

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Einleitung	9
Kapitel 1 Grundlagen der Psychologie	11
1.1 Gegenstand und Fragestellung der Psychologie	11
1.1.1 Was ist Psychologie	11
1.1.2 Teildisziplinen der Psychologie	13
1.2 Anwendungsgebiete der Psychologie	16
1.3 Ziele und Methoden der Psychologie	18
1.3.1 Allgemeine Probleme	18
1.3.2 Richtungen in der Psychologie	18
1.3.3 Ziel der psychologischen Forschung	22
1.3.4 Spezielle Methoden der Psychologie	23
1.4 Erbe – Umwelt – Problem	36
1.5 Lernen und Gedächtnis	43
1.5.1 Angeborene, lernähnliche Anpassungsvorgänge	43
1.5.2 Lernen	46
1.5.3 Bestrafung	54
1.5.4 Behalten und Vergessen	56
1.5.5 Exkurs: Lerntechnik	58
1.6 Motivation	60
1.6.1 Begriffsbestimmung	60
1.6.2 Biologisch-physiologische Erklärungsversuche	65
1.6.3 Kognitive Motivationstheorien	65
1.6.4 Die Erschließung von Motiven	67
1.6.5 Motivarten	70
1.6.6 Leistungsmotivation	70
1.6.7 Ordnung von Motiven: Die Bedürfnishierarchie von Maslow	74
1.7 Eigenschaften, Typologien, Persönlichkeit	77
1.7.1 Eigenschaften	77
1.7.2 Typologien	79
1.7.3 Persönlichkeit	81
1.8 Normales – abnormes Verhalten	86
1.8.1 Statistische Norm	87
1.8.2 Ideal- oder Wertnorm	87
1.8.3 Funktionale Norm	89
1.8.4 Medizinische Norm	90
1.9 Intelligenz	92
Kapitel 2 Psychologie am Arbeitsplatz	99
2.1 Arbeitsmotivation – Zufriedenheit – Arbeitsleistung	99
2.1.1 Arbeitsmotivation	99

2.1.2	Arbeitszufriedenheit	102
2.1.3	Arbeitsleistung	108
2.2	Konflikte am Arbeitsplatz	115
2.2.1	Begriffserklärung	115
2.2.2	Konfliktmodell	117
2.2.3	Frustration – Aggression – Stress	119
2.2.4	Konfliktursachen	123
2.2.5	Konflikthandhabung	124
2.3	Sozialpsychologie der Arbeitsgruppe	129
2.3.1	Soziale Beeinflussung des Verhaltens	129
2.3.2	Begriffsbestimmung einiger sozialpsychologischer Konzepte	131
2.3.3	Sozialpsychologie der Arbeitsgruppe	133
Kapitel 3 Mitarbeiterführung		140
3.1	Menschenführung	140
3.2	Führungsfunktionen	142
3.3	Führungskonzepte	146
3.3.1	Eigenschaftstheorie	146
3.3.2	Situationstheorie	147
3.4	Organisationsformen und implizite Persönlichkeitstheorie	149
3.4.1	Organisationsformen	149
3.4.2	Das Bild vom Menschen am Arbeitsplatz	150
3.5	Führungsstile	155
3.5.1	Aufgaben- versus mitarbeiterorientierter Führungsstil	155
3.5.2	Direktiver und kooperativer Führungsstil	159
3.6	Managementtechniken	170
3.7	Delegation von Verantwortung in der öffentlichen Verwaltung	173
3.7.1	Die Hamburger Neuordnung des Zeichnungsrechts	173
3.7.2	Das Harzburger Modell	174
3.7.3	Voraussetzungen für das Funktionieren kooperativer Führungsformen bei den betroffenen Personen	177
Kapitel 4 Mitarbeiterbeurteilung		179
Einführung		179
4.1	Begriffserläuterungen und- abgrenzungen	181
4.2	Anlaß und Arten der Beurteilung	182
4.3	Einwände gegen und Begründungen für das Beurteilen	184
4.4	Ziele und Zwecke der Beurteilung	186
4.5	Der Bezugsmaßstab	190
4.6	Beurteilungsmethoden	196
4.6.1	Verbale Systeme	196

