

2. Eine Einführung in die Vertrauentheorie

2.1 Der Begriff „Vertrauen“ – Alltagssprachliche Bedeutung und wissenschaftliche Definitionen

Auf der Suche nach dem Ursprung des Vertrauensbegriffes wird deutlich, dass dieser bereits im Althochdeutschen bekannt war: „sih fertruen“ (Jammal, 2008, S. 242). Vertrauen gehört dabei wie andere gemeingermanische Begriffe zu einer Wortfamilie, die sich auf indogermänisch „deru – Eiche, Baum“ bezieht und „stark, fest, hart wie ein Baum“ bedeutet (Weltecke, 2003). Historische Betrachtungen weisen allerdings darauf hin, dass der Begriff die Semantik unterschiedlicher Konzepte vereint bzw. aus verschiedenen Konzepten hervorgegangen ist. So ist Vertrauen sprachgeschichtlich beispielsweise ebenso verwandt mit „Hoffnung“ und Verpflichtung“ wie auch mit „Trost“ und „Gnade“ (Weltecke, 2003). Dieser kurze Einblick in die Historie des Vertrauenskonstrukts verdeutlicht bereits die Vielschichtigkeit des Konzeptes.

Wenn wir im Alltag von Vertrauen sprechen, so beziehen wir dies in der Regel auf zwischenmenschliche Beziehungen – wir schenken Vertrauen und wir erhalten Vertrauen. Die Aussage „Du kannst mir vertrauen“ kann dabei kritisch aufgefasst werden, denn sie verweist indirekt auf ein mangelndes Vertrauen oder sogar Misstrauen (Neuberger, 2006). Vertrauen zeigt sich als äußerst fragiles Kapital, welches einmal erworben nicht automatisch für immer vorhanden ist. Vielmehr kann es verletzt, missbraucht, enttäuscht, verloren oder auch ausgenutzt werden. Vertrauen ist schließlich ein wünschenswerter Zustand, der prinzipiell dem Wandel unterliegt und anfällig für Störungen ist. Man spricht daher von einem kostbaren Gut (Schwegler, 2008).

„Ob nun die Politik um Stimmen („Vertrauen in Deutschland“) oder die Wirtschaft um Kunden („die Bank ihres Vertrauens“) wirbt – Vertrauen wird gerne als Marketingstrategie herangezogen“ (Schwegler, 2008, S. 23). Die Aussage verdeutlicht, Vertrauen ist ein wünschenswerter Zustand, der nicht per se vorhanden oder nicht vorhanden ist; jedoch bevorzugen wir eine Institution, welche unser Vertrauen verdient. Die alltagssprachliche Wortbedeutung von Vertrauen soll nun durch wissenschaftliche Definitionen ergänzt werden.

Das Konstrukt Vertrauen hat sich in den letzten Jahren als ein beliebtes Forschungsthema der Sozialwissenschaften etabliert (Ping Li, 2012). Die ursprüngliche Vertrauensforschung ist dabei in der Soziologie verankert (Bartelt, 2011). Einfluss auf die frühe Untersuchung von Vertrauen nahmen bereits vor über 100 Jahren beispielsweise die Soziologen Durkheim, Weber und Simmel, wobei Simmel (1858-1919) häufig als deutscher Gründungsvater der Vertrauensforschung benannt wird (Osterloh & Weibel, 2006). In einer Vielzahl von Veröffentlichungen verweist er auf die Relevanz von Vertrauen in modernen Gesellschaften und deutet an, dass die Kraft des Vertrauens in funktional differenzierten Lebensräumen einen zunehmend versachlichten Charakter annehmen müsse, da die Kontakte zwischen Individuen immer weniger auf persönlichen Kenntnissen beruhen (Simmel, 1968; Bartelt, 2011). Neben den

Klassikern Simmel, Durkheim und Weber prägten in der Soziologie weiterhin insbesondere die Ansätze von Luhmann (1973a, 2000), Coleman (1990), Giddens (1995a) und Sztopka (1999) die Diskurse. Neben der Soziologie, Psychologie, Philosophie sowie der Politikwissenschaft und Pädagogik zeigt auch die wirtschaftswissenschaftliche Forschung seit den 1990er Jahren ein steigendes Interesse an der Thematik (vgl. Kramer, 2006).

