

Coaching in mündlichen Prüfungen

Was ein Prüfer für mündliche Prüfungen aus dem systemischen Coaching übernehmen kann

Peter Spönemann

26.10.2023

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	2
2	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	2
2.1	IT-Fortbildungsverordnung.....	2
2.2	Aus der Prüfungsordnung der IHK.....	3
3	Ablauf der Prüfung	3
3.1	Vorbereitung des Prüfers	3
3.2	Vorbereitung des Raums	5
3.3	Begrüßung und Einrichtung.....	5
3.4	Präsentation	6
3.5	Fachgespräch.....	6
3.5.1	Vier-Ohren-Modell	6
3.5.2	Fragentrichter.....	8
3.5.3	Systemische Fragetechniken	8
3.6	Notengebung.....	10
3.7	Prüfungsangst.....	10
4	Fazit	11
5	Quellenangaben	11

1 Einleitung

Ich bin seit über 10 Jahren Prüfer bei der IHK Hannover für die Prüfungen zum Operativen Professional. Diese Fortbildung ist in der IT-Fortbildungsverordnung¹ festgelegt. Der Abschluss liegt dem Deutschen Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (DQR²) auf der Stufe 6 und damit auf Bachelor Niveau. Teil der Prüfungsleistung³ ist die Erstellung einer Dokumentation über ein praxisrelevantes Projekt. In einem Zielvereinbarungsgespräch zwischen der zu prüfenden Person und dem Prüfungsausschuss werden die Inhalte der Dokumentation vereinbart. Die Durchführung des Projektes und die Erstellung der Dokumentation muss spätestens ein Jahr nach dem Zielvereinbarungsgespräch abgeschlossen sein. Der Inhalt der Dokumentation ist dann Gegenstand der mündlichen Prüfung.

Als Prüfer gibt es also zwei Gespräche mit dem Prüfling. Das Zielvereinbarungsgespräch, welches nicht benotet wird und eine Dauer von 30 bis 45 Minuten hat. Und dann die Präsentation mit Fachgespräch, bei der es eine Note gibt.

Ich möchte die Prüflinge dazu bringen, ihr vorhandenes Wissen auch in der Prüfung zu präsentieren. Dazu wird jetzt hier betrachtet, welche Anregungen aus dem systemischen Coaching in die Prüfungssituation übertragbar sind.

2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Aus der IT-Fortbildungsverordnung und der Prüfungsordnung ergeben sich einige Rahmenbedingungen für die mündliche Prüfung, die die Handlungsmöglichkeiten für die Prüfer einschränken.

2.1 IT-Fortbildungsverordnung

In dieser werden die Inhalte der Prüfung und der grobe Ablauf inklusive Zeitrahmen festgelegt.

§ 4

Durchführung der Prüfung im Prüfungsteil „Betriebliche IT-Prozesse“

(1) Im Prüfungsteil "Betriebliche IT-Prozesse" erstellt die zu prüfende Person eine Dokumentation nach Maßgabe der §§ 9, 12, 15 oder 18 über ein praxisrelevantes Projekt oder über Aufgaben aus betrieblichen IT-Prozessen. Die zu prüfende Person reicht hierzu einen Vorschlag ein. Der Prüfungsausschuss führt mit der zu prüfenden Person darüber ein Beratungsgespräch und trifft mit ihr eine Zielvereinbarung über durchzuführende Arbeiten, Art und Umfang der zu erstellenden Dokumentation sowie den Abgabetermin. Dabei darf zwischen dem Tag des Beratungsgesprächs und dem Abgabetermin der Dokumentation längstens ein Zeitraum von einem Jahr liegen.

(2) Entspricht die Dokumentation den Anforderungen, sind die Inhalte vor dem Prüfungsausschuss zu präsentieren. Daran schließt sich ein Fachgespräch an. Die Präsentation soll mindestens 20 Minuten und höchstens 30 Minuten, das Fachgespräch und die Präsentation zusammen mindestens 60 Minuten und höchstens 90 Minuten dauern.

(3) Durch die Präsentation und das Fachgespräch soll die zu prüfende Person nachweisen, dass sie in der Lage ist, die in der Dokumentation dargestellten IT-Prozesse zu analysieren, Lösungen zu konzipieren, Projekte zu planen, getroffene Entscheidungen transparent zu machen und übergreifende Zusammenhänge darzustellen sowie ihre Konzeptionen und Lösungsvorschläge zu vertreten.