4.6.2 Numerische Systeme	200
4.6.3 Kombination numerischer und begrifflicher Skalen	201
4.6.4 Numerische Skala mit anforderungsbezogenen Definitionen	202
4.7 Auswahl der Beurteilungsmerkmale	206
4.8 Der Beurteilungsprozeß	208
4.8.1 Beobachtung	208
4.8.2 Beschreibung	208
4.8.3 Bewertung	209
4.8.4 Person des Beurteilers	209
4.9 Beurteilungsfehler	211
4.10 Das Beurteilungsgespräch – Zweck, Zeitpunkt, Ablauf, Inhalt	214
4.11 Auswirkungen systematischer Mitarbeiterbeurteilungen	217
Kapitel 5 Kommunikation und Gesprächsführung	219
5.1 Information und Kommunikation	219
5.1.1 Begriffsklärung und Kommunikationsmodell	220
5.1.2 Störfaktoren der Kommunikation	223
5.1.3 Verständlichkeit	224
5.1.4 Schriftliche und mündliche Kommunikation	225
5.1.5 Sprachfreie Kommunikation	226
5.2 Gesprächsführung und-technik	229
5.2.1 Gestaltung eines Gesprächs	229
5.2.2 Lenkungstechniken	234
5.2.3 Argumentations- und Manipulationstechniken	236
5.2.4 Direkte und nicht-direktive Gesprächsführung	240
5.3 Gesprächsmodelle	243
5.3.1 Informationsgespräch	243
5.3.2 Kritikgespräch	244
5.4 Konferenzorganisation und -technik	248
5.4.1 Vorbereitung der Konferenz	248
5.4.2 Durchführung der Konferenz	250
5.4.3 Konferenztechnik	251
5.4.4 Alternative Besprechungsmodelle	252
Kapitel 6 Bürger und Verwaltung	255
Einführung	255
6.1 Probleme in den Beziehungen zwischen Bürger und Verwaltung – Ursachen und Möglichkeiten zu ihrer Beseitigung	257
6.1.1 Ungleichheit als Bedingungsfaktor	258
6.1.2 Räumliche, organisatorische und situative Aspekte als Bedingungsfaktoren	259
6.1.3 Nicht-befriedigte Interessen des Bürgers als Bedingungsfaktoren	261
6.1.4 Nicht-befriedigte Interessen der Bediensteten als Bedingungsfaktoren	263
6.2 Schwierigkeiten im Kommunikationsprozeß zwischen Bürger und Bediensteten	266

6.2.1	Ablauf eines Kommunikationsprozesses	266
6.2.2	Einfluß- und Störfaktoren im Kommunikationsprozeß	267
6.3	Konfliktmindernde Gesprächs- und Verhaltenstechniken	271
6.3.1	Verhaltensziele	271
6.3.2	Verhaltenstechniken	273
6.3.3	Grundregeln für bürgernahes Verhalten und Verhaltensregeln für besondere Verhaltensformen	277
6.4	Aus- und Fortbildung öffentlich Bediensteter mit publikums- bezogener Tätigkeit	280
Kapitel 7 Probleme der Eignungsbegutachtung und Personalauswahl im öffentlichen Dienst		284
	Einführung	284
7.1	Definition	286
7.2	Ziele einer Eignungsbegutachtung und Personalauswahl	287
7.3	Voraussetzung für die Durchführung von Auswahlmaßnahmen	290
7.3.1	Existenz unterschiedlicher Eignungsgrade	290
7.3.2	Meßbarkeit eignungsrelevanter Unterschiede	290
7.3.3	Konstanz der Eignungsstrukturen	291
7.4	Prozeß der Eignungsbegutachtung und Personalauswahl	292
7.4.1	Ermittlung der Berufsanforderungen	292
7.4.2	Anwerbung der Bewerber	294
7.4.3	Gewinnung von Informationen über die Eignung der Bewerber	296
7.4.4	Eignungsfeststellung und Auswahlentscheidung	296
7.4.5	Kontrolle der Richtigkeit der Eignungsfeststellung und Ausleseentscheidung	298
7.5	Methoden zur Gewinnung der für die Eignungsfeststellung notwendigen Informationen	301
7.6	Eignungsrelevante Merkmale bzw. Funktionen, die methodisch erfaßbar sind	306
7.7	Nutzen psychologischer Eignungsuntersuchungen im öffentlichen Dienst	307
	Literaturverzeichnis	309
	Sachregister	313