

## **Merkblatt – Option «Kommunikation in der Landessprache (Deutsch)»**

Im 3. Lehrjahr wählen die Lernenden Kauffrau/Kaufmann EFZ nach Reform 2023 zwischen vier Optionen: «Finanzen», «Kommunikation in der Landessprache» (Deutsch), «Kommunikation in der Fremdsprache» (Englisch) oder «Technologie».

Die Option Landessprache festigt die Grundkenntnisse in der Gestaltung von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen sowie im Umgang mit Mitarbeitenden in verschiedenen Situationen des beruflichen Alltags. Branchenübergreifend ist man auf Fachleute angewiesen, die einen eloquenten Umgang mit den verschiedenen Anspruchsgruppen pflegen können.

Die Lernenden beherrschen die Kunst des Small Talks. Sie setzen Small Talk gekonnt in unterschiedlichen Situationen ein. Sie erkennen Konfliktsituationen in verschiedenen Bereichen und vermeiden diese. Zusätzlich erkennen sie potentielle und reale Konfliktsituationen und bewältigen diese mittels Deeskalationsstrategien erfolgreich. Dafür kennen und beherrschen sie das dreistufige Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. Sie analysieren Situationen anhand von literarischem und dokumentarischem Material und leiten daraus geeignete Handlungsstrategien ab.

Im Bereich der Textproduktion verfassen die Lernenden situationsadäquate Geschäftskorrespondenz für anspruchsvolle Kunden, Lieferanten und Mitarbeitende.

Die Option Landessprache umfasst folgende Inhalte (Aufzählung nicht bindend/abschliessend).

- **Small Talk**
  - Sie beherrschen verschiedene Techniken.
  - Sie können Small Talk in unterschiedlichen Settings gekonnt einsetzen.
- **Mündliche und schriftliche Kommunikation im betrieblichen Alltag**
  - Gelingensbedingungen in unterschiedlichsten Settings
  - formelle (u.a. Kunden, Lieferanten) vs. informelle (Team intern) Situationen (Geschäftskorrespondenz, Rollenspiele, Telefongespräche)
  - Small Talk (Technik, Thematik, Analyse und Vokabular)
  - Elevator Pitch (kurz, prägnant und überzeugend Argumentieren)
  - Theorie und Modelle zum Konfliktmanagement
  - Entwicklung von Konflikt- und Problemlösungsstrategien anhand von realen und fiktiven Beispielen (Rollenspiel, Gesprächsanalyse, Critical Incident)
  - Vorbeugende Massnahmen (u.a. Teamentwicklung, Feedbackkultur, Leitbilder)
  - Repetition Kommunikationslehre (u.a. verbal und nonverbal, Watzlawick, 4-Ohren-Modell, Eisberg)

Kontaktieren Sie uns bei Fragen. Abteilungsleiter Michael Bührer, michael.buehrer@hkv-sh.ch, 052 630 79 06, hilft Ihnen gerne persönlich weiter.