Obwohl unter Praktikern wie Wissenschaftlern ein Konsens darüber herrscht, dass dem Konzept Vertrauen sowohl in privaten als auch in politischen, wirtschaftlichen und interkulturellen Kontexten eine wichtige Rolle zugesprochen werden muss, kann von einem Konsens hinsichtlich der wissenschaftlichen Definition von Vertrauen nicht gesprochen werden (McEvily & Tortoriello, 2011; Schwegler, 2008). So wird die folgende Auswahl an Vertrauensdefinitionen lediglich auf die Vielfalt der Ansätze verweisen; sie bildet weiterhin die Grundlage für eine anschließende kritische Auseinandersetzung und Diskussion der für diese Studie relevanten Ansätze.

Historisch betrachtet kann festgestellt werden, dass frühe Definitionen von Vertrauen häufig eng gefasst sind, indem ihnen eindimensionale Annahmen zugrunde liegen. So konzipiert beispielsweise Deutsch (1958) Vertrauen als situative Variable:

„An individual may be said to have trust in the occurrence of an event if he expects its occurrence and his expectation leads to behavior which he perceives to have greater negative motivational consequences if the expectation is not confirmed than positive motivational consequences if it is confirmed.“
(Deutsch, 1958, S. 266).

Auch Gambetta (1988) formuliert eine eindimensionale Definition von Vertrauen, welche er auf ein kalkulatives Element fokussiert:

„Trust (or, symmetrically, distrust) is a particular level of the subjective probability with which an agent assesses that another agent or group of agents will perform a particular action, both before he can monitor such action (or independently of his capacity ever to be able to monitor it) and in a context in which it affects his own action.“ (Gambetta, 1988, S. 217).

Zucker (1986) hingegen stellt geteilte Überzeugungen (shared beliefs) in den Mittelpunkt ihrer Vertrauensdefinition:

„[Trust is defined as] a set of expectations shared by all those involved in an exchange.“ (Zucker, 1986, S. 54).

Neuere Definitionen fassen den Vertrauensbegriff hingegen weiter und konzeptualisieren ihn als ein multidimensionales Konstrukt (Schwegler, 2008). So definieren Whitener, Brodt, Korsgaard & Werner (1998) Vertrauen beispielsweise wie folgt:

„First, trust in another party reflects an expectation of belief that the other party will act benevolently. Second, one cannot control or force the other party to fulfill this expectation – that is, trust involves a willingness to be vulnerable and risk that the other party may not fulfill that expectation. Third, trust involves some level of dependency on the other party so that the outcomes of one individual are influenced by the actions of another.“ (Whitener et al., 1998, S. 513).

Und auch Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer (1998) fokussieren ihre viel zitierte Vertrauensdefinition auf das Eingehen eines Risikos sowie eine positive Zukunftserwartung des Vertrauensgebers:

„Trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the intentions of behavior of another.“ (Rousseau et al., 1998, S. 395).

Bereits ein Blick auf diese ersten Vertrauensdefinitionen zeigt die Mehrschichtigkeit und Komplexität des Begriffs. Ebenso multidimensional bestimmt das Konstrukt die wissenschaftlichen Diskurse. Holland und Lockett (1998) folgern entsprechend: „There are multiple definitions of trust and a single, simple definition is insufficient to capture the essence of the concept.“ (Holland & Lockett, 1998, S. 602). Nach Schweer und Thies (2003) existiert zwar eine Forschungstradition zum Phänomen Vertrauen – allerdings stehen verschiedene theoretische Positionen noch unverbunden nebeneinander, oder aber das Konstrukt Vertrauen wird bei der Betrachtung organisationspsychologischer Konstrukte, wie z.B. Organizational Citizenship Behavior oder dem Arbeitsklima, quasi „mituntersucht“. Der ausgeprägt heterogene wissenschaftliche Diskurs legt daher nahe, im Zusammenhang mit Vertrauen nicht von der, sondern von den Forschungstraditionen zu sprechen (Schwegler, 2008).

