

Leistungsnachweis Kommunikation und Kooperation 2

Zeit: 60 Minuten
Hilfsmittel: keine
Kategorie: Verwaltungsabschlusslehrgang

1. Sie werden in zwei Wochen im Rahmen einer Bürgerversammlung einen Vortrag über „Hartz IV“ halten. Als Ort hat man den „großen Saal“ des Landgasthofes „Grüne Eiche“ gewählt, erwartet werden ca. 200 Interessierte. Die gesamte Veranstaltung soll maximal 90 Minuten dauern, Ihr Vortrag etwa 45 Minuten. Als Medien stehen Ihnen der Tageslichtprojektor, die Stellwand mit Metaplantechnik und die Flip-Chart zur Verfügung.

Aufgabe:

- 1.1. Wie bereiten Sie sich auf Ihren Vortrag vor? Bitte nennen und erläutern Sie drei wichtige Aspekte!
 - 1.2. Welches der zur Verfügung stehenden Medien werden Sie während Ihres Vortrages einsetzen? Begründen Sie Ihre Entscheidung bitte und stellen Sie das gewählte Medium in seinen Charakteristika und seinen Vor- und Nachteilen ausführlich dar!
 - 1.3. Welche Art von Manuskript werden Sie verwenden? Bitte begründen Sie Ihre Wahl!
2. Einer der Anwesenden kommt am nächsten Tag äußerst aufgebracht zu Ihnen. Es sei eine „Riesensauerei, was die da wieder ausgebrütet“ haben. Es sei menschenunwürdig, so mit einem umzugehen, aber er würde sich schon zu helfen wissen! Jeder Asylant und jeder Ausländer würde besser gestellt als er, da müsse man sich doch wehren!

Aufgabe:

Wie gehen Sie mit diesem schwierigen Kunden um? Bitte nennen und erläutern Sie fünf aggressionsabbauende Strategien, die Sie in diesem Fall einsetzen würden.