

Kommunikation und Führung für HR-Fachleute

Eine praxisorientierte Darstellung mit Repetitionsfragen
und Antworten sowie Minicases

Marita Knecht unter redaktioneller Mitarbeit von Clarisse Pifko

Inhaltsverzeichnis

	Über die Reihe «Lernwelt für HR-Fachleute»	5
	Vorwort	6
Teil A	Das Unternehmen und die Personalpolitik	9
1	Das Unternehmen	10
1.1	Das Unternehmen als soziales System	10
1.2	Unternehmensleitbild	11
1.3	Unternehmenskultur	12
1.4	Betriebsklima	15
1.5	Position der HR-Fachperson im Unternehmen	17
2	Personalpolitik	19
2.1	Die Funktionen der Personalpolitik	19
2.2	Die HR-Fachperson	21
2.3	Moderation	24
2.4	Die Mithilfe bei der Konfliktbewältigung	25
Teil B	Kommunikation	31
3	Kommunikationspsychologie	32
3.1	Der konstruktive Dialog	33
3.2	Die nonverbale Kommunikation	34
3.3	Die Gesprächsinhalte	36
3.4	Führen im Gespräch	39
3.5	Beziehungs- und Sachebene	40
3.6	Das Führungsgespräch – die Interaktion	42
3.7	Die Feedback- und Kommunikationsregeln	43
4	Gesprächsmodelle	48
4.1	Die Transaktionsanalyse	48
4.2	Das Quadrat- oder Vierseitengespräch	55
4.3	Die fünf Axiome in der Kommunikation	58
5	Das Beratungsgespräch	64
5.1	Drei Bedingungen für ein erfolgreiches Beratungsgespräch	64
5.2	Ablauf eines Beratungsgesprächs	66
Teil C	Führung	71
6	Die Führungsperson	72
6.1	Voraussetzungen für erfolgreiche Personalführung	72
6.2	Die Theorie der Menschenbilder gemäss D. McGregor	74
6.3	Gruppenprozesse	76
7	Führungsstil und MbO	79
7.1	Führungsstile	79
7.2	Führen durch Zielvereinbarung (MbO)	83
8	Die Führungsaufgaben	87
8.1	Die Aufgabenebene der Führungsperson	87
8.2	Die Beziehung zu den Mitarbeitenden	88
8.3	Das Gesundheitsmanagement	90

Teil D	Psychologie im Berufsalltag	95
9	Psychologische Grundkenntnisse	96
9.1	Psychologie und Personalarbeit	96
9.2	Die Anlagen – die biologischen Wurzeln	97
9.3	Die menschlichen Bedürfnisse – Triebfedern des Verhaltens	98
9.4	Der Umgang mit den Triebregungen	100
10	Entwicklung des Menschen	109
10.1	Die Phasen der frühkindlichen Entwicklung	109
10.2	Die Entwicklung der Leistungsfähigkeit – Störungen und Kompensationen	114
10.3	Die Lebensprozesse im Erwachsenen-Alter	116
10.4	Persönlichkeitsreife	117
11	Die Motivationspsychologie	120
11.1	Die Grundfragen der Motivation	120
11.2	Die Bedürfnislehre von A. H. Maslow	121
11.3	Die ERG-Theorie von C. P. Alderfer	125
11.4	Der Verarbeitungsprozess eines Bedürfnisses	126
11.5	Die Zweifaktoren-Theorie von F. Herzberg	127
11.6	Die Motivation als Führungsmittel	131
Teil E	Minicases	139
	Übung macht den Meister	140
1	Verändertes Betriebsklima	142
2	Markteinbruch	143
3	Reorganisation	144
4	Kulturelle Unterschiede	145
5	Fusionen	146
6	Organisationsentwicklung	147
7	Internes Kommunikationssystem	148
8	Diversity-Management	149
9	Outsourcing von HR-Aufgaben	150
10	Autoritäre Führung	151
Teil F	Anhang	153
	Antworten zu den Repetitionsfragen	154
	Literaturverzeichnis	164
	Stichwortverzeichnis	166