

**17-0 Einstiegssituation**

M17 Moderationstraining	<b>"Einen Scherz wird unser Chef ja wohl noch machen können!"</b>
17-00 Einstiegssituation	

**Situation**

Die Moderatorin Frau Meier, der Leiter der Abt. Logistik und Service Herr Schmidt, sowie die Mitarbeiter Jakobs, Hansmann, Frohsinn und die Assistentin Frau Salzwedel beratschlagen in einem Workshop über Probleme der Abteilung.

M: Wir kommen jetzt zum TOP "Strukturierung des Problemraums". Die Ergebnisse der Kartenabfrage habe ich an die Pinnwand gehängt. Sehen Sie selbst! Ich erteile Herrn Schmidt das Wort.

Schmidt: "Die niedliche Schrift auf der roten Karte ist sicher die von Fräulein Salzwedel. Aber im Ernst: Strukturierung des Problemraums, das klingt ja absolut hip! Also, das Problem ist für mich klar: Wie können wir Kosteneinsparungen im Call Center - Bereich so gestalten, dass sie sich nicht auf das Niveau unseres Produktservices auswirken?"

Salzwedel: Das ist übrigens gar nicht meine Karte, die rote Karte.

M: Einen Scherz wird unser Chef sicher noch machen können. Zu Herrn Schmidts Ausführungen. Sicher sehen das alle so - oder?

Herr Jakobs: Mit Verlaub, ich definiere unser Problem anders. Können wir überhaupt verhindern, dass personelle Einsparungen im Call Center unseren Service reduziert? Ich glaube das nicht.

M: Wollen Sie dazu etwas sagen, Herr Schmidt?

Schmidt: Vielleicht gibt jeder dazu ein Statement ab, danach will ich dazu gern etwas sagen.

M: Gut - Frau Frohsinn: Wie denken Sie darüber?

Frohsinn: Entschuldigung, worüber?

M: Na darüber, was unser Projektleiter Herr Schmidt gesagt hat.

Frohsinn: Da schließe ich mich an.

Jakobs: Also was ist denn das für eine Moderation?

M: Ich muss doch bitten, wir sollten nicht persönlich werden, außerdem haben Sie sich nicht gemeldet. Möchte denn jemand dazu noch etwas sagen, bevor Herr Schmidt das Wort ergreift?

**17-0 Einstiegssituation**

Hansmann: Ja, ich sehe unser Hauptproblem etwas abweichend zu Herrn Schmidt darin, dass wir mit unserem Service nicht genug Werbung machen. Wäre es bekannter, dass unser Service viel besser als der der Konkurrenz ist, könnten wir höhere Umsätze realisieren und müssten uns über Kosteneinsparungen ...

M: Danke, aber bringt uns dieser Gedanke wirklich weiter? Herr Schmidt, wollen Sie jetzt das Wort ergreifen?

Schmidt: Ein interessanter Aspekt, den Herr Hansmann da anspricht. Übrigens ist die niedliche rote Karteikarte von ihm, jetzt hab ich die Schrift endlich erkannt.

*(Die Moderatorin kichert, Herr Hansmann grinst)*

Hansmann: Stimmt, ich bin überführt, nicht so krakelig zu schreiben wie unser Chef.

Schmidt: Dann wäre der Punkt ja geklärt, nicht wahr, Frau Moderatorin? Aber im Ernst: Gibt es vielleicht noch mehr Sichtweisen zu unserem Problem, die sich von meiner wohltuend unterscheiden?

## **Aufgaben**

1 Analysieren Sie zusammen mit Ihrem Nachbarn das Gesprächsverhalten der Beteiligten! Spüren Sie Konflikte zwischen den Kommunikationspartnern auf und unterziehen Sie besonders das kommunikative Verhalten der Moderatorin einer kritische Analyse. Beziehen Sie kreativ in Ihrer Analyse Aspekte der Kommunikationstheorie/ der vier Ebenen einer kommunikativen Botschaft von Schulz von Thun mit ein. Zeitvorgabe: 10 Minuten

2 Einige von Ihnen werden anschließend an einer 8-minütigen Gesprächsrunde teilnehmen, die das Gespräch kommentieren soll! Zwei von Ihnen sollen die Gesprächsrunde moderieren.

**Tipp:** *Zunächst analysieren/beobachten/beschreiben, dann erst bewerten und urteilen! Konkret in den Text, auf die Ebene der kommunikativen Äußerungen gehen, nicht nur "im Allgemeinen" bleiben!*