

Vor- und Zuname

Kenn-Nummer

Name und Ort des Ausbildungsbetriebes

Datum

## Prüfungsbereich 4: Kommunikation

**Zeit: 60 Minuten**

Erlaubte Hilfsmittel: Rechtschreib-Nachschlagewerk,  
englisches Wörterbuch: Englisch-Deutsch/Deutsch-Englisch,  
englisches Fachwörterbuch

U1: Deutsch (max. 50 Punkte) Seite 1 und 2

U2: Englisch (max. 50 Punkte) Seite 3 und 4

### Aufgabe U1: Deutsch (50 Punkte)

#### Kommunikation und Umgang mit Konflikten

##### Aufgabe U1.1 (30 Punkte)

Bewertung U1.1 =

Im betrieblichen Alltag lassen sich Konflikte nicht immer vermeiden. Wichtig für das Betriebsklima und die Unternehmenskultur ist der richtige Umgang mit Konfliktsituationen. Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen 1–15 richtig oder falsch sind.

Nr.	Konflikt	richtig	falsch
1	Bei Konfliktsituationen geht es immer nur um das Individuum.		
2	Metakommunikation beschreibt eine Kommunikationsebene oberhalb der aktuell stattfindenden Kommunikation.		
3	Unter „aktivem Zuhören“ versteht man das einfache Wiedergeben dessen, was der Gesprächspartner sagt.		
4	Situationsbedingt reagiert jeder in verschiedenen Situationen unterschiedlich.		
5	In Konflikten lässt sich eine strenge Trennung zwischen Person und Sache durchführen.		
6	Spontane und heftige Reaktionen können einen Konflikt bereinigen.		
7	Konflikte bergen Entwicklungspotenzial.		
8	Konflikte zeigen neue Seiten eines Individuums.		
9	Jeder geht mit Konflikten gleichermaßen um.		
10	Konflikte können nicht weiter eskalieren.		
11	Über einen Kompromiss beider Gesprächspartner lässt sich ein Konflikt lösen.		
12	Lediglich externe Unbeteiligte können einen Konflikt lösen.		
13	Erst wenn der Mitstreiter seine Position aufgibt, kann ein Konflikt gelöst werden.		
14	Mit der Gesprächsbetrachtung von „außen“ kann ein Kompromiss anvisiert werden.		
15	Mit Feedback als Reaktion kann man auf eine Störung positiv reagieren.		

**Aufgabe U1.2** (20 Punkte)

Bewertung U1.2 =

Manche Kritik orientiert sich an der Person, bei anderer Kritik steht die Sache im Vordergrund.

Untersuchen Sie folgende Äußerungen und kreuzen Sie an, bei welcher Aussage die Kritik an der Sache und bei welcher die Kritik an der Person im Vordergrund steht. Danach begründen Sie Ihre Zuordnung.

Äußerung A	Äußerung B
„Wir sollten Werbung so gestalten, dass die Professionalität unserer Agentur optimal zum Ausdruck kommt. Bitte überarbeiten Sie den Webauftritt noch einmal!“	„Ist Ihnen eigentlich klar, worum es für uns bei der Ausschreibung geht? Gerade von Ihnen hätte ich mehr Kompetenz und Niveau erwartet. Sind Sie eigentlich Mediengestalter?“
<input type="checkbox"/> Kritik an der Person  <input type="checkbox"/> Kritik an der Sache	<input type="checkbox"/> Kritik an der Person  <input type="checkbox"/> Kritik an der Sache
Begründung: ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	Begründung: ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

Bewertung U1.1–U1.2 =  
 U1 gesamt



