|  |
| --- |
| **Fachoberschule Anlage C 3, Fachbereich Gesundheit und Soziales** **Fach:** Deutsch/Kommunikation**Anforderungssituation:** 1 Sprechen und Zuhören(30 UStd.) **Handlungsfeld/Arbeits- und Geschäftsprozess(e):** 1 - 5**Lernsituation Nr.:** 1.1 Angemessenes Sprachverhalten in Konfliktsituationen (15 - 20 UStd.) |
| Einstiegsszenario (Handlungsrahmen)Im Nachgang einer Praxisphase tauschen sich die Schülerinnen und Schüler über die Eindrücke und Erlebnisse aus. In einem Gespräch wird von einem Konfliktgespräch an einem Elternnachmittag berichtet. Gemeinsam überlegen sie Möglichkeiten, ähnliche zukünftige Konfliktsituationen besser zu meistern.  | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Dokumentation von Problemgesprächen
* Präsentation zu Konfliktlösungsmöglichkeiten
* Konstruktives Konfliktgespräch im Rollenspiel
 |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler …* geben Inhalte verschiedener monologischer und dialogischer Kommunikationsformen zusammenfassend wieder (Z 1)
* beschreiben und analysieren ihren Aufbau, ihre Funktionen und Wirkungen (z. B. Konfliktgespräch, Kundinnen- und Kundengespräch, Klientinnen- und Klientengespräch) (Z 2)
* gestalten unterschiedliche monologische und dialogische Kommunikationsformen (Z 3), handeln in unterschiedlichen Rollen situationsangemessen und adressatengerecht (z. B. Gestaltung von Beratungsgesprächen, Elterngesprächen, Gruppengesprächen, Informationspräsentation) (Z 4)
* begründen ihre Analyse mit Bezug auf linguistische und kommunikationstheoretische Modelle (Z 5)
* setzen bei der Gestaltung von Kommunikationsformen auch nonverbale sowie paraverbale Mittel der Kommunikation angemessen ein (z. B. Bewältigung von Konfliktsituationen und -gesprächen) (Z 6)
* handeln in der Verständigung mit Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern zielorientiert, respektvoll und konstruktiv (Z 7), gestalten diese Beziehung angemessen (Z 8)
* berücksichtigen die Einstellungen und Erwartungen der Zuhörerinnen und Zuhörer bzw. Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner (z. B. Leitung einer Teamsitzung, Kundenempfang und -betreuung) (Z 9)
* planen Kommunikationszusammenhänge (z. B. Gestaltung von Spielsituationen) zielorientiert. Dazu stellen sie geeignete Umgebungsbedingungen her und wählen funktionale Medien aus (Z 10)
 | Konkretisierung der Inhalte* aktives Zuhören, Regeln wertschätzender Kommunikation
* Empathie, Haltung (Rogers)
* Ich-Botschaften / Du-Botschaften
* Kommunikationsmodelle (Schulz von Thun / Watzlawick)
* Eisbergmodell

Arten der Kommunikation:* verbal / non-verbal / paraverbal
* Sprachebenen (sachlich/dienstlich/privat/umgangssprachlich)
* Konfliktarten und Methoden des Konfliktmanagements
 |
| Lern- und ArbeitstechnikenRollenspielDokumentation von Dialogen Protokollarten Erstellung von digitalen Präsentationen, z. B.: Flyer, Plakat, PowerPoint, Padlet) |
| Unterrichtsmaterialien/FundstelleErklärvideos zu Kommunikationsmodellen: bei BR-Alpha (Bayerischer Rundfunk): <https://www.br.de/alphalernen/faecher/deutsch/2-kommunikation-sender-empfaenger-modell102.html> , <https://www.br.de/alphalernen/faecher/deutsch/3-paul-watzlawick-axiome100.html>Gesprächsführung und Kommunikation (Bildungsverlag Eins)Das Deutschbuch für die FHR (Cornelsen)Texte, Themen und Strukturen für die FHR (Cornelsen)Berufsdeutsch für die Pflege (Cornelsen) |
| Organisatorische HinweiseAnknüpfung an Sozial- und Erziehungswissenschaften (Empathie, Haltung) möglich |