

Eva Neumann, Sabine Heß
sowie Trainernetzwerk study&train

Mit Rollen spielen

Rollenspielsammlung für Trainerinnen und Trainer

managerSeminare Verlags GmbH, Edition Training aktuell

Inhalt

Warum mit (vorbereiteten) Rollen spielen? Ein Vorwort7

1. Vom Schock zum Jubel – Erfolgreiche Inszenierung

Rollen leben, Rollen spielen 15

10 3/4 Schritte zum erfolgreichen Rollespieleinsatz 21

2. Die Rollenspielsammlung

Einführung

Welches Spiel für welches Ziel? 55

Welche Wirkung haben Rollenspiele im Lernprozess? 60

Welche Arten von Rollenspielen finden Sie hier? 60

Wie viele Teilnehmer spielen eine Rolle? 62

Die Spiele Teil I:

Kommunikationstechniken anwenden

1. Ran an die Beschwerde – mit Verständnis 66

2. Mir schmeckt das nicht 72

3. Wer schreibt das Protokoll? 78

4. Die Vorwurfsmühle 82

5. Kampf um die Turnhalle 85

6. Der Bürgerentscheid 89

7. Wer darf mit zum Segeltörn? 96

8. Das Firmenjubiläum 101

9. Die verschollene Berechnung	110
10. Sieben Mal kritisieren	114
11. Das misslungene Praktikum	119
12. Luxuriöser als die Chefin	126
13. Die Urlaubsreise	131
14. Übrigens...	142
15. Stilechtes Grüßen, Begrüßen und Selbstvorstellen.....	146
16. Der „Schwierige“	150
17. Nein oder Ja?.....	155
18. Der Umzug	162
19. Die bittere Pille.....	166
20. Guter Bote, schlechte Nachricht	172
21. Der erste Arbeitstag.....	177
22. Völker austausch	183
23. Zeit für ein gezieltes Gespräch	189

Die Spiele Teil II:

Handlungsziele kommunikativ erreichen

24. Wem sitzt der Affe auf der Schulter?.....	200
25. Das Einzelbüro	205
26. Verlässlichkeit.....	211
27. Die Werbeagentur	215
28. Die Versicherungsgesellschaft.....	221
29. Die pflegebedürftige Mutter	227
30. Spannungen im Pflorgeteam	232
31. Gründung eines Qualitätsteams	241
32. Nie wieder eine kalte Pizza	245
33. Auf dem Weg zur Führungskraft	252
34. Wem gehört der Strand?	258
35. Die Orangenplantage	275
36. Die Küchenübernahme	279
37. Im Schuhhaus DIENER DER FRAU	284
38. Kühlschränke für Eskimos	289
39. Sand für Beduinen.....	295
40. Neue Büromaschinen	301

3. Widerständen widerstehen – vom Umgang mit Herausforderungen

Widerspenstige innere Stimmen	311
Widerstände bei den Teilnehmern	313
Widerspenstige Technik.....	327

4. Spontane Spiele – Praxissituationen von Teilnehmern im Rollenspiel bearbeiten

Erneut 10 3/4 Schritte	331
Fazit.....	346

5. Wissenswertes

Literatur/Quellen	349
Autorenverzeichnis	353
Stichwortverzeichnis	362

Warum mit (vorbereiteten) Rollen spielen – ein Vorwort

Liebe Kommunikationsberaterin, lieber Trainer, liebe Gruppenleiterin, lieber Erwachsenenbildner,

mit welcher Hand greifen Sie normalerweise zuerst nach Ihrem Schuh, wenn Sie ihn anziehen wollen? Sie können sich nicht so genau erinnern? Dann geht es Ihnen wie manchen Teilnehmerinnen und Teilnehmern in Ihren Seminaren, die – nein, in diesem Fall sich nicht ihre Schuhe anziehen, sondern ihre Gespräche effizienter führen wollen: Was sie erreichen wollen, ist ihnen klar – aber wie sie dies in der realen Situation anfangen, meist nicht.

