

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 Prozess-management	Verwaltungswissen
Umgang mit Veränderung	Kommunikation, Kooperation & Zusammenarbeit	Persönliche und soziale Kompetenzen	Coachings und Beratungsangebote	Personalentwicklung und Recruiting	Arbeitsrecht und Personalverwaltung	Tools, Arbeitstechniken und Methoden	IT-Tools

## KOMMUNIKATIONSSSEMINAR FÜR MITARBEITER\*INNEN IM KUND\*INNENKONTAKT

### Erweitern Sie Ihre Beratungskompetenz! – Vertiefungsseminar

**Zielgruppe**  
alle Mitarbeiter\*innen im Kund\*innenkontakt

#### Einführung

Beratungskompetenz hat immer auch etwas mit Selbstkompetenz zu tun:  
Was ist bei mir wahrnehmbar in der Interaktion mit dem Gegenüber?  
Diese Form der Selbsterkundung ist ein Schwerpunkt dieses Workshops.  
Neben dem vertieften Verständnis der eigenen Muster steht der Umgang damit im Fokus:  
Wie gehe ich mit dem um, was gerade bei mir ist?  
Welche Haltung, welche inneren Modelle und welche Handlungen machen im besten Fall einen zielidienlichen Unterschied?

#### Ziel

- Vertiefte Auseinandersetzung mit der eigenen Wirkung und damit den eigenen Einflussmöglichkeiten auf die Beratungssituation.

#### Leitlinien- bzw. DV-Bezug

- Wir entwickeln uns weiter.
- Ich reflektiere mich selbstkritisch.
- Ich gehe auf Unsicherheiten ein, und schaffe, wo möglich, für mich und andere Stabilität.

#### 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

ZU WENIG ANMELDUNGEN  
**SEMINAR WURDE  
ABGESAGT**

Seminarnummer:  
Q1.2.3.4

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

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

**Termin:**  
12.03.2025

**Zeit:**  
08:30 Uhr – 16:30 Uhr

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

**Anmeldeschluss:**  
05.02.2025

**Gebühr:**  
zentral finanziert

[ANMELDEFORMULAR](#)

