

Sachbereich: Gesprächstraining			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	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.) 	

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.

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"> ▪ S i m u l a t i o n e n von Begegnungssituationen im Sinne von Lernmetaphern (in ausgewählten Teilen auch als Vorbereitung der theoretischen Themen) 	

Insgesamt: 40 Einzelstunden Unterricht