Das Schuhe-Anziehen läuft auf der unbewussten Ebene, also automatisch, recht gut, und so werden wir es hier auch nicht weiter thematisieren. Gespräche hingegen funktionieren manchmal eben nicht „einfach so“. Angenommen, Sie werden von einem Teilnehmer gefragt: *„Wie kann ich meine (beruflichen) Gespräche ‚besser‘ führen?“* Dann versuchen Sie zuerst mit dem Fragenden herauszufinden, wie er in Gesprächssituationen normalerweise vorgeht, um zum Ziel zu kommen.

Und hier liegt die erste große Chance von Rollenspielen. Sie helfen dabei, gewohntes und unbewusstes Verhalten bewusst zu machen: *„Will ich das so? Erreiche ich damit mein Ziel? Welche Alternativen gibt es?“*

Nachdem solche „Blinden Flecken“ ausgeleuchtet sind – eine Videoaufzeichnung, die Rückmeldung von Beobachtern oder Methoden wie der Rollentausch helfen dabei – können neue Verhaltensentscheidungen getroffen werden. Und auch hier leistet das Rollen-

spiel gute Dienste: ungewohnte Handlungen können ausprobiert werden, bevor sie sich im Alltag bewähren sollen.

Warum aber eine Sammlung „fertiger“ Rollenspiele? Sollte man die Rollenspielmethodik nicht vorzugsweise auf aktuelle, real erlebte Fälle anwenden, auf individuelle (Gesprächs-)Situationen, von denen Teilnehmende berichten und für die sie Anregungen, Hilfestellungen, Feedback oder Lösungen suchen?

Nicht immer haben wir als Trainerinnen und Berater optimale Bedingungen für solche Ad-hoc-Rollenspiele. Ein kurzes Seminar mit hoher Teilnehmerzahl begrenzt den „Spielraum“ und konzentriert das Seminarprogramm. Hier sind Methoden gefragt, die in kurzer Zeit alle Seminarteilnehmenden ansprechen und einbeziehen, und die im gleichen Zug individuelle Fragestellungen beantworten können. Ein vorbereitetes Rollenspiel lässt sich für bestimmte Zwecke mit Gewinn einsetzen:

- ▶ Mit einem vorbereiteten Rollenspiel können Sie gezielt *in ein Kommunikationsthema einführen, Inhalte und Fragestellungen vermitteln und sie emotional verankern*. Manche Seminarbesucher haben zu Beginn des Seminars aus verschiedenen Gründen nur unspezifische oder gar keine Fragestellungen: Dem einen erscheint sein Anliegen zu komplex, um es zu schildern; ein anderer hat zu Beginn schon eine frühe Arbeitsschicht hinter sich und will einfach erstmal „ab- oder umschalten“. Nicht wenige starten „kalt“, ohne innere Vorbereitung in das Seminar, oder kommen gar unfreiwillig. Ein Rollenspiel hilft all diesen Personen, „hineinzufinden“. Wenn das Spiel die betriebliche Wirklichkeit oder berufliche Situationen der Teilnehmenden annähernd trifft, ist es ein Assoziationsfeld für eigene Erfahrungen und damit verbundene Fragen.
- ▶ Ein vorbereitetes Rollenspiel kann durch seine Planbarkeit im Ablauf und durch ein absehbares Ergebnis ein „*Schlüsselerlebnis*“ werden und Aha-Effekte erzeugen. Noch unmotivierte Teilnehmende sind nach einem solchen „Warm-up“ wesentlich aufgeschlossener für das Programmangebot.

