

Inhaltsübersicht

1. Kapitel		
Psychologie		Seite
I.	<i>Systematisches</i>	2
1.	Begriff und Gegenstand	2
2.	Gliederung	2
3.	Verwaltungpsychologie	3
II.	<i>Allgemeine Psychologie</i>	3
1.	Person und Persönlichkeit	3
2.	Aufbau der Person	4
3.	Anlage und Umwelt	25
4.	Wege zur Erkenntnis der Persönlichkeit	27
	Fragen zum Verständnis (1. Kapitel)	34
2. Kapitel		
Soziologie		
I.	<i>Systematisches</i>	37
1.	Begriff und Gegenstand	37
2.	Geschichte	37
3.	Gliederung	39
4.	Verwaltungsoziologie	40
5.	Methoden	40
II.	<i>Allgemeine Soziologie</i>	41
1.	Sozialisation	41
2.	Soziale Position	48
3.	Soziale Rolle	49
4.	Soziale Gruppe	52
5.	Soziale Schichtung	58
6.	Soziale Mobilität	59
7.	Bürokratie	60
	Fragen zum Verständnis (2. Kapitel)	62

3.	Kapitel		Seite
	Sozialpsychologie		64
	Fragen zum Verständnis (3. Kapitel)		65
4.	Kapitel		66
	Verwaltung und Menschenwürde		
	Fragen zum Verständnis (4. Kapitel)		69
5.	Kapitel		
	Mitarbeiterführung		
I.	<i>Grundbegriffe</i>		74
II.	<i>Führungsstile</i>		76
III.	<i>Der kooperative Führungsstil</i>		80
1.	Merkmale		80
2.	Aufgaben des Vorgesetzten		83
3.	Mitsprache des Mitarbeiters in Führungs- und Leitungsfragen		90
4.	Aufgaben des Mitarbeiters		91
5.	Organisatorische Folgewirkungen		92
6.	Kooperative Führung und Leistung		95
7.	Kritik am kooperativen Führungsstil und ihre Entkräftung		97
8.	Amtliche Bemühungen		98
	Fragen zum Verständnis (5. Kapitel, Abschnitte I, II, III)		101
IV.	<i>Einzelprobleme</i>		102
1.	Personalauswahl		102
2.	Ausbildung und Fortbildung		112
3.	Mündliche Prüfung		120
4.	Einführung eines neuen Mitarbeiters		134
5.	Mitarbeiterbeurteilung		136
6.	Motivation		161
	Fragen zum Verständnis (5. Kapitel, Abschnitt IV)		165

6. Kapitel		Seite
Umgang mit dem Bürger		
I. <i>Eigenbild und Fremdbild der Verwaltung</i>		168
II. <i>Konflikte zwischen Verwaltung und Bürger</i>		171
1. Konfliktbegriff		171
2. Konfliktursachen		171
3. Konfliktaustrag		173
4. Konfliktvermeidung und Konfliktlösung		174
5. Praktische Hinweise und Hilfen		175
6. Typengerechte Reaktion		181
III. <i>Öffentlichkeitsarbeit</i>		186
Fragen zum Verständnis (6. Kapitel)		188
7. Kapitel		
Kommunikation		
I. <i>Kommunikationsbegriff</i>		190
II. <i>Bedeutung der Kommunikation</i>		190
III. <i>Kommunikationsprozeß</i>		191
IV. <i>Wortfreie Kommunikation</i>		193
V. <i>Kommunikationsstörungen</i>		194
VI. <i>Richtige Kommunikation</i>		198
1. Allgemeine Gesprächsführung		198
2. Verhandlung		210
3. Diskussion		211
4. Anerkennungsgespräch		212
5. Kritikgespräch		214
Fragen zum Verständnis (7. Kapitel)		218
<i>Stichwortverzeichnis</i>		221