

Inhaltsverzeichnis

Vorwort V

Verzeichnis der Infokästen und ausgewählter TabellenXI

Einleitung

1 Warum Vertrauen an Kulturunterschieden scheitern kann	... 3
1.1 Vertrauen: Warum es im internationalen Management so wichtig ist3
1.2 Kultur: Wie international tätige Manager durch ihre kulturellen Kontaktlinsen blicken9
1.3 Vertrauensfallen: Warum Vertrauen an kulturellen Unterschieden scheitern kann12
1.4 Übersicht der Kapitel15

Teil I:

Vertrauensfallen verstehen

2 Vertrauen im Management21
2.1 Ohne Vertrauen kein Management21
2.2 Die beste Wirkung hat Vertrauen in einer Vertrauenskultur27
2.3 Warum sich Vertrauen unbewusst entwickeln muss31
2.4 Vertrauen heute: virtuell, schnell und interkulturell34
3 Die Vertrauensentscheidung37
3.1 Das grundlegende Dilemma des Vertrauens37
3.2 Vertrauenswürdigkeit kann man nicht sehen38
3.3 Vertrauensfaktoren als Entscheidungsbasis39
3.4 Die Top-10 Vertrauensfaktoren im Management42
3.5 Das Gesamtspektrum der Vertrauensfaktoren51
4 Was sind Vertrauensfallen?67
4.1 Betrüger: Wenn Vertrauenssignale gefälscht werden67
4.2 Der Autopilot: Warum wir auf Fälschungen hereinfliegen	..73
4.3 Weckmechanismen: Wie wir erkennen, dass getäuscht wird74
4.4 Vertrauensfallen: Wenn der Wecker zu früh weckt80
4.5 Die Praxis: Warum kleine Fallen große Wirkung haben	..85
4.6 Hintergrund: Psychologie der Vertrauensgeneralisierung89

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 kulturalallgemeine 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