¹ Siehe **IT-Fortbildungsverordnung** in Quellenangaben

² Siehe **DQR** in Quellenangaben

³ §4 der **IT-Fortbildungsverordnung**

2.2 Aus der Prüfungsordnung der IHK⁴

Diese ist von der IHK Hannover und regelt den Rahmen für die Prüfung, sofern nicht durch die IT-Fortbildungsverordnung etwas anderes festgelegt wird.

- a) §18
Ausweispflicht und Belehrung
Die zu prüfenden Personen haben sich über ihre Person auszuweisen. Sie sind vor Beginn der Prüfung über den Prüfungsablauf, die zur Verfügung stehende Zeit, die erlaubten Arbeits- und Hilfsmittel, die Folgen von Täuschungshandlungen, Ordnungsverstößen, Rücktritt und Nichtteilnahme zu belehren.
- b) §20
Rücktritt, Nichtteilnahme
Die zu prüfende Person kann nach erfolgter Anmeldung vor Beginn der Prüfung durch schriftliche Erklärung zurücktreten. In diesem Fall gilt die Prüfung als nicht abgelegt.
Der wichtige Grund ist unverzüglich mitzuteilen und nachzuweisen. Im Krankheitsfall ist die Vorlage eines ärztlichen Attestes erforderlich.
- c) §12, Absatz 2
Prüfungssprache ist deutsch.
- d) § 15
Nachteilsausgleich für behinderte Menschen
Bei der Durchführung der Prüfung sollen die besonderen Verhältnisse behinderter Menschen berücksichtigt werden. Dies gilt insbesondere für die Dauer der Prüfung, die Zulassung von Hilfsmitteln und die Inanspruchnahme von Hilfeleistungen Dritter wie Gebärdensprachdolmetscher für hörbehinderte Menschen. Die Art der Behinderung ist mit dem Antrag auf Zulassung zur Prüfung nachzuweisen.

Gerade c) ist für eine Prüfung im IT-Bereich nicht mehr zeitgemäß. Hier ist die IHK Hannover gefordert, ihre Prüfungsordnung an der Stelle anzupassen.

3 Ablauf der Prüfung

3.1 Vorbereitung des Prüfers

Zuerst muss ich mir meiner Grundlegenden Haltung zur Prüfung klar werden. Hier kann das OK-OK-Modell nach Thomas Harris⁵ betrachtet werden. Harris nennt vier Lebenspositionen.

1. Ich bin nicht OK – Du bist OK: Menschen mit dieser Einstellung fühlen sich oft minderwertig oder unterlegen gegenüber anderen. Sie können das Gefühl haben, nicht gut genug zu sein, während sie andere idealisieren.
2. Ich bin nicht OK – Du bist nicht OK: Dies ist die pessimistischste der vier Positionen. Menschen mit dieser Haltung haben oft ein geringes Selbstwertgefühl und sehen auch andere negativ. Dies kann zu Hoffnungslosigkeit, Verzweiflung und Isolation führen.

⁴ Siehe **Prüfungsordnung** in Quellenangaben

⁵ Siehe **Harris, Thomas** in Quellenangaben

3. Ich bin OK – Du bist nicht OK: Menschen, die diese Einstellung haben, neigen dazu, sich selbst in einem positiven Licht zu sehen, während sie andere abwerten. Dies kann zu arroganten oder überheblichen Verhaltensweisen führen.
4. Ich bin OK – Du bist OK: Dies ist die gesündeste der vier Positionen. Menschen mit dieser Grundhaltung haben in der Regel ein gesundes Selbstwertgefühl und sehen auch andere positiv. Sie sind in der Lage, effektiv und harmonisch mit anderen zu interagieren.

Die ersten drei Lebensanschauungen beruhen auf Gefühlen. Diese Positionen werden oft in der frühen Kindheit entwickelt und basieren auf Erfahrungen und Interaktionen mit den primären Bezugspersonen. Die vierte beruht auf Denken, Glauben und Einsatzbereitschaft. Diese kann im Laufe des Lebens bewusst angenommen werden. Eventuell auch mit Unterstützung durch Coaching oder gar Therapie.

Die Position „Ich bin OK – Du bist OK“ ist für einen Prüfer anzustreben, zumindest für die mündliche Prüfung. Ich benötige ein gesundes Selbstwertgefühl bezüglich meines eigenen Wissens und Nicht-Wissens, aber auch eine positive Einstellung gegenüber dem Prüfling.

Daraus ergeben sich auch einige Punkte für die Haltung eines Prüfers, die analog zur Haltung eines Coaches sind.

