



Die Kommunalen in NRW

„Die Fäden in der Hand“

**Sitzungen erfolgreich leiten
- klassisch und online -**

Modul 2: „Kontrolle und Störungen“

Modul 1: „Dann mal los“



Heute →

Modul 2: „Kontrolle und Störungen“



Modul 3: „Videokonferenzen erfolgreich leiten“

- **Die Einleitung in eine brisante Sitzung**
- **Der möglichst offene Umgang mit Problemen**
- **Eskalation und Deeskalation**
- **Die Kunst der richtigen Formulierung**
- **Der erfolgreiche Umgang mit Störern und Störungen**
- **Zehn Typen von Sitzungsteilnehmern**
- **Zehn Strategien für den Umgang mit denen**

Kritische Teilnehmende



Leiten bei kritischen Themen

- **Manchmal haben Sie ein besonders kritisches Thema**
- **Manchmal haben Sie auch besonders kritische Teilnehmer**
- **Das wissen Sie häufig schon vorab - Also bereiten Sie sich darauf vor**

- **Gerade hier ist die Begrüßung und die Einleitung besonders wichtig**
- **Versuchen Sie bereits da, Druck aus dem Kessel zu nehmen**

- **Weichen Sie der kritischen Situation nicht aus**
- **Sprechen Sie vielmehr die mögliche Grundstimmung direkt an**
- **Das nämlich wirkt souverän und selbstsicher**

- **Vermeiden Sie es nach Möglichkeit, selbst Partei zu ergreifen**

Umgang mit Problemen



Umgang mit Problemen

- **Wir neigen dazu, Probleme unter den Teppich zu kehren**
- **Nur leider wachsen die dann unter dem Teppich**
- **Deswegen sollten Sie die in der Leitung einer Sitzung besser offen ansprechen**
- **Nicht unbedingt als Problem, aber zumindest als Herausforderung**
- **Machen Sie deutlich, dass die Gruppe die Herausforderung nur gemeinsam bestehen kann**
- **Bitten Sie dabei um Unterstützung**
- **Stellen Sie nicht das Trennende, stellen Sie das Verbindende in den Mittelpunkt**
- **Aber benennen Sie ruhig das Problem / die Herausforderung**
- **Das nimmt den potentiellen Kritikern den Wind aus den Segeln**
- **Formulieren Sie dazu bestimmt, aber immer auch freundlich**

Eskalation und Deeskalation



Eskalation und Deeskalation

- **Bei der Leitung einer brisanten Sitzung sollten Sie nach Möglichkeit deeskalieren**
- **Unterbinden Sie persönliche Attacken**
- **Bleiben Sie dabei aber immer freundlich und offen, egal wie genervt Sie sind**
- **Noch einmal: Stellen Sie nicht das Trennende in den Mittelpunkt, sondern die Gemeinsamkeiten**
- **Nutzen Sie Ihre Formulierungen, um die Situation zu entspannen**

Die Kunst der richtigen Formulierung

- **Mit einer einzigen Formulierung können Sie Stimmungen beeinflussen**
- **„Ich hab kein Verständnis für Ihre Position!“**
- **„Ich hab Ihre Position noch nicht ganz verstanden.“**
- **„Helfen Sie mir, Ihre Position zu verstehen.“**
- **„Warum ist Ihnen gerade dieser Punkt so wichtig?“**
- **„Haben Sie eine Idee, wie wir einen Kompromiss finden könnten?“**
- **Je „weicher“ Sie fragen, desto erfolgreicher ist das in der Regel**
- **So können Sie deeskalieren**
- **Kehren Sie die Reihenfolge um, haben Sie eine Eskalation**
- **Natürlich kann es Situationen geben, in denen Sie auch die beherrschen müssen**

Stimme und Stimmungen

- **Unterschätzen Sie niemals den Klang und die Möglichkeiten Ihrer Stimme**
- **Auch der Klang kann eine Situation eskalieren oder deeskalieren**
- **Nehmen Sie den Satz: „Ich verstehe Ihre Position wirklich nicht“**
- **Sprechen Sie ihn unterschiedlich aus:**
- **Möglichst neutral**
- **Leicht verärgert**
- **Sehr verärgert**
- **Belustigt**
- **Freundlich**

→ **Die gleichen Worte bekommen jedes Mal eine andere Bedeutung**
Nutzen Sie das!

