

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

<b>Sachbereich: Gesprächstraining</b>			
Feinziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
ein <b>nicht fachliches Beratungsgespräch</b> führen	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kunden- bzw. Klientenverhältnis (Augenhöhe, Blickkontakt, Begrüßung und Vorstellung, Kundendistanz, Vereinbarungen treffen, ausreden lassen, Unterstützung anbieten)</li> <li>▪ Elemente der Gesprächsführung (Initiative übernehmen, zusammenfassen, paraphrasieren, verbalisieren, W-Fragen, Zielorientierung, Akzeptanz im Konflikt)</li> <li>▪ Gesprächsaufbau in Phasen (z.B. im Informationsgespräch, im Konfliktgespräch, bei Vereinbarungen inhaltlicher Art)</li> <li>▪ Gewinnen entscheidungsrelevanter Informationen (W-Fragen, Skizzen, Antragsaufnahme usw.)</li> </ul>	

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

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

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.