

INHALTSVERZEICHNIS

I EINLEITUNG	15
1 Warum diese Studie.....	17
1.1 Aktualität und steigende Relevanz des Wissensaustauschs in der global tätigen und sich digitalisierenden Wirtschaft.....	17
1.2 Forschungsbeitrag dieser Arbeit.....	18
1.3 Forschungsbereiche und theoretischer Rahmen in Bezug zu den Fragestellungen.....	19
1.4 Ziel und Zeitraum der Forschungsstudie	21
1.5 Aktueller Forschungsstand	22
1.5.1 Vertrauensforschung	23
1.5.2 Virtuelle Teamforschung und Vertrauen in virtuellen Teams	25
1.5.3 Wissensmanagement, Organisationskultur und Netzwerkforschung....	27
1.5.4 Führungsforschung virtuelle Teams.....	29
1.5.5 Diversity-Forschung.....	30
1.6 Forschungsfrage und Forschungsdesign.....	32
2 Zum Aufbau dieser Arbeit.....	33
3 Entstehung der Studie.....	34
3.1 Auswahl des Unternehmens und der Probandengruppe	34
3.2 Wirtschaftliches Umfeld und ökonomische Entwicklung des Versicherungskonzerns.....	38
3.3 Bedeutung der Akquisition der neuen Tochter in den USA	38
II EMPIRISCHER TEIL	41
4 Methodik und Untersuchungsdesign	43
4.1 Auswahl der Grounded-Theory-Methode.....	43
4.1.1 Entwicklungen der Fragenkataloge für die Interviewrunden.....	46
4.1.2 Herausforderungen der Grounded-Theory-Methode	47
4.1.3 Vorteile der Grounded-Theory-Methode	47
4.2 Methodik der qualitativen Inhaltsanalyse	47
4.3 Untersuchungsverlauf und Zeitrahmen der Interviewrunden	50
4.4 Erkenntnisse aus der Metaebene der Interviewaussagen und die Implikationen	52
5 Aussagen und Erkenntnisse der ersten Interviewrunde.....	54
5.1 Definitionsspektrum über Wissensaustausch.....	55

5.2 Relevanz des Wissensaustausches	57
5.3 Nutzung des Wissensaustauschs	59
5.4 Strukturen und Organisation des Wissensaustauschs	59
5.5 Zielsetzungen für Wissensaustausch.....	64
5.6 Diversität des Wissens und dessen Mehrwert.....	67
5.7 Bewusstsein von Kommunikationsformen unterschiedlicher Kulturen	69
5.8 Gebündeltes Aussagecluster Vertrauen	72
5.9 Gebündeltes Aussagecluster virtuelle Kommunikation.....	73
5.10 Gebündeltes Aussagecluster Zeit und Motivation	74
5.11 Gebündeltes Aussagecluster Unternehmenskultur	75
5.12 Gebündeltes Aussagecluster Führungsrolle	80
5.13 Zuordnungen der qualitativen Beobachtungen in Bezug zur Forschungsfrage.....	81
5.14 Konstruktvalidität durch kommunikative Validierung	84
6 Erkenntnis-Cluster und Interpretationen der Aussagen der zweiten Interviewrunde.....	86
6.1 Hauptkategorien, Subkategorien, Kreuzanalysen, qualitative Beobachtungen und Hypothesen	86
6.1.1 Reziprokes Vertrauen.....	86
6.1.2 Motivation	90
6.1.2.1 Prioritätensetzung.....	90
6.1.2.2 Relevanz der Inhalte.....	93
6.1.2.3 Führung	94
6.1.3 Kommunikation.....	96
6.1.3.1 Informelle Kommunikationsstruktur.....	96
6.1.3.2 Formelle Kommunikationsstruktur	96
6.1.3.3 Kommunikationsstil	98
6.1.3.4 Funktionenorientierter Inhalt.....	99
6.1.3.5 Kommunikationstools	101
6.1.3.6 Explizit geäußerte Kulturvergleiche.....	102
6.1.4 Organisationsstruktur / Unternehmenskultur	104
6.1.4.1 Hierarchie-Orientierung	104
6.1.4.2 Geografische Distanz	107
6.1.4.3 Gleichbehandlung.....	109

