im Dialog

Veranstaltungsregie
Auf jedes Detail kommt es an



Strategisch oder authentisch vom Umgang mit Emotionen im Berufsalltag

"Mach ein Plus an deinen Tag" Die SDMED-Agenturtagung 2016

Mindpool: Die neueste digitale **Brainstorming-Technik von SDMED** Antikorruptions gesett 2016
Antikorruptions gesett 2016
Antikorruptions gesett 2016

Liebe Leserin, lieber Leser,

mit den ZNS DIALOGEN möchten wir Ihnen ein weiteres Arbeitsbeispiel aus unserem Hause vorstellen. Seit 2009 betreuen wir die Großveranstaltung der UCB Pharma in der gesamten Veranstaltungsregie.

Ebenfalls um Regie, allerdings in eigener Sache, ging es auf unserer internen Agenturtagung im März. Mit Präsentationen, Diskussionen, dem Einsatz unserer interaktiven Techniken, einem Vocal Coach und vielem mehr, wurde der Tag - nicht nur für die Mitarbeiter, sondern letztlich auch für unsere Kunden – zu einem großen Plus.

Nach Streichung des umstrittenen Verweises aufs Berufsrecht ist das Antikorruptionsgesetz endgültig beschlossene Sache. Das Passieren des Bundesrates dürfte reine Formsache sein. Wir haben Rechtsanwalt Arno Zurstraßen nochmals um eine aktuelle Einschätzung gebeten.

Um den Umgang mit Emotionen im Berufsalltag geht es in unserer Rubrik Privates.



Eine interessante Lektüre wünscht **Peter Lasthaus** Vorstand

URTEIL

BGH konkretisiert Prüfpflicht für Bewertungsportale

Arzt-Bewertungsportale wie Deutschlands größte Arztempfehlung jameda.de müssen seit dem BGH-Urteil vom 1. März 2016 überprüfen, ob ein Patient in der von ihm bewerteten Praxis tatsächlich war. Anlass war die Klage eines Zahnarztes. Ein anonymer Nutzer hatte den Zahnarzt mit einer Gesamtnote von 4,8 bewertet und angegeben, dass er ihn "nicht empfehlen" könne. Der Zahnarzt bestritt, den Nutzer behandelt zu haben und forderte den Portalbetreiber auf, die Bewertung zu löschen.

Nach Ansicht des Bundesgerichtshofes hat der Portalbetreiber Jameda seine Prüfpflicht verletzt. Zudem sei das Risiko, Persönlichkeitsrechte zu verletzten, durch die Möglichkeit anonym oder pseudonym Bewertungen abgeben zu können, deutlich erhöht.

Die Möglichkeit der anonymen kritischen Arztbewertung bleibt auch nach dem Urteil erhalten, aber die Pflichten von Bewertungsportalen zur Prüfung von Bewertungen wurden konkretisiert: Die Stellungnahmen von Bewerter und Bewertetem müssen bei einer Beanstandung der jeweils anderen Partei zur Verfügung gestellt werden. Vorliegende Unterlagen darüber, dass ein Patient in der von ihm bewerteten Praxis in Behandlung war, müssen dem bewerteten Arzt unter Umständen weitergereicht werden.

STUDIE

Rücken-OP – Vielzahl der Eingriffe ließe sich vermeiden

Nicht jede Rückenoperation führt zwingend zu einer Besserung der Beschwerden. Zu diesem Schluss kommt die SBK - Siemens-Betriebskrankenkasse in einer internen Studie. Sie empfiehlt ihren Versicherten die Möglichkeit, sich vor einer OP eine zweite Meinung einzuholen. Das Ergebnis: In 59 % der Fälle waren andere Behandlungsmethoden die bessere Wahl.



SBK-Expertin Dr. Gabriele Gonschor rät daher: "Bevor man eine Operation am Rücken in Erwägung zieht, sollte man zunächst alle konservativen Behandlungsmöglichkeiten ausschöpfen." Dazu zählen Physiotherapie, Schmerztherapie sowie eine ambulante oder stationäre Reha. Ob eine Operation wirklich nötig und zielführend ist, hängt ganz von der individuellen Situation des Patienten ab.

Jeder gesetzlich Versicherte hat das Recht auf eine Zweitmeinung. Eine Tatsache, von der nicht einmal die Hälfte der Versicherten Gebrauch macht, stellt die SBK in der Studie ebenfalls fest.

