



Schriftleitung FORUM und Lehrerfortbildung

Schulstiftung der Erzdiözese Freiburg • Münzgasse 1 • 79098 Freiburg

Schulstiftung der
Erzdiözese Freiburg

Kirchliche Stiftung
des öffentlichen Rechts

Bismarckallee 14
79098 Freiburg
Telefon: 0761 / 2188-558
Telefax: 0761 / 2188-556

katharina.hauser@
schulstiftung-freiburg.de

An die
Mitarbeiterinnen in der Verwaltung und im Schulsekretariat

der Katholischen Freien Schulen
in der Erzdiözese Freiburg

Datum: 23.09.2022

Sehr geehrte Damen in der Verwaltung und im Schulsekretariat,
wir laden Sie herzlich zu folgender Fortbildung ein:

Gut geklärt!

Schwierige Gespräche meistern

Von **Montag, den 5. Dezember (9.00 Uhr) bis Dienstag, den 6. Dezember (15.30 Uhr) 2022** im Geistlichen Zentrum, St. Peter

Im Schulsekretariat finden viele Gespräche statt, ob am Telefon oder im persönlichen Kontakt mit Mitgliedern der Schulgemeinschaft, Eltern, Behörden, Ämtern und Betrieben. Es herrscht ein großer Publikumsverkehr, viele Anfragen, aber auch Probleme und Herausforderungen landen häufig zuerst im Sekretariat. Unter hohem Zeitdruck und mit großer Eigenverantwortung gilt es, vielfältige Aufgaben zu bewältigen.

Dabei stets einen angemessenen Ton zu wahren und „die gute Seele“ der Schule zu bleiben, sind nicht einfach. Stressig und kräftezehrend sind dabei die schwierigen Gesprächssituationen, wenn unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse aufeinanderprallen und Missverständnisse die Situation verschärfen.

In diesem Seminar erfahren Sie, wodurch es in Gesprächen zu Konflikten kommt, und wie das eigene Sprechverhalten eskalierend oder deeskalierend wirken kann. Die Teilnehmenden lernen, die Strukturen schwieriger Gespräche zu durchschauen, und wie sie diese in konstruktive Gespräche umwandeln können. Durch ein partnerorientiertes Gesprächsverhalten können Sie Konflikten vorbeugen und Meinungsverschiedenheiten besser klären. Ziel ist es, in der Sache gut voranzukommen ohne dabei die Beziehung zu seinem Gegenüber zu gefährden.

Sie verbessern darüber hinaus Ihre Kompetenz, kritische Punkte selbst anzusprechen, mit Beschwerden, verärgerten Anruferinnen und Anrufern oder Menschen, die nicht aufhören zu reden, souveräner und sicherer umzugehen.

Inhalte:

- Wodurch entsteht ein schwieriges Gespräch? - Die **Problemstruktur schwieriger Gespräche**
- Was kann ich tun, damit ein schwieriges Gespräch **lösungsorientiert und konstruktiv verläuft?**
- Der Ton macht die Musik
- Wie kann ich mit meinen **Emotionen** und denen der anderen besser umgehen?
- **Gesprächskompetenzen**, die in schwierigen Situationen besonders hilfreich sind:
 - Das Aktive Zuhören
 - Fragen stellen
 - Ein Problem/ eine Kritik konstruktiv äußern
- Ein **Gesprächsleitfaden** für eine kooperative Konfliktlösung
- Die **Wahrnehmungsfiler** des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin erkennen und sich darauf einstellen (denn dadurch kann ich auch Stolperfallen umgehen)
- **Souverän telefonieren**
 - Die Phasen eines gelingenden Telefongesprächs
 - Anregungen und Tipps für schwierige Situationen am Telefon (z.B. Vielredner*innen, aufgebrachte Anrufer*innen)
- Der Umgang mit verbalen Angriffen
- Der souveräne Umgang mit Beschwerden/Kritik

Methoden: Inputphasen und praktische Übungen

Das **Rückmeldeformular** finden Sie auf unserer Homepage unter „Veranstaltungen“. Bitte achten Sie auf das **Datum der Tagung** für die Sie sich anmelden.

Anmeldeschluss ist Montag, der 7. November 2022.

Mit freundlichen Grüßen



Katharina Hauser
(Fortbildungsbeauftragte)

Gut geklärt! Schwierige Gespräche meistern

Montag, 5. und Dienstag, 6. Dezember 2022

Geistliches Zentrum St. Peter, Klosterhof 2, 79271 St. Peter/Schwarzwald, Tel.: 07660-9101-0

Tagungsleitung:

Andrea Mayer, Geschäftsführerin der Schulstiftung der Erzdiözese Freiburg
OSTR'in Katharina Hauser, Schulstiftung der Erzdiözese Freiburg

Referentin:

Annemarie Thies, Diplompädagogin und Sprecherzieherin (DGSS), Coach

Programm

Montag, 5.12.2022

09:00 Uhr Anreise der Teilnehmenden; Begrüßungskaffee

09:30 Uhr Eröffnung, Kennenlernen und Lernziele

Wodurch entsteht ein schwieriges Gespräch?
Die **Problemstruktur schwieriger Gespräche**

Wie wandle ich ein schwieriges Gespräch in ein lösungsorientiertes und konstruktives Gespräch um?

Der Ton macht die Musik

12:15 Uhr Mittagessen

14:00 Uhr Wie kann ich mit meinen Emotionen und denen der anderen besser umgehen?

Gesprächsführungskompetenzen:
Das Aktive Zuhören – Input und Übung
Fragen stellen

~ 15:30 Uhr Kaffeepause

16:00 Uhr **Gesprächsführungskompetenzen:**
Ein Problem /eine Kritik konstruktiv äußern

Der Gesprächsleitfaden für ein kooperatives Gespräch
Rollenspiele

18:00 Uhr Abendessen

19:00 Uhr gemeinsame Abendgestaltung

Dienstag, 6.12.2022

- 08:00 Uhr Frühstück
- 09:00 Uhr Die **Wahrnehmungsfilter** des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin erkennen und sich darauf einstellen (denn dadurch kann ich auch Stolperfallen umgehen)
- Souverän telefonieren**
- Die Phasen eines gelingenden Telefongespräches
 - Anregungen und Tipps für schwierige Situationen am Telefon (z.B. Vielredner*innen, aufgebrachte Anrufer*innen)
- 12:00 Uhr Rückmeldung und Abschluss
- 12:15 Uhr Mittagessen
- 13:15 Uhr Themen aus der Schulstiftung
- 15:30 Uhr Ende der Tagung