

Sachbereich: <i>Grundlagen der Kommunikation</i>			
Feinziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
Alltagssituationen im Beruf und Privatleben kommunikativ analysieren	16	<ul style="list-style-type: none">▪ 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

Feinziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
ein nicht fachliches Beratungsgespräch 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, Akzeptanz im Konflikt)▪ Gesprächsaufbau in Phasen (z.B. im Informationsgespräch, im Konfliktgespräch, bei Vereinbarungen inhaltlicher Art)▪ Gewinnen entscheidungsrelevanter Informationen (W-Fragen, Skizzen, Antragsaufnahme usw.)	

Sachbereich: Gesprächstraining

Feinziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
ein fachliches Gespräch führen und dabei die fachlichen Aspekte sachlich richtig und auf das Gesprächsziel bezogen in das Gespräch integrieren	32	<ul style="list-style-type: none">▪ Fachbegriffe übersetzen und/oder erläutern▪ rechtliche Voraussetzungen, Folgerungen und Verfahrensvorschriften verständlich und begreifbar darstellen▪ unterstützende Unterlagen vorbereiten und im Gespräch positionieren▪ entscheidungsrelevante Informationen absichern und formal richtig dokumentieren▪ Alternativen aufzeigen und anbieten▪ zum richtigen Ergebnis kommen	

Sachbereich: Gesprächstraining

Feinziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
Strategien zur Gesprächsförderung 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▪ 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.