ARBEITSBLATT 6.1

Situationskarte

Ein reales Gespräch in seinem Arbeitskontext beschreiben.

Drei bis fünf Situationen sammeln. Auslöser, Umgebung und Aufgabe beschreiben, keine Menschentypen.

Wer wann wo

Rolle, Anlass, Ort, Zeitdruck, Geräusch und verfügbare Geräte.

Ziel und Sprache

Gesuchte Entscheidung, nötiger nächster Schritt, Begriffe, Abkürzungen und Anrede.

Was hilft und was stört

Was muss verstanden werden; was wäre unpassend; Zugehörigkeit, Stimmung, Ziele und Normen.

PRÜFKRITERIUM

Die Situation enthält eine überprüfbare Aufgabe und keine Zuschreibung aus Herkunft, Alter oder Akzent.

ARBEITSBLATT 6.2

Rollenprofil

Wissensbedarf und Entscheidungsspielraum verstehen.

Zwei bis drei Profile aus den Situationskarten ableiten. Nur aufgabenrelevante Angaben erfassen.

Aufgabe und Rolle

Tätigkeit, Vorwissen, Entscheidungsrechte und Grenzen.

Typische Fragen

Drei Fragen im Originalton; gewünschte Antworttiefe und Begriffe.

Vertrauen und Unterstützung

Was schafft Sicherheit, was stört, wann wird eine Fachperson benötigt?

PRÜFKRITERIUM

Das Profil lässt sich aus beobachtbaren Aufgaben begründen.

ARBEITSBLATT 6.3

Sprechregeln mit sechs Stellgrößen

Begründete Gestaltung statt Geschmack festhalten.

Je Stellgröße Entscheidung, Situationsbezug und prüfbares Beispiel notieren. Konkrete Einstellbarkeit bestätigen.

Kontext und Beziehung

Vorwissen, Zeitbudget, Du/Sie oder passende Anrede und respektvolle Distanz.

Verständlichkeit und Rhythmus

Wortwahl, Antwortlänge, Tempo, Pausen und Rückfragen.

Klang Aussprache Gesprächsführung

Stimmwirkung, Fachwörter und Namen, Unterbrechen, Unsicherheit und Übergabe.

PRÜFKRITERIUM

Jede Regel verweist auf eine Situation und einen Testfall.

ARBEITSBLATT 6.4

Beispielsätze und Aussprache

Regeln hörbar machen.

Fünf Sätze formulieren: Begrüßung mit KI-Hinweis, Standardantwort, Unsicherheit, Übergabe und Abschluss. Bei Bedarf Blatt wiederholen.

So soll es klingen

Wörtlicher Satz und zugehörige Situation oder Regel.

Problematische Formulierung

Ein Gegenbeispiel und warum es missverständlich, zu lang oder unpassend wäre.

Fachbegriffe und Aussprache

Schreibweise, Bedeutung, gewünschte Aussprache und Prüfaufgabe.

PRÜFKRITERIUM

Alle fünf Gesprächsmomente haben einen fachlich geprüften Beispielsatz.

ARBEITSBLATT 6.5

Einwände und Spielregeln

Vertrauen durch überprüfbare Antworten ermöglichen.

Sorgen zunächst still sammeln. Antworten nur als bestätigt markieren, wenn die zuständige Person und ein Beleg vorhanden sind.

Sorge und Anlass

Möglichst im Wortlaut, ohne unnötige Personennamen; welche Situation löst sie aus?

Antwort oder offene Entscheidung

Was wissen wir; Quelle; was bleibt offen; wer entscheidet bis wann?

Vereinbarte Spielregel

Wortlaut, Freigabe, Kommunikation und Überprüfung.

PRÜFKRITERIUM

Keine Sorge endet mit einer unbelegten Beruhigung oder einer Aufgabe ohne Verantwortliche.

ARBEITSBLATT 6.6

Hörprobe und Abnahmekriterien

Testbedingungen vor den Ergebnissen vereinbaren.

Fünf Aufgaben mit Referenzantworten entwerfen. Drei Kernaufgaben bearbeiten alle. Eine prüft eine Grenze. Variantenvergleich verändert nur eine Stellgröße.

Teilnehmende und Bedingungen

6-8 Zielnutzer, Erfahrung und Sprache ohne Klischees; Beobachter, Geräte, Wellen, Informationen und erlaubte Notizen.

Aufgaben und Referenz

Kennung, Aufgabenwortlaut, korrekter nächster Schritt, fachliche Grenze und geprüfte Referenzantwort.

