

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