Stiftung OdA Gesundheit und Soziales
im Kanton Solothurn

Leitfaden Selektionsverfahren

Oda Gesundheit und Soziales
im Kanton Solothurn

Inhalt

Inhalt 2
Einleitung 3
Selektionsverfahren 4
Selektionsverfahren im Überblick 4
Zeitplan / Checkliste 5
Vorbereitungen Selektionsverfahren 6
Schnuppertage 6
Schnupperunterlagen 6
Schnuppertagebuch 6
Ablauf/Programm Schnuppertage 6
Mögliche Aufgabenstellungen während der Schnuppertage 6
Publicity 7
Anforderungsprofile 7
QR-Cods Anforderungsprofile 7
Assistent/in Gesundheit und Soziales 7
Checkliste Anforderungsprofil 7
Vorselektion 9
SOdAS FaGe Anforderungsprofil Empfehlung 10
SOdAS AGS Anforderungsprofil Empfehlung 12
Vorselektion nach Bewerbungsunterlagen 14
Übersicht Vorstellungsgespräch 15
Lehrvertrag – Anstellung 17
Gesprächsführung nach dem 5- Schritte- Modell 18
1. Kontaktaufnahme 18
2. Bedürfnisse/ Erwartungen klären 18
3. Themen Punkt für Punkt angehen 18
4. Zusammenfassung/ formelle Vereinbarung 18
5. Abschluss 18
Literaturverzeichnis 18
Weiterführende Informationen/ Unterlagen 19
Literaturverzeichnis 20

Einleitung

Die SOdAS ist verantwortlich für die Konzipierung, Organisation und Durchführung der überbetrieblichen Kurse der Bildungsgänge

- Fachfrau/Fachmann Gesundheit EFZ (FaGe)
- Assistentin Assistent Gesundheit und Soziales (AGS)
- Fachfrau/Fachmann Betreuung →Fachrichtung Kinderbetreuung (FaBe Kin) und Fachrichtung Menschen mit Beeinträchtigung (FaBe MmB)

Im Weiteren führt die SOdAS die Fachstelle HF Pflege domänenspezifisch für die Langzeitpflege (LZP) und den Spitexbereich und ist zuständig für den Lernbereich Training und Transfer Praxis LZP und Spitex

In den vergangenen Jahren waren leider viele Lehrvertragsauslösungen zu verzeichnen.
Um die Betriebe bei der Selektion zu unterstützen, wurde der vorliegende Leitfaden in Zusammenarbeit mit den Ausbildungspartnern erarbeitet.

Selektionsverfahren

Selektionsverfahren im Überblick

	Tätigkeit	Prozessschritt
SELEKTIONSVERFAHREN	Vorbereitungen für das Selektionsverfahren	• Erarbeiten eines Bewerbungsbogens • Beschreibung des Bildungsangebotes • Lehrstellenbeschreibung • Schnuppereinsatz erarbeiten
	Publicity	• Lehrstellenbeschrieb auf interne Homepage aufführen • Lehrstellenbeschrieb an Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen versenden • Inserate starten • Auf Lehrstellennachweis LENA eintragen
	Bewerbung	• Erhaltene Bewerbungen anhand der Vorselektion bearbeiten • Absagen versenden • Einladungen für Schnuppereinsatz versenden
	Vorstellungsgespräche	• Die Handhabung der Durchführung der Vorstellungsgespräche ist dem Betrieb überlassen • Vorstellungsgespräche führen • Gespräche evaluieren • Absagen vornehmen
	Schnupperlehren	• Die Handhabung der Schnuppereinsätze ist dem Betrieb überlassen • Ausgewählte Bewerber/innen für Schnuppereinsatz schriftlich einladen
	Entschluss	• Entschluss den Bewerber/innen schriftlich und zeitnah mitteilen. z.B telefonische Mitteilung mit anschliessender schriftlicher Bestätigung • Absagen schriftlich begründen und zusammen mit dem erhaltenen Bewerbungsdossier retournieren. • Lehrverträge werden ausgestellt und den verschiedenen Beteiligten/Parteien zur Unterzeichnung versendet • Genehmigung der Lehrverträge durch das kantonale Berufsbildungsamt einholen
	Lehrvertrag	
	Vor Beginn der Ausbildung	• Ein Monat vor dem Beginn der Ausbildung wird schriftlich eine Einladung mit allen notwendigen Informationen an die Lernenden geschickt.