- ▶ Ein weiterer Vorteil: Mit einem vorbereiteten Rollenspiel *aktivieren Sie alle Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer*, denn sie können es in parallelen Arbeitsgruppen durchführen. Die Rollenbeschreibung bietet einen Anhaltspunkt, der Ablauf schafft einen Rahmen und gewährleistet den Teilnehmenden damit eine gewisse Sicherheit beim Spielen. Auch wenn sich Einzelne entscheiden mögen, nicht mitzuspielen – Rollenspiele sind „Geschichten aus dem Leben“, und diese sorgen von ganz alleine dafür, dass auch scheinbar Uninteressierte plötzlich als Zeugen des Geschehens mitfühlen, mitdenken oder mitdiskutieren.
- ▶ Als Spielleiterinnen entscheiden wir uns auch für vorbereitete Rollenspiele, wenn Teilnehmende befürchten, sich durch ein eigenes Beispiel mit ihren Kommunikationsschwierigkeiten vor den anderen zu „outen“. *Bei fehlender Vertrautheit* (am ersten Tag, bzw. bei Kurz-Seminaren) oder in Anwesenheit von Kollegen oder Vorgesetzten geraten manche in einen inneren Konflikt, weil sie gleichzeitig lernen und fragen, andererseits jedoch kompetent wirken wollen. Ein vorbereitetes Rollenspiel mit treffender Nähe zur erlebten Praxis der Teilnehmer schützt Einzelne, weil es alle gleichermaßen einbezieht.
- ▶ Falls der Anlass für das Seminar ein Kommunikationsproblem innerhalb der Gruppe ist, kann der Trainer den vorher recherchierten Fall leicht verfremdet als Rollenspiel inszenieren. Das „*heiße Eisen*“ kann auf diese Weise angepackt und bearbeitet werden.
- ▶ Vorbereitete Rollenspiele ermöglichen es gerade Teilnehmenden mit geringer oder mittlerer Berufserfahrung, die viele Praxis-situationen noch nicht kennen, in geschütztem Rahmen *neue Verhaltensweisen oder -strategien zu erproben* oder „typische“ schwierige Situationen nachzuvollziehen und zu reflektieren.
- ▶ Und: Wer noch am Beginn seiner Trainerlaufbahn steht und die verschiedenen Methoden für sich gerade erprobt, wird an vorbereiteten Rollenspielen schätzen, dass sie *besser planbar* sind hinsichtlich Zeitaufwand, Ablauf und zu erwartendem Ergebnis. Sie geben damit auch dem Leitenden des Spiels mehr Sicherheit.

Im Laufe ihrer Seminarpraxis haben die Netzwerker/innen der study&train GmbH, Stuttgart zu den zentralen Lernbereichen in (Kommunikations-)Seminaren eine Vielzahl von Rollenspielen entwickelt. Die meisten darin geschilderten Situationen sind von Teilnehmenden real erlebt worden. Wir haben Rollenspiele daraus gemacht, weil diese Situationen etwas „Typisches“ enthalten und sich viele andere Teilnehmer darin wiederfinden konnten.

Die in diesem Buch vorgestellten Beispiele ergänzen Ihre bisherige Auswahl von Rollenspielen und steigern damit Ihre Flexibilität, verschiedene Zielgruppen anzusprechen und unterschiedliche Lernziele abzudecken. Diese Sammlung erfüllt manchem Trainer, mancher Trainerin zudem auch das Bedürfnis nach Abwechslung.

Ein Rollenspielbuch wäre nicht vollständig ohne den Blick auf Rollenspiele, die aus Teilnehmerfällen „ad hoc“, also erst vor Ort im Seminar, entwickelt werden.

- ▶ Teilnehmende mit langjähriger Berufserfahrung profitieren mehr von einem Ad-hoc-Rollenspiel, in dem sich ihre ganz spezifische Situation darstellen lässt. So lassen sich Lösungen für gegenwärtige individuelle Herausforderungen erarbeiten, beispielsweise für Konfliktsituationen oder Entscheidungsfindungen. Im Gegensatz zu einer kognitiv, also „mit dem Kopf“ herausgefundenen Lösung berücksichtigt die im Rollenspiel erarbeitete Variante das emotionale Erleben der Beteiligten.
- ▶ In Rollenspielen zu eigenen, bereits erlebten Situationen können Einzelne ihr Erlebnis „aufarbeiten“ und die Lernchancen aus derjenigen Situation besser nutzen, die gemäß ihrem eigenen Urteil damals nicht ideal gelaufen war.
- ▶ Ebenso sinnvoll kann es sein, Situationen gezielt zu üben, von denen die Teilnehmer wissen, dass sie ihnen bevorstehen. Sei es das Gespräch mit einem herausfordernden Mitarbeiter, sei es die Moderation eines Projektteams, sei es die abschließende Verkaufspräsentation ... Der Transfer erfolgt in jedem Fall zeitnah im Anschluss an das Seminar – was könnte ihn besser absichern?!

