Klausur – Mantelbogen

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	**Pflegemanagement**
Modul	**Psychologie / Grundlagen der Organisationspsychologie**
Art der Leistung	**Prüfungsleistung**
Klausur-Kennzeichen	**PM-PSY-P12-121124**
Datum	**24.11.2012**

Ausgegebene Arbeitsbögen _____

_____
Ort, Datum

_____
Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

Abgegebene Arbeitsbögen _____

_____
Ort, Datum

_____
Prüfungskandidat(in)

Aufgabe		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Σ**	**Note**
max. Punktzahl		20	20	20	20	20	100	
Bewertung	Prüfer							
	ggf. Gutachter [1]							

_____
Prüfer (Name in Druckbuchstaben)

_____
Datum, Unterschrift

_____
ggf. Gutachter (Name in Druckbuchstaben)

_____
Datum, Unterschrift

[1] Ggf. Gutachten im Rahmen eines Widerspruchverfahrens

© 2012 HFH Hamburger Fern-Hochschule gGmbH

Anmerkungen Prüfer:

_____

Datum, Unterschrift

Anmerkungen Gutachter:

_____

Datum, Unterschrift

Sonstige Anmerkungen:

_____

Datum, Unterschrift

 © 2012 Hamburger Fern-Hochschule gGmbH

Klausur – Aufgaben

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Studiengang	**Pflegemanagement**
Modul	**Psychologie / Grundlagen der Organisationspsychologie**
Art der Leistung	**Prüfungsleistung**
Klausur-Kennzeichen	**PM-PSY-P12-121124**
Datum	**24.11.2012**

Bezüglich der Anfertigung Ihrer Arbeit sind folgende Hinweise verbindlich:

- Verwenden Sie ausschließlich das vom Aufsichtsführenden **zur Verfügung gestellte Papier** und geben Sie sämtliches Papier (Lösungen, Schmierzettel und nicht gebrauchte Blätter) zum Schluss der Klausur wieder bei Ihrem Aufsichtsführenden ab. Eine nicht vollständig abgegebene Klausur gilt als nicht bestanden.
- Beschriften Sie jeden Bogen mit Ihrem **Namen und Ihrer Immatrikulationsnummer**. Lassen Sie bitte auf jeder Seite 1/3 ihrer Breite als Rand für Korrekturen frei, und nummerieren Sie die Seiten fortlaufend. Notieren Sie bei jeder Ihrer Antworten, auf welche Aufgabe bzw. Teilaufgabe sich diese bezieht.
- Die Lösungen und Lösungswege sind in einer für den Korrektanten **zweifelsfrei lesbaren Schrift** abzufassen **(kein Bleistift)**. Korrekturen und Streichungen sind eindeutig vorzunehmen. Unleserliches wird nicht bewertet.
- Bei numerisch zu lösenden Aufgaben ist außer der Lösung stets der **Lösungsweg anzugeben**, aus dem eindeutig hervorzugehen hat, wie die Lösung zustande gekommen ist.
- Die Klausur-Aufgaben können einbehalten werden. Dies bezieht sich **nicht** auf ausgeteilte Arbeitsblätter, auf denen Lösungen einzutragen sind.

Zur Prüfung sind bis auf Schreib- und Zeichenutensilien ausschließlich die nachstehend genannten Hilfsmittel zugelassen. Werden **andere als die hier angegebenen Hilfsmittel verwendet oder Täuschungsversuche** festgestellt, gilt die Prüfung als nicht bestanden und wird mit der Note **5** bewertet.

Bearbeitungszeit:	90 Minuten
Anzahl der Aufgaben:	5
Höchstpunktzahl:	100
Hilfsmittel:	keine

Aufgabe	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**insg.**
max. Punktzahl	20	20	20	20	20	100

Viel Erfolg!

