WORKSHOP 06 / LEITFADEN

Culture Social Coding und Akzeptanz

Sprechregeln aus Situationen ableiten und mit Zielnutzern prüfen

Fachliche Gesprächslogik und Sprechregeln gemeinsam gestalten: erforderliche Angaben, sinnvolle Rückfragen, Korrekturen, Unterbrechungen und Ergebnisstatus. Eine Hörprobe mit echten Zielnutzern und ein Nutzungskreislauf verbinden diese Logik mit verständlicher Sprache und dem Arbeitsalltag.

Dauer

2 × ½ Tag · je 240 Minuten, mit 1-2 Wochen Zwischenphase

Teilnehmende

Teil 1: 5-8 Personen aus Zielgruppe, Team oder Marke, Fachseite, HR und gegebenenfalls Betriebsrat. Teil 2: 6-8 Zielnutzer und 2-3 Beobachter; Leitung und Sponsor zum Einführungsplan.

Ergebnisse

• Situationskarten und Rollenprofile ohne demografische Stereotype.

• Sprechregeln mit sechs Stellgrößen, fünf Beispielsätzen und Ausspracheliste.

• Einwände-Register mit bestätigten Spielregeln und offenen Entscheidungen.

• Testplan, Einzelbewertungen, Beobachtungen, Änderungs- und Nachtestprotokoll sowie Einführungsplan.

• Zieldialog mit Pflichtangaben, Unterbrechung/Korrektur und fachlich korrektem Ergebnis sowie ein Nutzungskreislauf aus Auslöser, Handlung, erlebtem Nutzen und Beitrag.

Format und Lernnachweis

Social Coding gestaltet das Fachgespräch einschließlich Pflichtangaben, Unterscheidungen, Übergaben und Ergebnis. Ton und Anrede unterstützen diese Logik. Fachliche Richtigkeit und Berechtigungen bleiben verbindliche Kriterien. Eine kleine Hörprobe liefert Hinweise für die geprüften Situationen, keinen repräsentativen Wirksamkeitsnachweis.

Voraussetzungen

• Use Case, Zielgruppe und fachliche Grenzen sind bekannt; die Fachseite kann eine korrekte Musterantwort je Testaufgabe bereitstellen.

• Eine verantwortliche Person kann zwischen den Terminen die Gesprächsstrategie im bestätigten Funktionsumfang einstellen.

• Sechs bis acht echte Zielnutzer mit unterschiedlicher Erfahrung sind für Teil 2 erreichbar; auch skeptische Personen einladen.

Am Ende überprüfbar

• Die Regeln nennen für jede ausgewählte Situation eine fachlich erlaubte und verständliche Antwortform.

• Alle Testpersonen bearbeiten dieselben drei Kernaufgaben; Aufgaben, Version, Gerät und Abweichungen sind dokumentiert.

• Erfolg der Aufgabe und subjektive Bewertung sind getrennt. Kritische fachliche Fehler oder verletzte Grenzen blockieren die betroffene Freigabe bis zur Klärung.

• Abnahmekriterien werden vor dem Test vereinbart. Es gibt keine nachträglich erfundene Mindestquote und keine Erfolgsgarantie.

• Jede Änderung hat eine Ursache, eine verantwortliche Person, eine Version und einen Nachtest; verbleibende Grenzen sind im Einführungsplan sichtbar.

• Der Zieldialog trennt Beobachtung von Ursache, geprüfte Stichprobe von Gesamtmenge und vorbereitete Meldung von erledigter Prüfung. Der Test enthält fehlende Pflichtangabe, Korrektur und Unterbrechung.

Drei Materialarten

Dieser Leitfaden enthält Ablauf, Moderationshinweise, Übungsauswertung, Quellen und Foliennotizen. Die Folien sind die Präsentation für die Gruppe. Die Arbeitsblätter werden separat gedruckt oder im ausfüllbaren HTML-Workbook bearbeitet.

Vorbereitung

Vor dem Termin

• 3 Wochen vorher: Sponsor und Teamleitung klären Anlass, zwei bis drei typische Situationen und Spielregeln. Betroffene Arbeitnehmervertretung früh beteiligen.