Quelle:
berufsbildung.ch

Zeitplan / Checkliste

CHECKLISTE	✕ zum Ausfüllen	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.
	Berufswahlpraktikum frühestens ab Mitte 8. Schuljahr bzw. 1 1/2 Jahre vor der berufl. Grundbildung anbieten													
	Unterlagen zum Selektionsverfahren besorgen bzw. vorbereiten													
	Offene Lehrstelle publizieren													
	Eingegangene Bewerbungen prüfen (Vorselektion)													
	Eventuell Eignungstests durchführen oder durchführen lassen													
	Vorstellungsgespräche führen													
	Schnupperlehre durchführen													
	Entscheidungen treffen und Absagen schreiben (laufend)													
	Lehrvertrag abschliessen													
	Lehrvertrag zur Genehmigung an Berufsbildungsamt einsenden													
	Modalitäten für den Lehrbeginn vereinbaren													

Quelle:
berufsbildung.ch

Vorbereitungen Selektionsverfahren

Erarbeiten eines Bewerbungsbogens:

→ Welche Instrumente müssen eingereicht werden

- Bewerbungsschreiben
- Lebenslauf
- Motivationsschreiben
- Grundschulzeugnis
- Bereits vorhandene Arbeitszeugnisse
- Beurteilungsbögen von Schnupperlehren

Schnuppertage

Im Betrieb festlegen, wie viele Schnuppertage die Bewerberin/der Bewerber absolvieren soll.

Schnupperunterlagen

Schnupperunterlagen erstellen, interne Standard sowie interne formelle Regelungen sind dabei beachten.

Schnuppertagebuch

- Schnuppertagebuch erstellen

Mit dem Führen des Schnuppertagebuchs zeigen die Bewerber/innen ihre Kompetenz sich schriftlich auszudrücken.

Ablauf/Programm Schnuppertage

- Wer nimmt die Schnupperlernenden in Empfang
- Wer betreut wann die Jugendlichen während der Schnuppertage
- Welche Arbeiten/Aufgaben sind geeignet

  → zum Zuschauen
  → in Begleitung / unter Anleitung ausführen
  → am Schluss der Schnuppertage ggf. selbstständig ausführen

Mögliche Aufgabenstellungen während der Schnuppertage

Praktischer Teil

- Selbständige Durchführung der Händehygiene anhand den vorgegebenen 6- Schritte
- Lappenfalttechnik
- Flächendesinfektion
- Händehygiene

Theoretischer (schulischer) Teil der Schnupperlehre

Aufsatz

- Warum möchte ich diesen Beruf erlernen?
- Wie habe ich mich über den Beruf orientiert?
- Wie haltet meine Familie von meiner Berufswahl?
- Welche Erfahrungen habe ich schon gesammelt in Bezug auf die Pflege?

Publicity

Der Betrieb ist in der Verantwortung, das erstellte Anforderungsprofil an verschiedene Stellen weiterzuleiten und zu versenden. Interne Aufgleisung der Organisation für die Aufschaltung des Anforderungsprofils auf Homepage. Vorhandene interne Werbeträger nutzen Anforderungsprofil an die Berufs-, Studien und Laufbahnberatungen und allenfalls an Schulen versenden.

Anforderungsprofile

Damit bei der Selektion zu entscheiden, ob sich die bewerbende Person für den Beruf eignet, ist es ggf zweckmässig, das Anforderungsprofil des jeweiligen Bildungsganges erneut zu lesen.

Unter Umständen ist es sinnvoll der Bewerberin/dem Bewerber aufzuzeigen, weshalb eine EFZ Ausbildung (noch) nicht als richtig erachtet wird.

QR-Cods Anforderungsprofile

Beruf	Quelle	QR Code
Fachfrau/Fachmann Gesundheit	Oda Sante	
	Stiftung OdA Gesundheit und Soziales im Kt. Solothurn	
Assistent/in Gesundheit und Soziales	Savoir Sozial	
	Stiftung OdA Gesundheit und Soziales im Kt. Solothurn	

Checkliste Anforderungsprofil

Vor der Selektion ist es notwendig, die Kompetenzen zu definieren, welche die zukünftige Lernende mitbringen muss.

