



## Lösungsorientierte Kommunikation

Wenn man bei Problemgesprächen, Diskussionen, Kritikgesprächen oder Konflikten aufmerksam zuhört, geht es häufig darum, wer Schuld ist, wer angefangen oder wer einen Fehler gemacht hat.

Mir stellt sich dann die Frage: Interessiert uns das eigentlich wirklich? Oder noch besser: Was bringt uns das denn im Hinblick auf die Lösung unseres Problems?

Also, ich denke - wenig!  
**Vielmehr interessiert uns doch, wie eine gute Lösung aussieht oder wie ein Konflikt zu bereinigen ist.** Außer wir sind „Streithanseln“ und haben Spaß an Konflikten!

Es gibt **2 Ansätze in Problem- oder Konfliktgesprächen:**

**1. Den problemorientierten Ansatz:** Hier wird über Schuld und über das Problem, den Fehler oder das zu kritisierende Fehlverhalten gesprochen. (Häufig noch unterstützt durch Vorwürfe und Schuldzuweisungen). Diese Kommunikationsform mag vor Gerichten notwendig sein, **besser finde ich im „normalen“ Leben aber:**

**2. Den lösungsorientierten Ansatz:** Hier wird über Lösungen, über wünschenswertes Verhalten oder Zustände gesprochen.  
**Dem liegt zugrunde, dass das Problem / die Schuld eigentlich egal ist und wirklich nur die Lösung zählt.** (Jede gute Lösung enthält logischerweise auch die Problemanalyse).

Zwei Worte spielen hierbei für mich die entscheidende Rolle: **Wie oder Warum?**

**Ein Beispiel** dazu: Angenommen Ihr Kind kommt aus der Schule nach Hause und hat in einer wichtigen Arbeit eine Fünf. Welche Frage stellen wir ihm? (Sollten Sie kein Kind haben, erinnern Sie sich einfach an Ihre Kindheit!) - „**Warum** hast du eine Fünf?“ Was folgt häufig als Antwort? - „Die Arbeit war zu schwer, das haben wir nie gelernt, die Anderen sind auch schlecht, der Lehrer mag mich nicht...“

**Warum ist das so?** Man fühlt sich durch eine solche Frage oft angegriffen und versucht zunächst, sich zu verteidigen. Jetzt geht die Diskussion häufig weiter darum, dass es nicht am Lehrer liegt, dass das Kind wohl falsch gelernt hat, es nichts nützt, dass die anderen auch schlecht sind, etc.

Die „**Warum – Frage**“ führt uns also häufig zu Rechtfertigungen, Ausreden, Schuldzuweisungen. (Vor allem, wenn noch ein Vorwurf herauszuhören ist)

Jetzt wird über Probleme, Verantwortung und Schuld gesprochen. Folge ist meist Verärgerung, Streit und persönliches Verletzen. Wenn wir nur lange genug nachforschen, finden wir schon einen Fehler, den das Kind gemacht hat!  
Für die Lösung bleibt dann oft kein Platz, da alle verärgert sind und auf „stur geschaltet“

haben. Aber eigentlich interessiert uns doch nur: Wie besteht unser Kind das Schuljahr oder die nächste Prüfung? **Hilfreich wäre also die Frage:** (Egal was passiert ist,) **wie schaffst Du in der nächsten Arbeit eine bessere Note?** Was kommt jetzt? - **Lösungsvorschläge!** (Mehr lernen, Nachhilfe etc.)

**Im Mittelpunkt dieses Gesprächs steht dann also die Lösung** und nicht das Problem, es ist unerheblich, wer Schuld ist oder warum die Situation so ist.

Bei problem- und schuldorientierten Gesprächen sprechen wir häufig auch über Dinge aus der Vergangenheit und die sind eh´ nicht mehr zu ändern. **Bei lösungsorientierten Gesprächen geht es um die Zukunft!**

Die „**Wie – oder Warum – Frage**“ ist natürlich auch im Arbeitsleben anzuwenden: „**Warum** bist Du schon wieder zu spät zur Arbeit gekommen?“ Interessiert uns das wirklich, oder wäre es nicht interessanter zu wissen, **wie** sich das in Zukunft vermeiden läßt? „**Warum** hast du den Fehler schon wieder gemacht?“, „**Warum** hast du nie Zeit für mich?“ usw.

**Also besser wäre:** „**Wie** willst du zukünftig vorgehen, damit du pünktlich bist, eine korrekte Arbeit abgibst oder mehr Zeit für mich findest?“ So bekommen Gespräche plötzlich eine ganz an-

dere (positive, zielorientierte) Richtung!

**Steve de Shazer** (Amerikanischer Psychotherapeut und Autor) sagt:

**„Problem talking creates problems, solution talking creates solutions!“**

(Gespräche über Probleme führen zu Problemen, Gespräche über Lösungen zu Lösungen).

Für mich steckt da viel Wahrheit drin.

Probieren Sie es doch einfach mal im nächsten Konflikt- oder Kritikgespräch aus und fragen Sie:

„**Wie** schaffen wir es, dass das nicht noch einmal passiert?“ (statt: „warum hast Du das gemacht?“)

Viel Spaß und Erfolg mit lösungsorientierten Gesprächen!



Kai Heß  
Geschäftsführer  
ZTN Training & Consulting