

## **Eidg. Berufsprüfung Job Coachin Arbeitsintegration / Job Coach Arbeitsintegration**

### **Leitfaden für den Prüfungsteil 3: Gesprächsanalyse**

Dieser Leitfaden richtet sich an alle Anspruchsgruppen und stellen, die sich mit der Berufsprüfung auseinandersetzen:

Kandidat/innen, Ausbildungsinstitutionen, die die entsprechenden Module anbieten, Fachexpert/innen, die die Prüfungsaufgaben erstellen, Prüfungsexpert/innen, die die Prüfungen bewerten, und das Prüfungssekretariat, das die Prüfungen organisiert.

Dieses Dokument beinhaltet detaillierte Informationen zu diesem Prüfungsteil. Es ist ein Zusammenzug aus den Vorgaben der Prüfungsordnung und der Wegleitung, den organisatorischen Überlegungen der Prüfungsleitung und des Prüfungssekretariats sowie den Resultaten der Arbeit in den Fachgruppen.

Die inhaltliche Verantwortung für dieses Dokument liegt bei der Prüfungsleitung und der Qualitätssicherungskommission (QSK).

Der vorliegende Leitfaden wurde am 26. Januar 2023 von der QSK verabschiedet und bildet die Grundlage für die Prüfungen ab 2023. Er ist auf der Homepage [www.examen-sopro.ch](http://www.examen-sopro.ch) aufgeschaltet.

## Aufgabe

Die Kandidat/innen analysieren eine Videosequenz bezüglich der Herausforderungen in der dargestellten Gesprächssituation. Auf diese schriftliche Analyse folgt ein mündliches Fachgespräch.

So zeigen die Kandidat/innen, dass sie fähig sind, das Gesprächsverhalten einer/eines Job Coachin / Job Coaches umfassend zu beurteilen.

## Inhalt der Arbeit

Das Video stellt einen Ausschnitt aus einer der folgenden Gesprächssituationen dar:

- Erstgespräch
- Gespräch zur Auftragsklärung
- Gespräch zur Erstellung eines Kompetenzprofils
- Gespräch zur Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche und im Bewerbungsprozess
- Standortgespräch
- Krisengespräch

## Vorgehen

Die Kandidat/innen arbeiten mit einer fünfminütigen Videosequenz. Diese zeigt eine Gesprächssituation zwischen einem/einer Job Coachin / Job Coach und einem/einer Gesprächspartner/in (Klient/in, Behörde oder Arbeitgeber/in).

### Prüfungsteil 3.1 – Schriftliche Analyse

Die Kandidat/innen analysieren das Verhalten und die Kommunikationstechniken der Job Coachin/des Job Coaches in dem Video. Sie analysieren die Auswirkungen der Kommunikation der einzelnen Protagonist/innen. Dabei berücksichtigen sie die gezeigten Herausforderungen, die die berufliche Integration gefährden könnten.

Für die schriftliche Analyse stehen 20 Minuten zur Verfügung (ohne Vorführung des Videos). Die Kandidat/innen erhalten eine Zusammenfassung der Situation im Video, die Sie vor der Vorführung des Videos lesen können.

Die Analyse wird handschriftlich abgegeben. Es sind keine Hilfsmittel (Bücher, Kursunterlagen, elektronische Hilfsmittel) zugelassen.

### Prüfungsteil 3.2 – Fachgespräch

Das Fachgespräch, das auf die schriftliche Analyse folgt, ist in zwei Teile aufgeteilt. Die Kandidat/innen stellen zunächst die Hauptpunkte ihrer Analyse der Videosequenz vor. Sie erläutern im Anschluss ihre eigene Vorgehensweise auf Grundlage eines vergleichbaren Gesprächs, das sie im beruflichen Umfeld geführt haben, und arbeiten Ähnlichkeiten zu dem gefilmten Gespräch heraus. Die Kandidat/innen stellen so ihre Fähigkeiten unter Beweis, ein Gespräch auf Grundlage einer konkreten Situation zu führen.

Das Fachgespräch findet mit zwei Expert/innen statt und dauert 20 Minuten.

Berufsprüfung Job Coachin Arbeitsintegration/Job Coach Arbeitsintegration PT 3: Gesprächsanalyse	Leitfaden	Seite 3 von 5
---	-----------	---------------

Die Kandidat/innen haben die Möglichkeit die schriftliche Analyse für die Präsentation zu verwenden. Damit nach Teil 3.1 keine Änderungen mehr vorgenommen werden können, wird die Analyse in einem verschlossenen Umschlag ins Fachgespräch gebracht und der dort wieder geöffnet wird.

## Beurteilungskriterien

Im Zentrum der Bewertung der schriftlichen Analyse und des Fachgesprächs stehen die folgenden Kriterien:

### Prüfungsteil 3.1 – Schriftliche Analyse

Bewertet werden in diesem Teil:

- Inhaltliche Qualität der Analyse
- Nachvollziehbarkeit der Bewertung des gezeigten Gesprächs

### Prüfungsteil 3.2 – Fachgespräch

Bewertet werden in diesem Teil:

- Qualität der Präsentation der Gesprächsanalyse
- Fachliche Korrektheit der Begründung der dargestellten Analyse
- Professionalität der Umsetzung von spezifischen Gesprächssituationen

Die konkreten Anforderungen zu diesen Kriterien sind am Ende dieses Dokuments aufgeführt.

## Note

Die Bewertung der schriftlichen Analyse basiert auf 2 Kriterien. Die Kriterien umfassen mehrere Anforderungen (insgesamt 6); für jede Anforderung werden maximal drei Punkte vergeben, das heisst, es können total 18 Punkte erzielt werden.