© 2012 HFH Hamburger Fern-Hochschule gGmbH

Aufgabe 1: Psychologie als Wissenschaft 20 Punkte

1.1 Beschreiben Sie den Gegenstand der Psychologie. 5 Punkte

1.2 Benennen Sie zwei wesentliche Merkmale der wissenschaftlichen Psychologie. 6 Punkte

1.3 Die Methoden, die die Psychologie zur Erfüllung ihrer Aufgaben als Wissenschaft anwendet, müssen bestimmte Gütekriterien erfüllen. Nennen Sie die drei Gütekriterien und erläutern Sie kurz zwei davon. 9 Punkte

Aufgabe 2: Lernen, Problemlösen und Motivation 20 Punkte

2.1 Von Führungskräften wird erwartet, dass sie auch als Problemlöser handeln. Dabei eröffnen sie ihren Mitarbeitern idealerweise Räume der eigenständigen Problemlösung und unterstützen sie dabei. Nennen Sie vier konkrete Erwartungen, die an Führungskräfte als Problemlöser gestellt werden. 8 Punkte

2.2 Das systemische Denken bietet mit dem Modell der Personalen Systemtheorie einen Ansatz zur Lösung bestimmter Probleme an. Gemäß dieses Modells bestehen Systeme aus verschiedenen Elementen. Beschreiben Sie drei dieser Systemelemente und konkretisieren Sie die Elemente stichwortartig anhand von jeweils einem Beispiel aus Ihrem Arbeitsbereich. 12 Punkte

Aufgabe 3: Soziale Wahrnehmung und Kommunikation 20 Punkte

3.1 Es heißt, Wahrnehmung sei immer subjektiv. Erklären Sie, wie es dazu kommt, dass verschiedene Personen dieselbe Situation unterschiedlich wahrnehmen können. 8 Punkte

Watzlawick, Beavin und Jackson haben wesentliche Erkenntnisse zum Kommunikationsgeschehen in fünf pragmatischen Axiomen zusammengefasst.

3.2.1 Eines der Axiome lautet: „Man kann nicht nicht kommunizieren". Erläutern Sie, was Watzlawick et al. mit dieser Aussage meinen. 6 Punkte

3.2.2 Beschreiben Sie ein (erfundenes) Beispiel aus Ihrem beruflichen Erfahrungsbereich, in dem zwei Personen dieselbe Situation mit unterschiedlichen Interpunktionen betrachten. 6 Punkte

Aufgabe 4: Person und Arbeit 20 Punkte

4.1 Arbeitsgruppen durchlaufen bestimmte Phasen der Gruppenbildung. Nennen und charakterisieren Sie diese Phasen. 12 Punkte

4.2 Arbeitsgruppen in Form von Teams scheinen für die Pflege besonders geeignet. Beschreiben Sie kurz vier Handlungsempfehlungen, die bei der Teambesetzung und in der Teamarbeit beachtet werden sollten. 8 Punkte

Aufgabe 5: Psychische Anforderungen und Belastungen 20 Punkte

Im Konzept der Regulationsbehinderungen in der Arbeitstätigkeit unterscheidet *Leitner* Regulations*hindernisse* und Regulations*überforderungen*.

5.1 Nennen Sie drei typische Beispiele für Regulationshindernisse bei der pflegerischen Arbeit. 6 Punkte

5.2 Zeitdruck und Monotonie gehören zu den aufgabenimmanenten Regulationsüberforderungen. Weswegen handelt es sich bei diesen beiden Regulationsbehinderungen definitionsgemäß NICHT um Regulationshindernisse? 4 Punkte

5.3 Erläutern Sie kurz, warum das Verringern von Regulationsbehinderungen in der Pflege zur Sicherung der Behandlungsqualität bzw. der Pflegequalität beitragen kann. 10 Punkte

