

Rollenspiel

 Methode	Das Rollenspiel als Ausbildungsmethode
 Sozialform	Team Gruppen 3-x Beteiligte
 Ziele	Schlüsselkompetenzen fördern Einen „Blick“ für alle Rollen schaffen Mängel beseitigen
 Phasen	Vier Phasen: Aufwärmphase, Spielphase, Entlassungsphase, Reflexionsphase
 Hilfe / Quellen	www.ada2go.de www.bibb.de

Inhalt

Was ist das Rollenspiel in der Ausbildung?	2
Wie ist die Ausbildungsmethode Rollenspiel aufgebaut?	2
Was ist die Aufwärmphase?	2
Wozu dient die Spielphase?	3
Was bringt die Entlassungsphase?	3
Was passiert in der Reflexionsphase?	4
Welche Varianten der Methode Rollenspiel gibt es?	4
Für welche Themen eignet sich das Rollenspiel besonders gut?.....	5
Probleme und Nachteile im Rollenspiel	6
Beispielhafte Planung.....	7

Was ist das Rollenspiel in der Ausbildung?

Die **Ausbildungsmethode Rollenspiel** ist perfekt dafür geeignet, dass deine Auszubildende auf die betriebliche Praxis vorbereitet werden, ohne das eventuelle Fehler eine Konsequenz nach sich ziehen. Mit dem Rollenspiel kannst du deinen Auszubildenden auch "den Spiegel" vorhalten, Beispielweise, wenn sie nicht sehr kundenfreundlich in einem Gespräch waren oder ähnliches.

Das Rollenspiel zählt zu den **entwickelnden** Ausbildungsmethoden. In der Methodenklassifizierung kann man das Rollenspiel als Verhaltens fördernde Ausbildungsmethode sehen. Ein gut geplantes und durchgeführtes Rollenspiel führt immer dazu, die eigene Verhaltensweise bewusst zu erleben und auch andere Individuen besser Wahrnehmen zu können. Das Rollenspiel zählt zu den entwickelnden Ausbildungsmethoden weil damit auch Probleme und Konflikte dargestellt und analysiert werden können, ein gewünschtes Verhalten wird eingeübt und führt zur persönlichen Weiterentwicklung und Bewusstseinsweiterung.

Wie ist die Ausbildungsmethode Rollenspiel aufgebaut?

Die Anzahl der Phasen im Rollenspiel werden unterschiedlich interpretiert und daher wirst du bei der Recherche auch entsprechende Unterschiede feststellen. In der Regel unterscheiden wir **im Rollenspiel vier Phasen**:

- Aufwärmphase
- Spielphase
- Entlassungsphase
- Reflexionsphase

Was ist die Aufwärmphase?

In der **Aufwärmphase** des Rollenspiels sollen alle Beteiligten locker und entspannt werden. In dieser Phase kann auch eine Information erfolgen, allerdings nur so, dass die Spielphase nicht vorweggenommen wird. Da der Wechsel von Aufwärmphase zur Spielphase so undurchsichtig ist, sollte man sich hier tatsächlich um die Aufwärmung kümmern, also: Small Talk, Kaffee trinken und mental "darauf vorbereiten" ;-)

Wozu dient die Spielphase?

Die größte Phase ist die **Spielphase**. Sie ist auch der Grund, wieso bei manchen Beschreibungen zum Rollenspiel mehr als vier Phasen beschrieben werden: nämlich weil alle Inhalte noch einmal in eine separate Phase unterteilt werden. Denn in der Spielphase passiert Folgendes:

- Die Beteiligten erarbeiten ein relevantes Thema. In der Ausbilderpraxis steht das Thema schon vorab fest, aber im Sinne des Rollenspiels sollte das eigentlich nicht so sein. Um einen Mittelweg zu finden, könnte die ausbildende Person einfach 2-3 Themenvorschläge mitbringen, die dann diskutiert werden. Im Anschluss wird eine konkrete Ausbildungssituation besprochen und festgelegt.
- Ist die Situation festgelegt, werden die Rollen für das Rollenspiel definiert und erarbeitet.
 - Es gibt immer Spielrollen, Beobachterrollen und Spielleiterrollen. Die Beobachterrolle kann auch wegfallen, sollten zu wenige Beteiligte anwesend sein. Näheres dazu in den "Varianten des Rollenspiels".
- In der eigentlichen Spielphase wird die Situation von den Spielrollen durchgeführt. Auch ein Rollenwechsel ist notwendig, sofern es die Anzahl der Beteiligten zulässt.

