

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	Verwaltungswissen
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

TERMIN VERSCHOBEN
NEUER TERMIN:
11.09. und 12.09.2023

Einführung

Beratung geht mit besonderen Anforderungen an die Beratenden einher, insbesondere dann, wenn Unfreiwilligkeit, Unmotiviertheit, fehlende Einsicht oder Ähnliches auf Seiten der Kund*innen oder Bürger*innen anzutreffen sind. Um die eigene Professionalität auszubauen, Beratung auf Augenhöhe zu ermöglichen und die Selbstwirksamkeit bei Kund*innen zu stärken, sind innere Gelassenheit, Selbstreflexion, Rollen- und Haltungstransparenz sowie zielfdienliche 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 Kund*innen.
- Sie erweitern Ihr Handlungsrepertoire und Ihre Fähigkeiten zu souveräner und sicherer Selbststeuerung.

Leitlinien- bzw. DV-Bezug

- Unser Erfolg basiert auf guter Zusammenarbeit.
- Wandel ist unser Alltag. Wir sind veränderungsbereit und suchen stets nach noch besseren Lösungen.

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.2.3.1

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

Referent*in:
Stefanie Rutz
Experte für innere und äußere Prozessarbeit, Coachin

Termin:
16.02.2023 und
17.02.2023

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

Ort:
Studieninstitut Rhein-Neckar,
U 1, 16-19, 68161 Mannheim
Raum 413

Anmeldeschluss:
07.08.2023

Gebühr:
zentral finanziert

[ANMELDEFORMULAR](#)