

Testgelesen: Neue Bücher zum Thema Konfliktmanagement

Wie führt man ein konstruktives Konfliktgespräch, und wie bereitet man es vor? Auf welche Weise lassen sich in Konflikten die eigenen Emotionen regulieren? Welche außergerichtlichen Verfahren zu Konfliktlösung gibt es? Und was lässt sich zur Bewältigung von Konflikten aus der Bibel lernen? Antworten auf diese und weitere Fragen geben vier neue Bücher zum Thema Konfliktmanagement.

► **Anselm Grün: Konflikte bewältigen. Schwierige Situationen aushalten und lösen.** Kreuz, Freiburg 2013, 160 Seiten, 16,99 Euro.

Der Benediktinerpater Anselm Grün präsentiert in seinem Buch „Konflikte bewältigen“ eine gelungene Verbindung aus den Konfliktlösungsstrategien moderner Psychologie und denen aus christlicher Tradition. Dabei verknüpft er gekonnt überlieferte Konflikte aus Bibel und Kirchengeschichte mit täglich erfahrbaren Problemen in Familie, Unternehmen und sonstigen Gruppen. Er beschreibt Vermeidungsstrategien ebenso wie Lösungsansätze und zugrunde liegende Verhaltensmuster, die entweder zur Entstehung oder zur Lösung beitragen. Verständlicherweise steht bei ihm die Herangehensweise der christlichen Glaubenslehre im Vordergrund. Der Autor vermittelt eine neue Sicht auf Konflikte in der Bibel und die Folgen bei einer Eskalation (z.B. zwischen Kain und Abel). Bei unvermeidlichen Konflikten beim Führungswechsel (David und Saul) lässt er den Leser verstehen, wo christliche Botschaften aktuelle Relevanz im modernen Konfliktmanagement in Unternehmen, Vereinen und in Familien besitzen. Ebenso deckt sich Anselm Grüns Lösungsansatz mit dem Ansatz moderner Wissenschaft, schwierige Situationen erst als intrapersonellen Konflikt zu begreifen. Grün rät, den Konflikt durch Innenschau zu bearbeiten und erst im zweiten Schritt die Lösung

im Außen zu suchen. Auf 158 Seiten wird Pater Grün nicht nur seinem pastoralen Auftrag gerecht, sondern nimmt den Leser auch mit auf eine Reise durch archetypische Konflikte. Sauber gegliedert an praktischen Beispielen weckt er Verständnis für die Notwendigkeit von Konflikten als Wachstumsmotor und zeigt gute Wege für nachhaltige Konfliktlösungen. Er gibt Werkzeuge an die Hand, mit dem Gegner in eine kooperative Win-win-Situation zu gelangen. Sein Credo: Konflikte gehören zum Leben und sind die Gewähr für Wachstum, Fortschritt und Frieden.

Rudi Dobrinski ■

► **Linda Schröter: Konflikte führen. Die 5-Punkte-Methode für konstruktive Konfliktkommunikation.** Business Village, Göttingen 2013, 192 Seiten, 21,80 Euro.

In Konflikten mit Kunden, Kollegen oder Lebenspartnern sachlich und handlungsfähig bleiben: Wer möchte das nicht? Die Diplom-Psychologin Linda Schroeter propagiert in ihrem Buch eine 5-Punkte-Methode, um leichter und konstruktiver mit Konflikten umzugehen. Das Arbeitsbuch mit Checklisten und Kopiervorlagen lädt dazu ein, die Methode direkt auf einen aktuellen Konfliktfall anzuwenden. Die Autorin hat ihre 5-Punkte-Methode an die gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg

angelehnt. Der erste Schritt beginnt mit der Frage: Was schätze ich an meinem Gegenüber? Es folgt die objektive Beschreibung der Konfliktsituation. Anschließend werden die eigenen Gefühle und Bedürfnisse in den Blick genommen. Im vierten Schritt wird ein positives Zielbild entwickelt. Der fünfte Punkt ist der Impuls: Was kann ich anders machen? Die Methode wird in dem Praxisleitfaden ausführlich dargestellt. Darüber hinaus beschreibt die Autorin die Vorbereitung auf ein Konfliktgespräch und gibt Tipps für die Durchführung. Besonders gut gefallen hat mir die Anwendung der Methode auf drei Praxisbeispiele. Zum Schluss gibt die Autorin Tipps, um im Alltag gelassener zu werden und aktiv für eine gute Beziehung zu sorgen.

