

Robert Münscher

Vertrauensentwicklung im interkulturellen Management

GABLER RESEARCH

Internationale Wirtschaftspartner

Herausgegeben von
Prof. Dr. Horst Kopp und
Prof. Dr. Torsten M. Kühlmann

Die Buchreihe informiert über wichtige Partnerländer deutscher Wirtschaftsbeziehungen. Jeder Band liefert in kompakter und systematischer Form eine Übersicht zu den Rahmenbedingungen für ein geschäftliches Engagement im Partnerland. Insbesondere erhält der Leser Einblick in die Überzeugungen, Werte und Normen, die das Wirtschaftsleben im Partnerland prägen. Mit dieser ganzheitlichen Betrachtung sollen die Chancen und Risiken eines geschäftlichen Engagements auf dem ausländischen Markt besser abschätzbar werden.

Robert Münscher

Vertrauensentwicklung im interkulturellen Management

Ein empirischer Beitrag
am Beispiel der deutsch-französischen
Zusammenarbeit

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Torsten M. Kühlmann



RESEARCH

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

Dissertation Universität Bayreuth, 2010

1. Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten

© Gabler Verlag | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2011

Lektorat: Stefanie Brich | Anita Wilke

Gabler Verlag ist eine Marke von Springer Fachmedien.

Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

www.gabler.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN 978-3-8349-2710-1

Geleitwort

Wie funktioniert die Vertrauensentwicklung zwischen internationalen Wirtschaftspartnern? Auf diese für Wissenschaft und Praxis gleichermaßen bedeutende Frage liefert der zweite Band dieser Reihe am Beispiel der deutsch-französischen Zusammenarbeit eine umfassende und empirisch fundierte Antwort.

Wir beobachten, dass Großunternehmen ebenso wie kleine und mittlere Unternehmen zunehmend grenzüberschreitende Kooperationen eingehen. Doch bei allen Vorteilen, die eine internationale Unternehmenskooperation mit sich bringen kann, sind die Risiken nicht zu unterschätzen. Viele Kooperationen werden rasch wieder beendet. Innerhalb der bestehenden Erklärungsansätze zum Kooperationserfolg sticht das wechselseitige Vertrauen der Geschäftspartner heraus: Angesichts der Unmöglichkeit einer lückenlosen Kontrolle und Steuerung der Partneraktivitäten wird Vertrauen als konstitutiv für grenzüberschreitende Kooperationsbeziehungen zwischen Unternehmen angesehen. Doch weder Grundlagen noch Erscheinungsformen und Wirkungen von Vertrauen in interkulturellen Unternehmenskooperationen sind bislang umfassend empirisch untersucht. Ausgehend von den bisher gewonnenen und publizierten Erkenntnissen der Vertrauensforschung widmet sich die von Herrn Münscher vorgelegte Arbeit diesem komplexen Thema.

Es werden die Entwicklungslinien dieses interdisziplinären Forschungsgebietes nachgezeichnet, um auf dieser Grundlage ein zweiphasiges Modell der Vertrauensentwicklung im Management vorzulegen. Besonders wegweisend in diesem Zusammenhang erweist sich die Diskussion des Entstehens sogenannter 'Vertrauensmissverständnisse', die in dieser Ausführlichkeit bislang in der Literatur nicht auffindbar war.

Nach einem präzise beschriebenen und begründeten Vorgehen führte der Verfasser 100 ca. 1-stündige Leitfadeninterviews mit deutschen und französischen Managern. Als Ergebnis seiner empirischen Untersuchung kann der Verfasser ein System von insgesamt 60 Vertrauensfaktoren vorlegen, das die Voraussetzungen beschreibt, unter denen Kollegen und Geschäftspartner in der intra- wie interkulturellen Zusammenarbeit Vertrauen aufbauen. Hierbei zeigte sich, dass deutsche Manager die identifizierten Vertrauensfaktoren anders gewichten als ihre französischen Kollegen. Ergänzt wird diese Analyse um Aussagen zu Kulturunterschieden bei der Diagnose von Vertrauensfaktoren in der Zusammenarbeit mit dem Geschäftspartner. Herausgearbeitet werden Handlungsbereiche, in denen sich deutsche und französische Manager bei der Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit unterscheiden.

Herr Münscher hat eine Arbeit vorgelegt, welche die interkulturelle Vertrauensforschung in mehrfacher Hinsicht weiterentwickelt: Sie stellt eine umfangreiche, handlungsnahen Kategorisierung von Faktoren der Vertrauensentwicklung von Geschäftspartnern und Arbeitskollegen vor und weist mit Gewichtungsunterschieden in der Faktorennutzung beim Vertrauensaufbau und mit Differenzen in der Verwendung von Verhaltensindikatoren zwei Wirkmechanismen nach, über die kulturelle Differenzen die Vertrauensentwicklung beeinflussen.

Aus Sicht der Praxis enthält die Arbeit eine Fülle von Ansatzpunkten zur Gestaltung der Vertrauensentwicklung im Management allgemein und insbesondere in der deutsch-französischen Wirtschaftskooperation. Die in den Auswertungen identifizierten Kulturunterschiede verweisen auf ein weitläufiges Potenzial für kulturelle Missverständnisse in der Vertrauensentwicklung. Gerade auch anhand der konkreten Beispiele für eine Fehlsteuerung des Vertrauensaufbaus macht der Verfasser deutlich, wie hoch die praktische Relevanz der Untersuchungsergebnisse für die Gestaltung der deutsch-französischen Wirtschaftskooperation einzuschätzen ist.

