

Titel

Crisis Control Center

Quelle

transfer beratung & training

Inhalt/Thematischer Hintergrund

Bearbeitung "kritischer Situationen" in Bereichen wie Moderation, Präsentation, Projektmanagement, Teamentwicklung, etc., zur Reflexion und Ergänzung von Bewältigungsstrategien und konkreten Verhaltenstipps.

Dauer

Insg. 1-2 Stunden: Einweisung in der Gesamtgruppe (5 min.); drei Kleingruppenphasen à 10 min. (30 min.); Ergebnis-Galerie (10 min., bei Kombination mit Kaffeepause entsprechend länger); evtl. Auswertung/Nachbearbeitung im Plenum (15 bis 60 min.)

Teilnehmer/innen

Kinder (im Lesealter), Jugendliche, Multiplikator/innen; Anzahl: 10 bis 50

Ziele

- Vorliegende Lösungshinweise zu kritischen Situationen aufnehmen und reflektieren
- In kurzen, intensiven Diskussionen weitere Bewältigungsstrategien und Verhaltenstipps erarbeiten und dokumentieren
- Ideensammlung als Übersichts"galerie" bzw. für schriftliche Dokumentation visualisieren

Rahmenbedingungen

Inhaltliche Voraussetzung ist eine Themensammlung "kritischer Situationen" sowie das Vorliegen erster Hinweise zu ihrer Bewältigung. Außerdem sollte die Gesamtgruppe über eine gemeinsame Arbeitssprache verfügen – oder die schriftlichen Unterlagen müssen mehrsprachig erstellt werden.

Zur Durchführung wird ein ausreichend großer Raum (zur Not mehrere kleine Räume) benötigt, in dem alle Teilnehmer/innen, aufgeteilt in Dreier- bis Fünfergruppen, arbeiten können, ohne sich gegenseitig zu stören. Pinwände (oder geeignete Wandflächen) und Tische sollten in der Anzahl der Kleingruppen vorhanden sein.

Material

- Vorbereitete Moderationskarten mit Problemtiteln, DIN A4-Bögen mit Lösungshinweisen
- Klarsichthüllen
- Für jede Station:
 - Pinwand
 - Tisch und Stühle in der Anzahl der größten Kleingruppe
 - Moderationskarten, Stifte, Pinwandnadeln
- Flipchart mit vorbereitetem Anleitungsplakat

Vorbereitung

Zu einem definierten Problemfeld (z.B. "Schwierige Situationen in der Moderation von Großgruppen") werden kritische Situationen gesammelt, z.B. aus Dokumentationen früherer Veranstaltungen zum Thema, durch eine Vorabfrage im Teilnehmerkreis oder ein Brainstorming im Leitungsteam. Die Situationen werden stichwortartig auf Moderationskarten geschrieben oder ausgedruckt, z.B. "Allgemeines Schweigen zu Beginn einer Plenumsdiskussion" oder "Probleme mit der Medientechnik".

Zu jeder Problemsituation werden konkrete Handlungsvorschläge als erste Lösungsideen zusammengestellt (durch Expertenbefragungen, aus Trainersicht oder aus früheren Veranstaltungen zum Thema, vgl. die Beispielsammlung unten) und in großer Schrift auf einem DIN A4-Bogen ausgedruckt.

Titelkarten (sichtbar) und dazugehöriger Lösungsbogen (verdeckt) werden zusammen in Klarsichthüllen gesteckt.

Die Anzahl der zu bildenden Kleingruppen (je 3 bis 5 Teilnehmer/innen) wird kalkuliert und Arbeitsstationen in entsprechender Anzahl vorbereitet, idealerweise in einem gesonderten Raum: Pinwände mit davor gestelltem Arbeitstisch und der nötigen Anzahl von Stühlen werden entlang der Wände platziert, mit den Arbeitsflächen zur Wand, so dass in der Mitte des Raumes eine freie Fläche bleibt. Die Stationen werden mittels Nummerkarten an der nach innen weisenden Seite durchnummeriert.

Die Klarsichthüllen mit den kritischen Situationen werden gleichmäßig auf die Stationen verteilt und nebeneinander an den Pinwänden angebracht. Auf jedem Tisch werden Moderationskarten, Stifte und Pinwandnadeln bereit gelegt.

An der Stirnseite des Raumes wird ein Flipchart mit der Arbeitsanleitung aufgestellt:

Willkommen im Crisis Control Center!