• Vor Teil 1: Fachbegriffe, Namen, Sprach- oder Markenregeln sowie zwei Hörbeispiele derselben fachlich korrekten Antwort in unterschiedlicher Form sammeln.

• Teil 2 vorbereiten: Geräte, Netz, ruhige Räume, geeigneten Zugang und erlaubte gleichzeitige Gespräche im konkreten Mandanten prüfen. Testwellen bei Bedarf planen.

• Vor Tests die vorgesehenen Informationen, freiwillige Teilnahme, Umgang mit Notizen und etwaiger Aufzeichnung durch die zuständigen Personen klären. Keine heimliche Aufzeichnung.

• Vor jedem Einsatz Quellenstand und aktuelle Verfügbarkeit prüfen. Die jüngsten öffentlich verfügbaren Overmind-Beiträge bis 17. November 2026 sind eingearbeitet; illustrative Szenarien sind keine Funktionszusage.

Material und Zugang

• Arbeitsblätter 6.1-6.10, Folien und vorhandene Sorgenkarten aus Format 2.

• Bestätigte Teststimme, Kopfhörer, gleiche Testaufgaben und fachlich geprüfte Referenzantworten.

• Zwei versionierte Varianten, die sich für den Vergleich in genau einer festgehaltenen Stellgröße unterscheiden.

• Zwei offline abspielbare synthetische Hörfassungen mit Wortlaut, im Ordner Material: 06_Hoerprobe_DE.html

Zeitplan und Material

Zeit	Block	Blatt	Folien
1 / 00:00-00:15	Teil 1 Ziel und Grenzen (15 min)	6.1	1-3
1 / 00:15-00:35	Zwei Hörbeispiele (20 min)	6.1	4
1 / 00:35-01:25	Social Mapping (50 min)	6.1, 6.2	5-6
1 / 01:25-01:35	Pause (10 min)		
1 / 01:35-02:25	Sprechregeln und Beispielsätze (50 min)	6.3, 6.4, 6.10	7-8, 21
1 / 02:25-03:00	Einwände und Spielregeln (35 min)	6.5	9
1 / 03:00-03:10	Pause (10 min)		
1 / 03:10-03:45	Hörprobe planen (35 min)	6.6	10-11
1 / 03:45-04:00	Zwischenphase beauftragen (15 min)	6.6	12
2 / 00:00-00:15	Teil 2 Information und Start (15 min)	6.7	13
2 / 00:15-01:15	Hörprobe an Kernaufgaben (60 min)	6.7, 6.8	14-15
2 / 01:15-01:30	Pause (15 min)		
2 / 01:30-02:05	Befunde und Priorität (35 min)	6.8	16
2 / 02:05-02:15	Pause (10 min)		
2 / 02:15-02:55	Änderung und Nachtest (40 min)	6.8	17
2 / 02:55-03:30	Einführung und Champions (35 min)	6.9	18-19, 22
2 / 03:30-04:00	Abnahme und Abschluss (30 min)	6.9	20

Zeitangaben zählen ab Beginn des jeweiligen Termins und enthalten die eingeplanten Pausen. Eine Test- oder Praxisphase zwischen zwei Terminen zählt zusätzlich.

Drehbuch für die Moderation

01 Teil 1 Ziel und Grenzen / 15 min

Ziel

Fachliche Grenzen und Culture-Aufgabe trennen.

Durchführung

Ziel beider Termine erklären, typische Situation nennen und die drei Grenzen festhalten: Situationen statt Klischees, kein Drängen, Ton ändert keine Fakten.

Moderationssatz

In welcher Arbeitssituation soll das Gespräch leichter verständlich werden?

Auswertung

Welche fachlichen Aussagen dürfen unverändert bleiben?

Ergebnis

Bestätigter Rahmen.

Material: Blatt 6.1; Folien 1-3

02 Zwei Hörbeispiele / 20 min

Ziel

Unterschiede an konkreten Antworten erkennen.

Durchführung

Zwei Formen derselben Antwort hören. Erst allein passende und störende Stellen notieren, danach reihum sammeln. Noch keine Lieblingsstimme wählen. Für eine reproduzierbare Kernprobe den Offline-Vergleich nutzen: gleicher Wortlaut und dieselbe synthetische Stimme, eine geänderte Sprechrate. Erst den nächsten Schritt auf 6.7 festhalten, dann persönlich bewerten und die Prüfhilfe öffnen.

