

Präsentation einer Ausbildungssituation zur AEVO-Prüfung
Thema: „**Konfliktlösungsstrategien selbstständig anwenden**“

Prüfungsteilnehmer:

Fachliche Eignung bezugnehmend zum Thema der Präsentation:

Berufserfahrung bezugnehmend zum Thema der Präsentation:

Thema der Ausbildungseinheit: **Konfliktlösungsstrategien anwenden**
Ausbildungsberufsbild: **Personaldienstleistungskaufmann/-kauffrau**
Ausbildungsrahmenplan: 5.3 **Konfliktmanagement**
(§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5.3)

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	
	3
a)	Konfliktsituationen analysieren, versachlichen und dabei emotionale Momente berücksichtigen
b)	Konfliktlösungsstrategien anwenden
c)	eigene Handlungsmöglichkeiten einschätzen und Einbeziehung externer Unterstützung prüfen

Anlage 2 (zu § 3 Abs. 1 1. Satz Satz 2) – zeitliche Gliederung
Zweites Ausbildungsjahr

Erklärung des Prüfungsteilnehmers:

Der nachfolgende Entwurf umfasst die Seiten 1 bis 3.

Ich versichere, den Entwurf selbstständig erarbeitet zu haben.

Ort/Datum:

Unterschrift:

Die Auszubildenden: **Vier Auszubildende im Alter von 18 bis 20 Jahren.** Drei Auszubildende haben einen Realschulabschluss und einer die allg. Hochschulreife.

Ausbildungsstand: Im 1. Lehrjahr adressatengerechte Gespräche und Teamaufgaben im Betrieb. Im 2. Lehrjahr Konfliktmanagement in der Berufsschule.

Ausgangssituation: **Ende des 2. Lehrjahres** nach erfolgreicher Zwischenprüfung. Den Auszubildenden ist bewusst geworden, dass Konflikte bei Veränderungen der Mitarbeiterzusammensetzung und in der Kommunikation mit unzufriedenen Kunden zum Berufsalltag gehören. Die Auszubildenden haben sich bisher als zuverlässig und engagiert gezeigt. Zwei Auszubildende versuchen im beruflichen Alltag, notwendigen Konflikten aus dem Weg zu gehen. Das führt zu Problemen in der Teamzusammenarbeit. Im **nächsten Lernfeld** steht die sichere **Anwendung von Konfliktlösungsstrategien** im Vordergrund.

Richtlernziel: **Konfliktmanagement** (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5.3)

Groblernziel: **Konfliktlösungsstrategien anwenden** (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5.3 b)

Feinlernziel: Nach dem Ausbildungstag ist jeder einzelne **Auszubildende in der Lage, Konflikte** nach Konfliktarten- und Ebenen **selbstständig und sachlich richtig einzuordnen**. Dazu gehört auch die richtige **Unterscheidung von Ich und Du-Botschaften** im Konfliktfall. Die Auszubildenden können nach diesem Ausbildungstag **Konfliktlösungsstrategien selbstständig anwenden** und wertschätzend mit Mitarbeitern und Kunden kommunizieren.

Lernort: **Meetingraum** der Personalabteilung

Zeitlicher Umfang: **Ein Ausbildungstag** in der Zeit von **08:00** Uhr bis **15:15** Uhr

Ablauf der Ausbildungsmaßnahme

Zeit	Inhalt	Methodik	Material	Motiv
08:00 – 08:15	Begrüßung, Vorstellung, Ablauf, Orientierung	Kurzvortrag	Flipchart	Überblick des Ausbildungstages
08:15 – 08:45	Erfahrungen zum Thema: Konflikte im Berufsalltag	Lehrgespräch 1. Einleitung 2. Gesprächsführung 3. Zusammenfassung	Pinnwand Flipchart	Identifikation mit dem Thema, Erfahrungen aus dem Berufsalltag
08:45 – 09:00	Übersicht u. Erläuterung: Konfliktarten, Ebenen von Konflikten	Kurzvortrag	Flipchart	Wissen Orientierung gibt Sicherheit
09:00 – 09:30	Einstiegsübung: Konflikte ansprechen mit kl. Fall- u. Rollenbeschreibungen	Rollenspiel in der Kleingruppe	Rollenkarten	TN erleben, wie es sich anfühlt, Konflikte spontan anzusprechen
09:30 – 09:45	Frühstückspause			
09:45 – 10:15	Konfliktstile nach Thomas Selbsteinschätzungsbogen und Auswertung	Kurzvortrag Fragebogen	Flipchart Fragebogen	Das eigene Konfliktverhalten einordnen
10:15 – 11:15	Lösungsstrategien für Konfliktsituationen aus dem Berufsalltag entwickeln	Fallmethode Präsentation	Handout Pinnwand	Austausch: Wie lösen andere Konflikte?
11:15 – 11:25	Kleine Zwischenpause			
11:25 – 12:15	Konfliktlösungsstrategie: Konflikte konstruktiv ansprechen mit der SAG-ES-Methode	Kurzvortrag Leitfaden	Flipchart Pinnwand	Unterscheidung von Ich- und Du-Botschaften, Methode kennen
12:15 – 12:45	Mittagspause			
12:45 – 14:15	Konfliktsituationen aus dem Berufsalltag erleben und auflösen mit der SAG-ES-Methode	Rollenspiel 1. Vorbereitung 2. Spielhandlung 3. Analyse 4. Zusammenfassung	Rollenkarten Flipchart Pinnwand	Praktische Erfahrungen sammeln
14:15 – 14:30	Nachmittagspause			
14:30 – 15:05	Zusammenfassung der Inhalte, wie das Gelernte im Berufsalltag angewendet werden kann	Metaplantchnik Fallaufgabe mit Multiple-Choice-Antworten	Pinnwand Fallaufgabe	Selbstüberprüfung Lernzielkontrolle Praxistransfer
15:05 – 15:15	Abschluss, Berichtsheft, Ausblick und Vorschau	Blitzlicht	Flipchart	Reflexion Erfolgsenerlebnisse