Titel: **Außendienstbesprechung (AD-Besprechung)**

Anwendungsfeld: Mitarbeiterbesprechung

Thema: Erfahrungsaustausch im Rahmen regelmäßig wiederkehrender Tagungen

Teilnehmer: 15 Vertreter verschiedener Außendienstbezirke
1 Leiter des Außendienstes (AL)
1 Assistent des Außendienstleiters
1 Personalreferent

Moderation: Der Assistent des Außendienstleiters, der Personalreferent

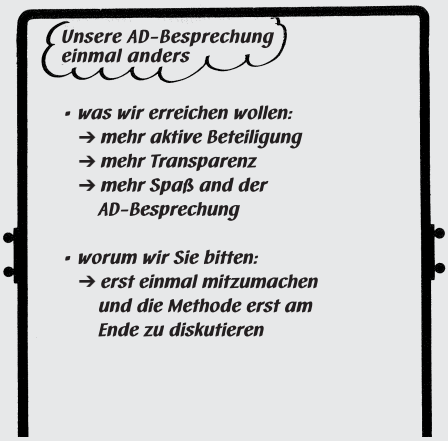
Vorgeschichte: In diesem Unternehmen ist es üblich, dass die Außendienstmitarbeiter vierteljährlich einmal zusammenkommen, um über die geleistete Arbeit, die Vierteljahresergebnisse und die Aufgaben für die kommende Periode zu sprechen. In letzter Zeit verstärkte sich die Kritik an diesen Sitzungen, da sie immer mehr zur Befehlsausgabe durch den Außendienstleiter wurden und Diskussionen immer weniger möglich waren. Daraufhin beauftragte der Außendienstleiter seinen Assistenten, nach einer neuen Konferenzform zu suchen, die die Kritik der Mitarbeiter aufgreifen sollte. Die folgende Moderation hat der Assistent gemeinsam mit dem Personalreferenten entwickelt, mit dem er sie auch gemeinsam durchführt.

Interessen und Konflikte: Die Außendienstmitarbeiter möchten ihre Probleme offener ansprechen können, sie möchten mehr Erfahrungsaustausch untereinander herstellen und eigene Vorschläge einbringen können. Der Außendienstleiter möchte ein kooperatives Diskussionsklima, möchte aber auch erreichen, dass seine Vorgaben effektiver in die Tat umgesetzt werden. Der Assistent möchte sich durch eine neue Diskussionsmethode profilieren und der Personalreferent sieht mit der Moderation eine Möglichkeit, an den Außendienstbesprechungen teilzunehmen und dadurch besser die Personalprobleme dieser Mitarbeitergruppe kennenzulernen.

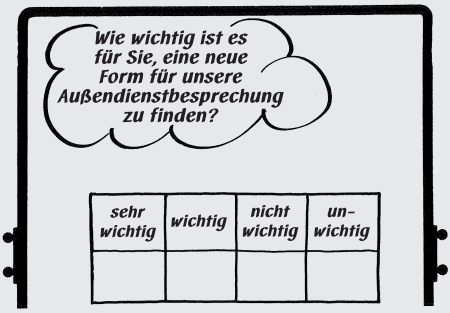
Situation: Diese Moderation umfasst den ersten Nachmittag einer auf eineinhalb Tage angesetzten Besprechung. Die Teilnehmer haben am Vormittag noch in ihren Gebieten gearbeitet. Sie sind zum Mittagessen angereist, das sie jetzt hinter sich haben. Die Moderatoren sind am Vormittag angereist, haben ihre Tafeln aufgebaut und die Moderation technisch und methodisch vorbereitet. Diese Moderation ist als Experiment gedacht. Die Teilnehmer wollen hinterher entscheiden, ob sie diese Sitzungsform für die Zukunft übernehmen wollen.

KurzModeration © WINDMÜHLE VERLAG Hamburg

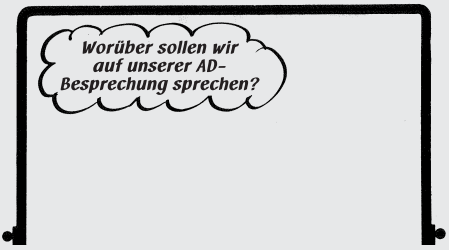
Phasen	Moderationsschritt	Plakat	Zeit
Anwärmen:	Begrüßung durch den AL Bittet dabei die Teilnehmer, konstruktiv bei diesem Sitzungs-experiment mitzumachen.		15.00-15.05
	Einführung in die ModerationsMethode	vorbereit. Plakat	



	Ein-Punkt-Frage:	vorbereit. Plakat	

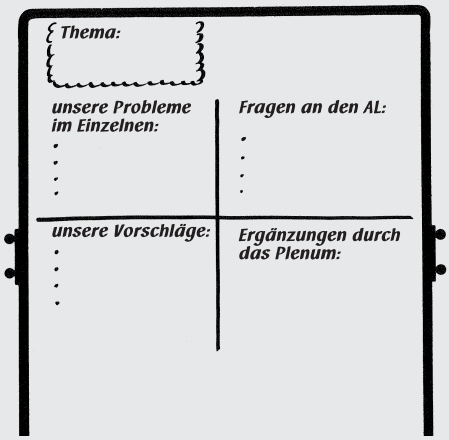


!! Stichworte zu »Was möchten Sie anders haben?« mitvisualisieren.

