

Leitfaden für Moderator/innen der Folgeworkshops der MAB 2018 an der TH Wildau: Umgang mit schwierigen Situationen

Abkürzungen:

FC	Flipchart
FK	Führungskraft
FWS	MAB-Folgeworkshop
MA	Mitarbeiter/in
MOD	Moderator/in
TN	Teilnehmer/in

Schwierige Situationen im FWS

Ein/e TN dominiert die Runde:

- höflich aber bestimmt auf die Zeit und das gesetzte FWS-Ziel verweisen
- sein /ihr Engagement nutzen und ihn/sie in den Prozess als „Hilfsmotor“ einbinden

Die Gruppe oder eine einzelne Person weichen vom Thema ab:

- das abweichende Thema ggf. in den Themenspeicher aufnehmen
- höflich darauf hinweisen, dass dies z.B. eine bilateral zu klärende Frage ist
- intervenieren mit dem Hinweis, dass das eigentliche Thema und Ziel hier vernachlässigt werden

Zwei TN unterhalten sich und stören die Gruppe:

- einen Moment schweigen und aufmerksam zuhören, fragen, ob etwas unklar ist
- ggf. das eigene Unbehagen thematisieren

Die MA haben offensichtlich Konflikte mit der FK:

- versuchen zu vermitteln durch Verständnis- und Vertiefungsfragen (s. III.4. *Wirkungsvolle Prozessfragen*)
- ggf. die FK bitten, für eine Weile aus dem Raum zu gehen

Blockaden / Widerstände bei den MA im FWS:

- eigene Wahrnehmung schildern und fragen, ob die anderen diese teilen
- ggf. den Grund für den Widerstand benennen und klären, ob man ihn beiseite legen kann oder ob er zunächst auszuräumen ist

Ein/e TN fühlt sich persönlich angegriffen:

- auf die Person eingehen und die Situation möglichst klären
- nach dem Grund für die persönliche Betroffenheit fragen
- ggf. für ein etwaiges Missverständnis entschuldigen

Eine nicht anwesende Person scheint das „Problem“ zu sein:

- die FK darauf hinweisen, dass sie mit dieser Person im Anschluss zunächst ein bilaterales Gespräch führen muss, um Hintergründe zu erfahren; u.U. Unterstützung zur Prozessbegleitung anbieten

Starke Zurückhaltung der TN:

- ruhig bleiben: die Verantwortung von MOD liegt im Prozess, nicht in den Inhalten
- deutlich machen, dass der FWS und der Verbesserungsprozess nur durch das Engagement der TN angestoßen werden kann
- nachfragen, was zu diesem Verhalten führt

Die Gruppe kann sich nicht auf eine Lösung einigen:

- Argumente ggf. aufschreiben und bewerten lassen (Klebe-
punkte)
- alternative Lösungen nebeneinander stellen und gemeinsam vergleichen: Was spricht dafür, was dagegen?
- hinterfragen, warum die Lösungsfindung nicht gelingt

FK wertet Vorschläge der MA ab und übernimmt MOD-Rolle:

- höfliche Klarstellung der Rollen
- in der Pause Thema ansprechen

Die TN haben eine Frage im Fragebogen anders verstanden und diskutieren darüber:

- Raum geben für die Klärung
- Diskussion über den Inhalt, nicht über die Frage
- Zeit im Blick haben und ggf. auf Ziel des FWS hinweisen

MOD macht einen Fehler:

- den Fehler zugeben – nobody is perfect – das macht sympathisch
- klarstellen, was gemeint war
- H U M O R !
(ist immer angebracht und lockert jede Situation auf!)