Moderationssatz

Welches Wort oder welcher Moment half beim Verstehen?

Auswertung

Was ist beobachtet, was nur Geschmack?

Ergebnis

Erste begründete Beobachtungen.

Material: Blatt 6.1; Folien 4

03 Social Mapping / 50 min

Ziel

Drei bis fünf Situationen und zwei bis drei Rollenprofile erstellen.

Durchführung

10 Minuten Situationen wählen. 25 Minuten in Paaren Karten füllen. 10 Minuten Rollenprofile ableiten. 5 Minuten Zugehörigkeit, Rolle, Stimmung, Ziele und Normen auf Lücken prüfen.

Moderationssatz

Was muss eine Person in genau diesem Moment verstehen und tun?

Auswertung

Beschreibt die Karte eine Situation oder ein Vorurteil?

Ergebnis

Situations- und Rollenprofile.

Material: Blatt 6.1, 6.2; Folien 5-6

04 Pause / 10 min

Ziel

Erholung.

Durchführung

Arbeit unterbrechen.

Moderationssatz

In zehn Minuten geht es weiter.

Auswertung

Danach folgen Sprechregeln.

Ergebnis

Pause eingehalten.

Material: Blatt ; Folien

05 Sprechregeln und Beispielsätze / 50 min

Ziel

Fachlich vollständige Gesprächslogik mit passender Sprache entwickeln.

Durchführung

10 Minuten sechs Stellgrößen aus den Situationen begründen. 25 Minuten in Dreiergruppen Zieldialog spielen: eine Person spricht, eine ist die Voice, eine beobachtet. Fehlende Pflichtangabe, korrigierte Kennung und Unterbrechung einbauen. 10 Minuten fünf Antwortmomente formulieren, 5 Minuten Begriffe prüfen.

Moderationssatz

Wie klingt dieselbe fachliche Aussage kurz genug für diese Situation?

Auswertung

Welche Regel lässt sich an einem Beispielsatz prüfen?

Ergebnis

Zieldialog, Pflichtangaben, fachliche Unterscheidungen und Sprechregeln.

Material: Blatt 6.3, 6.4, 6.10; Folien 7-8, 21

06 Einwände und Spielregeln / 35 min

Ziel

Sorgen ohne unbelegte Zusage bearbeiten.

Durchführung

5 Minuten verdeckt Sorgen sammeln, 10 Minuten ordnen, 15 Minuten Antworten, Zuständigkeit und Frist zuweisen, 5 Minuten bestätigte Spielregeln vorlesen. Unbekanntes bleibt offen.

Moderationssatz

Welche Sorge können wir heute belegen, und welche Entscheidung fehlt noch?

Auswertung

Wer darf die zugesagte Regel tatsächlich freigeben?

Ergebnis

Einwände-Register und bestätigte Spielregeln.

Material: Blatt 6.5; Folien 9

07 Pause / 10 min

Ziel

Erholung.

Durchführung

Arbeit unterbrechen.

Moderationssatz

In zehn Minuten geht es weiter.

Auswertung

Danach planen wir die Hörprobe.

Ergebnis

Pause eingehalten.

Material: Blatt ; Folien

08 Hörprobe planen / 35 min

Ziel

Gleiche Aufgaben und Kriterien vor dem Test vereinbaren.

Durchführung

10 Minuten 6-8 Zielnutzer und Beobachter auswählen. 15 Minuten fünf Aufgaben mit Pflichtangaben und Referenzantworten entwerfen. Drei Kernaufgaben für alle: fehlende Kennung klären, korrigierte Stichprobenangabe ohne Verallgemeinerung erfassen, nach Unterbrechung mit offenem Punkt fortsetzen. 10 Minuten Kriterien, Reihenfolge und Testwellen festlegen.

Moderationssatz

Woran erkennen wir ohne Nachhilfe, dass die Person den nächsten Schritt verstanden hat?

Auswertung

Sind Aufgaben, Kriterien und Umgang mit Notizen vorab vereinbart?

Ergebnis

Testplan und vorab festgelegte Abnahmekriterien.