Kriterien und Entscheidung

Aufgabenerfolg, Verständlichkeit, Passung, Kritik; welche Befunde blockieren, wer entscheidet und wann nachtesten?

PRÜFKRITERIUM

Aufgaben, Erfolgskriterien und Versionen stehen vor Testbeginn fest.

ARBEITSBLATT 6.7

Bewertung durch die Testperson

Eigene Erfahrung ohne Gruppendruck erfassen.

Für die Kernprobe 06_Hoerprobe_DE.html öffnen. A und B einmal anhören, am zweiten Platz die Abfolge umkehren. Nach jeder Fassung angeben, was über die geprüften Teile feststeht und welche Angabe für den Entwurf fehlt. Erst danach bewerten: 1 sehr schlecht, 3 teilweise, 5 sehr gut. Bei Textzugang diesen benennen und Tempo nicht beurteilen.

Aufgabe und Erfahrung

Je Fassung eine Zeile mit Kennung, Reihenfolge, Zugang und dem nächsten Schritt in eigenen Worten.

Verständlichkeit und Passung

Je 1-5 oder nicht beurteilbar; konkrete Stelle nennen, die half oder störte.

Rückmeldung im Wortlaut

Was fehlte, war falsch oder unangenehm; eine konkrete gewünschte Änderung.

PRÜFKRITERIUM

Reihenfolge und Zugang stehen je Fassung neben dem beobachteten nächsten Schritt. Verständlichkeit und Passung werden getrennt vom fachlichen Erfolg erfasst.

ARBEITSBLATT 6.8

Beobachtung Änderung Nachtest

Befund und Wirkung einer Änderung nachverfolgen.

Eine Karte je Befund. Fachfehler, Sprechweise und Technik unterscheiden. Namen nur falls nötig und vereinbart.

Beobachteter Befund

Aufgabe, Version, Versuch, konkreter Moment, Aufgabenerfolg und Beleg ohne Interpretation.

Änderung und Priorität

Ursache oder Hypothese, betroffene Regel, gewünschte Änderung, Verantwortliche und neue Version.

Nachtest und Entscheidung

Dieselbe Aufgabe, Kontrollaufgabe, Ergebnis, verbleibendes Risiko, Freigabestatus und Datum.

PRÜFKRITERIUM

Eine Änderung gilt erst nach dokumentiertem Nachtest als geprüft.

ARBEITSBLATT 6.9

Einführungsplan und Abnahme

Einführung an geprüfte Situationen und erreichbare Hilfe binden.

Mit Teamleitung und Sponsor ausfüllen. Format 11 schließt an; offene Bedingungen sichtbar halten.

Nutzung und Kommunikation

Freigegebene Version, Situationen, Grenzen, kurze Ankündigung und Nutzungsregeln.

Nutzungskreislauf

Auslöser, einfache Handlung, erlebter Nutzen und sinnvoller Beitrag. Wer bestätigt Fachfreigabe und KSE-Übernahme und gibt der beitragenden Person Rückmeldung?

Champions und Rückmeldung

Verantwortliche, Unterstützung, Korrekturweg, menschlicher Kontakt und erste Rückblicktermine.

Abnahme und Bedingungen

Kriterien aus 6.6 erfüllt, bedingt oder offen; Belegreferenzen, Nachtests und entscheidende Person.

PRÜFKRITERIUM

Die Entscheidung nennt den tatsächlich geprüften Umfang und verbleibende Bedingungen.

ARBEITSBLATT 6.10

Zieldialog mit fachlichen Unterscheidungen

Social Coding als vollständigen Fachablauf üben.

Drei Rollen: Nutzer, Voice, Beobachter. Runde 1 Normalfall, Runde 2 fehlende Angabe, Runde 3 Korrektur und Unterbrechung. Pflichtangaben und Resultat vor dem Spielen festlegen.

Ergebnis und Pflichtangaben

Welches bearbeitbare Ergebnis braucht die Fachseite; welche Angaben sind nötig und welche liegen belegt vor?

Dialog und Korrektur

Frage, Rückfrage, Antwort; korrigierte Kennung; bereits erfasste Angaben erhalten; offener Punkt nach Unterbrechung.

Fachliche Unterscheidungen

Beobachtung/Ursache, Stichprobe/Gesamtmenge, vorbereitet/übermittelt/erledigt; wer entscheidet und wo wird übergeben?

PRÜFKRITERIUM

Das Ergebnis ist vollständig, korrigierbar und enthält keine unbewiesene Diagnose oder Verallgemeinerung.