

# ■ Inhalt

Vorwort . . . . .	7
<b>Einführung in das Training</b> . . . . .	11
<b>Themenbereich 1: Starke hierarchische Strukturen</b> . . . . .	21
Beispiel 1: Der verstummte Verkäufer . . . . .	21
Beispiel 2: Elternversammlung . . . . .	26
Beispiel 3: Qualitätskontrolle . . . . .	31
Beispiel 4: Kundenakquise . . . . .	35
Kulturelle Verankerung von »Starke hierarchische Strukturen« . . . . .	39
<b>Themenbereich 2: Rollenkonformität</b> . . . . .	43
Beispiel 5: Die störrische Assistentin . . . . .	43
Beispiel 6: Ärger mit der Hausangestellten . . . . .	47
Kulturelle Verankerung von »Rollenkonformität« . . . . .	51
<b>Themenbereich 3: Personalismus</b> . . . . .	55
Beispiel 7: Klinken putzen . . . . .	55
Beispiel 8: Gemütliche Kollegen . . . . .	59
Beispiel 9: Probleme mit dem Händler . . . . .	64
Kulturelle Verankerung von »Personalismus« . . . . .	69
<b>Themenbereich 4: Familienorientierung</b> . . . . .	73
Beispiel 10: Eilige Fracht . . . . .	73
Beispiel 11: Dauerhafter Wasserschaden . . . . .	77
Kulturelle Verankerung von »Familienorientierung« . . . . .	82
<b>Themenbereich 5: Paternalismus</b> . . . . .	85
Beispiel 12: Anruf bei der Ehefrau . . . . .	85
Beispiel 13: Sammelbeschwerde . . . . .	90
Kulturelle Verankerung von »Paternalismus« . . . . .	94

<b>Themenbereich 6: Konfliktvermeidung</b> . . . . .	99
Beispiel 14: Verkaufsstatistik . . . . .	99
Beispiel 15: Falsches Mananilo . . . . .	103
Beispiel 16: Produkteinführung . . . . .	108
Beispiel 17: Musterbestellung . . . . .	113
Kulturelle Verankerung von »Konfliktvermeidung« . . . . .	117
<b>Themenbereich 7: Emotionalität</b> . . . . .	121
Beispiel 18: Der weinende Direktor . . . . .	121
Beispiel 19: Wutanfall . . . . .	125
Kulturelle Verankerung von »Emotionalität« . . . . .	130
<b>Themenbereich 8: Polychronie</b> . . . . .	133
Beispiel 20: Unterbrechungen . . . . .	133
Beispiel 21: Musikfestival . . . . .	137
Kulturelle Verankerung von »Polychronie« . . . . .	142
<b>Themenbereich 9: Fatalismus</b> . . . . .	145
Beispiel 22: Verletzte Frau . . . . .	145
Beispiel 23: Kolbenfresser . . . . .	150
Kulturelle Verankerung von »Fatalismus« . . . . .	155
<b>Kurze Zusammenfassung</b> . . . . .	157
<b>Literaturempfehlungen</b> . . . . .	161
<b>Danksagung</b> . . . . .	162