

Public

VERMITTLUNG EINES LERNZIELS MIT HILFE DER ROLLENSPIELMETHODE

AEVO PRÜFUNG – PRAKTISCHER TEIL

AUSBILDERIN
09.12.2020



Agenda

Einleitung

- Thema, persönliche Vorstellung & Betriebsbeschreibung

Planung

- Adressatenbeschreibung, Lernziele, Rahmenbedingungen, Arbeits- und Ausbildungsmittel

Durchführung

- Methode(n) & Ablauf

Kontrolle

- Feedback, Motivation, Nachhaltigkeit, Ausblick

Abschluss

EINLEITUNG

THEMA, PERSÖNLICHE VORSTELLUNG,
BETRIEBSBESCHREIBUNG



Einleitung

Thema:

- Ausbildungssituation für Richtlernziel Kommunikation (Abschnitt C VO Kaufleute f. Büromanagement (2013), integrative Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten, 3.2)

Vorstellung AUSBILDERIN:

- Erfahrung
- Motivation

Betriebsbeschreibung:

- LOGISTIKUNTERNEHMEN
- Ca. 14.000 MA, ca. 4000 MA in DE
- Abteilung HR
- Straßenfracht

PLANUNG

ADRESSATENBESCHREIBUNG, LERNZIELE,
RAHMENBEDINGUNGEN, ARBEITS- & AUSBILDUNGSMITTEL



Adressatenbeschreibung - fiktiv

- 18 Jahre
- Schnelle Auffassungsgabe
- Lerntyp: Visuell, auditiv & verbal
- Motivation: Intrinsisch & durch Erfolge getrieben
- Eigenschaften: hoher Selbstanspruch, strukturiert, teamorientiert
- Keine Beeinträchtigung
- Motive: Leistung, Freundschaft, Vision
- Locus of control: eher intern



Sarah Azubi

- Kauffrau für Büromanagement (AO 2013)
- Wahlqualifikation: Personalwirtschaft & Einkauf & Logistik
- Ausbildungsdauer: 2,5 Jahre Berufskolleg Bonn Duisdorf
- Schulabschluss: Abitur (G8)
- Verkürzung: 6 Monate (wg. Abitur)
- Vertragsdauer: 01.08.2020 – 31.01.2023
Probezeit: 4 Monate
- Erfahrung: 2 Wochen Praktikum in Kanzlei (Sekretariat), keine Vorausbildung
- Vorkenntnisse: Office - Grundkenntnisse

Lernziele & Lernzielbereiche

VO Kaufleute für Büromanagement, 2013:

- Richtlernziel gem. Ausbildungsordnung (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.2) „Kommunikation“
- Groblernziel gem. Ausbildungsrahmenplan (§4 Abs. 4, Nr. 3.2 c) „Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden“

Feinlernziel:



„Gesprächs- & Fragetechniken in Gesprächen zur Lösungsfindung kennen, auswählen & einsetzen, z. B. lösungsorientiertes Fragen, zirkuläres Fragen, paradoxes Fragen. Anwendungsgebiete sind beispielsweise die Auftrags-/ Aufgabenklärung oder bei Beratung von Fachbereichen/ Mitarbeitern.“

- Kognitiv: Techniken kennen (welche), Zielsetzung der jeweiligen Technik kennen (wozu), Einsatz (wann & wie)
- Affektiv: Relevanz & Wirkung des Gelernten → praktische Bedeutung für Gesprächspartner und AnwenderIn
- Psychometrisch: Fragen zum Kontext passend, zielgerichtet & gut verständlich formulieren. Körpersprache (inkl. Mimik & Gestik) & Stimmlage situationspezifisch einsetzen

Rahmenbedingungen

- Lernort für Ausbildungsmethode: Besprechungsraum (gebucht, um Störungen zu vermeiden; realistischer Ort für Beratungsgespräch)
- Uhrzeit: Entsprechend biologischer Leistungskurve am Vormittag zw. 9:30-11:30 Uhr
- Dauer: 2 Std.

