

Wegleitung Option Kommunikation in der Landessprache

1 Handlungskompetenz-Ziel

Die Kaufleute meistern kommunikativ anspruchsvolle Situationen sicher. Sie stellen über die Kommunikation eine Beziehung zum Gegenüber her, lösen Konflikte professionell und setzen Kommunikationstechniken gewinnbringend ein. Die Kaufleute kennen gängige Stolpersteine in der Kommunikation und wissen Bescheid über die Manipulationsmöglichkeiten in mündlicher und schriftlicher Kommunikation.

2 Didaktische Haltung

Die Unterrichtseinheiten in der Option Kommunikation in der Landessprache orientieren sich an der Ausbildung beruflicher Handlungskompetenzen (vgl. 1). Berufliche Handlungskompetenz ist in einer Lehre überwiegend das Produkt einer individuellen Konstruktion von schulischem Vorwissen und betrieblicher Erfahrung oder betrieblichem Vorwissen und schulischer Erfahrung. Unterrichtseinheiten schaffen die Voraussetzung für solche Konstruktionsprozesse (Bsp. Kommunikative Critical Incidents, Gesprächsanalyse, Rollenspiel, fallorientierte Anwendung, Reflexion betrieblicher Erfahrungen, Praxissimulation etc.).

3 Leistungsnachweise

Pro Semester sind mindestens drei handlungskompetenzorientierte Leistungsnachweise zu erbringen.

5 Jahresplan

Thema	Lektionen	Lernfeld	Stichworte
Gelingende Kommunikation im (Berufs-)Alltag	24	d5.bs1a Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3) Sie zeigen die Gelingensbedingungen von Small-Talk auf. d5.bs1b Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)	Wortschatz, Redewendung, Stilmittel, Register, Kommunikationsgrundlagen, Analyse von Kommunikationssituationen
Schriftlicher Ausdruck	15	d5.bs2a Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) Sie erklären, welche unterschiedlichen Aspekte bei der schriftlichen Kommunikation mit Kund/innen und Lieferant/innen zu beachten sind.	Argumentieren, Textsorten, Angewandte Grammatik (Rechtschreibung, Komma), Formulierungshilfen, Verfassen von Texten, Ausbau des Wortschatzes und der stilistischen Sicherheit
Kritisches Lesen	18	d5.bs2a Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) Sie erklären, welche unterschiedlichen Aspekte bei der schriftlichen Kommunikation mit Kund/innen und Lieferant/innen zu beachten sind.	Lesetechnik, Textsorten (in Zeitungen: Kolumne, Bericht, Reportage, Interview, Artikel, etc.), Wahrnehmungssteuerung
Mündliches Argumentieren und Diskutieren	12	d5.bs2b Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)	Grundlagen der Argumentationstheorie, Aufbau des Arguments, Argumenttypen
Faktencheck	12	d5.bs2b Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)	Meinung vs. Argument, Subjektivität, Objektivität, Manipulationsstrategien in der Sprache und deren Aufdeckung
Eskalationsstufen und Konfliktlösung	6	d5.bs4a Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2)	Modelle und Theorien der Konfliktlösung, Analyse von Missverständnissen
Praktische Konfliktlösungsstrategien	9	d5.bs4b Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3) Sie erläutern verschiedene Vorgehensweisen, wie Konflikte gelöst werden können. (d5.bs4b)	Erkennen und Nutzen verschiedener Techniken der Gesprächsführung in Konfliktsituationen
Umsetzung von Konflikt- und Reklamationsgesprächen	12	d5.bs5a Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3) Sie nennen die Schritte von Reklamationsgesprächen. (d5.bs5a) Sie verwenden verbale sowie nonverbale Signale und Kommunikationsstrategien, die zur Konfliktvermeidung und -lösung beitragen. (d5.bs5a)	Interne und externe Konflikte basierend auf interkulturellen und intergenerationalen Missverständnissen, Vertiefung der Analyse und Lösung von Konflikten im Team
Analyse von Gesprächssituationen	12	d5.bs6a Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)	Überprüfung von Argumenten und Meinungen auf ihre Validität, Analyse von Gesprächssituationen (z.B. Videoanalyse), Einsatz von Stilmitteln, Entwicklung eines Leitfadens für Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgesprächen