Didaktische Jahresplanung „Hörakustik“: Ausgestaltung der Lernsituationen der Lernfelder 1, 5, 6 (Friedrich-Albert-Lange-Berufskolleg, Duisburg)

##### Ausgangssituation:

Hörakustikermeister Peter Hörmal ist alleiniger Inhaber des Unternehmens „Hörakustik Hörmal GmbH“ in Duisburg. Er beschäftigt insgesamt acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die jeweils ihren eigenen Kundinnen und Kunden mit Hörbeeinträchtigungen helfen, den für sie optimalen Weg zu besserem Hören zu finden.

Wie jedes Jahr stellt Herr Hörmal eine Auszubildende bzw. einen Auszubildenden für den Ausbildungsberuf Hörakustikerin/Hörakustiker ein. Herr Hörmal legt sehr viel Wert darauf, dass die Auszubildenden jede anfallende Tätigkeit im Hörgerätefachgeschäft kennen lernen und die Arbeit seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst eigenständig unterstützen sollen.

Zu Beginn der Ausbildung bekommen alle Auszubildenden ihren Ausbildungsplan. Obwohl Herr Hörmal versucht, den einzelnen Ausbildungsabschnitten feste Ausbilder zuzuweisen, muss während der Ausbildung regelmäßig damit gerechnet werden, dass einige Ausbilder aufgrund von Krankheit, Mutterschutz oder Elternzeit ausfallen. In diesen Phasen müssen die Auszubildenden eigenständig versuchen, die Kundenprobleme zu erörtern und zu lösen.

|  |
| --- |
| **1. Ausbildungsjahr****Bündelungsfach:** Audiologische Beratung**Lernfeld 1:** (40 UStd.): Audiologische Vorgespräche führen**Lernsituation 1.1:** (15 UStd.): Begrüßung der Kundin oder des Kunden und Vertrauensaufbau |
| Einstiegsszenario Die bzw. der Auszubildende im ersten Ausbildungsjahr hat den ersten Kontakt mit dem Kunden „Hans Meyer“ und soll, bevor eine Kollegin oder ein Kollege das audiologische Vorgespräch führt, den Kunden begrüßen und erste Hemmungen bei ihm abbauen. | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Checkliste zu den wichtigsten Merkmalen, die im Rahmen eines ersten Kontakts einzuhalten sind.
* Umgang mit Verständigungshindernissen in Gesprächssimulationen
 |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler* erläutern die Bedeutung des Unbewussten und dessen Einfluss auf die Gesprächsführung.
* unterscheiden zwischen nonverbaler und verbaler Kommunikation und erläutern deren Wichtigkeit und Wirkung im Rahmen des ersten Eindrucks.
* nennen und erläutern die verschiedenen Ebenen der Transaktionsanalyse von Eric Berne.
* identifizieren mögliche Verständigungshindernisse.
* analysieren einzelne Gesprächstechniken und wenden diese an.
* demonstrieren den fachgerechten Umgang mit einer Kundin oder einem Kunden
 | Konkretisierung der Inhalte* Erster Eindruck: Eisbergmodell nach Sigmund Freud
* Bestandteile nonverbaler Kommunikation: äußeres Erscheinungsbild, Gestik, Mimik und Auftreten
* Verbale Kommunikation: Beziehungs- und Inhaltsebene, Smalltalk- Themen, kundenspezifische Ansprache
* Transaktionsanalyse von Eric Berne: Eltern-Ich, Erwachsenen-Ich, Kind-Ich
* Verständigungshindernisse: sprachlicher Art, akustisch bedingt (Abklärung der Verständigung: eventuell Kopfhörer des Audiometers oder Konferette benutzen), kundenbezogene Ansprache
* Gesprächstechniken: verständlich reden, Zuhören, Paraphrasieren, Fragen stellen, Ich-Botschaften senden, Vokale und nonverbale Signale geben, puffern und visualisieren
 |
| Lern- und Arbeitstechniken* Durchführung eines Rollenspiels zur Gesprächssimulation
* Partnerarbeit/Partnerpuzzle zur Erstellung der Checkliste „Erstkontakt“
 |
| Organisatorische HinweiseBeratungsraum |