Arbeits- & Ausbildungsmittel

Grundsätzlich:

- Vollständig ausgestatteter Bildschirmarbeitsplatz
- Großraumbüro

Für Ausbildungssituation:

- Unterlagen aus vorherigen Lernsituationen (Präsentation, Erkundungsauftrag)
- Ausbildungsnachweise in denen vorherige Lernschritte dokumentiert wurden
- Laptop zur Recherche (während Vorbereitung)
- Materialien für Ausbildungsmethode (z. B. Rollenkarten)
- Papier & Schreibmaterialien

DURCHFÜHRUNG

METHODE(N) & ABLAUF



Methode: Rollenspiel

Ablauf (allgemein):

- (Vorbereitungszeit → Situationsbeschreibung, Rollenkarten)
 - Übungsphase
 - Auswertungsphase (inkl. Reflektion)
 - Abschluss (Zusammenfassung, Reflektion, offene Punkte, weiteres Vorgehen)
- inkl. Rollentausch



Schlüsselqualifikationen:

- Sensibilität (Kontext einordnen, Situation des Gesprächspartners einschätzen)
- Erkennen & Durchführen von Handlungsalternativen (Gesprächsmethode oder Fragetechnik passend auswählen & anwenden)
- Einfühlungsvermögen (auf Reaktion des Gesprächspartners eingehen, Perspektivwechsel)
- Flexibilität (Umgang mit Unerwartetem)
- Methodenkompetenz (methodische Vorgehensweise beibehalten)

Methode: Rollenspiel

Begründung:

- Theoretisches Wissen bereits mit vorhergehenden Lernmethoden vermittelt (Präsentation & Erkundungsauftrag)
- Lernerzentriert
- Stärkung der Sozialkompetenz
- Handlungsorientierte Vorgehensweise: selber Durchführen & Kontrollieren verfestigt vorhandenes Wissen (hohe Aktivität)
- Lernen auf vielfältigen Kanälen (lesen, Dialog führen, anwenden)
- Affektive Lernziele nachhaltig vermitteln
- Stärkere emotionale Beteiligung verstärkt Lerneffekte
- Perspektivwechsel möglich
- Wenig Berufserfahrung, daher wenig Erfahrung mit Mehrdeutigkeit unterschiedlicher Perspektiven

Durchführung Rollenspiel

1. Informieren (z. B. über Ziel) & Motivieren (z. B. Mehrwert herausstellen)
2. Vorbereitung
 1. Rollensituation erklären, Beteiligte vorstellen (ggfs. weitere Teilnehmer), Vorgehen darstellen, Informationen zu Rollen verteilen
 2. Zeit zur individuellen Vorbereitung zur Verfügung stellen (ggfs. frühere Lernmaterialien)
3. Durchführung
4. Auswertung: Feedback, Reflektion

Rollentausch



Alternative Methode

Demonstration:

- Praktische Vorführung der theoretischen Inhalte
- Visueller & auditiver Wahrnehmungskanal



Aufnehmen

Fallmethode:

- Beispiel einer Gesprächs- /Beratungssituation als Ausgangspunkt
- Identifikation der passenden Methoden & Vorgehensweise



Erarbeiten

Lehrgespräch:

- Dialog über mögliche Gesprächs- und Fragetechniken
- Steuerung über Fragen → eher reaktive Rolle der Auszubildenden



Reproduzieren

KONTROLLE

FEEDBACK, MOTIVATION, NACHHALTIGKEIT,
AUSBLICK



Kontrolle & Feedback

Kontrolle des Lernerfolgs

- Alle theoretischen Inhalte abrufbar?
- Anwendungsfähigkeit der Techniken

Feedback:

→ Motivierendes Feedback: Was war gut?

→ Entwicklungsorientiertes Feedback: Wie können Kompetenzen weiter ausgebildet werden?

- Aktion: Was wurde beobachtet?
- Wirkung: Wie ist es angekommen? Was war die Wirkung/ Konsequenz?
- Verhalten: Was sollte weiterhin getan/ beibehalten werden? Welches Verhalten soll angepasst werden?

Motivation & Nachhaltigkeit

Motivation:

- U. a. durch Feedback: Stärken stärken
- Lob, Anerkennung
- Gestaltungsfreiheit: z. B. weitere Lernmethoden für das Lernziel selbstständig auswählen, Aufgaben eigenständig bearbeiten
- Übergeben von Verantwortung z. B. Beratung bei Anfragen aus der Fläche (ggfs. gemeinsam starten und dann übergeben)
- Neugier wecken: Was gibt es noch für Methoden auf dem Gebiet, die erlernt werden können?

Lernerfolg sichern:

- Learnings gemeinsam definieren & festhalten → in Ausbildungsnachweis aufbereiten
- Gemeinsame Übereinkunft, wie Entwicklungsfelder weiter ausgebildet werden können
- Konkretes Vorgehen und Zeitrahmen definieren, Zuständigkeiten für nächste Schritte festhalten
- Ausblick: Information/ Abstimmung darüber, welches Thema als nächstes vermittelt wird

Positiven Abschluss finden

VIELEN DANK!