- **Selbstreflexion:** Durch Selbstreflexion kann ein Prüfer seine eigene Rolle, seine Erwartungen und mögliche Voreingenommenheit reflektieren. Dies kann auch im Rahmen eines Coachings sein, an dem der Prüfer als Coachee teilnimmt.
- **Neutralität:** Der Prüfer sollte unvoreingenommen an die Prüfung herangehen und keine vorgefassten Meinungen über den Prüfling haben.
- **Professionalität:** Er sollte sich stets professionell verhalten, das bedeutet pünktlich, vorbereitet und respektvoll zu sein. Dazu zählt auch noch passende Kleidung. Nicht zu leger, aber auch kein teurer Anzug.
- **Empathie:** Ein Verständnis für Nervosität oder Aufregung des Prüflings haben, ohne jedoch die Anforderungen der Prüfung zu senken.
- **Klarheit:** Fragen und Anweisungen sollten klar und verständlich formuliert werden, damit der Prüfling genau weiß, was von ihm erwartet wird.
- **Geduld:** Dem Prüfling genug Zeit geben, über die Frage nachzudenken und zu antworten.
- **Feedback:** Nach der Prüfung konstruktives Feedback geben, das dem Prüfling hilft, sich zu verbessern. Hier sind uns allerdings seitens der IHK Grenzen gesetzt. Die IHK möchte so wenig Feedback wie möglich, da anscheinend in der Vergangenheit schon Äußerungen aus dem Feedback als Anfechtungsgrund für die Prüfung genutzt wurde.
- **Fairness:** Jeder Prüfling sollte die gleichen Chancen erhalten und nach denselben Kriterien bewertet werden.
- **Lösungsorientierung:** Statt sich auf Probleme zu konzentrieren, legt das systemische Coaching den Fokus auf Lösungen. Ein Prüfer kann diese Herangehensweise nutzen, um den Prüfling zu unterstützen, wenn er Schwierigkeiten hat oder sich in einer Sackgasse befindet.

Auch das Insel-Modell ist für die Einstellung des Prüfers wichtig. Er muss immer darauf achten, seine Insel nicht zu generalisieren und Brücken zur Insel des Prüflings zu bauen:

- Nachfragen, um den Prüfling zu verstehen
- Verständnis haben für andere Sichtweisen und Handlungen. Es zählt nicht, was ich gemacht hätte, sondern wie der Prüfling gehandelt hat. Das lasse ich mir vom Prüfling erklären.
- Eigene Komfortzone verlassen, wenn der Prüfling z.B. ein Vorgehensmodell wählt, welches dem Prüfer wenig bekannt ist

Ein guter Prüfer erkennt die Stärken und Schwächen des Prüflings und führt die Prüfung so durch, dass ein realistisches Bild der Fähigkeiten des Prüflings entsteht.

3.2 Vorbereitung des Raums

Die Raumvorbereitung geschieht analog zur Vorbereitung einer Coachingsitzung.

Die Vorbereitung des Raums ist zuerst Aufgabe der IHK. Diese stellt auch benötigte Hilfsmittel, wie Beamer, Flipchart, Flipchartmarker etc. Ebenso sorgt die IHK auch für Getränke, wie Kaffee oder Mineralwasser. Als Prüfer haben wir da wenig Einfluss. Allerdings können wir versuchen, vor Prüfungsbeginn noch fehlende Sachen zu organisieren. Dazu ist es notwendig, rechtzeitig vor Prüfungsbeginn vor Ort zu sein. Ich gehe da von ungefähr einer halben Stunde aus.

Die Prüfer legen die Sitzordnung fest. Wenn möglich sollten die Prüfer 2-3 m entfernt sitzen. Sitzen die Prüfer zu dicht, ist es später für den Prüfling schwieriger, Blickkontakt mit allen Prüfern herzustellen. Das trifft auch zu, wenn die drei Prüfer sehr weit auseinander sitzen. Sitzen sie zu weit entfernt, kann die Lesbarkeit der Präsentation darunter leiden. Und der Prüfling muss deutlich lauter sprechen, was ein zusätzlicher Stressfaktor sein kann.

Dann sind noch die Prüfungsunterlagen zu sortieren. Und der Prüfungsausschuss muss festlegen, wer die formalen Dokumente pflegt.

3.3 Begrüßung und Einrichtung

Die Begrüßung zu Beginn einer mündlichen Prüfung sollte professionell, respektvoll und einladend sein, um eine positive Atmosphäre zu schaffen und den Prüfling möglicherweise etwas zu beruhigen.

