

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

Wir bieten Ihnen Raum und Zeit für kreatives Denken und soziale Kompetenz



**REDLEFSEN** PROJEKTBERATUNG

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

Ihre Qualifikation ist Ihnen wichtig?

Wir arbeiten mit Trainerinnen und Trainern zusammen, die eine hohe Kompetenz auf ihrem Gebiet haben und deren Themen und Methoden ungewöhnlich sind. Ihre Teilnahme wird an unseren Weiterbildungen zu einem bleibenden Seminarerlebnis.

## Inhouse-Seminar

## Offenen Seminare

Sie werden ein ganzes Seminar lang verwöhnt

In unseren offenen Seminaren treffen Sie interessante Menschen aus verschiedenen Berufen und können im direkten Kontakt Erfahrungen austauschen.

Oder Sie bekommen die Gelegenheit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen einmal fernab vom Tagesgeschäft Themen zu reflektieren, für die sonst nie Zeit vorhanden ist.

Ein idyllisches Tagungshaus, das leckere Seminar catering mit täglich frischem Obst und die vielfältigen Möglichkeiten, in der Umgebung zu entspannen, werten das Angebot auf.

Trainings und Seminare im Überblick

Thema	TrainerIn
Mediation statt Konfrontation	Karen Leuow
Mediation: Mit Konflikten kreativ umgehen	Karen Leuow
Mediation: Konflikte analysieren und sanieren	Karen Leuow
Lebendig Präsentieren	Jens Roth
Feedback- und Kritikgespräche	Martina Karger
Beschwerde-Management	Martina Karger
Team-Coaching	Rosa Rausch
Pfiffige Schaufenster selbst gemacht	Birgit Laukner
Führungskräfte Coaching	Christiane Redlefsen

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

Einstiegs-Seminar

## MEDIATION STATT KONFRONTATION

Wie Sie im Beruf mit Konflikten umgehen können

Mediation ist eine Methode, die Konflikte verhandelbar werden lässt und allen Beteiligten zu höherer Konfliktkompetenz im beruflichen Alltag verhilft.

Neben den rechtlichen und wirtschaftlichen Interessen geht es in der Mediation vor allen Dingen um die persönlichen Anliegen, die sich hinter den Auseinandersetzungen verbergen.

Das Verfahren besteht darin, durch Vertraulichkeit und eine zukunftsgerichtete Lösungssuche, die Konfliktpartner an einen Tisch zu bekommen und so die Zusammenarbeit zu sichern.

Dieses Seminar ermöglicht Ihnen eine neue Sichtweise auf die Entstehung von Konflikten und gibt erste Anregungen für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten im beruflichen Kontext. In Rollenspielen erproben Sie anhand konkreter Fälle, wie sich Interessen hinter Positionen hervorlocken und Ressourcen zur Lösung von Konflikten erschließen lassen.

Seminarinhalte

Einsatzbereiche der Mediation

Entstehung, Charakteristik und Dynamik von Konflikten

Ablauf von Mediationsverfahren

Kreativitätstechniken für mehr Lösungsoptionen

Trainerin

Karen Leuow, Dipl.-Ing.  
Mediatorin und Moderatorin

Dauer

1 Tag

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

Vertiefungs-Seminar

**MEDIATION II  
MIT KONFLIKTEN KREATIV UMGEGHEN**

Wahrnehmungsübungen und  
Kommunikationstechniken

Nach dem Einstiegsseminar geht es in diesem Vertiefungsseminar um die Sensibilisierung des eigenen Umgangs mit Konflikten.

Wenn wir in einem Konflikt zwischen Dritten intervenieren wollen, ist es wichtig, dass wir unsere eigenen Gefühle und Einstellungen kennen. Sonst können wir nicht die für Mediation notwendige neutrale Haltung einnehmen, die uns die Akzeptanz und das Vertrauen der Konfliktpartner sichert.

Techniken wie Spiegeln, aktiv Zuhören und andere Wahrnehmungsübungen schärfen die Antennen, um sich selbst einzuschätzen und den Konfliktpartner besser kennen zu lernen.

