

# Testgelesen: Neue Bücher zum Thema Konfliktmanagement

Sie lassen sich einfach nicht vermeiden: Konflikte in der Arbeitswelt. Wie sich Konflikte jedoch so bewältigen lassen, dass alle Beteiligten davon profitieren, zeigen vier Autoren in ihren Büchern zum Thema Konfliktmanagement. Wie hilfreich die vorgestellten Theorien, Strategien und Methoden der Konfliktlösung sind, haben die Testleser von managerSeminare überprüft.

► **Claude-Hélène Mayer: Trainingshandbuch Interkulturelle Mediation und Konfliktlösung. Didaktische Materialien zum Kompetenzerwerb.** Waxmann, Münster 2006, 256 S., ISBN 3-8309-1596-9, 24,90 Euro.

Mit den inhaltlichen Bausteinen Konflikt, Mediation, interkulturelle Mediation und Lösungsoptionen im Buch „Trainingshandbuch Interkulturelle Mediation und Konfliktlösung“ verfolgt die Autorin Claude-Hélène Mayer mehrere Ziele: Sie will den „State of the Art“ der interkulturellen Mediation vermitteln, zur Selbstreflexion anregen und praxiserprobte Übungen an die Hand geben. So stellt die Beraterin Mayer in den einzelnen Abschnitten zunächst die derzeit diskutierten Konflikt- oder Mediationstheorien kurz und prägnant vor. In weiteren Informationseinheiten beschreibt sie Ursachen, Typen, Verhaltensstile und Strategien in Konflikten. Zudem erzählt sie die Geschichte der Mediation in Asien, Afrika und im Westen, und erläutert Philosophie, Haltung, Rolle und Umsetzung der Mediation. Die Infos reichert sie mit Beispielen aus unterschiedlichen Ländern an und verbindet sie mit Methoden und Übungen zur praktischen Umsetzung. Zurückgreifen kann die promovierte Ethnologin dabei auf die Erfahrungen, die sie während ihrer Forschungsaufenthalte in Ost- und Südafrika, England und den USA gemacht

hat. Ihr theoretisches und praktisches Material ist so formuliert, dass es für verschiedene Einsatzbereiche hilfreich und nützlich ist: in Schule und Universität, in Erwachsenenbildung und Beratung.

*Hubert Kuhn* ■

► **Anita von Hertel: Grrr! Warum wir miteinander streiten und wie wir davon profitieren können.** Campus, Frankfurt, New York 2006, 225 S., ISBN 3-593-37666-0, 17,90 Euro.

Wie kommt es, dass wir uns immer wieder streiten, ohne es zu wollen? Wie können wir Konflikte so lösen, dass alle Beteiligten davon profitieren? Frisch, humorvoll und pointiert geht Anita von Hertel diesen Fragen in ihrem neuen Buch nach. So beschreibt sie u.a. die typischen Ursachen für Missverständnisse, erklärt, warum so genannte Übertragungen Stoff für Konflikte bieten, und zeigt auf, dass hinter vermeintlich verschiedenen Positionen im Grunde die gleichen Werte und Absichten stecken können. Bilder und Analogien wie „der limbische Taschenrechner“ und „Konflikttypen wie Hase, Opossum, Tiger und Löwe“ veranschaulichen, wie aus dem vermeintlichen Nichts plötzlich ein Riesenkrach entsteht, aber auch wie wir unsere Konfliktmuster verändern können. Damit wir uns in Zu-

kunft in Konfliktfällen besser verhalten können, vermittelt Anita von Hertel Strategien für erfolgreiche Konfliktgespräche und zeigt, wie Lösungen entwickelt werden können, an die niemand zuvor gedacht hat.

*Simone Meller* ■

► **Konstantin Passameras, Regina von Diemer: Konfliktmanagement. War Troja zu verhindern?** Hanser Wirtschaft, München 2005, 110 S., ISBN 3-446-40042-7, 9,90 Euro.