 © 2012 HFH Hamburger Fern-Hochschule gGmbH

Korrekturrichtlinie

UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Studiengang	**Pflegemanagement**
Modul	**Psychologie / Grundlagen der Organisationspsychologie**
Art der Leistung	**Prüfungsleistung**
Klausur-Kennzeichen	**PM-PSY-P12-121124**
Datum	**24.11.2012**

Für die Bewertung und Abgabe der Prüfungsleistung sind folgende Hinweise verbindlich:

- Die Vergabe der Punkte nehmen Sie bitte so vor wie in der Korrekturrichtlinie ausgewiesen. Eine summarische Angabe von Punkten für Aufgaben, die in der Korrekturrichtlinie detailliert bewertet worden sind, ist nicht gestattet.
- Nur dann, wenn die Punkte für eine Aufgabe nicht differenziert vorgegeben sind, ist ihre Aufschlüsselung auf die einzelnen Lösungsschritte Ihnen überlassen.
- Stoßen Sie bei Ihrer Korrektur auf einen anderen richtigen als den in der Korrekturrichtlinie angegebenen Lösungsweg, dann nehmen Sie bitte die Verteilung der Punkte sinngemäß zur Korrekturrichtlinie vor.
- Rechenfehler sollten grundsätzlich nur zur Abwertung des betreffenden Teilschrittes führen. Wurde mit einem falschen Zwischenergebnis richtig weitergerechnet, so erteilen Sie die hierfür vorgesehenen Punkte ohne weiteren Abzug.
- Ihre Korrekturhinweise und Punktbewertung nehmen Sie bitte in einer zweifelsfrei lesbaren **roten** Schrift vor.
- Die von Ihnen vergebenen Punkte und die daraus sich gemäß dem nachstehenden Notenschema ergebende Bewertung tragen Sie bitte in den Klausur-Mantelbogen ein. Unterzeichnen Sie bitte Ihre Notenfestlegung auf dem Mantelbogen.
- Gemäß der Prüfungsordnung ist Ihrer Bewertung das folgende Notenschema zu Grunde zu legen:

Note	1,0	1,3	1,7	2,0	2,3	2,7	3,0	3,3	3,7	4,0	5,0
Punktzahl	100-95	94,5-90	89,5-85	84,5-80	79,5-75	74,5-70	69,5-65	64,5-60	59,5-55	54,5-50	49,5-0

Die korrigierten Arbeiten reichen Sie bitte spätestens bis zum

12.12.2012

bei Ihrem Studienzentrum ein. Dies muss persönlich oder per Einschreiben erfolgen. Der Abgabetermin ist unbedingt einzuhalten. Sollte sich aus vorher nicht absehbaren Gründen eine Terminüberschreitung abzeichnen, so bitten wir Sie, dies unverzüglich dem Prüfungsamt der Hochschule anzuzeigen (Tel. 040 / 35094-311 bzw. birgit.hupe@hamburger-fh.de).

© 2012 HFH Hamburger Fern-Hochschule gGmbH

Lösung 1 — vgl. SB 1, S. 9 – 12, S. 17 — 20 Punkte

1.1 Gegenstand der Psychologie

Gegenstand der Psychologie ist das menschliche Verhalten und Erleben sowie deren Bedingungen und deren Entwicklung. Unter Verhalten versteht man hierbei von außen beobachtbare Aktivitäten. Erleben bezieht sich auf innere Zustände und Prozesse, die nicht direkt beobachtbar sind, aber aus anderen Quellen erschlossen werden können.

max. 5 Punkte
1P pro Aspekt

1.2 Merkmale wissenschaftlicher Psychologie

max. 6 Punkte
3P pro Merkmal

- Aussagen der wissenschaftlichen Psychologie sind an der Realität überprüfbar.
- Die Art und Weise, wie Aussagen gewonnen werden, ist objektiv nachvollziehbar und wiederholbar.
- Der Geltungsbereich der Aussagen wird angegeben. Die Aussagen treffen auf die angegebenen Personenkreise und Situationen zu.
- Aussagen der Psychologie als empirische Wissenschaft sind Wahrscheinlichkeitsaussagen. Sie können durch neue Daten in Frage gestellt werden.
- Die Aussagen sind objektiv, d. h. verschiedene Wissenschaftler erzielen bei gleichem Sachverhalt gleiche Ergebnisse.
- Wissenschaftliche Erkenntnisse werden theoriegestützt und systematisch unter Anwendung definierter Methoden gewonnen. Das methodische Vorgehen ist geplant und organisiert.

