

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation

Lösungshinweise

Datum: 19. April 2022

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 5

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Die Corona-Pandemie hat in den Jahren 2020 und 2021 zu erheblichen Veränderungen der Arbeitsprozesse geführt. Neben der fortschreitenden Digitalisierung konnte allerdings auch beobachtet werden, dass die Kommunikation und zum Teil auch die Teamarbeit durch die Verlagerung vieler Tätigkeiten ins Homeoffice gelitten haben.

Als Mitarbeiter der Personalabteilung sollen Sie Führungskräfte bei der Bewältigung dieser Problematik unterstützen.

Aufgabe 3

In einem Team-Workshop wurde von den Teilnehmern beklagt, dass sich das allgemeine Kommunikationsverhalten verschlechtert hat.

Sie planen mit einigen Kollegen ein Kommunikationstraining für dieses Team.

a Mögliche Punktzahl: 4

In diesem Training wollen Sie den Mitarbeitern empfehlen, sich für die Vorbereitung eines Gesprächs immer Checklisten zu erstellen.

Führen Sie vier Punkte auf, die eine solche Checkliste enthalten sollte.

b Mögliche Punktzahl: 6

Beschreiben Sie drei gesprächsfördernde Verhaltensweisen.

c Mögliche Punktzahl: 10

Um den beteiligten Mitarbeitern dabei zu helfen, Kommunikationsstörungen zu analysieren, planen Sie, auf die Transaktionsanalyse einzugehen.

Stellen Sie das Modell der Transaktionsanalyse dar und gehen Sie dabei auf zwei typische Transaktionsanalysemuster ein.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 4

Eine Checkliste zur Gesprächsvorbereitung sollte enthalten, z. B.:

- Gesprächsanlass/Thema des Gesprächs festlegen

- Ziel des Gesprächs (minimal/maximal) bestimmen
- mein Interesse am Gespräch klären
- wesentliche Argumente sammeln
- fehlende Informationen einholen
- Informationen zum Gesprächspartner zusammenstellen
- Nutzen für den Gesprächspartner ermitteln
- die Ziele des Gesprächspartners einschätzen (meine Position dazu bestimmen)
- offen Fragen auflisten
- mögliche weitere Fragen, Widerstände, Einwände, Ängste antizipieren
- Raum/Ausstattung organisieren
- ggf. Unterlagen zusammenstellen/verteilen
- Störungen einkalkulieren/Gegenmaßnahmen vorbereiten

(4 Punkte)

b Mögliche Punktzahl: 6

Gesprächsfördernde Verhaltensweisen sind z. B.:

- aktiv zuhören – dem Gesprächspartner aufmerksam und konzentriert zuhören, um ihn genau zu verstehen
- Anerkennung äußern – positive Rückmeldungen geben, Signale der Wertschätzung senden
- Kritik wertschätzend vorbringen – auf Verhalten bezogen, nicht die ganze Person betreffend
- Empathie zeigen – Verständnis äußern, Hilfe anbieten
- offene Körperhaltung einnehmen – Arme nicht verschränken, mäßige Körperspannung, keine Abwehrhaltung
- Blickkontakt halten – lächeln, freundlicher Gesichtsausdruck
- Bestätigung signalisieren – durch Kopfnicken, Bestätigungslaute
- sich auf das Gespräch konzentrieren, sich nicht ablenken lassen, nicht mit anderen Dingen beschäftigen

(6 Punkte)

Hinweis für den Korrektor: Weitere mögliche Antworten könnten – hier nur aufgezählt – sein:

- Ich-Botschaften senden
- Interesse zeigen
- freundliche Mimik/Gestik verwenden

- Aufmerksamkeit signalisieren
- Fragen stellen, aber nicht ausfragen
- positive Atmosphäre herstellen
- verständliche Sprache verwenden
- positive Formulierungen nutzen
- ruhiges und nicht fahriges Verhalten (kippele, auf dem Stuhl hin und her rutschen)
- sachliche Atmosphäre herstellen

c **Mögliche Punktzahl: 10**

Die Transaktionsanalyse unterscheidet drei Ich-Zustände:

- **Eltern-Ich:**
Verhalten, Denken und Fühlen, das von den Eltern oder anderen Autoritäten übernommen wurde
Das Eltern-Ich kommt in den Ausprägungen fürsorglich und kritisch vor.
- **Erwachsenen-Ich:**
Verhalten, Denken und Fühlen, das eine direkte Reaktion auf das Hier und Jetzt ist
Das Erwachsenen-Ich ist rational.
- **Kindheits-Ich:**
Verhalten, Denken und Fühlen, das aus der Kindheit stammt und jetzt wieder abläuft
Das Kindheits-Ich kommt in den Ausprägungen angepasst, rebellisch und frei vor.

