

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Danksagung	VII
TEIL A: Arbeit: Rahmen und Zusammenhänge des Verhaltens im Unternehmen	1
1. Arbeit und Zukunft	3
Arbeit: Zukunft und Vergangenheit	4
Arbeit und Leben	4
Technik, Arbeit und menschliches Verhalten	26
Zusammenfassung	26
Zur weiterführenden Diskussion	34
Literatur / Quellen	35
TEIL B: Verhaltensweisen und ihre Gründe	37
2. Motivation	39
Klassische Motivation: Frederick Taylor und die wissenschaftliche Betriebsführung	40
Geld als Anreiz	44
Die Human - Relations - Bewegung: Elton Mayo und die Hawthorne - Studien	47
Maslows Bedürfnishierarchie: Selbstverwirklichung	51
Herzberg: Die Zwei - Faktoren - Theorie	58
Theorie X und Theorie Y: McGregors Sicht der Motive und Werte	61
McClelland: Macht, Leistung und Zugehörigkeit	64
Erwartungstheorie	68
Geld als Anreiz	71
Motivation und kulturelle Unterschiede	79
Was motiviert die Menschen wirklich?	82
Zusammenfassung	85
Weiterführende Fragen und Aufgaben	86
Literatur / Quellen	86
3. Lernen und Verhaltensmodifikation	93
Klassische Konditionierung: Pawlow und die konditionierten Reflexe	94

Operantes Konditionieren: Skinner und die Folgen	95
Konditionierung und „Modell - Lernen“ (modelling):	
Bandura	102
Verstärkungsprogramme	103
Anwendung von Prinzipien der Verhaltensmodifikation	
auf Unternehmen	105
Verhaltensmodifikation: Ein Begriff breitet sich aus	110
Zusammenfassung	117
Weiterführende Fragen und Aufgaben	117
Literatur / Quellen	118
TEIL C: Kommunikationsprozesse	121
4. Nonverbale Kommunikation	123
Körperbau und Körperform	124
Kopf, Gesichtsausdruck, Augen, Stimme, Geruch	128
Die Gesten	133
Die Körperhaltung	136
Die Orientierung	138
Die Berührungen	139
Kleidung und Schmuck	145
Persönlicher Raum und „Revier“ - Verhalten	151
Das Umfeld	154
Die Zeit und der kulturelle Kontext	156
Zusammenfassung	159
Weiterführende Fragen und Aufgaben	160
Literatur / Quellen	161
5. Transaktionsanalyse – oder Spiele, die die Menschen treiben	165
Das Freudsche Verhaltensmodell	166
Freud und Berne	170
Anstöße: Was Sie anstoßen, bekommen Sie auch	173
Transaktionen: Die Mechanismen der Kommunikation	178
Spiele, die die Menschen treiben	180
Spiele und Rollen: Das Drama - Dreieck	188
Zeitstrukturierung	193
Lebenseinstellungen: Ich bin in Ordnung, du bist in Ordnung	195

Drehbücher	198
Wie kann man TA anwenden?	203
Zusammenfassung	207
Weiterführende Fragen und Aufgaben	207
Literatur / Quellen	208
6. Selbstsicherheit	211
Die Natur der Aggression	211
Ausgangspunkt der Einflußnahme (locus of control)	216
Streß und Verhalten	217
Aggression, Passivität, Manipulation, Selbstsicherheit	217
Grenzen der Selbstsicherheit	247
Zusammenfassung	249
Weiterführende Fragen und Aufgaben	250
Literatur / Quellen	251
TEIL D: Wege zum Selbst - Management	253
7. Streßbewältigung	255
Streß: Ein Ablaufmodell	257
Objektive Stressoren	258
Das Umfeld des Individuums: Anforderungen und Entscheidungsspielraum	260
Subjektive Reaktionen auf Streß	262
Streßsymptome	266
Streßbewältigung	268
Streß: Ein Überblick	289
Zusammenfassung	289
Weiterführende Fragen und Aufgaben	290
Literatur / Quellen	291
8. Zeitplanung	295
Unterbrechungen	298
Ständiges Aufschieben / Verschleppen	299
Überwinden des Aufschiebens	302
Management unter Druck	303
Delegation	305
Sitzungen	308
Zuviel an Kommunikation	314

