

Schwierige Gesprächssituationen im Schulsekretariat meistern

Den richtigen Umgang mit verschiedenen Kommunikationspartnern und Altersgruppen zu finden, ist Alltag für viele Schulsachbearbeiter/-innen. Im Seminar wird der lösungsorientierte Umgang mit Kritik, Beschwerden und anderen Meinungen behandelt. Dabei werden die Ursachen von Emotionen, Gefühlen und Überreaktionen betrachtet und kommunikative Handlungsoptionen abgeleitet. Durch den Austausch mit Kollegen/Kolleginnen und dem fachlichen Input soll es zukünftig leichter fallen und stressfreier sein, angemessene, authentische und schwierige Gespräche zu führen. Dabei geht es auch immer darum, respektvoll und höflich zu bleiben, ohne die eigene psychische und auch physische Gesundheit zu gefährden.

Themen

Emotionen und emotionale Ausbrüche

- Ursache und Wirkung von Gefühlen und Emotionen
- Umgang mit Emotionen Anderer: Psychologische Betrachtungsweise
- Psychologische Einordnung von: Emotionen, Gefühlen und Affekten

Grundlagen gelungener Kommunikation

- Kommunikationspsychologische Grundlagen
- Aktives Hinhören, Paraphrasieren, Zusammenfassung
- Wirkung von Fragen und Fragetechniken
- Kommunikationsregeln und Kraft von Feedback

Gewaltvolle Sprache

- Ursache und Bedeutung von Konflikten und Konfliktstufen
- Androhungen und Bedrohungen – Was nun? Was tun?
- Deeskalation, Klären und Lösen

Selbstfürsorge

- Aufzeigen von Grenzen, Abgrenzungen
- Richtige Ansprache: Psychologische Betrachtungsweise

Teilnehmerfeedback:

- „Mit was für einer Leichtigkeit der Dozent die Themen rübergebracht hat.“
- „Jeder der Teilnehmer hat sich angesprochen gefühlt und seine Erfahrungen eingebracht.“
- „Der Dozent war einfach super und sprach aus Erfahrungen heraus.“
- „Ich konnte mich gut auf das Seminar einlassen. Jeder Beitrag der Teilnehmer*innen wurde ernst genommen und gewürdigt.“ ...

Teilnehmerstruktur

Beschäftigte in Schulsekretariaten

Dozent/-in

Benjamin Jauer

Dipl.-Kommunikationspsychologe
(FH), Kommunikationstrainer,
Systemischer Coach,
Deeskalationstrainer

Seminardaten

Seminarnummer
100.313/26-01

Termin
07.09.2026

Anmeldeschluss
17.08.2026

Entgelt

Zweckverbandsmitglieder
197,00 €

Nichtmitglieder
208,00 €