

Betriebsklima und Betriebserfolg

Praktische Psychologie
der zwischenmenschlichen
Beziehungen im Betrieb

Von Dr. Rolf E. Müller



Verlag des Schweizerischen
Kaufmännischen Vereins, Zürich

Inhaltsübersicht

Einleitung	5
1 Das Phänomen «Betriebsklima»	7
2 Der Mensch im Betrieb	10
2.1 Kleine Menschenkunde	10
2.2 Die Arbeitsmotivation	14
2.3 Zufriedenheitsfaktoren bei der Arbeit	18
2.4 Der richtige Mann am richtigen Platz	19
3 Betriebsleitung und Betriebsklima	25
3.1 Die Unternehmenspolitik	25
3.2 Die Personalpolitik	26
3.3 Das Informationswesen	27
3.4 Die Betriebsorganisation	28
3.5 Die sachlichen Arbeitsbedingungen	29
4 Der Vorgesetzte und das Betriebsklima	37
4.1 Führungstechnik und Führungskunst	38
4.2 Der Führungserfolg	40
4.3 Führungseigenschaften und echte Autorität	43
4.4 Die Erwartungen der Mitarbeiter	48
4.5 Die Motivation des Mitarbeiters	51
4.6 Die Führungsmittel des Vorgesetzten	55
4.7 Die Einführung und Instruktion neuer Mitarbeiter	60
4.8 Das Einführen einer Neuerung	66
5 Die Arbeitsgruppe und das Betriebsklima	68
5.1 Warum entsteht eine Gruppe?	68
5.2 Die typischen Gruppenmerkmale	70
5.3 Der informelle Führer	73
5.4 Bewusste Gruppenpflege	74
6 Der einzelne und das Betriebsklima	77
6.1 Konfliktquellen und Spannungsfelder	77
6.2 Die Einstellung zum Vorgesetzten und die Beziehungen nach «oben»	85
6.3 Die Einstellung zum Mitmenschen	89
6.4 Die Einstellung zu sich selbst	95
7 Massstäbe und Erfolgskontrolle des Betriebsklimas	97
8 Personalausbildung und Betriebsklima	102
8.1 Kleine Ausbildungstheorie	102
8.2 Kleine Ausbildungspraxis	112
Schlusswort	117