- I. Jede Task Force bitte an ihre StartStation:
 - (A) Problemsituation (Titelkarte) auswählen
 - (B) Aktionshinweise (Lösungsblatt) prüfen und die Vorschläge
 - 1 - übernehmen (stehen lassen) oder
 - 2 - umformulieren/kommentieren oder
 - 3 - neue Ideen ergänzen
 - (C) Beiträge zu 2 und 3 auf Karten notieren
 - (D) Titelkarte, Lösungsblatt und Karten untereinander anpinnen
- II. Nach 10 Minuten (Signal!) bitte zur nächsten Station (im Uhrzeigersinn) wechseln, dort eine unbearbeitete Problemsituation wählen und weiter wie oben bei (B)
- III. Nach weiteren 10 Minuten bitte zur dritten Station wechseln, dort wie unter II.

Beispielsammlung kritischer Situationen und Lösungsvorschläge

- | | |
|------------------------------------|---|
| Störende Unruhe im Publikum | <ol style="list-style-type: none">(1) Vortrag unterbrechen (z.B. durch Warnsignal, s.u.), warten bis Ruhe eintritt(2) Einzelne Störer gezielt leise ansprechen bzw. durch Assistenten ansprechen lassen(3) Bei fortgesetzter Unruhe diese als Beobachtung ansprechen(4) Nach möglicherweise vorhandenen Störungen (Verständnisfragen, Kommentare) erkundigen(5) Störer klar kritisieren: ohne Gesichtsverlust auf Konsequenzen ihres Verhaltens hinweisen(6) Witziges optisches oder akustisches Warnsignal (passend zur Gruppe!) einführen. |
|------------------------------------|---|

| | |
|---|---|
| Referent/in sagt kurzfristig ab | <ul style="list-style-type: none"> (1) Vorbeugen durch persönliche Einbeziehung in die Tagungsvorbereitung (erhöhte Identifikation) (2) Den Absagenden um Hinweise für Ersatzreferenten bitten (3) Manuskript oder zentrale Aussagen zufaxen lassen und diese selbst oder durch eine (darauf vorbereitete) Fachperson aus dem Publikum vorstellen (4) Vortrag des Referenten auf Video aufnehmen lassen und per Beamer einspielen (5) Beitrag durch Fragensammlung aus dem Publikum mit anschließendem improvisierten Experten-Panel oder Erfahrungsaustausch in thematischen Arbeitsgruppen ersetzen, evtl. ergänzt durch Thesen aus Alternative (3) (6) Freigewordene Zeit zur Besprechung offener Themen nutzen |
| Referent/in hält Absprachen bezüglich Visualisierung und Dokumentation nicht ein | <ul style="list-style-type: none"> (7) Vor der Veranstaltung: <ul style="list-style-type: none"> + Vorbeugen durch detaillierte, schriftlich dokumentierte Absprachen + Hilfen anbieten (8) Während der Veranstaltung: <ul style="list-style-type: none"> + Zeichen geben zur Erinnerung + Unterbrechen und Kernpunkte visualisieren (9) Visualisierung vor Ort improvisieren (z.B. zentrale Stichworte auf Pinwand) (10) Honorarzahlung bis zur vollständigen Auftrags erledigung (Dokumentation) aussetzen |
| Tagungsbeitrag ist "peinlich" schlecht | <ul style="list-style-type: none"> (1) Publikumsreaktionen beobachten, um die persönliche Einschätzung zu überprüfen (2) Bei Unruhe den Vortrag unterbrechen, Strukturierungshilfen geben (Stichworte, Kernthesen), ggf. Fragen zum Thema sammeln, danach Pause einlegen ("Könnten Sie auf Fragen aus dem Publikum eingehen, um diesen Beitrag teilnehmeraktiver zu gestalten?") (3) Durch eigene (evtl. vorher vereinbarte) Zwischenfrage den Vortrag auf "sicheres" Terrain zurücklenken (4) Situation durch "vergessene" Vereinbarung einer Kaffeepause retten ("Wäre es Ihnen recht, wenn wir an dieser Stelle eine Pause einlegen – ich habe das vorhin anzukündigen vergessen") (5) In der Pause mit dem Referenten im Zweiergespräch mögliche Unterstützungsformen klären, z.B. Behebung technischer Probleme, Fokussierung auf das Publikumsinteresse, Weiterführung des Vortrags in Interviewform oder als Frage-Antwort-Dialog mit dem Publikum. |
| Probleme mit der Medientechnik | <ul style="list-style-type: none"> (1) Vorbeugen! (Funktionsprüfung, Ersatzteile, Ansprechpartner erfragen) (2) Pause einlegen, um das Problem zu beheben, evtl. um Unterstützung durch Fachleute aus dem Publikum bitten (3) Auch auf die Gruppe achten: Unruhe durch transparenzfördernde Ansagen abfangen (4) Falls das Problem nicht direkt zu beheben oder durch den Tausch von Programmpunkten die dazu notwendige Zeit gewonnen werden kann, sollte eine einfachere Alternative verfolgt oder der Programmpunkt weggelassen werden – "Ringkämpfe" mit der Technik lenken zu stark vom Thema ab! |

