ARBEITSBLATT 11.1

Unser Einsatz und seine Grenzen

Die Kurzanleitung für die Gruppe konkret ausfüllen.

Mit der Moderation ausfüllen und gegen den freigegebenen Einsatz prüfen. Keine neuen Funktionen aus der Übung ableiten.

Wofür wir die Stimme nutzen

Eine wiederkehrende Aufgabe und ein erwartetes Ergebnis.

Zugang und Alternative

Geprüfter Sprach-, Text- oder assistierter Zugang; fehlenden Systemzugang offen markieren. Keine Zugangscodes öffentlich notieren.

Grenzen und Übergabe

Was die Stimme nicht entscheidet; zuständige Fachrolle.

Hilfe und Rückmeldung

Champion, Steward, Support und vereinbarter Statusweg.

PRÜFKRITERIUM

Zweck, Zugang, Grenzen und Kontakte sind für alle verständlich.

ARBEITSBLATT 11.2

Meine drei echten Fragen

Eigene Arbeitsfragen, passenden Modus und beobachtetes Ergebnis festhalten.

Drei eigene Fragen stellen, Antwort mit Quelle vergleichen, Missverständnis korrigieren und einen Hinweis adressieren. Im manuellen Übungsfall gilt Karte Q11: Vorlage N-17, Ausgabe 3 ist für Standort Nord freigegeben. Für Süd ist keine Freigabe belegt. Hinweise zur Geltung gehen an den Steward, der die Klärung beim Fachteam einholt.

Frage 1 und Ergebnis

Eigene Frage, Antwort, Standort sowie Kennung und Ausgabe der geprüften Quelle.

Frage 2 und Ergebnis

Welche Angabe wurde falsch wiedergegeben? Eigene Korrektur und korrigierten Stand festhalten.

Frage 3 und Ergebnis

Wo endet die belegte Geltung? Zuständige Rolle und offenen Status des Hinweises nennen.

Teilnahmemodus und Lernhandlungen

Belegprüfung, Korrektur und Rückmeldeweg einzeln als selbstständig, mit Hinweis oder offen bewerten. Bei Assistenz benennen, wer formuliert und entscheidet.

Systemzugang und Nachtest

Betrieblich am vereinbarten Zugang beobachtet: Modus, Datum, Beleg. Beim Rollenspiel: offen, zuständige Rolle und Termin. Frühere Zugangsnotizen aus dem Feld darüber übernehmen.

PRÜFKRITERIUM

Drei eigene Fragen und dieselben Lernhandlungen sind belegt oder offen mit Termin; der Teilnahmemodus verändert die Bewertung nicht.

ARBEITSBLATT 11.3

Eine hilfreiche Fehlermeldung

Fehler nachvollziehbar zur richtigen Rolle geben.

Eine falsch verstandene Angabe korrigieren und einen Fehlerbericht formulieren. Bestätigen Sie nur den Hinweis, den Sie wirklich weitergeben möchten.

Was geschah?

Frage, erwartetes Ergebnis, beobachtete Antwort oder sichtbarer Status.

Beleg und Korrektur

Quelle und Stand; was war falsch verstanden? Vertrauliches über den zulässigen Weg senden.

Empfänger und Bestätigung

Fachinhalt an Steward, Zugang oder Störung an Support. Vereinbarten Meldeweg testen.

Status und Rückmeldung

Rückfrage, verworfen, freigegeben oder Übernahme bestätigt? Nächste Rückmeldung wann und durch wen?

PRÜFKRITERIUM

Ein anderer Mensch kann Problem, Beleg und nächsten Schritt nachvollziehen.

ARBEITSBLATT 11.4

Champions und verlässliche Rückmeldung

Nutzungshilfe von fachlicher Freigabe trennen.

Eine Champion-Rolle je Gruppe oder Team passend vereinbaren. Aufgaben, Zeit und Vertretung ausdrücklich festhalten.

Champion und Vertretung

Person, erreichbarer Kontaktweg und verfügbares Zeitfenster.

Was wir übernehmen

Einstieg helfen, Fragen bündeln, Status nachhalten und sichtbare Rückmeldung organisieren.

Was wir weitergeben

Fachliche Prüfung an Steward, Betriebsstörung an Support, neue Leistungs- oder Preisfragen an zuständige Freigabe.

Erste Rückmelderunde

Termin, offene Hinweise, Umgang mit vertraulichen Informationen und Ergebnis an das Team.

PRÜFKRITERIUM

Rollen haben Kontakt, Zeit und klaren Übergabeweg.

ARBEITSBLATT 11.5

Unser erster Nutzungsversuch

Eine hilfreiche Routine erproben.

Einen regelmäßig auftretenden Anlass wählen. Der Versuch ist freiwillig und wird nach Nutzen beurteilt, nicht nach Gesprächszahl.

Anlass und einfache Handlung

Wann entsteht der Bedarf? Mit welchem kurzen Satz oder Zugang beginne ich?

Erwarteter unmittelbarer Nutzen

Welche konkrete Arbeitsaufgabe soll dadurch leichter gelingen?

Mein Beitrag für die nächste Nutzung

Eine Quelle prüfen, Zusammenfassung korrigieren oder einen Hinweis weitergeben.

Rückblick und offene Aufgaben

Termin, hilfreiche Erfahrung, Hindernis, Änderungsbedarf und zuständige Person.

PRÜFKRITERIUM

Anlass, Handlung, Nutzen, Beitrag und Rückblick sind konkret vereinbart.

So nutzen wir Voice

Vor dem Einsatz Zugang und lokale Zuständigkeiten ergänzen.

So nutzen wir die Stimme

Nutzen Sie für die auf Blatt 11.1 benannte Aufgabe den geprüften Sprach-, Text- oder assistierten Zugang. Sie formulieren und entscheiden selbst. Ein Rollenspiel belegt keine noch ungetestete Systembedienung.

Fragen und prüfen

Beschreiben Sie Ihr Anliegen kurz. Präzisieren Sie fehlende Angaben. Prüfen Sie, ob die Antwort zur Situation passt und worauf sie sich stützt. Wenn etwas unklar ist, fragen Sie nach oder nutzen Sie die vereinbarte Fachübergabe.

Verständigung ändern

Bitten Sie bei Bedarf um langsameres Sprechen oder eine Erklärung. Korrigieren Sie missverstandene Angaben über den passenden Zugang. Text und vereinbarte Bedienassistenz werden nach denselben Aufgaben bewertet; eigenes Sprechen ist keine Voraussetzung.

Einen Fehler melden

Nennen Sie Frage, beobachtetes Ergebnis und passenden Beleg. Bestätigen Sie ausdrücklich, welchen Hinweis Sie weitergeben möchten. Fachfragen gehen an den Steward, Zugangs- oder Betriebsprobleme an den Support. Kontakte stehen auf Blatt 11.1.

Den Status verstehen

Ein Hinweis bleibt ein Vorschlag. Rückfrage bedeutet: etwas fehlt. Verworfen verändert den Wissensstand nicht. Freigegeben bedeutet: fachlich akzeptiert, Übernahme noch offen. Erst Übernahme bestätigt gehört zum bestätigten KSE-Wissensstand.

Hilfe und Rückmeldung

Der auf Blatt 11.4 benannte Champion hilft beim Einstieg und verfolgt offene Rückmeldungen. Geben Sie nur zulässige Informationen weiter. Bei einer Aufgabe außerhalb des freigegebenen Umfangs entscheidet die zuständige Fachperson.

Champion und Kontakt: _____

Zugang und Teamablage: _____