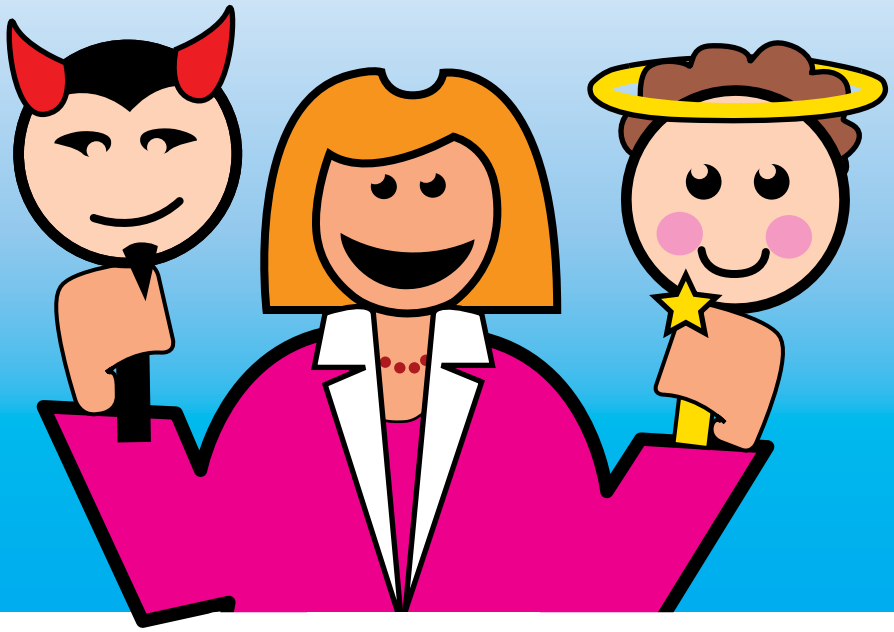
Eva Neumann, Sabine Heß sowie
Trainernetzwerk study&train



Mit Rollen spielen

+ Arbeitshilfen Online

40 Rollenspiele für
Trainerinnen und Trainer

managerSeminare

EDITION Trainingaktuell

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 Vorwort 7

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. Völkeraustausch 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 Pflegeteam 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

© managerSeminare

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 Praxissituationen 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 frei gehalten 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

Die Versicherungsgesellschaft

28.

von Christine Oberpaur

Überblick

Kurzbeschreibung

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

Zielgruppe

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

Lernziele

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

Einsatz

- 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).

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 zuging.

Sie sind gar nicht begeistert, dass Sie mit Herrn Bauer zusammen das Projekt durchführen müssen, da dieser ein richtiger „Griffelspitzer“, 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.

Durchführung

- 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.

Beobachtung

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

- 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?

Moderation der Auswertung

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

- 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.

Eva Neumann, Sabine Heß

Mit Rollen spielen II

+ Arbeitshilfen Online

45 neue Rollenspiele für Trainerinnen und Trainer

45 neue Rollenspiele

managerSeminare

Eva Neumann, Sabine Heß (Hrsg.)

Mit Rollen spielen II

45 neue Rollenspiele für Trainerinnen und Trainer

managerSeminare Verlags GmbH, Bonn

Inhalt

Willkommen zu „Mit Rollen spielen II“ 7

1. Neue Rollenspiele á la carte

Welches Spiel zu welchem Ziel? 12

Die Spiele

Achtung: Kunde! 20
Auf Augenhöhe 26
Außenseiterin 34
Australienurlaub 41
Blick nach vorne 45
Borsty und seine wilden Freunde von der Tischkante 51
Das gestohlene Portemonnaie 56
Der störende Dritte 62
Dreh Dich um 69
Warm-up: Wohnungsführung 74
Future-Talk – Experten zu Gast bei Sandr(o)a Maischberger ... 76
Gespräch mit Herrn Lahm 85
Gleichberechtigte Projektleitung 92
Großraumbüro 96
Warm-up: Sprechende Körper 103
Hallo Drama – ich komme 104
Kolleginnen im Betrieb 109
Konflikt im Bauamt 115
Let’s fetz – Die legendäre Pro- und Contra-Debatte 122

