

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
Kapitel 1	
Verwaltungspsychologie – Einleitung und Überblick	13
<i>Bärbel Werdes und Torsten Porsch</i>	
1.1 Psychologie in der Verwaltung	13
1.2 Konzept und Zielgruppen dieses Lehrbuches	21
1.3 Wegweiser durch dieses Lehrbuch	21
1.4 Die Kapitel im Überblick	23
1.5 Anmerkungen	31
Aufgaben zum Selbststudium	31
Literatur	32
Kapitel 2	
Personaldiagnostik – Personalauswahl und Leistungsbeurteilung	35
<i>Uwe Peter Kanning</i>	
2.1 Grundlagen	35
2.2 Personalauswahl	40
2.2.1 Anforderungsanalyse	40
2.2.2 Personalmarketing	42
2.2.3 Sichtung von Bewerbungsunterlagen	43
2.2.4 Einstellungsinterview	47
2.2.5 Testverfahren	49
2.2.6 Assessment Center	51
2.2.7 Auswahlentscheidung	54
2.3 Leistungsbeurteilung	55
Zusammenfassung	59
Aufgaben zum Selbststudium	59
Literatur	59

Kapitel 3**Organisations- und Personalentwicklung – Zielorientierte Veränderungen von Organisationen sowie von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** **63***Annette Kluge und Vera Hagemann*

3.1	Organisationsentwicklung	64
3.1.1	Das Vorgehen in der Organisationsentwicklung	66
3.1.2	Lenkung von Organisationsentwicklungsprozessen	69
3.1.3	Organisationsentwicklung heute	72
3.1.4	Kritikpunkte an einem reinen OE-Vorgehen	74
3.2	Personalentwicklung	75
3.2.1	Planung von Personalentwicklungsmaßnahmen und Bedarfsanalyse	77
3.2.2	Lernziele	82
3.2.3	Klassifikation von Seminar- und Trainingsmethoden	86
3.2.4	Transferunterstützende Faktoren	89
	Zusammenfassung	96
	Aufgaben zum Selbststudium	96
	Literatur	97

Kapitel 4**Führung in der öffentlichen Verwaltung** **103***Wim Nettelstroth*

4.1	Das Verständnis von Führung	104
4.1.1	Rahmenmodell der Führung	105
4.1.2	Führungshandeln und Führungsinstrumente	106
4.1.3	Psychologische Führungstheorien	107
4.2	Traditionelle Ansätze psychologischer Führungsforschung	108
4.2.1	Eigenschaftstheoretischer Ansatz	108
4.2.2	Verhaltenswissenschaftliche Ansätze – Führungsstile	109
4.2.3	Situative Ansätze (Kontingenztheorien)	112
4.3	Moderne Ansätze und aktuelle Konzepte der psychologischen Führungsforschung	115
4.3.1	Transaktionale und transformationale Führung	115
4.3.2	Ethische Aspekte der Führung	118
4.3.3	Interaktion und Vertrauen	120
4.4	Spezifische Gesichtspunkte von Führung	122
4.4.1	Gesundheitsförderliche Führung	122
4.4.2	Alternativen zur vertikalen Führung	123
4.4.3	Frauen in Führungspositionen	125
4.4.4	Führungsmotivation	126
4.5	Besonderheiten von Führung in Verwaltungen	127

Zusammenfassung	131
Aufgaben zum Selbststudium	132
Literatur	133

Kapitel 5

Motivation und Arbeitszufriedenheit – Leistungsanreize im öffentlichen Dienst **137**

Stefan Hollenberg

5.1 Grundsätzliches zu Motivation und Arbeitszufriedenheit	138
5.2 Motivation als Produkt aus Motiv und Anreiz	141
5.2.1 Grundlegende Begriffe der Motivationspsychologie	142
5.2.2 Relevante motivationspsychologische Theorien	159
5.2.3 Motivationspsychologisch begründete Anreizsysteme im öffentlichen Dienst	166
5.3 Arbeitszufriedenheit in der öffentlichen Verwaltung	169
Zusammenfassung	174
Aufgaben zum Selbststudium	174
Literatur	174

Kapitel 6

Wissensaustausch, Entscheiden und Arbeiten in Gruppen – Die sozialpsychologische Perspektive **183**

Stefan Stürmer

6.1 Grundlegende Begriffe und Prozesse	184
6.1.1 Gruppe, Kohäsion, Identifikation	184
6.1.2 Normen und Rollen	186
6.1.3 Sozialer Einfluss und normativer Gruppendruck	188
6.1.4 Der Prozess der Gruppensozialisation	189
6.2 Wissensaustausch und Entscheiden in Gruppen	192
6.2.1 Verfügbarkeit und Austausch von Informationen	193
6.2.2 Gruppendiskussionen	194
6.2.3 Gruppendenken	196
6.3 Arbeiten in Gruppen und Gruppenleistung	197
6.3.1 Prozessverluste und Prozessgewinne durch Gruppenarbeit	198
6.3.2 Gruppenzusammensetzung und Diversität	200
6.3.3 Steigerung der Gruppenleistung	202
Zusammenfassung	205
Aufgaben zum Selbststudium	206
Literatur	207

Kapitel 7**Betriebliches Gesundheitsmanagement – Gesunde Verwaltung als****Auftrag der Verwaltungspsychologie 211***Michael Treier*

