

Inhaltsverzeichnis

Vorwort V

Verzeichnis der Infokästen und ausgewählter Tabellen XI

Einleitung

1 Warum Vertrauen an Kulturunterschieden scheitern kann 3
1.1 Vertrauen: Warum es im internationalen Management so wichtig ist 3
1.2 Kultur: Wie international tätige Manager durch ihre kulturellen Kontaktlinsen blicken 9
1.3 Vertrauensfallen: Warum Vertrauen an kulturellen Unterschieden scheitern kann 12
1.4 Übersicht der Kapitel 15

Teil I:

Vertrauensfallen verstehen

2 Vertrauen im Management 21
2.1 Ohne Vertrauen kein Management 21
2.2 Die beste Wirkung hat Vertrauen in einer Vertrauenskultur 27
2.3 Warum sich Vertrauen unbewusst entwickeln muss 31
2.4 Vertrauen heute: virtuell, schnell und interkulturell 34
3 Die Vertrauentscheidung 37
3.1 Das grundlegende Dilemma des Vertrauens 37
3.2 Vertrauenswürdigkeit kann man nicht sehen 38
3.3 Vertrauensfaktoren als Entscheidungsbasis 39
3.4 Die Top-10 Vertrauensfaktoren im Management 42
3.5 Das Gesamtspektrum der Vertrauensfaktoren 51
4 Was sind Vertrauensfallen? 67
4.1 Betrüger: Wenn Vertrauenssignale gefälscht werden 67
4.2 Der Autopilot: Warum wir auf Fälschungen hereinfallen 73
4.3 Weckmechanismen: Wie wir erkennen, dass getäuscht wird 74
4.4 Vertrauensfallen: Wenn der Wecker zu früh weckt 80
4.5 Die Praxis: Warum kleine Fallen große Wirkung haben 85
4.6 Hintergrund: Psychologie der Vertrauens- generalisierung 89

5 Wie Kulturunterschiede in die Vertrauensfalle führen	99
5.1 Unsere persönlichen Vertrauensmuster	100
5.2 Kultur: Die Prägung unserer Vertrauensmuster	103
5.3 Zusammenarbeit: Wie Kultur in die Vertrauensfalle führt	112
5.4 Achtung: In die Falle gehen Individuen, nicht Kulturen!	127
5.5 Zusammenfassung von Teil I	130

Teil II :**Vertrauensfallen: Beispiele und Strategien**

6 Einführung	137
6.1 Die Fallbeispiele für Vertrauensfallen	137
6.2 Das Analyseraster für Vertrauensfallen	138
7 Absprachen und Regeln	141
7.1 Die 'War-nichts-vereinbart!'-Vertrauensfalle	142
7.2 Die 'Chef-war-dagegen!'-Vertrauensfalle	149
7.3 Die 'War-nicht-zu-machen!'-Vertrauensfalle	155
7.4 Fazit zum Handlungsfeld 'Absprachen und Regeln'	161
8 Führung und Delegation	165
8.1 Die 'Ich-regel-das-allein!'-Vertrauensfalle	166
8.2 Die 'Chef-hat-Vortritt!'-Vertrauensfalle	172
8.3 Die 'Wohl-nicht-so-wichtig!'-Vertrauensfalle	177
8.4 Fazit zum Handlungsfeld 'Führung und Delegation'	185
9 Informationsmanagement	189
9.1 Die 'Geht-ihn-nichts-an!'-Vertrauensfalle	190
9.2 Die 'Muss-man-doch-wissen!'-Vertrauensfalle	196
9.3 Fazit zum Handlungsfeld 'Informationsmanagement'	202
10 Aufgaben- und Projektmanagement	205
10.1 Die 'Werd-erstmal-konkret!'-Vertrauensfalle	206
10.2 Die 'Konsens-hat-Vorrang!'-Vertrauensfalle	212
10.3 Fazit zum Handlungsfeld 'Aufgaben- und Projektmanagement'	218
11 Konfliktmanagement	221
11.1 Die 'Offenheit-verletzt!'-Vertrauensfalle	222
11.2 Die 'Probleme-im-Griff!'-Vertrauensfalle	229
11.3 Fazit zum Handlungsfeld 'Konfliktmanagement'	235
12 Beziehungsaufbau und -pflege	237
12.1 Die 'Treffen-nicht-nötig!'-Vertrauensfalle	239
12.2 Die 'Schnaps-ist-Schnaps!'-Vertrauensfalle	248
12.3 Fazit zum Handlungsfeld 'Beziehungsaufbau und -pflege'	255

13 Umgangsformen und Facework	257
13.1 Die 'Flexibel-sein-zählt!'-Vertrauensfalle	259
13.2 Die 'Konstruktive-Kritik!'-Vertrauensfalle	267
13.3 Die 'Chef-entscheidet!'-Vertrauensfalle	274
13.4 Fazit zum Handlungsfeld 'Umgangsformen und Facework'	279
14 Fairplay und Kooperativität	281
14.1 Die 'Kleiner-Schwindel!'-Vertrauensfalle	282
14.2 Die 'Zu-viel-verlangt!'-Vertrauensfalle	289
14.3 Die 'Loyalität-zum-Chef!'-Vertrauensfalle	297
14.4 Fazit zum Handlungsfeld 'Fairplay und Kooperativität'	302
15 Zum Hintergrund der Beispiele	305
15.1 Authentische Erlebnisse: Systematik und Quellen der Fallbeispiele	305
15.2 Vom Einzelfall zum Prinzip: Der kulturalgemeine und der kulturspezifische Ansatz	306

Fazit und Ausblick

16 Fazit und Ausblick	313
16.1 Vertrauensfallen verstehen: Rückblick auf Teil I	314
16.2 Überblick der Vertrauensfallen: Rückblick auf Teil II	315
16.3 Vertrauensfallen vermeiden oder auflösen	318
16.4 Die Top-3 Vertrauensfallen	320
16.5 Meine persönlichen Vertrauensfallen	326
16.6 Nicht nur fürs internationale Management	331

Anhang

Anhang-1: Literaturverzeichnis	335
Anhang-2: Quellen für die Fallbeispiele in Kapitel 7-14	351
Die Autoren	355
Website zum Buch / Ihre Erfahrungen	357