

Inhalt

VORWORT	11
1. WAS IST UNTER PERSONALMANAGEMENT ZU VERSTEHEN?	12
1.1 Wie wird Personalmanagement definiert?	12
1.2. Ziele des Personalmanagements	13
1.3 Welche Herausforderungen und Handlungsfelder stellen sich im Personalmanagement?	14
1.3.1 Lernen und Arbeiten in einer smarten Welt-/ New Work	15
1.3.2 Demografische Entwicklung-/ Silver Society	16
1.3.3 Digitale Zukunft/Konnektivität	16
1.3.4 Mobilität	17
1.3.5 Globalisierung	17
2. HANDLUNGSFELDER DES PERSONALMANAGEMENTS	18
2.1 Personalbeschaffung	19
2.1.1 Interne Personalbeschaffung	20
2.1.2 Externe Personalbeschaffung	21
2.1.3 Personalwerbung	22
2.1.4 Anforderungsprofile	24
2.1.5 Stellenausschreibung	29
2.1.6 Personalauswahl	36
2.2 Personaleinsatz	43
2.2.1 Arbeitsorganisation	46
2.2.2 Arbeitsinhalte	48
2.2.3 Arbeitsort	51
2.2.4 Arbeitszeit	57
2.2.5 Stellenbeschreibung	63
2.2.6 Personaleinsatz und demografischer Wandel	69
2.3 Personalplanung	82
2.3.1 Quantitative Personalbedarfsplanung (Stellenbemessung)	84
2.3.2 Qualitativer Personalbedarf	87
2.4 Personalführung	88
2.4.1 Funktionen und Aufgaben von Führung	89
2.4.2 Führungsstile	90
2.4.3 Management-by-Konzepte	107
2.4.4 Instrumente der Personalführung	109

2.5 Grundlagen der Teamarbeit/Gruppenarbeit.....	116
2.5.1 Historische Entwicklung der Gruppenarbeit/Teamarbeit	116
2.5.2 Wie wird Gruppenarbeit/Teamarbeit definiert?	118
2.5.3 Formen der Teamarbeit.....	119
2.5.4 Merkmale von Gruppenarbeit/Teamarbeit	121
2.5.5 Führung im Team	126
2.5.6 Personalentwicklung im Team	129
2.6 Personalentwicklung.....	133
2.6.1 Ziele der Personalentwicklung	134
2.6.2 Teilaspekte der Personalentwicklung.....	135
2.6.3 Personalentwicklungsplanung	145
2.6.4 Personalentwicklung im öffentlichen Dienst	148
3. MOTIVATIONSTHEORIEN.....	153
3.1 Motiv und Motivation	153
3.2 Intrinsische und Extrinsische Arbeitsmotive	155
3.3 Klassische Motivationstheorien	156
3.3.1 Die Motivationstheorie von Abraham H. Maslow (1954).....	157
3.3.2 Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg (1959)	160
3.3.3 Motivationstheorie (Leistungsmotivation) von McClelland	161
3.4 Prozesstheorien	163
3.4.1 Valenz-Instrumentalitäts-Erwartungs-Theorie.....	164
3.4.2 Porter und Lawler (1968).....	165
3.5 Wie kann man etwas über unsere Motive erfahren?.....	167
4. KOMMUNIKATION.....	168
4.1 Arten von Kommunikation.....	169
4.1.1 Nonverbale Kommunikation	169
4.1.2 Formale und informelle Kommunikation	171
4.1.3 Digitale Kommunikation.....	173
4.2 Kommunikationsmodelle.....	176
4.2.1 Das Eisbergmodell	176
4.2.2 Kommunikationstheorie von Paul Watzlawick	177
4.2.3 Kommunikationsmodell von Schulz von Thun.....	181
4.2.4 Das Kommunikationsmodell der Transaktionsanalyse	185

4.3 Sachbezogenes Verhandeln	190
4.3.1 Auf Interessen konzentrieren, nicht auf Positionen	190
4.3.2 Optionen entwickeln	191
4.3.3 Alternativen entwickeln	192
4.3.4 Legitimität, d. h. Kriterien entwickeln, um das Gegenüber zu überzeugen	192
4.3.5 Sich um gute Kommunikation bemühen	193
4.3.6 Qualität der Beziehung beachten	194
4.3.7 Welche Verpflichtungen werden angestrebt	194
4.4 Argumentationstechniken	195
4.4.1 Argumentation	195
4.4.2 Einwandbehandlung	196
4.4.3 Schriftliche Argumentationsmuster	197
4.4.4 Aufbau eines Arguments	199
5. KOMMUNIKATION AM ARBEITSPLATZ	200
5.1 Wahrnehmung	200
5.2 Zuhören	201
5.3 Ich-Botschaften – DU-Botschaften	203
5.3.1 Ich-Botschaften	203
5.3.2 Konfrontierende Ich-Botschaft	203
5.3.3 Du-Botschaften	204
5.4 Fragetechniken	204
5.5 Feedback	205
5.6 Themenzentrierte Interaktion	206
6. UMGANG MIT KONFLIKTEN	209
6.1 Definition von sozialen Konflikten	209
6.1.1 Unterscheidung	209
6.1.2 Veränderung im Wahrnehmen, Vorstellen, Denken und Fühlen	209
6.2 Grundannahmen zur Konfliktfähigkeit, Konfliktscheue und Streitlust	211
6.3 Konflikttypologie	212
6.3.1 Sozialer Rahmen	212
6.3.2 Mikrosoziale Konflikte	212
6.3.3 Mesosoziale Konflikte	212
6.3.4 Makrosoziale Konflikte	212
6.3.5 Unterscheidung von Konflikten in heiße und kalte Konflikte	213

6.4 Eskalation von Konflikten	214
6.5 Sach- und Gefühlsebene im Konflikt	216
6.5.1 Persönliche Faktoren in sozialen Konflikten	217
6.5.2 Ansatzpunkte für Interventionen in sozialen Konflikten	218
6.6 Konfliktbearbeitung nach Eskalationsstufen	220
6.6.1 Selbsthilfe bei Konflikten	221
6.6.2 Nachbarschaftshilfe – professionelle Moderation.....	221
6.6.3 Prozessbegleitung	222
6.6.4 Vermittlung.....	222
6.6.5 Schiedsverfahren	222
6.6.6 Machteingriff	222
6.7 Mediation als Alternative.....	222
LITERATUR- UND QUELLENVERZEICHNIS	225