

# Neue Bücher



**Andreas Heuberger:** *Networking. Durch interessante Kontakte zum Erfolg. Grundregeln, Prozess, Felder.* 182 Seiten. Cornelsen-Stürtz-Verlag, Berlin 2007. 14,95 Euro. ISBN 978-3-589-23535-3.

Die Welt wird größer und ändert sich schneller. An besserer Übersicht sollte jeder über seine kommunikativen Netze arbeiten. Hierzu gibt Andreas Heuberger in seinem Buch Hilfen. Beziehungspflege und Positionsfestigung sind nicht nur geschäftlich von Nutzen und beruflich wichtig, sondern auch privat ergiebig. Heuberger gibt beachtenswerte Empfehlungen von Höflichkeit, Smalltalk, Informationsauswertung und Informationsspeicherung über aussagekräftige Selbstdarstellung bis zur Event-Beteiligung. Natürlich sieht Heuberger, dass Beziehungsarbeit und Eigenpositionierung nicht alles sind; nicht Qualifikation, Erfahrung, Fachgespräche, Verlässlichkeit und Zuverlässigkeit ersetzen. Wohl aber kann richtiges »Networking« dies alles wirkungsvoller zur Geltung bringen, wenn die Akteure es verstehen, Verbindungen aufzubauen, zu nutzen, aufrecht zu erhalten, ihr Gegenüber richtig einzuschätzen und sich selbst vorteilhaft zu präsentieren; dann können sie aus eins und eins sogar drei machen. Der als Netzwerk-Dozent tätige Autor warnt vor Hoffnung auf schnelle Auftragserfolge. Eher begreift er Networking als Vorsorge für schlechte Zeiten. Er hat ein brauchbares Buch mit vielen anschaulichen Tipps zur Optimierung eigenen Akteurs-Verhaltens in differenziert-komplexen und konkurrenzlastigen Umfeldern in Wirtschaft und Gesellschaft vorgelegt.

Kurt Witterstätter

**Prof. Kurt Witterstätter, Diplom-Sozialwirt und Lehramtsassessor, lehrte bis zu seinem Ruhestand Soziologie, Sozialpolitik und Gerontologie an der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen.**  
E-Mail [Kurt.Witterstaetter@t-online.de](mailto:Kurt.Witterstaetter@t-online.de)



**Michael Galuske:** *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung.* 7. ergänzte Auflage. Juventa, Weinheim 2007. 384 Seiten. 15,50 Euro. ISBN 978-3-7799-1441-9.

Ein eingeführtes, viel gelesenes Lehrbuch wie das von Michael Galuske bedürfte deshalb, weil es nun in der 7. Auflage vorliegt, eigentlich keiner Besprechung. Wer sich einen systematischen Einblick in den (akademischen) Methodendiskurs verschaffen und wer einen guten Überblick über gängige Handlungsweisen gewinnen will, kommt um dieses Buch kaum herum. Das Methodenverständnis wird erörtert und der Leser findet 18 Verfahren näher beschrieben – von der »sozialpädagogischen Beratung« bis zur »Jugendhilfeplanung«. Galuskes Werk regt aber auch dazu an, das Verhältnis von Fachlichkeit und Wirtschaftlichkeit zu reflektieren, zumal der Autor die »Ökonomisierung« der Sozialen Arbeit und die »Zumutungen« des aktivierenden Sozialstaats beklagt und sich mit Bedauern in der neuen Auflage dem managerialen Vorgehen mehr widmen muss als ihm lieb ist. Die Soziale Arbeit ist herausgefordert, komplexen Problemen im Leben und in den Verhältnissen von Menschen rational in umsichtiger und geschickter Kooperation mit den Beteiligten zu begegnen, eben deshalb sich auf ein Case Management einzulassen und im Sozialraum vernetzt und nicht mit isolierten Hilfeleistungen vorzugehen. Das Integral der Methode ist denn doch ein Wirtschaften. Diese Folgerung lässt sich auch aus der kritischen Analyse des Autors ziehen.

