

## Ein "kommunikativer Notfallkoffer" für das Schulsekretariat

---

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. Ein „Kommunikativer Notfallkoffer“ wird erarbeitet, um in herausforderungsvollen Situationen überzeugend und professionell zu argumentieren. Dabei geht es auch immer darum, respektvoll und höflich zu bleiben, ohne die eigene psychische und auch physische Gesundheit zu gefährden.

### Themen

Grundlagen gelungener Kommunikation I:

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

Emotionen und emotionale Ausbrüche:

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

Grundlagen gelungener Kommunikation II:

- Üben gelungener und empathischer Gesprächsführung
- Bewusste und unbewusste Handlungen
- Streitparteien – Moderieren & Zusammenführen
- Kommunikationsmuster und Kommunikationsverhalten – Welche gibt es?

weitere Seminarinhalte s. Seite 2

### Teilnehmerstruktur

Beschäftigte aus dem  
Schulsekretariat

### Dozent/-in

Benjamin Jauer

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

---

### Seminardaten

Seminarnummer  
**100.316/23-01**

Termin  
**28.03.2023 bis 29.03.2023**

Anmeldeschluss  
**14.03.2023**

Entgelt  
Zweckverbandsmitglieder  
**338,00 €**

Nichtmitglieder  
**357,00 €**

## Themen

### Gewaltvolle Sprache:

- Ursache und Bedeutung von Konflikten und Konfliktstufen
- Wo konkret beginnt gewaltvolle Sprache?
- Umgang mit gewaltvoller Sprache
- Androhungen und Bedrohungen – Was nun? Was tun?
- Deeskalation, Klären & Lösen

### Argumentationsführung:

- Zielsetzung und Auftragsklärung
- Vorbereitung von herausforderungsvollen Gesprächssituationen
- Fragentypen und Fragetechniken
- Argumentationstypen und Argumentationsstile
- Kommunikationspsychologische Empfehlungen und Impulse

### Selbstfürsorge:

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