- ▶ Wenn das Seminar nur eine einzige kommunikative Fragestellung anspricht, haben die Teilnehmenden ähnliche Zielvorstellungen. Dann sind Ad-hoc-Rollenspiele eine Möglichkeit, das enge thematische Spektrum individuell auszuleuchten. Die weniger erfahrenen Teilnehmer lernen durch die Beispiele der „älteren Hasen“ ihre Aufgabe in neuen abwechslungsreichen Facetten kennen.

So lässt sich sagen: Wenn genügend Zeit vorhanden und die Gruppe vertraut miteinander ist, dann ziehen wir die Ad-hoc-Rollenspielmethodik vor, weil sie individuelleres Arbeiten ermöglicht. Das genaue Anliegen der Teilnehmenden oder die treffende Fragestellung sollten hier zunächst sorgfältig erhoben werden, bevor man mit der Inszenierung beginnt.

Mehr zu Ad-hoc-Rollenspielen auf den Seiten 329 ff.

Als erfahrener Trainer oder erfahrene Beraterin werden Sie Freude an den immer neuen Situationen haben, denen Sie durch die Ad-hoc-Rollenspiele begegnen. Da Sie genügend innere Ruhe besitzen, um sich auf die Offenheit einer nicht vorstrukturierten Seminarsituation einzulassen, können Sie methodisch kreativ sein und immer wieder eine neue passende Inszenierungsweise finden. Natürlich können Sie vorbereitete und Ad-hoc-Rollenspiele angepasst auf die Seminarsituation auch parallel anwenden.

Was finden Sie in diesem Buch neben einer Sammlung von 40 Rollenspielen? Im Kapitel „*Vom Schock zum Jubel*“ wird beschrieben, wie das „Einrollen“ gut funktioniert, also das Vorbereiten der Rollenspiele mit den Teilnehmenden. Wir schildern, welche „Knöpfe“ während der Durchführung zur Verfügung stehen und mit welchem Effekt sie „gedrückt“ werden und stellen schließlich dar, wie Rollenspiele variantenreich ausgewertet werden können.

Trotz aller Planung und Methodenvielfalt gibt es immer wieder Herausforderungen durch die Teilnehmenden (oder die Technik). Sie sind gewissermaßen das „Salz in der Suppe“ und im Kapitel „*Widerständen widerstehen*“ schlagen wir Ihnen Wege zum Umgang mit solchen Situationen vor.

In „*Spontane Spiele*“ lesen Sie abschließend, wie Sie aktuelle Fragen und Anliegen, die von Teilnehmenden selbst eingebracht werden, in Rollenspielen aufgreifen und bearbeiten.

Ein herzlicher Dank geht an die Kolleginnen und Kollegen vom Trainernetzwerk study&train, Stuttgart, für die wertvollen Beiträge, seien es Rollenspiele oder Texte. Das Buch ist ein lebendiges Beispiel für praktisches Netzwerken. Das Ganze ist wieder einmal mehr als die Summe seiner Teile, denn es gab auch zwischen den geschriebenen Zeilen viele kreative Gespräche und weiterführende Ideen, die unsere Arbeit bereichern.

Ein besonderer Dank geht auch an „unsere“ Männer, Andreas und Hans, dafür, dass sie uns viele Stunden und Tage den Rücken freigehalten haben. Schön, dass wir auch in unseren Partnerschaften immer wieder mit unseren Rollen spielen können.

Und nun wünschen wir Ihnen zahlreiche Anregungen, und Ihren Teilnehmern sowie Ihnen viel Spaß beim Ausprobieren der Spiele!

Eva Neumann und Sabine Heß, 2005

PS: Vielleicht haben auch Sie neue, eigene Rollenspiele entworfen oder bewährte Rollenspiele weiterentwickelt und möchten diese veröffentlichen? Haben Sie Fragen zum Thema Rollenspiele, die das Buch nicht beantwortet? Oder weitere Antworten zu herausfordernden Rollenspielsituationen? Wir freuen uns, wenn Sie uns Ihre Ideen zusenden, vielleicht werden wir dann bald „*mit noch mehr Rollen spielen*“, mit Ihnen als Mitautor ... Hier der kurze Weg zu uns:

eva.neumann@kommunikativeshandeln.de
sabine.hess@flextrain.de



28.