2.2 Eigenschaften und Funktionen einer Situation des Vertrauens

Trotz der „fundamentalen paradigmatischen Unterschiede und Kontroversen“ (Schwegler, 2008, S. 29) zwischen den Forschungsansätzen zum Thema Vertrauen lassen sich zumindest einige wenige Merkmale einer Vertrauenssituation identifizieren, hinsichtlich welcher weitgehender Konsens in der Forschergemeinde besteht (Kassebaum, 2004). Diese geteilten Eigenschaften und Funktionen von Vertrauen gilt es im Folgenden vorzustellen und zu erörtern.

Die Gemeinsamkeiten der Vertrauensansätze liegen dabei in:

- dem Eingehen des **Risikos** einer möglichen Enttäuschung, indem man sich dem Vertrauensnehmer ausliefert und seine eigene Verletzlichkeit erhöht.

- einer **positiven Zukunftserwartung** des Vertrauensgebers, dass der Vertrauensnehmer die jeweilige Situation nicht zu seinen Gunsten ausnutzt.
- der **Interaktion** von mindestens zwei Akteuren (z.B. Personen, Organisationen) und der **Reziprozität** von Vertrauensbeziehungen.
- der **Reduktion von Komplexität** durch Vertrauen.

Risiko & positive Zukunftserwartung

„If risk is inevitable, then so is trust.“ (Lewis & Weigert, 1985b, S. 463). Lewis und Weigert (1985a/1985b), sowie zahlreiche weitere Autoren, konzipieren eine Situation des Vertrauens als einen Zustand, der durch Risiko (Verletzbarkeit) gekennzeichnet ist (Meyerson, Weick & Kramer, 2009; Bachmann, 2009; Kahle, 1999a; Apelt, 1999). Damit Vertrauen entstehen kann, ist nach Simmel (1968) eine Risikosituation bzw. ein Informationsdefizit notwendig, denn „der völlig Wissende braucht nicht zu vertrauen, der völlig Nichtwissende kann vernünftigerweise nicht einmal vertrauen“ (Simmel, 1968, S. 263). Auch Luhmann (2000) sieht Sicherheit als das Gegenteil von Vertrauen an, welches immer mit Risiko oder Unsicherheit verbunden ist. Dabei betont er die Unterscheidung der Begrifflichkeiten Gefahr und Vertrauen: Sind die Handlungsergebnisse einer Situation lediglich von Gott oder dem Schicksal abhängig, so spricht er von Gefahr – der Begriff des Risikos hingegen impliziert das Bewusstsein, dass Handlungsergebnisse eigenen Entscheidungen zuzuschreiben sind (Luhmann, 2001). Ursache des Risikos in der Vertrauensbildung von Beziehungen ist ein Informationsdefizit, denn es ist in Interaktionen nahezu unmöglich vor einer Entscheidung vollständige Informationen über die Eigenschaften, Motive und Kompetenzen eines Interaktionspartners einzuholen (Kollock, 2009; Luhmann, 2000; Lewis & Weigert, 1985b; Lane, 2002; Schweer, 2010); dies gilt umso mehr für neue oder unbekannte Situationen, Interaktionen oder Beziehungskonstrukte. Autoren, welche sich bei der Beschreibung von Vertrauen in ökonomisch orientierten Beziehungen auf die Principal-Agent-Theory beziehen, diskutieren das Problem der Informationsasymmetrie am Beispiel der Prinzipal-Agent-Beziehung. Dabei kann ein Vertrauensgeber (Prinzipal) den Informationsmangel durch die subjektive Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit eines Vertrauensnehmers (Agent) oder auch durch den Rückgriff auf die Erfahrung Dritter (Reputation) bewältigen (Schwegler, 2008; Neuberger, 2006). Allerdings bleibt die Gefahr opportunistischen Verhaltens (z.B. das Ausnutzen von Informationsasymmetrien) aufgrund der Informationsmängel in Kooperationsbeziehungen grundsätzlich erhalten (Whitener et al., 1998; Kahle 1999b).

Es überrascht folglich nicht, dass viele der meistzitierten Definitionen von Vertrauen (Dietz & Den Hartog, 2006) auf die Risiko-Komponente sowie eine positive Zukunftserwartung fokussieren – so z.B. die Begriffsbestimmungen von Boon & Holmes (1991), Mayer, Davis & Schoorman (1995), sowie Lewicki, McAllister & Bies (1998):

„[...] a state involving confident positive expectations about another's motives with respect to oneself in situations entailing risk.“

(Boon & Holmes, 1991, S. 194).