Material: Blatt 6.6; Folien 10-11

09 Zwischenphase beauftragen / 15 min

Ziel

Versionierte Entwürfe und Termin sichern.

Durchführung

Konfigurationsverantwortliche, Versionen, fachliche Prüfung und Termin für Teil 2 vereinbaren. Eine Vergleichsvariante verändert höchstens eine dokumentierte Stellgröße. Testzugang rechtzeitig prüfen.

Moderationssatz

Was muss vor der Einladung der Tester nachweislich funktionieren?

Auswertung

Sind Auftrag und Grenzen der Zwischenphase klar?

Ergebnis

Auftrag für 1-2 Wochen Zwischenphase.

Material: Blatt 6.6; Folien 12

10 Teil 2 Information und Start / 15 min

Ziel

Testbedingungen und Freiwilligkeit klären.

Durchführung

Spielregeln, Zweck, Notizen und erlaubte Aufzeichnung erklären. Fragen zulassen, Teilnahme wie vereinbart bestätigen und Geräte prüfen. Probleme vor dem Start protokollieren.

Moderationssatz

Sie prüfen die Stimme, nicht Ihre persönliche Leistung. Welche Frage ist noch offen?

Auswertung

Sind alle Bedingungen verständlich und Geräte bereit?

Ergebnis

Informierte Teilnahme und Startbedingungen.

Material: Blatt 6.7; Folien 13

11 Hörprobe an Kernaufgaben / 60 min

Ziel

Beobachtungen unter vergleichbaren Bedingungen sammeln.

Durchführung

Jede Person bearbeitet dieselben drei Kernaufgaben ohne inhaltliche Hilfe. In geplanten Wellen testen. Beobachter halten Version, Verständnishürden, Aufgabenerfolg und Geräteprobleme fest. Danach füllt jede Person ihren Bogen aus.

Moderationssatz

Was würden Sie nach dieser Antwort als Nächstes tun?

Auswertung

Welche Antwort wurde missverstanden, auch wenn sie angenehm klang?

Ergebnis

Einzelbögen und beobachtete Aufgabenbefunde.

Material: Blatt 6.7, 6.8; Folien 14-15

12 Pause / 15 min

Ziel

Erholung.

Durchführung

Keine Diskussion der Bewertungen erzwingen; Beobachter sortieren nur Materialien.

Moderationssatz

Wir setzen nach fünfzehn Minuten fort.

Auswertung

Danach betrachten wir die Befunde.

Ergebnis

Pause eingehalten.

Material: Blatt ; Folien

13 Befunde und Priorität / 35 min

Ziel

Faktenfehler, Stilprobleme und Betriebsprobleme trennen.

Durchführung

10 Minuten Beobachtungen ohne Personennamen sammeln. 15 Minuten Ursachen und betroffene Aufgaben zuordnen. 10 Minuten kritische Fehler, Verbesserungen und bloße Vorlieben unterscheiden. Quotienten immer mit Zähler und Zahl gültiger Versuche angeben.

Moderationssatz

Welche Änderung würde das beobachtete Problem beheben, ohne eine neue fachliche Grenze zu verletzen?

Auswertung

Welche Beobachtung rechtfertigt die Priorität?

Ergebnis

Priorisierte Befundliste.

Material: Blatt 6.8; Folien 16

14 Pause / 10 min

Ziel

Erholung.

Durchführung

Arbeit unterbrechen.

Moderationssatz

In zehn Minuten folgt der Nachtest.

Auswertung

Änderungen bleiben versioniert.

Ergebnis

Pause eingehalten.

Material: Blatt ; Folien

15 Änderung und Nachtest / 40 min

Ziel

Gezielte Änderungen gegen dieselben Fälle prüfen.

Durchführung

15 Minuten kleine bestätigte Einstellungsänderungen umsetzen oder größere Änderungen beauftragen. 20 Minuten betroffene Aufgaben und eine unveränderte Kontrollaufgabe erneut prüfen. 5 Minuten Version und Befund sichern. Falls die Änderung nicht möglich ist, bleibt Abnahme offen.

Moderationssatz

Hat sich genau der problematische Moment verbessert, und was wurde dadurch schlechter?