Die Versicherungsgesellschaft

von Christine Oberpaur

Überblick



Zwei Mitarbeiter in der Leistungsabteilung einer privaten Krankenversicherung, Herr Bauer und Herr Kraft, haben Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit.

Kurzbeschreibung

- ▶ Konfliktvermittler und Mediatoren in Ausbildung.
- ▶ Teilnehmende an einem Konfliktmanagementseminar.

Zielgruppe

- ▶ Spezielle Kommunikationssituationen: Zum Üben von Paraphrasieren (Wiedergeben der Mitteilungen in eigenen Worten) und VEE (Verbalisieren Emotionaler Erlebnis-inhalte nach Rogers).
- ▶ Anwendung verschiedener Frage- und Kommunikationstechniken aus dem Bereich Beratung/Coaching.
- ▶ Vermittlung in Konflikten/Mediation.
- ▶ Konfliktgespräche zwischen zwei Konfliktparteien.

Lernziele

- ▶ Es kann nach der theoretischen Grundlagenvermittlung (Aktives Zuhören und Fragetechniken) eingesetzt werden, um eine oder mehrere Gesprächstechniken auszuprobieren.
- ▶ Es kann zum Einüben einer oder mehrerer Prozessphasen in der Mediation verwendet werden (z.B. Phase 3: mithilfe von Fragetechniken die Parteien weg von ihren Positionen und hin zu ihren Interessen führen).

Einsatz

Spielen und auswerten



Situation Eine Gesprächssituation zwischen Herrn Bauer, 49 Jahre alt, Sachbearbeiter (kaufmänn. Lehre), seit 20 Jahren im Unternehmen und seinem Kollegen, Herrn Kraft, 29 Jahre alt, ebenfalls Sachbearbeiter (kaufmänn. Lehre, DV-Koordinator), seit zwei Jahren im Unternehmen. Beide müssen im Rahmen einer 3-jährigen Projektarbeit (Entwicklung eines neuen, computergestützten Abrechnungssystems) in einem Büroraum zusammenarbeiten.

Die Zusammenarbeit funktioniert seit einiger Zeit nicht mehr; beide reden nicht mehr miteinander; der Vorgesetzte hat einen Konfliktberater hinzugezogen, da sich die Streitthemen häufen.

Rollen ► **Herr Bauer**

Seit einem Jahr müssen Sie im Rahmen eines Projekts in einem Büroraum mit Herrn Kraft zusammenarbeiten. Sie sind beide Sachbearbeiter bei einer Versicherungsgesellschaft. Das Projekt soll ca. drei Jahre laufen; Ziel ist die Entwicklung eines neuen, computergestützten Abrechnungssystems. Sie arbeiten schon seit 20 Jahren im Unternehmen und haben sich viel Versicherungsfachwissen angeeignet. Sie sind 49 Jahre alt.

Herr Kraft ist jünger (29 Jahre) und erst seit zwei Jahren im Unternehmen, hat sich aber durch sein EDV-Wissen eine unentbehrliche Position erarbeitet; er ist inzwischen DV-Koordinator.

Jetzt müssen Sie auf Grund einer Anweisung vom Vorstand mit ihm dieses neue Projekt durchführen.

Es vergeht kaum ein Tag, an dem Sie sich nicht über Herrn Kraft ärgern: Dieser kommt morgens konstant zu spät, hängt erst einmal am Telefon, geht dann Kaffee trinken und schließlich raucht er ununterbrochen (Sie sind Nichtraucher, vor drei Jahren haben Sie aufgehört). Der Schreibtisch von Herrn Kraft sieht entsprechend

chaotisch aus. Letzte Woche sind einige wichtige Unterlagen verschwunden, was für Sie beide Folgen haben könnte. Sie vermuten, dass Herr Kraft diese in seinem Chaos nicht mehr findet oder sie sogar mit Absicht hat verschwinden lassen. Manchmal vergisst er auch, Ihnen wichtige Telefonate auszurichten und Termine weiterzugeben. Das ärgert Sie besonders.