Konstantin Passameras und Regina von Diemer wollen mit ihrem Buch „Konfliktmanagement“ eine Materialsammlung präsentieren, die in Sachen Konfliktmanagement keiner theoretischen Schule verpflichtet ist. Den Schwerpunkt ihres Buches legen sie auf Konflikte in der Arbeitswelt. Zu Beginn weisen sie jedoch zunächst auf den Konflikt um Troja sowie den zehnjährigen Trojanischen Krieg, der nach Meinung der Autoren ein gutes Beispiel für fehlgeschlagene Konfliktbewältigung ist. Anhand des mythologischen Beispiels analysieren die Autoren unterschiedliche Ausgangssituationen für Konflikte. Dabei beleuchten sie u.a. die Bedeutung von verbaler und nonverbaler Kommunikation, da sie der Auffassung sind, dass durch gute Kommunikation Konflikte vermieden oder gelöst werden können.

## Die Testleser:



Volkswirt Hubert Kuhn aus München fördert die Entwicklung von Organisationen, Teams und Personen. Die Schwerpunkte des Trainers, Beraters und Supervisors sind Teamentwicklung, Führungskräfte- und Konfliktlösungstraining, Konfliktlösung und Supervision. Kontakt: info@hubertkuhn.de

Simone Meller, Dipl. Psychologin und Psychotherapeutin in Hamburg, bietet Coaching, Moderation und Training nach Maß an. Schwerpunkte sind Kommunikation, Konflikte, Work-Life-Balance und Motivation. Kontakt: meller@schwungwerk.de

Dipl. Ing. Willi L. Mohr aus Lauf an der Pegnitz ist als Trainer, Moderator, Coach und Berater tätig. Er hat sich auf Vertriebs- und Marketingkompetenz für Ingenieure spezialisiert. Seine Themenschwerpunkte sind: Arbeitsverhalten, Selbstmanagement, Eigenmotivation, Konfliktmanagement, Gesprächs- und Präsentationsverhalten, Vertriebs- und Marketingverhalten, Kundenorientierung. Kontakt: info@mohrfriendscoaching.de

Sabine Pihl ist Personalentwicklerin in Berlin. Ihre Aufgaben sind Diagnose, Konzeption, Beratung und Evaluation zielgruppenbezogener Personalentwicklungsmaßnahmen. Weitere Arbeitsschwerpunkte sind Trainings zu den Themen Moderation und Präsentation. Kontakt: Sabine.Pihl@berlin.de

Instrumente für eine gelungene Kommunikation sind z.B. offene Fragen stellen, aktives Zuhören und Ich-Botschaften. Neben der Kommunikation sind auch die so genannten Ich-Zustände aus der Transaktionsanalyse bedeutsam: Denn auch sie tragen nach Ansicht der Autoren dazu bei, dass Konflikte entstehen, aber auch, dass Konflikte mit Hilfe der Ich-Zustände geklärt werden können. Die verschiedenen Werkzeuge, die vorgestellt werden, machen das Buch tatsächlich zur beabsichtigten Materialsammlung. Was jedoch fehlt, ist ein tieferer Bezug zur Praxis.

*Willi L. Mohr* ■




► **Monika Oboth, Gabriele Seils: Mediation in Gruppen und Teams. Praxis- und Methodenhandbuch. Konfliktklärung in Gruppen, inspiriert durch die Gewaltfreie Kommunikation.** Junfermann, Paderborn 2005, 142 S., ISBN 3-87387-596-9, 16,90 Euro.

Das Praxis- und Methodenhandbuch „Mediation in Gruppen und Teams“ von Monika Oboth und Gabriele Seils ist in zwei Teile gegliedert: in einen theoretischen und einen praktischen. Den Auftakt bildet ein kurzer Theorieteil. In diesem geben die Autorinnen einen Überblick zu den Themen Gruppe, Mediation und Gewaltfreie Kommunikati-

on nach Rosenberg. Das Besondere des Buches ist jedoch der Praxisteil. Dort zeigen die Autorinnen, welche Moderationsmethoden genutzt werden können, um den Prozess der Mediation zu unterstützen. Die praktischen Ausführungen sind entsprechend der Phasen der Mediation in fünf Abschnitte gegliedert: 1. Den sicheren Rahmen schaffen, 2. Erhebung des Konfliktes, 3. Konfliktbearbeitung, 4. Lösungssuche, 5. Maßnahmensicherung. Nach einer kurzen Einführung in die jeweilige Phase stellen die Autorinnen passende Moderationsmethoden vor. Geklärt wird, wann welche Methode verwendet werden kann, wie die Methode in der Anwendung verwendet werden sollte und welche Techniken die Mediatoren dabei benötigen. Zudem wird erörtert, welche Chancen und Risiken in der jeweiligen Methode stecken. Für jede Methode wird ein umfassendes Praxisbeispiel gegeben. Die Informationen werden abschließend in einer tabellarischen Übersicht zusammengefasst. Das Ende des Buches bildet ein Praxisbeispiel, das eine Mediation über alle fünf Konfliktphasen mit dem Einsatz von verschiedenen Moderationsmethoden abbildet.

