

Franz Herrmann

Konfliktkompetenz in der Sozialen Arbeit

Neun Bausteine für die Praxis

Mit 10 Abbildungen, 13 Tabellen und 9 Arbeitshilfen

Ernst Reinhardt Verlag München Basel

Prof. Dr. *Franz Herrmann*, Dipl.-Pädagoge, Dipl.-Sozialarbeiter und Mediator, ist Professor für die Bereiche Soziale Dienste und Sozialplanung an der Hochschule Esslingen.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-497-02361-5 (Print)

ISBN 978-3-497-60099-1 (E-Book)

© 2013 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

Covermotiv: © Fotowerk – fotolia.com

Satz: Arnold & Domnick, Leipzig

Ernst Reinhardt Verlag, Kemnatenstr. 46, D-80639 München
Net: www.reinhardt-verlag.de E-Mail: info@reinhardt-verlag.de

Inhalt

Übersicht über Arbeitshilfen und Übungen	9
1 Einleitung	11
2 Ausgangspunkt: Drei Konfliktfälle aus der Praxis Sozialer Arbeit	14
2.1 Allgemeiner Sozialer Dienst	14
2.2 Schulsozialarbeit	15
2.3 Offene Jugendarbeit	17
3 Konfliktkompetenz als Teil professioneller Handlungskompetenz	19
3.1 Handlungskompetenz in der Sozialen Arbeit	21
3.2 Modell der Konfliktkompetenz in der Sozialen Arbeit	26
3.3 Übersicht: Basiskompetenzen zum professionellen Umgang mit Konflikten in der Sozialen Arbeit	31
4 Konfliktkompetenz in der Praxis: Zusammenwirken von Kompetenzen und Schritten methodischen Handelns	34
4.1 Darstellung des Konflikts und des Vorgehens der Fachkraft	34
4.2 Analyse des Vorgehens der Fachkraft	37
4.3 Vertiefende Analyse einzelner Aspekte des Falles	42
5 Konflikte in der Sozialen Arbeit	46
5.1 Was ist ein Konflikt?	46
5.2 Konfliktformen: Innere Konflikte und soziale Konflikte	47
5.2.1 Innere Konflikte	49
5.2.2 Soziale Konflikte	50

5.3	Konfliktverlauf: Entstehung und Eskalation.	53
5.4	Strukturelle Konfliktpotenziale im Feld der Sozialen Arbeit	56
5.4.1	Konfliktpotenziale in den Lebenswelten der Adressaten	56
5.4.2	Konfliktpotenziale im System der Sozialen Arbeit	58
5.5	Konflikte als produktives Medium und Lernfeld des Sozialen	62
6	Basiskompetenzen zur professionellen Arbeit mit Konflikten in der Sozialen Arbeit – eine Anleitung zur Nutzung der neun Bausteine	65
6.1	Grundmodelle methodischen Handelns in Konfliktsituationen	66
6.2	Arbeitsfeldübergreifende Grundlagen der Konfliktarbeit – arbeitsfeldspezifische Umsetzungsbedingungen in der Praxis . . .	66
6.3	Übungen	67
6.4	Rollenspiele	67
6.4.1	Vorbereitung und Durchführung von Rollenspielen.	68
6.4.2	Arbeitshilfe	70
7	Selbstkompetenz in Konflikten.	71
7.1	Baustein 1: Analyse und Planung.	71
7.1.1	Grundlagen: Formen der „Verwicklung“ in Konflikte	71
7.1.2	Bestimmung des Ortes und Auftrags einer Fachkraft in einer beruflichen Konfliktsituation.	77
7.1.3	Übungen	79
7.2	Baustein 2: Interaktion und Kommunikation.	80
7.2.1	Grundlagen: Fünf typische Aufgaben und berufliche Rollen von Fachkräften in Konflikten	81
7.2.2	Allgemeine Prinzipien konstruktiver Konfliktbearbeitung	86
7.2.3	Das kooperative Konfliktgespräch	89
7.2.4	Arbeitshilfen	93
7.2.5	Übungen	94

7.3	Baustein 3: Reflexion und Evaluation.	96
7.3.1.	Grundlagen: Merkmale eines konstruktiven Handlungsstils in Konflikten	97
7.3.2	Biografische Entwicklung von grundlegender Konflikthaltung und Konfliktstil	101
7.3.3	Modelle zur Analyse des eigenen Konfliktstils und Interventionsstils in Gewaltsituationen	102
7.3.4	Übungen	108
8	Fallkompetenz in Konflikten	115
8.1	Baustein 4: Analyse und Planung.	115
8.1.1	Grundlagen: Konfliktanalyse in mehreren Stufen.	116
8.1.2	Die vertiefende Konfliktanalyse	118
8.1.3	Planung der weiteren Konfliktbearbeitung	135
8.1.4	Arbeitshilfen	139
8.2	Baustein 5: Interaktion und Kommunikation.	145
8.2.1	Grundlagen: Grundmuster der Konfliktlösung.	146
8.2.2	Grundmodelle fallbezogenen Handelns in Konflikten: Vermittlung, Beratung, Konfrontation, Deeskalation.	152
8.2.3	Arbeitshilfen	178
8.2.4	Übungen	183
8.3	Baustein 6: Reflexion und Evaluation.	188
9	Systemkompetenz in Konflikten	191
9.1	Baustein 7: Analyse und Planung.	192
9.1.1	Grundlagen: Konfliktpotenziale in der Sozialen Arbeit.	193
9.1.2	Arbeitsfeld- und Kontextanalyse – ein Werkzeug zur Identifizierung von strukturellen Konfliktpotenzialen.	199
9.1.3	Die Konfliktkultur einer Organisation und ihre Weiterentwicklung.	205
9.1.4	Übungen	206

9.2	Baustein 8: Interaktion und Kommunikation.	210
9.2.1	Grundlagen: Konfliktpräventive Gestaltung der eigenen Organisation durch aktive Auftragsklärung und die Gestaltung von Schlüsselsituationen und Schlüsselprozessen . .	211
9.2.2	Schlüsselprozess „Kooperation mit anderen Organisationen im Umfeld“	222
9.2.3	Arbeitshilfen	233
9.2.4	Übungen	233
9.3	Baustein 9: Reflexion und Evaluation.	234
9.3.1	Grundlagen: „Das Eigene“: Soziale Arbeit als Beruf und die berufliche Identität einer Fachkraft	235
9.3.2	„Die Anderen“: Kooperation mit anderen Berufen und Freiwilligen im Feld	240
9.3.3	Übungen	250
	Literatur	253