

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	v
Vorwort	xi
Über die Autoren	xii
TEIL I Grundlagen.....	1
1 Einleitung.....	1
2 Einführung in die Psychologie	6
2.1 Psychologie: Der Mensch beobachtet systematisch Verhalten und Erleben des Menschen.....	6
2.2 Schulen der Psychologie.....	11
2.3 Und nun die Gretchen-Frage: Was hat die Psychologie mit Ihnen zu tun?	16
2.4 Literaturempfehlungen	18
3 Einführung in die Soziologie	19
3.1 Soziologie: Der Mensch beobachtet systematisch Verhalten und Handeln des Menschen in der Gesellschaft	19
3.2 Hauptvertreter und Schulen der Soziologie.....	23
3.3 Drei Grundbegriffe der Soziologie: Verhalten, Handeln und soziales Handeln	30
3.4 Interaktion und Kommunikation	34
3.5 Literaturempfehlungen	38

4	Methoden empirischer Sozialforschung	40
4.1	Einleitung	40
4.2	Verändern und Beobachten: Das Handwerkszeug empirischer Wissenschaften.....	41
4.3	Wahrscheinlichkeitsaussagen: Schwierig doch notwendig.....	51
4.4	Lernen aus systematischen Vergleichen.....	58
4.5	Was haben die Methoden empirischer Sozialforschung mit Ihnen zu tun?	70
4.6	Literaturempfehlungen.....	71
 TEIL II Psychologie.....		73
1	Gedächtnis und Lernen.....	73
1.1	Einleitung	73
1.2	Eine kleine Systematik zu Gedächtnisleistungen	76
1.3	Exkurs: Schema-Theorie des Gedächtnisses	87
1.4	Exkurs: Wie lernt man?.....	96
1.5	Der Nutzen für Sie: Eine Lern- und Lesestrategie.....	101
1.6	Literaturempfehlungen.....	103
2	Persönlichkeitstheorie und moderne Testdiagnostik.....	104
2.1	Einleitung	104
2.2	Ansätze der Persönlichkeitstheorie	105
2.3	Moderne Testdiagnostik in der Persönlichkeitstheorie ..	110
2.4	Der Nutzen für Sie: Situationsspezifische Verhaltensvorhersage	115
2.5	Keine Literaturempfehlung	116
3	Motivation und Arbeitszufriedenheit	117
3.1	Einleitung	117
3.2	Klassen von Motiven	118
3.3	Motivation und Arbeitszufriedenheit.....	125
3.4	Der Nutzen für Sie: Tipps zur Arbeits(platz)-Gestaltung in der Verwaltung.....	130
3.5	Literaturempfehlungen.....	134

4	Wahrnehmung und Eindrucksbildung	135
4.1	Einleitung.....	135
4.2	Die fünf Sinne.....	136
4.3	Wahrnehmungsgesetze	139
4.4	Eindrucksbildung: Von der Sinnes-Wahrnehmung zur sozialen Wahrnehmung.....	147
4.5	Der Nutzen für Sie: Richtige Entscheidung durch kritische Wahrnehmung und systematische Informationssammlung.....	155
4.6	Literaturempfehlungen	158
5	Meinungen und Einstellungen	159
5.1	Einleitung.....	159
5.2	Einstellungen messen /operationalisieren.....	160
5.3	Einstellungen ändern	162
5.4	Einstellungen und Verhalten.....	168
5.5	Der Nutzen für Sie: Einige Beispiele zu Verwaltung und Einstellungen	170
5.6	Literaturempfehlungen	173
6	Kommunikation.....	174
6.1	Einleitung.....	174
6.2	Theoretisches zur Kommunikation.....	175
6.3	Exkurs: Kommunikation in Formularen.....	178
6.4	Kommunikation in der (Arbeits-)Gruppe /Abteilung	180
6.5	Der Nutzen für Sie: Hinweise zur Gestaltung der Kommunikationsstruktur in der Abteilung.....	184
6.6	Literaturempfehlungen	187
7	Konflikte bei Interessen-Gegensätzen	188
7.1	Einleitung.....	188
7.2	Diese Begriffe sollten Sie kennen.....	189
7.3	Wie lässt sich Konflikt-Verhalten untersuchen?.....	192
7.4	Der Nutzen für Sie: Konflikte produktiv gestalten.....	199
7.5	Literaturempfehlungen	203

