

# Konfliktsituationen im Alltag

Ein Leitfaden  
"für den Umgang mit Konflikten  
in Beruf und Familie

von  
Berndt Zuschlag  
und Wolfgang Thielke     ))

**2., ergänzte und überarbeitete Auflage**

Verlag für Angewandte Psychologie  
Göttingen Stuttgart

**Akademie für Sozialarbeit**  
Kapuzinergasse 1  
6900 Bregenz  
**Bibliothek**

# Inhalt

<b>Inhalt</b>	<b>9</b>
<b>Verzeichnis der Abbildungen</b>	<b>13</b>
<b>Einleitung</b>	<b>15</b>
<b>A Konfliktmodelle</b>	<b>19</b>
<b>1 - Kommunikation und Kommunikationsmodelle</b>	<b>20</b>
<b>2 Kommunikation und Menschenbild</b>	<b>29</b>
<b>3 Was ist ein »Konflikt«?</b>	<b>32</b>
<b>4 Grundmodell der Konflikt-Analyse</b>	<b>34</b>
<b>5 Modell des Konfliktverlaufs</b>	<b>39</b>
<b>B Konflikt-Analyse, -Diagnose und -Bewältigung</b>	<b>43</b>
<b>1 Konfliktbedingungen</b>	<b>45</b>
<b>2 Ursachen von Konflikten</b>	<b>48</b>
<b>2.1 Einstellungen und Verhaltensmotive</b>	<b>48</b>
<b>2.2 Klassifikation der Ursachen</b>	<b>56</b>
<b>2.3 Gewohnheitsbildung</b>	<b>74</b>
<b>3 Strukturen von Konflikten</b>	<b>82</b>
<b>4 Ziele und Lösungen beim Konflikt-Management</b>	<b>84</b>
<b>5 Möglichkeiten der Konflikt-Bewältigung (d.h.-Maßnahmen)</b>	<b>92</b>
<b>5.1 Führen von Gesprächen.</b>	<b>94</b>
<b>5.1.1 Prinzipien der Gesprächsführung</b>	<b>94</b>
<b>5.1.2 Vorbereitung und Gestaltung der Rahmenbedingungen eines Gesprächs</b>	<b>96</b>
<b>5.1.3 Aufbau und Ablauf eines Gesprächs</b>	<b>98</b>
<b>5.1.4. Partnerzentrierte Gesprächsführung</b>	<b>100</b>
* 1. Grundsätze — 2. Kontrollierter Dialog — 3. Kommunikationsprobleme	
<b>5.1.5 Sprachliche Konflikt-Fallen</b>	<b>107</b>
<b>5.2 Kontrolle der Körpersprache</b>	<b>110</b>
<b>5.3 Fragetechniken</b>	<b>112</b>
<b>5.3.1 Grundsätze der Fragetechnik</b>	<b>112</b>
<b>5.3.2 Fragetechnik-Methoden</b>	<b>113</b>
1. Alternativ-Frage — 2. Bumerang-Frage — 3. Einwand-Frage — 4. Gegen-Frage — 5. Informations-Frage — 6. Isolations-Frage — 7. Kontakt-Frage — 8. Kontrast-Frage — 9. Kontroll-Frage — 10. Provozierende Frage — 11. Rhetorische Frage — 12. Suggestiv-Frage — 13. Unterscheidende Frage — 14. Weiterleitende Frage — 15. Vorschlags-Frage — 16. Wortlose Frage — 17. Zusammenfassende Frage — 18. Zustimmung-Frage	