Phasen	Moderationsschritt	Plakat	Zeit
	Anfangsblitzlicht (kurzes Statement von jedem Teilnehmer): »Was ist ihnen auf dem Weg zu dieser Besprechung heute morgen durch den Kopf gegangen?« !! Aufpassen: Keine Diskussion, keine Bewertung, keine Beantwortung von Fragen		15.15-15.30
Problem-findung:	Kartenfrage:  !! Karten gemeinsam mit den Teilnehmern ordnen	Frageplakat 2 Leerplakate	15.30-16.15
	Themenspeicher erstellen	vorbereit. Plakat	
	Ergänzung des Themenspeichers durch den AL mit seinen Themen, soweit sie die Teilnehmer noch nicht genannt haben		
	Bewertung: »Welche Themen sind für uns gemeinsam so wichtig, dass wir sie unbedingt besprechen sollten?«		
	Pause		16.15-16.30

KurzModeration © WINDMÜHLE VERLAG Hamburg

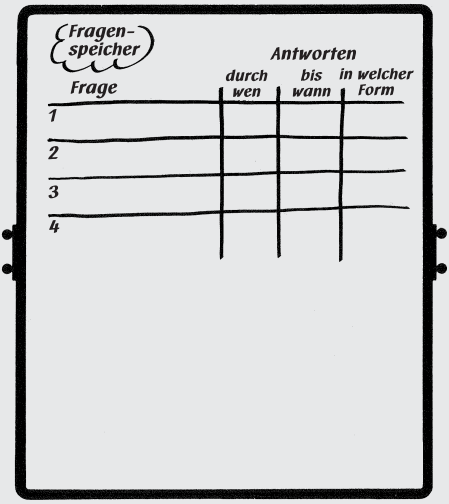
Phasen	Moderationsschritt	Plakat	Zeit
Problem-bearbeitung:	Bildung von Kleingruppen nach Interesse		16.30-16.40
	Kleingruppenarbeit nach folgendem Szenario:	je Kleingr. vorbereit. Plakat	16.40-17.25



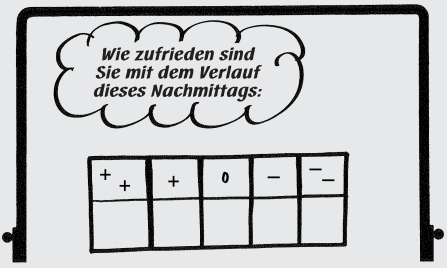
	Vorstellen der Kleingruppenergebnisse. Ergänzung der Kleingruppenplakate durch Plenumsteilnehmer, Sammeln von Fragen im Fragespeicher, Sammeln der Vorschläge im Vorschlagsspeicher	vorbereit. Speicher vorbereit. Speicher	17.25-18.15

!! Falls sich gegen bestimmte Vorschläge aus dem Plenum Widerspruch regt, diesen Vorschlag entweder im Vorschlagsspeicher mit ↯ versehen oder das genaue Problem in den Themenspeicher für eine Neuwahl aufnehmen.

Phasen	Moderationsschritt	Plakat	Zeit
	Beantwortung der Fragen durch AL. Fragen, die nicht unmittelbar beantwortet werden können, werden auf Fragespeicher übernommen:		18.15-18.45



Schlussfrage:



	Ende der Moderation		19.00

KurzModeration © WINDMÜHLE VERLAG Hamburg

Bemerkungen:

1. Wenn noch ausführlicher über die ModerationsMethode gesprochen werden soll, bietet sich statt der Ein-Punkt-Schlussfrage eine Zuruffrage an: »Was hat Ihnen an dieser Besprechungsform gefallen, was hat Ihnen nicht gefallen?« (2 leere Tafeln!) Die Moderatoren visualisieren die Argumente mit. Anschließend kann dann entschieden werden, ob die ModerationsMethode auch am nächsten Tag weiter angewendet werden soll.

2. An diesem Nachmittag konnten mit Sicherheit noch nicht alle wichtigen Probleme diskutiert werden. Wenn die Teilnehmer weiter mit der ModerationsMethode arbeiten wollen, kann am nächsten Morgen in gleicher Weise weiter verfahren werden. Erfahrungsgemäß werden die Themen im zweiten Durchlauf konkreter und damit effektiver bearbeitet.

3. Durch diesen Ablauf werden in gleicher Weise die Interessen des Außendienstleiters wie auch der Teilnehmer befriedigt, denn beide Seiten können ihre Themen zur Sprache bringen, und der Außendienstleiter hat die Möglichkeit, beim Beantworten der Fragen seine Punkte anzusprechen, indem er sie an die Aussagen der Teilnehmer anschließt.