Susanne Hülsken ■

► **Roland Lukas, Holger Dahl (Hrsg.): Konfliktlösung im Arbeitsleben. Leitfaden für die Praxis.** Luchterhand, Köln 2013, 392 Seiten, 49 Euro.

Das „Gesetz zur Förderung der Mediation“ gab den Anlass zu diesem Buch – inhaltlich aber beschränkt es sich nicht auf diese eine Methode der Konfliktregulierung. Gedacht ist das Buch vielmehr als Bestandsaufnahme der verschiedenen außergerichtlichen Verfahren zur Konfliktlösung im Arbeitsleben. Hierzu lassen die Herausgeber 19 Autoren – vornehmlich aus juristischen Berufs-

Die Testleser:



Rudi Dobrinski ist Inhaber des Trainings- und Beratungsunternehmens NewBizConsult im Raum Nürnberg. Seine Schwerpunkte sind Kommunikation, Stress- und Konfliktmanagement, Resilienztraining und Führungskräfteentwicklung. Kontakt: mail@newbizconsult.com

Susanne Hülsken arbeitet als Trainerin, Beraterin und Coach. Sie bietet erlebnisorientierte Seminare für Fach- und Führungskräfte rund um Kommunikation und Rhetorik sowie Zeit- und Stressmanagement an. Seit 2001 unterstützt sie Unternehmen und Menschen auf ihrem Weg zum Erfolg. Dazu gehört die Entwicklung von Führungskräften, Teamentwicklung, Prozessbegleitung und Einzelcoaching. Kontakt: info@huelskenberatung.de

Anka Kampka ist Coach und Trainerin zu den Themen Konflikte, Mobbing, Resilienz und Demografie. Sie ist Buchautorin zum Thema Mobbing und Geschäftsführerin des international tätigen Netzwerks der Mobbing-Selbsthilfegruppen. Kontakt: info@die-krisenmanagerin.de

Claudia Schweigler ist Beraterin und Projektleiterin bei der Freiburger Beratergruppe. Sie berät, trainiert und coacht Geschäftsführer, Fachkräfte und Führungsverantwortliche und begleitet kleine und mittelständische Unternehmen bei Veränderungsprozessen. Kontakt: Schweigler@FreiburgerBeratergruppe.de

feldern – zu Wort kommen, die die Verfahren theoretisch darstellen und ausführlich erläutern. Zudem wollen die Herausgeber Hilfestellungen für die Praxis liefern und Antworten auf Fragen geben wie: Wie löst man Konflikte im Arbeitsleben? Welches Verfahren ist für den jeweiligen Konflikt am besten geeignet? Was sollte im Vorfeld beachtet werden, und welche taktischen Überlegungen können eine Rolle spielen? Aufgrund der sehr hohen Informationsdichte und Ausführlichkeit werden die Herausgeber ihrem Anspruch absolut gerecht. Hervorzuheben ist, dass auch auf die Kostenrisiken der jeweiligen Verfahren hingewiesen wird und Berechnungsbeispiele aufgeführt werden. Die umfassenden Fachkenntnisse und langjährigen Erfahrungen der Autoren spiegeln sich in dem Werk wider. Wer sich aus beruflicher Sicht mit dem Thema Konfliktmanagement befasst, hält ein sehr gutes Nachschlagewerk in den Händen.

Anka Kampka ■

► **Ursula Wawrzinek: Vom Umgang mit sturen Eseln und beleidigten Leberwürsten. Wie Sie Konflikte kreativ lösen – Hilfe aus eigener Kraft.** Klett Cotta, Stuttgart 2013, 188 Seiten, 18,95 Euro.

Bereits der Buchtitel ist Programm: Neben Marketingaspekten entspricht er der Leichtigkeit und Lockerheit, mit der Ursula

Wawrzinek das Thema Konflikte und deren Lösungsmöglichkeiten angeht. „Hilfe aus eigener Kraft“ – so der Claim – weist darauf hin, dass es der Autorin in erster Linie darum geht, Menschen in ihrer Selbststeuerungsfähigkeit zu unterstützen, die sich nicht unbedingt professionell mit Konfliktthemen beschäftigen. Das Buch ist in vier Kapitel gegliedert, in denen das Erkennen von Konflikten, das Denken über Konflikte, die Lösung von Konflikten und schließlich Hintergründe, Arten und Ursachen von Konflikten thematisiert werden. Besonders hervorgehoben wird dabei die Bedeutung von Emotionen und Selbstreferenzialität in Konflikten, um einen hilfreichen Umgang damit zu finden. Wissen um Konfliktmuster, differenzierte Selbst- und Fremdwahrnehmung, Akzeptanz der unterschiedlichen Sichtweisen, Emotionsregulation und eine konstruktive Gesprächsführung werden als zentrale Konfliktlösungskompetenzen benannt und konkretisiert. Theoretische Informationen und Alltagsbeispiele wechseln sich dabei mit Tipps und Übungen ab, um immer wieder den konkreten Transfer zu erleichtern.

