

Er du leder – erfaren såvel som ny – så bør du læse denne bog. Bogen er, som titlen afslører, en kort og god bog om den svære samtale, og belyser de dilemmaer og udfordringer, der kan være forbundet hermed.

Bogen beskriver processen i det mellem menneskelige og den proces, der finder sted inde i lederen. Der eksemplificeres via cases, og der er konkrete overvejelser over, hvad der bør undlades, hvad der kan være muligt at opnå, og bud på, hvad man som leder kan have mulighed for at tilegne sig.

Bogen appellerer på denne måde til såvel den nye som den erfarne leder. Bogens teoretiske tyngde ligger i gennemgangen af socialkonstruktionismen og tydeliggør heri, hvordan formuleringer og konstruktiv dialog kan bygge bro og være med til at etablere et udviklende rum mellem samtalepartener. Bogens spørgsmål til refleksion, punktopstillinger og hjælpeformuleringer er i høj grad en hjælp til lederen som læser, som klædes på til forberedelse, gennemførelse og opfølgning på den svære samtale. Bogen er spækket med relevante pointer, eksempelvis at man skal afsætte 15 minutter før mødet til at sænke skuldrene, skifte til lavt gear og fokusere på det, man vil opnå – samt til at tænke på den anden med venlighed.

Forfatteren guider primært igennem den svære samtale, hvor det ønskede *outcome* er udvikling frem for afvikling. Som følge heraf efterlades et betragteligt hul i fortællingen, som står til udfyldning med HR/jura omkring den tjenstlige samtale, advarsler, opsigelser, bortvisning m.v., som må tilegnes andetsteds. Det gør ikke bogen uanvendelig. Den er fortsat særdeles relevant for viden om, hvordan man kan tage en svær samtale – uanset om der er tale om afvikling eller ej – med det formål at gå fra hinanden i en god tone.

Bogen fører os gennem samtalen som proces, og med ro og modne overvejelser behandles også de afstikkere og uforudsigeligheder, man kan komme ud for, og som uden forberedelse, refleksion eller mod til at være "pausestærk" kan obstruere en ellers konstruktiv samtale. På samme vis behandles uenighed, de store følelser, gråd og balancen mellem arbejds- og privatliv, og fører læseren på sporet af at holde den professionelle tilgang til samtalen.

Som afrunding på bogen skrives om opfølgning på den svære samtale. Det er et kort afsnit, som klædeligt kunne fylde mere. Et vigtigt element i bogen, som imidlertid kan understøtte delen omkring opfølgning, er beskrivelsen af metadialog. Metadialog er dialog om dialogen, altså helikopterperspektivet på, hvordan det egentligt opleves af parterne at samtale. Det muliggør et procesfokus og kan løfte en samtale til et højere niveau, hvor der yderligere kan bygges bro og muligvis også opnås konsensus trods eventuel uenighed om sagens kerne.

De sidste få sider af bogen er dedikeret en opsamling af bogens pointer på overskriftsplan, hvilket virker godt. Alt i alt en læseværdig bog, der tilmed skal have ros for litteraturlisten, som ikke blot er en oplistning af referencelitteratur, men rummer et par linjers beskrivelse omkring, hvad man kan opnå af viden, hvis man læser videre i de bøger, der henvises til. Afslutningsvist skal der lyde ros til forfatteren for et letlæseligt sprog, der er tilstrækkeligt præcist til at kunne kondensere så komplekst et emne til så få sider.

*Af Dea Henriette Franck, cand.psych.aut.spec, kvalitets- og forbedringschef på psykiatrisk center Sct. Hans og indehaver af Psykolog Dea Franck*

