|  |  |
| --- | --- |
| **Fachoberschule Anlage C 3, Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung**  **Fach:** Deutsch/Kommunikation  **Anforderungssituation:** 1 - Sprechen und Zuhören (30 UStd.)  **Handlungsfeld/Arbeits- und Geschäftsprozesse:** 5 – Personal/Personalausbildung und -entwicklung, Personalführung, -beurteilung und -erhaltung  **Lernsituation Nr**.: 1.1 – konstruktiver Umgang mit Konflikten (15 - 20 UStd.) | |
| Einstiegsszenario (Handlungsrahmen)  Im Unternehmen, in dem Sie als Praktikant/in arbeiten, kommt es häufiger zu Konfliktsituationen im Gespräch zwischen neuen Praktikantinnen und Praktikanten mit Kundinnen und Kunden. Ein genauerer Blick auf die Art und Weise der Kommunikation offenbart Verbesserungsmöglichkeiten. Die Personalabteilung ist nun beauftragt, Hilfestellungen zum konstruktiven Umgang mit Konfliktsituationen zu erstellen. | Handlungsprodukt/Lernergebnis  Leitfaden zum konstruktiven Umgang mit Konflikten in Form von z. B.:   * Flyer * Lernvideo * V-Log * Podcast   Hinweis zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung:   * Bewertung des digitalen Endproduktes * evtl. fächerübergreifende Zusammenarbeit mit BWR und Englisch mit der Schwerpunktsetzung Kommunikationstheorien * evtl. Klausur/schriftliche Leistungsüberprüfung |
| Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler…   * geben Inhalte verschiedener monologischer und dialogischer Kommunikationsformen zusammenfassend wieder (Z 1) * beschreiben und analysieren Aufbau, Funktion und Wirkung von Kommunikationsformen (z. B. Konfliktgespräch, Kundengespräch) (Z 2) * gestalten unterschiedliche monologische und dialogische Kommunikationsformen auch unter Nutzung digitaler Medien (Z 3) * handeln in unterschiedlichen Rollen situationsangemessen und adressatengerecht auch im Hinblick auf die Nutzung digitaler Medien (z. B. Gestaltung von Beratungsgesprächen, Teamgesprächen, Entwurfs- und Produktpräsentationen (Z 4) * begründen ihre Analyse mit Bezug auf linguistische und kommunikationstheoretische Modelle (z. B. Watzlawick, Schulz von Thun, Themenzentrierte Interaktion (TZI) (Ruth Cohn)) (Z 5) * setzen bei der Gestaltung von Kommunikationsformen nonverbale und paraverbale Mittel der Kommunikation angemessen ein (z. B. Betonung, Lautstärke, Tempo, Sprechpausen, Stimmmodulation) (Z 8) * handeln in der Verständigung mit Gesprächspartnern zielorientiert, respektvoll und konstruktiv, gestalten die Beziehung zu den Gesprächspartnern angemessen und berücksichtigen die Einstellungen und Erwartungen der Zuhörerinnen und Zuhörer bzw. Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner (z. B. Reklamationsgespäch, Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden) (Z 9) | Konkretisierung der Inhalte   * kommunikationstheoretische Grundlagen nach Watzlawick und Schulz von Thun * Gestaltung von Beziehungen und Rollen im Konfliktgespräch * Situationsangemessener Einsatz von nonverbalen und paraverbalen Mitteln der Kommunikation |
| Lern- und Arbeitstechniken   * analoge und digitale Arbeitstechniken (Nutzung von Lernvideos, Erstellung einer Videokonferenz etc.) * kooperatives Arbeiten (z. B. Rollenspiel), Gruppenarbeit * Einzelarbeit (Leseverstehen) | |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle:   * Arbeitsblätter zum Thema Kommunikationsmodelle * eingeführte Lehrwerke * Internetrecherche * Installation und Nutzung von Apps, bzw. Software zur Erstellung der ausgewählten digitalen Endprodukte | |
| Organisatorische Hinweise   * Internetzugang für Recherchen * Handykameras für das Filmen der Rollenspiele und für die Wiedergabe der Rollenspiele im Plenum * z. B. Smartboard, Beamer * Kooperation mit externen Lernorten, (z. B. Einbindung von Experten in Präsenz oder online) * evtl. fächerübergreifende Zusammenarbeit mit BWR und Englisch mit der Schwerpunktsetzung Kommunikationstheorien | |