Inhaltsübersicht

Einleitung	1
1. Eine Theorie des Einflusses kultureller Differenz auf die Entwicklung von Vertrauen	9
1.1 Vertrauen: Grundlegende Aspekte und Unterscheidungen	9
1.2 Orientierung in der einschlägigen Forschungsliteratur	24
1.3 Ein Modell des Einflusses kultureller Differenz auf die Vertrauensentwicklung	41
1.4 Theoretische Fundierung des Modells.....	55
1.5 Die Gefahr kultureller Vertrauensmissverständnisse	77
1.6 Zusammenfassung und Forschungsfragen	87
2. Die Studie: Ein Ansatz der interkulturellen Vertrauensforschung	89
2.1 Forschungsdesign.....	89
2.2 Datenerhebung	132
2.3 Datenauswertung	141
3. Vertrauensfaktoren im Management	177
3.1 Einführung in das System der Vertrauensfaktoren	178
3.2 Aufgabenbezogene Vertrauensfaktoren	184
3.3 Beziehungsbezogene Vertrauensfaktoren.....	217
3.4 Interkulturelle Vertrauensfaktoren	267
3.5 Tabellarischer Überblick des Systems der Vertrauensfaktoren.....	281
3.6 Weitere Einflussfaktoren auf Vertrauen.....	283
3.7 Fazit: Überwindung der Mehrdeutigkeiten	287
4. Kulturunterschiede der Gewichtung von Vertrauensfaktoren	291
4.1 Gesamtüberblick der Ergebnisse	293
4.2 Einzelergebnisse und Diskussion	299
4.3 Zusammenfassung	320
5. Kulturunterschiede der Diagnose von Vertrauensfaktoren	325
5.1 Umgang mit Absprachen und Regeln	329
5.2 Weitergabe von Informationen	345
5.3 Umgang mit Anweisungen / Aufforderungen.....	352
5.4 Bewältigung von Aufgaben	369
5.5 Umgang mit Konflikten und Schwierigkeiten	387
5.6 Beziehungsaufbau und Beziehungspflege	394
5.7 Aufdeckung von Relationship Fit	417
5.8 Respektvoller Umgang / Facework	424
5.9 Fairplay in der Zusammenarbeit	449
5.10 Kooperatives Verhalten	456
5.11 Tabellarische Übersicht der Unterschiedsbereiche	461
6. Zusammenfassende Diskussion	465
6.1 Theoretischer Beitrag	465
6.2 Empirische Ergebnisse.....	469
6.3 Zusammenführung der Ergebnisse der Einzelauswertungen	476
6.4 Anknüpfungspunkte für weitere Forschung	488
6.5 Nutzen der Ergebnisse in der Personalentwicklung	490
6.6 Abschließende Einschätzung	503
Literaturverzeichnis	505
Anhang	535

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Inhaltsübersicht.....	VII
Abbildungsverzeichnis.....	XXI
Tabellenverzeichnis.....	XXIII

Einleitung	1
-------------------------	----------

1. Eine Theorie des Einflusses kultureller Differenz auf die Entwicklung von Vertrauen 9

1.1 Vertrauen: Grundlegende Aspekte und Unterscheidungen..... 9

1.1.1 Ein logisch-grammatikalischer Blick auf Vertrauen.....	10
1.1.1.1 Subjekte und Objekte der Vertrauensrelation	10
1.1.1.2 Intensität und Bewertung der Vertrauensrelation	11
1.1.1.3 Hinsichten des Vertrauens – die dritte Stelle der Vertrauensrelation	11
1.1.2 Die Definition von Vertrauen	12
1.1.2.1 Kognitives vs. verhaltensbezogenes Verständnis der Vertrauensrelation	12
1.1.2.2 Grundlegende begriffliche Voraussetzungen für Vertrauen	13
1.1.2.3 Bezüge zu weiteren zur Vertrauensdefinition herangezogenen Aspekten	14
1.1.2.4 Definition von Vertrauen	16
1.1.3 Die Wirkung von Vertrauen	17
1.1.3.1 Vorteile oder positive Konsequenzen von Vertrauen	17
1.1.3.2 Nachteile oder negative Konsequenzen von Vertrauen.....	19
1.1.3.3 In welchem Umfeld ist Vertrauen vorteilhaft?	20
1.1.4 Die Entwicklung von Vertrauen.....	22
1.1.4.1 Das grundlegende Dilemma des Vertrauens	22
1.1.4.2 Die erkenntnistheoretische Asymmetrie der Vertrauenseinschätzung	23
1.1.4.3 Vertrauensfaktoren und Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit....	23

1.2 Orientierung in der einschlägigen Forschungsliteratur..... 24

1.2.1 Disziplinen und Herangehensweisen der Vertrauensforschung.....	24
1.2.1.1 Vertrauen als Aspekt des Individuums	26
1.2.1.2 Vertrauen als Interaktionsphänomen.....	26
1.2.1.3 Vertrauen als sozialer Mechanismus	28
1.2.1.4 Zusammenfassung und Einordnung der Arbeit	28
1.2.2 Kulturvergleichende und interkulturelle Forschung	29
1.2.2.1 Ursprünge der interkulturellen Managementforschung	29
1.2.2.2 Entwicklung und Herausforderungen des kulturvergleichenden Paradigmas.....	30
1.2.2.3 Ergänzung durch das interkulturelle Paradigma.....	32
1.2.3 Interkulturelle Vertrauensforschung	33
1.2.3.1 Stand der Theoriebildung	35

1.2.3.2	Empirisch-methodische Ansätze.....	36
1.2.3.3	Thematische Zusammenhänge.....	37
1.2.3.4	Betrachtete Kulturbeziehungen.....	38
1.2.4	Kritik der interkulturellen Vertrauensforschung.....	39
1.2.4.1	Bedarf an ausdifferenzierter Theoriebildung.....	39
1.2.4.2	Eingeschränkte kulturübergreifende Gültigkeit des Forschungsstands.....	40
1.2.4.3	Bedarf an grundlegenden emisch-interkulturellen Ansätzen.....	40
1.2.4.4	Zusammenfassung.....	41
1.3	Ein Modell des Einflusses kultureller Differenz auf die Vertrauensentwicklung	41
1.3.1	Vertrauensbildung und Kulturunterschiede der Vertrauensfaktorgewichtung.....	42
1.3.1.1	Die Gewichtung von Vertrauensfaktoren.....	42
1.3.1.2	Unterschiedliche Faktorgewichtung am Beispiel Pünktlichkeit.....	43
1.3.1.3	Generalisierungsprozesse des Vertrauens.....	44
1.3.1.4	Zusammenfassung: Kulturunterschiede der Vertrauensfaktorgewichtung.....	45
1.3.2	Verhaltensinterpretation und Kulturunterschiede der Vertrauensfaktordiagnose.....	46
1.3.2.1	Die Diagnose von Vertrauensfaktoren.....	46
1.3.2.2	Unterschiedliche Faktordiagnose am Beispiel Pünktlichkeit.....	48
1.3.2.3	Zusammenfassung: Kulturunterschiede der Vertrauensfaktordiagnose.....	49
1.3.3	Überblick des Gesamtmodells und Visualisierung einzelner Aspekte.....	50
1.3.3.1	Gesamtmodell.....	50
1.3.3.2	Faktordiagnose.....	51
1.3.3.3	Vertrauensüberzeugungen und vertrauensvolles Handeln.....	51
1.3.3.4	Vertrauenshinsichten und Prozesse der Vertrauensgeneralisierung.....	52
1.4	Theoretische Fundierung des Modells	55
1.4.1	Die Theorie der Vertrauenssignalisierung.....	55
1.4.1.1	Interpretationsprozesse der Verhaltenseinschätzung.....	56
1.4.1.2	Vertrauenssignalisierung nach Bacharach und Gambetta.....	57
1.4.2	Die Theorie der Vertrauensgeneralisierung.....	59
1.4.2.1	Vertrauenshinsichten – die dritte Stelle der Vertrauensrelation.....	60
1.4.2.2	Übersicht der Diskussion um Vertrauensbedingungen.....	62
1.4.2.3	Nutzen einer differenzierteren Betrachtung des Spektrums der Vertrauensfaktoren.....	63
1.4.2.4	Kognitive Prozesse der Vertrauensgeneralisierung.....	64
1.4.2.5	Die Funktion von Generalisierungsprozessen.....	70
1.4.3	Bedeutung und Einfluss kultureller Unterschiede.....	72
1.4.3.1	Der Kulturbegriff in der Managementforschung.....	72
1.4.3.2	Die Theorie der kulturellen kognitiven Rahmen.....	73
1.4.3.3	Kulturelle Prägung und die implizite Vertrauensstheorie.....	75
1.4.3.4	Die Reichweite des Einflusses kultureller Prägungen.....	76
1.4.3.5	Fazit: Kulturelle Prägung und Vertrauensentwicklung.....	77
1.5	Die Gefahr kultureller Vertrauensmissverständnisse	77
1.5.1	Das Konzept des Vertrauensmissverständnisses.....	78
1.5.1.1	Was ist ein Vertrauensmissverständnis?.....	78
1.5.1.2	Positive und negative Vertrauensmissverständnisse.....	79
1.5.2	Theoretische Rekonstruktion von Vertrauensmissverständnissen.....	81