TEIL III	Soziologie	205
1	Soziale Normen	205
1.1	Wo sind soziale Normen eigentlich zu finden?.....	205
1.2	Was also sind soziale Normen und wozu brauchen wir sie?	209
1.3	Wie wirken soziale Normen?.....	212
1.4	Wodurch entstehen soziale Normen?.....	216
1.5	Womit werden soziale Normen durchgesetzt?.....	218
1.6	Bestehen Normen ewig?	220
1.7	Literaturempfehlungen.....	224
2	Soziale Rolle	225
2.1	Die Wirksamkeit sozialer Rollen	225
2.2	Position und Rolle.....	228
2.3	Kennzeichen sozialer Rollen.....	231
2.4	Rolle und Normen.....	234
2.5	Bezugsgruppen und Rollenkonflikte.....	237
2.6	Kritik an der Rollentheorie	240
2.7	Literaturempfehlungen.....	244
3	Soziale Gruppen	244
3.1	Soziale Gruppen im Alltag.....	245
3.2	Kennzeichen sozialer Gruppen	247
3.3	Gruppe und Normen	250
3.4	Formen sozialer Gruppen.....	253
3.5	Stufen der Gruppenbildung.....	257
3.6	Gruppendynamik.....	258
3.7	Literaturempfehlungen.....	264
4	Gesellschaft und soziale Schichtung	265
4.1	Was ist Gesellschaft?	265
4.2	Theorien sozialer Schichtung.....	268
4.3	Empirische Messungen sozialer Schichtung.....	272
4.4	Modelle sozialer Schichtung.....	276
4.5	Zusammenfassung.....	286
4.6	Literaturempfehlungen.....	288

5	Sozialstruktur und sozialer Wandel	289
5.1	Merkmale moderner Gesellschaften	290
5.2	Lebensstandard und Lebensqualität	292
5.3	Wirtschaft und Berufe	296
5.4	Einkommen und Vermögen	298
5.5	Bildung und soziale Mobilität	302
5.6	Modernisierung und sozialer Wandel	306
5.7	Literaturempfehlungen	309
6	Macht und Herrschaft	309
6.1	Wo sind Macht und Herrschaft zu finden?	310
6.2	Was ist Macht und worauf beruht sie?	310
6.3	Macht und Gesellschaft	313
6.4	Kleiner Exkurs zur Entstehung von Macht	315
6.5	Was ist Herrschaft und worauf beruht sie?	317
6.6	Literaturempfehlungen	324
7	Organisation und Bürokratie	324
7.1	Die "ideale Bürokratie"	324
7.2	Reformen der inneren Organisation	330
7.3	Mitarbeiterorientierung	334
7.4	Organische und mechanistische Organisationsform	338
7.5	Literaturempfehlungen	342
TEIL IV Weiterentwicklung der Verwaltung		343
1	Personalauswahl	345
1.1	Einleitung	345
1.2	Anforderungsanalyse (Arbeitsanalyse)	346
1.3	Eignungsdiagnostische Auswahlverfahren	351
1.4	Noch ein letztes Wort	370
1.5	Literaturempfehlungen	372

2	Personalentwicklung	372
2.1	Einleitung	372
2.2	Personalentwicklung: Definition, Ziele und Prozedur...	374
2.3	Überblick über Instrumente der Personalentwicklung...	378
2.4	Methoden der Personalentwicklung im Einzelnen	381
2.5	Transfer und Evaluation von Personalentwicklungs- maßnahmen	388
2.6	Literaturempfehlungen.....	391
3	Personalführung	392
3.1	Einleitung	392
3.2	Was ist Personalführung und welche Aufgaben hat sie?	393
3.3	Theorien der Führung	397
3.4	Führungsstile.....	403
3.5	Führungstechniken	406
3.6	Führungserfolg	415
3.7	Literaturempfehlungen.....	417
4	Bürgerorientierung der Verwaltung	418
4.1	Einleitung	419
4.2	Adressatenorientierung und Wirtschaftlichkeit.....	422
4.3	Bürgerbüro und E-Government	424
4.4	Verwaltung und Bürgerbeteiligung	427
4.5	Literaturempfehlungen.....	433
5	Evaluation der Verwaltung.....	434
5.1	Einleitung	434
5.2	Evaluation: Ein Wort, verschiedene Bedeutungen.....	435
5.3	Befragung: Ein Weg unter mehreren	440
5.4	Evaluation und Reform: Praktische Tipps	446
5.5	Literaturempfehlungen.....	449
TEIL V Verzeichnisse		451
1	Literatur	451
2	Schlagworte	459