang mit Mitarbeiter*innen und Kolleg*innen, sowie die Entwicklung einer vertrauensvollen Beziehung zu Behörden und anderen externen Partnern, ist erlernbar und entscheidend für den langfristigen Erfolg.

ZIELGRUPPE

Dieses Seminar richtet sich an alle Führungskräfte und Mitarbeiter*innen 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 Kolleg*innen, 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 Teilnehmenden

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
- Bearbeitung von Fallbeispielen der Teilnehmer*innen

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

Ihr Benefit:

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.

AUFBAUWORKSHOP „MOTIVATION – ERKENNEN UND ERHALTEN“

ZIELSETZUNG

Viele Führungskräfte wundern sich, warum ihr Team oder einzelne Mitarbeiter*innen im Team auch bei rational begründeten Anforderungen wie z. B. vorübergehender 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 Arbeitsergebnisse 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 die Hand nehmen müssen.

Ziel des Workshops ist es,

- Grundkenntnisse über die Mitarbeiter*innenmotivation zu vermitteln und Zusammenhänge zwischen Motivation und Nicht-Motivation zu verstehen,
- individuelle Mitarbeitende gemäß ihrer intrinsischen Motivationsneigungen zu erkennen,
- positive Anreize zu setzen und das Team dadurch motiviert und leistungsfähig zu halten,
- Motivation als Führungsinstrument einzusetzen.

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 Mitarbeitenden

REFERIERENDE

Milka Bucic

RTC Seminare nach Maß

Milka Bucic sammelte 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, Director of Technology and Market Development

Ulrich Herber sammelte während seiner beruflichen Laufbahn breite Erfahrungen als Mitarbeiter, Firmengründer und Führungskraft. Auch die komplexen Verhältnisse zwischen Kunden und Lieferanten und der Umgang mit Kontrollbehörden sind ihm vertraut.



JETZT BUCHEN

Termine

Intensivworkshop "Konfliktmanagement und Kommunikation im GMP-Umfeld" **02./03. Dezember 2025**

Dienstag, 02. Dezember 2025, 09.00 Uhr bis ca. 18.00 Uhr
(Registrierung und Begrüßungskaffee 08.30 bis 09.00 Uhr)
Mittwoch, 03. Dezember 2025, 08.30 Uhr bis ca. 16.00 Uhr

Aufbauworkshop "Motivation – Erkennen und Erhalten" **04. Dezember 2025**

Donnerstag, 04. Dezember 2025, 09.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr

Veranstaltungsort **NH Collection Heidelberg**

Bergheimer Straße 91
69115 Heidelberg
Telefon: +49 (0) 6221/13 27 0
E-Mail: 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
€ 1.990,- zzgl. MwSt. inkl. zwei Mittagessen sowie Getränke während der Veranstaltung und in den Pausen.

Kombibuchung: "Konfliktmanagement und Kommunikation im GMP-Umfeld" & "Motivation – Erkennen und Erhalten"
€ 2.680,- zzgl. MwSt. inkl. drei Mittagessen sowie Getränke während der Veranstaltung und in den Pausen.

Zahlung nach Erhalt der Rechnung

Organisation

CONCEPT HEIDELBERG
P.O. Box 10 17 64
69007 Heidelberg
Telefon: +49 (0) 6221/84 44 0
Fax: +49 (0) 6221/84 44 34
info@concept-heidelberg.de
www.gmp-navigator.com

Haben Sie noch Fragen?

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

Zur Organisation etc.:
Frau Manuela Luckhaupt (Organisationsleitung)
Telefon: +49 (0) 6221/84 44 66
luckhaupt@concept-heidelberg.de



Präsentation / 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 zugesandt.



Immer auf dem Laufenden

Concept Heidelberg bietet verschiedene kostenfreie GMP-Newsletter an, die Sie ganz nach persönlichem Bedarf abonnieren können. Zum Abonnieren besuchen Sie www.gmp-navigator.com/gmp-newsletter

ZUR ANMELDUNG



Anmeldung Seminar Nummer 22376 / 22215

Per E-Mail oder online im Internet unter www.gmp-navigator.com direkt unter der Nummer 22376 (Intensivworkshop) bzw. 22215 (Kombi) suchen und buchen. Um Falschangaben zu vermeiden, geben Sie uns bitte die genaue Adresse und den vollständigen Namen der Teilnehmerin/des Teilnehmers an.