1.5.2.1	Unterschiedliche Gründe für ungerechtfertigte Vertrauensüberzeugungen	81
1.5.2.2	Vertrauensbetrug und gefälschte Vertrauensindikatoren	81
1.5.2.3	Übertragung der Argumentation auf Vertrauensmissverständnisse	83
1.5.3	Die doppelte Unbewusstheit der interkulturellen Vertrauenseinschätzung....	85
1.5.3.1	Der implizite Charakter von Vertrauenseinschätzungen	85
1.5.3.2	Der unbewusste Charakter kultureller Prägungen	86
1.6	Zusammenfassung und Forschungsfragen	87
1.6.1	Zusammenfassender Überblick.....	87
1.6.2	Formulierung der Forschungsfragen.....	88
2.	Die Studie: Ein Ansatz der interkulturellen Vertrauensforschung	89
2.1	Forschungsdesign	89
2.1.1	Sozialwissenschaftliche Zugänge und Forschungstechniken	89
2.1.2	Methodische Präzisierung der Forschungsfragen.....	91
2.1.2.1	Forschungsfrage-1: explorativ mit qualitativer Auswertung	91
2.1.2.2	Forschungsfrage-2: explorativ mit quantitativer Auswertung	93
2.1.2.3	Forschungsfrage-3: explorativ mit qualitativer Auswertung	94
2.1.2.4	Zusammenfassender Überblick	94
2.1.3	Spezifizierung des verwendeten Mixed-Methods-Designs	95
2.1.3.1	Varianten sozialwissenschaftlicher Mixed-Methods-Designs	95
2.1.3.2	Das verwendete Mixed-Methods-Design	97
2.1.4	Untersuchte Kulturbeziehung und Untersuchungsteilnehmer	98
2.1.4.1	Deutsch-französische Geschäftsbeziehungen	98
2.1.4.2	Auswahlkriterien für die Untersuchungsteilnehmer	101
2.1.5	Teilgruppenbildung für ein 2x2 quasi-experimentelles Design	102
2.1.5.1	Nachteile eines rein mono-kulturellen Kulturvergleichs	102
2.1.5.2	Nachteile eines rein inter-kulturellen Kulturvergleichs.....	102
2.1.5.3	Die Lösung: 2x2 Design mit mono- und bi-kulturellen Gruppen	103
2.1.6	Implikationen für die Sampling-Strategie	104
2.1.6.1	Stichprobenvalidität und Verallgemeinerungsansprüche	105
2.1.6.2	Erstes Sampling-Dilemma: Heterogenität vs. Homogenität	107
2.1.6.3	Zweites Sampling-Dilemma: Kleine Stichprobe vs. große Stichprobe	109
2.1.6.4	Drittes Sampling-Dilemma: Zugang vs. Randomisierung.....	110
2.1.7	Interviews als Erhebungsinstrument	110
2.1.7.1	Qualitativ-explorative Erhebungsmethoden der Vertrauensforschung	110
2.1.7.2	Vorteile offener Interviews im Sinne der Studie	111
2.1.7.3	Zur Aussagekraft von Interviewdaten im Sinne der Studie	112
2.1.8	Entwicklung der Interviewmethodik.....	113
2.1.8.1	Methodische Schwierigkeiten des Zugangs zu Vertrauen in Interviews.....	113
2.1.8.2	Interviewtechniken zur Erhebung realer Erlebnisse.....	115
2.1.8.3	Erwartbare Daten und Auswertungsoptionen.....	116
2.1.8.4	Entwicklung der Interviewleitfragen.....	117
2.1.8.5	Gesprächstechniken zur Förderung der Erinnerungsleistung	120
2.1.8.6	Gesprächstechniken zur Minimierung von Interviewereffekten.....	123
2.1.8.7	Sicherung der kulturübergreifenden Erhebungsäquivalenz	126

