

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vielen Dank für Ihr Vertrauen!</b> .....	7
<b>Geleitwort: Gesundes Vertrauen kennt Grenzen</b> .....	13
<b>1 Was ist Vertrauen?</b> .....	17
1.1 Grundvertrauen in das Funktionieren der Welt .....	18
1.2 Vertrauen in Notwehr und Als-ob-Vertrauen .....	19
1.3 Vertrauen im Beruf .....	21
1.4 Vertrautheit als Voraussetzung von Vertrauen .....	22
1.5 Geber und Nehmer – Push & Pull .....	23
1.6 Der Hebeleffekt von Vertrauen .....	24
1.7 Die riskante Vorleistung .....	26
1.8 Die Sogwirkung der riskanten Vorleistung .....	28
1.9 Die Gegenleistung .....	28
1.10 Die beiden Säulen des Vertrauens: Loyalität und Kompetenz .....	30
1.11 Die unterschiedliche Betriebstemperatur des Vertrauens .....	33
1.12 Arbeiten am Modell: Das Gefangenendilemma .....	36
1.13 Die Kalkulation des Risikos .....	38
1.14 Vertrauensspiele .....	41
1.15 Die Abneigung, ausgetrickst zu werden .....	44
1.16 Vertrauen und Strafen .....	47
1.17 Eine Extradosis Wohlgefühl .....	49
1.18 Strafe für die Guten .....	51
1.19 Der Aufbau von Reputation .....	52
1.20 Die Zugehörigkeit zu einer Gruppe .....	53
1.21 Auf welcher Seite stehen Sie? .....	55
1.22 Oxytocin – die Neuroökonomie des Vertrauens .....	57
1.23 Auf der Suche nach vertrauenswürdigen Mitmenschen .....	61
1.24 Die zehn wichtigsten Aussagen im Überblick .....	69
<b>2 Vertrauen aufbauen</b> .....	71
2.1 Die Macht des ersten Eindrucks .....	71
2.2 Die »Ich-bin-wie-Sie«-Methode .....	75
2.3 Anerkennungströpfchen .....	79
2.4 Auf leisen Sohlen .....	81
2.5 Der Einwand in eigener Sache .....	83
2.6 Das Schlangenöl .....	86
2.7 Kennenlernspiele .....	90

2.8	Fallobst ernten .....	99
2.9	Die Treppe der Verwundbarkeit .....	102
2.10	Der wohlmeinende Experte .....	105
2.11	Reputationsmanagement .....	107
2.12	Vertrauensgeschichten .....	110
2.13	Der »Machen-Sie-selbst«-Effekt .....	114
2.14	Die Pfauenstrategie .....	116
2.15	Nur keine Nachlässigkeit in den kleinen Dingen .....	120
2.16	Die Techniken im Überblick .....	121
<b>3</b>	<b>Vertrauen nutzen</b> .....	125
3.1	Vertrauensgespräche .....	125
3.2	Große Erwartungen .....	128
3.3	Dosiertes Vertrauen .....	134
3.4	Die schmutzigen Hände .....	136
3.5	Das »Ich-verlasse-mich-ganz-auf-Sie«-Manöver .....	140
3.6	Kontrolle ist gut .....	143
3.7	Die Vertrauensfalle .....	147
3.8	Hilfreiches Misstrauen .....	150
3.9	Das Eisen schmieden .....	153
3.10	Verständigungsbrücken .....	158
3.11	Vertrauen nutzen – die Techniken im Überblick .....	162
<b>4</b>	<b>Vertrauen verspielen</b> .....	165
4.1	Die Lappalie .....	165
4.2	Der Vertrauensbruch .....	169
4.3	Das schwankende Schilfrohr .....	174
4.4	Verantwortungsloses Vertrauen .....	175
4.5	Der Verantwortungsnehmer .....	178
4.6	Rufschädigung .....	180
4.7	Vertrauen verspielen – die Gefahren im Überblick .....	182
<b>5</b>	<b>Vertrauen zurückgewinnen</b> .....	185
5.1	»Siehe, ich mache alles neu« .....	185
5.2	»Wir haben verstanden« .....	188
5.3	»Die Zeit heilt alle Wunden« .....	190
5.4	Vergeben und vergessen .....	192
	<b>Über den Autor</b> .....	195
	<b>Literatur</b> .....	197