

Inhalt

Vorwort — VII

1	Die Bedeutung des menschlichen Verhaltens im organisationalen Alltag — 1
1.1	Die Organisation und ihr Umfeld — 4
1.2	Das Organisationsdilemma — 10
1.3	Die verhaltenswissenschaftliche Organisationsforschung — 14
1.4	Individuelles und kollektives Verhalten in Organisation — 18
2	Der Kern des Verhaltens: Die Persönlichkeit — 20
2.1	Ansätze der Persönlichkeitsforschung — 22
2.2	Von Persönlichkeits-Traits zu Persönlichkeits-Typen — 25
2.2.1	Eigenschaftstheorien — 26
2.2.2	Typentheorien — 31
2.3	Psychometrie – Die Vermessung der Persönlichkeit — 36
2.4	Persönlichkeit und Verhalten in Abhängigkeit der Situation — 42
2.5	Zusammenfassung — 47
2.6	Fallstudie 1 — 48
3	Beweggründe des Verhaltens: Die Motivation — 53
3.1	Motive, Triebe und Anreize — 54
3.2	Motivation und die Wechselwirkung zwischen Situation und Person — 57
3.3	Motivationstheorien und -modelle — 59
3.3.1	Die Bedürfnispyramide nach Abraham Maslow — 60
3.3.2	Die Theorie der emotionalen Bedürfnisse — 62
3.3.3	Die Grundmotive nach David McClelland — 64
3.3.4	Das Rubikon-Modell der Motivation — 67
3.3.5	Die Erwartungs-Wert-Theorie — 70
3.3.6	Die Zielsetzungstheorie — 74
3.3.7	Das 3K-Modell der Motivation — 75
3.3.8	Gerechtigkeitstheorien — 79
3.4	Motivationsförderliche Arbeitsgestaltung — 82
3.5	Zusammenfassung — 89
3.6	Fallstudie 2 — 90

4	Veränderung des Verhaltens: Lernen, Wahrnehmen und Urteilen — 98
4.1	Arten des Lernens und Wissens — 99
4.2	Lerntheorien — 101
4.2.1	Der Behavioristische Lernansatz — 101
4.2.2	Der Kognitivistische Lernansatz — 109
4.3	Wahrnehmen und Denken — 113
4.3.1	Denken in Schemata — 117
4.3.2	Denken mit Heuristiken — 120
4.4	Attribution – Urteilen über andere — 123
4.5	Einstellungen und Verhalten — 127
4.6	Zusammenfassung — 133
4.7	Fallstudie 3 — 134
5	Kollektives Verhalten in Organisationen — 144
5.1	Gruppen in Organisationen — 145
5.1.1	Merkmale von Gruppen — 145
5.1.2	Bedeutung von Gruppen — 147
5.1.3	Arten von Gruppen — 149
5.1.4	Entwicklung von Gruppen — 157
5.2	Schattenseiten kollektiven Verhaltens in Organisationen — 163
5.2.1	Leistungszurückhaltung — 164
5.2.2	Konformitätsdruck — 165
5.2.3	Gruppendenken — 167
5.3	Kommunikation in Organisationen — 172
5.3.1	Formen und Phasen der Kommunikation — 173
5.3.2	Kommunikationsmedien — 175
5.3.3	Kommunikationsbarrieren — 178
5.3.4	Nonverbale Kommunikation und Soziale Intelligenz — 182
5.3.5	Die Transaktionsanalyse — 185
5.4	Macht und Einfluss in Organisationen — 191
5.4.1	Einflussnahme und Macht — 192
5.4.2	Grundlagen der Macht — 195
5.4.3	Politisches Taktieren — 197
5.4.4	Impression Management — 198
5.5	Zusammenfassung — 200
5.6	Fallstudie 4 — 202
6	Anwendungsfelder des Managements von Verhalten in Organisationen — 209
6.1	Management von Konflikten in Organisationen — 209
6.1.1	Konfliktarten, -wirkungen und -symptome — 210
6.1.2	Modelle des Konfliktverlaufs — 214

6.1.3	Konfliktlösungsansätze — 220
6.2	Management von Veränderungen in Organisationen — 225
6.2.1	Barrieren organisationaler Veränderungen — 227
6.2.2	Arten organisationaler Veränderungen — 230
6.2.3	Umgang mit Widerstand gegen Veränderungen — 232
6.2.4	Modelle des Veränderungsmanagements — 243
6.3	Management von Kulturunterschieden in Organisationen — 249
6.3.1	Der Kulturbegriff — 249
6.3.2	Kultur in Organisationen — 256
6.3.3	Interkulturelle Kompetenzentwicklung — 261
6.3.4	Interkulturelle Kommunikation — 264
6.4	Management des Lernens und Wissens in Organisationen — 271
6.4.1	Organisationales Lernen — 271
6.4.2	Wissensmanagement — 277
6.4.3	Instrumente des Organisationalen Lernens und Wissensmanagements — 282
6.5	Management der Arbeitsflexibilisierung — 286
6.5.1	Formen der Arbeitsflexibilisierung und ihr Einfluss in Organisationen — 287
6.5.2	Auswirkungen offener Bürokonzepte auf das Arbeitsverhalten und -erleben — 291
6.5.3	Auswirkungen zeit- und ortsunabhängiger Arbeit auf das Arbeitsverhalten und -erleben — 296
6.5.4	Auswirkungen moderner Organisationsstrukturen auf das Arbeitsverhalten und -erleben — 300
6.6	Zusammenfassung — 305
6.7	Fallstudie 5 — 307
7	Lösungshinweise zu den Fallstudien — 315
7.1	Lösungshinweise zur Fallstudie 1 — 315
7.2	Lösungshinweise zur Fallstudie 2 — 325
7.3	Lösungshinweise zur Fallstudie 3 — 336
7.4	Lösungshinweise zur Fallstudie 4 — 345
7.5	Lösungshinweise zur Fallstudie 5 — 352

Literaturverzeichnis — 363

Abbildungsverzeichnis — 377

Tabellenverzeichnis — 379

Stichwortverzeichnis — 381