Checkliste

✕	**Anforderungen** (auf Ziele und Anforderungen sowie Handlungskompetenzen des zu erlernenden Berufs ausgerichtet)	**zwingend**	**erwünscht**	**nicht wichtig**
	Fachkompetenzen			
	Schulsprache: Texte lesen und verstehen			
	Schriftliche Informationen verarbeiten			
	Texte schreiben und überarbeiten			
	Gesprochene Texte verstehen			
	Mündlicher Ausdruck, Wortschatz			
	Fremdsprache: Hörverständnis			
	Leseverständnis			
	Texte schreiben			
	Mündlicher Ausdruck			
	Mathematik /Algebra:			
	Grundoperationen, Bruchrechnen,			
	Dreisatz, Prozent, Gleichungen			
	Geometrie /geom. Zeichnen:			
	Grundlagen, Konstruktionen,			
	Umfang, Fläche, Volumen,			
	Raumwahrnehmung, Körper			
	Buchhaltung			
	Hauswirtschaft			
	Informatik			
	Technisches Verständnis			
	Grundlagen: Biologie			
	Chemie			
	Physik			
	Geschichte			
	Geografie			
	Werken /Handarbeit (evtl. Arbeitsmuster)			
	Musik und Kunst (evtl. Arbeitsmuster)			
	Sport			
	Methodenkompetenzen			
	Arbeitet sorgfältig und genau			
	Arbeitet selbstständig			
	Löst Aufträge kreativ			
	Hält den Arbeitsplatz sauber			
	Hält sich an Vorschriften			
	Teilt die Zeit ein			
	Setzt Prioritäten und Ziele			
	Macht selbstständig Notizen			

✕	**Anforderungen**	**zwingend**	**erwünscht**	**nicht wichtig**
	Methodenkompetenzen			
	Lernt effizient			
	Kann Informationen aufbereiten und weitergeben			
	Kann Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden			
	Sozialkompetenzen			
	Ist offen und freundlich			
	Ist kontaktfreudig			
	Kann gut kommunizieren			
	Ist konfliktfähig			
	Ist ausgeglichen			
	Kann sich in ein Team integrieren			
	Hat Selbstvertrauen			
	Selbstkompetenzen			
	Handelt eigenverantwortlich			
	Zeigt Motivation			
	Ist belastbar			
	Hat gute Umgangsformen			
	Hat Interesse an Neuem			
	Ist pünktlich			
	Ist ausdauernd			
	Weitere Anforderungen			
	Kann zupacken			
	Hat gute körperliche und geistige Konstitution			
	Ist physisch und psychisch stabil			

Legende: zwingend: Das muss die lernende Person mitbringen, um die berufliche Grundbildung erfolgreich absolvieren zu können.
erwünscht: Das ist nicht unbedingt notwendig, aber von Vorteil.
nicht wichtig: Das ist für den Erfolg in dieser beruflichen Grundbildung nicht notwendig.

Quelle:
berufsbildung.ch

Vorselektion

Vorauswahl der erhaltenen Bewerbungsdossier treffen und beurteilen. Anforderungsprofil dabei beachten und Hilfsdokument (Vorauswahl) anwenden.

Falls nicht passende Bewerbungen vorhanden sind, wird ein Absageschreiben versendet. Das erhaltene Bewerbungsdossier wird an den/die Bewerber/in retourniert.

SOdAS FaGe Anforderungsprofil Empfehlung

Anforderungsprofil				
Fachkompetenzen		**notwendig**	**erwünscht**	**weniger**
	Schulsprache: Texte lesen und verstehen	x		
	Schriftliche Informationen verarbeiten	X		
	Texte schreiben und überarbeiten		x	
	Gesprochene Texte verstehen	X		
	Mündlicher Ausdruck, Wortschatz	X		
	Mathematik /Algebra:			
	Grundoperationen, Bruchrechnen,	X		
	Dreisatz, Prozent, Gleichungen		~~X~~	
	Hauswirtschaft	X		
	Informatik		X	
	Technisches Verständnis		X	
	Grundlagen: Biologie	X		
	Chemie		X	
	Physik		X	
Methodenkompetenzen				
	Arbeitet sorgfältig und genau	X		
	Arbeitet selbstständig	X		
	Löst Aufträge kreativ		X	
	Hält den Arbeitsplatz sauber	X		
	Hält sich an Vorschriften	X		
	Teilt die Zeit/Arbeit selbstständig ein		X	
	Setzt Prioritäten und Ziele	X		
	Macht selbstständig Notizen	X		

