

## Heikle Gespräche

Worauf es ankommt, wenn viel auf dem Spiel steht

von

Kerry Patterson, Al Switzler, Joseph Grenny, Ron McMillan

2., aktualisierte und erweiterte Auflage 2012

[Heikle Gespräche – Patterson / Switzler / Grenny / et al.](#)

schnell und portofrei erhältlich bei [beck-shop.de](http://beck-shop.de) DIE FACHBUCHHANDLUNG

Linde Verlag Wien 2012

Verlag C.H. Beck im Internet:

[www.beck.de](http://www.beck.de)

ISBN 978 3 7093 0380 1

# Vorwort

In der ersten Auflage von *Heikle Gespräche* im Jahr 2002 haben wir kühne Behauptungen aufgestellt. Wir behaupteten, dass die Wurzel vieler – wenn nicht der meisten – menschlichen Probleme in der nur allzu menschlichen Reaktion auf Meinungsverschiedenheiten in wichtigen, emotional heiklen Themen liegt. Wir behaupteten weiterhin, wenn Beschäftigte lernten, konflikträchtige Situationen in einer Weise zu entschärfen, die bislang nur wenige Menschen beherrschten, könne die Leistung ihres Unternehmens sprunghaft ansteigen.

Davon sind wir heute womöglich noch stärker überzeugt als damals. Unzählige Studien haben seither belegt, dass Kernkraftwerke sicherer gefahren werden, Finanzdienstleister Kunden vertrauensvoller an sich binden, in Krankenhäusern weniger gestorben wird, Behörden deutlich bürgerfreundlicher agieren und Technologieunternehmen rund um den Globus reibungsloser zusammenarbeiten können, wenn die Unternehmensführung Interesse und Geld in die Gesprächskultur der Organisation investiert.

Doch wir geben gerne zu, dass nicht die Forschungsergebnisse, sondern die unzähligen Berichte unserer Leser und Leserinnen der größte Lohn für uns waren. Sie haben mit Mut, Geschick und unseren Ideen Veränderungen angestoßen, wo sie dringend gebraucht wurden. Eine der ersten Reaktionen kam von einer Frau, die sich nach der Lektüre von *Heikle Gespräche* wieder dem Vater annäherte, der ihr völlig fremd geworden war. Eine Krankenschwester schrieb uns, sie habe einem Patienten das Leben gerettet, weil sie einen Arzt auf dessen falsche Interpretation der Symptome ansprach. Ein Mann konnte einen Streit mit seinen Geschwistern über den Letzten Willen des Vaters und das Auseinanderbrechen der Familie verhindern. Eine unerschrockene Leserin führte es sogar auf ihr

## 14 Heikle Gespräche

Heikle-Gespräche-Training zurück, dass sie einen Autounfall in Brasilien überlebte.

Multiplizieren Sie diese Geschichten mit fast zwei Millionen Lesern und Sie werden verstehen, warum wir so viel Befriedigung und Sinn aus der Beziehung zu Menschen wie Ihnen ziehen.

## **Was ist neu?**

Wir haben in der Neuauflage einiges anders gemacht, damit unser Buch noch verständlicher und hilfreicher wird. Manch zentrale Punkte kommen hoffentlich klarer heraus, manche Beispiele sind aktueller, die Argumentation ist leichter nachvollziehbar. Für uns sehr aufregend war die Zusammenfassung der wissenschaftlichen Weiterentwicklung seit der Erstauflage, die Einarbeitung von Lesergeschichten, die ein ergänzendes Licht auf zentrale Prinzipien werfen, die Verweise auf witzige, eingängige und erhellende Videos sowie ein Nachwort, in dem jeder der vier Verfasser seine eigenen Erkenntnisfortschritte skizziert.

Wir hoffen, dass die Änderungen nicht nur die Lesbarkeit steigern, sondern Ihnen zudem im Beruf wie im Privatleben helfen, das gedruckte Wort in gelebte Praxis zu verwandeln.

## **Und weiter?**

Wir sind sehr froh, dass so viele Menschen positiv auf das Konzept reagiert haben. Vor zehn Jahren hofften wir natürlich, dass unsere Ideen die Welt verändern würden. Wir waren recht zuversichtlich, dass ein besserer Umgang mit heiklen Gesprächen Organisationen, Individuen, Familien und Nationen eine bessere Zukunft verhieß. Doch ob es so kommen würde, hatten wir nicht in der Hand.

So weit, so gut. Es ist toll, dass so viele Menschen unsere Idee aufgreifen. Wir hatten das Glück, Regierungschefs, Wirtschaftsmogule und einflussreiche, sozial gesinnte Unternehmer zu schulen. Zwei Ausgaben unseres Buches – die arabische und die hebräische – machen Hoffnung,

was alles möglich sein könnte. Wir haben die Prinzipien heikler Gespräche in Brennpunkten der Gewalt wie Kabul und Kairo unterrichtet, aber auch in Regionen mit wachsender Wirtschaftsleistung und steigendem Einfluss wie Bangkok und Boston. Jedes neue Publikum, jede neue Erfolgsgeschichte motiviert uns weiter, mit unserer Arbeit nachhaltige Veränderungen anzustoßen.

Daher die neue Auflage.

Wir hoffen, sie wird Ihnen mit allen Verbesserungen zu guten Erfahrungen mit diesen Ideen verhelfen, die, das behaupten wir so kühn wie vor zehn Jahren, Ihr Leben grundlegend verändern können.

Kerry Patterson  
Joseph Grenny  
Ron McMillan  
Al Switzler

im Mai 2011

**Kostenloses Material unter [CrucialConversations.com/exclusive](http://CrucialConversations.com/exclusive)**

CrucialConversations.com/exclusive ist speziell für Leser und Leserinnen wie Sie konzipiert. Die Webseite enthält Tipps und präsentiert unterhaltsame, anregende Videos. Wir werden im Folgenden immer wieder darauf verweisen. Loggen Sie sich einfach unter [www.CrucialConversations.com/exclusive](http://www.CrucialConversations.com/exclusive) ein und legen Sie los!