

Vertrauen

Wie man es aufbaut.

Wie man es nutzt.

Wie man es verspielt.

Dr. Matthias Nöllke

**Haufe Mediengruppe
Freiburg · Berlin · München**

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	5
Geleitwort: Gesundes Vertrauen kennt Grenzen	9
Vielen Dank für Ihr Vertrauen!	13
Was ist Vertrauen?	21
Grundvertrauen in das Funktionieren der Welt	23
Vertrauen in Notwehr und Als-ob-Vertrauen	24
Vertrautheit als Voraussetzung von Vertrauen	26
Geber und Nehmer – Push & Pull	27
Der Hebeleffekt von Vertrauen	28
Die riskante Vorleistung	30
Die Gegenleistung	33
Die beiden Säulen des Vertrauens: Loyalität und Kompetenz	34
Die unterschiedliche Betriebstemperatur des Vertrauens	38
Arbeiten am Modell: Das Gefangenendilemma	41
Die Kalkulation des Risikos	44
Vertrauensspiele	47
Die Abneigung, ausgetrickst zu werden	51
Vertrauen und Strafen	54
Der Aufbau von Reputation	60
Die Zugehörigkeit zu einer Gruppe	61
Oxytocin – die Neuroökonomie des Vertrauens	66
Auf der Suche nach vertrauenswürdigen Mitmenschen	70
Die zehn wichtigsten Aussagen im Überblick	79

Vertrauen aufbauen	81
Die „Ich-bin-wie-Sie“-Methode	81
Anerkennungströpfchen	85
Auf leisen Sohlen	88
Der Einwand in eigener Sache	91
Das Schlangenöl	94
Kennenlernspiele	99
Fallobst ernten	110
Die Treppe der Verwundbarkeit	113
Der wohlmeinende Experte	117
Reputationsmanagement	119
Vertrauensgeschichten	123
Der „Machen-Sie-selbst“-Effekt	128
Die Pfauenstrategie	129
Nur keine Nachlässigkeit in den kleinen Dingen	134
Die Techniken im Überblick	135
Vertrauen nutzen	141
Große Erwartungen	141
Dosiertes Vertrauen	149
Die schmutzigen Hände	151
Das „Ich-verlasse-mich-ganz-auf-Sie“-Manöver	156
Kontrolle ist gut	159
Die Vertrauensfalle	163
Hilfreiches Misstrauen	168
Das Eisen schmieden	171
Verständigungsbrücken	177
Vertrauen nutzen – die Techniken im Überblick	182

Vertrauen verspielen	185
Die Lappalie	185
Der Vertrauensbruch	190
Das schwankende Schilfrohr	195
Verantwortungsloses Vertrauen	197
Der Verantwortungsnehmer	199
Vertrauen verspielen – die Gefahren im Überblick	201
Vertrauen zurückgewinnen	205
„Siehe, ich mache alles neu“	205
„Wir haben verstanden“	208
„Die Zeit heilt alle Wunden“	211
Anhang	215
Interview mit Olaf Geramanis: "Vertrauen hat den Charakter des Selbstverständlichen verloren"	215
Über den Autor	222
Literatur	223