2.1.8.8	Zusammenfassender Überblick und Vorteile der Interviewmethodik.....	127
2.1.9	Auswertungsmethoden.....	129
2.1.9.1	Verfahren zur Auswertung unstrukturierter Interviewdaten.....	129
2.1.9.2	Kombination unterschiedlicher Auswertungsverfahren zur Beantwortung der drei Forschungsfragen	131
2.1.10	Zur Anwendung von Gütekriterien	131
2.1.10.1	Kriterien für die Einschätzung wissenschaftlicher Qualität	131
2.1.10.2	Qualitätskriterien für Mixed-Methods-Designs.....	132
2.2	Datenerhebung.....	132
2.2.1	Vorstudie zum Test der Interviewmethodik	133
2.2.2	Rekrutierung der Interviewteilnehmer und Ablauf der Interviews	133
2.2.3	Beschreibung der Stichprobe	134
2.2.3.1	Eckdaten der Stichprobe	134
2.2.3.2	Kontrolle der Variablen Unternehmenskultur, Branche & Sektor... 134	
2.2.3.3	Zur Repräsentativität der Stichprobe	136
2.2.3.4	Operationalisierung des Teilgruppendesigns	138
2.2.3.5	Kontrolle der Variablen Geschlecht und Altersklasse.....	139
2.2.4	Einschätzung der Qualität von Datenerhebung und Stichprobe	140
2.2.4.1	Qualität von Stichprobenbildung und Stichprobe	140
2.2.4.2	Qualität der Datenerhebung.....	141
2.3	Datenauswertung	141
2.3.1	Übersicht	141
2.3.2	Vorbereitung-1: Von den Audioaufnahmen zu den Analyseeinheiten..... 143	
2.3.2.1	Transkription, Korrektur und Klärung	143
2.3.2.2	Strukturierung der Transkripte	144
2.3.2.3	Identifikation der Analyseeinheiten	147
2.3.3	Auswertung-1: Induktive Bestimmung der Vertrauensfaktoren	148
2.3.3.1	Ablaufmodell.....	148
2.3.3.2	Überblick der Herangehensweise und Methodik	149
2.3.3.3	Ziele und Vorgehen bei Entwicklungsstart	150
2.3.3.4	Entwicklung der mono-kulturellen Kategorien.....	151
2.3.3.5	Entwicklung der inter-kulturelle Kategorien.....	153
2.3.3.6	Endüberarbeitung und Umfang des endgültigen Kategoriensystems.....	153
2.3.4	Vorbereitung-2: Kodierung der Falldarstellungen	154
2.3.4.1	Zum Prinzip der Kodierung	154
2.3.4.2	Vorgehen zur Kodierung der Interviewtranskripte.....	155
2.3.5	Auswertung-2: Statistische Analyse der Kodierungshäufigkeiten	156
2.3.5.1	Bestimmung signifikanter Unterschiede	156
2.3.5.2	Auswertungsschema für die Ergebnisse	157
2.3.6	Vorbereitung-3: Kodierung der Kommentarstellen.....	157
2.3.6.1	Kodierung von Unterschieds- und Verhaltenskommentaren.....	158
2.3.6.2	Bestimmung interkultureller Vertrauensmaßnahmen	159
2.3.7	Auswertung-3: Induktive Bestimmung vertrauensrelevanter Unterschiedsbereiche	160
2.3.7.1	Ablaufmodell.....	160
2.3.7.2	Kategorienbildung: Bestimmung vertrauensrelevanter Unterschiedsbereiche	160
2.3.7.3	Differenzierung: Unterschiedsbereiche und Erklärungskonzepte... 162	
2.3.7.4	Identifikation kultureller Vertrauensmissverständnisse	163

2.3.8	Einschätzung der Qualität der Datenauswertung	165
2.3.8.1	Vorbemerkung zu Interkoder-Reliabilitätstests	165
2.3.8.2	Einheitenidentifikationstest.....	166
2.3.8.3	Vorgehensregeln für die induktive Kategorienentwicklung	166
2.3.8.4	Semantische Validität des Kategoriensystems	167
2.3.8.5	Kodierungstest als zweiter Interkoder-Reliabilitätstest	168
2.3.8.6	Bestimmung vertrauensrelevanter Unterschiedsbereiche	171
2.3.9	Verallgemeinerungsansprüche	172
2.3.9.1	System der Vertrauensfaktoren.....	172
2.3.9.2	Vertrauensrelevante Kulturunterschiede	173
2.3.9.3	Typen kultureller Vertrauensmissverständnisse	176
3.	Vertrauensfaktoren im Management	177
3.1	Einführung in das System der Vertrauensfaktoren.....	178
3.1.1	Definition der Vertrauensfaktoren	178
3.1.1.1	Vertrauensrelevante Informationen über einen Partner	178
3.1.1.2	Die unterschiedlichen Perspektiven auf Vertrauensfaktoren	178
3.1.1.3	Positiv und negativ definierte Vertrauensfaktoren	179
3.1.2	Detaillierungsgrad der Vertrauensfaktoren.....	179
3.1.2.1	Fehlendes Differenzierungsniveau bisheriger Beiträge.....	179
3.1.2.2	Handlungsnaher Benennung und Definition der Vertrauensfaktoren.....	180
3.1.3	Gruppierung der Vertrauensfaktoren in Handlungsfelder	181
3.1.4	Darstellungsschema der Vertrauensfaktoren in diesem Kapitel	183
3.2	Aufgabenbezogene Vertrauensfaktoren	184
3.2.1	Umgang mit Absprachen / Regeln	184
3.2.1.1	Absprachen treffen / Regeln vereinbaren (VF-1.1)	185
3.2.1.2	Zusagen einhalten (VF-1.2)	186
3.2.1.3	Bei Nicht-Einhalten von Zusagen informieren (VF-1.3)	187
3.2.1.4	Absprachen / Regeln flexibel handhaben (VF-1.4)	188
3.2.1.5	Diskussion	189
3.2.2	Weitergabe von Informationen	189
3.2.2.1	An Wissen teilhaben lassen (VF-2.1).....	190
3.2.2.2	Mitdenken und individuell informieren (VF-2.2).....	191
3.2.2.3	Informationen vertraulich behandeln (VF-2.3).....	192
3.2.2.4	Informationen nicht ausnutzen (VF-2.4).....	195
3.2.2.5	Diskussion	196
3.2.3	Umgang mit Anweisungen / Aufforderungen.....	197
3.2.3.1	Anweisungen / Aufforderungen umsetzen (VF-3.1).....	197
3.2.3.2	Selbständig arbeiten (VF-3.2).....	199
3.2.3.3	Regelmäßig berichten (VF-3.3)	199
3.2.3.4	Bei kritischen Problemen informieren (VF-3.4)	200
3.2.3.5	Freiheit lassen / Zuständigkeiten übertragen (VF-3.5)	201
3.2.3.6	Diskussion	202
3.2.4	Bewältigung von Aufgaben	202
3.2.4.1	Kompetent sein / sich auskennen (VF-4.1).....	203
3.2.4.2	Qualitativ hochwertige Arbeit machen (VF-4.2).....	203
3.2.4.3	Ergebnisse liefern (VF-4.3)	204
3.2.4.4	Arbeitseinsatz / Motivation zeigen (VF-4.4)	204
3.2.4.5	Organisiert und klar vorgehen (VF-4.5)	205

