

Inhalt

Geleitwort von Prof. Dr. Dr. h. c. Lutz von Rosenstiel	I
Inhalt	III
Abbildungen	VI
Vorwort	1
1 Warum fragen wir? – Allgemeine Grundlagen	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
2 Systematik der Fragearten	51
2.1 Fragen über Fragen	51
2.2 Der Fragewürfel	57
3 Fragefunktionen	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
4 Frageformen	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

9	Zuhören	261
9.1	Aktives und passives Zuhören	261
9.2	Techniken des aktiven Zuhörens	266
10	Klärendes Fragen	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
11	Der Fragekompass	327
12	Die fragezentrierte Gesprächseinheit	335
	Schluss – Ende und Anfang allen Fragens	341
Anhang		
	Danksagung	345
	Lösungen zu den Übungen	347
	Literaturempfehlungen	351
	Verwendete Literatur	353
	Stichwortverzeichnis	359
	Zum Autor	363