Claudia Schweigler ■

Die Beurteilungen im Einzelnen – siehe nächste Seite! ►

Praxistechniken für Konfliktberater



Peter Knapp
Konfliktlösungs-Tools
2. Aufl. 2012, kt., 368 S
ISBN 978-3-941965-42-3
Ladenpreis: 49,90 EUR
**Für Abonnenten von Training
aktuell nur 39,90 EUR***

Leseprobe hier:
www.managerSeminare.de/tb/tb-9174

Sie möchten mit Konflikten sicherer und produktiver umgehen? Die Autoren dieser Sammlung sind als erprobte Mediatoren, Klärungshelfer und Konfliktmoderatoren gewohnt, im Konfliktfall zu vermitteln. Hierfür setzen sie gezielt unterstützende Tools ein, die sich aus unterschiedlichen Fachgebieten entwickelt haben. 50 besonders bewährte Instrumente zur Konfliktlösung sind in dieser Praxishilfe zusammengestellt, die überwiegend für die Anforderung beruflicher Konfliktbearbeitung ausgelegt ist. Die Leser des Werks lernen die Vielfalt dieser Ansätze kennen, sie erwerben die Kompetenz, Konflikte konstruktiv zu bearbeiten.

*Sonderpreis gilt *exklusiv* für
Abonnenten von **Training aktuell**.
Jetzt abonnieren:
trainingaktuell.de/abonnement

