

Titel: **Offen gesagt!**
Erfolgreich schwierige Gespräche meistern

Herausgeber: **Stone, Douglas; Patton, Bruce; Heen, Sheila**
Verlag: **Goldmann, München, 2001**
Umfang: **318 Seiten**
ISBN-Nr.: **3-442-15131-7**
Preis: **8,00 €**

Rezensentin: © **Elizabeth Kandziora**, Hannover
Systemische Beraterin, Diplom-Supervisorin (DGSv)

„Eine problematische Botschaft zu übermitteln, ist mit dem Werfen einer Handgranate zu vergleichen, und „diplomatische Handgranaten“ gibt es nicht!“ so die nüchterne Erkenntnis der Harvard-Wissenschaftler Stone, Patton und Heen.

Schwierige Gespräche sind schwierig! Da gibt es auch in diesem Buch kein Patentrezept. Jedoch ist es eine reichhaltige Fundgrube für alle, die sich mit Kommunikation beschäftigen – oder eher daran scheitern.

Die Harvard-Methode betont die Wichtigkeit eines gegenseitigen offenen Austausches. Die Untersuchung greift ein wesentliches Element der menschlichen Interaktion auf und zeigt Wege auf zu größerer Zufriedenheit in jeder Beziehung. So sind die Beispiele, an denen die AutorInnen entlang arbeiten, allen möglichen Interaktionsfeldern entnommen, Vermietern, Teams, Nachbarn etc.

Didaktisch hervorragend gliedert sich das Buch in die Bereiche: Problem, der Wechsel zu einer Lernhaltung und wie man ein Lerngespräch führt. Das liest sich in der Gliederung zunächst sehr trocken. In den einzelnen Kapiteln entfaltet sich jedoch eine reichhaltige Argumentation.

Unter dem Stichwort: „Das Problem“ stellen die AutorInnen heraus, dass jedes schwierige Gespräch in Wahrheit aus drei Gesprächen besteht.

1. Das „Was –ist –passiert?“-Gespräch, 2. Das Gefühlsgespräch und 3. Das Identitätsgespräch, das jeder mit sich selbst führt, um seine Situation einzuordnen.

In den folgenden Kapiteln unter dem Stichwort: „Der Wechsel zu einer Lernhaltung“ geht es darum, die kontroversen Geschichten zu erforschen, zwischen Absicht und Wirkung zu unterscheiden und statt Schuldzuweisungen zu nutzen, sich ein Bild vom Beitragssystem zu machen.

Das Kapitel: „Wie man ein Lerngespräch führt“ befasst sich mit der praktischen Umsetzung und lässt keine Frage offen.

Statt eines Registers endet das Buch mit einem kleinen Wegweiser durch schwierige Gespräche.

Dieses Buch ist praktisch für jedermann nützlich und lässt sich trotz der Komplexität hervorragend lesen. Unbedingt empfehlenswert!

Hannover, den 23.7.2003 für die Zeitschrift Familiendynamik