Warm-up: Party der Persönlichkeiten 132
Lügendetektor 134
Magenprobleme 138
Mal ganz ehrlich ...! 142
Märchenschule 146
Warm-up: Fliegender Wechsel 152
Miss-Universe-Wahl, einmal anders herum 154
Mitarbeiterbeurteilung 160
Piep, piep, piep 168
Radio (Firmenname) live 172
Regie führen im Inneren Team 177
Satir war hier 183
Schweißgeruch 190
Impuls: Verhaltenskodex für perfekte Teilnehmer 196
Skandalkonzert 198
Speakers' Corner 212
Stromausfall 219
Impuls: Video- und Audio-Desensibilisierung 223
Telefonsituationen im Alltag souverän meistern 225
Turmbau zu Babel 228
Versetzung nach Hintertupfingen 232
Vor Gericht 236
Wer bedient die Hotline? 242
Wer nicht fragt, bleibt dumm! 248
Wertvolle Rückmeldung 250
Zahnbürsten zu verkaufen 256
Zugabteil 260

2. Methodische Spezialitäten

Rollenspiele im Coaching – kreative Klärungsarbeit für äußere und innere Schauplätze

Gründe für Rollenspiele im Coaching 267
Erstes Coaching-Ziel: Angemessenes Verhalten für herausfordernde Situationen entwickeln 270
Die Platzierung von Coach und Coachee 271

Ablauf eines Rollenspiels im Coaching 275
Methodenvarianten 276
Fragen und Antworten 281
Zweites Coaching-Ziel: Authentizität und emotionale Souveränität entwickeln 286
Drei spezifische Rollenspiel-Methoden für das Coaching 286
Grenzen des Nutzens von Rollenspielen im Coaching 291
Rollenspiel bei der Arbeit mit Persönlichkeitsanteilen 292
Überblick: Rollenspiel und Arbeit mit Persönlichkeitsanteilen 295
Interview mit dem Konfliktpartner 296
Kontrollierter Dialog 299
König, Liebender, Magier und edler Krieger 303

Führungskompetenzen erwerben durch Szenariobasiertes Lernen

Szenariobasiertes Lernen 311
Beispiel eines SBL-Trainings: „Das Versetzungsgesuch“ 315
Die Problemlandkarte – ein spezifisches Tool beim SBL-Training. 321
Rollen und Kompetenzen der SBL-Trainer/-innen 322
Weitere spezifische Tools 323
Fazit 324

Schauspieler im Rollenspiel

Wie realitätsnah ist das Spiel? 327
Wer spielt mit? 328
Impuls: Erfahrungen mit Schauspielszenen 329
Best Practise – Drei Erfahrungsberichte 332
Was brauchen Trainer, die mit Seminarschauspielern arbeiten? .. 338
Impuls: Schlagfertigkeitstraining mit Schauspielern 339
Woher nehmen … und wie hoch bezahlen? 341
Voraussetzungen, die Schauspieler mitbringen sollten 343
Viermal A und ein O für das Briefing des Schauspielers 344
Transfersicherung mit Schauspielern 345
Grenzen des Rollenspiels mit Schauspielern 346
Wenn Schauspieler vor- und verführen 347

Impuls: Menschliche Grundcharaktere auf der Bühne 347
Praxisbeispiel Sparda-Bank Berlin eG 348
Fazit 352

Mit Rollen spielen nach Seminarende – Impulse für motivierte Teilnehmende zum Weiterlernen

Alleine weiterüben – aber wie? 353
Motivation zu mehr Rollenspiel im Alltag 354
Motivierendes Feedback auch im Alltag sichern 355
Checkliste: Schaffen Sie sich ein motivierendes Umfeld 356
Alltagssituationen zum Üben nutzen 357
Checklisten: Übung in Alltagsrollen 358
Fazit 361

3. Nach-Lese

Literatur und Quellen 365
Die Herausgeberinnen 368
Autorenverzeichnis 370
Stichwortverzeichnis 381

Willkommen zu „Mit Rollen spielen II“

Liebe Trainerin, lieber Coach, liebe Beraterin, lieber Ausbilder, liebe Lehrerin, lieber Dozent,

willkommen zum zweiten Band von „Mit Rollen spielen“! Erfreut über die positive Resonanz auf den ersten Band und über die Mitwirkung vieler Kolleginnen und Kollegen an neuen Rollenspielversionen haben wir diese Fortsetzung von „Mit Rollen spielen“ realisiert.