Planung und Prioritäten	322
Prioritäten und Zielsetzung	331
Zusammenfassung	333
Weiterführende Fragen und Aufgaben	334
Literatur / Quellen	335
9. Entscheiden und Probleme lösen	337
Definition des Problems	338
Erneute und erweiterte Definition des Problems	340
Analyse des Problems	353
Entwickeln von Lösungen	355
Rangfolgen - und Prioritätenfestlegung für die Lösungen	366
Festlegung der Reihenfolge der einzelnen Schritte, Klärung der Zuständigkeiten (Rollenzuweisung)	367
Ausführung	370
Bewertung	370
Zusammenfassung	371
Weiterführende Fragen und Antworten	372
Literatur / Quellen	373
TEIL E: Verhalten: Der einzelne und die Gruppe	377
10. Führung, Macht und Mikropolitik	379
Verfall der Führung?	380
Das Wesen der Führungstätigkeit	383
Delegation	384
Theorien über Eigenschaften von Führungskräften	387
Führungsstile	390
Das Problem der Mitwirkung und Mitbestimmung	403
Führung und Kultur	404
Macht	407
Führung, Macht und innerbetriebliche Politik	416
Wohin jetzt?	416
Zusammenfassung	417
Weiterführende Fragen und Aufgaben	418
Literatur / Quellen	418
11. Gruppendynamik	425
Gruppe: Was ist das?	425

Rollen	427
Normen	433
Geschlossenheit, Konformität und Abweichung	438
Teambildung	444
Methoden des Entscheidens in Gruppen	452
Sitzungen: Förderliche und fiese Taktiken	466
Zusammenfassung	470
Weiterführende Fragen und Aufgaben	471
Literatur / Quellen	471
12. Arbeitsplatz - und Aufgabengestaltung	475
Arbeitsplatz - und Aufgabengestaltung („job design“)	476
Diagnose von Arbeitsplatz und Aufgabe („job diagnostic survey“): Aufgabenerweiterung und das Bedürfnis nach persönlicher Entwicklung	482
Arbeitsplatz - und Aufgabengestaltung und Unternehmensorganisation	487
Sozio - technische Ansätze	488
Arbeitsplatz - und Aufgabengestaltung in der Zukunft	499
Arbeitsplatz - und Aufgabengestaltung und Technologie	501
Arbeitsplatz - und Aufgabengestaltung und Einflußnahme	502
Zusammenfassung	505
Weiterführende Fragen und Aufgaben	505
Literatur / Quellen	506
TEIL F: Verhalten: die Ebene des Unternehmens	511
13. Unternehmensorganisation 1	513
Bürokratie	514
Klassische Managementtheorie	515
Beurteilung von bürokratischen und klassischen Modellen	517
Kostendegression, Spezialisierung und Arbeitsteilung	525
Gliederung	527
Stab und Linie	532
Zentralisation und Dezentralisation	533
Spannweite der Kontrollbefugnis	543
Andere klassische Organisationsprinzipien	550
Zusammenfassung	551

Literatur / Quellen	553
14. Unternehmensorganisation 2	559
Die informelle Organisation	560
Technologische Zwänge	564
Mitwirkung und Mitbestimmung, industrielle Demokratie, Selbststeuerung	566
Mitwirkung / Mitbestimmung und industrielle Demokratie in vier Ländern	572
Mitwirkung und Mitbestimmung: Pro und Kontra	577
Mitwirkung und Mitbestimmung: das japanische Modell	583
Zusammenfassung	595
Weiterführende Fragen und Aufgaben	595
Literatur / Quellen	596
Ausblick: Zukunftstrends in der Arbeitswelt	601
Personenregister	603
Sachregister	613