

USOU

UNITED STATES ONLINE UNIVERSITY

Das pädagogische Rollenspiel **Innovationen im Kompetenztraining**

**Studie im Auftrag der
Accrediting Alliance for Training and Development**

Zusammenfassung der Ergebnisse



vorgelegt vom:

**USOU/ITD Forschungsteam
unter der Leitung von
Prof. Dr. Herbert J. Kellner**



Das traditionelle Rollenspiel

Das pädagogische Rollenspiel ist eine der wichtigsten und wirksamsten Entwicklungsmethoden wenn es darum geht, die soziale, kommunikative Kompetenz von Führungskräften, Verkäufern und Mitarbeitern zu steigern. Rollenspiele können den Gap zwischen Theorie und Praxis schließen, indem sie die Anwendung von Wissen und neuen Konzepten im Schutz der Gruppe ermöglichen.

Die Umsetzung von Wissen in Handeln während des Trainings ist wichtig, weil dadurch der anschließende Praxistransfer wesentlich erleichtert wird. Teilnehmer, die neues Verhalten in ihr handlungssteuerndes Repertoire übernehmen, nachdem sie es erprobt haben, sind in der Praxis nachweislich erfolgreicher.

Leider ist die Rollenspielmethode nicht ohne Probleme. Es ist allgemein bekannt: Trainer lieben Rollenspiele, während die Teilnehmer sie hassen. Was Teilnehmer wirklich von Rollenspielen halten, zeigt eine Untersuchung von 1.014 Führungskräften und Verkäufern, die unmittelbar nach Seminaren interviewt wurden.





Untersuchung zur Akzeptanz von Rollenspielen

N = 1.014

Nr.		--	-	+	++
1	Rollenspiele reflektieren die Praxis normalerweise sehr genau.	83%	8%	9%	-
2	Ich empfinde die Rollenspiele allgemein als psychisch belastend.	1%	1%	4%	94%
3	Ich verhalte mich in Rollenspielen weitgehend so wie in der Praxis.	91%	2%	7%	-
4	Es macht mir nichts aus, vor meinen Kollegen zu "spielen".	96%	1%	2%	1%
5	Es ist mir unangenehm und peinlich, nach einem Rollenspiel kritisiert zu werden.	2%	5%	5%	88%
6	Ich fände es gut, wenn Rollenspiele als Lehrmethode öfter eingesetzt würden.	92%	8%	-	-
7	Ich habe aus Rollenspielen für die Praxis fast nichts gelernt.	5%	7%	9%	79%
8	Ich beteilige mich gern aktiv an Rollenspielen, die aufgezeichnet werden.	97%	3%	-	-
9	Ich bin dagegen, dass die Informationsphase zugunsten der Rollenspielphase eingeschränkt werden sollte.	-	4%	11%	85%
10	Rollenspiele vor der Gesamtgruppe finde ich besser als solche in der Kleingruppe.	87%	10%	3%	-

-- = Ich lehne ab - = Ich lehne vorwiegend ab + = Ich stimme vorwiegend zu ++ = Ich stimme zu

Das ActionPrompter System

Angeregt durch die Ergebnisse dieser Akzeptanzstudie, startete das Forschungsteam ein mehrjähriges Projekt, in dem neue Methoden des Rollenspiels untersucht wurden.



Das Projekt hatte zum Ziel,

1. den Rollenstress der Teilnehmer zu vermeiden
2. Feedback während des Rollenspiels zu ermöglichen
3. Feedbackbesprechungen völlig zu ersetzen
4. den Praxistransfer erheblich zu steigern
5. die Trainingszeit wesentlich zu verkürzen



Das Ergebnis des Forschungsprojekts ist der ActionPrompter, ein Software-Programm, das während des Rollenspiels eingesetzt wird. Es schaltet Probleme, die die Wirksamkeit des traditionellen Rollenspiels in Frage stellen, völlig aus.