3.2.4.6	Taktisch / strategisch vorgehen (VF-4.6)	206
3.2.4.7	Initiative und Kreativität zeigen (VF-4.7)	207
3.2.4.8	Diskussion	208
3.2.5	Umgang mit Konflikten / Schwierigkeiten	208
3.2.5.1	Konflikte offen und proaktiv managen (VF-5.1)	210
3.2.5.2	Eigeninteressen zurückstellen (VF-5.2)	211
3.2.5.3	In Diskussionen sachlich bleiben (VF-5.3)	212
3.2.5.4	Fehler / Schwächen eingestehen (VF-5.4)	213
3.2.5.5	Auf Fehler / Defizite hinweisen (VF-5.5)	214
3.2.5.6	Gegen Widerstand zu seiner Überzeugung stehen (VF-5.6)	215
3.2.5.7	Entschieden und selbstbewusst auftreten (VF-5.7)	216
3.2.5.8	Diskussion	216
3.3	Beziehungsbezogene Vertrauensfaktoren.....	217
3.3.1	Beziehungsaufbau / Beziehungspflege	218
3.3.1.1	Kontakt pflegen / viel kommunizieren (VF-6.1)	219
3.3.1.2	Privates erzählen (VF-6.2)	220
3.3.1.3	Sich privat treffen (VF-6.3)	222
3.3.1.4	Teamgeist / gemeinsame Ziele entwickeln (VF-6.4)	223
3.3.1.5	Freundlich und aufgeschlossen sein (VF-6.5)	223
3.3.1.6	Locker sein / Humor haben (VF-6.6)	224
3.3.1.7	Diskussion	225
3.3.2	Aufdeckung von Relationship Fit	225
3.3.2.1	Sympathie / affektive Übereinstimmung (VF-7.1)	227
3.3.2.2	Private / biographische Gemeinsamkeiten (VF-7.2)	228
3.3.2.3	Einigkeit / Ähnlichkeit im Denken/Vorgehen (VF-7.3)	229
3.3.2.4	Diskussion	232
3.3.3	Respektvoller Umgang / Facework	233
3.3.3.1	Respekt und Interesse zeigen (VF-8.1)	234
3.3.3.2	Kritik / Widerspruch höflich-indirekt äußern (VF-8.2)	239
3.3.3.3	Bescheiden auftreten / nicht angeben (VF-8.3)	240
3.3.3.4	Zuständigkeiten respektieren (VF-8.4)	241
3.3.3.5	In Entscheidungen einbeziehen (VF-8.5)	242
3.3.3.6	Diskussion	244
3.3.4	Fairplay in der Zusammenarbeit	245
3.3.4.1	Ziele / Einschätzungen offenlegen (VF-9.1)	246
3.3.4.2	Nichts vortäuschen (VF-9.2)	249
3.3.4.3	Die Zusammenarbeit ernst nehmen (VF-9.3)	255
3.3.4.4	Anerkennung / Belohnungen fair verteilen (VF-9.4)	256
3.3.4.5	Anständig / korrekt handeln (VF-9.5)	257
3.3.4.6	Diskussion	259
3.3.5	Kooperatives Verhalten	261
3.3.5.1	Entgegenkommen / disponibel sein (VF-10.1)	261
3.3.5.2	Schnell reagieren bei Anfragen / Bitten (VF-10.2)	262
3.3.5.3	Helfen / Rat geben (VF-10.3)	263
3.3.5.4	Sich loyal verhalten (VF-10.4)	265
3.3.5.5	Diskussion	267

3.4 Interkulturelle Vertrauensfaktoren	267
3.4.1 Umgang mit kultureller Differenz	268
3.4.1.1 Kulturelle Differenz akzeptieren (VF-11.1)	269
3.4.1.2 Anpassungsbereitschaft zeigen (VF-11.2).....	270
3.4.1.3 Fremdsprache beherrschen / anwenden (VF-11.3).....	271
3.4.1.4 Fremdkulturinteresse/-wissen zeigen (VF-11.4).....	272
3.4.1.5 Kulturelle Tabus respektieren (VF-11.5)	272
3.4.1.6 Eigene Arbeitsweisen/-werte erläutern (VF-11.6).....	273
3.4.1.7 Interkulturelle Unterstützung leisten (VF-11.7)	274
3.4.1.8 Nationale Interessen zurückstellen (VF-11.8).....	275
3.4.1.9 Diskussion	276
3.4.2 Verhalten in Bezug auf Stereotype	278
3.4.2.1 Positivem Fremdbild entsprechen (VF-12.1)	278
3.4.2.2 Negativem Fremdbild nicht entsprechen (VF-11.2)	279
3.4.2.3 Diskussion	280
3.5 Tabellarischer Überblick des Systems der Vertrauensfaktoren	281
3.6 Weitere Einflussfaktoren auf Vertrauen	283
3.6.1 Rahmenbedingungen der Vertrauenseinschätzung	283
3.6.2 Die Rolle von Reziprozität	285
3.6.3 Einflussfaktoren der Situation.....	286
3.7 Fazit: Überwindung der Mehrdeutigkeiten	287
4. Kulturunterschiede der Gewichtung von Vertrauensfaktoren	291
4.1 Gesamtüberblick der Ergebnisse.....	293
4.1.1 Ergebnisse der Teilgruppenvergleiche	293
4.1.2 Gesamtkodierungshäufigkeiten und Rangliste	296
4.2 Einzelergebnisse und Diskussion.....	299
4.2.1 Umgang mit Absprachen / Regeln	301
4.2.2 Weitergabe von Informationen	304
4.2.3 Umgang mit Anweisungen / Aufforderungen.....	305
4.2.4 Bewältigung von Aufgaben	306
4.2.5 Umgang mit Konflikten und Schwierigkeiten.....	310
4.2.6 Beziehungsaufbau / Beziehungspflege	311
4.2.7 Aufdeckung von Relationship Fit.....	314
4.2.8 Respektvoller Umgang / Facework	314
4.2.9 Fairplay in der Zusammenarbeit	317
4.2.10 Kooperatives Verhalten.....	318
4.2.11 Interkulturelle Vertrauensfaktoren.....	319
4.3 Zusammenfassung.....	320
4.3.1 Übersicht der wesentlichen Ergebnisse	320
4.3.2 Abschließende Überlegung zum Stellenwert der Ergebnisse	322

5. Kulturunterschiede der Diagnose von Vertrauensfaktoren.....	325
5.1 Umgang mit Absprachen und Regeln	329
5.1.1 Stellenwert und Verbindlichkeit von Absprachen [KU-01]	329
5.1.1.1 Argumentation	329
5.1.1.2 Zitate	331
5.1.1.3 Vertrauensmissverständnisse.....	335
5.1.1.4 Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	337
5.1.2 Kommunikation beim Treffen von Absprachen [KU-02].....	338
5.1.2.1 Argumentation	338
5.1.2.2 Zitate	339
5.1.2.3 Vertrauensmissverständnisse	340
5.1.3 Einfluss von Hierarchieorientierung auf Absprachen [KU-03]	341
5.1.3.1 Argumentation	341
5.1.3.2 Zitate	343
5.1.3.3 Vertrauensmissverständnisse.....	344
5.2 Weitergabe von Informationen	345
5.2.1 Relevanzbereich von Informationen [KU-04].....	345
5.2.1.1 Argumentation.....	345
5.2.1.2 Zitate	347
5.2.1.3 Vertrauensmissverständnisse	350
5.3 Umgang mit Anweisungen / Aufforderungen	352
5.3.1 Detaillierungsgrad von Anweisungen [KU-05]	353
5.3.1.1 Argumentation: Detaillierungsgrad der Formulierung von Anweisungen.....	354
5.3.1.2 Zitate	356
5.3.1.3 Vertrauensmissverständnisse.....	358
5.3.1.4 Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	359
5.3.1.5 Argumentation: Detaillierungsgrad der Erwartungen bei Anweisungen.....	359
5.3.1.6 Zitate	360
5.3.1.7 Vertrauensmissverständnisse.....	361
5.3.2 Kommunikation beim selbständigen Arbeiten [KU-06]	361
5.3.2.1 Argumentation: Selbständiges Arbeiten in der Führungsrelation... 361	
5.3.2.2 Zitate	363
5.3.2.3 Vertrauensmissverständnisse	365
5.3.2.4 Argumentation: Selbständiges Arbeiten in der Dienstleisterrelation	366
5.3.2.5 Zitate	367
5.3.2.6 Vertrauensmissverständnisse.....	368
5.3.2.7 Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	369
5.4 Bewältigung von Aufgaben	369
5.4.1 Gewichtung von Prozessen und Ergebnissen [KU-07]	369
5.4.1.1 Argumentation: Planung, Prozesse und Ergebnisse	370
5.4.1.2 Zitate	371
5.4.1.3 Vertrauensmissverständnisse	373
5.4.1.4 Argumentation: Bewertung von taktisch-strategischem Vorgehen.....	375
5.4.1.5 Zitate	376
5.4.1.6 Vertrauensmissverständnisse.....	378
5.4.1.7 Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	379