7.1	Ausgangssituation	212
7.1.1	Herausforderungen für eine gesunde Verwaltung	212
7.1.2	Gesundheitszustand der Verwaltung	214
7.2	Ansatzpunkte zur Entwicklung einer gesunden Verwaltung	216
7.2.1	Ansatzpunkte der Arbeits-, Organisations- und Gesundheitspsychologie	217
7.2.2	Gesundheitssozialisation und gesundheitskulturelle Einbettung	224
7.3	Der Weg zur gesunden Verwaltung	229
7.3.1	Etappen zur gesunden Verwaltung	229
7.3.2	Erfolgsfaktoren aus verwaltungspsychologischer Sicht	233
	Zusammenfassung	235
	Aufgaben zum Selbststudium	235
	Literatur	235

Kapitel 8**Psychischer Stress am Arbeitsplatz und Gesundheit 239***Dieter Zapf, Marcel Kern, Kai Trumpold & Laura von Gilsa*

8.1	Psychischer Stress am Arbeitsplatz – Grundlegende Begriffe und zentrale Theorien	240
8.1.1	Grundbegriffe und Definitionen	240
8.1.2	Physiologische Aspekte von Stress – Das Allgemeine Adaptationssyndrom (AAS) von Hans Selye	241
8.1.3	Kognitive und emotionale Aspekte von Stress – Das Transaktionale Stressmodell von Lazarus	242
8.1.4	Gesundheitliche Folgen von Stress	244
8.2	Stressoren und Ressourcen	245
8.2.1	Aufgaben- und organisationsbezogene Stressoren und Ressourcen ...	247
8.2.2	Soziale Stressoren und Mobbing	249
8.2.3	Emotionsarbeit	252
8.2.4	Arbeit und Freizeit	256
8.3	Stress und Leistung	257
8.4	Schlussfolgerungen für die Praxis	259
	Zusammenfassung	261
	Aufgaben zum Selbststudium	261
	Literatur	261

Kapitel 9**Gewaltprävention – Bedrohungsmanagement in der Verwaltung 267***Jens Hoffmann und Katrin Streich*

9.1	Schwere Gewalt am Arbeitsplatz	268
9.2	Gewalt am Arbeitsplatz – Formen und Auswirkungen	269
9.2.1	Typologie von Gewalt am Arbeitsplatz	269
9.2.2	Psychische Arbeitsbelastung	271
9.2.3	Arbeitsbelastung in Jobcentern – Das Projekt „abba“	272
9.2.4	Entstehungsfaktoren von Gewalt	272
9.3	Schwere Gewalt in Jobcentern – Ergebnisse einer Studie	273
9.3.1	Auffälligkeiten vor den Gewalttaten	274
9.3.2	Psychische Auffälligkeiten	274
9.3.3	Gewalthaltige Auffälligkeiten	275
9.3.4	Weitere Risikofaktoren	276
9.4	Prävention von schwerer Gewalt	278
9.4.1	Bauliche Maßnahmen und Sicherheitssysteme	278
9.4.2	Null-Toleranz-Strategie	279
9.4.3	Deeskalationstrainings und Schulungen	279
9.4.4	Professionelle und wissenschaftlich fundierte Risikoeinschätzungen bei Drohungen und Gewalt gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	280
9.4.5	Bedrohungsmanagement	281
	Zusammenfassung	286
	Aufgaben zum Selbststudium	286
	Literatur	287

Kapitel 10**Organisationale Demokratie – Wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
in Organisationen partizipieren 289***Malte Schophaus*

10.1	Einleitung	290
10.1.1	Historische Herleitung	290
10.1.2	Partizipation und demokratische Organisation – Begriffsklärungen	293
10.2	Psychologische Aspekte der demokratischen Verwaltungs- organisation	296
10.2.1	Einstellungen zu organisationaler Demokratie	297
10.2.2	Eigenverantwortung	300
10.2.3	Partizipation und Innovation	304
10.2.4	Partizipative Organisationskultur	307
10.2.5	Gestaltungskompetenzen als Grundlage für Mitarbeiterbeteiligung	309
10.2.6	Interaktive Partizipationsmethoden in der Verwaltungsorganisation ...	313

Zusammenfassung	315
Aufgaben zum Selbststudium	316
Literatur	317

Kapitel 11

Wissensmanagement – (Wie) Lässt sich Wissen in der öffentlichen Verwaltung managen?	321
--	------------

Uwe Wilkesmann & Maximiliane Wilkesmann

11.1 Grundbegriffe	322
11.1.1 Daten, Informationen, Wissen und Weisheit	322
11.1.2 Wissensebenen	323
11.1.3 Wissensmanagement und Wissenstransfer	325
11.1.4 Implizites und explizites Wissen	328
11.2 Klassische Modelle des Wissensmanagements	328
11.2.1 Wissensumwandlung in sozialen Prozessen	328
11.2.2 Wissensbausteine	330
11.3 Einflussfaktoren auf Wissensmanagementprozesse	332
11.3.1 Mensch	333
11.3.2 Organisation	334
11.3.3 Technik	336
11.3.4 Formen der Technisierung und deren organisationale Einbindung	337
Zusammenfassung	343
Aufgaben zum Selbststudium	343
Literatur	344

Anhang	347
---------------------	------------

Die Autorinnen und Autoren des Bandes	349
Sachregister	353