“[...] the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party.” (Mayer, Davis & Schoorman, 1995, S. 712).

“[...] confident positive expectations regarding another's conduct in a context of risk.” (Lewicki, McAllister & Bies, 1998, S. 439).

Coleman (1991) betont schließlich den Risikocharakter von Vertrauen, indem er einen Vergleich mit dem Eingehen einer Wette heranzieht: Der Wetteinsatz des Vertrauensgebers ist der potentielle Schaden, der ihm durch einen Vertrauensbruch des Vertrauensnehmers entsteht. Wird der Vertrauensgeber jedoch nicht enttäuscht, und geht seine Wette damit auf, so besteht sein Gewinn in der Vertrauen erwidernenden Handlung des Vertrauensnehmers (Coleman, 1991).

Interaktion & Reziprozität

Eine weitere weitgehende Übereinstimmung in den Vertrauensansätzen besteht darin, dass in allen Konzeptionen Vertrauen einer Interaktion zwischen zumindest zwei Akteuren, z.B. Personen oder Organisationen, bedarf (Becerra & Gupta, 2003; Rousseau et al., 1998). Es liegt zudem den meisten Ansätzen die Annahme zugrunde, dass zwischen den Interaktionspartnern – also Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer – ein gewisses Maß an Interdependenz gegeben sein muss. Denn erst die Bedingung, dass das eigene Handeln wiederum das Handeln des Interaktionspartners beeinflusst, was wiederum auf die eigenen Handlungsergebnisse rückwirken kann, verleiht dem Konzept Vertrauen Bedeutung (Ring & van de Ven, 1994). Dasgupta (1988) formuliert es treffend: „It is this interconnectedness which makes trust such a fragile commodity. If it erodes in any part of the mosaic it brings down an awful lot with it.“ (Dasgupta, 1988, S. 50).

Auch nach Luhmann (2000) muss sich eine Vertrauensbeziehung entwickeln, wobei mit dem zeitlichen Ablauf einer Interaktion die Reziprozität von Vertrauen verbunden ist. Dies bedeutet, dass ein Vertrauensgeber sich durch das vertrauenswürdige Verhalten eines Vertrauensnehmers bestätigt sieht und daher unmittelbar rollierend auch die Rolle des Vertrauensnehmers einnimmt – in der Hoffnung vertrauenswürdigen Verhalten zurück gespiegelt zu bekommen (Luhmann, 2000; Schweer, 2010; Sanders & Schyns, 2006). Vertrauen entwickelt sich somit zirkulär, erlebtes Vertrauen führt wiederum zu Vertrauensgabe: „When your partner trusts you, you trust your partner“ (Johnson et al., 1996, S. 998). Ursache für dieses Verhalten ist eine gefühlte moralische Verpflichtung, sowie die Hoffnung auf eine Weiterent-

wicklung der Vertrauensbeziehung (Luhmann, 2000).¹ Vertrauen kann dabei nicht gefordert werden, es will geschenkt und angenommen sein (Luhmann, 1973a).