Störer und Störungen



Störer und Störungen

- Immer wieder sind Sie in Sitzungen mit Störern und Störungen konfrontiert
- Im Grunde handelt es sich dabei um eine überschaubare Zahl an Verhaltensweisen
- Deswegen können Sie sich darauf vorbereiten
- Bei allen Störern und Störungen gilt allerdings eine Grundregel:
- Handeln Sie nie zu früh
- Als Leitende arbeiten Sie mit erhöhter Aufmerksamkeit
- Deswegen spüren Sie Störungen eher als andere im Raum

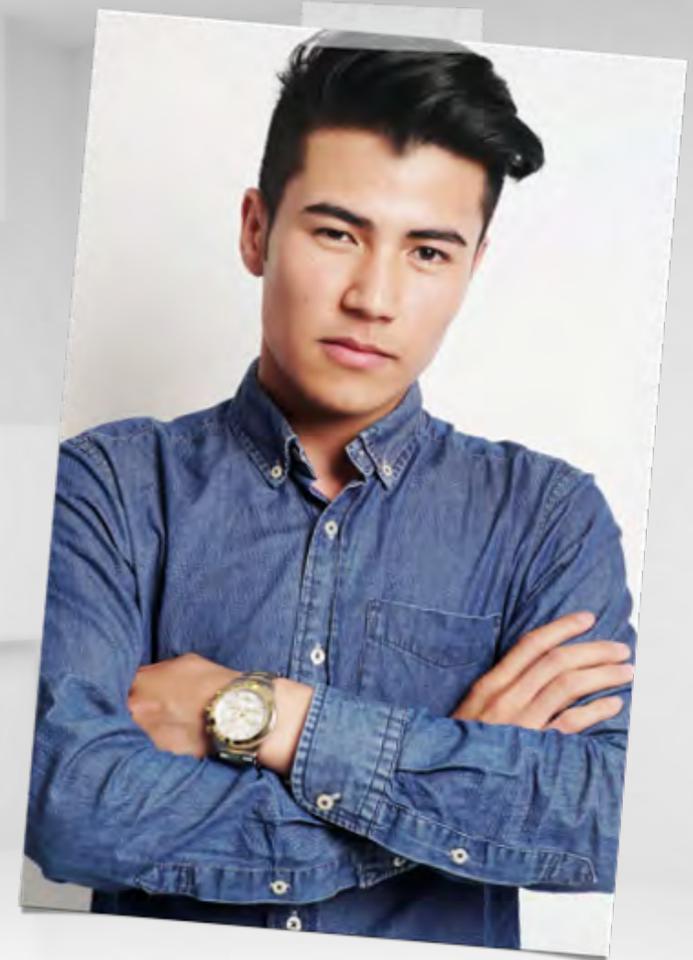
- Handeln Sie dann zu früh, führt das zu einer Solidarisierung mit dem Störer
- Warten Sie, bis sich auch andere gestört fühlen (das sehen Sie!)
- Dann können Sie erfolgreich handeln

Kleine Typenlehre



Besserwisser

- Was tun?
- Nicht sofort abwehren
- Die können wirklich etwas besser wissen
- Zuhören
- Danken
- Aufgreifen
- Souverän bleiben



Rechthaber

- Was tun?
- Nicht provozieren lassen
- Nicht in einen Konflikt gehen
- Sachlich bleiben
- Freundlich nachfragen
- Die Gruppe gegen ihn mobilisieren



Emotionale

- Was tun?
- Nicht beirren lassen
- Emotionalität muss keine Bedrohung sein
- Sie kann der Diskussion helfen
- Sie zeigt, dass es um etwas geht
- Wütende eher versachlichen
- Traurige vor sich selber schützen