(6 Punkte)

Zwei typische Transaktionsmuster sind:

- **Die parallele Transaktion:**
Parallele Transaktionen können prinzipiell unbegrenzt geführt werden, denn hier „antwortet“ der Empfänger aus dem adressierten Ich-Zustand heraus; er nimmt die Adressierung an.
- **Überkreuztransaktion:**
Gekreuzte Transaktionen können zu einer Störung des Gesprächs führen, denn hier antwortet der Empfänger bewusst nicht aus dem adressierten Ich-Zustand heraus (Kreuzung der Transaktionspfeile). Gespräche, die über längere Zeit gekreuzte Transaktionen zeigen, ohne dass es einem der Beteiligten gelingt, den Ich-Zustand zu wechseln, verlaufen potenziell konfliktbelastet.

(4 Punkte)

Hinweis für den Korrektor: Auch eine gut beschriftete Grafik, die alle Ich-Zustände aufführt sowie die beiden wichtigsten Transaktionsformen darstellt, kann als richtige Lösung gewertet werden.

Aufgabe 5

Da viele Auszubildende während der Pandemie „alleine“ lernen mussten, sollen in den Fachabteilungen zusätzliche Lernbegleiter zur Unterstützung der Auszubildenden eingesetzt werden. Sie sollen nun diese Lernbegleiter auf die neue Aufgabe vorbereiten.

a Mögliche Punktzahl: 8

Stellen Sie den Lernbegleitern das didaktische Dreieck im Kontext zur Lernausgangslage der Auszubildenden dar.

b Mögliche Punktzahl: 12

Stellen Sie drei geeignete Ausbildungsmethoden vor, mit denen die Eingliederung von Auszubildenden in die Fachabteilungen gefördert werden kann. Begründen Sie Ihre Antwort.

Lösungshinweise Aufgabe 5

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 4]

a Mögliche Punktzahl: 8

Im didaktischen Dreieck werden die Abhängigkeiten, die zwischen Lernzielen/Inhalten, Methoden und Medien bestehen, dargestellt. Alle Überlegungen sollten den Lernenden in den Mittelpunkt stellen. In der didaktischen Analyse müssen unter anderem einzelne Faktoren, die auf den Lernprozess einwirken können, analysiert werden. Diese Analyse ist notwendig, um die Lernprozesse unter didaktischen und methodischen Aspekten anleiten zu können.

Die Lernausgangslage gibt einen Überblick über die zu berücksichtigenden Rahmenbedingungen:

1. Vorbildung (Schulbildung, Berufsausbildung)
2. Vorkenntnisse, Fähigkeiten, Fertigkeiten
3. berufliche Handlungskompetenz
4. Stärken/Schwächen je nach Ausprägungsgrad
5. Lerntypen (visuell, auditiv, verbal, haptisch)
6. Biorhythmus

b **Mögliche Punktzahl: 12**

Geeignete Methoden sind z. B.:

- **Erkundung:**
Die Auszubildenden verlassen ihren Arbeitsplatz, ggf. sogar die Betriebsstätte, um sich über einen Sachverhalt oder beispielsweise organisatorische Gegebenheiten zu informieren (erkundigen).
Die Methode ist geeignet, weil der Azubi hier selbstständig erkunden und damit in der Abteilung oder auch darüber hinaus recherchieren und kommunizieren muss.
- Bei der Projektmethode soll etwas Neues entwickelt oder etwas Vorhandenes verbessert werden. Die Methode wird idealerweise in Partner- oder Teamarbeit durchgeführt.
Die Methode ist geeignet, weil der Auszubildende in einem begrenzten Umfeld selbstständig planen und handeln muss und dazu mit anderen zusammenarbeiten muss.
- Rollenspiel, um alltägliche Arbeitssituationen gemeinsam mit anderen einzuüben, weil auch hier die Kommunikation mit anderen im Vordergrund steht
- Bei einer Fallstudie wird ein bereits abgeschlossener, in der Vergangenheit liegender komplexer Fall bearbeitet.
Fallstudien, die von mehreren Auszubildenden gemeinsam mit Mitarbeitern der Fachabteilung bearbeitet werden, damit ein Wissenstransfer aus der Praxis stattfinden kann