

BESCHEINIGUNG

Herr Torsten Heiland
hat vom 10.4.2003 bis 11.4.2003
in Darmstadt

an einem REFA-Seminar

Kommunikation und Moderation

teilgenommen. Die Seminardauer betrug 16 Stunden.

Es wurden folgende Themen behandelt:

- **Gespräche erfolgreich führen**
 - Den Gesprächspartner wahrnehmen
 - Seine Interessen, Motive, Bedürfnisse in Erfahrung bringen
 - Die eigene Position klären – Ziele für das Gespräch
 - Phasen eines Gesprächs
 - Konfliktarme Kommunikation praktizieren
 - Mit schwierigen Partnern klarkommen
 - Feedback – Die Wirkung auf andere erfahren
 - Nonverbale Kommunikation
- **Kleingruppen effizient moderieren**
 - Störungen und Blockaden in Teambesprechungen
 - Die Rolle des Moderators klären
- Teilnehmer methodisch aktivieren
- Probleme systematisch lösen
- Eigeninitiative und Verantwortlichkeit fördern
- Praktisches Handwerkszeug für die Moderation
- Mit schwierigen Teammitgliedern umgehen
- Ziel- und Ergebnisorientierung im Auge behalten
- Aktionsplan erstellen
- Dokumentation und Protokollierung von Ergebnissen

REFA – Bundesverband e. V.

Gisel. Felsch

Darmstadt, den 11.4.2003

