



RISK DOCTOR BRIEFING

EFFEKTIVE RISIKOMODERATION: MIT SCHWIERIGEN MENSCHEN UMGEHEN

© February 2016, Dr David Hillson FIRM, HonFAPM, PMI Fellow
david@risk-doctor.com



Der Risikomoderator muss nicht nur in der Lage sein, seinen Moderationsstil anzupassen, um den verschiedenen Herausforderungen des Risikoworkshops und der verschiedenen Risikoidentifikationstechniken zu begegnen. Er muss auch mit den Menschen umgehen können, die am Workshop teilnehmen. Leider hat man typischerweise zumindest einige Teilnehmer dabei, die sich dem Erfolg des Risikoworkshops nicht vollständig verschrieben haben oder die nicht richtig mitarbeiten wollen. Es gibt sieben Typen von Workshopblockierern und der Risikomoderator muss wissen, wie er jeweils passend mit ihnen umgeht.

- **Aggressive.** Diese Menschen wollen nicht im Workshop sein, denken, dass es Zeitverschwendung ist und stellen sich aktiv dem entgegen, was der Moderator zu erreichen versucht. Sie sind häufig laut, streitlustig und kritisch und ihr Verhalten lenkt die anderen von der Mitarbeit ab.
 - *Entschärfen.* Geben Sie ihnen Zeit, ihren Punkt zu machen, streiten Sie nicht mit ihnen, hören Sie geduldig zu und benutzen Sie beschwichtigende Sprache. Wenn nötig, sprechen Sie mit ihnen während einer Pause, bitten um mehr Toleranz und suchen aktiv ihre Unterstützung.
- **Jammerer.** Für einen Jammerer ist alles schlecht: von der Raumgröße oder Temperatur über Termin und Dauer des Meetings bis zur Teilnehmerliste, den Kaffee- und Kekssorten, der Agenda und dem Umfang des Workshops usw.
 - *Verschieben.* Hören Sie sich ihre Beschwerden an und erkennen Sie stichhaltige an. Einigen Sie sich dann darauf, Bedenken außerhalb des Meetings zu besprechen. Kümmern Sie sich um die unmittelbaren Probleme während einer Pause und um alles andere später.
- **Besserwisser.** Manche Menschen ergötzen sich daran, ihre Meinung zum Ausdruck zu bringen und daran, ihr Expertenwissen zu einem Thema zu demonstrieren – selbst wenn sie keine wirklichen Experten sind. Sie haben immer eine Meinung und tun sie voller Überzeugung kund. Sie beantworten jede Frage als erste, verwerfen häufig die Ansichten anderer als uninformiert oder naiv.
 - *Anerkennen.* Erkennen Sie gültige Expertise an und spiegeln Sie ihre Meinung zurück, so dass sie wissen, dass sie angehört und wertgeschätzt wurden. Versuchen Sie dann den Input zu erweitern und zu ergänzen, um die Initiative zurückzugewinnen.
- **Zustimmer.** Auch wenn Zustimmer scheinbar Freunde des Moderators sind, halten Sie häufig mit ihrer wirklichen Meinung hinter dem aus Angst davor, jemanden aufzuregen oder kritisiert zu werden. Sie lächeln und nicken ermutigend, scheuen aber davor zurück, unterschiedlicher Meinung zu sein und zögern häufig, in einer Diskussion als erste zu sprechen.
 - *Ermutigen.* Achten Sie darauf, ob Sie sie damit durchkommen lassen, nett zu sein und fordern Sie sie heraus, ihre wahre Meinung zu sagen. Bitten Sie sie von Zeit zu Zeit, als erste beizutragen.
- **Negative.** Diese Menschen sind aus Prinzip anderer Meinung und sehen es als ihre Aufgabe, die gegensätzliche Ansicht zu vertreten (selbst wenn sie sie gar nicht teilen). Sie untergraben den Moderator und andere Teilnehmer, indem sie die Richtigkeit oder Zuverlässigkeit derer Beiträge in Zweifel ziehen. Sie verhindern Konsens durch ständiges Neinsagen.
 - *Abstand halten.* Erhalten Sie einen Grad an Neutralität aufrecht und erlauben sie ihnen nicht, Sie auf ihre Seite zu ziehen und ebenfalls andere zu kritisieren. Akzeptieren Sie gültige abweichende Sichtweisen, zielen Sie aber auf realistische Kompromisse ab. Halten Sie ihren Widerstand sachlich und achten Sie immer darauf, dass es um den Prozess oder das Prinzip geht, nie um die Person.
- **Verzögerer.** Für den Verzögerer sind niemals genug Informationen vorhanden, um ein echtes Urteil zu fallen oder eine klare Meinung zu äußern. Sie möchten alles auf später verschieben bis mehr Daten vorhanden sind oder mehr Fortschritt gemacht wurde.
 - *Delegieren.* Erkunden Sie die Gründe, warum sie so zögerlich sind, eine Meinung aufgrund der vorliegenden Daten zu äußern. Finden Sie genau heraus, welche weiteren Informationen sie benötigen und geben Sie ihnen die „Hausaufgabe mit“, diese zum nächsten Meeting mitzubringen. Ermutigen Sie sie zu einer vorläufigen Bewertung der aktuellen Daten.
- **Schweigende.** Manchen Menschen weigern sich einfach, einen Beitrag zu leisten. Sie sitzen still herum und sagen nicht ihre Meinung – selbst wenn man sie herausfordert oder sie speziell dazu einlädt.
 - *Ablehnen.* Weigern Sie sich, Nicht-Teilnahme oder Rückzug zu akzeptieren. Stellen Sie ganz direkt offenen Fragen und warten Sie auf die Antwort, Stille als Motivator nutzend. Sprechen Sie privat mit ihnen, um sie zur Teilnahme zu ermutigen.