

Thomas Bliesener · Ruth Brons-Albert (Hrsg.)

Rollenspiele in Kommunikations-
und Verhaltenstrainings

Thomas Bliesener · Ruth Brons-Albert (Hrsg.)

Rollenspiele in Kommunikations- und Verhaltenstrainings

Westdeutscher Verlag

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Rollenspiele in Kommunikations- und Verhaltenstrainings /
Thomas Bliesener; Ruth Brons-Albert (Hrsg.). – Opladen:
Westdt. Verl., 1994

NE: Bliesener, Thomas [Hrsg.]

ISBN 978-3-531-12383-7
DOI 10.1007/978-3-322-87279-1

ISBN 978-3-322-87279-1 (eBook)

Alle Rechte vorbehalten

© 1994 Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen
Softcover reprint of the hardcover 1st edition 1994

Der Westdeutsche Verlag ist ein Unternehmen der Verlagsgruppe Bertelsmann International.



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Umschlaggestaltung: Horst Dieter Bürkle, Darmstadt
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Weichert-Druck, Darmstadt
Gedruckt auf säurefreiem Papier

Inhalt

Vorwort	7
<i>Thomas Bliesener</i>	
Authentizität in der Simulation. Möglichkeiten des Trainers zur nachträglichen Behandlung und zur vorsorglichen Verhinderung von Artefakten in Rollenspielen	13
<i>Wilhelm Griebhaber</i>	
Unterschiede zwischen authentischen und simulierten Einstellungsgesprächen	33
<i>Georg Friedrich</i>	
Begründungshandlungen in echter und simulierter Unterrichtskommunikation	91
<i>Ruth Brons-Albert</i>	
Artefakte in simulierten Verkaufsgesprächen und ihre Behandlung durch den Trainer	105
<i>Werner Nothdurft</i>	
Die Inszenierung des Trainers. Betrachtungen zu einem Film über eine Kommunikationsschulung von Führungskräften	129
<i>Gisela Baumann</i>	
"Sprech ich JETZ endlich mit der TeleFONseelsorge?" Beobachtungen und Überlegungen zur Simulationsinteraktion	141
<i>Martina Rost-Roth</i>	
Formen und Funktionen von Artefakten bei Nachfragen in simulierten Gesprächen	155
<i>Wolfgang Sohn</i>	
Medizinstudenten lernen mit Patienten sprechen. Erfahrungen aus zehn Jahren Rollenspiel in Seminaren der Allgemeinmedizin	177
<i>Johanna Lalouschek</i>	
"Erzählen Sie mir einfach". Die psychosoziale Dimension von Krankheit als Problem in der Gesprächsausbildung von Medizinern	195
Verzeichnis der Autoren und Autorinnen	217

Vorwort

In diesem Band geht es um Gespräche, die nicht (oder nicht nur) zu dem Zweck geführt werden, zu dem Gespräche dieses Typs üblicherweise geführt werden, sondern zu Übungs-, Supervisions- oder Dokumentationszwecken. Ein natürliches Verkaufsgespräch z.B. würde von den beiden Beteiligten geführt, weil der Kunde oder die Kundin Interesse an der angebotenen Ware hat und der Verkäufer oder die Verkäuferin Interesse am Verkauf derselben Ware. Ein Verkaufsgesprächs-Rollenspiel in einer Verkaufsschulung entsteht auf jeden Fall aus einer völlig anderen Motivation, so unterschiedlich die vorkommenden Motivationen auch sein mögen. Das Fehlen des Interesses an der Ware zeigt sich an kleinen Details im Verhalten des Rollenspiel-Kunden, auf die der "Verkäufer" dann reagiert. Auch die Beziehung zwischen den beiden Rollenspiel-Partnern entspricht nicht der zwischen realen Kunden und Verkäufern. Das merkt man u.a. daran, daß in Rollenspielen die Kenntnis von Insider-Informationen häufig vorausgesetzt wird, schließlich ist der Rollenspiel-Partner im Normalfall ein Kollege. Ähnliche Phänomene zeigen sich bei allen nicht-natürlichen Gesprächen, seien es nun Rollenspiele oder andere inszenierte Gespräche.

Ein Problem wird das, wenn nicht-natürliche Gespräche in der Auswertung stillschweigend wie natürliche Gespräche behandelt werden, was angesichts der völlig anderen situativen Einbettung der Rollenspiel-Gespräche und der daraus resultierenden anderen Verhaltensweisen der Gesprächsteilnehmer höchst problematisch ist. Im Extremfall korrigiert ein Trainer, der sich auf Rollenspiele stützt, bei seinen Kursteilnehmern nur Verhaltensweisen, die sie ausschließlich im Rollenspiel, nicht aber in natürlichen Gesprächen, zeigen (Korrektur am Artefakt). Die Beiträge in diesem Band behandeln derartige Probleme und gehen aus jeweils ganz verschiedenen Blickwinkeln auf den Problembereich "Authentizität in der Simulation" ein.