6.1.4.4 Haltung und Verhalten	112
6.1.5 Integration	115
6.1.5.1 Austausch / Dialoge	115
6.1.5.2 Geografische Distanz	115
6.1.5.3 Bedürfnis nach Integration	116
6.2 Themencluster auf Basis der empirischen qualitativen Beobachtungen und Hypothesen	117
6.2.1 Vertrauen in virtuellen Gruppen	117
6.2.2 Führung	117
6.2.3 Kommunikation	118
6.2.4 Funktionen- und inhaltsorientierter Wissensaustausch	118
6.2.5 Organisation und Wissensstruktur	119
III THEORETISCHER TEIL	121
7 Die empirischen Befunde in Relation zu wissenschaftlichen Erkenntnissen	123
7.1 Definitorische Grundlagen: Auswahl der Theorien für die vorliegende Analyse	123
7.1.1 Definition (Arbeits-)Gruppe in der Wirtschaftssoziologie	123
7.1.2 Definition (semi-)virtuelle Gruppe	124
7.1.3 Definition strategische Netzwerke in der Wirtschaftssoziologie	125
7.1.4 Definition Heterogenität und der offene Kulturbegriff in der Kulturwissenschaft	126
7.1.5 Definition transformale und transaktionale Führung und Followership in der Organisationspsychologie	127
7.1.6 Definition Wissen, Wissensmanagement, Wissensdiffusion und Wissenskommunikation	129
7.1.7 Definition Organisationskultur/ Unternehmenskultur	132
7.1.8 Definition Vertrauen	136
7.2 Vertrauen	136
7.2.1 Interdependenz von offener Kommunikation – interpersoneller Vertrauensentwicklung – Wissensaustausch	136
7.2.2 Übersicht von differenzierten / korrelierenden Vertrauensformen	138
7.2.3 Interpersonelles Vertrauen: Psychologische Grundbedingungen für die persönliche, reziproke Vertrauensbildung	141
7.2.4 Anreize zur Vertrauensbildung für Wissensaustausch aus wirtschaftssoziologischer Sicht	146
7.2.5 Zwischenfazit zu Vertrauen – mit Hypothesen	147

7.3 Vertrauen und Führung	148
7.3.1 Erwartete Führungsrolle und Erwartung der Führung	148
7.3.2 Effekte fehlender Vorbildfunktion	150
7.3.3 Vertrauen in Führung	151
7.3.4 Aspekte vertrauensvoller Führung	152
7.3.4.1 Erkennen von Bedürfnissen	152
7.3.4.2 Verletzlichkeit zeigen	154
7.3.4.3 Sicherheit und Selbstvertrauen nähren	155
7.3.4.3.1 Offene Kommunikation	155
7.3.4.3.2 Organisationsstruktur klären	156
7.3.5 Zwischenfazit zu Vertrauen und Führung – mit Hypothesen	157
7.4 Vertrauen, Identität, soziales Handeln, Kommunikation und Führung in (virtuellen) Gruppen	158
7.4.1 Interkulturelle Komplexitätsreduktion in der Vertrauensbildung	159
7.4.2 Standort- und Gruppenkulturen	160
7.4.2.1 Soziale Identitätstheorie	160
7.4.2.2 Soziokulturelle Gruppenkollektive	161
7.4.2.3 Prozedurale Fairness und Gleichbehandlung in Gruppen	162
7.4.2.4 Soziales Handeln und reziprokes Vertrauen in Gruppenintegration	164
7.4.3 Virtuelle und semi-virtuelle Gruppen	167
7.4.3.1 Kommunikationsverhalten in virtuellen Gruppen	167
7.4.3.2 Kanalreduktionsmodell	168
7.4.3.3 Modell der sozialen Informationsverbreitung	174
7.4.3.4 Vertrauensfaktor in virtuellen Gruppen	175
7.4.3.5 Führung (semi-)virtueller Gruppen	178
7.4.3.6 Führungskommunikation in semi-virtuellen Gruppen	182
7.4.4 Zwischenfazit zu Vertrauen, Identität, sozialem Handeln, Kommunikation und Führung in (virtuellen) Gruppen – mit Hypothesen...	184
7.5 Organisation und Wissenskultur	187
7.5.1 Organisationsstruktur für Wissensaustausch	187
7.5.1.1 Commitment und unternehmenskulturell orientierte Anreize durch die Führung	190
7.5.1.2 Kommunikationsstruktur für Wissensaustausch	194
7.5.1.3 Funktionenorientierter Wissensaustausch	195

7.5.2 Wissensaustausch fördernde Unternehmenskultur mit Semi-Virtualität	197
7.5.2.1 Stellenwert schwacher Beziehungen und Interdependenzen in Netzwerken	202
7.5.2.2 Fragilität und Vertrauen in teilautonomen Netzwerken.....	205
7.5.2.3 Führung von teilautonomen Wissensnetzwerken.....	208
7.5.3 Zwischenfazit Organisation und Wissenskultur – mit Hypothesen	213
IV RESUMEE-TEIL	215
8 Resultate und Fazit	217
9 Schlussbetrachtung	222
9.1 Implikationen für die Unternehmenspraxis	222
9.2 Vorschläge für zukünftige Forschungsprojekte	225
ANHANG	227
Fragenkatalog	228
Kategorie-Analysen	230
Kategorie 1: Reziprokes Vertrauen.....	230
Kategorie 2: Motivation.....	232
Kategorie 3: Kommunikation	238
Kategorie 4: Organisationsstruktur / Unternehmenskultur	248
Kategorie 5: Integration	254
Literaturverzeichnis	257
Abbildungsverzeichnis	279