- **Augenkontakt und Lächeln:** Ein kurzes Lächeln und direkter Augenkontakt können Wärme und Offenheit signalisieren.
- **Förmliche Begrüßung:** Ein Einfaches "Guten Morgen/Tag" oder "Hallo" gefolgt vom Namen des Prüflings zeigt Respekt und Professionalität.
- **Vorstellung:** Da der Prüfling die Prüfer nicht kennt oder sie erst einmal vor längerer Zeit gesehen hat, ist eine kurze Vorstellung der Prüfer sinnvoll. Nach Möglichkeit sollten die Prüfer auch Namensschilder aufgestellt haben.
- **Nachfragen zum Befinden:** Der Prüfling hat an dieser Stelle noch die Möglichkeit, wegen Krankheit von der Prüfung zurückzutreten. Er muss dann nur später noch ein ärztliches Attest nachreichen. Die Frage zeigt aber auch Empathie und zeigt dem Prüfling, dass er als Person geschätzt wird.
- **Ausweisen:** Aus formalen Gründen müssen wir dann auch den Ausweis des Prüflings überprüfen.
- **Anbieten von Wasser:** das kann eine nette Geste sein und dem Prüfling helfen, sich wohler zu fühlen.
- **Sakko ausziehen:** Im Sommer kann auch noch dazu gehören, dass dem Prüfling angeboten wird, sein Jackett auszuziehen, da viele Prüflinge doch im Anzug zur Prüfung erscheinen. Denn meistens wird während der Prüfung schon warm genug.
- **Einladung zum Sitzen:** Da die Prüfung mit der Präsentation beginnt, wird den Prüfling am Anfang nicht zum Sitzen eingeladen. Eine Präsentation lässt sich besser im Stehen halten.
- **Überblick:** Ein kurzer Überblick über den Ablauf und die Struktur der Prüfung kann dem Prüfling helfen, sich besser orientieren zu können.

- **Zeit zur Einrichtung:** Nach der Begrüßung erhält der Prüfling die Gelegenheit, seine Präsentation vorzubereiten und den Raum dazu entsprechend umzugestalten. Diese Einrichtungszeit zählt nicht zur Prüfungszeit und es wird dabei auch kein zeitlicher Druck ausgeübt. Bei technischen Schwierigkeiten mit dem Beamer oder anderem Equipment dürfen wir an dieser Stelle noch unterstützen. Bei anderen Entscheidungen des Prüflings wie z.B. Wahl des Standortes für das Flipchart oder ob der Raum abgedunkelt werden soll, dürfen die Prüfer nicht eingreifen, da diese Punkte später bei der Präsentation mit bewertet werden. Diese Zeit kann der Prüfling auch nutzen, um sich selbst auf die Prüfung einzustimmen. „Wir fangen an, wenn Sie so weit sind.“ lautet da der Standardsatz der Prüfer.
- **Ermutigigen:** Ein kurzer ermutigender Satz wie "Ich bin sicher, Sie haben sich gut vorbereitet. Lassen Sie uns beginnen." kann dazu beitragen, die Nervosität des Prüflings zu reduzieren.

Der Schlüssel ist, den Prüfling als Individuum zu respektieren und zu erkennen, dass mündliche Prüfungen stressig sein können. Eine freundliche und professionelle Begrüßung kann dazu beitragen, eine positive Prüfungsumgebung zu schaffen.

3.4 Präsentation

In der Präsentation stellt der Prüfling 20 bis 30 Minuten lang seine Ergebnisse vor. Dabei wird der Prüfling nicht durch Fragen unterbrochen. Die Prüfer stellen ihre Fragen erst im anschließenden Fachgespräch. Daher gibt es hier auch nur wenige Möglichkeiten für die Prüfer, etwas zu machen.

- **Vollständige Aufmerksamkeit schenken:** Der Prüfer sollte sich voll und ganz auf den Prüfling konzentrieren, Augenkontakt halten und Ablenkungen vermeiden.
- **Nonverbale Signale nutzen:** Kopfnicken, aufmerksame Gesichtsausdrücke und eine offene Körperhaltung signalisieren dem Prüfling, dass der Prüfer interessiert zuhört. Hier sollte sich der Prüfer auf kleine positive Signale beschränken. Negative Signale wie „Gesicht verziehen“ oder „Hochziehen der Augenbraue“ sollen unterbleiben.
- **Störung von außen:** Bei einer Störung von außen, z.B. wenn es vor dem Prüfungsraum laut wird, muss der Prüfer eingreifen und entweder für Ruhe sorgen, oder die Präsentation so lange unterbrechen, bis wieder Ruhe herrscht.

