

7. Komplexe kommunikative Handlungen: Rollenspiele

**Patient/in handelt nach situativer Vorgabe
Untersucher/in reagiert nach festen Vorgaben**

4 Aufgaben

Was muss bei diesem Untertest beachtet werden?
Vor Patient/in Stift und Papier bereitlegen.
In Untertest 7 gibt es nur 2 Hilfsstufen (allgemeines und spezifisches Feedback) sowie zur Weiterführung des Rollenspiels zwei vorgegebene Interaktionsimpulse. Mit ihnen kann Untersucher/in unabhängig von der Äußerung der Patientin/des Patienten reagieren.

Instruktion

Ich schildere Ihnen jetzt eine Situation, in der Sie sich zu einem Thema äußern sollen.

Es gehört zu diesen Rollenspielen, dass ich Ihnen teilweise ziemlich frech oder anmaßend antworte. Bitte lassen Sie sich dadurch nicht entmutigen, sondern versuchen Sie sich zu behaupten. Sie sollen bitte in diesen Aufgaben nicht klein beigeben oder höflich sein. Setzen Sie sich durch!

Untertest 7 (Warm-up-Item): Romeo und Julia

Stellen Sie sich vor, Sie möchten mit einer Freundin ein Theater besuchen und gehen deshalb in eine Vorverkaufsstelle.
Sie möchten gerne 2 Karten für Romeo und Julia kaufen. Ich arbeite in dieser Vorverkaufsstelle und sage zu Ihnen: „Guten Tag! Was kann ich für Sie tun?“

1

- **Stimulus wiederholen:** *Sie möchten 2 Karten für Romeo und Julia kaufen. Und*
- **Frage wiederholen:** *Was würden Sie in der Vorverkaufsstelle sagen?*

2

- **Spezifisches Feedback:** *Sie könnten sagen: „Ich möchte gern Karten für ...“*

Unabhängig von der Reaktion der Patientin/des Patienten probiert Untersucher/in im Warm-up-Item folgende Interaktionsimpulse:

1

- **Interaktionsimpuls 1:** *Entschuldigung, ich hab's nicht richtig verstanden. Was soll ich tun?*

2

- **Interaktionsimpuls 2:** *Bitte kommen Sie später wieder, ich mache jetzt Mittagspause.*

Kommt nach Interaktionsimpuls 2 keine oder eine unverständliche Reaktion der Patientin/des Patienten:
Wir versuchen mal eine andere Situation.

Abbruchkriterien für Warm-up-Item Untertest 7

Die Durchführung dieses Untertests wird abgebrochen, wenn Patient/in

- die Instruktion offensichtlich nicht versteht **und**
- weder auf die Feedbacks noch auf die Interaktionsimpulse des Warm-up-Items erfolgreich reagiert

Um die Beurteilung der Leistungen im KOPS-Untertest 7 zu erleichtern, drucken wir hier zusätzlich eine übersichtlichere Tabelle ab. Das ist besonders bei der Vergabe von 4 und 3 Punkten hilfreich, für die es mehrere Leistungsmöglichkeiten gibt (vgl. die Bewertungskriterien z.B. auf S. 56).

In dieser Tabelle sind die Leistungskombinationen der Übersichtlichkeit wegen nur durch Plus (+) oder Minus (-) gekennzeichnet.

Bewertungsbeispiele:

5 Punkte bekommt ein Proband, bei dem die 1. und 2. Hilfsstufe nicht angewendet werden mussten (2x Minus) und der gleichzeitig angemessen auf den 1. und 2. Interaktionsimpuls reagiert hat (2x Plus).

4 Punkte bekommt ein Proband, bei dem die 1. und 2. Hilfsstufe nicht angewendet werden mussten (2x Minus), der angemessen auf den 1. Interaktionsimpuls reagiert hat (1x Plus) und der nicht angemessen auf den 2. Impuls reagiert hat (1x Minus).

Oder

4 Punkte bekommt ein Proband, bei dem die 1. Hilfsstufe angewendet werden musste (1x Plus)), bei dem die 2. Hilfsstufe nicht angewendet werden musste (1x Minus) und der angemessen auf beide Interaktionsimpulse reagiert hat (2x Plus).

3 Punkte bekommt ein Proband, bei dem die 1. Hilfsstufe angewendet werden musste (1x Plus), bei dem die 2. Hilfsstufe nicht angewendet werden musste (1x Minus), der angemessen auf den 1. Interaktionsimpuls reagiert hat (1x Plus) und der nicht angemessen auf den 2. Interaktionsimpuls reagiert hat (1x Minus).

Oder

3 Punkte bekommt ein Proband, bei dem beide Hilfsstufen angewendet werden mussten (2x Plus) und der angemessen auf beide Interaktionsimpuls reagiert hat (2x Plus).

usw.

