

B: Handel Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld in agilen Arbeits- und Organisationsformen
B1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren – Praxisauftrag 2

Umgang mit anspruchsvollen Situationen im Team

Leistungsziele:

- Sie sprechen Konfliktsituationen an und setzen sich für sachbezogene Lösungen ein. (K3)
- Sie reflektieren ihre Kommunikation und ihren Umgang mit den Teammitgliedern und leiten Optimierungsmassnahmen für die Zukunft ab. (K4)

Empfehlung: Zweites oder drittes Lehrjahr

Praxisauftrag

Ausgangslage

Während deiner Ausbildung wirst du Teil von einem oder mehreren Teams sein. Sicher hast du auch schon Situationen in deinem Team erlebt, in denen es zu Uneinigkeiten oder gar Konflikten zwischen einer oder mehreren Personen gekommen ist. Ein gutes Konfliktlösungsverhalten hilft dir dabei, solche Schwierigkeiten besser angehen und lösen zu können. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, dein Konfliktlösungsverhalten zu reflektieren und zu entwickeln.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Reflektiere deine bisherige Ausbildungszeit und suche dir eine Situation aus, die du zwischenmenschlich als anspruchsvoll empfunden hast. Das kann beispielsweise eine Uneinigkeit im Team, ein Konflikt mit einem/r Mitarbeiter/in oder deiner vorgesetzten Person oder eine herausfordernde Situation bei einer Gruppenarbeit sein.



Falls dir keine solche Situation einfällt, kannst du dich auf eine Situation stützen, die dir besonders gut in Erinnerung ist.

Teilaufgabe 2: Notiere deine Erinnerungen an diese Situation und wie du diese damals gelöst hast. Frage dich dabei folgendes:

- Wie ist es zu dieser Situation gekommen?
 - Wie hast du dich während und nach dieser Situation gefühlt?
 - Konnte der Konflikt konstruktiv gelöst werden?
 - Hast du damals die Konfliktsituation thematisiert?
-



- Wie hättest du rückblickend vorgehen können?

Teilaufgabe 3: Skizziere mögliche Lösungen, wie du in anspruchsvollen Situationen vorgehen könntest.

Teilaufgabe 4: Tausche dich mit deinen Arbeitskollegen/-innen und / oder deiner vorgesetzten Person aus, wie sie jeweils mit solchen anspruchsvollen Situationen umgehen.

Teilaufgabe 5: Halte deine Erfahrungen in deiner Lerndokumentation fest und ergänze die Dokumentation mit deinen Erkenntnissen sowie der Reflektion deiner Ergebnisse.

Betriebsspezifische Vorgaben:



Kompetenzraster Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Gehe ich angemessen mit anspruchsvollen Situationen im Team um?

Kompetenzkriterien

Ich bleibe bei Problemen oder Konflikten mit anderen Teammitgliedern immer ruhig und werde nicht emotional.

Ich bemühe mich, bei Unstimmigkeiten die Sicht meines Gegenübers zu verstehen und mich in seine Lage hineinzusetzen.

Bei konstruktiver Kritik verteidige ich mich nicht und bringe keine Rechtfertigungen an.

Gemeinsam definierte Lösungen und Massnahmen setze ich zuverlässig um.

Leitfrage 2: Spreche ich Probleme mit Teammitgliedern konstruktiv an?

Kompetenzkriterien

Ich erkenne Unstimmigkeiten in meinem Team frühzeitig.

Herausforderungen und Probleme spreche ich zum passenden Zeitpunkt an.

Kritik äussere ich nur persönlich unter vier Augen.

Ich suche gemeinsam mit meinen Teammitgliedern nach einer sinnvollen Lösung.



Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Geht er/sie angemessen mit anspruchsvollen Situationen im Team um?

Kompetenzkriterien

Er/sie bleibt bei Problemen oder Konflikten mit anderen Teammitgliedern immer ruhig und wird nicht emotional.

Er/sie bemüht sich, bei Unstimmigkeiten die Sicht seines/ihres Gegenübers zu verstehen und sich in seine/ihre Lage hineinzusetzen.

Bei konstruktiver Kritik verteidigt er/sie sich nicht und bringt keine Rechtfertigungen an.

Gemeinsam definierte Lösungen und Massnahmen setzt er/sie zuverlässig um.

Leitfrage 2: Spricht er/sie Probleme mit Teammitgliedern konstruktiv an?

Kompetenzkriterien

Er/sie erkennt Unstimmigkeiten in seinem/ihrem Team frühzeitig.

Herausforderungen und Probleme spricht er/sie zum passenden Zeitpunkt an.

Kritik äussert er/sie nur persönlich unter vier Augen.

Er/sie sucht gemeinsam mit seinen/ihren Teammitgliedern nach einer sinnvollen Lösung.
