

Inhaltsangabe

	Seite
1. Vorbemerkungen	5
2. Wahrnehmung und Verhalten	9
2.1 Welche Faktoren beeinflussen die Wahrnehmung?	10
2.2 Wahrnehmungsverfälschungen bei der Beobachtung sozialer Interaktionen und Personen	11
2.3 Die Teleonomie des Selbst	15
Zusammenfassung	18
3. Die Motivation	19
3.1 Vorbemerkungen	19
3.2 Was ist Motivation?	20
3.3 Die Leistungsmotivation	21
3.4 Ein Überblick über die Entstehungstheorien	23
3.5 Die Bedürfnishierarchie nach Maslow	28
3.6 Die Dimension der Motivation nach F. Herzberg	30
3.7 Das „flow“-Erlebnis	33
Zusammenfassung	36
4. Auch Elemente des Unbewußten beeinflussen menschliches Handeln	38
4.1 Unbewußtes und Vorbewußtes - Elemente der menschlichen Psyche	39

	Seite
4.2	ES, ICH, ÜBER-ICH - Die seelischen Instanzen
	41
4.3	Die Abwehrmechanismen
	42
4.4	Die Übertragung
	47
4.5	Formen der Unterordnung
	49
4.6	Die Persönlichkeitsstrukturen aus psychoanalytischer Sicht
	53
4.6.1	Neurotische Fehlhaltungen
	53
4.6.2	Hysterische Struktur
	56
4.6.3	Zwangsneurotische Struktur
	60
4.6.4	Depressive Struktur
	63
4.6.5	Schizoide Struktur
	66
4.7	Der narzistische Mensch
	70
4.8	Innere Konflikte der Führungskraft als Ursache für Schwierigkeiten mit Mitarbeitern
	71
4.9	Die Sozialcharakter-Typologie nach Maccoby
	72
	Zusammenfassung
	79
5.	Psychosoziale Aspekte - Gruppale Zusammenhänge
	81
5.1	Sozialisation, Rolle, Rollenerwartung und Position
	81
5.2	Macht und Status innerhalb der Gruppe
	83
5.3	Statusaufgabe
	84
5.4	Gruppenarten
	85
5.5	Die Rangpositionen
	86
5.6	Die Gruppenkohäsion
	86
5.7	Die Kommunikationskanäle der Gruppe
	88

	Seite
5.8 Die Leistungsfähigkeit der Gruppe	90
5.9 Arbeitsteilung	91
5.10 Die Clique	92
5.11 Das Team	92
5.12 Wesentliche Komponenten für erfolgreiche Gruppen- oder Teamarbeit	94
5.13 Einige Bemerkungen zur Gruppenarbeit in der Industrie-Produktion	97
5.14 Gruppale Wechselbeziehungen dargestellt im Soziogramm	99
Exkurs: Einige wichtige Moderationstechniken	113
Zusammenfassung	115
6. Führung ist ein komplexer Interaktionsprozeß	118
Zusammenfassung	122
7. Die mitarbeitermotivierende Kommunikation	126
7.1 Grundlagen der Kommunikation	128
7.2 Beeinflussungsfaktoren der Kommunikation	130
7.3 Das Mitarbeitergespräch	132
7.3.1 Die Voraussetzung	133
7.3.2 Der Ablauf	134
7.3.3 Das Problemgespräch	136
7.4 Die Antwortreaktionen	139

	Seite
7.5 Das Gesprächverlaufdiagramm	154
7.6 Techniken des mitarbeiterbezogenen Gespräches	160
7.6.1 Grundlegende Voraussetzung: Vertrauen und Wertschätzung	160
Exkurs: Lerntheoretische Prinzipien	161
7.6.2 Techniken um Zuhörerfehler zu vermeiden	162
7.6.2.1 Paraphrasieren	164
7.6.2.2 Verbalisieren	168
7.6.3 Das Ordnen des Gespräches	171
7.6.4 Aufforderung zur Konkretisierung	171
7.6.5 Abstrahieren	172
7.6.6 Akzente setzen	173
7.6.7 Verhaltensstimulierung	173
7.6.8 Ich-Botschaften	175
7.6.9 Der Aufbau von Konfliktgesprächen bei Fehlverhalten von Mitarbeitern	178
Zusammenfassung	186
Resümee	189
Literaturangabe	191