3.5 Fachgespräch

Zu Beginn des Fachgesprächs wird dem Prüfling angeboten, sich zu setzen und auch noch einen Schluck Wasser zu trinken. Dieser Positionswechsel hilft dem Prüfling auch dabei, sich aus der Rolle des Präsentators zu lösen. Hier kann der Prüfungsausschuss auch noch eine kurze Pause machen, um z.B. kurz zu lüften oder auch einen kurzen Gang zum WC zu ermöglichen. Diese Zeit für den Wechsel zwischen Präsentation und Fachgespräch zählt nicht zur Prüfungszeit.

Im Fachgespräch kann der Prüfer mehrere Modelle und Techniken aus dem systemischen Coaching anwenden.

3.5.1 Vier-Ohren-Modell

Ein Prüfer kann das Vier-Ohren-Modell von Friedemann Schulz von Thun in mündlichen Prüfungen einsetzen, um die Kommunikation zu optimieren und den Prüfling besser zu verstehen.

1. Sachebene (Sachinhalt)

- a. **Fragen stellen:** Der Prüfer sollte klare und präzise Fragen stellen, um genau die Informationen zu erhalten, die er benötigt, um die Kenntnisse des Prüflings zu bewerten.
- b. **Feedback geben:** Kurzes, sachliches Feedback kann dem Prüfling helfen, die eigene Performance besser einzuschätzen.
2. Selbstoffenbarung (Was ich von mir zeige)
 - a. **Transparenz zeigen:** Der Prüfer kann durch seine Art zu kommunizieren offenbaren, dass er ein faires und objektives Urteil anstrebt.
 - b. **Eigene Gefühle und Gedanken kontrollieren:** Auch wenn ein Prüfling eine falsche Antwort gibt, sollte der Prüfer neutral bleiben und nicht durch Gestik, Mimik oder Tonfall Enttäuschung oder Frustration zeigen.
3. Beziehungsebene (Was ich von dir halte)
 - a. **Respektvolle Haltung:** Der Prüfer sollte sicherstellen, dass er alle Prüflinge unabhängig von ihren Leistungen mit Respekt behandelt.
 - b. **Aktives Zuhören:** Durch aktives Zuhören kann der Prüfer dem Prüfling das Gefühl geben, dass seine Antworten wertgeschätzt werden.
4. Appellseite (Was ich bei dir erreichen möchte)
 - a. **Erwartungen klarmachen:** Zu Beginn der Prüfung kann der Prüfer kurz erläutern, was er von dem Prüfling erwartet und wie der Ablauf sein wird. Das erfolgt bereits in der Begrüßungsphase.
 - b. **Motivation fördern:** Durch ermutigende Worte oder die Möglichkeit zur Korrektur kann der Prüfer den Prüfling motivieren, sein Bestes zu geben.

Das Bewusstsein über die vier Ebenen der Kommunikation hilft dem Prüfer, effektiver zu kommunizieren, den Prüfling besser zu verstehen und eine angenehme Prüfungsatmosphäre zu schaffen. Es ermöglicht auch eine reflektierte Wahrnehmung des eigenen Kommunikationsstils und der Reaktionen des Prüflings.

Das aktive Zuhören drückt sich u.a. aus durch

- Dem Prüfling zugewandte aufrechte Körperhaltung
- Pausen aushalten
- Geduld haben und den Prüfling nicht unterbrechen, ausreden lassen
- Bestätigende kurze Äußerungen oder Gesten
- Nachfragen bei Unklarheiten, wie "Können Sie das bitte weiter ausführen?" oder "Was meinen Sie genau mit ...?"
- Auf die eigenen Gefühle achten
- Verbalisieren des Verstandenen: Kurz zusammenfassen, was verstanden wurde, z.B.: "Also sagen Sie, dass ...". Dies zeigt dem Prüfling, dass er gehört wurde und gibt ihm die Chance, Missverständnisse zu klären.

Auch Pacing kann in dem Fachgespräch gut eingesetzt werden. Dabei geht es darum, sich an seinen Gegenüber anzupassen. Sowohl in Gestik, Mimik, Körperhaltung und in der Sprechweise. Es können z.B. möglichst ähnliche Begriffe zu benutzen. Dabei ist es jedoch wichtig, authentisch zu bleiben und nicht jede Bewegungsänderung mitzumachen.

3.5.2 Fragentrichter⁶

So wie man sich beim Coaching langsam dem Kern und der eigentlichen Lösung nähert, sollte sich der Schwierigkeitsgrad der Fragen in der Prüfung steigern. Ein Start mit Hammerfragen würde die meisten Prüflinge schwer verunsichern. Dabei kann man sich am Fragentrichter orientieren.

Dabei stellt man sich einen Trichter mit einer großen, breiten Öffnung vor, der im Verlauf des Gesprächs immer schmaler wird.