Korrekturhinweis: Nur zwei Merkmale sind gefragt und in die Bewertung einzubeziehen.

1.3 Gütekriterien wissenschaftlicher Methoden

max. 9 Punkte

1P pro Nennung (max. 3 P)

3 P pro Erläuterung (max. 6 P)

- Objektivität (Sachlichkeit): Eine Methode ist dann objektiv, wenn das Ergebnis unabhängig von der Person ist, die die Methode anwendet.
- Reliabilität (Zuverlässigkeit): Eine Methode ist dann reliabel, wenn das Ergebnis unabhängig ist vom Zeitpunkt, zu dem die Methode angewandt wird.
- Validität (Gültigkeit): Eine Methode ist dann valide, wenn mit ihr das erfasst wird, was erfasst werden soll.

© 2012 HFH Hamburger Fern-Hochschule gGmbH

Lösung 2 — SB 2, S. 25 - 27 — 20 Punkte

2.1 Führungskräfte als Problemlöser — max. 8 Punkte

2 P pro Erwartung

Von Führungskräften als Problemlöser wird erwartet, dass sie:

- Komplexität anerkennen
- vernetzt denken
- Unsicherheiten aushalten
- Selbstorganisation fördern
- Spielregeln vorgeben
- Rahmenbedingungen setzen
- sich selbst beobachten
- Fragen stellen
- Konflikte zulassen
- aus Fehlern lernen

Korrekturhinweis: Nur vier Elemente sind gefragt und in die Bewertung einzubeziehen.

2.2 Drei Elemente des Modells der Personalen Systemtheorie — max. 12 Punkte

2 P pro Beschreibung (max. 6 P)

2 P pro Beispiel (max. 6 P)

- Personen: Sie bringen ihre Eigenheiten und Eigenarten in die Dynamik der innerhalb des Systems ablaufenden Prozesse ein bzw. leisten dagegen Widerstand.
  Beispiele: Vorgesetzte, Kollegen.
- Deutungen: Die subjektiven Deutungen der im System vorhandenen Personen nehmen Einfluss auf das Geschehen in diesem System.
  Beispiele: Unterschiedliche Verständnisweisen/ Auffassungen von Qualität, von Einsatzbereitschaft, Team, Kollegialität.
- Handlungsmuster: Die im System wirkenden Personen verfügen über systembeeinflussende Handlungsmuster und Rituale. Zwischen den Personen etablieren sich Regelkreise.
  Beispiele: Jammerrituale, Bestrafung von Urlaub/ Krankheit durch liegengebliebene Arbeitsberge.
- Regeln: Regeln definieren, was man in einem System tun darf oder tun soll bzw. nicht tun darf oder nicht tun soll.
  Beispiele: Auch am Wochenende müssen die Mitarbeiter erreichbar sein. Wer Karriere machen will, muss mindestens 135% leisten.
- Umwelten: Systeme sind von Umwelten umgeben und sie stellen für andere Systeme deren Umwelten dar. Die Entwicklung von System und Umwelt ist aneinander gekoppelt.
  Beispiele: Kunden/ Patienten/ Klienten/ Bewohner, Angehörige von Patienten, Träger der Einrichtung, Öffentlichkeit.
- Entwicklung: Die Entwicklung in einem System vollzieht sich autonom, also in Eigenregie. Eng in Zusammenhang damit steht die Selbstreferentialität eines Systems. Beispiel: Firmengeschichten, überstandene Krisen, Zukunftspläne.