Die Bewertung des Fachgesprächs basiert ebenfalls auf 3 Kriterien. Die Kriterien umfassen mehrere Anforderungen (insgesamt 8); für jede Anforderung werden maximal drei Punkte vergeben, das heisst, es können total 24 Punkte erzielt werden.

Jeder Teil wird mit einer Positionsnote abgeschlossen, diese berechnet sich wie folgt:  
Erhaltene Punktzahl beider Teile zusammen multipliziert mit 5 und geteilt durch die vorgesehene Maximalpunktzahl, dazu addiert man 1 Punkt, um die Note zu erhalten (auf eine ganze oder halbe Note gerundet).

$$\frac{\text{Erhaltene Punkte} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} + 1 = \text{Note}$$

Beispiel:

Total erhaltene Punkte: Prüfungsteil 3.1: 11 Punkte.

$11 \times 5 = 55$ .  $55/18 = 3.05 + 1 = \text{note de } 4.05$ , soit 4.

Die Gesamtnote im Prüfungsteil 3 ist der Durchschnitt der beiden Positionsnoten, gerundet auf die nächste Dezimale, z.B.: das Mittel 4.25, ergibt die Gesamtnote 4.3.

## Prozess der Bewertung

Das Fachgespräch wird von einem/einer Expert/in geleitet (Expert/in A). Die assistierende Expertin/der assistierende Experte (Expert/in B) macht Notizen und stellt eventuell am Ende des Gesprächs ergänzende Fragen.

Anschliessend erstellt der/die Expert/in A einen Bewertungsvorschlag für die Teil B.

Der/die Expert/in B liest die schriftlichen Antworten des Teils A und schlägt dafür eine Bewertung vor.

Zum Abschluss der Bewertung des Prüfungsteils 3 nehmen die beiden Expert/innen einen Quervergleich der Bewertungen vor. Sollten sie sich zu gewissen Punkten nicht einigen können, werden die strittigen Fragen mit der Prüfungsleitung diskutiert.

## Bewertungskriterien für die schriftliche Analyse: Prüfungsteil 3.1

### 3.1.1 Inhaltliche Qualität der Analyse

Kriterium	Anforderungen	Maximale Punktzahl
3.1.1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die wichtigsten Herausforderungen für die Beziehungsgestaltung zwischen Klient/in und Jobcoach/in im gezeigten Gespräch sind herausgearbeitet (mindestens 3).</li> <li>Die Faktoren, die die Fortführung des gezeigten Gesprächs verhindern könnten, sind herausgearbeitet (mindestens 3).</li> <li>Es sind mindestens 3 Verbesserungsmöglichkeiten für die Gesprächsführung des/der Jobcoach/in im gezeigten Gespräch aufgeführt.</li> </ul>	9 Punkte

### 3.1.2 Nachvollziehbarkeit der Bewertung des gezeigten Gesprächs

Kriterium	Anforderungen	Maximale Punktzahl
3.1.2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Auswirkungen und die möglichen Folgen des Verhaltens der Job Coachin/des Job Coaches werden identifiziert.</li> <li>Die Stärken und Schwächen vom Jobcoach/ von der Jobcoachin eingesetzten Kommunikationstechniken werden genannt (mindestens 3).</li> <li>Der Inhalt des Gesprächs wird bewertet im Hinblick auf die berufliche Rolle, die von der Job Coachin/dem Job Coach erwartet wird.</li> </ul>	9 Punkte

## Bewertungskriterien für das Fachgespräch: Prüfungsteil 3.2

### 3.2.1 Qualität der Präsentation der Analyseergebnisse

Kriterium	Anforderungen	Maximale Punktzahl
3.2.1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Kandidatin/der Kandidat ist in der Lage, das Ergebnis ihrer/seiner Analyse strukturiert wiederzugeben.</li> </ul>	3 Punkte

### 3.2.2 Fachliche Korrektheit der Begründung der dargestellten Analyse

Kriterium	Anforderungen	Maximale Punktzahl
3.2.2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Begründungen zu den identifizierten Stärken und Schwächen der eingesetzten Gesprächstechniken des/der Jobcoach/in sind fachlich überzeugend.</li> <li>Der/die Kandidat/in begründet überzeugend, welche Aspekte der Beziehungsgestaltung bei der Festlegung der Kommunikationsstrategie berücksichtigt werden müssen.</li> </ul>	6 Punkte

### 3.2.3 Professionalität der Umsetzung von spezifischen Gesprächssituationen

Kriterium	Anforderungen	Maximale Punktzahl
3.2.3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die von dem/der Kandidat/in beschriebene Gesprächssituation zeigt auf, dass er/sie in der Lage ist, ein bezüglich der Art und der Komplexität vergleichbares Gespräch, wie das im Video gezeigten zu führen.</li> <li>Der/die Kandidat/in erläutert seine/ihre Haltung und die angewandten Gesprächstechniken klar, strukturiert und fachlich überzeugend.</li> </ul>	6 Punkte
3.2.3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der/die Kandidat/in reflektiert die Stärken und Schwächen der eigenen Handlungen in der beschriebenen Gesprächssituation nachvollziehbar.</li> <li>Die Kandidatin/der Kandidat zeigt Verbesserungsmöglichkeiten bezüglich der eigenen Gesprächsführungskompetenzen auf.</li> <li>Der/die Kandidat/in identifiziert die wichtigsten Herausforderungen in der Gestaltung der Beziehungen zu den verschiedenen Anspruchsgruppen im Rahmen der beschriebenen Situation.</li> </ul>	9 Punkte