

Sachbereich: Grundlagen der Kommunikation			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzelstunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräche im Beruf und im Privatleben ergebnisorientiert und partnerschaftlich zu führen. Dabei sind sie in der Lage ihr eigenes Verhalten und ihre innere Haltung zu reflektieren. ▪ In Gruppenstrukturen konstruktiv zusammenarbeiten. 	16	<p>Kommunikation (Gespräche vorbereiten, zielgerichtet durchführen und analysieren)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikationsmodelle ▪ Grundregeln der Gesprächsführung ▪ Gesprächstechniken, insbesondere: Aktives Zuhören ▪ Wahrnehmungsfähigkeit/-störung ▪ Grundhaltung <p>Die Rolle der/des Mitarbeitenden im Kundenkontakt</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verhältnis der Verwaltung zur Bürgerin / zum Bürger bzw. zur Kundin / zum Kunden 	

Sachbereich: Grundlagen der Kommunikation			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Merkmale einer kund*innenorientierten Verwaltung ▪ Kund*innenorientiertes Verhalten <p>Teamarbeit und Kooperation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ziele und Regeln ▪ Gruppenentwicklung als Prozess ▪ Gruppenstruktur ▪ Störfelder <p>Konfliktmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arten und Ursachen von Konflikten erkennen und analysieren ▪ Dynamik von Konflikten ▪ Umgang mit Konflikten 	

Sachbereich: <i>Grundlagen der Kommunikation</i>			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzel- stunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorbeugung von Konflikten 	

Sachbereich: Gesprächstraining			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzelstunden	Unterrichtsinhalte	Bezüge zu anderen Lehrgebieten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strategien zur Gesprächsförderung, Konfliktprävention, Deeskalation anwenden. ▪ Ein Kund*innen- / Bürger*innengespräch führen 	16	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gesprächsphasen (Kontaktphase, Informationsphase, z.T. auch schon rechtliche Würdigung, Gesprächsabschluss) ▪ 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) ▪ Gewinnen entscheidungsrelevanter Informationen (W-Fragen, Skizzen, besondere Umstände usw.) ▪ Gesprächsführung in Konfliktsituationen 	

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 <i>(wird aktuell überarbeitet)</i>			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzelstunden	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