Auswertung

Welche Änderung ist belegt und welche noch eine Hypothese?

Ergebnis

Änderungs- und Nachtestprotokoll.

Material: Blatt 6.8; Folien 17

16 Einführung und Champions / 35 min

Ziel

Geprüfte Nutzung in den Alltag übertragen.

Durchführung

Mit Leitung und Sponsor einen Nutzungskreislauf aus Auslöser, einfacher Handlung, erlebtem Nutzen und Beitrag zur nächsten Nutzung entwerfen. In 20 Minuten zwei konkrete Routinen planen, in 10 Minuten Champions, Feedback und Zeit zum Prüfen festlegen, in 5 Minuten Format 11 und ersten Rückblick terminieren. Beiträge bleiben offen, bis die fachliche Freigabe und die Übernahme in KSE bestätigt sind. Eine benannte Person prüft den Übernahmestand und meldet ihn an die beitragende Person zurück.

Moderationssatz

Wer begleitet eine Person nach dem ersten misslungenen Gespräch?

Auswertung

Sind Kommunikationsaussagen durch die tatsächlich geprüfte Version gedeckt?

Ergebnis

Einführungsplan mit Aufgaben und Rückmeldeweg.

Material: Blatt 6.9; Folien 18-19, 22

17 Abnahme und Abschluss / 30 min

Ziel

Entscheidung anhand der vorab vereinbarten Kriterien.

Durchführung

10 Minuten Ergebnisse mit Testplan vergleichen. 10 Minuten freigegeben, bedingt oder offen je Situation festhalten. 10 Minuten Bedingungen, Verantwortliche und Nachtermin bestätigen. Kleine Stichprobe und ungeprüfte Situationen ausdrücklich nennen.

Moderationssatz

Für welche Situationen reicht der heutige Nachweis, und welche müssen wir weiter prüfen?

Auswertung

Kann die Leitung die verbleibenden Grenzen wiedergeben?

Ergebnis

Versionierte Entscheidung und offene Nachtests.

Material: Blatt 6.9; Folien 20

Abschluss und Nachbereitung

Nächste Schritte

• Zwischen den Teilen: Regeln konsolidieren, Einstellungen als Entwurf umsetzen, fachlich prüfen und Version A dokumentieren. Vergleichsvariante B nur in einer Stellgröße verändern.

• Nach Teil 2: Innerhalb von fünf Werktagen Sprechregeln, aggregierte Befunde, Entscheidungen und Einführungsplan bereitstellen. Personenbezug nur soweit vereinbart und nötig.

• An Format 11: geprüfte Nutzungsfälle, Grenzen und Champions-Aufgaben. An Format 7: offene Fragen zu Daten, Teilnahme und Auswertungen. An Format 4: fachliche Wissenslücken.

Stolpersteine

• Personas beschreiben Rolle, Aufgabe und Situation, keine vermeintlichen Fähigkeiten aus Alter, Herkunft, Akzent oder Geschlecht.

• Sympathie mit der Stimme ist kein Beleg für fachliche Richtigkeit oder Aufgabenerfolg.

• Bei direkter Führungskraft im Raum äußern Beschäftigte möglicherweise weniger Kritik. Beobachter passend besetzen.

• Netz- oder Geräteprobleme getrennt von Problemen der Sprechweise erfassen.

Begriffe

Social Mapping

Situationen anhand von Zugehörigkeit, Rolle, Stimmung, Zielen und Normen beschreiben.

Sechs Stellgrößen

Kontext, Beziehung, Verständlichkeit, Rhythmus, Klang und Aussprache sowie Gesprächsführung. Die konkrete Einstellbarkeit vor Ort bestätigen.

Social Coding

Gemeinsame Gestaltung fachlicher Gesprächslogik mit den Menschen des Ablaufs: Angaben, Rückfragen, Unterscheidungen, Grenzen und Ergebnis.

Auswertung der Arbeitsblätter

6.1 Situationskarte

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Fachkraft in einer lauten Werkstatt fragt nach der nächsten freigegebenen Prüfstufe. Sie braucht einen kurzen Schritt mit Rückfrage.