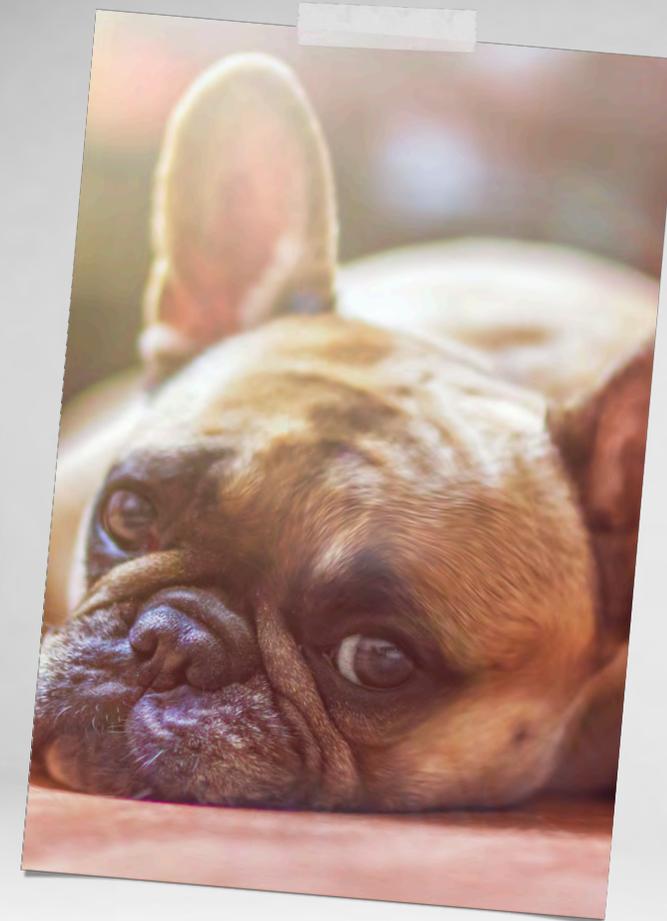
Interessierte

- Was tun?
- Genießen
- Sich von denen Kraft geben lassen
- Bewusst immer zu denen schauen



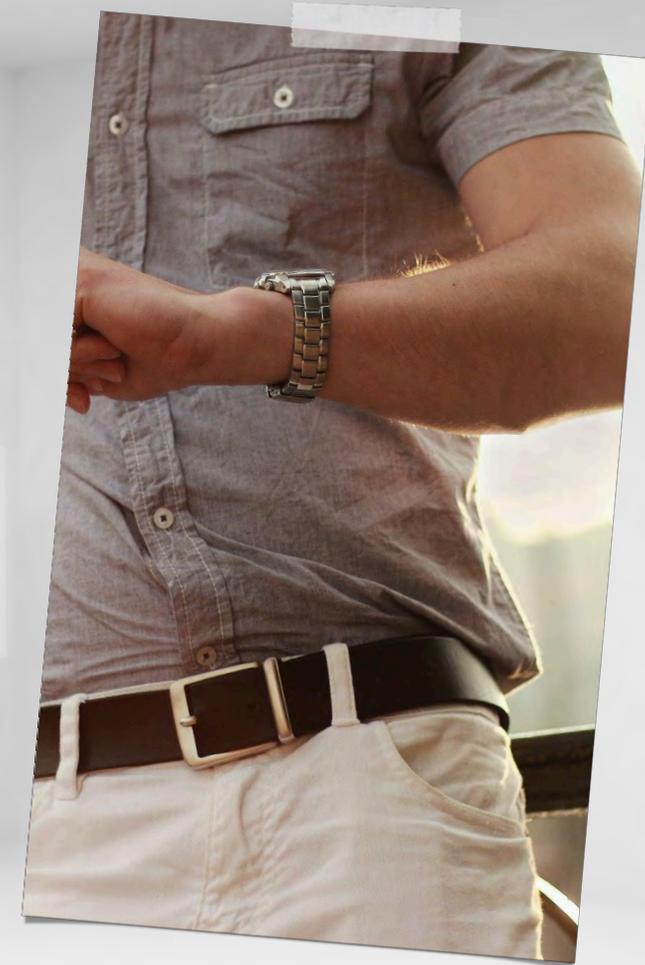
Schläfer

- Was tun?
- Dösen lassen, solange sie nicht schnarchen
- Als Warnung wahrnehmen
- Das kann eine Rückmeldung zu Ihrer Leistungsleistung sein
- Dann müssen Sie nachsteuern



Zuspätkommer

- Was tun?
- Nach Möglichkeit ignorieren
- Lassen Sie die nicht den Ablauf bestimmen
- Nur falls es notwendig ist: Fassen Sie den Stand so knapp wie möglich zusammen