© 2012 HFH Hamburger Fern-Hochschule gGmbH

Lösung 3 — SB 3, S. 14 – 15, S. 32 – 36, S. 74 — 20 Punkte

3.1 Subjektive Wahrnehmung — 8 Punkte

Das bewusste Wahrnehmen einer Situation (als „Gesamtgestalt von Erlebnisaufeinanderfolgen“) setzt sich zusammen aus den aktuellen Empfindungen sämtlicher Sinnesorgane und den zu solchen Empfindungen aufgrund von bisherigen Erfahrungen bereits gespeicherten Deutungen und Bewertungen. Die Interpretation bzw. Deutung der durch die Sinnesorgane wahrgenommenen Inhalte ist von den bisherigen individuellen Lebenserfahrungen abhängig. Da jede Person ihre individuelle Lebenserfahrung, Wahrnehmungs- und Deutungsgeschichte hat, nehmen verschiedene Personen dieselbe Situation unterschiedlich wahr. In einer gegenwärtigen Situation, in der Menschen z. B. miteinander kommunizieren, ist die persönliche Wahrnehmungs- und Deutungsgeschichte jeder beteiligten Person wirksam.

3.2.1 Erläuterung des Axioms „Man kann nicht nicht kommunizieren“ — 6 Punkte

Auch wer nichts sagt oder auf eine Aussage nicht reagiert, teilt etwas mit, z.B. mangelndes Interesse, keine Gesprächsbereitschaft oder fehlende Aufmerksamkeit. Auch solche Versuche, sich nicht zu verhalten bzw. nicht zu kommunizieren, werden vom Gegenüber wahrgenommen und im Sinne einer Botschaft bewertet.

3.2.2 Beispiel mit unterschiedlichen Interpunktionen — 6 Punkte

Mitarbeiter: „Für besondere Leistungen gibt es in dieser Abteilung keine besondere Anerkennung, deshalb beschränke ich meine Arbeit auf das Notwendige.“
Vorgesetzter: „Ich sehe bei Ihnen keinen Anlass für besondere Anerkennung, da Sie sich in Ihrer Arbeit auf das Notwendige beschränken.“

© 2012 HFH Hamburger Fern-Hochschule gGmbH

Lösung 4 — SB 4, S. 30 - 31, S. 34 - 35 — 20 Punkte

4.1 Phasen der Gruppenbildung — max. 12 Punkte

1 P pro Nennung einer Phase (max. 4 P)

2 P pro kurzer Charakterisierung (max. 8 P)

Forming	In dieser Phase lernen die künftigen Gruppenmitglieder sich kennen, stellen sich vor und versuchen, sich jeweils ein Bild voneinander zu machen.
Storming	Der Prozess der Rollenzuweisung erfolgt. Die Rangordnung wird ausgefochten. Rivalitäten um Macht- und Einflusspositionen werden ausgetragen.
Norming	Spielregeln der Zusammenarbeit in der Gruppe bilden sich. Diese Spielregeln sind verbindlich und werden von allen Gruppenmitgliedern eingehalten.
Performing	Die Gruppe arbeitet in dieser Phase an ihrer eigentlichen Aufgabe, eine bestimmte Leistung wird erstellt.

4.2 Vier Handlungsempfehlungen für Teamarbeit — max. 8 Punkte

2 P pro Empfehlung

- Bei der Teambesetzung muss auf ausreichende soziale und methodische Kompetenz geachtet werden.
- Beim Einsatz von Mitarbeitern zur Teamarbeit ist auf die Präferenz dieser Personen für Gruppenarbeit zu achten.
- Bei der Besetzung ist zu berücksichtigen, dass die Diskrepanzen im Wissens- und Fähigkeitsstand der Gruppenmitglieder nicht zu groß sind.
- Das der Gruppe vorgegebene Ziel sollte kollektiv verpflichtend sein.
- Das Ziel sollte klar, zeitlich überschaubar, inhaltlich realistisch und über die Zeit konstant sein.
- Die Gruppe sollte während der Leistungserstellung regelmäßiges, konkretes und konstruktives Feedback erhalten.
- Das praktizierte Führungsmodell sollte den Teammitgliedern grundsätzlich Gleichberechtigung und Mitwirkungsmöglichkeiten bei den Entscheidungen bieten.

