

## **Nullserie Prüfungsteil 2 «Fallanalyse»**

# **Eidg. Berufsprüfung für Teamleiter:innen im sozialen und sozialmedizinischen Institutionen**

Null-Serie

## **Prüfungsteil 2: Fallanalyse**

Prüfungsdauer 120 Minuten

### **Formale Vorgaben**

Für den Prüfungsteil 2 sind physische Hilfsmittel wie Bücher, Kurs- und Betriebsunterlagen, eigene Notizen und ein individuelles Dokumentenarchiv auf dem PC erlaubt. Nicht erlaubt ist die Nutzung des Internets oder die Kontaktaufnahme zu anderen Personen. Das Handy muss während der Prüfung ausgeschaltet sein. Aufnahmen von Prüfungsunterlagen (Foto, Film, Ton) sind untersagt.

Sie haben für die Lösung dieses Prüfungsteils insgesamt 120 Minuten Zeit. Sie können sich die Zeit für die Bearbeitung der Teilaufgaben selbst einteilen.

### **Aufgabenstellung**

Auf den folgenden Seiten finden Sie

- die prüfungsrelevanten Handlungskompetenzen
- die Teilaufgaben zur Bearbeitung der Fallanalyse mit den dazugehörigen Anforderungen (Beurteilungskriterien)
- die Fallbeschreibung «Fehlender Respekt gegenüber den betreuten Personen».

Lesen Sie die Fallbeschreibung sorgfältig durch und bearbeiten Sie anschliessend die Teilaufgaben.

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**

## Teilaufgabe 1 (maximal 3 Punkte)

Prüfungsrelevante Handlungskompetenz

- Betreuungsprozesse gemäss Auftrag der Organisation sicherstellen und weiter entwickeln

### Analysieren der beschriebenen Situation, formulieren von möglichen Hypothesen

Analysieren Sie die Situation ganzheitlich und beschreiben Sie Hypothesen.

Ihre Bearbeitung umfasst	Beurteilungskriterien
<ul style="list-style-type: none"><li>• Eine Skizze (oder kurze Zusammenfassung) der Situation mit den Akteuren</li><li>• Auswirkungen auf die betroffenen Personen/ Personengruppen / und auf die Betreuungsprozesse</li><li>• Mindestens 3 Hypothesen zur Entstehung der Situation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Situation ist ganzheitlich dargestellt, die wichtigen Akteure sind enthalten.</li><li>• Die Auswirkungen auf die Personen und die Betreuungsprozesse sind differenziert und umfassend, die Klient:innensituation wird kompetent und ausreichend einbezogen</li><li>• Die Hypothesen (mind. 3) beschreiben einleuchtend, nachvollziehbare Annahmen zur Entstehung der Situation</li></ul>

## Teilaufgabe 2 (maximal 6 Punkte):

Prüfungsrelevante Handlungskompetenz

- Operative Ziele des Teams und Prioritäten (Selbst, Team) gemäss Leitbild und Strategie der Organisation erarbeiten und erreichen
- Ressourcen mobilisieren, um die eigene Führungsrolle wahrnehmen

### Schlüsse ziehen, Ziele bestimmen, Ressourcen mobilisieren

Ziehen Sie aus Ihrer Analyse führungsrelevante Schlüsse, setzen Sie Ziele, mobilisieren Sie Ressourcen.

Ihre Bearbeitung umfasst	Beurteilungskriterien
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mindestens drei Schlussfolgerungen aus ihrer Analyse</li><li>• Zwei überprüfbare Ziele für die nächsten drei Monate</li><li>• Wahl eines Führungsmodells oder -instrument, welches die Zielerreichung unterstützt</li><li>• Liste mit fachlichen/personellen Ressourcen von Martin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Schlussfolgerungen leiten sich nachvollziehbar aus der Analyse ab</li><li>• Zwei Ziele sind überzeugend gewählt, SMART d.h. messbar formuliert</li><li>• Die Wahl des Führungsmodell ist einleuchtend, das Modell unterstützt bei der Zielerreichung</li><li>• Die Liste der Ressourcen ist aus fachlicher Sicht vollständig</li></ul>

### Teilaufgabe 3 (maximal 6 Punkte):

Prüfungsrelevante Handlungskompetenz

- Tätigkeiten und Projekte zur Erreichung der operativen Ziele planen und umsetzen
- Potenzial der Mitarbeitenden erkennen und fördern

#### Massnahmen zur Erreichung der Ziele planen

Planen Sie mit Hilfe des ausgewählten Modelles / Instrumentes ein konkretes Vorgehen, um ihre Ziele zu erreichen.