Thomas Bliesener stellt in seinem Beitrag dar, in welchen Praxisfeldern Rollenspiele gebräuchlich sind und zu welchen sehr unterschiedlichen Zwecken sie verwendet werden können. Wenn Rollenspiele speziell darauf abzielen, daß die Spieler daraus etwas über ihr eigenes Verhalten lernen sollen, so besteht die Gefahr, daß die Spieler ein bloß trainingsbedingtes, für sie persönlich untypisches Verhalten zeigen (also Artefakte) und dadurch im Feedback ein falsches Bild von sich selbst gewinnen. Es werden Möglichkeiten genannt, wie man auch artefakthaltige Rollenspiele noch sinnvoll verwenden kann, und es werden praxisnahe Hinweise gegeben, wie man der Entstehung von Artefakten bereits bei der Anlage von Rollenspielen vorbeugen kann.

Wilhelm Griebhaber vergleicht authentische Einstellungsgespräche mit zwei unterschiedlichen Arten von Rollenspielen von Einstellungsgesprächen, nämlich Rollenspielen mit muttersprachlich deutschen Sprechern, die lernen sollen, sich

als Bewerber möglichst geschickt zu verhalten, und Rollenspielen in deutscher Sprache mit Nicht-Muttersprachlern, die neben den erfolgversprechenden Verhaltensweisen auch die sprachlich richtigen Ausdrucksweisen lernen sollen. Rollenspiele und tatsächliche Einstellungsgespräche unterscheiden sich erheblich in ihrem Ablauf. Grießhaber zeigt anhand von Beispielen, wie u.a. Einflüsse aus der Gruppensituation dazu beitragen. Außerdem zeigt er bei den Rollenspielen im Fremdsprachenunterricht, daß Lehrer bei ihren Korrekturen bevorzugt auf die korrekte sprachliche Form achten, aber die Wirksamkeit des Bewerberverhaltens vernachlässigen.

Auch Georg Friedrich vergleicht natürliche Gespräche mit Rollenspielen desselben Gesprächstyps, wobei sein Korpus aus dem Sportunterricht stammt. Bei angehenden Sportlehrern wurde verglichen, wie sie im Unterricht mit echten Schülern und im Microteaching mit Schüler-Spielern Aufforderungen begründen. Dabei zeigte sich, daß in den gespielten Situationen die Begründungen, die den reibungslosen Unterrichtsablauf oder die Bewahrung der Schüler vor Verletzungen sicherstellen sollen, erheblich seltener vorkommen und daß die vom Fachwissen und den Bemühungen um "schülerzentrierten Unterricht" geprägten Begründungen erheblich häufiger sind als im echten Unterricht. Im Rollenspiel bearbeiten die angehenden Lehrer also offenbar etwas anders gelagerte Anforderungen als im Echtfall. Friedrich deutet dies so, daß sie im Rollenspiel die "guten kommunikativen Absichten" zeigen, die sie noch nicht in die Realität umsetzen können.

Ruth Brons-Albert untersucht Materialien von Rollenspielen aus der Verkäufer-schulung für Buchhändlerinnen. Sie nimmt Bezug auf Vergleichsmaterial aus natürlichen Verkaufsgesprächen derselben Personen und kann dadurch in den simulierten Gesprächen Artefakte auf unterschiedlichen Ebenen nachweisen. Ein besonderer Befund ist dabei, daß die beobachteten Personen in den Rollenspielen keine Gelegenheit fanden, ihre besonderen Stärken im Beziehungsaufbau zum Kunden darzustellen und deshalb ein völlig unzureichendes Feedback des Trainers bekamen. Außerdem werden die Kommentare des Trainers zu den Rollenspielen daraufhin untersucht, inwieweit er mögliche Artefakte wahrnimmt und berücksichtigt.

