Konfliktbewältigung in der Sozialen Arbeit

1 Bezug zur Landkarte Konfliktbewältigung
2 Bezug zur Fallgeschichte „Simone im Praktikum“
3 Definition, Formen und Wirkungen von Konflikten
4 Das Eisbergmodell
5 Lernkontrolle
6 Lesehinweise und Literatur

2 Grundbegriffe

Dr. rer. soc. Wolfgang Widulle
Institut für Beratung, Coaching und Sozialmanagement

© Wolfgang Widulle

Konfliktbewältigung – alles auf einen Blick

Konflikte
intrapsychische / interpersonale
Gegensätze, Unvereinbarkeiten
sachlich *und* emotional

mit Störungen, negativen Affekten
Hoher Dynamik und Druck

haben viele

Problematische Wirkungen

auf

Wahrnehmen – Denken
Fühlen – Wollen
Handeln

aber auch bedeutende

Positive Wirkungen
Gewachsenes Problembewusstsein
Steigende Veränderungsbereitschaft
neue Sichtweisen
Entwicklung u.v.m.

beeinflusst durch

Persönlichkeit
konfliktfähig/konfliktträchtig

und

Konfliktstil
Vermeiden
Nachgeben
Kämpfen
Kompromiss suchen
Konsens suchen

sichtbar

Vieles bleibt

unsichtbar

Eisberg-Modell

unter-schieden in

Konfliktformen

Innere Konflikte
inneres Team
Selbst

versus

Soziale Konflikte
auf den Ebenen
Organisation
Gruppe
Dreieck
Paar

nach

Konfliktebenen

Sachen
Selbst
Interessen
Beziehungen

Konfliktposition
Involvierte Person
Neutrale Person

wenn nicht involviert

Konfliktberatung
von Einzelpersonen

Konfliktvermittlung/Mediation
mit mehreren Personen

Macht /Eingriffe
durch Entscheidungsträger

Konzepte zur Bewältigung

wenn involviert

Kooperative Konfliktbewältigung

Harvard-Modell Konfliktverhandlung

Strategisches Verhandeln

Psychologische Deeskalation

sucht

mit unterschiedlichen

Ergebnisniveaus

Konsenslösung

Win-Win-Situation

Kompromiss oder faire Durchsetzung

Eindämmung

Eskalationsstufenmodell

1 Win-Win
Kontroversen Sachebene
Zweifel am Verhalten

2 Win-Lose
Verdeckte Aktionen
od. offener Kampf
Beziehungsebene

bei Scheitern

Wachsende Destruktivität

3 Lose-Lose
Kampf-Schläge
Vernichtung Person
Gemeinsam in Abgrund

verlaufen in

Konfliktphasen — *mit zwei* → **Austragungsarten**

Gewalt-schwelle

Vorphase

Eskalationsphase

Klärungsphase

latenter Konflikt

manifester Konflikt

heisser Konflikt
gut bearbeitbar

Eskalation

Erstarrung

kalter Konflikt
schwer bearbeitbar

Simone im Praktikum – eine Konfliktgeschichte

Simone Zeller, Studium Soziale Arbeit Fachhochschule in O.
Praxissemester am Regionalen Sozialdienst RSD in K.

Nichts läuft wie gedacht !

Praxisausbildner hat keine Zeit
Studium von Akten, Verfahrensabläufen und Gesetzen
Protokolle schreiben
nur gelegentliche Teilnahme bei Klientengesprächen

Frank Schulz, 45, ist Sozialarbeiter im RSD
bereits einmal PA-Begleitung
Die Begleitung von Simone stellvertretend übernommen
Praxisausbildnerin im Mutterschaftsurlaub
PA-Funktion eher widerwillig, da sonst sehr viel Arbeit.

Arbeitsplatz ungemütlich
weit weg vom Team der Sozialarbeitenden
Gefühl, der Praxisausbildung lästig zu sein

Simone ist unzufrieden, wütend und enttäuscht

Nach einer Besprechung mit der begleitenden Dozentin
und in der Mentoratsgruppe über die verkorkste Situation
fasst Simone sich ein Herz.