Außerdem werden verschiedene Methoden zur Bearbeitung von Konflikten vorgestellt (Dilemmaübung, Zirkuläres Fragen etc.) und an Fallbeispielen und anhand eigener Situationen erprobt.

Trainingsziel

Wahrnehmen eigener Empfindungen  
in Konflikten

Kreative Techniken zur Lösung  
von Konflikten

Trainingsinhalte und Methoden

Spiegeln

Aktiv Zuhören

Dilemmaübung

Zirkuläres Fragen

Trainerin

Karen Leuow, Dipl.-Ing.  
Wirtschaftsmediatorin und Moderatorin

Dauer

1 - 2 Tage

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

Vertiefungs-Seminar

MEDIATION III  
KONFLIKTE ANALYSIEREN  
UND SANIEREN

Handwerkszeug und Lösungsinstrumente

Konflikte im beruflichen Umfeld sind häufig sehr komplex. Lösungen liegen nicht gleich auf der Hand sondern sie bedürfen einer genauen Betrachtung aller Faktoren, die einen Konflikt beeinflussen. Deshalb beschäftigt sich das zweite Vertiefungsseminar mit der Analyse von Konfliktprozessen und -umfeldern.

Es werden die Phasen der Mediation und verschiedene Interventionsmöglichkeiten vorgestellt. Für die Intervention bieten sich zahlreiche Kreativitätstechniken an, die an konkreten Fällen ausprobiert werden.

Trainingsziel

Konflikte analysieren und passende Lösungswege finden

Trainingsinhalte

Analyse von Konflikten

Interventionsmöglichkeiten

Win-win-Lösungen

Trainerin

Karen Leuow, Dipl.-Ing.  
Wirtschaftsmediatorin und Moderatorin

Dauer

1 - 2 Tage

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

## Seminar

### LEBENDIG PRÄSENTIEREN

Zwei Tage lang können Teilnehmerinnen und Teilnehmer ein etwas anderes Präsentationstraining erleben. Mit dem Schauspieler Jens Roth und der Management Trainerin Christiane Redlefsen zusammen wird sicheres Auftreten und lebendiges Präsentieren geübt

Dem Geheimnis von Charisma und Ausstrahlung, Souveränität und Spaß auf der Bühne, gehen wir mit Ihnen zusammen nach. Spielen Theater, schlüpfen in Rollen und erforschen das Unverwechselbare, welches auch in Ihnen steckt. In jeder Person schlummern Geschichten, Gefühle und Figuren und warten nur darauf, ans Licht zu gelangen.

## Seminarinhalte

Spaß an Vortrag und Präsentation zu bekommen

Ausdruck in die Körpersprache zu bringen

Abwechslung in die Rede einfließen zu lassen

Ausstrahlung auf das Publikum auszuüben

## Trainer

Jens Roth  
Schauspieler und Schauspiel-Coach

Seit 1997 arbeitet er in der Rollenvorbereitung und dem On-set-coaching für zahlreiche Kino- und Fernsehproduktionen sowie dem Profiling für Musiker und Personen, die in der Öffentlichkeit stehen.

## Dauer

1-2 Tage

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

Kommunikations-Training

## FEEDBACK UND KRITIKGESPRÄCHE

Einfache Regeln für einen konstruktiven Umgang miteinander

Kennen Sie die Situation? Sie möchten einer Kollegin eine Rückmeldung auf die Zusammenarbeit geben, kennen aber deren Empfindsamkeit und schieben das Gespräch schon wochenlang auf.

Oder Sie möchten einem Kollegen Ihre Unzufriedenheit über seine Arbeit in dem gemeinsamen Projekt mitteilen, befürchten aber dessen scharfe Zunge und bessern weiterhin wortlos dessen lückenhafte Arbeitsergebnisse aus.

Sie suchen schon seit Wochen nach einer passenden Gelegenheit, um mit ihrer Mitarbeiterin ein Gespräch über deren Arbeitseinsatz zu führen, wissen aber nicht, wie Sie das Gespräch beginnen sollen.

