

**MUSTERPRÜFUNG
PUBLIZIERT**

Verbandsprüfung
KMU-Finanzexperte / 5. Durchführung
Modul 4

Verhandlung und Konfliktlösung

Hauptprüfungsexperte: Emanuel Wassermann
20. April 2012

Prüfungsmodus mündliche Prüfung

Prüfungsdauer 30 Minuten

Punktemaximum: 100

Erlaubte Hilfsmittel: keine

Kandidat/in:

Experte 1:

Experte 2:

Erreichte Punkte:

Note:

Prüfung im Modul Verhandlung und Konfliktlösung

1. Aufgabenstellung

Die Kandidatin / der Kandidat beschreibt eine Konfliktsituation aus dem Bereich der KMU-Finanzberatung unter systemischen Gesichtspunkten. Es kann sich um einen alten, unterdessen abgeschlossenen Konflikt oder um eine aktuelle Konfliktsituation handeln. Ebenso ist es möglich, einen sich anbahnenden Konflikt zu analysieren. Dabei soll es sich um eine Konfliktsituation eines Klienten handeln, bei welchem die Kandidatin / der Kandidat ihren / seinen Klienten bei der Lösungsfindung unterstützen konnte/könnte.

Für die Konfliktsanalyse sind die verschiedenen Beteiligten systematisch zu beschreiben, die Kernpunkte zu eruieren und die geäußerten resp. vermuteten Absichten und Motive dahinter zu beschreiben und in einen Zusammenhang zueinander zu stellen.

Aufgrund der Konfliktsanalyse beschreibt die Kandidatin / der Kandidat 1 – 2 mögliche Ansätze zur Intervention. Das Vorgehen soll schrittweise mit Varianten dargestellt werden. Schliesslich sind Chancen und Risiken des bevorzugten Vorgehens abzuwägen.

Handelt es sich um eine abgeschlossene Konfliktsituation, so sind der tatsächliche Ablauf und das tatsächliche Vorgehen kritisch zu diskutieren und Erkenntnisse daraus zu ziehen, wie man künftig in einer ähnlichen Situation vorzugehen plant.

2. Prüfungsmodus und -dauer

Die Kandidatin / der Kandidat reicht spätestens bis am **10. April 2012** bei der Geschäftsstelle der IAF eine schriftliche Zusammenfassung der Ausgangslage ihres / seines Falles ein. Die Zusammenfassung soll zwischen 2'500 und 5'000 Zeichen umfassen.

Die Prüfung erfolgt mündlich und dauert 30 Minuten: Die Kandidatin / der Kandidat präsentiert zunächst während 10 - 15 Minuten ihre / seine Lösung zur Aufgabenstellung, gefolgt von einem Gespräch mit den Experten zu vertiefenden und weiterführenden Fragen.

3. Hilfsmittel

Die Kandidatin / der Kandidat kann vorbereitete Handnotizen verwenden. Sie / er hat auch die Möglichkeit, ihre / seine mündliche Präsentation mittels Folien oder Papierzeigebältern zu unterstützen. Es steht hierfür ein Hellraumprojektor zur Verfügung. Die mitgebrachten Unterlagen müssen am Schluss des Prüfungsgesprächs den Experten abgegeben werden.

4. Bewertung

Bewertungskriterien für die mündliche Prüfung sind folgende:

Fachkompetenz bezüglich der Konfliktsanalyse:	40%
Fachkompetenz bezüglich der Interventionsmöglichkeiten:	40%
Präsentation:	20%

Erläuterungen:

Fachkompetenz bezüglich der Konfliktanalyse (40%)

1. Wie weit wurde das Umfeld der Konfliktbeteiligten in die Analyse mit einbezogen?
2. Wie weit wurden Systemdynamiken wie kulturelle und strukturelle Faktoren neben personellen Faktoren als Konflikttreiber in Betracht gezogen?
3. Mediative Grundhaltung: Wie weit konnte sich die Kandidatin / der Kandidat in die verschiedenen Perspektiven der beteiligten Personen einfühlen und sie nicht wertend „verstehen“?

Fachkompetenz bezüglich Interventionsmöglichkeiten (40%)

4. Wie unterschiedlich und vielfältig sind die Ansatzpunkte für Vorgehensmöglichkeiten zur Konfliktlösung (-prävention)?
5. Wie differenziert wurden die Abwägungen von Vor- und Nachteilen der einzelnen Interventionsmöglichkeiten in Bezug zur Konfliktanalyse dargestellt?
6. Wie plausibel nachvollziehbar ist die Begründung für die favorisierte Intervention und wie klar wurde diese Vorgehensweise beschrieben?

Präsentation (20%)

7. Nachvollziehbarkeit der Aussagen (Sprache, Gliederung, Logik)
8. Visualisierung der Präsentation

Die vor der Prüfung einzureichende Zusammenfassung wird bei der Bewertung der Präsentation miteinbezogen.

Zürich, den 24. Februar 2012