Wolf Rainer Wendt

**Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt ist Vorsitzender der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit e. V. und Beiratsmitglied der Zeitschrift SOZIALwirtschaft.**

Internet <http://www.deutsche-gesellschaft-fuer-soziale-arbeit.de>



**Fritz B. Simon:** *Einführung in die systemische Organisationstheorie.* Carl-Auer-Verlag, Heidelberg 2007. 128 Seiten. 12,95 Euro.

ISBN 978-3-89670-602-7.

Mit seinem Buch adressiert Fritz B. Simon alle, die zielgerichtet in Organisationen handeln und deshalb »mit der Eigenlogik von Organisationen zu rechnen, sie zu nutzen oder sich gegebenenfalls vor ihr zu schützen haben« (Klappentext). Auf 124 Seiten beschreibt und erklärt der Autor »Organisation« als komplexes, selbstreferenziell operierendes, autopoietisches, also sich selbst (re-) produzierendes System. In der Perspektive der neueren Systemtheorie und des Konstruktivismus entfaltet Simon so ein profundes organisationstheoretisches Modell und führt in die spezifische Funktionslogik von Organisationen ein. Zentral auf den systemtheoretischen Blick auf »Organisation«, den der Autor hier sehr überzeugend leistet, ist der Einfluss Niklas Luhmanns. Trotz des hohen Abstraktionsgrades der Theoriekonstruktionen Luhmanns und der Radicalität, mit der dieser soziale Systeme als »selbstreferenziell« operierende Einheiten – nicht nur auf der Ebene ihrer Struktur (Selbstorganisation), sondern auch ihrer Elemente und Prozesse (Autopoiesis) – begreift, gelingt es Simon durchgängig, seinem Anspruch gerecht zu werden, die Architektur und die zentralen Begriffe der neueren systemischen Organisationstheorie auch für »Uingeinweihte ohne theoretische Vorkenntnisse« (Seite 8) nachvollziehbar darzustellen. Dass Simon es unterlässt, praktische Konsequenzen aus dem dargestellten organisationstheoretischen Modell abzuleiten, entspricht der Logik der systemtheoretischen Perspektive, die sich selbst letztlich als Resultat von »Differenzierung« begreift: »Theorien konstruieren Erklärungen, und aus denselben Erklärungen können immer verschiedene Handlungskonsequenzen gezogen werden. Welche das im Einzelfall sind, bleibt in der Verantwortung ihres Benutzers. Es gibt nie den einen, richtigen Weg ...« (Seite 9). Wie Organisationen »handeln«, »wie sie sich zu ihren Umwelten in Beziehung setzen, wie

sie ihre internen Strukturen erhalten oder verändern usw.« (Seite 52), hängt davon ab, wie Organisationen sich und ihre Umwelten beobachten. Einer ausführlichen Analyse der Funktion »Beobachtung« widmet der Autor ein eigenes Kapitel. Spannend und in hohem Maße praxisrelevant sind hierbei Simons Ausführungen, wie aus dem durch Beobachtung gewonnenen Rohstoff »Daten« zu »Informationen« werden, und, wie »organisationales Wissen« und »lernende Organisation« begrifflich zu fassen und in ein Verhältnis zueinander zu setzen sind. Zum Abschluss seines schmalen Buches zeigt Simon, dass Paradoxie zum Wesen der Organisation gehört und von Führungskräften (wohl im Grunde von allen, die in Organisationen handeln) die »Fähigkeit, Mehrdeutigkeit, Ambivalenz, Antinomie und Unsicherheit zu ertragen und Widersprüche nicht sofort durch eine Schwarz-Weiß-Logik zu beseitigen (Seite 122) zu entwickeln und aufrecht zu halten ist.