Methodenkompetenzen		**notwendig**	**erwünscht**	**weniger**
	Erkennt und nutzt Lernsituationen	X		
	Lernt effizient		X	
	Kann Informationen aufbereiten und weitergeben		X	
	Kann Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden	X		
Sozialkompetenzen				
	Ist offen und freundlich, empathisch	X		
	Ist kontaktfreudig	X		
	Kann gut kommunizieren	X		
	Ist konfliktfähig	X		
	Ist ausgeglichen	X		
	Kann sich in ein Team integrieren	X		
	Hat Selbstvertrauen		X	
Selbstkompetenzen				
	Handelt eigenverantwortlich	X		
	Zeigt Motivation	X		
	Ist belastbar	X		

	Hat gute Umgangsformen	X		
	Hat Interesse an Neuem	X		
	Ist pünktlich / zuverlässig	X		
	Ist ausdauernd	X		
	Kann das eigene Handeln reflektieren		X	
	Hat gepflegtes Erscheinungsbild		X	
Weitere Anforderungen				
	Kann an-/zupacken	X		
	Hat gute körperliche und geistige Konstitution	X		
	Ist physisch und psychisch stabil	x		

SOdAS AGS Anforderungsprofil Empfehlung

	Anforderungsprofil	notwendig	erwünscht	weniger wichtig
Fachkompetenzen				
	Schulsprache: Texte lesen und verstehen	X		
	Einfache schriftliche Informationen verarbeiten	X		
	Einfache Texte schreiben	X		x
	Gesprochene Texte verstehen	X		
	Mathematik /Algebra:			
	Grundoperationen	X		
	Hauswirtschaft		X	
	Informatik		X	
	Technisches Verständnis			X
	Grundlagen: Biologie		X	
	Chemie			X
	Physik			X
	Werken /Handarbeit		X	
	Musik und Kunst		X	
Methodenkompetenzen				
	Arbeitet sorgfältig und genau	X		
	Arbeitet auf Delegation	X		
	Löst Aufträge kreativ		X	
	Hält den Arbeitsplatz sauber	X		
	Hält sich an Vorschriften	X		
	Teilt die Zeit ein		X	
	Hält sich an die gesetzten Prioritäten und Ziele	X		
	Macht selbstständig Notizen		X	
Methodenkompetenzen				
	Lernt effizient		X	
	Kann Informationen weitergeben	X		x
	Kann Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden	X		
	Sozialkompetenzen			
	Ist offen und freundlich, empathisch	X		
	Ist kontaktfreudig	X		
	Kann gut kommunizieren	X		
	Ist konfliktfähig	X		
	Ist ausgeglichen	X		
	Kann sich in ein Team integrieren	X		
	Hat Selbstvertrauen		X	

Selbstkompetenzen				
	Handelt eigenverantwortlich	X		
	Zeigt Motivation	X		
	Ist belastbar	X		
	Hat gute Umgangsformen	X		
	Hat Interesse an Neuem	X		
	Ist pünktlich	X		
	Ist ausdauernd	X		
	Hat gepflegtes Erscheinungsbild	X		
Weitere Anforderungen				
	Kann zu-/anpacken	X		
	Hat gute körperliche und geistige Konstitution	X		
	Ist physisch und psychisch stabil	X		

Vorselektion nach Bewerbungsunterlagen

VORSELEKTION	Name/ Vorname			
	Alter			
	Oberstufenklasse			
	Erhalt des Bewerbungsschreibens			
	Stärken die aus den Bewerbungsunterlagen ersichtlich sind			
	Schwächen die aus den Bewerbungsunterlagen ersichtlich sind			
	Freizeitaktivitäten die aus den Bewerbungsunterlagen ersichtlich sind			
	Bemerkungen			
	Weiteres Vorgehen			
	Absage			
	Einladung zum Vorstellungsgespräch/ zur Schnupperlehre			

