

LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR		INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG		FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT		ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN	
Werte, Regeln, Vorschriften	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 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

- Wir verstehen uns als Vorbild im Umgang miteinander.
- Wir entwickeln uns weiter.

#### 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.2.3.3

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

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

**Termin:**  
28.02.2024 und  
29.02.2024

**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 521

**Anmeldeschluss:**  
24.01.2024

**Gebühr:**  
zentral finanziert

[ANMELDEFORMULAR](#)