Korrekturhinweis: *Nur vier Empfehlungen sind gefragt und in die Bewertung einzubeziehen.*

© 2012 HFH Hamburger Fern-Hochschule gGmbH

Lösung 5 — SB 5, S. 21 ff. — 20 Punkte

5.1 Beispiele für Regulationshindernisse — **max. 6 Punkte**

2 P. pro Beispiel

- unleserliche Handschriften (informatorische Erschwerung),
- umständlich handhabbare Hilfsmittel (motorische Erschwerung),
- Telefonklingeln (Unterbrechung durch Personen),
- Mängel an der Ausstattung (Unterbrechung durch Funktionsstörungen),
- nicht verfügbare Aufzüge (Unterbrechung durch Blockierung)
- u.s.w.

Lösungshinweis: Nur drei Beispiele sind gefragt und in die Bewertung einzubeziehen.

5.2 Warum handelt es sich bei Zeitdruck und Monotonie nicht um Regulationshindernisse? — **4 Punkte**

Regulationshindernisse zeichnen sich dadurch aus, dass sie durch Zusatzaufwand, erhöhten Handlungsaufwand oder riskantes Verhalten ausgeglichen werden können.

Da sich sowohl Zeitdruck als auch Monotonie nicht durch Arbeitshandeln (riskantes Handeln oder Zusatzaufwand) ausgleichen lassen, zählen sie im Modell von Leitner nicht zu den Regulationshindernissen, sondern zu den aufgabenimmanenten Regulationsüberforderungen, die „hingenommen" werden müssen.

5.3 *Lösungshinweis: Hier können unterschiedliche Erläuterungen angemessen und richtig sein. Wichtig ist die stringente Argumentation bei der Erläuterung. Eine Beispielantwort könnte sein:* — **10 Punkte,** die abgestuft vergeben werden können

Regulationsbehinderungen behindern direkt oder indirekt das Arbeitshandeln. Insbesondere Reaktionen auf Regulations*hindernisse*, die sich durch *riskantes Handeln* und nicht durch Mehraufwand äußern, können zu Fehlern (Pflege- oder Behandlungsfehlern) führen und die Qualität der Pflege mindern.

Regulationshindernisse, die durch *Mehraufwand* kompensiert werden können, sind ebenfalls in der Lage, die Pflegequalität zu beeinträchtigen, wenn bei ohnehin hohem Arbeitsanfall der Mehraufwand zu Zeitnot bei Pflegetätigkeiten insgesamt führt.

Auch Regulations*überforderungen*, die als Dauerzustand die Aufmerksamkeit und die Konzentration der Beschäftigten beeinträchtigen, erschweren die Sicherstellung der Behandlungs- und Pflegequalität.

Einrichtungen, die Regulationsbehinderungen – sowohl Hindernisse als auch Überforderungen – abbauen, z.B. durch geeignete Arbeitsorganisation, können daher durch diese Maßnahmen Fehler vermeiden und so die Behandlungs- und Pflegequalität steigern. Außerdem können durch eine Verringerung von Regulationsbehinderungen die psychischen Anforderungen an das Personal auf einem zu bewältigenden Niveau gehalten werden. So werden beim Personal weniger Ressourcen gebunden, was wiederum indirekt die Behandlungs- und Pflegequalität steigern kann.

 © 2012 HFH Hamburger Fern-Hochschule gGmbH