

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Einführung	2
1.2	Zielsetzung	2
1.3	Aufbau der Untersuchung	3
2	Definition Vertrauen	5
2.1	Personales Vertrauen – Personale Autorität	5
2.1.1	Urvertrauen	6
2.1.2	Lerntheorie	6
2.1.3	Vertrauen als kognitiver Prozess	7
2.2	Situatives Vertrauen	8
2.2.1	Entscheidungstheorie – ökonomische Spieltheorie	8
2.2.2	Begriffliche Abgrenzung	9
2.3	Interpersonales Vertrauen – Systemvertrauen	10
2.3.1	Vertrauen als komplexitätsreduzierende Variable	11
2.3.2	Vertrauen und Risiko	11
2.3.3	Systemvertrauen	13
2.3.4	Vertrauensbeziehung und Vertrauensentwicklung als Phasenmodell	14
3.	Relevanz von Vertrauen als Wertschöpfungsfaktor innerhalb einer Organisation	17
3.1	Wandel und Veränderung	17
3.2	Flexible Organisationsformen	18
3.3	Vertrauen und Transaktionskosten	19
3.4	Organisationales Vertrauen	21
3.4.1	Unternehmenskultur	23
3.4.2	Vertrauenskultur	25
3.4.2.1	<i>Wertschätzung</i>	27
3.4.2.2	<i>Commitment</i>	29
3.4.3	Vertrauen und Kontrolle	31
3.4.4	Transformational Leadership	34
3.4.5	Vertrauen und Kommunikation	38
3.5	Vertrauensskalen	39
3.5.1	Skalen von Büssing, Graeff, Cummings & Bromiley	40
3.5.2	Inventar ARP – Authority, Responsibility, Power	41
3.5.3	Skalenvergleich in Bezug zu vorliegendem Fragebogen zu Organisationalem Vertrauen	42
4	Erläuterung der im Fragebogen analysierten Vertrauensdimensionen	43
4.1	Personale bzw. funktionale Autorität	43
4.1.1	Selbstkonzept	45
4.2	Interpersonales Vertrauen	46
4.2.1	Empathie	46
4.3	Organisationales Vertrauen	47
4.3.1	Integrität	48

4.4	Zusammenhänge zwischen den einzelnen Dimensionen – Hypothese	49
5	Zusammenfassung gewonnener Erkenntnisse	50
5.1	Maßnahmenpläne	50
5.2	Feedbackkultur	51
5.3	Zielvereinbarungen	51
5.4	Grundsätzliche Maßnahmen in der Führung	52
5.5	Praxisbeispiel zur Vertrauenskultur	53
6	Zusammenfassung und Ausblick	54
6.1	Ausblick – Prävention von Präsentismus	54
	Danksagung	60
	Literaturverzeichnis	61

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Zuversicht, Hoffnung, Zutrauen, Vertrauen (Ripperger, 1998, S. 40)	10
Abbildung 2: Die Entwicklung von Vertrauen in professionellen Beziehungen (vgl. Schweer, M. u.a., 2003, S. 20)	16
Abbildung 3: Die Ebenen der Unternehmenskultur nach dem Grad ihrer Sichtbarkeit (Schein, 1995, S. 30)	25
Abbildung 4: Gallup-Studie zum Mitarbeiter-Engagement (http://news.forum-fuehrung.com/?p=678) Stand: 18.02.2010	30
Abbildung 5: Engaging Transformational Leadership (Alim-Metcalf, 2008, http://developmentsolutions.org.uk/paper_transformational_leadership.html) Stand: 18.02.2010	38
Abbildung 6: Produktivitätsverlust pro Mitarbeiter pro Jahr, bedingt durch Absentismus und Präsentismus (Goetz et al., 2004, S. 405)	57
Abbildung 7: Dimensionen der Unternehmensgesundheit (Dr. Schröder, J. u.a., 2006, S. 5)	60

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Skala Selbstkonzept – Personale Autorität	45
Tabelle 2: Skala Empathie – Interpersonales Vertrauen	47
Tabelle 3: Skala Integrität – Organisationales Vertrauen	49
Tabelle 4: Ausprägungen der 3 Vertrauensdimensionen	50