

## Lösungsorientierte Kommunikation

Ziel der lösungsorientierten Kommunikation ist es, langfristig tragbare Lösungen zu finden. Dies ist nur möglich, wenn alle direkt Beteiligten damit einverstanden sind. Kompromisse sind nur kurzfristig erfolgreich und somit nicht zu empfehlen.

## Ablauf

1. Situation und Fakten genau klären, so dass sichergestellt wird, dass alle vom Gleichen sprechen.

2. Alle teilen mit, wie es ihnen mit dieser Situation und den Fakten genau geht.

Danach werden die Emotionen wieder bei Seite gelegt und die Lösung wird an Hand der Fakten gesucht.

3. Wunschkonzept: Beteiligte Personen machen Lösungsvorschläge.  
Eine zum Wohl von Beteiligten akzeptable Lösung wird gesucht.

4. Es wird nach Wegen zur Umsetzung gesucht und die Lösung wird umgesetzt.

## Regeln der Kommunikation festlegen und beachten

Es ist zu empfehlen für die Kommunikation in immer wieder gleichen Gruppen (z.B. Familie) gewisse Regeln abzumachen. Unten sind ein paar Grundregeln aufgeführt. Diese können selbstverständlich ergänzt werden.

- alle direkt Betroffenen sind anwesend
- jede Meinung oder Ansicht zählt gleich
- alle dürfen ausreden
- Achtung: wer spricht, kann nicht zu hören. Wer nicht spricht, hört aufmerksam zu.

## Missverständnisse

Missverständnisse sind grundlegend an allen Konflikten beteiligt. Somit ist eine präzise Kommunikation unabdingbar.

Missverständnisse entstehen u. a. durch:

- Annahmen, Unterstellungen, Unklarheiten, falsche Deutungen der Situation, verschiedene Erwartungen
- starke Gefühle und ungestüme Reaktionen
- unterschiedliche Wortwahl

Deshalb:

**Nachfragen, bis alle vom Gleichen sprechen!**



Es gibt individuelle Vorlieben,  
auf welche Weise etwas  
gesehen wird.

( Schwank, 1998 )