Tabelle zu den Bewertungskriterien in KOPS UT 7				
Punkte	Anwendung der		Reagiert angemessen auf	
	1. Hilfsstufe	2. Hilfsstufe	1. Impuls	2. Impuls
5	-	-	+	+
4	-	-	+	-
	+	-	+	+
3	+	-	+	-
	+	+	+	+
2	+	+	+	-
1	+	+	-	-
0				

Untertest 7 (Item 1): Fehler im Terminplan

Stellen Sie sich vor, bei Ihnen zuhause klingelt das Telefon. Die Praxis für Physiotherapie ruft an, weil Sie angeblich gerade einen Termin verpassen. Tatsächlich ist der Termin aber für morgen geplant und so steht es auch auf dem Terminzettel. Ich bin die/der Angestellte in der Praxis und frage, warum Sie nicht gekommen sind. Was sagen Sie?

1

- **Stimulus wiederholen:** *Die Praxis behauptet, Sie hätten Ihren Termin vergessen. Und*
- **Frage wiederholen:** *Was würden Sie am Telefon sagen?*

2

- **Spezifisches Feedback:** *Sie könnten sagen: „Auf meinem Terminzettel steht ...“*

Kommt keine oder eine unverständliche Reaktion der Patientin/des Patienten:
Versuchen wir mal das Nächste!
Äußert sich Patient/in angemessen, folgen die Interaktionsimpulse:

1

- **Interaktionsimpuls 1:** *In unserem Praxisplan stehen Sie aber ganz sicher für heute!*

2

- **Bei Reaktion auf Interaktionsimpuls 1:** *Ganz bestimmt haben Sie sich vertan!*

Kommt nach Interaktionsimpuls 1 oder 2 keine oder eine unverständliche Reaktion der Patientin/des Patienten:
Wir versuchen mal eine andere Situation.

Bewertungskriterien Untertest 7

Punkte	Kommunikativ-pragmatische und sprachliche Leistungen
5	Die Interaktion gelingt <i>ohne Hilfe</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
4	Die Interaktion gelingt <i>ohne Hilfe</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> . oder Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
3	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> . oder Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
2	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> .
1	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> , aber Patient/in reagiert auf <i>keinen Interaktionsimpuls</i> .
0	Ohne aufmerksame und zielgerichtete Zuwendung zur Aufgabe.

Abbruchkriterien Untertest 7

Die Durchführung dieses Untertests wird abgebrochen, wenn Patient/in drei aufeinander folgende Untersuchungssitems nicht löst (pro Item weniger als 2 Punkte erhält).

Untertest 7 (Item 2): Es fehlt ein Knopf an der Jacke

Sie haben sich gestern eine schicke Strickjacke gekauft. Als Sie sie gerade anziehen wollen, stellen Sie fest, dass einer der auffälligen Knöpfe fehlt. Sie gehen mit der Jacke in das Geschäft zurück und wollen die Jacke umtauschen. Stellen Sie sich vor, dass ich in diesem Geschäft arbeite und sage: „Guten Tag, womit kann ich Ihnen behilflich sein?“

1

- **Stimulus wiederholen:** Sie wollen die Jacke umtauschen, weil ein Knopf fehlt. **Und**
- **Frage wiederholen:** Was würden Sie zur Verkäuferin/zum Verkäufer sagen?

2

- **Spezifisches Feedback:** Sie könnten sagen: „An der Strickjacke, die ich gestern gekauft habe, ...“

Kommt keine oder eine unverständliche Reaktion der Patientin/des Patienten:

Versuchen wir mal das Nächste!

Äußert sich Patient/in angemessen, folgen die Interaktionsimpulse:

1

- **Interaktionsimpuls 1:** Für Beschwerden bin ich nicht zuständig. Kommen Sie bitte wieder, wenn der Chef da ist.

2

- **Bei Reaktion auf Interaktionsimpuls 1:** Wir haben auch sehr viel neue Ware hereinbekommen. Wollen Sie nicht mal schauen?

Kommt nach Interaktionsimpuls 1 oder 2 keine oder eine unverständliche Reaktion der Patientin/des Patienten:

Wir versuchen mal eine andere Situation.

Bewertungskriterien Untertest 7

Punkte	Kommunikativ-pragmatische und sprachliche Leistungen
5	Die Interaktion gelingt <i>ohne Hilfe</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
4	Die Interaktion gelingt <i>ohne Hilfe</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> . oder Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
3	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> . oder Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
2	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> .
1	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> aber Patient/in reagiert auf <i>keinen Interaktionsimpuls</i> .
0	Ohne aufmerksame und zielgerichtete Zuwendung zur Aufgabe.

Abbruchkriterien Untertest 7

Die Durchführung dieses Untertests wird abgebrochen, wenn Patient/in drei aufeinander folgende Untersuchungssitems nicht löst (pro Item weniger als 2 Punkte erhält).