| | |
|--|---|
| Zeitkontrolle für Referent/innen | <ul style="list-style-type: none"> (1) Zeitbegrenzung und Signalsystem vorher mit Referent/innen besprechen und dem Publikum transparent machen (2) Vorwarnung durch Zettel mit verbleibenden Minuten, gelbe Karte als Zeichen für "Noch 5 Min.!" oder durch direkten Hinweis in einer Sprechpause (3) Bei Ablauf der Zeit lieber mit einer direkten Bitte eingreifen, anstatt die eigene Unruhe als Verantwortliche/r für die Zeiteinhaltung in die Veranstaltung zu tragen (4) Bei verspäteter Ankunft des Referenten trotzdem Zeit für Absprache nehmen, ggf. auf notwendige Reduktion der Vortragszeit hinweisen. |
| Konkurrenzverhalten von Referent/innen | <ul style="list-style-type: none"> (1) Möglichen Konkurrenzsituationen vorbeugen: <ul style="list-style-type: none"> - Moderationsstrategien zurechtlegen - Regeln vorbereiten - mit Referenten thematisieren (Ängste, Abgrenzungen) (2) Für ausgeglichene Redezeit und Würdigung der Beiträge sorgen (3) Beleidigende Äußerungen ansprechen und für sachliche Umformulierung sorgen (4) Beleidigendes Verhalten durch Regelsetzung unterbinden (»Keine persönlichen Angriffe!«) (5) Klärungsgespräche mit den betreffenden Referent/innen in der Pause |
| Allgemeines Schweigen zu Beginn einer Plenumsdiskussion | <ul style="list-style-type: none"> (1) Prägnante oder provozierende (selbst oder mit Bekannten vorbereitete!) "Eisbrecher"-Frage stellen (2) Vertraute und/oder fachkompetente Person aus dem Publikum gezielt ansprechen und um Stellungnahme bitten (3) Vordiskussion in Seitengesprächen mit dem Nachbarn oder in "Murmel"-Gruppen vorschlagen (4) Abwarten und Pause anbieten (5) Bei fortgesetztem Schweigen Thema unterbrechen und die Nichtbeteiligung thematisieren. |
| Schweigende Unzufriedenheit im Publikum | <ul style="list-style-type: none"> (1) Konkrete Beobachtung und eigenes Empfinden ansprechen, um Kommentierung bitten (»Ich merke, dass die Mitwirkung nachlässt, und habe den Eindruck, dass sich Unzufriedenheit breit macht – ich möchte das gerne klären und bitte Sie um konkrete Äußerungen«) (2) Die Gruppe "kommen lassen" – Unzufriedenheit muss artikuliert werden, deshalb den konkreten Punkt und die Unzufriedenen direkt ansprechen (3) Auf jeden Fall mehrere Äußerungen abwarten (4) Veränderungswünsche erfragen, z.B. durch "Murmelgruppen", bei unvereinbaren Interessen Meinungsbild einholen (5) Durch Anwendung anderer Methode über die Episode hinweggehen – flexibel reagieren. |
| Langatmige Diskussionsbeiträge ("Plaudertaschen") | <ul style="list-style-type: none"> (1) Vorbeugen durch klare Fragestellung, Vereinbarung über Redezeit oder Signalsystem (z.B. "gelbe" und "rote" Karte) (2) Unterbrechen und an die Fragestellung erinnern (3) Unterbrechen, bisher Gesagtes zusammenfassen, ggf. nach Formulierungshilfe für Protokollierung fragen (4) Atempause nutzen, Gedanken aufgreifen und zur nächsten Wortmeldung überleiten (5) Für individuellen Frage- oder Diskussionsbedarf auf die Pause verweisen (6) "Wiederholungstätern" eine Aufgabe übertragen, z.B. als Zeitnehmer |