Informationen im Web: leben.sbk.org/ lebensnah/artikel/2016/ fuer-und-wider-ruecken-op/ **APPS**

Weshalb wir bei Stress mehr essen

Auf Stress und negative Gefühle reagieren viele mit Heißhunger. Häufige Folge: Übergewicht. Die Gründe dafür sind noch nicht wirklich geklärt. Professor Michael Macht beschäftigt sich an der Universität Würzburg mit der Erforschung der Zusammenhänge zwischen Gefühlswelt und Essverhalten. Er hält es für möglich, dass dabei in der Kindheit erlernte Prozesse eine wichtige Rolle spielen. Ein Bonbon ließ manch' schmerzendes Knie vergessen, Schokoriegel

sorgten während langer Autofahrten für Abwechslung. Belegt sei inzwischen, dass Kinder durch süße Geschmacksreize zu besänftigen sind, aber ob ein Zusammenhang mit den Essmustern im Erwachsenenalter besteht, ist noch nicht ausreichend geklärt.

So wie unsere Emotionen unser Essverhalten steuern, scheinen andersherum bestimmte Inhaltsstoffe von Lebensmitteln wiederum unsere Emotionen zu beeinflussen. Energiereiche Nahrungsmittel wie Fett und Zucker fördern die Ausschüttung angstlösender und stimmungsaufhellender Botenstoffe wie Serotonin und Dopamin. "So ließe sich erklären, warum uns bei Stress und Wut nicht nach Gurken

und Karotten gelüstet, sondern nach Chips, Schokolade, Pizza und Hamburgern", meint Experte Michael Macht

Ist Stress-Essen Schuld an einem Zuviel an Pfunden, bringen Diäten nichts. Betroffene sollten lernen, ihre Stressfaktoren aufzudecken und mit ihnen umzugehen. Das Team um Professor Macht hat ein Programm "Iss mit Gefühl" aufgestellt, das Betroffenen helfen soll.

Informationen im Web: www.psychotherapie.uniwuerzburg.de/ mitarbeiter/macht.html

ONLINE-REGISTRIERUNG

Stammzellspender aller Nationen gesucht

Alle 35 Sekunden erkrankt weltweit ein Mensch an Blutkrebs. Nur rund ein Drittel der Patienten findet innerhalb der Familie einen geeigneten Spender. Der Großteil benötigt einen nicht verwandten Spender. Die Deutsche Knochenmarkspenderdatei (DKMS) umfasst weltweit inzwischen sechs Millionen registrierte Spender. Wichtig ist es, immer neue Spender zu gewinnen, weshalb die DKMS zur Registrierung aufruft.



Ausschlaggebend für eine erfolgreiche Spendenvermittlung sind die sogenannten HLA-Merkmale (Gewebemerkmale), die genetisch und regional unterschiedlich sind. Um die Überlebenschancen von Blutkrebspatienten zu verbessern, setzt die DKMS alles daran, möglichst viele Spender verschiedener Nationalitäten in ihrer Datenbank zu vereinen. Grundsätzlich kann sich jeder im Alter zwischen 17 und 55 registrieren lassen.

Informationen im Web und Online-Registrierung: www.dkms.de **GESUNDHEITS-IT**

E-Health-Messe

Vom 19. – 21. April fand in Berlin zum 9. Mal die conhIT statt. Wiederholt schloss Europas größter Branchenevent in der Gesundheits-IT mit Rekordzahlen ab. Rund 9.000 Fachbesucher (2015: 7.500) aus dem In- und Ausland informierten sich über IT-Lösungen aus allen Bereichen der Gesundheitsvorsorge.

Matthias Meierhofer, Vorstandsvorsitzender, Bundesverband Gesundheits-IT – bvitg e. V., fasst zusammen: "Die Digitalisierung der Gesundheitsversorgung ist nicht aufzuhalten. Die conhIT zeigte, dass auch ohne Regeln und gesetzliche Vorgaben immer mehr eHealth-Anwendungen ihren Weg in die Versorgung finden; auf der anderen Seite war IT-Sicherheit ein vieldiskutiertes Thema. Es bleibt – und wird – spannend."