Prüfkriterium

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

6.2 Rollenprofil

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Neue Teamkraft kennt die Aufgabe, aber noch nicht die internen Kürzel. Unbekannte Kürzel werden beim ersten Auftreten erklärt.

Prüfkriterium

Das Profil lässt sich aus beobachtbaren Aufgaben begründen.

6.3 Sprechregeln mit sechs Stellgrößen

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Bei Störung ein Prüfschritt je Antwort, dann fragen, ob der Schritt erledigt ist. Sicherheitsgrenzen bleiben unverändert.

Prüfkriterium

Jede Regel verweist auf eine Situation und einen Testfall.

6.4 Beispielsätze und Aussprache

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: „Ich bin die KI-Assistenz des Serviceteams. Ich helfe bei freigegebenen Produktfragen.“ Keine erfundene persönliche Nähe.

Prüfkriterium

Alle fünf Gesprächsmomente haben einen fachlich geprüften Beispielsatz.

6.5 Einwände und Spielregeln

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Sorge vor individueller Leistungsmessung. Antwort erst nach Klärung der tatsächlichen Auswertung und freigegebenen Regeln.

Prüfkriterium

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

6.6 Hörprobe und Abnahmekriterien

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Zusatzaufgabe K4 fragt außerhalb des freigegebenen Umfangs. Erfolg heißt: Grenze verstanden und erreichbaren nächsten Schritt korrekt wiedergegeben.

Prüfkriterium

Aufgaben, Erfolgskriterien und Versionen stehen vor Testbeginn fest.

6.7 Bewertung durch die Testperson

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.

Beispiel zur Orientierung

Beleg aus A/B: Vier Teile geprüft, zwei davon auffällig. Ursache offen, Auftragskennung für den Entwurf erfragen. Eine Wertung 5 für Passung heilt keinen Schluss auf die gesamte Charge. Beim Textzugang sind Klang und Tempo offen.

Prüfkriterium

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

6.8 Beobachtung Änderung Nachtest

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Kürzel erklärt; K2 erneut getestet. Nutzer gibt nächsten Schritt korrekt wieder. Ergebnis gilt für K2, nicht automatisch für alle Aufgaben.

Prüfkriterium

Eine Änderung gilt erst nach dokumentiertem Nachtest als geprüft.

6.9 Einführungsplan und Abnahme

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Start mit drei geprüften Wissensfragen. Aktion im Zielsystem bleibt ausgeschlossen. Ein Champion sammelt Rückmeldungen in der ersten Woche.

Prüfkriterium

Die Entscheidung nennt den tatsächlich geprüften Umfang und verbleibende Bedingungen.

6.10 Zieldialog mit fachlichen Unterscheidungen

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Vier geprüfte Teile, zwei auffällig nach Werkzeugwechsel. Daraus folgt weder „ganze Charge defekt“ noch „Werkzeug als Ursache bestätigt“. Die Meldung bleibt ein Entwurf zur Fachprüfung.

Prüfkriterium

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

Moderationsnotizen zu den Folien

01 Culture Social Coding und Akzeptanz

Ablauf beider Teile und verantwortliche Personen nennen.

02 Ergebnisse und Grenzen

Keine repräsentative Akzeptanzmessung behaupten.

03 Teil 1 und Teil 2

Zeitpläne und Pausen aus dem Leitfaden verwenden.

04 Zwei Formen derselben Antwort

Beide Beispiele müssen dieselbe fachlich korrekte Aussage transportieren. Das Hörblatt liegt im Ordner Material. Bei ausschließlicher Textnutzung die Quelle markieren. Ein technisch erfolgreiches Abspielen liefert keine Personenbewertung.

05 Situationen statt Menschentypen

Keine Fähigkeiten aus Alter, Herkunft oder Akzent ableiten.

06 Rollenprofil

Zwei bis drei Profile aus beobachtbaren Aufgaben ableiten.

07 Sechs Stellgrößen

Je Stellgröße Entscheidung, Begründung und Testfall erfassen.

08 Fünf Beispielsätze

Sätze laut lesen und auf fachliche Unveränderheit prüfen.

09 Einwände und Spielregeln

Keine unbelegten Aussagen zu Speicherung, Auswertung oder Freiwilligkeit.