Was bringt die Entlassungsphase?

Nach der Spielphase kommt die Entlassungsphase. Viele unserer Kunden belächeln sie, allerdings ist es enorm wichtig alle Beteiligten aus ihrer Rolle zu entlassen. Es muss klargestellt werden, dass das Spiel vorbei ist und jeder wieder sich selbst sein darf.

Warum ist das so? Ganz einfach: Durch das Rollenspiel versetzen wir uns in eine fremde Rolle und das hinterlässt im Unterbewusstsein Eindruck. Wenn jetzt direkt mit der Auswertung gestartet wird, führt dies in den meisten Fällen zu Problemen und auch Konflikten. Daher werden alle Personen aus ihren Rollen "entlassen", quasi als Schlussstrich.

Was passiert in der Reflexionsphase?

Wenn nun wieder jeder sich selbst ist, kommt die Reflexion. Sie wird auch Auswertungsphase genannt. Zunächst wird die Spielleitung die Regeln erläutern, also wer wann an der Reihe ist und was an Feedback kommen sollte (nicht inhaltlich, sondern der Rahmen). Im Grunde hat sich folgende Liste bzw. folgender Ablauf gut bewährt:

1. Zunächst sollen die Spieler ihr Feedback äußern. Dazu zählt auch der persönliche Eindruck: Was haben die einzelnen Spieler in ihrer Rolle erlebt? Wie haben sie den/die andere/n erlebt? Was haben sie in den einzelnen Rollen gefühlt?
 1. Hierbei wird beispielsweise auch auf Mimik und Gestik eingegangen. Wie wurde die Rolle gespielt? Lustlos, motivierend?
2. Danach, wenn vorhanden, erzählen die Beobachter, was sie während des Rollenspiels beobachtet haben. Was hat ihnen gefallen? Was nicht? Wichtig ist hier eine Beurteilung zu geben, keine Wertung!
3. Reflexion der Spieler aufgrund des erhaltenen Feedbacks.
4. Erkenntnisse festhalten, dass Rollenspiel auf Situationen der Ausbildung ummünzen
5. Am Ende ist der Spielleiter an der Reihe und gibt ergänzende Hinweise, Feedback oder Lösungswege. Handlungsalternativen können besprochen und eine klare Zielvereinbarung muss getroffen werden. Auch ein Ausblick, wie das ganze Rollenspiel im Nachgang gefestigt und wiederholt werden kann.
6. Da das Rollenspiel vorbei ist, sollten die Auszubildenden alles verschriftlichen und ihre Erkenntnisse in einem Bericht festhalten.

Welche Varianten der Methode Rollenspiel gibt es?

Das Rollenspiel kann in unterschiedlichen Varianten umgesetzt werden:

- **"Standard"**: Für ein übliches Rollenspiel sollten alle Rollen besetzt werden. Die Anzahl der Beteiligten liegt meist bei 3-9, können aber auch mehr sein.
- **Multiple Rollenspiele**: Hier übernehmen die Teilnehmer auch zeitgleich die Spiel- und Beobachterrolle.
- **Single Rollenspiele**: Ein Rollenspiel kann auch nur zwischen zwei Personen stattfinden. Die Beobachterrolle fällt weg.
- **Virtuelle Rollenspiele**: Diese Art des Rollenspiels kann nur auf ausgewählte Themen angewandt werden und findet virtuell oder telefonisch statt.
- **Stellvertreterspiele**: Die sogenannten "Stellvertreter" übernehmen die einzelnen Rollen, das können Beispielsweise Figuren, Marionetten oder Handpuppen sein.

Für welche Themen eignet sich das Rollenspiel besonders gut?