Informationen im Web: www.conhit.de



Veranstaltungsregie

Auf jedes Detail kommt es an

Alles läuft reibungslos: die Moderation, die Betreuung der Referenten, die Technik für Ton und Präsentation, die Plenumsabstimmungen mittels moderner interaktiver Technik, um nur die wichtigsten Beispiele zu nennen. Was so selbstverständlich und mühelos im Ablauf einer Veranstaltung wirkt, ist das Ergebnis der Koordination vieler Details – insbesondere in der Vorbereitung. An dem Beispiel ZNS DIALOGE der UCB Pharmaschauen wir hinter die Regiekulissen einer Großveranstaltung.

Am Anfang stehen die Ideen, das Briefing und die Vorgaben von UCB Pharma. Die Aufgabe für System Dialog Med. lautet: Konzeption, Umsetzung und Moderation einer zertifizierten "Leuchtturmveranstaltung" im Bereich ZNS für die Indikationen Epilepsie, Parkinson und später auch Restless Legs Syndrom. Das war im Jahr 2009. Seither betreut System Dialog Med. die ZNS DIALOGE, die seit 2010 jedes Jahr im Januar stattfinden. Bis 2015 in München, seit 2016 in Berlin.

Inhaltlich und qualitativ herausragend

"Mit Leuchtturmveranstaltung war und ist gemeint, dass diese Fortbildungsveranstaltung inhaltlich und qualitativ so herausragend ist, dass sie jedes Jahr ein MUSS für die jeweiligen Fachärzte darstellt", beschreibt Carmen Daniels die Ausgangssituation. Gemeinsam mit ihren Kollegen Dagmar Paulwitz, Maike Starke, Cécilia Mesa und Markus Daniels, der die Veranstaltung auch moderiert, führt sie in der Agentur die Gesamtregie der

jährlichen Großveranstaltung in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen auf Unternehmensseite.

Spannende, nicht alltägliche ZNS-Themen

Mehr als 250 Fachärzte folgen jedes Jahr der Einladung der UCB Pharma zu den ZNS DIALOGEN. Insgesamt werden den Teilnehmern zwölf Workshops, vier Plenumsvorträge inklusive Diskussion sowie zwei Beiträge geboten, die eine etwas andere, besondere Perspektive auf die Neurologie aufzeigen. In diesem Jahr hießen diese Themen Mobile Health: Chancen oder Risiken und Gier & Priming - wie menschliches Entscheidungsverhalten unbewusst gesteuert wird. Zwei spannende, nicht alltägliche ZNS-Themen, die aber wichtig sind für den heutigen praktischen Alltag der Therapeuten und Patienten. Die Fortbildungsveranstaltung geht über zwei Tage von Samstagmittag bis Sonntagmittag.

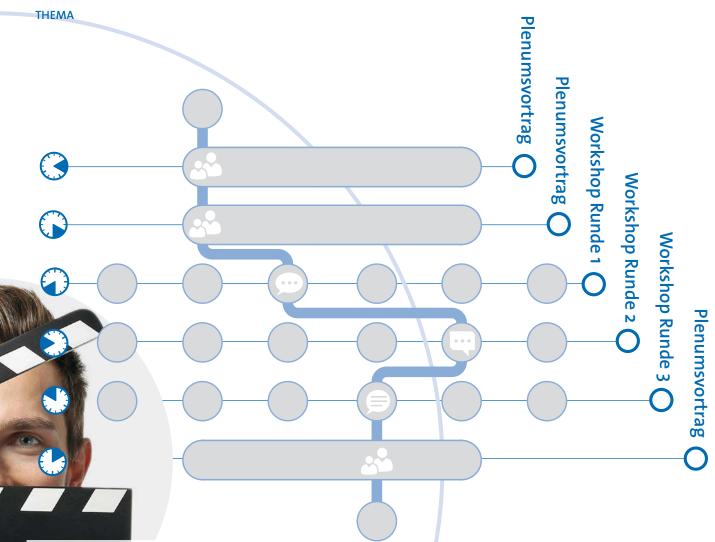
Das Interesse der Ärzte an den ZNS DIALOGEN ist nach wie vor un-

gebrochen. "Inzwischen gibt es sogar eine Warteliste", verrät Carmen Daniels und fügt hinzu, "dass die einzelnen Workshops nicht mehr Teilnehmer zuließen, aus Platzgründen und auch, um die inhaltliche Qualität zu gewährleisten." Von den sechs praxisorientierten Workshops pro Tag können jeweils drei ausgewählt werden, sodass die Teilnehmer sich ihr Programm individuell zusammenstellen können.