*Sabine Pihl* ■

**Die Beurteilungen im Einzelnen – siehe nächste Seite!** ►

	<p>Trainingshandbuch Interkulturelle Mediation und Konfliktlösung</p> 	<p>Grrr! Warum wir miteinander streiten und wie wir davon profitieren können</p> 	<p>Konfliktmanagement. War Troja zu verhindern?</p> 
<b>Gehalt</b>	<p>Die Konzepte zur interkulturellen Konfliktlösung sowie die entsprechenden Übungen sind kompakt und anschaulich beschrieben. Mit Hilfe des Literaturverzeichnisses können einzelne Theorien gegebenenfalls auch vertieft werden.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Die zentralen Botschaften des Buches hätten sicherlich auf weniger Seiten Platz gefunden, doch lebt das Werk von einer gewissen Redundanz: Zahlreiche Analogien und Beispiele sowie aus dem Alltag gegriffene Anekdoten erleichtern Identifikation, Transfer und praktische Anwendung. Zudem liest sich das Buch deshalb sehr leicht, beinahe wie ein Roman.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Das kurz und knapp verfasste Buch liefert wichtige Kernaussagen und Schlussfolgerungen zum Thema Konflikte. Manchmal wünscht man sich als Leser jedoch weniger Vielfalt und mehr Details.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>
<b>Visuelle Gestaltung</b>	<p>Zahlreiche Grafiken und Fotos lockern den Fließtext auf.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Die Gestaltung von Text und Überschriften lädt zum Lesen ein. Geschmackssache sind wohl die eingestreuten Zeichnungen und das Cover, die an Comics erinnern. Satt den Text aufzupeppen, wirken sie eher irritierend, denn der Text ist aussagekräftig genug, um für sich selbst zu sprechen.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Schriftgröße, Übungen, Tabellen und zahlreiche farblich gestaltete Bilder laden zum Lesen ein und fördern die Verständlichkeit.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>
<b>Struktur/Gliederung</b>	<p>Die inhaltliche Gliederung ist ebenso sinnvoll wie die Struktur aus Textpassagen, Übungen und Grafiken.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Gut gelungen ist die Struktur: Das Inhaltsverzeichnis und der Aufbau des Buches geben eine schnelle Orientierung. Gezieltes Lesen ist ebenso möglich wie das Lesen in einem Zug. Zusammenfassungen am Ende des jeweiligen Kapitels erhöhen die Einprägsamkeit. Eingestreut sind auch einige Übungen, mit denen das Gelesene erprobt werden kann.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Das Buch ist in fünf Kapitel aufgeteilt. Jeder Gliederungspunkt ist im Inhaltsverzeichnis aufgeführt, so dass gezieltes Lesen einzelner Kapitel möglich ist. Im Text werden wichtige Punkte unter dem Begriff „Merke“ zusammengefasst und farbig hinterlegt.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>
<b>Verständlichkeit</b>	<p>Claude-Hélène Mayer beschreibt das Thema interkulturelle Konfliktlösung und Mediation sachlich und klar. Auch verwendet sie thematisch angemessene Fachbegriffe.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Die klare und einfache Sprache macht das Lesen leicht. Die wenigen psychologischen Fachbegriffe werden griffig erklärt. Zahlreiche Dialoge und Situationsbeschreibungen aus dem beruflichen und privaten Alltag sorgen für Lebendigkeit und Einprägsamkeit.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Das Buch ist verständlich und klar geschrieben. Die Sprache ist lebendig, Fachbegriffe werden sinnvoll verwendet.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>
<b>Eignung</b>	<p>Das Buch eignet sich als Lehrmaterial für Anwender, die sich mit Hintergrundinformationen und Übungen auf die Praxis des Konfliktmanagements vorbereiten wollen.</p>	<p>Das Buch eignet sich für Menschen, die sich auf entspannte Weise dem Thema Konflikt und Streit annähern wollen. Die Leser werden bei der Lektüre ebenso zum Schmunzeln wie zum Nachdenken gebracht. Allein durch die vielen Beispiele bietet es reichlich Stoff, um sich anregen zu lassen. Da kein Vorwissen nötig ist, eignet sich das Buch auch für Einsteiger in das Thema Konflikte.</p>	<p>Das Buch eignet sich für Personen, die sich kurz und knapp informieren wollen, mit welchen Kommunikationsmöglichkeiten Konflikte gelöst werden können. Die Leser erhalten reichlich Tipps zur Konfliktbehandlung.</p>
<b>Relevanz</b>	<p>Die kompakt dargestellten Theorien und zahlreichen, gut strukturierten Übungen ergänzen sich zu einem sehr guten Arbeitsbuch für den Bereich interkulturelle Konfliktlösung und Mediation.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Für alle, die schon länger mit dem Thema vertraut sind und zudem über entsprechendes psychologisches Grundwissen verfügen, hält dieses Werk keine wesentlich neuen Informationen bereit. Die im Buch beschriebenen Techniken und Ansätze sind hinreichend bekannt und publiziert. Das Besondere an diesem Buch ist die lockere, sehr leicht verständliche und äußerst alltagsnahe Aufbereitung der Informationen. Die buchstäblich aus dem täglichen Leben gegriffenen Beispiele ermöglichen auch dem Profi neue Blickwinkel und Anregungen für die Praxis.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>	<p>Die Autoren beschreiben altbekannte und wirkungsvolle Kommunikationswerkzeuge, die für mich nichts nennenswert Neues darstellen und in vielen Kommunikationsbüchern zu lesen sind. Für Neulinge auf diesem Gebiet ist das Buch jedoch ein guter Einstieg und kann Appetit auf mehr machen.</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p>