Positive Feedback- und konstruktive Kritikgespräche können Ihnen helfen, den richtigen Ton zur richtigen Zeit zu treffen. Dabei werden Sie feststellen, dass Feedback- und Kritikgespräche, wenn sie richtig geführt werden, entscheidend die Zusammenarbeit verbessern.

Trainingsziele

Konstruktive Gesprächsführung kennen lernen

Lernen, positives und negatives Feedback zu geben

Kritikgespräche konstruktiv führen

Trainingsinhalte

Gesprächsführungstechniken allgemein

Feedbackregeln und Regeln für Kritikgespräche

Praktische Übungen an eigenen Beispielen

Trainerin

Martina Karger Dipl.-Soz.Päd.  
Trainerin und Moderatorin

Dauer

1 Tag

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

## Training

### BESCHWERDE-MANAGEMENT

Die Kunst mit Beschwerden freundlich und souverän umzugehen

„Wieso muss ich so lange warten?“

„Das Essen ist kalt!“

„Die EC-Karte ist immer noch nicht da!“

Kennen Sie diese und ähnliche Beschwerden?  
Wie gehen Sie damit um?

Im Kontakt mit dem Kunden sind wir manchmal gefordert, berechnete und ungerechtfertigte Beschwerden mit der gleichen Sorgfalt und Freundlichkeit zu behandeln. Da gilt es für sich zu überprüfen, warum trifft mich eine Beschwerde eigentlich, was verärgert mich daran so?

Über Beschwerden drücken Kunden ihre Unzufriedenheit aus. Aber oft genug geht es gar nicht um die Sache. Manchmal geht es dem Kunden einfach darum, angenommen und verstanden zu werden.

Grundlagen des Beschwerdemanagement können Ihnen helfen, die Hintergründe von Beschwerden zu erkennen, souverän und freundlich zu bleiben und kundengerecht das Anliegen zu kommunizieren.

## Trainingsziele

Grundlagen zum Beschwerde-management kennen lernen

Erste Anzeichen von Kunden-unzufriedenheit erkennen

Konstruktiv und kundengewinnend mit Beschwerden umgehen

## Trainingsinhalte

Umgang mit und Annehmen von Beschwerden

Beschwerden als Chance nutzen

Leitfaden für Beschwerdegespräche

Rollenspiel und Übung mit eigenen Beispielen

## Trainerin

Martina Karger, Dipl.-Soz.Päd.  
Trainerin und Moderatorin

## Dauer

1 bis 2 Tage

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

Auf Nachfrage

## TEAM-COACHING

Konflikte im Team sind vielfach lange gewachsen. Ihre Entstehungsgeschichte ist verwoben mit dem Unternehmen, den im Unternehmen arbeitenden Menschen, den Teammitgliedern und der Unternehmenskultur.

In einem Training oder Seminar kann häufig auf die Spezifika eines Konfliktes im Team nicht genügend eingegangen werden.

Vor allem, wenn Teamkonflikte schon lange von allen ertragen werden, bedarf es eines behutsamen Einstiegs in die Geschichte des Konfliktes, seine möglichen Ursachen und eine konstruktive Annäherung an Konfliktlösungen.

Dies läßt sich in einer Tageseinheit mit dem gesamten Team unter Leitung einer/s erfahrenen Coachs sehr viel schonender und pragmatischer angehen.

Wir bieten deshalb zu einem Termin Ihrer Wahl ein Team-Coaching an, in dem es speziell um die Verbesserung des Miteinanders geht.

Inhalte

Analyse der Situation  
Systemische Betrachtung des Konfliktes

Interventions- und Lösungsansätze  
miteinander finden

Konstruktives Miteinander  
auch für die Zukunft sichern

Trainerin

Rosa Rausch  
Dipl.-Pädagogin, Master of HRM,  
NLP Practitioner, Gleitschirmfluglehrerin

Dauer

Ein oder mehrere Tage  
verteilt auf ein halbes Jahr

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

## Workshop

### PIFFFIGE SCHAUFENSTER SELBST GESTALTEN

Sind Ihre Schaufenster auch vollgestopft mit Papier – Pappmenschchen, Broschüren, Postern, Preisschildern, Waren ...