Nach der Veranstaltung ist vor der Veranstaltung

In der Gesamtregie der Veranstaltung vor Ort ist von System Dialog Med. nicht nur ein straffes Timing an den zwei Tagen gefordert. Entscheidend ist die Vorbereitung bis ins kleinste Detail. Diese beginnt nach der Veranstaltung im Januar direkt im Frühjahr. Für Carmen Daniels und ihre Kollegen bedeutet dies stets "nach der Veranstaltung ZNS DIALOGE ist vor der Veranstaltung ZNS DIALOGE".

Das Gleiche gilt für die Referenten und die Veranwortlichen



von UCB. Nach kurzer Manöverkritik werden im Frühjahr bereits die inhaltlichen Eckpfeiler für die nächsten ZNS DIALOGE gesetzt. Die groben Inhalte werden in den jeweiligen Referententeams festgelegt. Die Gesamtkoordination zwischen UCB und Referenten stellt den Löwenanteil in der Vorbereitung dar. Dazu führt System Dia-

> Teilnehmerstimmen

"Danke! Diese Veranstaltung habe ich als sehr professionell erlebt, sehr hilfreich, sehr angenehm!"

"Sehr gute Veranstaltung mit der richtigen Mischung aus Wissenschaft, Praxisrelevanz und Erfahrungsaustausch." log Med. in enger Abstimmung mit UCB moderierte Referententreffen durch. Ein Großteil der Abstimmungen findet über Telefonkonferenzen statt. Auch diese koordiniert und dokumentiert System Dialog Med. Kommunikationsexpertin Carmen Daniels schätzt allein die Anzahl der einzelnen telefonischen Abstimmungen und Mails zwischen Agentur und Referenten im dreistelligen Bereich. Hinzu kommen die Detailabstimmungen zwischen Agentur und UCB.

Abstimmung der Inhalte

Sämtliche Themen für die Plenumsvorträge und Workshops müssen bis Mitte des Jahres für den Einladungsflyer stehen. Das bedeutet auch, dass dann von allen Referenten die Freigaben für ihre Präsentations- und Workshoptitel vorliegen und dokumentiert sein müssen. Hierum kümmert sich ebenfalls das Team von System Dialog Med. und steht mit den dreißig Referenten in

engem Kontakt. Liegt das Ok aller Referenten vor, kann UCB mit der Produktion der Einladungen starten. Noch vor den Sommerferien müssen die Einladungsschreiben beim Außendienst sein. Nach der grundsätzlichen Abstimmung der Inhalte bis zu den Sommerferien erfolgt die Formulierung und Ausarbeitung der einzelnen Vorträge durch die Referenten bis Mitte Dezember. Das bedeutet wieder vollen Einsatz für Carmen Daniels und Cécilia Mesa in der Koordination der Inhalte zwischen den Referenten.

Technische Logistik

Parallel zu den inhaltlichen Vorbereitungen wird auch die technische Logistik über System Dialog Med. geplant und organisiert. Von der Agentur gestellt werden Ton-, Präsentations- und TED-Technik für Abstimmungen im Plenum. Jeder Referent wird mit moderner Mikrofontechnik ausgestattet. Auf Wunsch wird ihm auch ein Laptop











zur Verfügung gestellt, sodass er unter Umständen nur mit einem Stick anzureisen braucht. Auch Beamer und Leinwände werden gestellt. Damit die Referenten ins rechte Licht gerückt werden, darf eine entsprechende Beleuchtung nicht fehlen. Kurz, die IT-, Bild- und Tonexperten von System Dialog Med. sorgen für technisch reibungslose Präsentationen und exzellente Tonqualität. Die Regie und die Koordination vor Ort erfolgt durch System Dialog Med.

Interaktivität

Neben der Technik sorgt die Agentur auch atmosphärisch für das gute Gelingen der Veranstaltung. Markus Daniels bringt die Teilnehmer im Plenum als Moderator in den Dialog mit den Referenten und sorgt für Interaktivität. Die Referenten werden in der Referentenlounge, die auch für die finalen Abstimmungen genutzt wird, vom Team der System Dialog Med. betreut. Hier finden sie immer einen Ansprechpartner und die nötigen Informationen rund um die ZNS DIALOGE.