	Konflikte bewältigen	Konflikte führen	Konfliktlösung im Arbeitsleben
			
Gehalt	Die Informationsdichte ist hoch: Behandelt werden Konfliktentstehung und -vermeidungsstrategien, die vielen Facetten der Konfliktarten sowie die zugrundeliegenden Verhaltensweisen, außerdem wertvolle Methoden zu allen relevanten Konfliktsituationen im privaten und beruflichen Umfeld. ■ ■ ■ ■ ■	Die Informationsdichte ist passend: Die fünf Schritte werden ausführlich dargestellt. Zugleich bin ich neugierig geworden, Marshall Rosenbergs gewaltfreie Kommunikation im Original zu lesen. ■ ■ ■ ■ ■	Die Informationsdichte ist sehr hoch, das Thema wird vielschichtig aufbereitet. Die Autoren geben den aktuellen Stand aufgrund des neuen „Gesetzes zur Förderung der Mediation“ wieder, liefern ansonsten inhaltlich aber wenig Neues. ■ ■ ■ ■ ■
Visuelle Gestaltung	Der Einband zeigt ein angenehmes Naturschauspiel von Wasserfall, Schluchten und einer gut befestigten Brücke darüber. Ein schönes Bild: Wie finde ich die Brücke zum anderen im Konfliktgespräch? Die optische Gestaltung erweist sich als äußerst lesefreundlich durch das handliche Format, die knappe Seitenanzahl, Schriftgröße, Gliederung, Zwischenüberschriften, zahlreiche Beispiele usw. Insgesamt vermittelt das Buch einen wertigen Eindruck. ■ ■ ■ ■ ■	Der Fließtext ist gut lesbar, doch die Schriftgröße der Gliederung ist klein geraten. Die Checklisten und Arbeitsblätter sind übersichtlich gestaltet. Die Schwarz-Weiß-Fotos von nachgestellten Konfliktsituationen haben wenig Kontraste und sind kaum aussagekräftig. ■ ■ ■ ■ ■	Das Buch enthält fast ausschließlich Text, die Schriftgröße ist recht klein. Zeichnungen und Darstellungen fehlen fast vollständig. Aufgrund vieler Verweise auf Paragraphen liest sich das Buch wenig flüssig. Das Buchcover wie auch der Titel sind einfach gehalten und laden zunächst wenig zum Lesen ein. ■ ■ ■ ■ ■
Struktur/ Gliederung	Das Buch ist gut geordnet und logisch gegliedert in: Konfliktentstehung und -vermeidung, biblische Geschichten und ihre Relevanz im Alltag sowie christliche Lösungsmethoden (z.B. 7 Regeln friedlicher Konfliktlösung) und Rituale am Schluss. ■ ■ ■ ■ ■	Das Buch ist einfach und klar strukturiert. Am Ende jedes Kapitels gibt es eine kurze Zusammenfassung. Die Kapitel haben eine ausreichende Länge. ■ ■ ■ ■ ■	Die Gliederung ist gut, die einzelnen Kapitel sind gleich zu Beginn übersichtlich und ausführlich dargestellt. Das Querlesen ist unproblematisch. Es fehlt jedoch eine kurze, knackige Zusammenfassung am Ende des jeweiligen Abschnitts. Auch fehlen Checklisten, die den Leser zum aktiven Handeln und Arbeiten mit dem Buch einladen. ■ ■ ■ ■ ■
Verständlichkeit	Anselm Grün spricht seine Leser direkt und in der „Wir-Form“ an und bezieht sich damit selbst in seine Beschreibungen ein. So fühlt sich auch der Leser stark eingebunden. Durch seine plastische Sprache bringt der Autor dem Leser selbst zunächst fremd erscheinende Bibeltexte nahe, sodass ihm ein Licht aufgehen kann. Das Ganze lebt durch die vielen Beispiele und bietet Möglichkeiten zur Verknüpfung mit eigenen Erfahrungen. ■ ■ ■ ■ ■	Die Autorin spricht den Leser direkt an und schreibt in einer verständlichen Sprache. Praxisbeispiele machen das Lesen leicht. Viele Fragen und Aufforderungen regen zum Nachdenken an. ■ ■ ■ ■ ■	Der Sprachstil ist eher wissenschaftlich und trocken, aber insgesamt verständlich. Er orientiert sich an Personen, die bereits über ein fundiertes Wissen über Konfliktmanagement verfügen. Zu Beginn fehlen Beispiele gänzlich. Die später aufgeführten Beispiele werden teilweise aus einer sehr distanzierten Sicht geschildert. ■ ■ ■ ■ ■
Eignung	Dieses Buch ist ein gelungener Ratgeber für alle christlich geprägten Leser mit einem guten Allgemeinwissen biblischer Texte und der Kirchengeschichte. Damit wird der Autor seinem pastoralen Auftrag gerecht. Wem bis jetzt christliches Gedankengut und nachhaltige Konfliktlösung in der Verknüpfung fremd waren, der erfährt beim Lesen neue Einsichten.	Das Buch ist geeignet für Menschen, die mit Konfliktsituationen besser umgehen und dazu eine konkrete Methode kennenlernen wollen. Durch die Checklisten und Arbeitsblätter ermuntert es zum sofortigen Anwenden.	Das Buch ist ein fundiertes Nachschlagewerk, vor allem für Experten, die sich professionell mit dem Thema Arbeitsrecht und Arbeitsplatzkonflikte auseinandersetzen. Der Leser hat die Möglichkeit, optimal und professionell vorbereitet in die aktive Phase der Konfliktklärung zu gehen.
Relevanz	Anselm Grüns Buch ist ein Compendium mit wertvollen Tipps zur praktischen Umsetzung und ein Leitfaden für den Alltag in Familie und Beruf für alle, die aus kirchlich-christlicher Sicht heraus das Thema Konfliktlösungen angehen wollen. Die Relevanz des Buchs als Ratgeber für Führungskräfte kann jedoch stark von der persönlichen Prägung und Ethik des Lesers abhängen. ■ ■ ■ ■ ■	Die Fünf-Punkte-Methode wird beschrieben und auf Konflikte angewandt. Wer konkretes Handwerkszeug sucht, ist gut bedient. Das Buch ist geprägt von den persönlichen Erfahrungen der Autorin als Trainerin. ■ ■ ■ ■ ■	Die Autoren zeigen auf, welche Chancen und Risiken mit dem neuen Mediationsgesetz verbunden sind und wie die Praxis damit aktuell umgeht. Ergänzend nehmen sie zu den Erfahrungen mit den aufgeführten Verfahren Stellung. Ein gutes Nachschlagewerk für den Bereich Personalarbeit/Konfliktmanagement. ■ ■ ■ ■ ■