

Inhaltsverzeichnis

Vielen Dank für Ihr Vertrauen!	7
Geleitwort: Gesundes Vertrauen kennt Grenzen	13
1 Was ist Vertrauen?	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 risikanten 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
2 Vertrauen aufbauen	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
3	Vertrauen nutzen	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
4	Vertrauen verspielen	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
5	Vertrauen zurückgewinnen	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
	Über den Autor	195
	Literatur	197