Sie vereinbart ein Gespräch mit dem Praxisausbildner.

© Wolfgang Widulle

Die wichtigsten Grundbegriffe

Definition Konflikt

Tiefer Gegensatz von „Elementen“
intrapsychisch und/oder interpersonal
sachlich *und* emotional
miteinander unvereinbar
belastend

haben spezifische

Merkmale

Konflikte ....
signalisieren Störungen
sind affektgeladen
entwickeln sich dynamisch
drängen auf Lösungen

haben viele

Problematische Wirkungen

Wahrnehmen wird eingeengt
Denken ist nicht mehr systematisch
Negative **Emotionen** herrschen vor
Wille verengt sich, Rückfall / Regression
auf alte/überwundene Verhaltensmuster
Handeln reduziert zu Verhalten: Reagieren
Wirkungen: Langfristig negative Folgen

aber auch bedeutende

Positive Wirkungen

oder besser

12 gute Gründe, aus Konflikten zu lernen

1. Problembewusstsein
2. Notwendige Veränderungen
3. Druck, Themen anzupacken
4. Vertiefung Beziehungen
5. Stärkung Zusammenhalt
6. Bereicherung des Lebens
7. Impuls für Lernprozesse
8. Wachsende Kreativität
9. Selbsterkenntnis
10. Bessere Entscheidungen
11. Wachstum Persönlichkeit
12. Können Spass machen

Konfliktebenen

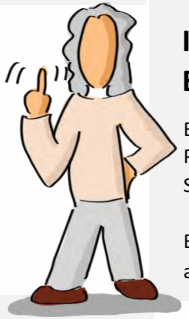
Innere Konflikte

Selbst
innere Teamkonflikte
Dilemmata / Ambivalenzen

Annäherung vs. **V**ermeidung als Grundkonflikt
A-A-Konflikte: Rechte durchsetzen / „Frieden“ wahren
A-V-Konflikte: Auf Rechte pochen / Ärger rauslassen
V-V-Konflikte: PA konfrontieren / Ärger aushalten

Sachen

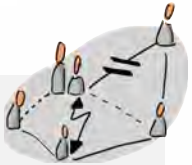
Bewertungskonflikte – Einschätzungen
Verteilungskonflikte – Ressourcen, Güter



Beziehungen

Grenzkonflikte – Respekt / Selbstbehauptung
Persönliche Angriffe – Selbstwert / Identität
Vertrauenskrisen – z.B. hintergangen-werden
Rollenkonflikte – widersprüchliche Erwartungen

Soziale Konflikte



Interessen – Bedürfnisse - Ziele

Biologisch: Integrität, Nahrung, Regeneration ...
Psychisch: Orientierung, Stimulation, Identität,
Sozial: Zuwendung, Liebe, Hilfe, Gerechtigkeit ...

Bedürfnisverletzungen/ -versagungen
als Konfliktursachen

Berkel 2008; Herrmann 2013

© Wolfgang Widulle

Das Eisberg-Modell

Sichtbare Position einer Person

Mitteilungen
Körpersprache
Verhalten
Fakten, Sachliches
Thematisierte Konfliktbereiche

bewusst - offen - thematisiert

unbewusst - zurückgehalten - nichtthematisiert - tabuisiert

Unsichtbare Bereiche

Interessen
Bedürfnisse
Gefühle
Erlebte Beziehungsprobleme
Intrapersonelle Probleme
Kommunikationsprobleme
Werte, Sichtweisen, Ziele
Strukturelle Bedingungen