Du solltest das Rollenspiel in der Ausbildung wählen, wenn es um eine **konkrete** und vor allem **lebensnahe** Situation im Umgang mit anderen geht. Dies funktioniert eigentlich in allen Ausbildungsberufen und zu sehr vielen Themen. Wir zeigen dir hier eine kleine Auswahl an typischen Themen für das Rollenspiel inklusive der passenden Zuordnung in ein Ausbildungsrahmenplan:

Zuordnung AO	Thema
Verkäufer/in Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten	Reklamation eines Kunden kundenfreundlich erfassen, beurteilen und bearbeiten.
Automobilkaufleute Kundendienst organisieren und Servicebereich unterstützen	Kundenwünsche ermitteln
Kaufleute für Büromanagement Auftragsinitiierung	Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten
Tischler/in Kundenorientierung und Serviceleistungen	Kundenbezogene Verhaltensregeln anwenden, insbesondere im Hinblick auf dauerhaften wirtschaftlichen Betriebserfolg. (Reklamation, Beratung etc.)
Umwelttechnische Berufe Kundenorientiertes Handeln	Gespräche und Verhandlungen kundenorientiert führen.

Probleme und Nachteile im Rollenspiel

Wo Licht ist, ist auch Schatten. Daher müssen Nachteile und Probleme angesprochen werden. Zu den wichtigsten Nachteilen eines Rollenspieles zählen die folgenden Punkte:

- **Schüchterne Beteiligte** können sich verschließen und sind nicht offen für das Spiel. Dies kann auch zur (panischen) **Angst** vor der kommenden "Aufgabe" führen.
- **Angst** sich vor den Beteiligten **lächerlich** oder **kleinzumachen**.
- **Fehlende Aufwärmphase** oder schlecht durchgeführte Aufwärmphase und ein zu abrupter Start des Rollenspiels kann ebenso zu Angst, Hemmungen oder Demotivation führen.
- Wenn der Spielleiter vorab **zu viel plant und festlegt**, gibt es wenig Spielraum, was dem Rollenspiel schadet.
- Die ausgesuchte Situation ist nur **eine rein fiktive**: Die Beteiligten verstehen dann vielleicht den Sinn nicht sich realitätsnah zu verhalten.
- Der Spielleiter **greift zu häufig** in das Rollenspiel ein, **kommentiert** während der Spielphase oder **kritisiert** die Beteiligten.
- **Keine Zeit**: Unter Zeitdruck durchgeführte Rollenspiele sind für alle Beteiligten sehr belastend.

Beispielhafte Planung und Ablauf

Ausgangssituation

Wir sind ein Schuhladen und haben heute mitbekommen, wie unsere Auszubildende sehr unfreundlich und überhaupt nicht kundenorientiert eine Beschwerde entgegennahm. Okay, sie nahm sie gar nicht entgegen, denn die Kundin verlies Wutentbrannt den Laden.

An der Situation können wir nichts mehr ändern, die Kundin ist uns nicht bekannt, also sind wir nicht in der Lage, uns bei ihr zu entschuldigen. Als pädagogisch-wertvolle Ausbilder nehmen wir diese Situation zum Anlass um der Auszubildenden die Situation spielerisch vor Augen zu führen und unter dem Strich eine Verbesserung im Verhalten zu erzielen.

Unsere Ziele in dieser Unterweisung, mit Hilfe des Rollenspiels:

- Unsere Auszubildende soll erfahren, wie sich die Kundin gefühlt hat.
- Sie soll die Situation im Rollenspiel besser lösen.
- Nach der Unterweisung weiß sie, wie wichtig Kundenservice ist und wird in Zukunft besser handeln.

Planung

Als Ausbilder planen wir nun das Rollenspiel. Im Sinne der Freiheiten im Rollenspiel geht es hier lediglich um **Zeit**, **Ort** und mögliche **Ziele**.