5.4.2	Horizont für kreative Mitarbeit [KU-08].....	379
5.4.2.1	Argumentation.....	379
5.4.2.2	Zitate.....	380
5.4.2.3	Vertrauensmissverständnisse.....	381
5.4.2.4	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	382
5.4.3	Organisation des Vorgehens / Zeitmanagement [KU-09].....	382
5.4.3.1	Argumentation.....	382
5.4.3.2	Zitate.....	384
5.4.3.3	Vertrauensmissverständnisse.....	385
5.4.3.4	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	387
5.5	Umgang mit Konflikten und Schwierigkeiten	387
5.5.1	Konfliktmanagement: Herangehensweise und Emotionalität [KU-10]	389
5.5.1.1	Argumentation: Herangehensweise an Konflikte.....	389
5.5.1.2	Zitate.....	390
5.5.1.3	Vertrauensmissverständnisse.....	391
5.5.1.4	Argumentation: Emotionalität in Auseinandersetzungen.....	392
5.5.1.5	Zitate.....	392
5.5.1.6	Vertrauensmissverständnisse.....	393
5.5.1.7	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	393
5.6	Beziehungsaufbau und Beziehungspflege	394
5.6.1	Beziehungsentwicklung [KU-11]	396
5.6.1.1	Argumentation.....	396
5.6.1.2	Zitate.....	398
5.6.1.3	Vertrauensmissverständnisse.....	402
5.6.1.4	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	403
5.6.2	Private Dimension der Beziehung [KU-12].....	404
5.6.2.1	Argumentation.....	404
5.6.2.2	Zitate.....	409
5.6.2.3	Vertrauensmissverständnisse.....	411
5.6.2.4	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	413
5.6.3	Humor: Lockerheitseindruck und unverstandene Ironie [KU-13].....	413
5.6.3.1	Argumentation.....	413
5.6.3.2	Zitate.....	414
5.6.3.3	Vertrauensmissverständnisse.....	416
5.6.3.4	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	417
5.7	Aufdeckung von Relationship Fit	417
5.7.1	Camarades de promotion: Alumni derselben Grande Ecole [KU-14]	418
5.7.1.1	Argumentation.....	418
5.7.1.2	Zitate.....	419
5.7.1.3	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	420
5.7.2	Wahrgenommene Unterschiedlichkeit der Herangehensweise [KU-15].....	421
5.7.2.1	Argumentation.....	421
5.7.2.2	Zitate.....	421
5.7.2.3	Vertrauensmissverständnisse.....	422
5.8	Respektvoller Umgang / Facework	424
5.8.1	Äußern von Kritik und Widerspruch [KU-16]	425
5.8.1.1	Argumentation.....	425
5.8.1.2	Zitate.....	432
5.8.1.3	Vertrauensmissverständnisse.....	435
5.8.1.4	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen.....	437

5.8.2	Respektieren von Zuständigkeiten [KU-17]	438
5.8.2.1	Argumentation	438
5.8.2.2	Zitate	440
5.8.2.3	Vertrauensmissverständnisse	441
5.8.2.4	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen	443
5.8.3	Einflussnahme auf Entscheidungsprozesse [KU-18]	444
5.8.3.1	Argumentation	444
5.8.3.2	Zitate	445
5.8.3.3	Vertrauensmissverständnisse	448
5.9	Fairplay in der Zusammenarbeit	449
5.9.1	Äußern von Zielen und Absichten [KU-19]	450
5.9.1.1	Argumentation	450
5.9.1.2	Zitate	451
5.9.1.3	Vertrauensmissverständnisse	453
5.9.1.4	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen	455
5.10	Kooperatives Verhalten	456
5.10.1	Loyalität gegenüber beruflichen Partnern [KU-20]	456
5.10.1.1	Zitate	457
5.10.2	Reaktionsgeschwindigkeit bei Anfragen / Bitten [KU-21]	457
5.10.2.1	Argumentation	457
5.10.2.2	Zitate	458
5.10.2.3	Interkulturelle Vertrauensmaßnahmen	460
5.11	Tabellarische Übersicht der Unterschiedsbereiche	461
6.	Zusammenfassende Diskussion	465
6.1	Theoretischer Beitrag	465
6.1.1	Theoretische Modellbildung zum Einfluss kultureller Differenz auf die Vertrauensentwicklung	466
6.1.2	Empirische Bestimmung weiterer Beschreibungskategorien	468
6.2	Empirische Ergebnisse	469
6.2.1	Spektrum der Vertrauensfaktoren im Management	469
6.2.2	Kulturunterschiede der Gewichtung von Vertrauensfaktoren	472
6.2.3	Kulturunterschiede der Diagnose von Vertrauensfaktoren	474
6.3	Zusammenführung der Ergebnisse der Einzelauswertungen	476
6.3.1	Systematik der Bezüge zwischen den Teilergebnissen	476
6.3.2	Exemplarische Diskussion am Beispiel von Absprachen und Respekt	477
6.3.2.1	Bsp.1: Handlungsfeld <Umgang mit Absprachen / Regeln>	477
6.3.2.2	Bsp.2: Handlungsfeld <Respektvoller Umgang / Facework>	480
6.3.3	Gesamtübersicht	482

