

Role Play: Planung und Realisierung

VORBEREITUNG

Definition des Szenarios

- Kurzbeschreibung des Szenarios, das im Role Play dargestellt werden soll
- Auflistung der am Szenario beteiligten Personen oder Personengruppen (dient der Definition der Rollen, die im Role Play eingenommen werden):
 - Rolle A (z. B. Dienstleistungsgeber:in)
 - Rolle B (z. B. Dienstleistungsempfänger:in)
 - ...

Erstellen von Role Cards für die Rolle externer Stakeholder (Interaktionspartner:innen)

Um ein möglichst breites Bild auf das ausgewählte Szenario im Dienstleistungsprozess zu erhalten, werden in diesem Schritt für jede beteiligte externe Rolle (z. B. Dienstleistungsempfänger:in) wichtige bzw. typische Vertreter:innen beschrieben. Zur Beschreibung der Rollen empfiehlt es sich, Role Cards zu erstellen.

Jede Role Card stellt einen idealtypisch beschriebenen Interaktionspartner (Vertreter:in einer Rolle) dar. D.h. die Beschreibung orientiert sich nicht an konkreten Personen, sondern an subjektiven Erfahrungswerten von Verhaltensweisen, welche häufig auftreten. Diese helfen den Rollenspieler:innen, sich bestmöglich in die zu spielende Rolle hineinzusetzen. Neben Namen und Bild können Role Cards beispielsweise eine kurze Auflistung von charakteristischen Eigenschaften sowie Anforderungen an die Interaktion bzw. die Dienstleistung enthalten. Der Grad der Detaillierung der Role Cards ist frei wählbar.



Vorbereiten von Materialien

- Bei Szenarien, die den direkten, persönlichen Austausch abbilden (analog):
 - Ausstattung des Raumes, in dem das Szenario spielt
 - Vorbereitung von im Szenario zum Einsatz kommenden Materialien, Objekten
- Bei Szenarien, in denen Kommunikation teilweise über digitale Tools abläuft (digital gestützt):
 - Entscheidung über Nutzung fiktiver Informationen (müssen vorbereitet werden) oder realer Informationen für die Dateneingabe

- Vorbereitung von Nutzerkonten für die einzunehmenden Rollen
- Vorbereiten von Beispieldateien, die ausgetauscht werden oder Formularen, die im Rahmen des Szenarios bearbeitet werden (Daten oder Informationen für die Software, digitale Objekte (bzw. Krankmeldung als PDF) etc.)

UMSETZUNG

Grundlegendes zum Workshop

- ausreichend Zeit einplanen (z. B. ein Teammeeting oder eine Dienstberatung)
- damit möglichst viele Sichtweisen auf die Interaktion zusammenkommen, sollten alle anwesenden Beschäftigten mitmachen
- direktes Feedback am Ende des Workshops
- gemeinsames Fazit und Festlegung von Richtlinien des zukünftigen Prozesses

Vorgehen

1. Vertrauensvollen Workshop-Rahmen schaffen, Sinn und Ziele kommunizieren
2. Rollen festlegen
3. Aushändigen der Role Cards an die Beschäftigten
(Rückfragen erlauben – Zeit geben zum „Einfühlen“ in die Rolle – Konflikte mit Rollenverständnis oder Rolle klären)
4. Vorbereitete Informationen zur Verfügung stellen: Rahmenbedingungen, No-Gos, Seriosität erhalten
5. Loslegen!
6. Direktes Feedback, Unklarheiten und Probleme sammeln und dokumentieren (z. B. über Post-it Sammlung auf Flipchart): Was lief gut? Was lief schlecht? Welche Fragen kamen auf?

NACHBEREITUNG

- Auswertung des gesammelten Feedbacks, dokumentierter Fragen und Probleme
- gemeinsames Fazit ziehen:
 1. Was lief gut?
 2. Was war herausfordernd für die Rolleninhaber:innen?
 3. An welchen Stellen trat Frustration auf?
 4. Welche Strategien gibt es, um ggf. anders mit der Situation umzugehen? Welche Unterstützung ist hierfür nötig?
- verbindliche Richtlinien für den im Role Play fokussierten Dienstleistungsprozess (z. B. Interaktion mit Dienstleistungsempfänger:innen) und den Umgang mit möglichen Barrieren festlegen
- Zeitplan für Nachbesserungen am Dienstleistungsprozess erarbeiten