Werner Nothdurft beschäftigt sich mit einer Kommunikationsschulung für Führungskräfte der Wirtschaft, die ihm nicht als komplette Videoaufnahme, sondern nur in der zusammengeschnittenen Form eines Dokumentarfilms vorlag. Aus diesem Material scheint hervorzugehen, daß der Trainer durch die Anlage seiner Rollenspiele bei den Teilnehmern systematisch Unsicherheiten auslöst, um deren Ausbleiben in günstigeren Aufnahmesituationen am Ende des Trainings als seinen Erfolg darstellen zu können. Werner Nothdurft reflektiert, inwieweit diese Inszenierungen des Trainers oder zumindest unsere Wahrnehmung davon durch die Filmaufnahmen noch verstärkt sein könnten, weswegen eine gesprächsanalytische Erfassung des Trainingsgeschehens anhand der ihm vorliegenden Aufnahme nicht sinnvoll wäre. Dabei zeigt er Darstellungs- und Inszenierungsmittel, die man in der Kommunikation benutzen kann, und ver-

schiedene Ebenen, auf denen "Echtheit" und "Artefakt" angesiedelt sein können.

Gisela Baumann untersucht ebenfalls Inszenierungen bei Rollenspielen, aber nicht auf seiten des Trainers, sondern auf seiten der Rollenspieler selbst. Sie verwendet Tonbänder aus Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge und zeigt auf, welche kommunikativen Leistungen von den Beteiligten erbracht werden, um den Übergang aus der äußeren Wirklichkeit in die Spielwirklichkeit aufzubauen und aufrechtzuerhalten. An solchen Phänomenen kann man erkennen, wie sehr die echte Interaktion zwischen den beiden Partnerinnen Grundlage und fortwährende Quelle für den gesamten Kommunikationsprozeß ist, auch wenn er von einer gewissen Stelle an mit Fiktionen, also als Rollenspiel, fortgeführt wird.

Martina Rost-Roth geht der Frage nach, worauf bei manchen Simulationen der Eindruck der Künstlichkeit zurückzuführen ist. Materialgrundlage sind Tonband- und Videoaufnahmen von Gesprächssituationen zwischen Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern, die im Rahmen einer sprachwissenschaftlichen Untersuchung zum Erwerb des Deutschen als Zweitsprache stattfanden. Interessant an diesem Material ist, daß manche Nachfragen der Muttersprachler intuitiv als unecht erkannt werden können. Tatsächlich handelt es sich um Fälle, in denen Verständnisprobleme oder Nichtwissen lediglich vorgetäuscht werden. Rost-Roth arbeitet eine Reihe von Besonderheiten solcher Nachfragen heraus, die als Indikatoren für ihren Artefaktcharakter dienen können. Dazu gehören insbesondere parasprachliche Faktoren wie das Blickverhalten, die Abstimmung zwischen verbalem und nonverbalen Verhalten, der Tonhöhenverlauf, Lächeln und andere mehr - Faktoren, die nur in diesem Artikel so detailliert herausgearbeitet werden.

Wolfgang Sohn berichtet über einen Ansatz für die Ausbildung von Medizinstudenten in Gesprächsführung, bei dem in Rollenspielen die verschiedenen Probleme, die einem Arzt begegnen können, der zeitliche Rahmen und die Aufgabenstellung eines Sprechstundengesprächs realistisch nachgespielt werden. Interessanterweise kommt es bei diesem Ansatz nur wenig auf die konkreten Verhaltensdetails der Rollenspieler an, so daß auch auf Tonbandaufnahmen und -feedbacks verzichtet wird. In der Hauptsache geht es um die innere Erfahrung des Studenten mit der Gesprächsführung in der Arztrolle, die auf diese Weise wirklichkeitsnah simuliert werden kann. Dementsprechend fallen hier Artefakte im Gesprächsverhalten nur wenig ins Gewicht.

Johanna Lalouschek untersucht ebenfalls Material aus der Ausbildung von Medizinstudentinnen und -studenten, jedoch anhand von transkribierten Tonbandaufzeichnungen. In den Gesprächen versuchen Studentinnen und Studenten bei der Anamnese mit echten Patienten psychosoziale Aspekte zu integrieren. Lalouschek kann mit detaillierten Analysen zeigen, daß manchmal zwar einige Techniken der psychosozialen Gesprächsführung angewandt werden, es aber zu Inkonsequenzen im Gesprächsverlauf und Rückzügen auf die vertraute arztgeleitete Gesprächsführung kommt. Als Grund dafür nennt sie, daß die Lernenden die erforderliche innere Sicherheit und Aufgeschlossenheit noch nicht wirklich erworben haben. Diese Befunde sind auch ein Beispiel dafür, daß

Kommunikationstrainings nicht allein mit Verhaltensvorsätzen und -übungen auskommen können, sondern auch Einstellungen und Motivationen entwickeln müssen.

