

Titel: **Das konstruktive Gespräch**
 Ein Leitfaden für Beratung, Unterricht und Mitarbeiterführung mit
 Konzepten der Transaktionsanalyse

Autor: **Manfred Gellert und Claus Nowak**

Verlag: **Christa Limmer, Meezen, 7. überarbeitete und erweiterte Auflage 2014**

Umfang: **333 Seiten**

ISBN-Nr.: **3-928922-00-9**

Preis: **30,- € + 33,- € (Trainingshandbuch)**

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

„Kommunikation ist unwahrscheinlich“, konstatiert Niklas Luhmann. Unwahrscheinlich zu verstehen. Unwahrscheinlich, den Adressaten zu erreichen. Unwahrscheinlich erfolgreich anzudocken und folglich unwahrscheinlich, kommunikative Anschlüsse zu erzielen.

Nach dem Lesen dieses anregenden und Gesprächssituationen erhellenden Buches von Manfred Gührs und Claus Nowak, besteht für manche RezipientInnen potentiell eine größere Chance, Kommunikation wahrscheinlicher zu gestalten. Dieser Leitfaden basiert auf Konzepten der Transaktionsanalyse und fokussiert auf problematische Gespräche, in denen es um Klärungswünsche geht. Die Wahrnehmungsfähigkeit der Leserinnen für unproduktive Gesprächssituationen wird geschärft und die Autoren tragen dazu bei, ein wenig eher zu verstehen, was eigentlich „gespielt“ wird. Ihr Leitfaden erleichtert die Auswahl möglicher Reaktionen auf dieses neue Verständnis.

Theoretische Elemente sind so geschickt als Hintergrundbeleuchtung installiert, dass sie die Gesprächsführungspraxis von vielen Seiten erhellen.

Vier Abschnitte gliedern das Buch: den ‚*Grundlagen*‘ folgen im zweiten Teil, ‚*Grundregeln für die Gesprächsführung*‘. Der dritte Teil ‚*Konzepte der Transaktionsanalyse*‘ verhandelt u.a. das ‚Ich-Zustands-Modell, Transaktionen und diverse Antreiber‘, und präsentiert auch eine umfassende Darstellung des Dramadreiecks mit entsprechenden Folgewirkungen wie den Eskalationsstufen der Abwertung.

Das bekannte „Berta, das Ei ist hart!“ veranschaulicht, wie aufmerksam Lorient alltägliche Gesprächssituationen analysiert hat. Mit diesem Beispiel illustrieren die Autoren ihre vorher vorgestellten Theorie-Modelle. Im vierten Teil geht es um ‚*Strategien*‘: „Mit jedem Gespräch begeben sich die Teilnehmer auf einen Weg, der durch ein mehr oder weniger dichtes Geflecht von Informationen unterschiedlichster Art führt.“

(S. 197). Wie lässt sich in unübersichtlichen Situationen die Orientierung behalten oder wiederfinden? Die vorgestellten Gesprächsstrategien bieten da eine sehr praxis- und lösungsorientierte Steuerung angemessener Reaktionen. So gibt es neben der Auflistung ‚*Gute Fragen*‘ Absätze über die ‚*3-W-Strategie zum Ansprechen von Problemen*‘, ‚*Umgang mit Kritik*‘, ‚*Umgang mit Widerstand*‘, ‚*Zielvereinbarungsgespräche*‘, ‚*Die Kunst der Konfrontation und Schlagfertigkeit*‘.

Dieser „Leitfaden für Beratung, Unterricht und Mitarbeiterführung mit Konzepten der Transaktionsanalyse“ erschien 2014 bereits in 7. überarbeiteter Auflage und bietet eine ergänzende Begleitung in Form des „Trainingshandbuch zur konstruktiven Gesprächsführung“ (mit beiliegender CD).

Insgesamt eine bestens strukturierte und praxisorientierte Schatzkiste mit Übungen, Handouts und Theorie-Inputs und ebenfalls sehr für die Zusammenarbeit in Arbeitsgruppen, zum Austausch von Feedback, zur Konfliktmoderation oder Beziehungsklärung zu empfehlen.

Hannover, den 23.2.2015

Veröffentlicht in Zeitschrift Organisationsentwicklung, Heft 2/2015