



Lösungsorientierte Kommunikation - Teil 2

In der letzten Ausgabe unseres Vertriebsmails haben wir uns mit dem Thema „**wie statt warum**“ (Lösungen – statt Problemorientierung) beschäftigt. Ich hoffe, Sie hatten bereits erste Erfolge damit. Den ersten wichtigen Schritt auf dem Weg zur „perfekten Lösung“ eines Problems sind wir nun schon gegangen.

Heute verrate ich Ihnen einige weitere Schritte:

John Dewey, amerik. Philosoph im letzten Jahrhundert, sagte einmal:

„Ein Problem ist halb gelöst, wenn es klar formuliert ist“.

Also, bevor wir uns (vorschnell) an die Lösung eines Problems machen und nach Kompromissen suchen, lohnt es sich manchmal zu hinterfragen, welche *wirklichen* Interessen hinter den Positionen der beteiligten Parteien stehen.

Lehrbeispiel hierfür ist der „**Zitronenstreit**“:

Eine Mutter hatte 2 Töchter, von denen jede dringend eine Zitrone benötigte. Die Mutter besaß lediglich eine Zitrone, es war ihr auch nicht möglich weitere Zitronen nachzukaufen. Beide Töchter benötigten die Zitrone *jetzt* und *sofort*!

Bevor Sie weiterlesen: Was würden Sie an der Stelle der Mutter tun?

95% aller Teilnehmer in Seminaren antworten darauf: „Die Zitrone teilen – jeder Tochter

eine Hälfte“. Alternativ: „Dann bekommt eben keine eine Zitrone, so gibt es wenigstens keinen Streit!“

Hier ist gleich unser „Sofortproblemlösungsmechanismus“ im Kopf angesprungen. So schnell wie möglich Lösungen präsentieren, nach (häufig faulen) Kompromissen zu suchen und (vermeintlich) gerecht sein zu wollen!

Aber: Keiner der beiden Töchter ist mit einer halben Zitrone geholfen, beide brauchen eine ganze!

Also schalten wir unseren „Sofortproblemlösungsmechanismus“ ein, ohne zu überlegen. Manchmal hilft es schon, ein Problem genauer zu hinterfragen, bevor wir es lösen. Also, welche Interessen stehen eigentlich dahinter?

Hier ist ausnahmsweise die Frage „warum“ erlaubt!

Im Zitronenfall führte diese Frage zu einer Lösung:

Eine Tochter benötigte die Zitrone, um einen Kuchen zu backen – sie brauchte dazu aber lediglich die Schale, die andere Tochter wollte sich eine Limonade pressen und benötigte dazu den Saft.

Beides ist gut nebeneinander möglich, ein fauler (Teilungs-) Kompromiss wäre gar nicht nötig gewesen.

Wären Sie auf diese Lösung gekommen?

Also in Zukunft lieber einmal mehr nach den dahinterste-

henden Interessen fragen, statt vorschnell zu lösen.

Eine gute lösungsorientierte Kommunikation sollte auch immer zunächst die Frage beinhalten:

„Welche eigene Lösung siehst Du?“, „Was schlägst Du vor?“

**Es gilt:
„Alles verstehen vor
verständlich machen!“**

Häufig passiert genau jetzt der nächste Fehler:

„Das funktioniert doch nicht, das haben wir schon probiert, das wird doch eh nichts!“ Und schon wird mit allem Nachdruck und persönlichen Einsatz der eine, vorgeschlagene Lösungsweg diskutiert.

Oft gibt es aber noch andere Möglichkeiten, die dann in Endlosdiskussionen und verhärteten Fronten untergehen.

Deshalb gilt: Erst so viel wie möglich Lösungsvorschläge sammeln ohne diese sofort zu bewerten (diese Trennung ist sehr wichtig!). Erst im 2. Schritt werden dazu dann alle Pro und Contras diskutiert.

**Regel:
Lösungssammlung vor
Bewertung!**

Hier ist übrigens eine sensationelle „Warum – Frage“ möglich:

Bevor wir vorschnell die Idee eines anderen ablehnen, stellen wir uns ab sofort immer

die Frage: „**Warum eigentlich nicht?**“ (Offen sein für Ideen anderer!).

Noch 2 weitere Tipps zum Thema „Lösungsorientierte Kommunikation“:

Häufig verhärteten sich die Fronten, Lösungen werden schwer, weil wir die Sache „persönlich“ nehmen.

„Trenne Person und Sache!“ heißt: „Wir sind in Verhandlungen hart in der Sache, aber weich und verständnisvoll zu Personen.“ (Mit diesem Leitsatz hat Ghandi die Kolonialmacht England aus Indien „vertrieben“)

Und ein letzter Tipp in Sachen Problemlösungsstärke kommt aus dem Englischen:

„Let’s agree to disagree!“ heißt so viel wie: **“Lass uns darüber einig sein, dass wir nicht immer bei jedem Problem zu einer einvernehmlichen Lösung kommen müssen, uns aber trotzdem als Personen weiterhin respektieren...“**

Ein toller Ansatz, um Person und Sache zu trennen.

Viel Erfolg in den nächsten Gesprächen!



Kai Heß
Geschäftsführer
ZTN Training & Consulting