

Schwierige Gespräche Führen

Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag

Autor: Karl Benien

Verlag: Rowohlt (2007)

Inhalt

Nach einer Einführung über die psychologischen Vorgänge in der zwischenmenschlichen Kommunikation, behandelt das Buch die Gesprächsführung in Kritik- und Konfliktgesprächen, die sich im beruflichen Alltag ergeben können. Zu Beginn wird dabei jeder Bereich zuerst genau analysiert. Im Anschluss werden die einzelnen Phasen eines solchen Gesprächsverlaufes dargestellt.

Am Ende des Buches wird noch auf den sprachlichen Umgang mit alkoholkranken Mitarbeitern und Kollegen eingegangen.

Im Anhang sind praktische Zusammenfassungen der einzelnen Themen zu finden.

Persönliches Fazit

Das Buch stellt grundlegend dar, warum bei Gesprächen etwas gerade so ist, wie es ist. Die theoretischen Erklärungen werden dabei immer wieder durch Beispiele und Hinweise aufgelockert und unterstützt.

Vor allem jene Leser, die bereits die Werke von Friedemann Schulz von Thun kennen und begeistert sind, werden auch von diesem Buch überzeugt sein, und seine Note darin wieder finden.

Zum Autor

Karl Benien studierte Betriebswirtschaft und Psychologie. Gesprächstherapeut und Psychodramatherapeut (Ausbilder). Lehrbeauftragter am Fachbereich Psychologie der Universität Hamburg und Mitglied im „Arbeitskreis Kommunikation und Klärungshilfe“ unter der Leitung von Prof. Friedemann Schulz von Thun. Referent am IWL für die Zielgruppe: Trainer und Trainingsverantwortliche.