Planliste: Rollenspiel	
Ort	Direkt im Schuhladen
Zeitraumen	Von 8:00 Uhr bis 10:00 Uhr. Unser Ladengeschäft öffnet erst um 10:00 Uhr, daher ist es ganz passend, dass Rollenspiel vorher durchzuführen.
Beteiligte	Ausbilder, Auszubildende
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Unsere Auszubildende soll erfahren, wie sich die Kundin gefühlt hat. • Sie soll die Situation im Rollenspiel besser lösen. • Nach der Unterweisung weiß sie, wie wichtig Kundenservice ist und wird in Zukunft besser handeln.
Nachgelagertes	Am nächsten Tag werden wir alle Erkenntnisse noch einmal revue passieren lassen und in einem Lehrgespräch über den Kundenservice und die Annahme einer Reklamation sprechen.
Zuordnung der Unterweisung in den betrieblichen Ausbildungsplan	In unserem Ausbildungsplan behandeln wir mit dieser Unterweisung den Punkt „Kundenorientiertes Handeln“. Dieser ist im Ausbildungsrahmenplan der AO „Verkäufer/in“ unter dem Richtlernziel „§ 8 Abs. 2 Nr. 2.2 Umtausch, Beschwerde und Reklamation“ und Groblernziel „„§ 8 Abs. 2 Nr. 2.2 a) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln.“ zu finden.

Zeitliche Planung

Rollenspiel Planungsverlauf und Hinweise „Beschwerde“				
Phase	Zeit	Was	Wer	Warum
1 Aufwärmphase	10 Minuten	Lockeres Gespräch	Beide	Hemmungen und Angst nehmen
2 Spielphase	1 Stunde	Thema vorstellen	Ausbilder	Zielklarheit
		Thema besprechen	Beide	Aktivierung
		Thema festhalten		
		Rollen definieren		Zielklarheit
		Rollen verteilen		Zielklarheit
		Spielphase 1 Auszubildende = Kundin Die Auszubildende spielt die Kundin und möchte sich beschweren. Ausbilder = Verkäufer Der Ausbilder spielt die Auszubildende und lässt die Beschwerde nicht zu und ist unfreundlich.		
Spielphase 2 Auszubildende = Auszubildende Die Auszubildende wechselt in die Rolle der Verkäuferin Ausbilder = Kunde mit einer Beschwerde		Die Auszubildende wechselt die Rolle und wird wieder die Verkäuferin. In dieser Situation wird sie versuchen das, was sie in der ersten Spielphase erlebt hat, besser zu machen.		
3 Entlassungsphase	5 Minuten	Die Spielphase ist beendet. Der Ausbilder entlässt die Auszubildende aus ihren Rollen. Die Auszubildende entlässt den Ausbilder aus seinen Rollen.		Es muss klargestellt werden, dass das eigentliche Rollenspiel nun vorbei ist.

4 Reflexionsphase	45 Minuten	Feedback der Auszubildenden	Auszubildende	Die Auszubildende reflektiert und beurteilt das Rollenspiel. Wichtig ist, dass der Ausbilder erst danach sein Feedback abgibt.
		Feedback des Ausbilders	Ausbilder	Der Ausbilder schätzt das Rollenspiel ein und Beurteilt das Gesehene.
		Reflexion der Auszubildenden	Auszubildende	Der Auszubildenden muss die Chance gegeben werden, auf die Beurteilung des Ausbilders zu reagieren.
		Erkenntnisse festhalten	Beide	Die Erkenntnisse werden auf die beobachtete Situation mit der Kunden umgemünzt. Dies kann auch als kleines Lehrgespräch erfolgen. Hier können auch Handlungsalternativen aufgezeigt und Tipps gegeben werden.
		Dokumentation	Auszubildende	Die Auszubildende sollte die Erkenntnisse verschriftlichen und in einem Bericht festhalten
		Nachgelagertes ansprechen	Ausbilder	Der Ausbilder wird nun Ziele nennen, Übungs- und Vertiefungshinweise geben.
		Zielvereinbarung	Beide	Auszubildende und Ausbilder treffen eine Zielvereinbarung und einen Termin für ein nachgelagertes Gespräch/ Fachgespräch. Diese Zielvereinbarung sollte schriftlich erfolgen.
		Rollenspiel beendet		Das Rollenspiel ist beendet und der Tag kann weitergehen.