Die erste Phase ist dabei die Phase des Überblicks. Hierbei kommen vor allem offene Fragen zum Einsatz, um Informationen zu sammeln und ein Thema umfassend zu beleuchten. In dieser Phase geht es auch oft darum, Meinungen oder Einstellungen kennenzulernen. Fragen in dieser Phase beginnen oft mit dem Fragewort »Was?«.

In der zweiten Phase geht es darum, die bereits gesammelten Informationen zu ordnen. Der Fragentrichter wird enger, indem gezielt nachgefragt wird und die Fragen konkreter formuliert werden. Fragen können zum Beispiel auf Details, wie einzelne Personen, Orte, Gründe, Abläufe, Zeitpunkte, Motive oder Bewertungen abzielen. Hier werden gerne die klassischen W-Fragen eingesetzt: Wer? Wo? Wann? Wie? Warum? Wofür Diese Fragen können bereits einen schließenden Charakter haben, um das Gespräch auf einen engeren Fokus zu richten.

In einer dritten Gesprächsphase geht es darum, das Gesagte zusammenzufassen. Dazu wird der Fragentrichter durch geschlossene Fragen noch mehr verengt, um zu einer abschließenden Entscheidung zu kommen. Oft lassen diese abschließenden Fragen nur ein »ja« oder »nein« als Antwort zu. Es kann aber natürlich auch der Fall sein, dass die abschließende Bestätigung ausbleibt.

Übertragen auf die Prüfung wird in der ersten Phase die allgemeine Projektsituation und das Umfeld mit offenen Fragen besprochen. Hier hat der Prüfling noch viel Freiheit in der Beantwortung der Fragen. In der zweiten Phase geht es dann um konkrete Teile der Präsentation oder der Dokumentation und es werden Fachfragen gestellt. In der dritten Phase geht es dann um die abschließende Bewertung des Projektes. Hier wird auf „Lessons Learned“ aus der Dokumentation eingegangen, falls vorhanden.

Dieser Fragentrichter kann für sich auch auf einzelne Themengebiete statt auf die gesamte Prüfung angewandt werden.

3.5.3 Systemische Fragetechniken⁷

Es gibt unterschiedliche systemische Fragetechniken, die in einer Prüfung eingesetzt werden können. Das Ziel dieser Techniken ist es, den Prüfling dabei zu unterstützen, sein Wissen möglichst gut zu präsentieren und Blockaden zu vermeiden oder aufzulösen. Systemische Fragetechniken sind darauf ausgerichtet, Perspektiven zu erweitern, Reflexion anzuregen und den Befragten in einen konstruktiven Denkprozess zu führen. In einer mündlichen Prüfung könnten systemische Fragen helfen, tieferes Verständnis, kritische Denkfähigkeiten und Reflexionsvermögen des Prüflings zu bewerten.

- **Offene Frage:** Diese Fragen lassen eine ausführliche Antwort zu und eröffnen weitere Möglichkeiten für eine weitere Diskussion der Antwort.
 - Wie war ihr Team im Projekt zusammengesetzt.
 - Beschreiben sie ihr Vorgehen während der Durchführungsphase?
- **Geschlossene Frage:** Können dem Prüfling durch die einfachen Antworten mal wieder auf den richtigen Weg bringen. Dazu zählen auch Fragen nach Auswahl einer Alternative.

⁶ Ziegler, S. 53 siehe Quellenangabe

⁷ U.a. nach Jungschmid und nach Ziegler, siehe Quellenangabe

Geschlossene Fragen sollten aber nicht zu oft benutzt werden, da es sich ja um ein Fachgespräch auf Augenhöhe handeln soll. Und eine Menge geschlossener Fragen eher nach einem Verhör klingen können.