Ihre Bearbeitung umfasst	Beurteilungskriterien
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tabellarische Planung des Vorgehens mit mindestens 4 Teilschritten, um die Ziele zu erreichen</li><li>• Pro Teilschritt zeitliche, inhaltliche und personelle Angaben</li><li>• Angemessener Einbezug von Martins Ressourcen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die konkrete Planung setzt das ausgewählte Modell folgerichtig konkret und zielorientiert um.</li><li>• Die Zeitangaben, die Inhalte, die Beteiligten pro Teilschritt sind sinnvoll und differenziert beschrieben.</li><li>• Der Einbezug von Martin in den Planungsprozess ist kompetent und unterstützt die Zielerreichung.</li></ul>

### Teilaufgabe 4 (maximal 3 Punkte):

Prüfungsrelevante Handlungskompetenz

- Eigene Entscheide begründen, verteidigen, aber auch kritisch hinterfragen

#### Entscheide begründen und kritisch reflektieren

Begründen Sie kritisch Ihre getroffenen Entscheidungen im Rahmen der Erarbeitung Ihrer Lösung und reflektieren Sie das Ergebnis.

Ihre Bearbeitung umfasst	Beurteilungskriterien
<ul style="list-style-type: none"><li>• Eine kritische Beurteilung, Begründung von zwei getroffenen Entscheidungen (z.B. zur Analyse, zu den Zielen, der Theorie, des Vorgehens)</li><li>• Beschreibung von Stärken und Risiken des geplanten Vorgehens und aufzeigen einer möglichen Alternative</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Begründungen der zwei Entscheidungen sind nachvollziehbar und fachlich bedeutsam.</li><li>• Stärken und Risiken des gewählten Vorgehens werden konkret und einleuchtend beschreiben, das alternatives Vorgehen ist fachlich einleuchtend</li></ul>

## Übergeordnetes Beurteilungskriterium der schriftlichen Dokumentation (max. 3 Punkte)

Prüfungsrelevante Handlungskompetenz

- Schriftliche Dokumente adressatengerecht inhaltlich verständlich verfassen

Beurteilungskriterien
<ul style="list-style-type: none"><li>• Der Text ist adressatengerecht und lesefreundlich formuliert.</li><li>• Der Text hat einen roten Faden, ist entlang der Teilaufgaben strukturiert.</li><li>• Der Text ist in einer angemessenen Fachsprache, d.h. die Inhalte sind aus Führungssicht verfasst.</li></ul>

## **Fallanalyse «Fehlender Respekt gegenüber den betreuten Personen»**

Sie arbeiten in einer Institution, deren Ziel es ist, Menschen mit Unterstützungsbedarf eine individuell abgestimmte und bedürfnisgerechte Begleitung zu bieten. Das Leitbild der Institution stellt die Werte Würde, Respekt, Wohlwollen und Verantwortung als verbindliche Grundsätze in den Mittelpunkt. Um diesen Werten gerecht zu werden und die Bedürfnisse der betreuten Personen optimal zu erfüllen, wird bewusst auf eine qualifizierte Zusammenarbeit im Team, Wert gelegt. Diese Zusammenarbeit erfordert eine kontinuierliche Reflexion und Weiterentwicklung der fachlichen und sozialen Kompetenzen aller Mitarbeiter:innen.

Seit einem Jahr tragen Sie die Verantwortung für ein Team von acht Personen in dieser Institution. Ihre Mitarbeiter:innen verfügen über unterschiedliche berufliche Hintergründe und Qualifikationen, darunter HF-, EFZ Abschlüsse und eine Quereinsteigerin. In den letzten zwölf Monaten gab es aufgrund von zwei Pensionierungen, einer Schwangerschaft und einer Kündigung größere Veränderungen im Team, konkret haben vier langjährige Mitglieder das Team verlassen. Das Team befindet sich daher in einem Aufbauprozess. Die letzte neue Mitarbeiterin ist erst seit weniger als einem Monat Teil Ihres Teams, sie hat einen EFZ Abschluss.

Martin ist das dienstälteste Teammitglied und arbeitet seit acht Jahren in Ihrem Team. Er ist eine offene und direkte Person, die respektvoll mit den Menschen mit Unterstützungsbedarf umgeht und sich durch hohe Loyalität gegenüber dem Team auszeichnet. Seine Arbeit ist durchgehend von hoher Qualität, und er wird für seine Fähigkeiten im Umgang mit anspruchsvollen Situationen sehr geschätzt.

Seit etwa zwei Wochen nehmen Sie jedoch zunehmende Spannungen zwischen sich und Martin wahr. In einem persönlichen Gespräch vor einer Woche erkundigten Sie sich nach seinem Befinden und signalisierten ihm Ihre Unterstützung bei Bedarf. Martin blieb jedoch ausweichend und benannte keine konkreten Schwierigkeiten. Sie nutzten die Gelegenheit, ihm am Gespräch für sein Engagement und seine Professionalität im Umgang mit den Klient:innen zu danken.

Bei der letzten Teamsitzung berichtete Martin von Beobachtungen, in denen der Respekt der Teamkolleg:innen gegenüber den betreuten Personen nicht beachtet wurde. Zudem äusserte Martin sich kritisch zur Einführung von neuen Mitarbeitenden. Seine Kommentare waren sachlich korrekt, wiesen jedoch auf ein Misstrauen gegenüber Ihrer Führungsrolle und insbesondere auf Vorbehalte zur Einarbeitung neuer Teammitglieder hin.

Analysieren Sie die Situation und planen Sie Ihr Vorgehen als Teamleiter:in gemäss den Teilaufgaben auf S. 2 und 3.