Untertest 7 (Item 3): Platzreservierung im ICE

Sie haben im Zug eine Reservierung für einen Fensterplatz gebucht. Als Sie zu Ihrem Platz 34 kommen, sitzt dort ein anderer Fahrgast. Stellen Sie sich vor, dass ich dieser Fahrgast bin, der auf Ihrem Platz sitzt. Was sagen Sie zu mir?

1

- **Stimulus wiederholen:** *Ein anderer Fahrgast sitzt auf Ihrem Fensterplatz. Und*
- **Frage wiederholen:** *Was würden Sie zu dem Fahrgast sagen?*

2

- **Spezifisches Feedback:** Sie könnten sagen: *„Entschuldigung, Sie ...“*

Kommt keine oder eine unverständliche Reaktion der Patientin/des Patienten:
Versuchen wir mal das Nächste!
Äußert sich Patient/in angemessen, folgen die Interaktionsimpulse:

1

- **Interaktionsimpuls 1:** *Ich vermute, Sie wollen, dass ich Ihnen diesen Fensterplatz abtrete. Das kommt aber gar nicht in Frage!*

2

- **Bei Reaktion auf Interaktionsimpuls 1:** *Es gibt so viele Plätze in diesem Zug, da werden Sie nicht darauf bestehen wollen, gerade hier sitzen zu wollen!*

Kommt nach Interaktionsimpuls 1 oder 2 keine oder eine unverständliche Reaktion der Patientin/des Patienten:
Wir versuchen mal eine andere Situation.

Bewertungskriterien Untertest 7

Punkte	Kommunikativ-pragmatische und sprachliche Leistungen
5	Die Interaktion gelingt <i>ohne Hilfe</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
4	Die Interaktion gelingt <i>ohne Hilfe</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> . oder Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
3	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> . oder Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
2	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> .
1	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> , aber Patient/in reagiert auf <i>keinen Interaktionsimpuls</i> .
0	Ohne aufmerksame und zielgerichtete Zuwendung zur Aufgabe.

Abbruchkriterien Untertest 7

Die Durchführung dieses Untertests wird abgebrochen, wenn Patient/in drei aufeinander folgende Untersuchungssitems nicht löst (pro Item weniger als 2 Punkte erhält).

Untertest 7 (Item 4): Ärger in der Autowerkstatt

Stellen Sie sich vor, Sie hätten Ihr Auto in der Werkstatt, weil die Bremsen dringend gemacht werden müssen. Man hat Ihnen zugesagt, dass das Auto am Nachmittag fertig ist. Jetzt ist es 18 Uhr, Sie müssen noch zum Arzt fahren und das Auto ist nicht fertig. Sie sind sehr verärgert. Ich bin die/der KFZ-Mechaniker/in. Was sagen Sie zu mir?

1

- **Stimulus wiederholen:** *Ihr Auto ist nicht rechtzeitig fertig, worüber Sie sich sehr ärgern. Und*
- **Frage wiederholen:** *Was würden Sie in der Werkstatt sagen?*

2

- **Spezifisches Feedback:** Sie könnten sagen: *„Sie hatten mir fest zugesagt, dass mein Auto ...“*

Kommt keine oder eine unverständliche Reaktion der Patientin/des Patienten:

Versuchen wir mal das Nächste!

Äußert sich Patient/in angemessen, folgen die Interaktionsimpulse:

1

- **Interaktionsimpuls 1:** *Ich verstehe Ihren Ärger schon, aber es kann immer mal was dazwischen kommen, oder?*

2

- **Bei Reaktion auf Interaktionsimpuls 1:** *Ihr Auto ist sowieso nicht mehr das Neueste.*

Kommt nach Interaktionsimpuls 1 oder 2 keine oder eine unverständliche Reaktion der Patientin/des Patienten:

Wir versuchen mal eine andere Situation.

Bewertungskriterien Untertest 7

Punkte	Kommunikativ-pragmatische und sprachliche Leistungen
5	Die Interaktion gelingt <i>ohne Hilfe</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
4	Die Interaktion gelingt <i>ohne Hilfe</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> . oder Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
3	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> . oder Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>beide Interaktionsimpulse</i> .
2	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> und Patient/in reagiert angemessen auf <i>einen Interaktionsimpuls</i> .
1	Die Interaktion gelingt <i>nach allgemeiner und spezifischer Hilfestellung</i> aber Patient/in reagiert auf <i>keinen Interaktionsimpuls</i> .
0	Ohne aufmerksame und zielgerichtete Zuwendung zur Aufgabe.

Abbruchkriterien Untertest 7

Die Durchführung dieses Untertests wird abgebrochen, wenn Patient/in drei aufeinander folgende Untersuchungssitems nicht löst (pro Item weniger als 2 Punkte erhält).