## Mediation in Gruppen und Teams. Praxis- und Methodenhandbuch



Der Theorieteil ist eine selektive Auswahl zum Themenfeld Mediation. Die angesprochenen Themen werden nur sehr knapp erörtert. Die Methoden und Praxissituationen werden jedoch prägnant dargestellt.



### Gehalt

Die Gestaltung von Überschriften, Absätzen, Seitenumbrüchen und wörtlicher Rede in Verbindung mit einer Kopfzeile machen die Orientierung einfach. Viele Tabellen und sinnvolle Visualisierungen ergänzen den Text.



### Visuelle Gestaltung

Der Leser sollte beide Teile des Buches lesen, denn erst im Praxisteil werden einige im Theorieteil dargestellten Inhalte deutlich. Dem Theorieteil fehlen zudem ein roter Faden, Abgrenzungen, Einbettung von Grafiken, Zusammenfassungen und Überleitungen.



### Struktur/ Gliederung

Der Leser benötigt einige Seiten, um in den prägnanten und informativen Stil der Autorinnen zu finden. Zudem behindert die fehlende Struktur im Theorieteil die Verständlichkeit. Im Praxisteil erhält der Leser jedoch schnell ein Verständnis für die vorgestellten Moderationsmethoden und Praxisbeispiele.



### Verständlichkeit

Zum Verständnis des Buches benötigt der Leser Grundwissen in den Themenfeldern Beratung und Gruppe sowie eine eigene wertschätzende Grundhaltung. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, findet er ein inspirierendes Praxisbuch, aus dem er Visualisierungen, Tabellen und Methoden für die eigene Arbeit ziehen kann.

### Eignung

Das Praxisbuch macht in zweierlei Hinsicht Mut: Es ermutigt, Konflikte auszuhalten, und es ermutigt, an eine Lösung des Konfliktes innerhalb der Gruppe zu glauben. Zudem sind Kompetenz und Erfahrung der Autorinnen auf diesem Gebiet deutlich spürbar. In ihrem Buch vermitteln sie die emphatische Grundhaltung der Mediation in Verbindung mit handfesten Methoden – eine Kombination, die das Buch sehr interessant macht.



### Relevanz