10 Hörprobe mit sechs bis acht Zielnutzern

Direkte Vorgesetzte beobachten nicht ihre eigenen Mitarbeitenden.

11 Aufgaben und Kriterien vor dem Test

Keine Erfolgsquote nach Kenntnis der Ergebnisse festlegen.

12 Zwischenphase mit Versionen

Verfügbarkeit der jeweiligen Einstellung bestätigen.

13 Teil 2 Testbedingungen

Teilnehmende prüfen die Stimme, nicht ihre Leistung.

14 Drei Kernaufgaben

Bei technischen Störungen den Versuch als solchen markieren.

15 Erfolg und Bewertung

Angenehm klingende Antworten können falsch verstanden werden.

16 Befunde mit Belegen

Kleine Stichprobe und mögliche Beobachtereffekte offenhalten.

17 Gezielte Änderung und Nachtest

Nicht mögliche Änderungen als offene Aufgabe behandeln.

18 Einführung im Alltag

Einführungsbotschaften an den geprüften Umfang binden.

19 Champions und Rückmeldung

Champions ersetzen weder Stewards noch Fachfreigabe.

20 Abnahme je Situation

Keine pauschale Freigabe für ungeprüfte Situationen.

21 Zieldialog als Fachablauf

Dreierübung: Zwei von vier geprüften Teilen auffällig. Eine Kennung wird korrigiert. Eine dritte Person beobachtet Vollständigkeit und Resultat.

22 Ein Nutzungskreislauf für das Team

Eine Routine vor und eine nach einer Aufgabe planen. Keine künstlichen Anreize oder Gesprächszahlen als Selbstzweck; überprüfbarer Nutzen steht im Zentrum. Wissensbeiträge erst nach Fachfreigabe und bestätigter KSE-Übernahme als übernommen bezeichnen; Rückmeldung verantwortlich zuordnen.

Quellen und Fassungsstand

Unterlagen für 2027, geprüft am 17. November 2026. Übungen und vorgeschlagene Kriterien sind neu ausgearbeitete Moderationsmaterialien. Sie belegen keine technische Bereitstellung oder fachliche Kundenfreigabe.

Voice Operating Layer

https://overmind.one/voice-operating-layer

VOP-Bausteine, Zuständigkeiten und getrennte Freigaben

Die 4C der Voice Intelligence: Wie aus Gesprächen wirksame und profitable Arbeitsabläufe werden

https://overmind.one/die-4c-der-voice-intelligence-wirksame-profitable-arbeitsablaeufe

Vier C als gemeinsam zu prüfender Arbeitsablauf statt isolierter Technikbausteine

Voice Intelligence Projekt-Scoping-Workbook Workbook 02

https://overmind.one/wp-content/uploads/2026/10/Scoping_DE.html

Aufgabe, Arbeitsplatztest, Rollen, Stopp/Rückfall, Integrationsregister und Go/Hold-Prüfung

Warum Social Coding deiner Voice Intelligence zum Durchbruch verhilft.

https://overmind.one/warum-social-coding-deiner-voice-intelligence-zum-durchbruch-verhilft

Fachlicher Zieldialog, Pflichtangaben, Korrektur, Unterbrechung und Stichprobengrenzen

(C)ulture: Wie Voice Intelligence zur Gewohnheit wird

https://overmind.one/culture-voice-intelligence-gewohnheit-unternehmenskultur

Nutzungskreislauf, wiederkehrender Nutzen und verantworteter Wissensbeitrag

Lokale Grundlage

Die Bestandsanalyse beruht auf den Workshop-Katalogen und Kits 1 bis 10 von Oktober 2026. Die aktuellen Unterlagen liegen in DE und EN. Produktlisten und Oberflächenbegriffe unterscheiden sich zwischen den damaligen Katalogen, Strategie und Scoping. Die Analyse dokumentiert diese Unterschiede; der aktualisierte Katalog führt aufgabenbezogen durch das Programm.

Vor einem Kundentermin

Moderation prüft aktuellen Zugang, bestätigten Leistungsumfang, Sprache, Quellen, Rollen und Freigaben. Demo-Limits und Bedienoberflächen sind vor Ort zu testen. Genaue Preise und Ergebniszusagen beruhen auf dem freigegebenen Angebot.