Schwätzer

- Was tun?
- Tun Sie so, als würden Sie das Schwätzen als Wortmeldung verstehen
- Machen Sie keinen Vorwurf
- Tun Sie ganz überrascht, wenn es doch keine Wortmeldung war
- Das rettet die Stimmung und zeigt trotzdem Wirkung



Alleswisser

- Was tun?
- Die haben alles schon probiert, es hat nie was gebracht
- Fragen, warum es nichts gebracht
- Was das Problem war
- Was anders gemacht werden soll
- In ein Gespräch verwickeln, was sie aus ihrer Rolle zwingt



Raus- und Reinrenner

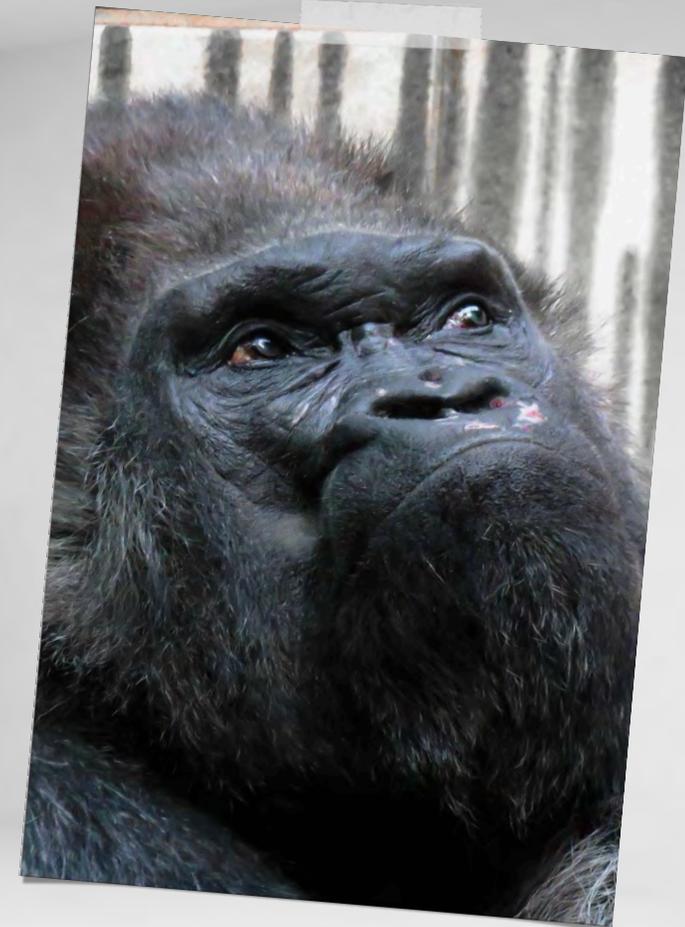
- Was tun?
- Abwarten, wie sehr das stört
- Dann konkret ansprechen
- Bitten Sie freundlich darum, das zu unterlassen
- Weisen Sie darauf hin, wie sehr die Gruppe dadurch gestört wird



Sonderrolle: Der Chef

Was tun?

- **Wenn Ranghöhere teilnehmen, ist oft besondere Vorsicht geboten**
- **Die machen Ihnen gerne Ihre Rolle streitig**
- **Deswegen reden Sie mit Chefs besser vor der Sitzung**
- **Fragen Sie die, wie Sie sich verhalten sollen, wenn er als Chef sich einmischen will**
- **Das bindet ihn ein**
- **Und es führt meist dazu, dass er sich zurückhält**



Zusammenfassung

**Sie haben die
Leitung**

**Behalten Sie die
Fäden in der
Hand**

**Bleiben Sie dabei
immer freundlich**

**Gehen Sie nur in
begründeten
Ausnahmefällen
in Konflikte**

**Seien Sie nach
Möglichkeit nicht
Partei**

**Mobilisieren Sie
im Zweifelsfall
andere
Teilnehmer zu
Ihrer
Unterstützung**

**Und vergessen
Sie nie, das eine
gute Sitzung weit
über die Sitzung
hinaus wirkt**

Weitere Informationen und Angebote unter:

www.tom-hegermann.de

www.sgknrw.de

„Und jetzt Sie!“