6.4 Anknüpfungspunkte für weitere Forschung	488
6.4.1 Grenzen und Erweiterungsfähigkeit des theoretischen Modells	488
6.4.2 Spezifität und Weiterentwicklungsoptionen des Kategoriensystems	489
6.4.3 Exploratives Interesse und konfirmatorische Anschlussforschung	489
6.5 Nutzen der Ergebnisse in der Personalentwicklung	490
6.5.1 Resümee des Anwendungsbezugs der Arbeit und der Ergebnisse	491
6.5.2 Differenzierung der Anwendungskontexte im Unternehmen	492
6.5.2.1 Vertrauen, Kultur und Personalentwicklung	492
6.5.2.2 Vertrauen, Kultur und Organisationsentwicklung	493
6.5.3 Tabuthema Vertrauen und Relationship Management	494
6.5.4 Interkulturelles Relationship-Management-Training	496
6.6 Abschließende Einschätzung	503
Literaturverzeichnis	505
Anhang	535

Abbildungsverzeichnis

Abb. E.1: Aufbau der Arbeit	6
Abb. 1.1: Unterschiedliche Blickwinkel auf die Vertrauensrelation.....	25
Abb. 1.2: Der Einfluss von Gewichtungsschemata auf die Vertrauensbildung	45
Abb. 1.3: Der Einfluss von Interpretationsschemata auf die Faktordiagnose.....	49
Abb. 1.4: Modell des Einflusses kultureller Unterschiede auf die Vertrauensentwicklung	50
Abb. 1.5: Faktordiagnose: Schluss von Verhaltensbeobachtungen auf Vertrauensfaktoren	51
Abb. 1.6: Vertrauensbildung: von diagnostizierten Vertrauensfaktoren zum Vertrauen.....	52
Abb. 1.7: Die Unterscheidung von Hinsichten des Vertrauens	53
Abb. 1.8: Prozesse der Generalisierung von Vertrauen	54
Abb. 1.9: Kulturelle Prägung als habituelles Oszillieren (nach Demorgon & Molz 1996)	77
Abb. 2.1: Typen mehrgleisiger Mixed-Methods-Designs (nach Foscht et al. 2007).....	96
Abb. 2.2: Das verwendete Mixed-Methods-Design	97
Abb. 2.3: Kontrolle der Variablen Sektor, Branche und Unternehmenszugehörigkeit	135
Abb. 2.4: Erfahrung der Interviewpartner im deutsch-französischen Management	139
Abb. 2.5: Kontrolle der Variablen Altersklasse und Geschlecht.....	140
Abb. 2.6: Ablaufmodell-1: Gesamtüberblick der Datenauswertung.....	142
Abb. 2.7: Ablaufmodell-2: Entwicklung des Kategoriensystems.....	149
Abb. 2.8: Ablaufmodell-3: Bestimmung vertrauensrelevanter Unterschiedsbereiche.....	161
Abb. 3.1: Darstellungsschema für die Handlungsfelder	183
Abb. 5.1: Darstellungsschema für die vertrauensrelevanten Unterschiedsbereiche	328
Abb. 5.2: Explizite und implizite Hinweisschilder in Deutschland und Frankreich.....	354
Abb. 5.3: Der deutsche Weg hin zu einer privaten Dimension beruflicher Beziehungen.....	407
Abb. 5.4: Der französische Weg hin zu einer privaten Dimension beruflicher Beziehungen.....	408

Tabellenverzeichnis

Tab. 1.1: Bandbreite möglicher Vertrauenssubjekte und Vertrauensobjekte	10
Tab. 1.2: Ebenen der Vertrauensrelation zwischen Individuen und Organisationen	11
Tab. 1.3: Definition von Vertrauen (in Anlehnung an McKnight & Chervany 1996)	17
Tab. 1.4: Das Gefangenendilemma	21
Tab. 1.5: Wenn der Geschäftspartner später erscheint (nach Levine 1988)	44
Tab. 1.6: Auswahl von in der Literatur vorgeschlagenen Vertrauensbedingungen	63
Tab. 1.7: Klassifikation von Vertrauensmissverständnissen und -täuschungen	81
Tab. 2.1: Phasen sozialwissenschaftlicher Forschung (nach Foscht et al. 2007)	90
Tab. 2.2: Methodische Präzisierung der Forschungsfragen	95
Tab. 2.3: Übersicht der Teilgruppen – quasi-experimentelles 2x2 Forschungsdesign	104
Tab. 2.4: Erstes Sampling-Dilemma: Homogenität vs. Heterogenität	108
Tab. 2.5: Zweites Sampling-Dilemma: Große Stichprobe vs. kleine Stichprobe	109
Tab. 2.6: Drittes Sampling-Dilemma: Randomisierung vs. Zugangsschwierigkeit	110
Tab. 2.7: Qualitativ-explorative Erhebungsmethoden der Vertrauensforschung	111
Tab. 2.8: Die erste Interviewleitfrage	118
Tab. 2.9: Die zweite Interviewleitfrage	119
Tab. 2.10: Die dritte Interviewleitfrage	120
Tab. 2.11: Übersicht struktureller, inhaltlich neutraler Nachfragen	124
Tab. 2.12: Semantik des Vertrauens im Deutschen und Französischen	127
Tab. 2.13: Übersicht von Verfahren zur Auswertung unstrukturierter Interviewdaten	129
Tab. 2.14: Eckdaten der Stichprobe	134
Tab. 2.15: Übersicht der drei Auswertungsschritte der Datenauswertung	141
Tab. 2.16: Kriterien für die Kodierung von Falldarstellungen und Kommentarstellen	145
Tab. 2.17: Definition von Vertrauensgründen, -warnungen und -maßnahmen	146
Tab. 2.18: Selektionsregeln für die Identifikation von Analyseeinheiten	147
Tab. 2.19: Überblick des der Kategorienbildung zugrunde gelegten Datenmaterials	150
Tab. 2.20: Parallelisierungsprüfung der V+, V- und Vm Kategorien	152
Tab. 2.21: Gegenüberstellung der DD- und FF-Kategorien (Zwischenstand)	152
Tab. 3.1: Gruppierung der Vertrauensfaktoren in 12 Handlungsfelder mit Leitfragen	182
Tab. 3.2: Die Handlungsfelder der aufgabenbezogenen Vertrauensfaktoren	184
Tab. 3.3: Handlungsfeld-01: <Umgang mit Absprachen / Regeln>	185
Tab. 3.4: Handlungsfeld-02: <Weitergabe von Informationen>	190
Tab. 3.5: Handlungsfeld-03: <Umgang mit Anweisungen / Aufforderungen>	197
Tab. 3.6: Handlungsfeld-04: <Bewältigung von Aufgaben>	203
Tab. 3.7: Handlungsfeld-05: <Umgang mit Konflikten / Schwierigkeiten>	209
Tab. 3.8: Die Handlungsfelder der beziehungsbezogenen Vertrauensfaktoren	217
Tab. 3.9: Handlungsfeld-06: <Beziehungsaufbau / Beziehungspflege>	218
Tab. 3.10: Handlungsfeld-07: <Aufdeckung von Relationship Fit>	226
Tab. 3.11: Handlungsfeld-08: <Respektvoller Umgang / Facework>	234
Tab. 3.12: Handlungsfeld-09: <Fairplay in der Zusammenarbeit>	246
Tab. 3.13: Unterschiedliche vertrauensrelevante Arten von Konsistenz im Handeln	252
Tab. 3.14: Handlungsfeld-10: <Kooperatives Verhalten>	261
Tab. 3.15: Handlungsfeld-11: <Umgang mit kultureller Differenz>	268
Tab. 3.16: Interkulturelle Kompetenz nach INCA und interkulturelle Vertrauensfaktoren	277
Tab. 3.17: Handlungsfeld-12: <Verhalten in Bezug auf Stereotype>	278
Tab. 3.18: Mehrdeutigkeit abstrakter Vertrauensbedingungen: Beispiel 'Offenheit'	288
Tab. 3.19: Mehrdeutigkeit abstrakter Vertrauensbedingungen: Beispiel 'Ehrlichkeit'	289
Tab. 3.20: Mehrdeutigkeit abstrakter Vertrauensbedingungen: Beispiel 'Zuverlässigkeit'	290

