



Leitfaden Prüfungsposition 3: Erfolgskritische Situationen (mündlich)

Aufgabenstellung

Sie zeigen Ihre Handlungskompetenz in einem Gespräch bezüglich einer relevanten Fragestellung bzw. eines kritischen Problems aus dem Berufsalltag. Überprüft wird, ob Sie in der Lage sind, in einer erfolgskritischen Situation schnell, korrekt und rollenkonform zu handeln.

Der Fokus liegt auf den Handlungsfeldern 5 und 6.

Vorgehen

Sie erhalten eine Aufgabenstellung zu 2-3 praxisnahen und schwierigen Arbeitssituationen, in denen es in besonderem Masse darauf ankommt, kompetent zu handeln, die Vorgehensweise zu beschreiben, zu begründen und kritisch zu hinterfragen.

Mögliche Aufgabenstellungen

Kommunikation

Eine Bewohnerin ist mit den hauswirtschaftlichen Dienstleistungen des Alterszentrums nicht zufrieden. Sie hat sich schon öfters bei den Mitarbeitenden beschwert, nun droht sie damit, ihre «einflussreichen» Verwandten über die unhaltbaren Zustände zu informieren. Als Verantwortliche des hauswirtschaftlichen Bereichs liegt es an Ihnen, die Situation zu klären bzw. das Problem zu lösen.

Beziehungsgestaltung

Die 11- und 14-jährigen Kinder der Familie verhalten sich gegenüber der Haushaltlerin respektlos. Sie machen freche Bemerkungen, verweigern jegliche Mitarbeit und halten sich an keine Regeln. Dass die berufstätigen Eltern viel unterwegs sind – teilweise auch über längere Zeit – macht die Sache noch schwieriger. Damit sich die Situation für alle Beteiligten verbessert, muss nach geeigneten Lösungsansätzen gesucht werden.

Konfliktmanagement

Die Reinigungsarbeiten werden im Wohnheim für Jugendliche mit Handicap durch eine Bewohnergruppe selber ausgeführt. Zwei jugendliche Mitarbeiter der «Reinigungsgruppe» streiten sich lauthals mit zwei Bewohnern. Diese werfen ihnen vor, in persönlichen Sachen herumgewühlt und zwanzig Franken gestohlen zu haben. Der Streit droht ausser Kontrolle zu geraten, deshalb müssen Sie als Ausbilderin und Vorgesetzte eingreifen.

Mitarbeiter- und Teamführung

Zwei der insgesamt elf Mitarbeitenden halten sich nicht an die Vorgaben. Sie kommen immer wieder zu spät und erledigen ihre Aufträge ungenügend. Darauf angesprochen, verteidigen sie sich und beklagen, dass sie gemobbt würden. Man überlasse ihnen immer die unangenehmen Arbeiten und schimpfe hinter ihrem Rücken über sie. Wie sollen bzw. müssen Vorgesetzte in einer solchen Situation handeln?

Förderung und Entwicklung der Mitarbeitenden

Die jährlich wiederkehrenden Mitarbeitergespräche stehen an. Beim letzten Mal hatten Sie sich zu wenig gut vorbereitet und deshalb war es Ihnen nicht möglich, Probleme richtig anzusprechen und auf die Mitarbeitenden einzugehen. Da dieses Jahr ein besonders schwieriges Gespräch mit einer unzufriedenen Mitarbeiterin, die unbedingt eine Weiterbildung machen möchte, ansteht, ist es wichtig, den Gesprächsverlauf zu planen. Vor allem auch, da Sie der Meinung sind, dass sich die Mitarbeiterin bis jetzt im Betrieb nicht übermässig eingesetzt habe.

Arbeitsrecht

Die alleinstehende Mutter Ihrer Arbeitgeberfamilie wohnt in einer grossen Stadtwohnung mit insgesamt vier Zimmern. Mittlerweile ist sie auf Hilfe im Haushalt und Unterstützung bei der Körperpflege angewiesen. Deshalb wird beschlossen, eine Pflegerin aus Osteuropa zu engagieren, die bei ihr wohnt und ihr zur Hand gehen soll. Als Haushaltleiterin werden Sie beauftragt, für die Familie abzuklären, was bedacht werden muss, damit organisatorisch, administrativ und rechtlich alles seine Richtigkeit hat.

Hilfsmittel

Es sind keine Hilfsmittel erlaubt.

Dauer

Sie haben für die Vorbereitung (lesen und vorbereiten inkl. Notizen) 15 Minuten Zeit. Die mündliche Prüfung dauert 30 Minuten.

Bewertungskriterien

Die mündliche Prüfung wird nach folgenden Aspekten beurteilt:

Analyse der Situation (10%)

Lösungsansätze (20%)

Fachlichkeit (20%)

Argumentation (20%)

Transfer bzw. Umsetzungspotential (20%)

Rollenverständnis, Reflexion (10%)