Gemäß Rousseau (1989) entsteht aus der Annahme, dass ein Interaktionspartner aufgrund seines Vertrauensbeitrages das Gegenüber zu Reziprozität und damit einer Gegenleistung verpflichtet, ein sogenannter „psychologischer Vertrag“. Dieser besteht im Unternehmenskontext beispielsweise aus Verpflichtungen und Erwartungen die über den reinen Arbeitsvertrag hinausgehen und den Austausch in der Beschäftigtenbeziehung zwischen Mitarbeiter und Unternehmen beschreiben (Robinson, 1996). Zentrale Fragestellungen eines psychologischen Vertrages sind in diesem Zusammenhang z.B.: Wie sicher ist der Arbeitsplatz, wie viel Einsatz und Leistung wird erwartet, wie sehr werden Kompetenzen weiterentwickelt, wie gerecht ist die Entlohnung, oder wie viel zeitliches Engagement wird über die geregelte Arbeitszeit hinaus erwartet (Raeder & Grote, 2012)? Entscheidend hierbei ist, dass sowohl das psychologische Versprechen als auch die Wahrnehmung der Vertragserfüllung oder eben –nicht-erfüllung stark subjektiv geprägt und nicht einklagbar sind – das Verständnis einer Vertragspartei muss nicht mit dem Verständnis der anderen Partei übereinstimmen (Rousseau, 1989; Robinson, 1996; Kramer, 1999). Im Sinne der psychologischen Vertragstheorie ist zudem weniger relevant, inwiefern Zusagen von Seiten der Interaktionspartner objektiv erfolgt sind, sondern lediglich, ob diese subjektiv wahrgenommen wurden (Rousseau, 1989). Kritiker der Theorie des psychologischen Vertrages postulieren, dass einem psychologischen Vertragsbruch lediglich unerfüllte Erwartungen zugrunde liegen (Wagenblast, 2012). Die Vertreter der psychologischen Vertragstheorie gehen hingegen davon aus, dass der Effekt eines psychologischen Vertragsbruchs neben unerfüllten Erwartungen auch eine Erosion des Vertrauens und damit der Beziehungsgrundlagen der Interaktionsparteien mit sich bringt (Raeder & Grote, 2012). So konstatiert Rousseau (1989): „The intensity of reaction [to violation] is directly attributable not only to unmet expectations of specific rewards or benefits, but also to more general beliefs about respect of persons, codes of conduct and other patterns of behavior associated with relationships involving trust.“ (Rousseau, 1989, S. 129).

Reduktion von Komplexität

Eine weitere Funktion von Vertrauen, hinsichtlich welcher weitgehender Konsens in der Vertrauensforschung besteht, ist schließlich die Reduktion von Komplexität (Luhmann, 2000; Schweer, 2010). Aufgrund der Komplexität sozialer Umwelt ist es dem Menschen nicht möglich, alle potentiell zur Verfügung stehenden Informationen aufzunehmen und zu verarbeiten. Es bedarf daher eines Reduktionsmechanismus, um Handlungsunfähigkeit zu vermeiden (Wagenblast, 2012; Banzhaf & Kuhnle, 2006). „Man schließt durch Vertrauen gewisse Entwicklungsmöglichkeiten von der Berücksichtigung aus. Man neutralisiert gewisse Gefahren, die nicht ausgeräumt werden können, die aber das Handeln nicht irritieren sollen.“ (Luhmann,

¹ Die Reziprozität von Vertrauen kann zwar nicht zwingend angenommen werden, es gibt aber eine generelle Tendenz zu Reziprozität (Blomqvist, 1997).

2000, S. 30). Die komplexitätsreduzierende Eigenschaft von Vertrauen ist fundamental: Ohne Vertrauen würde es niemand wagen, einen Brief in den Briefkasten einzuwerfen, sich im Straßenverkehr zu bewegen oder auf der Basis von Monatslöhnen zu arbeiten – ohne ein Mindestmaß an Vertrauen kann somit keine Alltagssituation bewältigt werden und kein gesellschaftliches System funktionieren (Schweer & Thies, 2003; Wagenblast, 2012).

2.3 Einflussgrößen im Vertrauenskontext: Vertrauensgeber, Vertrauensnehmer und Vertrauenssituation

Abbildung 1 verdeutlicht die an einem Vertrauensprozess beteiligten Parameter: Der Vertrauensgeber, der vertraut, der Vertrauensnehmer, dem Vertrauen entgegen gebracht wird, sowie die Vertrauenssituation, in welcher der Vertrauensprozess eingebettet ist (Müthel, 2006).

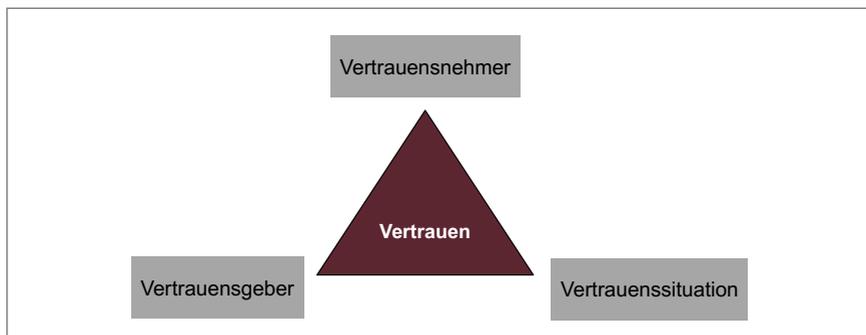


Abbildung 1: Parameter des Vertrauens;

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Müthel (2006), S. 64.

