

Sachbereich: Grundlagen der Kommunikation			
Kompetenzziele: Die Teilnehmenden können	Einzelstunden	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	Einzelstunden	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: Gesprächstraining			
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	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