Inhalt

Einleitung	11
A Konfliktmodelle	15
1 Kommunikation und Kommunikationsmodelle	16
2 Kommunikation und Menschenbild	25
3 Was ist ein »Konflikt«?	28
4 Grundmodell der Konflikt-Analyse	30
5 Modell des Konfliktverlaufs	35
B Konflikt-Analyse, -Diagnose und -Bewältigung	39
1 Konfliktbedingungen	41
2 Ursachen von Konflikten	44
2.1 Einstellungen und Verhaltensmotive	44
2.2 Klassifikation der Ursachen	52
2.3 Gewohnheitsbildung	68
3 Strukturen von Konflikten	75
4 Ziele und Lösungen beim Konflikt-Management	77
5 Möglichkeiten der Konflikt-Bewältigung (d. h. Maßnahmen)	85
5.1 Führen von Gesprächen	87
5.1.1 Prinzipien der Gesprächsführung	87
5.1.2 Vorbereitung und Gestaltung der Rahmenbedingungen eines Gesprächs	88
5.1.3 Aufbau und Ablauf eines Gesprächs	91
5.1.4 Partnerzentrierte Gesprächsführung	93
1. Grundsätze – 2. Kontrollierter Dialog – 3. Kommunikationsprobleme	
5.2 Kontrolle der Körpersprache	100
5.3 Fragetechniken	102
5.3.1 Grundsätze der Fragetechnik	102
5.3.2 Fragetechnik-Methoden	103
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. Wei- terleitende Frage – 15. Vorschlags-Frage – 16. Wortlose Frage – 17. Zusammen- fassende Frage – 18. Zustimmung-Frage	
5.4 Einwandbegegnung	120
5.4.1 Grundsätze der Einwandbegegnung	125
5.4.2 Das Prinzip der Einwandbegegnung	127

5.4.3	Techniken der Einwandbegegnung	132
	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. Annahme-Methode – 21. Reflexion	
5.5	Vermeiden bzw. Neutralisieren von Killerphrasen	171
5.5.1	Angriffspunkt: Eigene Person	176
5.5.2	Angriffspunkt: Gesprächspartner	180
5.5.3	Angriffspunkt: Gesprächsgegenstand	190
5.5.4	Angriffspunkt: Rahmenbedingungen von Gesprächen	199
5.6	Vermeiden von Gesprächshindernissen durch Berücksichtigung der Annahmen der Transaktionsanalyse (TA)	205
5.6.1	Das Konzept der Transaktionsanalyse	205
5.6.2	Ich-Zustände	206
	1. Eltern-Ich – 2. Erwachsenen-Ich – 3. Kindheits-Ich	
5.6.3	Transaktionen	209
	1. Parallele Transaktionen – 2. Überkreuz-Transaktionen – 3. Verdeckte Transaktionen	
5.6.4	Konsequenzen für die Konfliktvermeidung bzw. Konfliktlösung	214
5.7	Konfliktvermeidung bzw. Konfliktlösung durch Anwendung der Regeln der themenzentrierten Interaktion (TZI)	217
5.7.1	Das Konzept der themenzentrierten Interaktion	217
5.7.2	10 Gesprächsregeln der TZI	218
C	Umsetzen von Informationen in Handeln	223
D	Literatur	229
E	Glossar	232