Zusammengenommen sind die vorliegenden Beiträge ein aktueller Schnappschuß von dem Phänomen simulierender Kommunikation mit gerade demjenigen Grad an Tiefenschärfe bzw. -unschärfe, der beim gegenwärtigen Stand der Forschung und Reflexion über Simulation möglich ist. Dabei spiegeln die Unterschiedlichkeit der gewählten Blickrichtungen und die Vielfalt der Detailbeobachtungen ganz realistisch wider, wie komplex das Phänomen der Simulation in Rollenspiel ist. Das zeigt sich in den Versuchen zur begrifflichen Klärung von Artefakten, in der Rekonstruktion ihrer Entstehung und Erkennbarkeit und auch in den Schlußfolgerungen zu ihrer Behandlung bzw. Vermeidung in Trainings.

In den Versuchen zur Definition von "Artefakt" kann zum Beispiel betrachtet werden, daß ein Widerspruch zwischen aktuellem Innenleben und Außenbeurteilungen eines Individuums besteht (vorgetäushtes Wissen oder Unwissen; unmotivierter Zielstrebigkeit; unechter Gefühlsausdruck; aufgesetzte Einstellungen zum Partner; etc.), oder aber darauf, daß ein Unterschied besteht zwischen gegenwärtigem und sonst üblichem Erleben eines Individuums, oder ein Unterschied zwischen gegenwärtigem und sonst üblichem Verhalten eines Individuums, aber auch nur ein Unterschied zwischen dem gegenwärtigen Erleben bzw. Verhalten eines Individuums und dem sonst üblichen Erleben bzw. Verhalten anderer Menschen in dieser Rolle. Jede dieser Begriffsfestlegungen ist angesichts der komplexen Wirklichkeit von Simulationen berechtigt - und die Bevorzugung der einen durch den einen Autor steht in keinem sachlichen Widerspruch zu der Bevorzugung einer anderen durch einen anderen.

Bei der Rekonstruktion der Entstehung von Artefakten blicken die verschiedenen Autoren ebenfalls auf verschiedene, aber dennoch gleichermaßen berechnete Dimensionen: praxisferne äußere Umstände und Arrangements, unterschwellige Kontaktinteressen mit dem Rollenspielpartner, rollenunübliche Provokationen durch den Partner, verborgene Nebenziele gegenüber anderen Gruppenmitgliedern (Selbstdarstellung, Konkurrenz, Unterhaltung und "Show"), heimliche Lehrpläne des Trainers (statt Rhetorik in Wahrheit Durchsetzung gegen Autoritäten zu trainieren). Im Grunde genommen ist jede Variable, die menschliches Erleben und Verhalten beeinflussen kann und die in Rollenspielen vorkommen kann, auch eine potentielle Entstehungsbedingung für Artefakte.

Schließlich kann es nicht mehr verwundern, daß die Schlußfolgerungen der Autoren und Autorinnen zur Anlage und Auswertung künftiger Rollenspiele zum Teil unterschiedlich ausfallen, zum Teil aber auch gar nicht mehr explizit gezogen werden. In der Tat haben alle klaren Empfehlungen an den Praktiker etwas Gewagtes an sich angesichts der Komplexität der Befunde. Das heißt aber keineswegs, daß sich aus den Untersuchungsergebnissen der vorliegenden Beiträge keine Folgerungen für den Trainer ableiten. Im Gegenteil: Gerade weil immer deutlicher sichtbar wird, was für ein "Kunstwerk" Interaktionen sind, in denen bestimmte Prozesse alltäglicher Praxis simuliert werden, können Trainings

nur dann als seriös gelten, wenn sie sich dem Problem der Artefakte stellen. Jeder, der Rollenspiele für Kommunikations- und Verhaltenstrainings verwendet, kann ein größeres Bewußtsein und eine größere Kunstfertigkeit in der Planung und Auswertung seiner Trainings entwickeln. Mehr noch, es wäre wünschenswert, wenn es zu einem normalen Qualitätsmerkmal von Trainings würde, daß sie die Realitätsnähe ihrer Rollenspiel durch vorausgehende und nachfolgende externe Vergleichsuntersuchungen validieren. Das muß gar nicht immer zu einem großen Arbeitsaufwand führen: Bei manchen Zielgruppen bringen die Trainingsteilnehmer sogar gern Bandaufnahmen aus ihrer eigenen Kommunikationspraxis mit, in anderen nehmen sie die Idee einer Bandaufnahme gern als Vorschlag für ihre Praxis mit. Worauf der Trainer beim Vergleich von authentischem und simulierten Material achten kann, dafür mögen ihm die folgenden Beiträge viele Anregungen geben.

Im Juli 1993

Thomas Bliesener
Ruth Brons-Albert