Was erwartet Sie? Im ersten Teil starten wir nach einem Kurzüberblick zu Lernbereichen und Besetzung sofort mit den Spielen. Sie finden erneut eine Sammlung von 45 „sinn“-vollen Variationen rund um die Rollenspielmethodik: Da spielen Fingerpuppen den Teilnehmenden etwas vor, da wird das Innere Team in Rollen aufgefächert, da wechseln Männer und Frauen die Seiten – lassen Sie sich mitreißen und für Ihre Arbeit wieder neu inspirieren! Die klassische Form des Rollenspiels ist in diesem Buch wieder reichlich vertreten, mit ihr erreichen Sie verhaltensorientierte und situationsbezogene Lernziele im Gesprächstraining. Sie finden Spiele zu Mitarbeiter-, Feedback- und Beurteilungsgesprächen sowie zu Ver-

kaufs- und Konfliktlösungssituationen. Neu ist das Thema „Werte“ und Urteilsvermögen, auf das sich einige Rollenspiele beziehen. Beispielsweise die Beschreibung von Dr. Stephan Hametner, ob sich über Geschmack sinnvoll streiten lässt. Diese Frage hat er als Rollenspiel für den Einsatz im Musikunterricht in Szene gesetzt. Zudem haben wir weitere Rollenspiele für das Training freier Rede im öffentlichen Auftritt und zum Einsatz im Coaching in diesen Buch aufgenommen. Durchsetzt sind die Beschreibungen mit Warmups, die die Spiellust stärken sowie mit erkenntnisreichen Impulsen.

Im zweiten Teil des Buches haben wir einige spezielle Anwendungen von Rollenspielen in der Praxis unterschiedlich beleuchtet: Interessant war für uns im ersten Beitrag die Frage: Wie kann ein Rollenspiel im Coaching gelingen – trotz begrenzter Mitspielerzahl? Wir stellen einen Leitfaden für Coachings mit Rollenspielen sowie hilfreiche Tipps zusammen, wie Coach und Coachee auf verschiedenen Rollenebenen miteinander arbeiten können. Ergänzend dazu finden Sie weitere Rollenspiele, die speziell für Coachings geeignet sind.

Dass ein Rollenspiel den Rahmen für eine ganze Fortbildungsveranstaltung bieten kann, zeigen Eva-Maria Schumacher und Dirk Heidemann in ihrem Konzept „Szenariobasiertes Lernen“ am Beispiel eines Führungskräftetrainings der Deutschen Hochschule der Polizei.

In einem weiteren Kapitel gehen wir der Frage nach, wann und wie der Einsatz von professionellen Schauspielern im Training sinnvoll ist und in welcher Hinsicht sie besonderen Nutzen für das Seminar bieten. Wir haben dazu Auftraggeber, Schauspieler und Teilnehmer interviewt, sowie selbst spannende Erfahrungen gesammelt, die wir hier für Sie zusammenfassen.

Rollenspiele finden nicht nur im Seminar statt, sondern auch im „Leben draußen“ – aus dieser einfachen Erkenntnis können Trainer Transferhilfen für Teilnehmende entwickeln, die nach einem Semi-

nar motiviert sind, weiterzulernen. Wie das mit „Rollenspielen im Alltag“ geht, zeigen wir in unserem abschließenden Beitrag.

Wie auch im ersten Band finden Sie im Anhang die Porträts der Rollenspielautoren und -autorinnen, sowie unsere Quellen- und Literaturtipps.

