

Qualifikationsverfahren



Musterlösung

Position 4b

**HKB F Führen eines Gesprächs mit
Mitarbeitenden oder Kundinnen und Kunden**

**Rollenspiel Teil 1 (Nullserie)
(Instruktion)**

Fachfrau/Fachmann Betriebsunterhalt EFZ

Erarbeitet durch:
Herausgeber:

Arbeitsgruppe für Prüfungsfragen im Beruf Fachfrau/Fachmann Betriebsunterhalt EFZ
SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

Rollenspiel Teil 1 (Nullserie): «Motorkettensäge»

Ausgangslage

Auf dem Arbeitstisch steht für Sie eine Motorkettensäge bereit. In fünf Minuten wird eine neue lernende Person kommen, der Sie die grundlegenden Funktionen der Motorkettensäge erklären müssen.

Aufgabe

- ➔ Instruieren Sie die lernende Person über die einzelnen Arbeitsschritte zur Reinigung und Wartung der Motorkettensäge und erklären Sie ihr, welche persönliche Schutzausrüstung (PSA) bei der Anwendung und Wartung des Geräts wichtig ist.
- ➔ Beantworten Sie die Fragen der Lernenden Person.

Wichtig: Die Motorkettensäge wird nicht in Betrieb genommen!

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach den folgenden Leitfragen bewertet:

- ➔ Wie gestaltet die kandidierende Person die Kommunikation mit Mitarbeitenden, Kundinnen/Kunden oder Vorgesetzten?
 - ➔ Erkennt die kandidierende Person die fachlichen Anforderungen der Handlungssimulation und kann sie korrekt erklären?
 - ➔ Wird die Instruktion klar strukturiert und mit geeigneten Methoden vermittelt, sodass die Teilnehmenden den Ablauf nachvollziehen können?
 - ➔ Werden Sicherheitsaspekte und/oder Umweltvorgaben in der Handlungssimulation erkannt und thematisiert?
-

Zeitraumen

Sie haben 5 Minuten Zeit, um sich auf die Instruktion vorzubereiten (inkl. dem Lesen dieses Dokuments). Dabei dürfen Sie sich Notizen machen.
Im Anschluss erfolgt während 10 Minuten das Rollenspiel.

Zugelassene Hilfsmittel

Die Lerndokumentation und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse dürfen als Hilfsmittel verwendet werden.

Musterlösung Rollenspiel Teil 1 (Nullserie): «Motorkettensäge»

Beobachtungsteil

zu beachtende Aspekte

Kommunikation

- **Sprachebene ist angepasst:** fachlich korrekt, aber verständlich für eine lernende Person.
 - **Aktives Zuhören:** Rückfragen der Lernenden werden aufgenommen und gezielt beantwortet.
 - **Dialogfördernd:** Die lernende Person wird durch Fragen oder Aufforderungen aktiv eingebunden („Was würdest du tun, wenn...?“).
 - **Nonverbale Kommunikation:** Freundlicher Blickkontakt, offene Körperhaltung, unterstützende Gestik.
 - **Empathie und Geduld:** Ruhiger Umgang mit Unsicherheiten oder Verständnisfragen.
 - **Feedbackkultur:** Positives Verstärken bei richtigen Antworten oder guten Ideen.
-

Richtigkeit

1. **Sicherheit vorbereiten**
 - PSA anlegen (Schnittschutzhose, Handschuhe, Helm/Visier, Gehörschutz, Sicherheitsschuhe).
 - Säge ausschalten, Zündkerzenstecker abziehen (bei Benzinsäge).
 2. **Grobreinigung**
 - Schmutz, Späne und Harz entfernen.
 - Führungsschiene und Kettenaufnahme reinigen.
 3. **Kette prüfen**
 - Kettenspannung kontrollieren.
 - Kette reinigen und Schärfe prüfen.
 4. **Führungsschiene warten**
 - Schiene reinigen, Umlenkstern prüfen, Schiene drehen.
 5. **Schmierungs-system**
 - Öltank auffüllen, Ölbohrungen reinigen, Funktionstest durchführen.
 6. **Luftfilter reinigen**
 - Ausbauen, reinigen oder austauschen.
 7. **Zündkerze prüfen**
 - Elektrodenabstand kontrollieren, ggf. ersetzen.
-

8. Kraftstoffsystem

- Tank und Filter prüfen/reinigen.

