



ERFOLGREICH BERATEN

Die eigene Beratungskompetenz stärken

WURUM ES GEHT

In der öffentlichen Verwaltung ist die Beratung eine zentrale Aufgabe, sei es die externe im Bürgerservice, in der Stadtplanung, im Sozialwesen, in der Umweltverwaltung oder die interne Beratung bspw. der zentralen Dienste. Mitarbeitende müssen in der Lage sein, Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, andere Interessensgruppen oder auch die Kolleginnen und Kollegen im Haus kompetent zu beraten. Dies erfordert nicht nur Fachwissen, sondern auch soziale Kompetenz, Empathie und die Fähigkeit, sich in die Perspektive der Ratsuchenden hineinzuversetzen. Ziel dieses Seminars ist es, die Beratungskompetenz der Teilnehmenden zu stärken und ihnen praxisnahe Methoden und Techniken an die Hand zu geben, um in Beratungssituationen souverän und überzeugend zu agieren.

ZIEL DES SEMINARS

Mitarbeitenden, die extern wie intern beratend tätig sind, die notwendigen Fähigkeiten und Strategien vermitteln, um die eigene Beratungskompetenz auszubauen und zu professionalisieren.

INHALTSÜBERSICHT

- Rolle und Haltung in der Beratung
- Phasen des Beratungsgesprächs
- Von der Auftragsklärung bis zur Zielevaluation
- Der Beziehungsaufbau im Gespräch
- Herausfordernde Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner: Wie gehe ich damit um?
- Fragetechnik und lösungsorientierte Beratung
- Umgang mit Störungen und Missverständnissen
- Deeskalation in schwierigen Beratungssituationen
- Feedback: Umgang mit Kritik und Rückmeldungen
- Sich untereinander beraten: Kollegiale Beratung als Methode