

a5

An der Bewältigung von Konflikten mitarbeiten

Handlungskompetenzbeschrieb

Die Fachperson Betreuung nimmt Konflikte im Berufsalltag wahr. Die Fachperson Betreuung überlegt sich, was den Konflikt ausgelöst hat, und kann diesen situativ einordnen. Sie entscheidet sich für ein angemessenes Handeln und wendet dieses an. Sie entscheidet im Rahmen der betrieblichen Vorgaben, ob und wen sie in einer Konfliktsituation beizieht. In den Konfliktsituationen beurteilt die Fachperson Betreuung ihren persönlichen Anteil und leitet bei Bedarf entsprechende Massnahmen ein. Bei Konflikten zwischen den betreuten Personen unterstützt sie die Konfliktlösung und schlägt bei Bedarf Lösungsvarianten vor. Wenn es die Situation erfordert, greift die Fachperson Betreuung direkt ein und löst die Situation auf. Ein angemessenes Handeln kann auch darin bestehen, nicht in die Situation einzugreifen und die betreuten Personen den Konflikt selber lösen zu lassen.

Selbst- und Sozialkompetenzen

Konfliktfähigkeit

Wo andere Personen sich mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen begegnen, ergeben sich Konfliktsituationen.

Ich als Fachperson Betreuung EFZ…

- …akzeptiere, dass Konfliktsituationen zum Alltag gehören.
- …handle in Konfliktsituationen ruhig und überlegt.
- …stelle mich der Auseinandersetzung, bringe meine Anliegen ein und akzeptiere andere Standpunkte.
- …diskutiere sachbezogen und suche nach konstruktiven Lösungen.

Leistungsziele

4. Semester

a5.1.1	… erläutert Formen und Ursachen von Konflikten. (K2)
a5.2.1	… erläutert konstruktive Konfliktlösestrategien anhand von Beispielen. (K2)
a5.3.1	…wendet die Techniken der gewaltfreien Kommunikation anhand von Beispielen an. (K3)

6. Semester

a5.1.2	… erläutert Konfliktsituationen, die einen Bestandteil des Zusammenlebens bilden anhand von Beispielen. (K2)

© Berufs- und Weiterbildungszentrum für Gesundheits- und Sozialberufe St.Gallen, www.bzgs.ch