Kontroversen im Teilnehmerkreis

- (1) Aufmerksamkeit und Würdigung:
Für ausgeglichene Redeanteile sorgen
- (2) Ursachenanalyse: eventuelle Missverständnisse und Informationsdefizite ausräumen
- (3) Klare Fronten: Unterschiedliche Standpunkte zusammenfassend kontrastieren, evtl. durch Position im Raum visualisieren, Vor- und Nachteile der Positionen für alle sichtbar protokollieren
- (4) Stellungnahmen und Ergänzungen: "Fishbowl"-Gespräch (im Innenkreis) zwischen Unparteiischen über die relativen Vorzüge und möglichen Ergänzungen der verschiedenen Standpunkte

Widerstand gegen eine angebotene Arbeitsform

Nicht auf "Ringkämpfe" mit der Gruppe einlassen, sondern [Schritte (1)-(3) gehen ineinander über]

- (1) Eventuelle Unklarheiten erfragen
- (2) Auswahl und Nutzen der Arbeitsform kurz begründen (Stellenwert für Weiterarbeit), Freiwilligkeit betonen
- (3) Wenn nur wenige Teilnehmer/innen sich sperren: Durch "animierende" Moderation Hemmschwellen abbauen, als optionales Angebot durchführen
- (4) Kleinste Kooperations signale aufnehmen und verstärken
- (5) Wenn alle sich sperren: Problem thematisieren und um Kommentare bitten
- (6) Bei unüberwindlichem Widerstand ohne Spott oder "Schmollen" auf die Arbeitsform verzichten

Überfüllung von "Klein"gruppen- Workshops

- (1) Vorbeugen durch flexibles Raumangebot, Begrenzung der Workshopgröße durch Voranmeldung per Namensliste oder durch Ausgabe von Zugangsberechtigungen (z.B. farbiger Punkt auf dem Namensanhänger)
- (2) Verteilung auf die Workshops vorab durch Handzeichen oder Aufstellung in Gruppen sichtbar machen und auf ausgeglichene Verteilung "werbend hinmoderieren"
- (3) Begehrte Workshop-Plätze durch Losverfahren vergeben (wenn nichts mehr hilft)
- (4) Kleingruppenaufträge nach Unterthemen oder Arbeitsform/Methodik differenzieren
- (5) Bei mehreren Durchgängen überfüllte/n Workshop/s mehrfach anbieten.

Ablauf

- (1) Vor dem Betreten des *Crisis Control Center* werden die Teilnehmer/innen gebeten, sich in die vorab kalkulierte Anzahl von Task Forces (je drei bis 5 Personen) aufzuteilen. Jede Task Force erhält die Nummer ihrer Startstation.
- (2) Im *Crisis Control Center* erläutert die Moderation kurz, knapp und präzise den Ablauf anhand des Anleitungsplakats, klärt eventuelle Verständnisfragen und bittet die Task Forces, sich an ihre jeweiligen Startstationen zu begeben.
- (3) Während der Bearbeitung steht die Moderation zur Klärung von Verständnisfragen zur Verfügung und signalisiert die Übergänge zur zweiten und dritten Arbeitsphase nach 10 bzw. 20 min.

Nach einem deutlichen Abschlusssignal am Ende der dritten Arbeitsphase werden die Pinwände mit der Arbeitsfläche in den Raum hinein gedreht und die Teilnehmer/innen eingeladen (ggf. in Verbindung mit einer Kaffeepause), sich die erarbeiteten Ergebnisse in Ruhe anzuschauen und zu zweit oder zu dritt zu besprechen.

Auswertung

Zusätzlich zur Ergebnisgalerie sollten Informationsfragen und Vertiefungswünsche in einer anschließenden Plenumsrunde gesammelt und systematisch bearbeitet werden, z.B. in Form von Rollenspielen zu besonders bedeutsamen Problemsituationen.

Zur Ergebnissicherung sollten die vorgegebenen und die ergänzten Lösungsideen in schriftlicher Form als Nachschlagewerk zur Verfügung gestellt werden.

Varianten

Falls partout keine vorbereiteten Lösungsideen zur Verfügung stehen, können diese auch vollständig von den Task Forces erarbeitet werden, die dann jedoch mehr Zeit pro Arbeitsphase benötigen (je 15 bis 20 min.).

Hinweise

Das *Crisis Control Center* sollte durchaus spannungsvoll inszeniert werden: geheimnisvolle Vorankündigungen im Programm, dramatische Musik- und Lichteffekte zur Begrüßung im CCC und zur Kennzeichnung der Phasenwechsel sowie entsprechende Wortwahl ("May the Force be with you!" am Ende der Einweisung) und sonstige Science-Fiction-Versatzstücke tragen zur Motivierung und Aktivierung der Teilnehmer/innen bei.