Unser Dank geht an unsere Mitautorinnen und -autoren, die mit ihren Erfahrungen dazu beitragen, dass dieser zweite Band wieder zu einer Fundgrube abwechslungsreicher Übungen und zu einer Quelle lebendigen Lernens wird.
Wir freuen uns über weitere Rückmeldungen und Rückfragen, wie sie uns zum ersten Band immer wieder erreichen.

Nun wünschen wir Ihnen viel Freude beim Lesen, zahlreiche Anregungen für Ihre Seminare, Trainings und Unterrichtseinheiten und jede Menge positiver Überraschungen beim Entdecken der Vielfalt von Rollenspielen.

Ihre Eva Neumann und Sabine Heß
Schorndorf und Berlin

Miss-Universe-Wahl, einmal anders herum

von Peter Kensok

Überblick

Kurzbeschreibung

In diesem Rollenspiel übernehmen Männer in einer Miss-Universe-Wahl die Rollen der Frauen und Frauen die Rollen der „einflussreichen" Männer.

Zielgruppe

- Anfänger und Fortgeschrittene.
- Führungskräfte und Mitarbeiter.
- Teilnehmende aus Unternehmen und Kursen, in denen das Thema Benachteiligung von Frauen thematisiert wird.
- Das Spiel lässt sich gut in Gruppen ab 40 Personen spielen, wenn etwa die Hälfte der Teilnehmenden Frauen sind.

Lernziele

Teambildung in gemischten Teams mit Männern und Frauen; Abbau von Spannungen in als diskriminierend empfundenen Situationen; in Konflikten zwischen Männern und Frauen vermitteln.

Einsatz

Das Rollenspiel ist als Unterbrecher oder Abschluss eines Seminartags geeignet und macht gerade dann Spaß, wenn bereits ein guter Kontakt zwischen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern besteht. Ideal ist es auch in der wärmeren Jahreszeit, wenn leichtere Kleidung getragen wird.

Die Teilnehmenden lernen, die Folgen klassischer Modelle von männlichem und weiblichem „Markt" zu verstehen, sich geschlecht-

lich diskriminierender Konventionen bewusst zu werden und sich davon zu verabschieden.

Spielen und auswerten

Situation

Die männlichen Teilnehmer (A) sind zunächst alle potenzielle Miss-Universe-Kandidatinnen und verhalten sich dementsprechend: Sie wollen unbedingt in die Endauswahl.

Die Frauen (B) haben die Macht darüber, dem Kandidaten ihrer Wahl eine schnelle Karriere zu verschaffen. Sie suchen sich im ersten Durchgang diejenigen Kandidaten aus, die zu den besten fünf gehören werden.

Im zweiten Durchgang findet die Endauswahl statt: Männer, die nicht selbst zur Endauswahl stehen, werden versuchen, sich in eine geschlossene Veranstaltung hinein zu bewerben. Sie müssen versuchen, Mitglieder der Jury und Gäste mit Karten so zu umwerben, dass sie in den abgesperrten Festsaal kommen. Dieser Zugang wird von strengen Saalordnern (C = Männer und Frauen) bewacht, die den Auftrag haben, niemanden ohne Eintrittskarte in den abgegrenzten inneren Raum zu lassen. Wie kommen die Männer also an den Ordnern vorbei – legal oder illegal? Denn wer „drin" ist – ist „in".

Durchführung

Phase 1

Im ersten Durchgang gehen die Frauen zu zweit durch die Reihen der Männer, die sich sexy, aufreizend, verführerisch geben, um überhaupt zur Miss-Wahl zugelassen zu werden. Im Sommer ist es durchaus möglich, dass die Männer in T-Shirts oder gar mit bloßem Oberkörper ihre „Vorzüge" anpreisen.

Alle mitspielenden Frauen sprechen sich danach ab, wer ihre fünf Favoriten für die Endausscheidung sind. Diese favorisierten Kandidaten werden dann offiziell verkündet und haben somit ihr Ticket für die Endausscheidung sicher.