Quelle:
berufsbildung.ch

Übersicht Vorstellungsgespräch

VORSTELLUNGSGESPRÄCH	Ablauf	Kriterien
	Informationsmaterial	• Geschichte des Ausbildungsbetriebes • Philosophie und Kultur des Ausbildungsbetriebes • Organisation des Ausbildungsbetriebes • Anzahl Mitarbeitende und Lernende¨ • Welche Bildungsgänge werden ausgebildet • Arbeitszeiten • Arbeitsbedingungen • Spezielle interne Regelungen
	Vorstellen der beruflichen Ausbildung	• Berufliche Grundbildung (berufliche Grundbildung mit eidg. Berufsattest, mit eidg. Fähigkeitszeugnis, Berufsmaturität) • Betreuung • Bildungsdauer • Bildungsplan des Berufs und betrieblicher Bildungsplan inkl. Interne Weiterbildungen • Berufsfachschule (Freikurse, Berufsmaturität) • Überbetriebliche Kurse • Lohn und Sozialleistungen • Ferien und Feiertage
	Kennenlernen (Motivation der Bewerber/innen)	• Wie ist die jugendliche Person auf diesen Berufswunsch gekommen? • Wie und wo hat sie sich orientiert? • Kennt sie den Zielberuf und die Möglichkeiten, die dieser Beruf bietet? • Welche Vorstellungen hat sie von Beruf? • Welche Berufe interessieren sie auch noch? • Warum hat sie die Branche Pflege gewählt? • Woher kennt sie den Betrieb? • Warum hat sie sich in diesem Ausbildungsbetrieb beworben? • Was interessiert sie an diesem Ausbildungsbetrieb?
	Schulischer Werdegang	• Welche Schulbildung ist vorhanden? • Schulische Stärken und Schwächen? • Welche Einstellungen hat die jugendliche Person gegenüber der Schule? • Welche Einstellung hat sie zum Lernen? • Lieblingsfächer?
	Hintergründe (persönlich und familiär)	• Was machen die Eltern beruflich? • Wohnt due jugendliche Person bei den Eltern? • Hat sie Geschwister? • Welches Verhältnis hat sie zu den Eltern und Geschwistern?
	Interessen	• Hobbys → Engagements (Abwesenheit im Ausbildungsbetrieb)

	Berufliche Eignung	• Gemäss Anforderungsprofil • Nachfragen nach berufsspezifischen körperlichen Konstitutionen (auch Hindernisse wie Allergien, Rückenbeschwerden, Krankheiten
	Kompetenzen	• Formale Kompetenz (Berufserfahrung wie vorgängiges Praktikum oder vorgängige Abschlüsse) • Fachliche Kompetenz (Fähigkeiten, Kenntnisse) • Methodische Kompetenzen (strategisches Denken) • Soziale Kompetenzen (Durchsetzungsvermögen, Teamfähigkeit)
	Fragen	• Fragen der Bewerberin/dem Bewerber beantworten
	Weiteres Vorgehen: • Eventuell Eignungstest • Schnupperlehre/ Schnuppereinsatz • Zweiter Gesprächstermin für engere Auswahl • Bescheid: Zu- bzw. Absage • Weiterfolgende Termine vereinbaren	

Lehrvertrag – Anstellung

Vorname:
Name:
Beruf

Legende:
BB = Berufsbilder/in
LP = Lernende Person
BBA = Berufsbildungsamt

	Was?	Wer?	Wann?	Bemerkungen
	Lehrverträge erstellen (3-fache Ausführung)			
	Lehrverträge zur Unterschrift der lernenden Person zukommen lassen (evtl. anlässlich eines Anstellungsgesprächs)			
	Lehrverträge an Lehrbetrieb retournieren			
	Lehrverträge zur Genehmigung dem Berufsbildungsamt (BBA) zustellen			
	Genehmigte Lehrverträge dem Lehrbetrieb und der lernenden Person zurückschicken (1 Exemplar bleibt bei BBA)			
	Anmeldung der lernenden Person bei der Berufsfachschule und für den Berufsmaturitätsunterricht abklären (kantonale Regelungen beachten)			
	Anmeldung der lernenden Person für die überbetrieblichen Kurse abklären			
	Einladungsschreiben für den Elternabend/ Informationsabend abschicken			
	Lernende Person schriftlich für den Lehrbeginn einladen			