- Haben sie ihr Projektbudget überschritten?
 - Sind sie agil oder klassisch in ihrem Projekt vorgegangen.
- **Ressourcenfrage:** Hier wird nach möglichen Ressourcen gefragt, die bei der Lösung helfen können. Diese kann z.B. eingesetzt werden, wenn der Prüfling nicht weiterweiß.
 - Wo würden sie nachschlagen, um eine Antwort auf diese Frage zu finden?
 - Wer in ihrem Bereich hat schon mal eine ähnliche Situation gehabt? Und wie ist er damit umgegangen?
- **Dissoziierende Frage:** Dienen dazu, von einem Problem Abstand zu nehmen und es aus einer anderen Perspektive zu betrachten.
 - „Was würde der Mitarbeiter aus dem Einkauf zu dem Vorgehen sagen?“
- **Zirkuläre Frage:** Diese Fragen betrachten eine Situation aus verschiedenen Perspektiven. Dabei soll der Prüfling die Frage aus dem Blickwinkel eines anderen Stakeholders betrachten.
 - Wie hätten ihre Mitarbeiter in der Situation entschieden?
 - Was würde der Anwender lieber haben?
- **Hypothetische Frage:** hypothetische Fragen sollen den Gegenüber zum Nachdenken anregen. Hier ist Raum für Kreativität und Experiment der eigenen Gedanken. Durch hypothetische Fragen kann die Prüfung in eine ganz neue Richtung gelenkt werden.
 - Angenommen, Sie hätten ein festes Budget. Wie könnten sie dieses überwachen?
 - Angenommen, Sie hätten noch weitere passende Mitarbeiter in ihrem Team gehabt. Wie hätte sich das auf ihre Planung ausgewirkt?
- **Definitionsfrage:** Hier soll die Definition für bestimmte Vorgehensweise oder Zusammenhänge abgefragt werden. Dabei muss unterschieden werden, ob es sich um Definitionen aus einem Lehrbuch handelt, die der Prüfling korrekt wieder geben soll. Oder um eine Definition seiner betrieblichen Umgebung. Hier muss ich als Prüfer beachten, das Unternehmen teilweise Begriffe und auch Vorgehen anders sehen, als es in den Lehrbüchern steht. Da hier nicht das Unternehmen geprüft wird, sondern über das Vorgehen des Prüflings im Unternehmen gesprochen wird, ist Toleranz angesagt.
 - Wie sah ihr Scrum-Prozess aus?
- **Kontextbezogene Frage:** Aus dem systemischen Coaching kommt auch die Erkenntnis, das man ein Problem nicht isoliert betrachten kann, sondern es immer zusammen mit dem Umfeld oder Kontext betrachtet werden soll. Daher bietet es sich auch in der Prüfung, Fragen nach dem Kontext der Präsentation und des Projektes zu stellen.
 - Welche Projektmanagementmethode wird im Unternehmen allgemein eingesetzt?
- **Skalierungsfrage:** Gerade zur Einschätzung des Projektumfeldes kann eine Skalierungsfrage helfen. Damit können aktuelle Zustände und Fortschritte innerhalb eines Systems abgefragt werden. Sie können aber auch zur Selbsteinschätzung des Prüflings genutzt werden.
 - Auf einer Skala von 1 (sehr niedrig) bis 10 (sehr hoch): Wie hoch war der Stellenwert von Projektmanagement in ihrem Unternehmen am Anfang?
 - Wie hoch ist der Stellenwert nach Projektende?
 - Welche Note würden sie ihrem Team für das Projekt geben?
 - Welche Note würde ihr Auftraggeber ihnen für das Projekt geben?
- **Verschlimmerungsfrage:** Wenn der Prüfling weiß, wie man Probleme verstärkt, findet er hoffentlich auch Weg, um dann eine Verbesserung zu erreichen.
 - Ihr Teammitglieder sind häufig zu spät zu Besprechungen erschienen. Was hätten sie tun können, damit sie noch später erscheinen?

- **Lösungsorientierte Frage:** Anstatt sich auf ein Problem zu konzentrieren, richte sich die Frage auf eine mögliche Lösung.
 - Was müsste geschehen, damit der Auftraggeber schneller zu Entscheidungen kommt?

3.6 Notengebung

Nach dem Fachgespräch wird der Prüfling kurz aus dem Raum gebeten und der Prüfungsausschuss befindet über die Note. Dabei werden einzelne Teile der Präsentation nach den Vorgaben der IHK bewertet und dann noch das Fachgespräch. Beides wird zu einer Gesamtnote zusammengefasst.

Anschließend wird der Prüfling wieder in den Raum gebeten, und die Note verkündet. Teilweise werden dem Prüfling auch noch die Noten aus vorherigen Klausuren mitgeteilt. Und damit das Gesamtergebnis seiner Prüfung.

Um die Prüflinge nicht unnötig auf die Folter zu stellen, teilen wir vorab schon mal bestanden oder nicht bestanden mit. Erst im Anschluss werden die einzelnen Teile der Noten genannt.

Hier geht es darum, das Ergebnis auf eine wertschätzende Art mitzuteilen. Auch bei einem „nicht bestanden“.

Wenn es nach der Rechtsabteilung der IHK ginge, wäre an dieser Stelle alles gesagt und man würde den Prüfling höflich verabschieden. Dies ist der Tatsache geschuldet, dass es schon Prüflinge gab, die gegen die Benotung gerichtlich vorgegangen sind. Und um diesen keine Handhabe zu geben, sollen die Prüfer nicht mehr über die Prüfung reden.

