

Inhaltsübersicht

1. Kapitel	
Psychologie	Seite
I. <i>Systematisches</i>	2
1. Begriff und Gegenstand	2
2. Gliederung	2
3. Verwaltungspsychologie	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. Verwaltungssoziologie	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
	IX

3. Kapitel	Seite
Sozialpsychologie	64
Fragen zum Verständnis (3. Kapitel)	65
4. Kapitel	
Verwaltung und Menschenwürde	66
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