Tab. 4.1: Kulturunterschiede der Gewichtung: Ergebnisse der Teilgruppenvergleiche.....	295
Tab. 4.2: Kodierungshäufigkeiten & Ranglistenposition, Sortierung nach Vertrauensfaktoren	297
Tab. 4.3: Kodierungshäufigkeiten & Ranglistenposition, Sortierung nach Gesamthäufigkeit	298
Tab. 4.4: Beispieltabelle Einzelergebnisse: Aufschlüsselung der Kodierungshäufigkeiten	299
Tab. 4.5: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Umgang mit Absprachen / Regeln>.....	301
Tab. 4.6: Häufigkeitsverteilungsschema, das auf kulturelle Unterschiede verweist	303
Tab. 4.7: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Weitergabe von Informationen>	304
Tab. 4.8: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Umgang mit Anweisungen / Aufforderungen>	305
Tab. 4.9: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Bewältigung von Aufgaben>.....	307
Tab. 4.10: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Umgang mit Konflikten / Schwierigkeiten>	310
Tab. 4.11: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Beziehungsaufbau / Beziehungspflege>	311
Tab. 4.12: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Aufdeckung von Relationship Fit>	314
Tab. 4.13: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Respektvoller Umgang / Facework >	315
Tab. 4.14: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Fairplay in der Zusammenarbeit>.....	317
Tab. 4.15: Einzelergebnisse Handlungsfeld <Kooperatives Verhalten>	318
Tab. 4.16: Einzelergebnisse ausgewählter interkultureller Vertrauensfaktoren	320
Tab. 4.17: Signifikante Unterschiede im Vergleich der mono-kulturellen Gruppen.....	321
Tab. 4.18: Deutscher Vergleich mono- vs. bi-kulturelle Gruppe: signifikante Unterschiede.....	321
Tab. 4.19: Französischer Vergleich mono- vs. bi-kulturelle Gruppe: signifikante Unterschiede	322
Tab. 4.20: Signifikante Unterschiede im Vergleich der bi-kulturellen Gruppen	322
Tab. 5.1: Vertrauensrelevante Unterschiedsbereiche im ersten Handlungsfeld	329
Tab. 5.2: Bezüge zum Erklärungskonzept «Herangehensweise»	330
Tab. 5.3: Bezüge zum Erklärungskonzept «Direktheit des Kommunikationsstils»	338
Tab. 5.4: Bezüge zum Erklärungskonzept «Hierarchieorientierung»	342
Tab. 5.5: Vertrauensrelevante Unterschiedsbereiche im zweiten Handlungsfeld.....	345
Tab. 5.6: Bezüge zum Erklärungskonzept «Transversalität»	347
Tab. 5.7: Vertrauensrelevante Unterschiedsbereiche im dritten Handlungsfeld	353
Tab. 5.8: Bezüge zum Erklärungskonzept «Ausführlichkeitskonflikt»	353
Tab. 5.9: Vertrauensrelevante Unterschiedsbereiche im vierten Handlungsfeld	369
Tab. 5.10: Bezüge zum Erklärungskonzept «Monochronie-Polychronie»	384
Tab. 5.11: Vertrauensrelevante Unterschiedsbereiche im fünften Handlungsfeld	388
Tab. 5.12: Unterschiedsbereiche im sechsten Handlungsfeld	394
Tab. 5.13: Bezüge zum Erklärungskonzept «Sach- vs. Beziehungsorientierung»	395
Tab. 5.14: Private Kommunikation in beruflichen Beziehungen: Themen und Orte	406
Tab. 5.15: Vertrauensrelevante Unterschiedsbereiche im siebten Handlungsfeld	418
Tab. 5.16: Vertrauensrelevante Unterschiedsbereiche im achten Handlungsfeld	424
Tab. 5.17: Skala unterschiedlicher Höflichkeitsstrategien (nach Brown & Levinson 1978)	428
Tab. 5.18: Der deutsche und der französische Kommunikationsstil und ihre Wirkungen	431
Tab. 5.19: Vertrauensrelevante Unterschiedsbereiche im neunten Handlungsfeld.....	449
Tab. 5.20: Vertrauensrelevante Unterschiedsbereiche im zehnten Handlungsfeld	456
Tab. 5.21: Übersicht der vertrauensrelevanten Unterschiedsbereiche	462
Tab. 5.22: Kurzcharakterisierungen und Einflussbereiche der Erklärungskonzepte.....	463
Tab. 6.1: Die 'Top-Ten' Vertrauensfaktoren mit Kurzcharakterisierung	470
Tab. 6.2: Gruppierung der Vertrauensfaktoren in zwölf Handlungsfelder	471
Tab. 6.3: Die interkulturellen Vertrauensfaktoren.....	471
Tab. 6.4: Signifikante Unterschiede im Vergleich der mono-kulturellen Gruppen	472
Tab. 6.5: Deutscher Vergleich mono- vs. bi-kulturelle Gruppe: signifikante Unterschiede.....	473
Tab. 6.6: Französischer Vergleich mono- vs. bi-kulturelle Gruppe: signifikante Unterschiede	473
Tab. 6.7: Signifikante Unterschiede im Vergleich der bi-kulturellen Gruppen	473
Tab. 6.8: Übersicht der vertrauensrelevanten deutsch-französischen Unterschiedsbereiche.....	474
Tab. 6.9: Übersicht der Erklärungskonzepte mit Kurzcharakterisierung	475
Tab. 6.10: Zusammenführung der Ergebnisse der Einzelauswertungen.....	483