Die Prüfungsausschüsse versuchen jedoch etwas mehr Feedback zu geben. Was war gut in der Prüfung und wo sind eventuell Punkte liegen geblieben. Hier kann der Prüfling auch noch Fragen zur Prüfung stellen. Allerdings gilt es hier, eine Diskussion über die Benotung sofort zu unterbinden, da diese jetzt nicht mehr geändert werden kann.

Hier kann auch noch kurz das Feedback des Prüflings eingeholt werden, wie er die Prüfung empfunden hat.

3.7 Prüfungsangst

Prüfungsangst kann sich in den unterschiedlichsten Formen zeigen, von leichtem Lampenfieber vor der Prüfung bis hin zu einem vollständigen Blackout in dem Fachgespräch. Wenn dem Prüfungsausschuss kein Attest über Prüfungsangst vorliegt, sind oben ja schon viele Maßnahmen benannt, die alle dazu dienen eine angenehme Prüfungsatmosphäre zu schaffen und die Angst eventuell etwas zu lindern.

Falls ein Attest vorliegt, kann der Prüfungsausschuss das auch als Beeinträchtigung werten und Maßnahmen als Nachteilsausgleich ergreifen.

- **Pausen ermöglichen:** Wenn der Prüfling besonders nervös ist oder sich überfordert fühlt, kann ihm eine kurze Pause angeboten werden, um durchzuatmen. Diese Pausen würden nicht auf die Prüfungszeit angerechnet und könnten zwischen Fragen gemacht werden. Das wären auch zusätzliche Pausen während des Fachgesprächs.
- **Einfache Atemübungen:** Einfache Atemübungen oder kurze Entspannungstechniken können helfen, die Nervosität zu reduzieren.

Wie genau ein solcher Nachteilsausgleich aussieht, legt der Prüfungsausschuss fest. Da gibt es keine allgemeinen Vorgaben.

Liegt kein Attest vor, sind diese Maßnahmen zwar auch möglich, würden aber einen Punktabzug bedeuten.

Das Wichtigste ist, dass der Prüfer Empathie und Verständnis zeigt und den Prüfling dabei unterstützt, sein Bestes zu geben, unabhängig von der Prüfungsangst.

4 Fazit

Das wesentliche ist die eigene Haltung als Prüfer. Nur wenn ich gewillt bin, die Prüfung wertschätzend durchzuführen, wende ich auch entsprechende Methoden aus dem systemischen Coaching an. Bei der Anwendung der Methoden gibt es einmal die zeitliche Grenze und auch die rechtlichen Randbedingungen. Ansonsten bietet der Methodenkoffer des systemischen Coachings gerade bei den Fragetechniken eine schöne Fundgrube, aus der ich mich gerne bedienen werde. Nun muss nicht jeder Prüfer unbedingt eine Ausbildung zum systemischen Coach durchlaufen, aber es hilft.

Ich persönlich würde mir noch mehr Möglichkeiten beim Feedback wünschen. Und weniger Einschränkungen bzgl. der Prüfungssprache.

5 Quellenangaben

DQR – Liste der zugeordneten Qualifikationen 01.08.2021

https://www.dqr.de/dqr/shareddocs/downloads/media/content/2021_dqr_liste_der_zugeordneten_qualifikationen_01082021.pdf 21.08.2023

Harris, Thomas A.. Ich bin o.k. - Du bist o.k.: Wie wir uns selbst besser verstehen und unsere Einstellung zu anderen verändern können - Eine Einführung in die Transaktionsanalyse; Reinbek bei Hamburg, Rowohlt Verlag 2011

IT-Fortbildungsverordnung vom 03.05.2002, Stand 09.12.2019

<https://www.gesetze-im-internet.de/it-fortbv/BJNR154700002.html> 21.08.2023

Jungschmid, Anne-Sophie. Systemische Fragetechniken trainieren: Systemische Beratung & Systemisches Coaching verstehen und spielend einfach praktisch anwenden lernen; Selbstverlag 2022, kindle E-Book

Prüfungsordnung für die Durchführung von Fortbildungsprüfungen der IHK Hannover

<https://www.ihk.de/blueprint/servlet/resource/blob/5827054/dfad9cf29081e-bea010ab38161c4d10b/allgemeine-pruefungsordnung-fortbildung-und-aevo-data.pdf> 21.08.2023

Ziegler, Oliver . Die Macht der systemischen Fragetechniken im Beruf: So werden Sie zum Problemlöser, verbessern Ihre Kommunikationsfähigkeit & machen sich unentbehrlich für Ihr Unternehmen – Führungskräfte Handbuch