Zertifizierungsprozedere

Schließlich wickelt System Dialog Med. auch das gesamte Zertifizierungsprozedere mit den Ärztekammern und Teilnehmern ab – im Vorfeld, während und nach der Veranstaltung. Dies gewährleistet ein

sicheres Erfassen der CME-Punkte für alle Teilnehmer.

Die zwei Veranstaltungstage selbst bedeuten Dauereinsatz für Carmen Daniels und ihre Kolleginnen und Kollegen. Rund fünfzehn Mitarbeiter aus Agentur und Technik betreuen die ZNS DIALOGE vor Ort. Nicht eingerechnet die guten Geister hinter den Kulissen, die für den nächtlichen Auf- und Umbau sorgen.

Details greifen ineinander

Die exakte Vorbereitung und enge Koordination zwischen UCB, Referenten und Agentur sind wie bei jeder Veranstaltung auch hier der Schlüssel für den Erfolg. Alle Details greifen ineinander. Eine der größten Herausforderungen ist, dafür zu sorgen, dass die Referenten ihre Zeitfenster – in der Vorbereitung und auch vor Ort einhalten. "Aber auch da sind wir erfahren genug, dies für alle Beteiligten zufriedenstellend zu lösen", fasst Carmen Daniels schmunzelnd zusammen. Das Feedback der Teilnehmer motiviert, direkt nach den ZNS DIALOGEN wieder Gas für die nächste Veranstaltung zu geben.



CARMEN DANIELS

betreut als Projektleiterin seit sieben Jahren mit ihrem Team die ZNS DIALOGE o 22 03-10 06-366 c.daniels@sdmed.de

Drei Fragen an UCB Pharma GmbH

"Wie läuft der interne Austausch in der Vorbereitung der ZNS DIALOGE ab?"

"Das Veranstaltungsmanagement koordiniert die Organisation. Inhalte werden unter Federführung der medizinischen Abteilung erarbeitet, dabei stehen aktuelle Themen aus den drei Indikationsbereichen im Vordergrund. Auch diese drei Bereiche stehen natürlich in enger Abstimmung miteinander."

"Welche Rückmeldung erhalten Sie von den Teilnehmern der Fortbildung?"

"Die Teilnehmer geben uns das Feedback, dass es sich hier um eine sehr relevante Veranstaltung für sie handelt. Mittlerweile gehen die Dialoge ins achte Jahr und sind schon fast zu einer Institution geworden. Auch dass viele Teilnehmer wiederholt an den Dialogen teilnehmen, unterstreicht dies."

Ansprechpartner im Hause UCB Pharma: Jörn Kaiser, Senior Brand Manager ZNS Kartrin van Niersen, Senior Convention Manager

"Was schätzen Sie an der Zusammenarbeit mit System Dialog Med.?"

"Wir schätzen die Zuverlässigkeit der Zusammenarbeit. Als Agentur der ersten Stunde ist System Dialog Med. in alle Abläufe bestens eingebunden und erleichtert uns die Durchführung der Dialoge durch eine effektive Steuerung im Vorfeld und in der Durchführung dieser für uns sehr wichtigen Leuchtturmveranstaltung."

Zahlen und Fakten zu den jährlichen UCB-ZNS DIALOGEN

1Großveranstaltung

Tage

2



Indikationen

3



550 Charts

6 Plenumsvorträge



Workshops

12



Referenten 30

250 Teilnehmer



Maßgeschneiderte Leuchtturmveranstaltungen, lassen Sie uns darüber sprechen!

Markus Daniels, Leitung Konzeption / Moderation – o 22 03-10 06-300, m.daniels@sdmed.de Heike Heuser, Leitung Veranstaltungsmanagement – o 22 03-10 06-315, h.heuser@sdmed.de **STRAFGESETZBUCH**

Antikorruptionsgesetz – aktueller Stand Mitte 2016



"Wer das Berufsrecht bisher schon geachtet hat, muss auch vor der Zukunft keine Angst haben."

Wir werden den Stand und die Entwicklung des Gesetzesvorhabens intensiv beobachten und an dieser Stelle darüber berichten, hatten wir in unserer letzten Ausgabe Im Dialog im November 2015 angekündigt.

Nach Streichung des umstrittenen Verweises auf die "berufsrechtlichen Pflichten der Ärzte und Apotheker" wurde das Gesetz am 13. April verabschiedet. Es muss noch den Bundesrat passieren, was dem Vernehmen nach aber eine reine Formsache sein dürfte.