<b>5.3.3</b>	<b>Die richtige Frage</b>	<b>136</b>
<b>5.4</b>	<b>Einwandbegegnung</b>	<b>141</b>
<b>5.4.1</b>	<b>Grundsätze der Einwandbegegnung</b>	<b>146</b>
<b>5.4.2</b>	<b>Das Prinzip der Einwandbegegnung</b>	<b>148</b>
<b>5.4.3</b>	<b>Techniken der Einwandbegegnung</b>	<b>153</b>
	1. Klärung des Einwands durch Rückfrage – 2. Öffnung des Gesprächspartners durch Abfrage weiterer Einwände – 3. Eisbrecher-Methode – 4. Rhetorische Entgegnung/Frage – 5. Vorwegnahme von Einwänden – 6. Differenzierung nach Mengen – 7. Wenden von Einwänden – 8. Kompensationsmethode: Vor- und Nachteile gewichten – 9. Den Einwand zurückstellen – 10. Umkehrungs-Methode – 11. Ablenkungen – 12. Offenbarungs-Methode – 13. Die Argumentation auspolstern – 14. Der Einwand als Bumerang – 15. Relativierung von Einwänden – 16. Leerlaufen lassen – 17. Taktisches Bestätigen – 18. Humorvolle Verlagerung – 19. Selbsterfahrungs-Methode – 20. Annahmeh-Methode – 21. Reflexion	
<b>5.5</b>	<b>Vermeiden bzw. Neutralisieren von Killerphrasen und Killertechniken</b>	<b>192</b>
<b>5.5.1</b>	<b>Angriffspunkt: Eigene Person</b>	<b>197</b>
	1. Ausweichen – 2. Ungerechtfertigten Angriff gegen die eigene Person unterstellen – 3. Eigene Kompetenz betonen	
<b>5.5.2</b>	<b>Angriffspunkt: Gesprächspartner</b>	<b>202</b>
	1. Zuständigkeit bezweifeln – 2. Kompetenz ^bestreiten, Unkenntnis unterstellen – 3. Überraschendes Einbringen (angeblich) neuer Tatsachen – 4. Bekannte und anerkannte Autoritäten (zu Unrecht) zitieren; sich auf Gesetze, Vorschriften berufen; sich auf die Reaktion/Gewohnheit berufen – 5. Dem Gesprächspartner Streitsucht, Unausgeglichenheit, Unernsthaftigkeit unterstellen – 6. Fälschlich Einvernehmen unterstellen – 7. Konfrontation mit eigener Meinungsäußerung – 8. Emotionalisierung: den Gesprächspartner lächerlich machen; Diffamierung, Unterstellung unlauterer Motive – 9. Belehrung – 10. Isolierung des Gesprächspartners; Solidarisierung mit anderen	
<b>5.5.3</b>	<b>Angriffspunkt: Gesprächsgegenstand</b>	<b>213</b>
	1. Gegen jede Veränderung sein – 2. Gegen den Zeitpunkt einer Lösung sein – 3. Gefahren heraufbeschwören – 4. Simplifizierung des (an sich komplexen) Problems – 5. Übertreibung (ad absurdum führen) – 6. Einzelfälle (unzulässig) verallgemeinern – 7. Vermutungen, Meinungen, Gerüchte als Tatsachen darstellen – 8. Fragestellung beanstanden – 9. Tatsachen und wissenschaftliche Ergebnisse bewerten – 10. Kostenargumentation	
<b>5.5.4</b>	<b>Angriffspunkt: Rahmenbedingungen von Gesprächen</b>	<b>223</b>
	1. Gegenwärtige Störungen bemängeln – 2. Hinreichende Gesprächsvoraussetzungen bezweifeln – 3. Allgemeines Unbehagen ausdrücken – 4. Unerfüllbare Forderungen stellen – 5. Unterstellen, daß man selbst unter Druck gesetzt werden soll (Verdacht der versuchten Erpressung, Bedrohung)	
<b>5.6</b>	<b>Vermeiden von Gesprächshindernissen durch Berücksichtigung der Annahmen der Transaktionsanalyse (TA)</b>	<b>234</b>
<b>5.6.1</b>	<b>Das Konzept der Transaktionsanalyse</b>	<b>234</b>
<b>5.6.2</b>	<b>Ich-Zustände</b>	<b>235</b>
	1. Eltern-Ich – 2. Erwachsenen-Ich – 3. Kindheits-Ich	
<b>5.6.3</b>	<b>Transaktionen</b>	<b>238</b>
	1. Parallele Transaktionen – 2. Überkreuz-Transaktionen – 3. Verdeckte Transaktionen	

5.6.4	Konsequenzen für die Konfliktvermeidung bzw. Konfliktlösung	243
5.7	Konfliktvermeidung bzw. Konfliktlösung durch Anwendung der Regeln der themenzentrierten Interaktion (TZI)	246
5.7.1	Das Konzept der themenzentrierten Interaktion^	246
5.7.2	10 Gesprächsregeln der TZI __	247
C	<i>Problemlösung durch Konflikt-Induktion (Management by Conflicts)</i>	252
1	Warum Konflikt-Induktion?	252
2	Konflikt-Induktion in verschiedenen Lebensbereichen	254
— 3	Modellvorstellung zur Konflikt-Induktion	259
D	<i>Umsetzen von Informationen in Handeln</i>	271
E	<i>Literatur</i>	277
F	<i>Glossar</i>	281

f