

# Inhalt

Geleitwort von Prof. Dr. Dr. h.c. Lutz von Rosenstiel .....	I
Inhalt .....	III
Abbildungen .....	VI
<b>Vorwort</b> .....	1
<b>1 Warum fragen wir? – Allgemeine Grundlagen</b> .....	7
1.1 Was ist Fragekompetenz? .....	7
1.2 Was ist eigentlich eine Frage? .....	14
1.3 Kennzeichen von Fragen .....	20
1.4 Fragen als Form zwischenmenschlicher Kommunikation .....	34
<b>2 Systematik der Fragearten</b> .....	51
2.1 Fragen über Fragen .....	51
2.2 Der Fragewürfel .....	57
<b>3 Fragefunktionen</b> .....	65
3.1 Hauptfunktionen des Fragens .....	65
3.2 Eine Frage des Stils: Personen- oder Sachorientierung .....	67
3.3 Negative Funktionen und positive Nebenfunktionen .....	72
3.4 Elizitierendes vs. installierendes Fragen .....	74
3.5 Die Frage planen .....	77
3.6 Reflektierende Fragen – Metakommunikation ..	79
<b>4 Frageformen</b> .....	83
4.1 Fragecharakter .....	83
4.1.1 Entscheidbare und unentscheidbare Fragen .....	83
4.1.2 Virtuelle und konkrete Fragen .....	87

---

4.2	Fragetechniken .....	91
4.2.1	Offene und geschlossene Fragen .....	91
4.2.2	Hypothetische Fragen .....	113
4.2.3	Zirkuläre Fragen .....	113
4.2.4	Skalierende Fragen .....	114
4.2.5	Der Fragestift .....	116
5	Fragesituationen .....	121
5.1	Rhetorisches, suggestives und demagogisches Fragen .....	121
5.2	Symmetrisches vs. komplementäres Fragen ....	125
5.3	Private und berufliche Gespräche .....	128
5.4	Mitarbeitergespräche .....	129
5.5	Fragerelevante Mitarbeitergespräche .....	138
5.5.1	Das Einstellungsgespräch .....	138
5.5.2	Das Orientierungsgespräch .....	160
5.5.3	Das Fach- und Informationsgespräch ..	161
5.5.4	Das Feedbackgespräch .....	164
5.5.5	Das Zielvereinbarungsgespräch .....	173
5.5.6	Das Leistungsgespräch .....	183
5.5.7	Das Entwicklungsgespräch .....	186
5.5.8	Das Abmahnungs- und Kündigungsgespräch .....	193
5.6	Phasen eines Mitarbeitergesprächs .....	197
6	Fehler beim Fragen und wie man sie vermeidet ....	209
7	Die Bedeutung der Körpersprache und Stimme ....	225
8	Antwortverhalten .....	239
8.1	Variablen der Situation .....	239
8.2	Variablen in der Person des Fragenden .....	244
8.3	Variablen in der Person des Befragten .....	246
8.4	Macht in Gesprächen .....	247
8.5	Reaktionsmöglichkeiten des Befragten .....	254

---

<b>9</b>	<b>Zuhören</b>	261
9.1	Aktives und passives Zuhören	261
9.2	Techniken des aktiven Zuhörens	266
<b>10</b>	<b>Klärendes Fragen</b>	279
10.1	Die vier Seiten einer Nachricht erfragen	280
10.2	Begriffliche Hintergründe klären	289
10.3	Sprachliche Transformationen erkennen	298
10.4	Systemisches Fragen	307
<b>11</b>	<b>Der Fragekompass</b>	327
<b>12</b>	<b>Die fragezentrierte Gesprächseinheit</b>	335
	<b>Schluss – Ende und Anfang allen Fragens</b>	341
<b>Anhang</b>		
	Danksagung	345
	Lösungen zu den Übungen	347
	Literaturempfehlungen	351
	Verwendete Literatur	353
	Stichwortverzeichnis	359
	Zum Autor	363

Fragekompetenz für Führungskräfte

Handbuch für wirksame Gespräche

Patrzek, A.

2015, XII, 363 S., Hardcover

ISBN: 978-3-658-07681-8