

Infoblatt:

Schwierige Gespräche im Netzwerk – Tipps und Lösungen

Gute Kommunikation ist im Netzwerk das A und O. Wie Sie in schwierigen Gesprächen, bei anstrengenden Diskussionen und auf Kritik von Netzwerkpartner*innen richtig reagieren, beschreibt Kommunikationstrainer Marcus Brien.

Teamkommunikation:

Bessere Stimmung bei Arbeits- und Netzwerktreffen

Bei langwierigen Diskussionen, Dauermonologen oder Personen, die ständig das Wort an sich ziehen, sind irgendwann alle genervt. Wie kann ich das vermeiden?

Ein Treffen braucht eine gute Moderation. Diese Rolle sollte die Person mit der größten Moderationserfahrung aus der Runde übernehmen.

Legen Sie gegebenenfalls vor der Besprechung fest, dass jede*r Teilnehmer*in nur maximal **drei Minuten** am Stück reden darf. Achten Sie darauf, dass die Regel eingehalten wird.

Haben Sie als Moderator*in im Blick, wann die Gruppe genug Informationen bekommen hat, wann sich Diskussionen festgefahren haben, wann das Team eine **kurze Pause** braucht.

Sie können mit den Teilnehmer*innen auch ein **Codewort vereinbaren**: sei es „Gurkensalat“, „Blaue Tomate“ oder „Schornstein“. Dieses Codewort kann jede*r aussprechen, die oder der das Gefühl hat, dass eine Diskussion ausufert oder zu hitzig wird.

Sie können sich **Sätze oder Satzanfänge zurechtlegen**, um Dauermonologe zu verhindern. Oder um Teilnehmer*innen zu bremsen, die Sie oder andere unterbrechen. Beispielsweise: „Ich habe einen Wunsch: Lassen Sie mich bitte ausreden.“ Oder: „Ich habe den Eindruck, du setzt dich bei Diskussionen oft durch. Ich möchte auch mal anderen Meinungen eine Chance geben.“ Oder: „Ich habe das Gefühl, dass andere Teilnehmer*innen jetzt auch gern mal etwas zu dem Thema sagen würden.“

Es steht ein Gespräch zu einem konfliktreichen Thema an.

Wie lässt sich verhindern, dass die Emotionen hochkochen?

Führen Sie die **Fünf-Sekunden-Regel** ein. Das bedeutet: Nachdem jemand zu Ende geredet hat, herrscht erst einmal fünf Sekunden Stille. Dann darf der oder die nächste sprechen. Das nimmt die Hitze aus einer Diskussion.

Wenn Sie Ihre eigenen Emotionen in den Griff bekommen wollen, **nehmen Sie sich kurz aus der Gesprächssituation heraus**: Stehen Sie auf, öffnen Sie ein Fenster, verlassen Sie vielleicht sogar kurz den Raum. Sie können sich auch einfach im Stuhl zurücklehnen. Die Haltung zu wechseln, entlastet das Gehirn.

Es kann auch helfen, **klar Ihre Gefühle zu äußern** (Ich-Botschaften) und den Grund dafür zu nennen: „Ich bin gerade sehr wütend, weil ...“ Das nimmt den Druck nicht nur von Ihnen, sondern auch aus der Diskussion. Die Stimme hat dabei großen Einfluss: Wenn Sie ruhig und unaufgeregt sprechen, wirkt das auf die anderen ebenfalls deeskalierend.

Ein gutes Mittel, wenn der Moment passt, ist **Humor**. Wenn Sie merken, dass die Stimmung kippt, sagen Sie etwas wie: „Ich glaube, es ist Zeit, dass wir jetzt eine Pause machen und alle mal gegen einen Sandsack hauen.“

Pausen sind überhaupt eine gute Idee, wenn Gespräche sich festgefahren haben. Schlagen Sie den Teilnehmer*innen vor, einmal um den Block zu gehen. Bewegung und frische Luft beruhigen und helfen beim Gedankensortieren.

Falls auch eine Pause nichts bringt, kann es sinnvoll sein, die Diskussion ganz abubrechen und **zu einem anderen Zeitpunkt weiterzuführen**.

Wenn Sie das Gefühl haben, dass eine Diskussion sehr heftig werden könnte, ist eine **externe Moderation** eine Möglichkeit, mit der schwierigen Situation umzugehen.

Kommunikation mit kritischen Netzwerkpartner*innen

Ein*e Netzwerkpartner*in kritisiert vieles von dem, was ich tue, und verweigert immer wieder die Zusammenarbeit. Wie fange ich ihn oder sie ein?

Suchen Sie das direkte Gespräch mit ihm oder ihr. Bleiben Sie sachlich und lassen Sie sich nicht provozieren. Zeigen Sie Interesse am Verhalten der anderen Person: „Sie fühlen sich offensichtlich unwohl mit meiner Arbeit. Was stört Sie?“ Stellen Sie dabei offene Fragen, keine geschlossenen Fragen, die mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden könnten.

Geben Sie dem Gegenüber Raum, sich zu erklären – setzen Sie aber auch Grenzen: „Ich möchte nicht, dass Sie in diesem Ton mit mir reden.“ Persönliche Angriffe gegen Sie sind tabu.

Haken Sie auch ganz konkret nach – je nachdem, was Ihr*e Partner*in kritisiert: „Was sollten wir Ihrer Ansicht nach ändern, damit die Maßnahme die Zielgruppe besser erreicht?“ Oder: „Wie hätte die Veranstaltung Ihrer Meinung nach besser organisiert werden sollen?“ Oder: „Auf welche Weise würden Sie sich das nächste Mal gern einbringen, damit die Aktion besser läuft?“

Finden Sie heraus: Was ist Ihr **Motiv, miteinander zu arbeiten**? Warum sind Sie überhaupt gemeinsam im Projekt? Wenn Sie die Gründe Ihrer Zusammenarbeit besprechen, werden einige Probleme direkt deutlich. Möglicherweise will Ihr*e Projektpartner*in doch lieber ohne Sie beziehungsweise nicht im Netzwerk arbeiten. Vielleicht findet das Gegenüber, dass das Netzwerk seine Interessen nicht ausreichend berücksichtigt. Eventuell fühlt es sich von seinen Aufgaben im Netzwerk überfordert. Für diese konkreten Probleme können Sie gemeinsam Lösungen besprechen.

Ein*e Projektpartner*in macht mich vor dem Team für das Scheitern eines Projekts verantwortlich. Wie gehe ich damit um?

Zunächst einmal bitten Sie die Person um ein Zweiergespräch. In der großen Runde hat diese Kritik nichts verloren.

Im Gespräch unter vier Augen lassen Sie die Vorwürfe am besten stehen und fragen, woran Ihr*e Projektpartner*in seine beziehungsweise ihre Kritik festmacht. Lassen Sie ihn oder sie erläutern, was aus seiner oder ihrer Sicht falsch gelaufen ist.

Können Sie die Kritik nachvollziehen, zumindest in Teilen, räumen Sie Ihre Schuld ein: „Sie haben Recht, ich bin schuld daran, dass das Projekt nicht gut gelaufen ist. Was hätten Sie denn an meiner Stelle besser gemacht?“ Geben Sie also die Verantwortung zurück. Nehmen Sie Ihre*n Kritiker*in in die Pflicht, **konstruktive Vorschläge** zu machen.

Nicht gefallen lassen müssen Sie es sich, wenn Sie jemand persönlich angreift. Weisen Sie einen solchen Angriff zurück und machen Sie klar, dass Sie als Person nicht zur Diskussion stehen.