

Rollenspiel zum Thema „Personalführung“

„ Private Telefonate“

(2 Teilnehmer, Niveau: ab B1)

| Geschäftsfall | „Private Telefonate“ |
|----------------|--|
| Rolle A | Herr/Frau Marbach (Mitarbeiter/in) |
| Aufgabe | Frau/Herr Wölkers hat Sie zu einem klärenden Gespräch in sein/ihr Büro gebeten. Sie haben gehört, dass es darum gehen soll, dass Sie am Arbeitsplatz zu viel privat telefonieren und Kunden deshalb oft warten lassen. Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. |
| Gesichtspunkte | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sie verstehen die Aufregung nicht, da Sie die Ihnen übertragenen Aufgaben bisher immer fristgerecht erledigt haben. ➤ Sie telefonieren im Moment sehr viel privat, da Sie nach der Scheidung von ihrem/ihrer Mann/Frau alle organisatorischen Aufgaben für Ihr schulpflichtiges Kind erledigen müssen. ➤ Diese Privatgespräche kosten allerdings nichts, da die Firma eine Flatrate hat. ➤ Die meisten Gespräche sind allerdings beruflich bedingt (Kundengespräche). Und für diese Gespräche benötigen Sie volle Konzentration. Deshalb die verschlossene Tür. |

✂ -----

| Geschäftsfall | „Private Telefonate“ |
|----------------|--|
| Rolle B | Frau/Herr Wölkers (Abteilungsleiter/in) |
| Aufgabe | <p>Ihr/e Mitarbeiter/in ist wirklich ein/e Experte/Expertin in seinem/ihrer Aufgabengebiet.</p> <p>Allerdings führt er/sie während der Arbeitszeit ständig Telefonate, die nach Ihrem Eindruck nicht beruflich motiviert, sondern eher privater Natur sind. Er/Sie hat deshalb auch die Bürotür ständig geschlossen, obwohl dies normalerweise in Ihrem Unternehmen nicht üblich ist. Wegen der geschlossenen Tür warten immer wieder Besucher vor der Tür. Und wenn Sie selbst eine Frage an ihn/sie richten, dann drängt er/sie Sie unter Hinweis auf das laufende Telefonat, schnell Ihr Anliegen vorzubringen. Ihrer höflichen Bitte, nach dem Telefonat in Ihr Büro zu kommen, kam der/die Mitarbeiter/in nicht immer nach.</p> <p>Mittlerweile sind Sie recht „sauer“ auf den/die Mitarbeiter/in und bitten sie/ihn zu einem klärenden Gespräch.</p> |
| Gesichtspunkte | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sie fragen nach den Gründen für die Telefonate. ➤ Sie weisen darauf hin, dass sich geschlossene Türen negativ auf die Kommunikation mit den Kunden auswirkt, also geschäftsschädigend ist. ➤ Sie weisen darauf hin, dass private Gespräch während der Arbeitszeit eigentlich nicht erlaubt sind. ➤ Sie machen deutlich, dass Herr/Frau Marbach die Privatgespräche stark einschränken muss. Andernfalls müsse sie/er mit einer Abmahnung rechnen. |

Idee zum Rollenspiel von Hans-Jürgen Kratz: „20 Rollenspiele für Führungssituationen für Trainer, Coaches, Berater und Führungskräfte“; Beltz Verlag 2013.

