

Sachbereich: Grundlagen der Kommunikation			
Feinziele: Die Teilnehmenden können	Einzelstunden	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: <i>Gesprächstraining</i>			
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: <i>Gesprächstraining</i>			
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.