Überall findet Anregung findet (Werbung, Medien, Kaufhäuser) - aber nicht in manchen Schaufenstern!

Das ist eine vergebene Chance psychologisch zu verkaufen. Denn Schaufenster sollten Schlüsselreize senden,- an die Sinne!

Wer eine optisch ansprechende und werbewirksame Gestaltung seines Schaufensters haben möchte, kann in diesem Seminar einfache Grundregeln zur Gestaltung von Schaufenstern lernen. Das fördert die Aufmerksamkeit und spricht unterschiedliche Kundengruppen an!

## Seminar- Inhalt

Beispiele und Übungen, die Sinne vielfältig anzusprechen und Warenangebote übersichtlich zu präsentieren.

## Trainerin

Birgit Laukner, selbständige Schaufenstergestalterin und -beraterin u.a. für Tchibo und Detlev Louis, Motorrad-Vertriebsgesellschaft mbH

## Dauer

1 – 2 Tage

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

## FÜHRUNGSKRÄFTE-COACHING (NEU)

Von einer Führungskraft wird mehr gefordert als fachliches Können. In gleichem Maße wird erwartet, daß sie motivieren, delegieren, kommunizieren, in Konflikten im Team als Moderator auftreten kann, die berufliche Entwicklung der Mitarbeiter fördert und somit das Team zu Höchstleistungen bringt .

Führungskräften kommt nach diesen Ausführungen eine Schlüsselposition zu, von der in Zukunft die Arbeitszufriedenheit und die Produktivität der Mitarbeiter eines Unternehmens abhängt.

Gleichzeitig wird von ihnen Service- und Kundenorientierung gefordert, strategisches Denken, schnelle Entscheidungen, optimale Performance, Key Account Management und kontinuierliches Wachstum des Unternehmens ...

Hohe Anforderungen, die es sinnvoll erscheinen lassen, sich von Zeit zu Zeit eine Reflektionsphase zu nehmen, eigene Ziele zu überdenken und die eigenen Skills zu optimieren.

Coaching-Ziele

Strategische Denkpausen einlegen

Persönliche Ziele reflektieren

Performance verbessern oder

Änderungen vornehmen

Coach

Dipl.-Soz. Christiane Redlefsen  
Inhaberin Redlefsen Projektberatung,  
Coach und Beraterin nach ISS (Institut  
für systemische Studien, Hamburg)

Dauer

n. V.

# TRAININGS UND SEMINARE 2008

Veranstalter	Redlefsen Projektberatung
Seminarort	In ansprechenden Tagungshäusern
Teilnahmegebühren	entnehmen Sie bitte den aktuellen Seminarankündigungen
Inhouse-Seminare	Für Unternehmen bieten wir alle Seminare auch Inhouse an. Preise auf Anfrage.
Infos & Anmeldung	Redlefsen Projektberatung <a href="http://www.redlefsen-projektberatung.de">www.redlefsen-projektberatung.de</a> <a href="mailto:info@redlefsen-projektberatung.de">info@redlefsen-projektberatung.de</a>
Postanschrift	Redlefsen Projektberatung Spenerstraße 14 10557 Berlin
Telefon	Berlin: 030 - 250 93 123 Hamburg: 040 - 380 66 36
Hotels	Gerne sind wir Ihnen bei der Vermittlung eines Hotels in der Nähe behilflich, wenn Sie noch ein paar Tage länger bleiben.

# TRAININGS UND SEMINARE 2005

## **REDLEFSEN** PROJEKTBERATUNG

Spenerstraße 14  
10557 Berlin

Tel. 030 / 250 93 123  
Fax 030 / 250 93 128

[www.redlefsen-projektberatung.de](http://www.redlefsen-projektberatung.de)  
[info@redlefsen-projektberatung.de](mailto:info@redlefsen-projektberatung.de)