Vor drei Wochen war ein Termin beim Vorstand zur Präsentation Ihres Projekts geplant, den Herr Kraft Ihnen nicht mitgeteilt hat. Dadurch konnten Sie sich nicht vorbereiten und erfuhren erst einen Tag zuvor davon. Herr Kraft behauptet, Ihnen diesen Termin genannt zu haben. Hierüber sind Sie beide in einen heftigen Streit geraten. Seitdem reden Sie nicht mehr mit Herrn Kraft.

Zu allem Übel will Herr Kraft jetzt auch noch zur gleichen Zeit Urlaub nehmen wie Sie. Sie haben aber die Auflage vom Chef, abwechselnd in den Urlaub zu gehen, damit immer einer von Ihnen für die Projektarbeit zur Verfügung steht. Hierüber sind Sie nochmals in Streit geraten; Sie sind der Meinung, dass der jüngere Mitarbeiter, der keine Familie hat, sich nach Ihnen zu richten hat, da Sie schließlich der ältere sind und Familie haben.

Der Chef hat nun einen außenstehenden Konfliktberater/in mit der Konfliktklärung beauftragt.

► **Herr Kraft**

Seit einem Jahr müssen Sie im Rahmen eines Projekts in einem Büroraum mit Herrn Bauer zusammenarbeiten. Dieser ist 49 Jahre alt und schon seit 20 Jahren im Unternehmen tätig. Sie beide sind Sachbearbeiter bei einer Versicherungsgesellschaft. Das Projekt soll ca. drei Jahre laufen; Ziel ist die Entwicklung eines neuen computergestützten Abrechnungssystems.

Sie sind jünger (29 Jahre alt) und arbeiten erst seit zwei Jahren im Unternehmen; auf Grund Ihres Computerwissens sind Sie inzwischen DV-Koordinator geworden und haben sich dadurch eine fast

unentbehrliche Position erarbeitet. Zuvor waren Sie bei einer Computerfirma, bei der es Ihnen aber zu chaotisch zugging.

Sie sind gar nicht begeistert, dass Sie mit Herrn Bauer zusammen das Projekt durchführen müssen, da dieser ein richtiger „Grif-felspitzer“, ist: völlig unflexibel, penibel auf Ordnung bedacht, regt sich immer über Ihren „unordentlichen“ Schreibtisch auf. Er behauptet, Ihnen fehle der notwendige Überblick, dabei verbeißt er sich in Kleinigkeiten, arbeitet doppelt so viel und erreicht weniger als Sie; manchmal behauptet Herr Bauer sogar, irgendwelche Unterlagen seien verschwunden; wahrscheinlich „blickt er es selber nicht mehr“, vermutlich schon altersbedingte Vergesslichkeit!

Neulich behauptete er, Sie hätten ihm den Präsentationstermin beim Vorstand, bei dem Sie beide Ihr Projekt vorstellen sollten, nicht mitgeteilt, und er sei dadurch in Stress gekommen. Sie wissen genau, dass Sie ihm Bescheid gesagt haben, das hat er nur wieder vergessen! Es gab einen Riesenstreit, seitdem reden Sie nicht mehr miteinander.

Sobald Sie sich eine Zigarette anzünden, reißt Herr Bauer alle Fenster auf. Das ist doch lächerlich. Wenn ihm das Rauchen nicht passt, kann er ja aus dem Zimmer gehen.

Zu allem Übel will Herr Bauer jetzt auch noch zur gleichen Zeit Urlaub nehmen wie Sie. Sie haben aber die Auflage vom Chef, abwechselnd Urlaub zu nehmen, damit immer einer von Ihnen für die Projektarbeit zur Verfügung steht. Hierüber sind Sie beide nochmals in Streit geraten; Sie hatten zuerst Ihren Urlaub eingereicht und sind der Meinung, dass Sie Vorrang haben.

Der Chef hat nun einen außenstehenden Konfliktberater/in mit der Konfliktklärung beauftragt.

Sie möchten ihm und dem Vorstand mitteilen, dass Herr Bauer mit der Aufgabe überfordert ist. Sie möchten einen anderen Mitarbeiter für dieses Projekt.

► **Mediator/in**

Sie wurden vom Vorgesetzten der Herren Bauer und Kraft gebeten, im Gespräch zu vermitteln.

