

Margit Osterloh/Antoinette Weibel

Investition Vertrauen

Prozesse der Vertrauensentwicklung
in Organisationen



Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	5
Vorwort.....	7

Kapitel 1

Vertrauen - eine besondere Investition.....	15
1.1 Vertrauen - eine besondere Investition.....	17
<i>Fallbeispiel: Toyota - Investition in das Vertrauenskapital eines Netzwerks.....</i>	<i>18</i>
1.2 Ziele dieses Buchs.....	22
1.3 Leitfaden zur Lektüre dieses Buchs.....	25

Kapitel 2

Vertrauen - ein schillernder Begriff.....	33
2.1 Vertrauen - Orientierung im Dickicht.....	35
2.2 Was Vertrauen nicht ist.....	38
2.2.1 Vertrauen und Kooperation.....	39
2.2.2 Vertrauen und Hoffnung, Zuversicht und Vertrautheit ..	41
2.3 Warum wir Vertrauen und Vertrauenswürdig- keit schenken.....	42
2.3.1 Extrinsische und intrinsische Motivation.....	42
2.3.2 Motivation für Vertrauen.....	45
2.3.3 Motivation für Vertrauenswürdigkeit.....	47
2.4 Grundlagen der Vertrauensbeziehung.....	49
2.4.1 Situationsbasiertes Vertrauen.....	50
2.4.2 Eigenschaftsbasiertes Vertrauen.....	57
2.4.3 Identifikationsbasiertes Vertrauen.....	63
2.5 Dynamik der Vertrauensbeziehung: Ein Phasenmodell.....	64

Kapitel 3

Vertrauen und Kontrolle - ein prekäres oder ein

trautes Verhältnis?	71
3.1 Vertrauen gut, Kontrolle besser?.....	73
3.2 Was ist eigentlich Kontrolle?.....	76
3.3 Kontrolle und Vertrauen im Phasenmodell der Vertrauensbildung.....	77
3.3.1 Situationsbasiertes Vertrauen: Kontrolle als Schadensbegrenzung und Sprungbrett für „echtes“ Vertrauen.....	78
3.3.2 Eigenschaftsbasiertes Vertrauen - Kontrolle als Informationsgrundlage und Mentoring.....	80
<i>Fallbeispiel: Mentoring bei Gore Textil</i>	81
3.3.3 Identifikationsbasiertes Vertrauen - Kontrolle als Selektion und Sozialisation.....	82
<i>Fallbeispiel: Inputkontrolle bei Hewlett Packard</i>	83
3.4 Die Psycho-Logik des Vertrauens.....	85
3.4.1 Kontrolle verändert die Einstellung - oder die Verletzung psychologischer Verträge.....	86
3.4.2 Kontrolle verändert die Integrität - oder der Verdrängungseffekt.....	93
3.5 Kontrolle und Vertrauen - ein trautes Verhältnis.....	101
3.6 Zwei Fallbeispiele.....	106
<i>Fallbeispiel: Blue Whale Moving Company</i>	106
<i>Fallbeispiel: American und Southwest Airlines</i>	224

Kapitel 4

Vertrauen und Fairness	123
4.1 Distributive Fairness.....	125
4.1.1 Was bedeutet distributive Fairness?.....	125
4.1.2 Distributive Fairness und Intentionen.....	130
4.1.3 Unterschiedliche Prinzipien der distributiven Fairness..	130
4.1.4 Distributive Fairness und Vertrauen.....	131
4.2 Prozedurale Fairness.....	134
4.2.1 Was bedeutet prozedurale Fairness?.....	134
4.2.2 Prozedurale Fairness und Vertrauen.....	136
4.3 Interaktive Fairness.....	140
4.3.1 Was bedeutet interaktive Fairness?.....	140
4.3.2 Interaktive Fairness und Vertrauen.....	143

4.4	Fairness und Vertrauen - aktuelle Probleme.....	145
4.4.1	Vertrauen und Lohnschere im Unternehmen.....	145
4.4.2	Kritik und Vertrauen.....	151
4.4.3	Wie sehen faire Reorganisationen aus?.....	154

