

Sachbereich: Grundlagen der Kommunikation			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
<p>in Gruppenstrukturen konstruktiv zusammenarbeiten</p> <p>Alltagssituationen im Beruf und Privatleben kommunikativ analysieren</p>	16	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungen zur Sozialisation ▪ Kommunikationsebenen (Inhalt, Beziehung, Appell, Selbstoffenbarung) ▪ Transaktionsphasen (Senden, Übermitteln, Empfangen, Bestätigen) ▪ Aufnahmegrad (Hören, Verstehen, Sehen, Begreifen) ▪ Wahrnehmungsbereiche (bewusst, unbewusst) ▪ Basisbeziehung i.S.v. Über-, Unter-, Gleichordnung (Intimdistanz, Kundendistanz, Behördendistanz, öffentliche Distanz) ▪ Perspektive (ich, du) 	

Sachbereich: Gesprächstraining			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzelstunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
ein nicht fachliches Beratungsgespräch im direkten Kontakt und am Telefon führen	16	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kunden- bzw. Klientenverhältnis (Augenhöhe, Blickkontakt, Begrüßung und Vorstellung, Kundendistanz, Vereinbarungen treffen, ausreden lassen, Unterstützung anbieten) ▪ Elemente der Gesprächsführung (Initiative übernehmen, zusammenfassen, paraphrasieren, verbalisieren, W-Fragen, Zielorientierung) ▪ Gesprächsaufbau in Phasen (Gesprächseingang, Sachverhalt und Anliegen, Entscheidung oder Verfahrensverabredung, Verabschiedung) ▪ Gewinnen entscheidungsrelevanter Informationen (W-Fragen, Skizzen, besondere Umstände usw.) 	

Sachbereich: Gesprächstraining			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
ein fachliches Gespräch führen und dabei die fachlichen Aspekte sachlich richtig, in verständlicher Sprache und auf das Gesprächsziel bezogen in das Gespräch integrieren	24	<ul style="list-style-type: none"> ▪ unterstützende Unterlagen vorbereiten und im Gespräch positionieren ▪ Fachbegriffe übersetzen und/oder erläutern ▪ rechtliche Voraussetzungen, Folgen und Verfahrensvorschriften verständlich und begreifbar darstellen ▪ gesetzliche Vorschriften zur Gesprächssteuerung einsetzen ▪ Gesprächsergebnisse absichern und formal richtig dokumentieren ▪ zum passenden Ergebnis kommen 	<p>Sozialrecht, Recht der Gefahrenabwehr</p> <p>Verwaltungsorganisation</p>

Sachbereich: <i>Gesprächstraining</i>			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
Strategien zur Gesprächsförderung, Konfliktprävention und/oder Deeskalation einsetzen		<ul style="list-style-type: none"> ▪ sachliche Position des Gesprächspartners akzeptieren ▪ mit emotionaler Betroffenheit des Gesprächspartners umgehen ▪ Einvernehmen über den Sachverhalt herstellen ▪ Einwände / Vorwände deeskalierend behandeln ▪ Kooperationsstrategien (Lösungsvorschläge, Rollentausch...) anwenden ▪ Interessensabgrenzung vornehmen 	

Methodisch und organisatorisch empfiehlt es sich, das Gesprächstraining im 3. Ausbildungsjahr an ganzen Tagen durchzuführen, dabei jeweils einen Schwerpunkt zu den Prüfungsbereichen zu bilden und eine Fachdozentin / einen Fachdozenten hinzuzunehmen.

Voraussetzung für den Bereich Interkulturelle Kompetenz sind die Grundlagen der Kommunikation und Erfahrungen mindestens mit dem Kunden- bzw. Klientenverhältnis.

Der Unterricht soll nach ca. 24 Einzelstunden (12 Doppelstunden) eingeplant werden und Theorie und Simulationen mischen. Die Durchführung erfolgt über einen separaten Lehrauftrag.

Sachbereich: Grundlagen interkultureller Kompetenz			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
den Begriff Kultur definieren und einordnen (Wissen) Formen von Migration/interkultureller Öffnung erkennen und deren Problematik einschätzen (Sensibilisierung)	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definition (z. B. nach Brislin) ▪ Ebenen der menschlichen Programmierung (Hofstede) ▪ Kulturdimensionen (z. B nach Hall und Lewis) ▪ Akkulturations-Strategien (Berry): Integration, Assimilation, Segregation, Marginalisierung ▪ mögliche Kulturkonzepte: Multikulturalität, Interkulturalität, Transkulturalität, Plurikulturalität 	

Sachbereich: Erfahrungen und Handlungsoptionen/Interkulturelles Training

Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
eigene Erfahrungen mit Missverständnissen und Irritationen reflektieren und ihre individuellen Kommunikationskompetenzen angemessen ausbauen (Stärkung/Training/Motivation)	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simulationen von Begegnungssituationen im Sinne von Lernmetaphern (in ausgewählten Teilen auch als Vorbereitung der theoretischen Themen) 	

Insgesamt: 64 Einzelstunden Unterricht