LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR		INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG		FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT		ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN	
Werte, Regeln, Vorschriften	Chancen-gleichheit	Gesund bleiben am Arbeitsplatz	Karriere machen bei der Stadt Mannheim	Führung - unsere Grundlagen	Führungs-kompetenz stärken	Projekt- und Prozess-management	Verwaltungs-wissen
Umgang mit Veränderung	Kommunikation, Kooperation & Zusammenarbeit	Persönliche und soziale Kompetenzen	Coachings und Beratungs-angebote	Personal-entwicklung und Recruiting	Arbeitsrecht und Personal-verwaltung	IT-Training	Tools, Arbeits-techniken und -methoden

KOMMUNIKATIONSSEMINAR FÜR MITARBEITER*INNEN IM KUND*INNENKONTAKT
Erweitern Sie Ihre Beratungskompetenz!

Zielgruppe
alle Mitarbeiter*innen im Kund*innen- oder Klient*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, Klient*innen oder Bürger*innen anzutreffen sind. Um die eigene Professionalität auszubauen, Beratung auf Augenhöhe zu ermöglichen und die Selbstwirksamkeit bei Kund*innen und Klient*innen zu stärken, sind innere Gelassenheit, Selbstreflexion, Rollen- und Haltungstransparenz sowie zieldienliche 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 oder Klient*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
Trainerin, Coachin, Beraterin, Psychologin
Studieninstitut Rhein-Neckar

Termine:
27.09.2027 und
28.09.2027

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:
23.08.2027

Gebühr:
zentral finanziert

ZUR ANMELDUNG IM PERSONALPORTAL

Sie haben aktuell keinen Zugriff auf das Personalportal? Dann nutzen Sie bitte unser Anmeldeformular.

ANMELDEFORMULAR