Kapitel 5

Vertrauen durch Führung

<i>Tina Grafund Margit Osterloh.....</i>	159	
5.1	Warum Vertrauen bei der Führung eine Rolle spielt.....	161
5.2	Führung und Führungsstile.....	162
5.2.1	Der Begriff Führung.....	162
5.2.2	Die Führungsstilforschung: Ein Überblick.....	163
5.2.3	Die transaktionale und transformationale Führung.....	166
5.3	Führung und Vertrauen: Empirische Befunde.....	171
<i>Fallbeispiel: Führung und Vertrauen: Das Beispiel von</i>		
<i>Herb Kelleher, CEO der Southwest Airlines.....</i>		274
5.4	Der Geschlechterunterschied: Wer kann das Vertrauen der Untergebenen besser mobilisieren?.....	178
5.5	Handlungsempfehlungen an Führungskräfte.....	181

Kapitel 6

Corporate Governance und Vertrauen.....	185	
6.1	Unternehmensskandale, „Pay without Performance“ und die Krise der Corporate Governance.....	187
6.2	Die orthodoxe ökonomische Perspektive: Corporate Governance für Opportunisten.....	192
6.2.1	Wie Bestrafung und Kontrolle die Vertrauens- würdigkeit unterminieren.....	195
6.2.2	Wie Bord die Vertrauenswürdigkeit unterminieren.....	196
6.3	Die psychologisch-ökonomische Perspektive: Corporate Governance für Wissensarbeit.....	197
6.3.1	Corporate Governance für Corporate Virtue.....	197
6.3.2	Corporate Governance für Wissensarbeit.....	201
6.3.3	Ein neues Corporate Governance Modell.....	205

Kapitel 7

Vertrauen in geographisch verteilten Gruppen - die Hudson's Bay Company und Open Source Produktion

<i>Bernhard Küster (unter Mitarbeit von Margit Osterloh)</i>	207
7.1 Vertrauen und persönlicher Kontakt.....	209
7.2 Die Hudson's Bay Company.....	209
7.2.1 Kontrolle in der Hudson's Bay Company.....	212
7.2.2 Vertrauen der Hudson's Bay Company.....	214
7.2.3 Was kann man von der Hudson's Bay Company lernen?.....	217
7.3 Open Source Software.....	218
7.3.1 Produktion von Open Source Software.....	222
7.3.2 Motivation in Open Source Projekten.....	224
7.3.3 Intrinsische Motivation und institutionelles Vertrauen in Open Source Projekten.....	228
7.3.4 Was kann man vom Fallbeispiel Open Source Software lernen?.....	236
7.4 Die Hudson's Bay Company und Open Source Software: Ein Vergleich.....	238

Kapitel 8

Die Schurter AG - das Beispiel einer Vertrauensorganisation

<i>Marcel Korner</i>	241
8.1 Einleitung.....	243
8.2 Das Unternehmen Schurter.....	244
8.2.1 Firmen-Profil.....	244
8.2.2 Erfolgreiche Positionierung in einer stagnierenden Branche.....	247
8.2.3 Empirisches Vorgehen.....	247
8.3 Supportive Human Ressourcen Praktiken bei der Schurter AG.....	249
8.3.1 Kommunikationspolitik.....	249
8.3.2 Selektion und Sozialisation des Personals.....	252
8.3.3 Das Salärssystem PULS.....	255
8.3.4 Freiwillige Zusatzleistungen.....	257
8.3.5 Förderung der Work-Life-Balance.....	258
8.3.6 Der Aus- und Weiterbildungsvertrag.....	260
8.3.7 Kulturpflege.....	261
8.3.8 MIKO: die Mitarbeiterkommission der Schurter AG.....	265

8.4	„Perceived Organizational Support“ und Vertrauen	266
8.4.1	„Perceived Organizational Support“	266
8.4.2	Messkriterien für Vertrauen	268
8.4.3	Zusammenhang von „Perceived Organizational Support“ und Vertrauen	269
8.5	Fazit	271
8.5.1	Auswirkung der Human Ressourcen Praktiken auf Vertrauen in die Mitarbeitenden	271
8.5.2	Auswirkung der Human Ressourcen Praktiken auf Vertrauen in den Vorgesetzten	272
8.5.3	Auswirkungen der Human Ressourcen Praktiken auf Vertrauen in das Unternehmen	274
Kapitel 9		
	Schlusswort	277
	Literaturverzeichnis	283
	Stichwortverzeichnis	311