Wie zahlreiche Medien berichtet haben, wird das Gesetz am Tag nach seiner Verkündung zur Jahresmitte in Kraft treten. Kritiker werfen dem Gesetz vor, dass es keinen exakt formulierten Katalog gibt, was korruptes Verhalten ist, sodass auch sinnvolle Kooperationen im Gesundheitswesen Gefahr liefen, unter den Verdacht der Korruption zu geraten.

In der Tat darf man auf die Umsetzung des Gesetzes gespannt sein. Die Staatsanwaltschaften sind darauf vorbereitet oder bereiten sich gerade darauf vor. Aber: Wer wann mit welchen Ermittlungen rechnen muss, lässt sich derzeit nicht beurteilen.

Verlässliche Anhaltspunkte sind die im Rahmen des sogenannten Herzklappenskandals entwickelten und bis heute maßgeblichen Prinzipien:

- Trennungsprinzip
- Transparenzprinzip
- Äquivalenzprinzip
- Dokumentationsprinzip

Als Fazit lässt sich zum gegenwärtigen Zeitpunkt feststellen: Mit der Nachbesserung des Gesetzes werden manche potenziellen Ungereimtheiten ausgeräumt, aber eindeutig wird das Gesetz dadurch nicht. Im Kern wird es zukünftig im Wesentlichen um die Fälle der verbotenen Zuweisung gegen Entgelt und der unterlassenen Weitergabe von Einkaufsvorteilen im Rahmen der Abrechnung gehen. Wer das Berufsrecht bisher schon geachtet hat, muss auch vor der Zukunft keine Angst haben. Wer dagegen bisher im Graubereich agiert hat, sollte seine Praxis überdenken.

Sicherheit kann im Zweifel ein anwaltliches Gutachten oder eine Anfrage bei der zuständigen Kammer bringen. Wer das Verhalten hiernach ausrichtet, unterliegt einem unvermeidbaren Verbotsirrtum, der das Fehlverhalten entschuldigt. In der Konsequenz bedeutet dies Straffreiheit. Zu beachten dabei ist, dass ein bloßes Gefälligkeitsgutachten sicherlich nicht genügt. Dies kann sogar zu einer Mittäterschaft oder Beihilfe des betreffenden Rechtsanwaltes oder der Kammer führen.



ARNO ZURSTRASSEN
Rechtsanwalt, Fachanwalt für
Medizinrecht



AGENTUR

"Mach ein Plus an deinen Tag" Die SDMED Agenturtagung 2016

Wie jedes Jahr im Frühling kamen die System Dialog Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einer internen Agenturtagung zusammen. Diesmal im Rahmen von Gut Kump, einem stilvoll umgebauten und unter Denkmalschutz stehenden Hof mit Restaurant, Hotel, Festund Tagungsräumen.

Das Motto des Tages lautete: "Mach ein Plus an deinen Tag". Bereits die Auswahl der Location sollte diesem Plus entsprechen. Fernab des Alltags ging es darum, die eigene Arbeit, die Positionierung und Ausrichtung der Agentur zu reflektieren, Erreichtes mit den Zielsetzungen der letzten Tagung abzugleichen und kurz-, mittel- und längerfristige Ziele zu definieren. In dem Zusammenhang stellten einzelne Mitarbeiter laufende Projekte vor, auch um Kollegen, die nicht in diese Projekte involviert sind, einen detailierteren Einblick in diese Leistungsbereiche zu geben.

Das Gleiche galt für die Technik. System Dialog Med. hat in den letzten 20 Jahren die interaktiven Techniken in der Live-Kommunikation maßgeblich mit Lösungen wie zuletzt dem ePinnboard oder Bring-your-own-device (BYOD) weiterentwickelt. Das ePinboard ist eine über ein iPad gesteuerte digitale Pinnwand, mit BYOD können sich die Teilnehmer in einem geschlossenen Internetforum über ihr eigenes digitales Endgerät wie Smartphone, Pad oder Laptop in die interaktive Kommunikation einbringen. Neu ist das Instrument Mindpool, welches speziell für das Entwickeln und Bewerten von Ideen im Rahmen von Brainstormings geeignet ist. In den Präsentationen und Diskussionen wurden sämtliche interaktiven Techniken eingesetzt, um sie für den Einsatz in möglichen Kundenprojekten weiterzudenken und weiterzuentwickeln.

