



Wie können wir Ihnen helfen? – Beratungsgespräche kompetent führen

Kurs-Nr.: 041 006 08 01 **Datum:** 10.11. – 11.11.2008 **Anmeldeschluss:** 15.09.2008

► **Zielgruppe**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Dienststellen

► **Voraussetzungen**

keine

► **Tagungsort**

Münster

► **Teilnehmerzahl**

12

► **Seminarziel**

Im Zuge des Wandels der Verwaltung zu einem modernen Dienstleister ändert sich oftmals auch die Rolle vom „Auskunftgebenden“ zur/zum (internen) Beraterin/Berater. Bürger und Bürgerinnen, beim LWL vor allem aber auch die internen Kundinnen und Kunden, wünschen immer mehr Beratung und fordern daher zunehmend Ihre beratende Fachkompetenz ein.

In diesem Seminar reflektieren Sie Ihre Rolle als Beraterin/Berater und analysieren die unterschiedlichen Erwartungen, die an Sie gestellt werden. Sie lernen, wie der Aufbau eines Beratungsgesprächs optimaler Weise aussieht. Grundlagen der Kommunikation und Wahrnehmung werden vermittelt. Über dieses theoretische Wissen hinaus üben Sie einzelne Sequenzen von Beratungsgesprächen.

► **Seminarinhalte**

- Grundlagen der Kommunikation und Wahrnehmung
- Bedürfnisse systematisch ermitteln
- Fragetechniken (u.a. zirkuläres Fragen)
- Aufbau und Struktur eines Beratungsgesprächs
- Vorbereitung eigener Beratungsgespräche mit Hilfe des Gesprächsleitfadens
- Üben der Phasen eines Beratungsgesprächs
 - Vorbereitung
 - Die eigene Rolle im Gespräch
 - Nachbereitung

► **Lehrmethoden**

- Kurzvorträge
- Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit
- Erfahrungsaustausch und Diskussion
- Praktische Übungen und Rollenspiele

► **Referent/in**

Herr Friedemann Tils, Soencksen & Teilhaber GmbH, Berge

► **Seminarpreis**

225,- Euro

► **Ansprechpartner/in**

Ina Neuenfeld, Tel.: 0251 591-3354