Barbara Weiler

*Barabara Weiler ist Diplom-Pädagogin und Diplom-Sozialarbeiterin (FH). Sie arbeitet als Dozentin an der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen und als freie Beraterin, Trainerin und Supervisorin.*

*Internet <http://www.widder-weiler.de>*



**Dirk Zimmermann: Faktor Service. Was Kunden wirklich brauchen. Mit unverwechselbaren Service-Angeboten die Märkte erobern.**  
*Business Village, Göttingen 2007. 106 Seiten. 21,80 Euro. ISBN 3938358548.*

Das Buch von Dirk Zimmermann enthält grundlegende Informationen zum Thema Service. Der Autor schildert in leicht verständlichen Informationshappen und anschaulichen Grafiken die heutige Situation im Service sowie aktuelle Veränderungen und künftige Entwicklungen. Obwohl anfänglich zwischen Business-to-Business- und Business-to-Consumer-Beziehung differenziert wird, liegt der Fokus der Ausführungen eher auf den Endverbrauchern – zumindest beziehen sich die durchaus lesenswerten Kapitel »Erfolge mit zukunftsfähigem Service« sowie »Service im 21. Jahrhundert« mehr auf Consumer- als auf Business-Entscheider. Trotzdem ist das Buch eine interessante Lektüre für all die, die sich einmal allgemein mit dem Thema Service befassen wollen. Auch Marketingverantwortlichen dürfte es die eine oder andere interessante Anregung bringen, erspart ihnen jedoch nicht die Lektüre branchenspezifischer Medien – Service hängt nun einmal sehr von Branche, Produkt und Zielgruppe ab.

Barbara Schieche

*Barbara Schieche ist als Kommunikationsberaterin und Journalistin mit einem eigenen Büro in München tätig.*  
*Internet <http://www.schieche-genau.de>*



**Thomas Behr: Personalführung und Personalentwicklung.** Vincentz, Hannover 2005. 79 Seiten. 19,- Euro. ISBN 3-87870-133-0.

Der Autor – Diplom-Pädagoge, geprüfter Altenpfleger mit psychotherapeutischer Zusatzqualifikation, Betriebsleiter eines Sozialzentrums – geht in diesem Büchlein von der Überlegung aus, dass die zunehmende Ökonomisierung des Sozialbereiches bei gleichzeitig steigenden Qualitätsansprüchen und engen Personalvorgaben eine besondere Herausforderung für die Führungskräfte auf der Ebene etwa eines Leiters einer Einrichtung darstellt. Vor dem Hintergrund dieses Szenarios stellt dieses Buch eine erste Hinführung zu einer weiteren Professionalisierung von Führung im Sozialbereich dar. Der Autor spannt dabei einen Bogen vom zukunftsorientierten Management über das Thema Klarheit der Kompetenzen, Regelungen und Arbeitsweisen zum Thema Selbstverwirklichung. Aus der Praxis heraus weist er auf die Bedeutung des Konfliktmanagements für Führungskräfte hin – resultierend aus den geschilderten widersprüchlichen Anforderungen hinsichtlich Kosten, Budget und Personal. Schließlich geht er unter dem Kapitel Wissensmanagement auf die Bedeutung von Wissensbeschaffung und Weitergabe ein – von der regelmäßigen Teambesprechung über Fachzeitschriften bis hin zu Weiterbildungsveranstaltungen. Prinzipiell erscheint der Zugang des Autors aus dem Blickwinkel einer Führungskraft mit pädagogischer Vergangenheit geeignet, auf die zunehmend komplexer werdenden Anforderungen der Führungskräfte im Sozialbereich hinzuweisen. Personaleinsatz und Personalcontrolling sowie die möglichst rationelle Gestaltung von Arbeitsabläufen im Sinne einer lernenden Organisation werden dabei nur am Rande erwähnt. Praktische Tipps sind in jedem Kapitel ebenso zu finden wie die verwendete Literatur.

Paul Brandl

*Prof.(FH) Dr. Paul Brandl lehrt an der FH Oberösterreich am Campus Linz im Studiengang Sozialmanagement.  
E-Mail paul.brandl@fh-linz.at*