Konfliktbewältigung

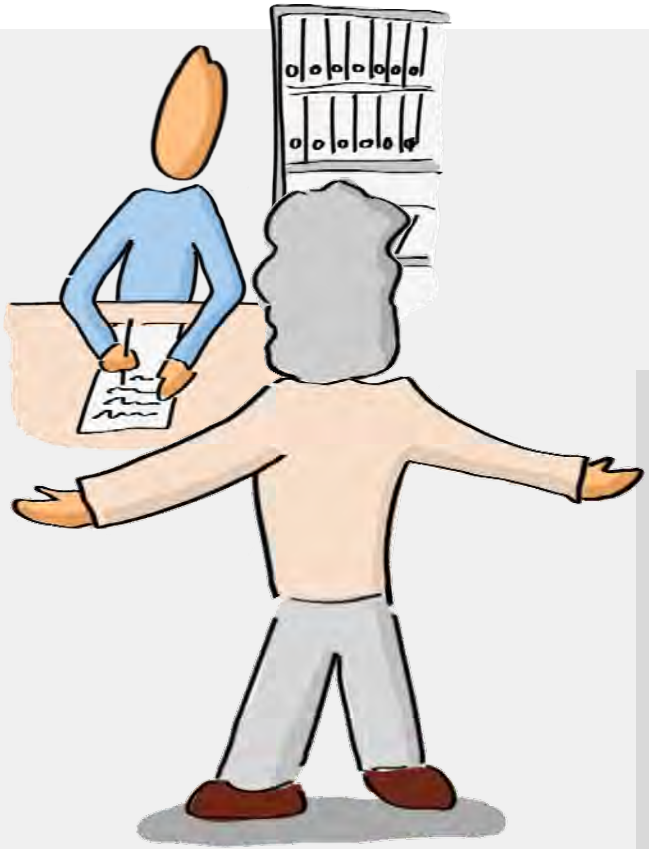
funktioniert dann, wenn
Vertrauen geschaffen wird, unter die Oberfläche zu sehen
Bereitschaft wächst, die persönlichen Dimensionen
von Konflikten zu bearbeiten:

- Selbstoffenbarung, Werte, Sichtweisen
- Beziehungen und Beziehungsprobleme
- Wünsche, Ziele, Interessen

Werner 2013, 59f.

© Wolfgang Widulle

Schlussaufgabe - Lernkontrolle



Bitte versuchen Sie, die folgenden Fragen zuerst ohne Nutzung des Handouts zu beantworten.

Sehen Sie im Handout erst dann nach, wenn Sie unsicher sind oder die Frage nicht erklären können.

1. Suchen Sie ein Beispiel für die vier Merkmale von Konflikten in der Situation von Simone.
2. Wenn Sie das Eisberg-Modell ernstnehmen - was könnte im Konflikt zwischen Simone und Frank sichtbar, was unsichtbar sein?
3. Nennen Sie drei der zwölf Gründe von Berkel, wozu Konflikte gut sein können und welche positiven Wirkungen sie haben.
4. Welche positiven Wirkungen könnte der Konflikt in der Praxisausbildung langfristig haben?
5. Versuchen Sie eine Zuordnung der Konfliktthemen von Frank und Simone zu den vier Konfliktebenen.

© Wolfgang Widulle

Lesehinweise

Konfliktverständnis und -definition	Berkel 2008, 72 - 74.
Problematische Wirkungen von Konflikten	Herrmann 2013, 103 - 113.
Sinn und Nutzen von Konflikten	Berkel 2008, 132f.
Konfliktebenen und -themen	Herrmann 2013, 46 - 53.
Eisbergmodell	Werner 2013, 58f.

Literatur

Berkel, Karl (2008). Konflikttraining: Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen. Hamburg: Windmühle Verlag.

Herrmann, Franz (2013). Konfliktkompetenz in der Sozialen Arbeit: neun Bausteine für die Profis in der Jugendhilfe. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Merten, Ueli (2015). Kooperation kompakt: professionelle Kooperation als Strukturmerkmal und Handlungsprinzip der Sozialen Arbeit. Opladen: Verlag Barbara Budrich.

Werner, Stefan (2013). Trainingshandbuch Konfliktmanagement.
Konflikte in Schule und Sozialer Arbeit angemessen lösen.
Weinheim: Beltz Juventa.

© Wolfgang Widulle