Es ging nicht nur um die interne Sicht. Ein besonderes Plus waren der Input und die Diskussionen mit Kunden aus der Pharmaindustrie. Sie schilderten unter anderem die aktuellen Anforderungen an eine Agentur wie die System Dialog Med. aus Sicht der Industrie.

Auf Basis dieses Inputs wurden in Kreativsessions à la Worldcafé Optimierungen an bestehenden Agenturleistungen und neue Angebote erarbeitet. Von diesen Ergebnissen profitieren Kunden der System Dialog Med. künftig auch im Kontext der Live-Kommunikation.

Als i-Tüpfelchen zum inhaltlichfachlichen Plus gab es auch ein persönliches Plus. Gesundheitsmanagement wird bei System Dialog Med. seit vielen Jahren umgesetzt. Daran anknüpfend wurde sich an diesem Tag unter Anleitung ausgiebig bewegt. Und ein Vocal Coach vermittelte Erkenntnisse über die Macht der Stimme. Mit praktischen Übungen erlebten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wie ihre Stimme zum persönlichen Erfolgsfaktor wird.



TEAM

Vorstellung der neuen Mitarbeiterinnen



MAREIKE BITTER Projektmanagerin Veranstaltungsmanagement 0 22 03-10 06-319 m.bitter@sdmed.de

ist gelernte Veranstaltungskauffrau und steht kurz vor der Prüfung zur staatlich geprüften Veranstaltungsfachwirtin. Insgesamt ist sie bereits seit über 10 Jahren im Eventbereich tätig, so als Referentin für Veranstaltungsmanagement bei einem großen Verband, als Projektmanagerin im Key Account in der LANXESS Arena in Köln wie auch als Projektleiterin verschiedener Eventlocations.

Als Projektmanagerin im Bereich Veranstaltungsmanagement verstärkt sie das Team der System Dialog Med. seit dem 1. April 2016.

> **GOSTA GERZ** Rechnungswesen 0 22 03-10 06-317



verstärkt seit dem 1. Mai das Team im Rechnungswesen. Schwerpunktmäßig ist sie für die Angebots- und Rechnungserstellung zuständig. Gosta Gerz ist sowohl gelernte Hotelfachfrau als auch Bürokauffrau und hat in beiden Berufen über mehrere Jahre gearbeitet. 2003 machte sie sich selbstständig als Bürokauffrau mit dem Schwerpunkt Rechnungswesen. Bereits in dieser Zeit arbeitete sie für die System Dialog Med.

IMPRESSUM

Herausgeber: System Dialog Med. AG

Verantwortlich für Inhalte: Peter Lasthaus

Redaktion dieser Ausgabe: Peter Lasthaus, Carmen Daniels, Arno Zurstraßen, Markus Daniels, Frauke Kleist

Gestaltung: MedienDesign Martin Daniels

Foto-/Grafiknachweis: Titel, S. 4 + 5: Africa Studio fotolia.com, und Grafik Do Rafotolia.com, Montage M. Daniels S. 2 (li), 10 (o), 12: Behrendt + Rausch S. 2 (Mi): leben.sbk.org

S. 2 (u): VRD – fotolia.com

S. 3 (o): lenavetka87 - fotolia.com

S. 3 (u): www.dkms.de

im Dialog

S. 6 (Mi), 7 (o): Martin Daniels S. 6 + 7 Grafik: Do Ra – fotolia.com S. 7 (2 x mi): kasto – fotolia.com S. 7 (u): WavebreakMediaMicro -Fotolia.com

S. 10 (u): Do Ra – fotolia.com S. 11: Alexandr Mitiuc – fotolia.com

S. 12 (2 x o): Eventum Pharma GmbH

ZUKUNFT

Strategisch oder authentisch – vom Umgang mit Emotionen im Berufsalltag



"Was kostet ein Lächeln?", lautet der Titel eines im November 2015 erschienenen Buchs von Ulrich Schnabel. Der Wissenschaftsjournalist beleuchtet darin die Macht der Emotionen in unserer Gesellschaft. Unter dem gleichen Titel hielt die promovierte Psychologin und Betriebswirtin Prof. Dr. Laura von und zu Gilsa kürzlich ihre Antrittsvorlesung an der Fresenius Hochschule am Standort Frankfurt am Main.