- Geben Sie die Situationsbeschreibung an alle Spieler (auch an den/die „Mediator/in“) aus; die Rollenbeschreibungen zu Herrn Bauer und Herrn Kraft nur jeweils an den Spieler.
- Die beiden Rollenspieler lesen ihre Rolle durch.
- Die Personalabteilung hat sich an den firmenexternen Berater gewendet.
- Es können sich verschiedene Berater/Mediatoren abwechseln, während die Rollenspieler für die beiden Parteien dieselben bleiben.
- Pro Berater/Mediator sollte nicht länger als 20 Min. gespielt werden.
- Das Rollenspiel ist besonders gut für Videoaufzeichnung und -auswertung geeignet.

Durchführung

Erhalten beide Parteien gleich viel Zeit und Zuwendung seitens des Beraters/Mediators?

Beobachtung

- Wie schafft der Berater es, die Parteien wieder miteinander ins Gespräch zu bringen?
- Wann wird „aktiv zugehört, gespiegelt, paraphrasiert“, wann wird eine gute Frage gestellt (z.B. hypothetische, zirkuläre, Meta-Frage), wann wird „deeskalierende“ Technik angewendet (z.B. „Reframing“, VEE), wie wird mit ständigem Unterbrechen der anderen Partei umgegangen?
- Wie sind die nonverbalen Körpersignale, ist der Blick bifokal (immer beide Parteien im Auge behaltend)?
- Fortgeschrittene: Mit welchen Techniken ist es dem Mediator gelungen, auf die Interessensebene zu kommen?

- Reihenfolge der Rückmeldung: zuerst Hauptrollenspieler (Berater/Mediator), dann erst die Parteien: Was lief gut, was weniger gut?

*Moderation
der Auswertung*

- ▶ Vertiefende Fragen an die Mitspieler und Feedback von Seiten der Beobachter: Wo wurden die verschiedenen Kommunikationstechniken gut angewendet? Wie fühlten sich die „Parteien“ vom Berater/Mediator verstanden? Wie ist es dem Berater gelungen, das Vertrauen der Parteien zu erlangen?
- ▶ Es kann eventuell auch ein Beobachtungsbogen erstellt werden. Wenn es um das Training des Einsatzes bestimmter Kommunikationstechniken geht, können die Beobachter z.B. eine „Strichliste“ führen, wie oft Paraphrase, VEE, offene Fragen usw. beobachtet wurden.

Außerdem ...



Varianten

Das Rollenspiel kann in zwei Versionen gespielt werden:

- ▶ In der ersten Version trifft sich der Berater/Mediator zum ersten Mal mit den Parteien. Dabei ist das Ziel, verschiedene Kommunikationstechniken zu üben: Aktives Zuhören, VEE, deeskalierende Sprache, Konfliktgespräch führen etc.
- ▶ In der zweiten Version zum Training für die Mediationsphasen: Phasenspezifisches Vorgehen, insbesondere bei Phase 3: von den Positionen auf die Interessen führen.

Das Rollenspiel kann auch

- ▶ nur mit einer Partei gespielt werden, z.B. „beschwert“ sich eine Partei bei einem (Konflikt-)Berater;
- ▶ zwischen den beiden Parteien allein durchgespielt werden, ohne Einschaltung eines (Konflikt-)Beraters, im Rahmen eines gemeinsamen Konfliktgesprächs.

Hat Ihnen diese Leseprobe gefallen?

Als Mitglied von **Training aktuell** erhalten Sie beim Kauf von Trainingsmedien Sonderpreise. Beispielsweise bis zu **20% Rabatt auf Bücher**.

Zum Online-Shop

Training *aktuell* einen Monat lang testen



Ihre Mitgliedschaft im Testmonat beinhaltet:

- ▶ eine ePaper-Ausgabe **Training aktuell** (auch Printabo möglich)
- ▶ **Teil-Flatrate** auf 5.000 Tools, Bilder, Inputs, Vertragsmuster www.trainerkoffer.de
- ▶ **Sonderpreise** auf Trainingsmedien: ca. **20% Rabatt** auf auf Bücher, Trainingskonzepte im Durchschnitt **70 EUR günstiger**
- ▶ **Flatrate auf das digitale Zeitschriftenarchiv**: monatlich neue Beiträge, Dossiers, Heftausgaben

Mitgliedschaft testen