9. Gesamtkontrolle

- Schrauben festziehen, Bremse und Gashebel testen.

10. Probelauf

- Motorsäge starten, Kette, Bremse und Schmierung prüfen. (Kettensäge wird nicht in Betrieb genommen!)
-

Vorgehen

- **Strukturierte Einführung:** Die Kandidatin oder der Kandidat beginnt mit einem klaren Ziel, zum Beispiel:
„Heute zeige ich dir Schritt für Schritt, wie du eine Motorkettensäge richtig wartest.“
 - **Schritt-für-Schritt-Erklärung:** Sie/Er gibt eine klare und logische Reihenfolge der Wartungsschritte, damit der Lernende den Ablauf gut nachvollziehen kann.
 - **Visualisierung nutzen:** Sie/Er bezieht sich während der Erklärung auf die reale Motorkettensäge und zeigt die einzelnen Teile direkt am Gerät.
 - **Zeitmanagement einhalten:** Sie/Er achtet darauf, dass die gesamte Instruktion innerhalb von etwa 10 Minuten bleibt, um den Lernenden nicht zu überfordern.
 - **Zusammenfassung am Schluss:** Sie/Er wiederholt die wichtigsten Punkte, zum Beispiel:
„Denke daran: Prüfe immer die Kette, die Bremse und die Schmierung, um Funktionsfehler zu vermeiden.“
 - **Rückfragen einplanen:** Sie/Er stellt offene Fragen wie:
„Hast du dazu eine Frage?“ oder „Was würdest du jetzt als Nächstes tun?“, um sicherzustellen, dass der Lernende alles verstanden hat.
-

Bewusstsein

- **Sicherheitsaspekte betonen:** Die Kandidatin oder der Kandidat beginnt die Instruktion mit dem Hinweis auf die persönliche Schutzausrüstung (PSA). Zum Beispiel:
„Bevor wir starten, lege bitte deine PSA an: Schnittschutzhose, Handschuhe, Schutzbrille oder Helm mit Visier, Gehörschutz und Sicherheitsschuhe.“
-

-
- **Hinweis auf Schutzmassnahmen:** Sie/Er erklärt, wie man die Motorsäge sicher vorbereitet:
„Die Säge muss ausgeschaltet sein, und bei einer Benzinsäge ziehen wir zusätzlich den Zündkerzenstecker ab, um ein unbeabsichtigtes Starten zu verhindern.“
 - **Umweltaspekte erwähnen:** Sie/Er weist darauf hin, welche Treibstoffe und Schmieröle verwendet werden und warum umweltfreundliche Alternativen wichtig sind:
„Wir verwenden möglichst biologisch abbaubare Schmierstoffe auf Pflanzenbasis, um die Umwelt zu schonen.“
 - **Verantwortungsbewusstsein zeigen:** Sie/Er macht deutlich, dass er/sie als Ausbilder/-in eine Vorbildfunktion hat:
„Ich achte darauf, alle Schritte korrekt und sicher auszuführen, damit du sie später genauso verantwortungsvoll umsetzt.“
 - **Sensibilität für Risiken:** Sie/Er verdeutlicht die Gefahren bei falscher Bedienung:
„Eine falsch bediente Motorkettensäge kann zu schweren Verletzungen führen. Deshalb ist es wichtig, die Sicherheitsregeln genau einzuhalten.“

Hinweis für die Expertin/ den Experten (in der Rolle)

- Sie nehmen die Rolle der lernenden Person ein. Da Sie keine Erfahrungen mit Motorkettensägen haben, dürfen Sie ruhig Fehler machen.
- Stellen Sie bei Bedarf Verständnisfragen.
Zum Beispiel:
„Können Sie ... noch einmal wiederholen?
Können Sie ... noch einmal in anderen Worten beschreiben?
Was genau meinen Sie mit ...?“