© managerSeminare

Phase 2

Vorbereitung des Festsaals: Im Saal wird das Areal für den Festsaal markiert, zum Beispiel in der Mitte des Raumes oder am Kopfende mit rotweißem Absperrband. Dieser Festsaal kann nur durch die offizielle Tür – eine Lücke markiert durch zwei Stühle – betreten werden. So können alle Beteiligten im Folgenden in ihrer jeweiligen Rolle mitspielen und trotzdem das gesamte Geschehen erfassen. Der Festsaal wird danach geräumt und darf erst zum offiziellen Einlass wieder betreten werden.

Der Abend des Finales zur Miss-Universe-Wahl.

Nur auserlesene Besucher dürfen in den Festsaal: etwa die Hälfte der Frauen des Kurses, die jeweils zwei Eintrittskarten haben. Sie haben sehr viel Geld dafür bezahlt und nehmen an einem außergewöhnlichen Ereignis teil – exklusiv, mit viel Öffentlichkeit, wie es sich für die Einflussreichen, „die Guten und die Schönen" der oberen Zehntausend gehört. Die anderen Frauen sind Beobachterinnen. Sie können ab jetzt zum Beispiel die Rolle von Reportern übernehmen, die die Szene außerhalb des Festsaales erfassen. Die auserlesenen Besucher können noch jemanden mit in den Festsaal nehmen und dieser Person ihre zweite Karte geben. Selbstverständlich machen sie es den Männern, die sich ihnen als Begleiterinnen anbieten, besonders schwer, dürfen sich nach allen Regeln der Kunst bezirzen, bitten, überzeugen und bestechen lassen. Auch Heiratsanträge sind erlaubt.

Die Männer, die sich bisher um die Miss-Universe-Wahl beworben haben, aber nicht in die Endausscheidung gekommen sind, versuchen nun, die Karteninhaber vor dem Festsaal zu überreden, sie in die geschlossene Veranstaltung, das Finale mitzunehmen. Denn wer das schafft, ist zwar nicht ganz weit oben dabei, aber zumindest ganz dicht am Geschehen …

Der Festsaal ist noch leer. Die Ordner lassen als Erstes die fünf Finalistinnen der Miss-Universe-Wahl hinein und den Moderator des Abends. (Applaus!) Danach lassen sie nur noch Karteninhaber und deren Anhang hinein. Wer drinnen nicht dabei ist, ist „out".

Schnelle Karriere machen nur die, die sich rund um die Einflussreichen, Presse, Funk und Fernsehen aufhalten. Es lohnt sich also, einen Karteninhaber zu überreden, ihn mitzunehmen. Und wer weiß, vielleicht lässt sich ja auch ein Ordner bestechen? …

Wenn alle Karteninhaber im Festsaal sind und die Tür zum Festsaal offiziell geschlossen ist, beginnt das Finale der Miss-Universe-Wahl. Die fünf Finalistinnen werden (am besten vom Trainer) interviewt und beschreiben ihre Vorzüge. Sie werden dann per Abstimmung (Applaus-Lautstärke) im Festsaal und von den Ausgeschlossenen „draußen" nach und nach abgewählt. Die Abgewählten dürfen zwar im Festsaal bleiben, müssen aber die Bühne verlassen. Schließlich steht die „Siegerin" der Miss-Universe-Wahl fest und bekommt einen Preis – die erste Flasche Sekt des Abends, ein Buch oder einen (symbolischen) Blumenstrauß.

Die Aufgabe des Trainers ist, die Teilnehmenden zu motivieren, das Rollenspiel mit Spaß und Freude durchzuführen. Er sorgt dafür, dass jeder in den inneren Kreis will, denn wer dort dazugehört, hat die Chance, vom Einfluss, Ansehen und Wohlstand der Berühmten und Reichen zu profitieren.

Die Männer und Frauen dürfen sich in ihren Rollen so klischeehaft verhalten wie sie wollen: albern, sexistisch, fordernd, flirtend, bestechend, ernsthaft …

Wichtig ist, dass Trainer und Teilnehmende einen guten Kontakt zueinander haben und gerne in die gegenteilige Rolle schlüpfen. Da alle Teilnehmenden als Miss-Kandidatinnen, Berühmte und Einflussreiche, Saalordner etc. gebraucht werden, können alle gleichzeitig mitmachen.

