

## *Es geht auch ruhig und entspannt! Konflikt- und Stressabbau in schwierigen Gesprächen und Telefonaten im Schulsekretariat*

Nicht jedes Gespräch im schulischen Alltag ist angenehm, besonders Telefonate können herausfordernd sein. Wie gelingt es, souverän und stressreduziert auch schwierige Gespräche zu führen und dadurch der eigenen Gesundheit einen guten Dienst zu erweisen?

Lernen Sie die Bedingungen der Konfliktentstehung kennen und erfahren Sie Grundsätzliches zu den Ursachen von Stress und den Möglichkeiten persönlichen Stressabbaus. Dieses Wissen hilft Ihnen, die Rahmenbedingungen für ein gelingendes Gespräch zu schaffen.

Im Anschluss geht es konkret um Gespräche mit Eltern, Sorgeberechtigten und Lehrkräften:

- Anliegen der Gesprächspartner heraushören (Der Start)
- Wortwahl in der Gesprächspartner-orientierten Kommunikation
- Gesprächsführung in Gesprächen beibehalten
- Umgang mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Gesprächstypen in der Elternschaft

Und schließlich widmen wir uns dem Unterschied zwischen Beschwerde- und problemorientiertem Gespräch:

- Der kleine feine Unterschied – Problemorientiertes Gespräch oder Beschwerdegespräch
- Tipps zur Gesprächsführung: die Besonderheiten am Telefon
- Lösungserarbeitung im stressbeladenen Gespräch
- Erarbeitung eines persönlichen Gesprächsleitfadens
- Vorteile und Nutzen bei Beschwerden (Die Nachbereitung)

Methodik: Intro-Vortrag, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenarbeiten, Durchführung von Praxisbeispielen, praktische Bearbeitung von Fragestellungen und Herausforderungen aus Ihrer täglichen Arbeit

Das Ziel dieser Fortbildung ist der souveräne und stressreduzierte Umgang in schwierigen Gesprächen.

Zielgruppe: Sekretär:innen der Schulen des Erzbistums Berlin. Die Veranstaltung ist offen für Schulsekretär:innen der Evangelischen Schulstiftung in der EKBO.

Zeit: 24.09.2024, 9:00-16:00 Uhr

Ort: Pacelli-Saal, Erzbischöfliches Ordinariat, Niederwallstr. 8-9, 10117 Berlin

Referentin: Birgit Rohde-Göhring, Coach, Kommunikationstrainerin, Moderatorin, Mediatorin  
[www.flussweg.de](http://www.flussweg.de)

Leitung: Karoline Borg, Fachreferentin für Unterrichts- und Personalentwicklung

TN: 14 max.

Anmeldung unter:

<https://www.erzbistumberlin.de/anmeldung/konflikt>