

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Geleitwort</b>	<b>V-VI</b>
<b>Vorwort</b>	<b>VII-VIII</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>IX - XIII</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>XIV - XVI</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>XVII</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>XVIII</b>
<b>Kurzfassung und Abstract</b>	<b>1</b>
<b>Teil I: Fragestellung, Grundlagen und Ziele</b>	<b>3</b>
<b>Kapitel I: Einleitung, Ziele der Arbeit und Aufbau der Arbeit</b>	<b>5</b>
1. Einleitung	5
2. Ziele der Arbeit	8
3. Aufbau der Arbeit	10
<b>Kapitel II: Vertrauen aus psychologischer und soziologischer Sicht</b>	<b>13</b>
<b>1. Vertrauen aus psychologischer Sicht</b>	<b>14</b>
1.1. Erikson E. H.	14
1.2. Rempel J., Holmes J. & Zanna M.	15
1.3. Vertrauen als Persönlichkeitsvariable	17
1.4. Vertrauen als Situationsvariable	23
1.4.1. Das Gefangenen-Dilemma-Spiel	23
1.4.2. Vertrauensvolles Verhalten	27
1.5. Vertrauen als Beziehungsvariable	28
1.6. Vertrauen aus psychologischer Sicht – Ein Überblick	30
<b>2. Vertrauen aus soziologischer Sicht</b>	<b>32</b>
2.1. Simmel G.	33
2.2. Schütz A.	34
2.3. Garfinkel H.	34
2.4. Goffman E.	35
2.5. Luhmann N.	36
2.6. Vertrauen aus soziologischer Sicht – Ein Überblick	39

<b>Kapitel III: Wissenschaftstheoretische Einordnung der</b>	
<b>Forschungsarbeit</b>	<b>43</b>
<b>1. Die erkenntnisleitende Theorie: Der radikale Konstruktivismus</b>	<b>44</b>
<b>2. Die paradigmatische Einordnung der Forschungsarbeit</b>	<b>48</b>
<b>3. Die qualitative Sozialforschung</b>	<b>60</b>
3.1. <i>Das Forschungsverständnis</i>	60
3.2. <i>Die Herangehensweise</i>	63
3.2.1. <i>Teilnehmende Beobachtung als aktives Handeln des Forschers</i>	63
3.2.2. <i>Konkurrenzsituation Forschungsrolle und Forschungsabsicht</i>	64
3.2.3. <i>Erfassung aller Daten</i>	64
3.2.4. <i>Flexibilität und Offenheit</i>	65
3.2.5. <i>Validität</i>	65
3.2.6. <i>Reflexivität</i>	65
3.3. <i>Verfahren qualitativer Analyse</i>	67
3.3.1. <i>Teilnehmende Beobachtung</i>	67
3.3.2. <i>Die qualitativen Interviews</i>	68
3.3.2.1. <i>Das analysierte Unternehmen SACOL</i>	68
3.3.2.2. <i>Das Setting</i>	71
3.3.2.3. <i>Zielsetzung des Projekts aus Sicht des Unternehmens</i>	73
3.3.2.4. <i>Die methodischen Rahmenbedingungen</i>	74
3.3.2.5. <i>Vorstellung des Forschungsvorhabens am Firmentag</i>	81
3.3.2.6. <i>Daten zur Untersuchung</i>	83
3.4. <i>Die Auswertungsmethode GABEK ®</i>	89
3.4.1. <i>Sinnstrukturen als Erkenntnisobjekt</i>	89
3.4.2. <i>Die Auswertungsmethode GABEK ®</i>	90
3.4.2.1. <i>Die Kodierung des verbalen Datenmaterials</i>	92
3.4.2.2. <i>Der Gestaltenbaum</i>	97
3.4.2.3. <i>Die Relevanzanalyse</i>	100
3.4.2.4. <i>Der Assoziationsgraph</i>	100
3.4.2.5. <i>Die Netzwerkgraphik</i>	102

## **Teil II: Analyse- und Reflexionsprozess** **107**

### **Kapitel IV: Feedbackworkshop – Datenpräsentation und gemeinsame Reflexion der Resultate** **109**

- 1. Einladung zum Feedbackworkshop** **109**
- 2. Der Feedbackworkshop** **111**
  - 2.1. Netzwerkgraphik – Führungsgremium* 113
  - 2.2. Netzwerkgraphik – Mitunternehmermodell* 117
  - 2.3. Netzwerkgraphik – Vertrauen* 123
  - 2.4. Netzwerkgraphik – Häufigste Assoziationen von Führungskräften und Mitarbeitern als Gesamtüberblick* 125
    - 2.4.1. Der Vertriebsleiter (Reinhold G.)* 128
    - 2.4.2. Der Geschäftsführer (Christian S.)* 131