Während Ulrich Schnabel die allgemeine Gefühlslandschaft kartografiert, durch die wir täglich navigieren, und Emotionsfallen der Konsumgesellschaft aufdeckt, gibt die frischgebackene Professorin mit einer aktuellen Studie Antworten auf Fragen, wie sich Emotionen im Arbeitskontext regulieren lassen, welche emotionalen Arbeitsanforderungen es gibt und wie sich diese auf Mitarbeiter auswirken.

Fakt ist, wir alle haben Emotionen und jedes Unternehmen hat explizit oder implizit Regeln, welches emotionale Verhalten in Bezug auf bestimmte Interaktionspartner (Kunden oder unterstellte Mitarbeiter) erwünscht und nicht erwünscht ist. Im Dienstleistungsbereich werden Emotionen im Umgang mit Kunden strategisch genutzt. So wird zum Beispiel von Flugbegleiterinnen ein zuvorkommendes, freundliches Verhalten erwartet.

Der Umgang mit vorgegebenen Verhaltensregeln ist allerdings sehr unterschiedlich. Je nach eigener Motivation entwickeln Mitarbeiter Strategien, die geforderte Emotion zu zeigen. Als häufigste Strategie wird die sogenannte "Surface-Acting-Strategie" angewandt. Dabei werden die tatsächlich gefühlten negativen Emotionen unterdrückt und die geforderten positiven vorgespielt. Eine Strategie, vor der Dozentin von und zu Gilsa warnt, da dies langfristig negative Folgen für Gesundheit und Leistung hat. Mit ihren Forschungsergebnissen konnte sie beweisen, dass "Menschen auch im Arbeitskontext aus hedonistischen (um sich gut zu fühlen) und konfliktvermeidenden (um keinen Streit mit dem Interaktionspartner zu haben) Motiven heraus handeln". Sie kommt zu dem Schluss: Nur ein authentischer Emotionsausdruck, bei dem man wirklich zeigt, was man denkt und fühlt, führt zu tragfähigen, guten Beziehungen – auch im Arbeitskontext.

Wie stark unser Verhalten vom emotionalen Umfeld abhängig und wie wichtig ein authentischer Umgang mit Emotionen ist, beschreibt auch Journalist Schnabel in seinem Buch. Er warnt vor einem aktuellen Emotions-Hype und davor, dass ständige Emotions-Optimierungen krank machen können.

Es gehe darum, "echte" positive Emotionen zu fördern. Diese erweitern nachweislich das Denken und Handeln und sorgen für ein gutes Wohlbefinden.

Buch: Was kostet ein Lächeln?



Karl Blessing Verlag, München 2015, ISBN 9783896674920, 21,99 EUR



Mindpool: Die neueste digitale Brainstorming-Technik aus dem Hause SDMED

LateBreaker System Dialog Med. hat mit der Entwicklung eigener interaktiver Tools in den letzten 20 Jahren immer wieder Maßstäbe in der Live-Kommunikationstechnik gesetzt.

> Mindpool heißt das jüngste gemeinsam mit dem IT-Partnerunternehmen Eventum Pharma entwickelte Instrument.



Vergleichbar der Pinnwandmethode werden mit Mindpool moderationsgestützt Ideen, Argumente und Meinungen erfasst, wobei die Gruppen sehr viel größer sein (30 – 40 Personen) können. Auf einfache Weise lassen sich Zuordnungen, Priorisierungen und Rankings vornehmen.

Mindpool hat den Vorteil, Abstimmungsprozesse effektiv zu gestalten und einen Konsens über die Inhalte zu erreichen, ideal für:

- Ideensammlungen in Brainstormings
- Strategieentwicklungen im Rahmen von internen Mee-
- Chancen und Risiken-Abwägungen in Entscheidungsprozessen



- Entwicklungen von Konzeptionen, Präsentationen, Vorträgen, Inhalten
- Begleitung von Prozessen im Changemanagement

Gestalten Sie Brainstormings, Strategieentwicklungen, Entscheidungs- und Changeprozesse noch effektiver. Informieren Sie sich über Mindpool.



Oberstraße 89-91

D-51149 Köln

Deutschland

Fon:

Fax:

Ihr Ansprechpartner bei SDMED:

MARKUS DANIELS Leitung Konzeption / Moderation 0 22 03-10 06-300 m.daniels@sdmed.de

+49 (0) 22 03-10 06-0

E-Mail: info@sdmed.de

+49 (0) 22 03-10 06-267