Gesprächsführung nach dem 5- Schritte- Modell

1. Kontaktaufnahme

- Begrüssung
- Sich vorstellen
- Wenn passend: kurzer Small Talk mit angenehmen Fragen, die das Gegenüber mit «ja» beantworten kann (Yes- Set)
- Passt die Sitzordnung (LRN sollte immer die Türe im Sichtfeld haben)

Transparente Gesprächsdauer

- Regeln wie Vertraulichkeit geklärt
- Notizen/ Hilfsmittel/Protokoll wurde angesprochen, wenn nötig

2. Bedürfnisse/ Erwartungen klären

- Benennung Vorgeschichte und Kontext zum Gespräch
- Grund und Zeil des Gesprächs für alle Beteiligten benennen
- Sammeln der Themen und anliegen (auch gerne visualisieren
- Welche Befürchtungen und Hoffnungen sind vorhanden?

3. Themen Punkt für Punkt angehen

- Wenn mehrere Themen: Priorisieren
- Themen Schritt für Schritt bearbeiten

4. Zusammenfassung/ formelle Vereinbarung

- Zusammenfassung
- Wer macht was bis wann?
- Ergebnisüberprüfung wann?
- Fehlt noch was?
- Ausblick

5. Abschluss

- Würdigung der Zusammenarbeit
- Bedanken und verabschieden

Literaturverzeichnis

Berufsbildung.ch. (17. März 2022). *Berfusbildung.* Von Anforderungsprofil: https://www.berufsbildung.ch/download/hb/hb201.pdf abgerufen

Berufsbildung.ch. (16. März 2022). *Berufsbildung Selektionsverfahren.* Von Berufbilung.ch: https://www.berufsbildung.ch/dyn/4160.aspx abgerufen

Berufsbildung.ch. (16. März 2022). *Das Portal zur Berufsbildung.* Von Berufbildung.ch: https://www.berufsbildung.ch/dyn/4160.aspx abgerufen

Berufsbildung.ch. (16. März 2022). *Vorselektion aufgrund der Bewerbungsunterlagen.* Von https://www.berufsbildung.ch/dyn/4160.aspx abgerufen

Berufsbildung.ch. (17. März 2022). *Vorstellungsgespräch.* Von Berufsbildung: https://www.berufsbildung.ch/dyn/4160.aspx abgerufen

Witzig, B. (2022). 5- Schritte-Modell der Gesprächsführung. *Lernwerkstatt Olten M3.K1 Gundlagen der Gesprächführung*, 35.

Weiterführende Informationen/ Unterlagen

Informationen Schnupperlehre - was beinhaltet eine Schnupperlehre	
Schnupperlehrprogramm - Strukturierung eins Schnuppereinsatzes	
Raster für die Gesprächsvorbereitung	

Beratung / Unterstützung

Betriebliche Gesundheitsförderung IRADIS	
Case Management	
Sorgentelefon Projuventute	
Dargebotene Hand	
Perspektive Suchtberatung	
Case Management Solothurn	
Beratungsstelle Gewalt/ Gewaltprävention	
hol-dir-hilfe	

Literaturverzeichnis

Berufsbildung.ch. (17. März 2022). *Berfusbildung.* Von Anforderungsprofil: https://www.berufsbildung.ch/download/hb/hb201.pdf abgerufen

Berufsbildung.ch. (16. März 2022). *Berufsbildung Selektionsverfahren.* Von Berufbilung.ch: https://www.berufsbildung.ch/dyn/4160.aspx abgerufen

Berufsbildung.ch. (16. März 2022). *Das Portal zur Berufsbildung.* Von Berufbildung.ch: https://www.berufsbildung.ch/dyn/4160.aspx abgerufen

Berufsbildung.ch. (16. März 2022). *Vorselektion aufgrund der Bewerbungsunterlagen.* Von https://www.berufsbildung.ch/dyn/4160.aspx abgerufen

Berufsbildung.ch. (17. März 2022). *Vorstellungsgespräch.* Von Berufsbildung: https://www.berufsbildung.ch/dyn/4160.aspx abgerufen

Witzig, B. (2022). 5- Schritte-Modell der Gesprächsführung. *Lernwerkstatt Olten M3.K1 Gundlagen der Gesprächführung*, 35.