Vom Kunstkritiker zum Verhaltensformer

Führende Lernpsychologen waren sich von jeher darüber einig, dass unmittelbares Feedback im Lernprozess wesentlich ist. Sidney L. Pressey und B.F. Skinner waren die ersten Forscher, die die Wichtigkeit von sofortigem Feedback in der Weiterbildung hervorhoben. Mittlerweile sind hunderte von Forschungsberichten erschienen, die diesen Faktor zum Thema haben.

Der ActionPrompter erfüllt diese wichtige Forderung der Lernpsychologen aus aller Welt, indem er unmittelbares Feedback während des Rollenspiels ermöglicht.

Viele Trainer können mit Kunstkritikern verglichen werden, die ein fertiges Kunstwerk beurteilen müssen. Ihre Kommentare, wie interessant sie auch sein mögen, können das Bild nicht ändern. Der Künstler kann nur insofern beeinflusst werden, dass er bei der Erstellung des nächsten Bildes die Bemerkungen oder Empfehlungen des Kritikers berücksichtigt.

Der ActionPrompter befreit den Trainer von der Rolle des Kunstkritikers und ermöglicht es ihm, Teil des Prozesses zu sein. Dieses Engagement erlaubt dem Trainer, Verhalten zu formen, zu verstärken und zu korrigieren, während es stattfindet.



Beweise



Alternativen



Nutzen



Erwartungen



Kaufsignale



Wie der ActionPrompter funktioniert

Der ActionPrompter basiert auf einer Serie von 22 Feedbacksymbolen, die vom Trainer selektiv eingesetzt werden. Jedes Symbol löst beim Rollenspieler einen klar definierten Verhaltensimpuls aus.

Die Feedbacksymbole werden benutzt, um

- sofortiges, korrekatives Feedback zu geben;
- unmittelbares, positives Feedback zu geben, um erwünschtes Verhalten zu verstärken;
- Rollenspiele in einem konstruktiven Rahmen zu halten;
- wertvolle Trainingszeit einzusparen, indem die Rollenspieler auf Kurs gehalten werden;
- Frustration, Stress und die Angst, vor der Gruppe zu versagen, zu vermeiden.

Die Symbole werden dem primären Rollenspieler (Führungskraft, Verkäufer, Präsentator) unauffällig, d.h. für die Gruppe und die anderen Rollenspieler nicht sichtbar, zugespielt, ohne den natürlichen Ablauf des Rollenspiels zu stören.

Ein System zur Verhaltenssteuerung

Der ActionPrompter basiert auf den Erfahrungen des Teleprompters, der bereits seit vielen Jahren von Schauspielern, Politikern, Moderatoren und Rednern erfolgreich eingesetzt wird.

Das Steuerungsprogramm befindet sich z.B. auf einem Laptop, der vom Trainer benutzt wird. Der Laptop ist mit einem kleinen Monitor (LCD) verbunden, der direkt vor dem primären Rollenspieler (Führungskraft, Verkäufer, Präsentator) steht.

Der Trainer kann durch dieses Steuerungssystem unbemerkt Hilfestellung leisten, wann immer sie vom Rollenspieler benötigt wird.



Der Nutzen des ActionPrompters

- Zwischen dem Trainer und dem Rollenspieler entsteht eine vertrauensvolle Beziehung.
- Der Trainer kann Verhalten formen, während es sich darstellt.
- Die Teilnehmer lernen schneller durch positive Lernerfahrungen und stressfreie Situationen.
- Frustrierende Feedback-Diskussionen werden durch sofortiges Feedback während des Rollenspiels ersetzt.
- In den meisten Fällen kann die Trainingszeit um 30 bis 50% reduziert werden.
- Verhalten, das mit dem ActionPrompter trainiert wird, bleibt auch in der Praxis stabil.
- Training mit dem ActionPrompter ist Kompetenzentwicklung mit Langzeiteffekt und muss deshalb nicht laufend wiederholt oder aufgefrischt werden.

