

LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR		INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG		FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT		ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN	
Compliance	Chancengleichheit	Gesund bleiben am Arbeitsplatz	Karriere machen bei der Stadt Mannheim	Führung - unsere Grundlagen	Führungs-kompetenz stärken	Projekt- und Prozessmanagement	Verwaltungs-wissen
Umgang mit Veränderung	Kommunikation, Kooperation & Zusammenarbeit	Persönliche und soziale Kompetenzen	Coachings und Beratungsangebote	Personalentwicklung und Recruiting	Arbeitsrecht und Personalverwaltung	IT-Training	Tools, Arbeitstechniken und -methoden

KOMMUNIKATIONSSEMINAR FÜR MITARBEITER*INNEN IM KUND*INNENKONTAKT

Erweitern Sie Ihre Beratungskompetenz!

Zielgruppe

alle Mitarbeiter*innen im Kund*innenkontakt

Einführung

Beratung geht mit besonderen Anforderungen an die Beratenden einher, insbesondere dann, wenn Unfreiwilligkeit, Unmotiviertheit, fehlende Einsicht oder Ähnliches auf Seiten der Kundinnen*/ Kunden* oder Bürger*innen anzutreffen sind. Um die eigene Professionalität auszubauen, Beratung auf Augenhöhe zu ermöglichen und die Selbstwirksamkeit bei Kundinnen* und Kunden* zu stärken, sind innere Gelassenheit, Selbstreflexion, Rollen- und Haltungstransparenz sowie ziieldienliche Interventionsmethoden wichtige Ressourcen, ebenso wie Klarheit hinsichtlich der Wechselwirkungen in Beratungskontexten inklusive eigener emotionaler Triggerpunkte.

Ziel

- Sie entwickeln und professionalisieren Ihre Beratungskompetenz und -persönlichkeit weiter.
- Sie reflektieren Ihre eigene Wirkung und Haltung (auch Körperhaltung) in der Kommunikation mit der* Kundin*/ dem* Kunden*.
- Sie erweitern Ihr Handlungsrepertoire und Ihre Fähigkeiten zu souveräner und sicherer Selbststeuerung.

Programm

Die inhaltlichen Schwerpunkte gruppieren sich in Abhängigkeit von den individuellen Anliegen der Teilnehmenden um die folgenden Themenfelder:

- ressourcen- und lösungsorientierte Haltung im Beratungsgespräch
- Berater*innenrolle und -persönlichkeit
- offene und wertschätzende Gesprächsführung
- systemische Frage- und Interventionstechniken
- herausfordernde und emotional belastende Gesprächssituationen
- Umgang mit Widerständen (innere und äußere)
- Intuition und Empathie

Seminarnummer:
B.2.3.5

Methode:
Input der Trainerin, Gruppen- und Einzelarbeit, praktische Übungen, Erfahrungsaustausch, Feedback

Referent*in:
Kerstin Türkis
Diplom Betriebswirtin

Termine:
10.05.2022 und
31.05.2022

Zeit:
08:30 Uhr – 16:30 Uhr und
08:30 Uhr – 12:30 Uhr

Ort:
Studieninstitut Rhein-Neckar,
U 1, 16-19, 68161 Mannheim,
Raum 518

Anmeldeschluss:
05.04.2022

Gebühr:
zentral finanziert