

## Prüfungsteil 2 «Critical Incident»

**BiVo 2023**

<b>Ziel</b>	Überprüfung, ob die/der Kandidat/in schwierige, problemhafte (kommunikative) Situationen – allenfalls unter Zeitdruck – situationsgerecht bewältigen kann
<b>Ausgangslage</b>	Beschreibung einer problemhaften (kommunikativen) Arbeitssituation (ca. 5 – 15 Sätze)
<b>Aufgabenstellung</b>	Erläutern, welche Massnahmen man nun in dieser Situation ergreifen würde und wie man die Kommunikationssituation gestalten würde.

Während des Rollenspiels – gegen Ende der 15 Minuten – wird von der/vom Expert/in eine unvorhergesehene Situation eingebracht. Diese Situation besteht aus einer Information, die Dir die/der Expert/in mündlich mitteilt. Inhalt dieser Nachricht wird ein Anliegen sein, welches den Fall einerseits von Grund auf verändern kann oder lediglich die Situation stört mittels einer Problemstellung, welche sofort gelöst werden muss. Es wird geprüft, wie Du mit unvorhergesehenen Situationen umgehst.

### Ablauf

1. mündliche Information über das unvorhergesehene Ereignis oder die neue Datenlage
2. Kurze Überlegungszeit gewähren (30“ bis 60“)
3. Folgende Fragen werden Dir gestellt:
  - a. Welche Massnahmen ergreifst Du nun? Bitte nenne die wichtigsten und die dringendsten, die sogenannten Sofortmassnahmen.
  - b. Welche Personen/Gruppen informierst Du via welchen Kommunikationskanal über die Situation und Deine Massnahmen? Bitte begründe Deine Entscheidung.

### Inhalt

Annahmen oder Daten, die Du zur Vorbereitung des Rollenspiels eingesetzt hast, werden von einem Moment auf den andern geändert. Du überlegst kurz und teilst deinem Gegenüber dann mit, wie Du reagierst und aus welchem Grund.

### Dauer

Der Critical Incident dauert wenige Minuten. Er ist Teil des Rollenspiels.

### Hilfsmittel

Eventuell bezieht sich die/der Expert/in auf Unterlagen, die Du für die Handlungssimulation erhalten hast.

### **Wie kannst Du dich vorbereiten?**

Versuche in verschiedenen Arbeitssituationen im Lehrbetrieb solche Critical Incidents zu trainieren. Stell Dir dabei vor, dass etwas kurzfristig ändert (eine Lieferfrist, ein Preis, die Verfügbarkeit, jemand in der Abteilung wird krank usw.). Beantworte dann die beiden Fragen von oben.

### **Welches sind die Erwartungen an Deine Leistung?**

Beurteilungskriterium: «Verhalten bei unvorhergesehenen Ereignissen» - doppelt gewichtet

Leitfrage: «Werden herausfordernde und unvorhergesehene Situationen zielorientiert bewältigt?»

- Die kandidierende Person bewältigt herausfordernde Situationen angemessen und zielorientiert.

- Die kandidierende Person erarbeitet einen sinnvollen Lösungsvorschlag. Dabei berücksichtigt sie die Machbarkeit im Rahmen der betrieblichen Gegebenheiten.
- Sie begründet eigene Aussagen / Vorschläge / Entscheidungen nachvollziehbar.