

## In fremden Rollen

**Aufgabe:** Lesen Sie sich die Szenarien in Ruhe durch. Ihnen wird eine der hier aufgeführten Rollen zugewiesen. Versuchen Sie, in Ihrer Rolle zu bleiben, indem Sie Ihre Kommunikationsweise entsprechend anpassen.

Die Personen im inneren Kreis beginnen das Gespräch. Dabei entscheiden sie frei darüber, welches Kommunikationsmedium sie für ihre Botschaft verwenden möchten: Videokonferenz, E-Mail oder Telefonat. Die Personen im äußeren Kreis sind die Auszubildenden, reagieren gemäß ihrer Rolle und wechseln auf Anfrage der Lehrkraft im Uhrzeigersinn zum nächsten Gesprächspartner bzw. zur nächsten Gesprächspartnerin, bis alle verschiedene Szenarien durchgespielt haben. Sie behalten dabei ihre Rolle bei!

- 1 **Szenario 1:** Das gewünschte Produkt kann nicht rechtzeitig fertig werden, da im Team viele Personen wegen Krankheit ausgefallen sind. Es steht zu befürchten, dass der Kunde unzufrieden ist und auch die Partnerfirma verärgert sein wird, die mit der Bewerbung des Produkts schon begonnen hat.
- 2 **Szenario 2:** Ein digitaler Besprechungstermin wurde verpasst, weil er nicht im Kalender stand. Es bleibt die Frage, wo der Fehler lag.
- 3 **Szenario 3:** Das Projekt läuft einwandfrei, doch dann fällt die Projektleitung aufgrund von Krankheit plötzlich für längere Zeit aus. Was nun?
- 4 **Szenario 4:** Durch ein Missverständnis kommt es zu einer Verwechslung von Personen. Nun weist der Empfänger bzw. die Empfängerin einer falsch adressierten E-Mail den Auszubildenden bzw. die Auszubildende auf die Verwechslung hin. Wie reagieren diese?
- 5 **Szenario 5:** Der/Die Auszubildende soll plötzlich ein neues Projekt übernehmen und fühlt sich dadurch verunsichert. Aber wer kann ihm bzw. ihr helfen?

● Auszubildende

### Rollen des Innenkreises:

- Ansprechperson einer Partnerfirm
- Geschäftsführung
- Kollege/Kollegin
- Kunde/Kundin
- Ausbilder/Ausbilderin