### **Kapitel V: Umsetzungsworkshop – Die gemeinsame Reflexion von Widersprüchen** **135**

- 1. Kausalgraphiken – Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge** **136**
  - 1.1. Einfluss und Wirkung der Unternehmensphilosophie* 137
    - 1.1.1. Das Mitunternehmermodell 137
    - 1.1.2. Die Markenverfassung 148
  - 1.2. Abgänge langjähriger Mitarbeiter* 152
  - 1.3. Einfluss und Wirkung von Führungskräften und Führungsstil* 157
    - 1.3.1. Unternehmensgründer (Gregor S.) – Ein Mythos im Unternehmen 157
    - 1.3.2. Beteiligung an Entscheidungen 162
      - 1.3.2.1. Die Abteilungsbesprechung* 163
      - 1.3.2.2. Dauert das Treffen von Entscheidungen zu lange?* 164
    - 1.3.3. Die Einführung der Bereichsleiter 168
    - 1.3.4. Fehlende Führung 171
    - 1.3.5. E-Mail als Medium zur Informationsweitergabe 174
    - 1.3.6. Fehler und damit verbundene Reaktionen der Organisationsmitglieder 177

1.4. <i>Einflüsse und Wirkungen von/auf Vertrauen</i>	181
1.4.1. <i>Einflüsse auf Vertrauen</i>	181
1.4.2. <i>Wirkungen von Vertrauen</i>	186
<b>2. Der Gestaltenbaum – Ein hierarchisch-strukturierter Gesamt- überblick zum Phänomen Vertrauen aus Sicht der Mitarbeiter und aus Sicht der Führungskräfte</b>	<b>192</b>
2.1. <i>Das Phänomen Vertrauen aus Sicht der Mitarbeiter</i>	193
2.1.1. <i>Firmenübergabe – Vertrauen</i>	194
2.1.2. <i>Auf etwas vertrauen</i>	196
2.1.3. <i>Aufbau Unternehmen und Vertrauen</i>	198
2.2. <i>Das Phänomen Vertrauen aus Sicht der Führungskräfte</i>	199
2.2.1. <i>Vertrauen und Spielregeln</i>	201
2.2.2. <i>Vertrauen und Erlebnisse</i>	203
2.2.3. <i>Vertrauen und System</i>	205
2.2.4. <i>Vertrauen und Informierung</i>	207
2.2.5. <i>Vertrauen und Offenheit – nicht zuordenbare Gestalt</i>	208
2.3. <i>Das Phänomen Vertrauen aus Sicht der Mitarbeiter und aus Sicht der Führungskräfte – Ein Überblick</i>	208
<b>Kapitel VI: Realisierungsworkshop – Die Auswahl und Konkretisierung von Maßnahmen</b>	<b>213</b>
<b>1. Projektgruppe</b>	<b>213</b>
<b>2. Markenverfassung</b>	<b>214</b>
<b>3. Mitunternehmermodell</b>	<b>215</b>
3.1. <i>Evaluierungssystem – Die Punkteverteilung</i>	215
3.2. <i>Mitunternehmer und die Beteiligung an Entscheidungen</i>	216
<b>4. Lernprozesse aktivieren</b>	<b>217</b>
<b>5. Stammtisch</b>	<b>219</b>

<b>Kapitel VII: Das Normen- und Wertesystem</b>	
<b>in der Organisation SACOL</b>	<b>223</b>
<b>1. Bewertungen zur IST-Situation – alle Befragten</b>	<b>224</b>
<b>2. Nur positive und negative Bewertungen zur IST-Situation</b>	<b>225</b>
<i>2.1. Nur positive und negative Bewertungen – alle Befragten</i>	<i>225</i>
<i>2.2. Nur positive und negative Bewertungen – Führungskräfte und Mitarbeiter</i>	<i>228</i>
<b>3. Positive und negative Bewertungen der IST-Situation</b>	<b>232</b>
<i>3.1. Positive und negative Bewertungen – alle Befragten</i>	<i>232</i>
<i>3.2. Positive und negative Bewertungen – Führungskräfte und Mitarbeiter</i>	<i>236</i>
<b>4. Wünsche und Befürchtungen</b>	<b>240</b>
<i>4.1. Wünsche und Befürchtungen – alle Befragten</i>	<i>240</i>
<i>4.2. Wünsche - Führungskräfte und Mitarbeiter</i>	<i>243</i>
<i>4.3. Befürchtungen – Führungskräfte und Mitarbeiter</i>	<i>245</i>
<b>Kapitel VIII: Die Zusammenfassung der Ergebnisse und Forschungsimplikationen</b>	<b>251</b>
<b>1. Die Zusammenfassung der Ergebnisse</b>	<b>251</b>
<b>2. Forschungsimplikationen</b>	<b>267</b>
<b>Anhang</b>	<b>271</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>337</b>