Die Trainer können die Rollen der Ordner und Frauen mit Karten für die abschließende Miss-Universe-Wahl auch auslosen lassen. Diejenigen, die es nicht in den Festsaal schaffen, unterstützen die Veranstaltung von außen – als Beobachter und Applaudierende.

Beobachtung

Alle Teilnehmenden sind gleichzeitig Mitspieler und Beobachter. Sie achten auf Körpersprache, Kontaktaufnahme, Stimme, Sprechweise, Wortwahl, Strategien, Stimmung und ihre eigenen Empfindungen.

Die Männer lernen, wie belastend es sein kann, nicht zu den Favoritinnen zu gehören, was es heißt, nur aufgrund von Äußerlichkeiten dabei zu sein. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten gegenüber dem anderen Geschlecht und ihre eigene „Verführbarkeit".

Die Frauen lernen, dass sie möglicherweise Verhaltensweisen von Männern fordern und fördern, die sie eigentlich ablehnen und nicht wirklich nötig haben. Sie erfahren durch das Verhalten der Männer in der Frauenrolle, wie sie auf eine überzeichnende Weise möglicherweise wahrgenommen werden.

Moderation der Auswertung

- Der Trainer moderiert nach dem Abschluss des Spiels die Auswertung: Wie haben sich die Teilnehmenden in der Rolle des jeweils anderen Geschlechts gefühlt? Wie ging es ihnen, nur aufgrund von Äußerlichkeiten zu den „Guten" und „Auserwählten" zu gehören? Wie ändert sich durch das Spiel die eigene Wahrnehmung?
- Am Ende des Spiels machen sich alle Teilnehmenden Notizen zu ihren Erfahrungen in der anderen Geschlechterrolle. Diese Stichworte helfen ihnen, auf die Fragen des moderierenden Trainers einzugehen.
- Eine Videoaufzeichnung ist möglich, wenn die Kamera oder die Kameras als Teil des Szenarios eingeführt sind. Da die Teilnehmenden sich sehr ungewöhnlich verhalten werden – und das auch sollen! –, entscheidet die Gruppe hinterher gemeinsam, wie mit den Aufnahmen verfahren wird. Löschen ist erlaubt!
- Eine andere Form der Auswertung ist die Besprechung in gemischten Kleingruppen. Wenn das Rollenspiel am Ende eines Trainingstags gespielt wird, wird sich die Auswertung zudem noch in den informellen Teil des Abends fortsetzen.

Außerdem ...

Anmerkungen

- Die verschiedenen Rollen: Saalordner, Miss-Wahl-Kandidaten, Auswahl der Teilnehmerinnen mit den Eintrittskarten für das Finale können auf Kärtchen beschrieben werden – je nach örtlichen Gegebenheiten, Zielgruppe und Fantasie des Trainers.
- Als Material braucht man lediglich ein Absperrband für den Bereich, der im Seminarraum als „Festsaal" für das Finale der Miss-Universe-Wahl dienen soll und einen Preis für die Siegerin. Das Spiel mit festlicher Musik zu begleiten – Händels „Feuerwerksmusik", Queen „We are the Champions" – gibt dem Ganzen noch einen unterhaltsamen Anstrich und kann die Einleitung zu einem „normalen" Abschlussabend mit Tanz sein.
- Selbstverständlich ist der Titel nicht verbindlich: Aus der Miss-Universe-Wahl kann auch eine Miss-„Firmenname"-Wahl oder Miss-„Seminartitel"-Wahl werden.

Quellen

Das Rollenspiel Miss-Universum-Wahl habe ich in einem Seminar in den USA kennengelernt – und bin nicht Erste geworden. In dem Seminar ging es um Karriere, Laufbahn, Initiative in der eigenen Lebensgestaltung und um Beziehungen zwischen Männern und Frauen in beruflichem und privatem Umfeld.

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