Der **Vertrauensgeber** ist derjenige Interaktionspartner im Vertrauensprozess, der sich letztendlich für oder gegen ein vertrauensvolles Verhalten, und damit für das Eingehen einer risikanten Vorleistung gegenüber dem Vertrauensnehmer entscheidet. Entscheidungsdeterminierendes Kriterium ist dabei die Persönlichkeit des Vertrauensgebers, die sich sowohl in dessen dispositiver Vertrauens- als auch Risikoneigung widerspiegelt. Die Vertrauensneigung beschreibt in diesem Zusammenhang einen auf Persönlichkeit als auch auf kultureller Herkunft und Erfahrung basierenden persönlichen, recht stabilen Charakterzug eines Individuums, zunächst vertrauensvoll auf Interaktionspartner zuzugehen und diesen einen Vertrauensvorschuss zu gewähren. Einzelerfahrungen mit Interaktionspartnern werden schließlich generalisiert und zu einer kontextunabhängigen Erwartungshaltung verallgemeinert (Müthel, 2006). Neben der Vertrauensneigung stellt auch die Risikoneigung eines Individuums eine relativ stabile Persönlichkeitseigenschaft dar. Diese spiegelt sich sowohl in der Wahrnehmung von

Risiko, als auch im Umgang mit risikoprägten Situationen wider; je nach risikofreudiger oder aber risikoaverser Einstellung werden bei der Analyse und Bewertung einer Vertrauenshandlung negative Konsequenzen schwächer bzw. stärker bemessen (Köszegi, 2001). Risikofreudige Personen neigen selbst bei einer hohen Evaluation des subjektiven Risikos zu vertrauensvollem Verhalten - insbesondere dann, wenn sie zudem über einen hohen Grad an Vertrauensneigung verfügen (Müthel, 2006).

Neben dem Vertrauensgeber ist als weitere Partei ein **Vertrauensnehmer** in die Vertrauensentscheidung bzw. den Vertrauensprozess involviert. Ihm gegenüber geht der Vertrauensgeber eine risikobehaftete Vertrauensvorleistung ein, da er bei nicht reziprok erwidertem Verhalten des Vertrauensnehmers durch diesen geschädigt werden kann (Mayer, Davis & Schoorman, 1995). Die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit des Vertrauensnehmers bezieht sich auf spezifische Persönlichkeits- bzw. Organisationsmerkmale, welche allgemein als vertrauensfördernd betrachtet werden. Obwohl diese Merkmale auf einer subjektiven Wahrnehmung und Einschätzung des Vertrauensgebers beruhen, geben sie doch eine Tendenz über die Wahrscheinlichkeit einer positiven, reziproken Reaktion des Vertrauensnehmers (Müthel, 2006). Auf die Thematik, woran konkret ein Vertrauensgeber die Vertrauenswürdigkeit eines Vertrauensnehmers festmacht, wird im weiteren Verlauf der Arbeit näher eingegangen.

Die dritte Einflussgröße im Vertrauensprozess, neben Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer, ist schließlich die spezifische **Situation**, in welcher vertrauensvolles Verhalten zur Disposition steht (McKnight, Cummings & Chervany, 1998). Die Vertrauenssituation wird dabei durch jene Faktoren beschrieben, die den Kontext des Vertrauensprozesses ausmachen, so z.B. die Qualität und Dauer der Interaktionsbeziehung, das Ausmaß der subjektiven Chancen und Risiken sowie den entsprechenden Handlungsalternativen von Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer (Köszegi, 2001; Müthel, 2006). Dieser Kontext wird dabei maßgeblich durch die etwaigen Normen, welche zwischen den Interaktionspartnern explizit oder auch stillschweigend vereinbart wurden, bestimmt. Hierzu zählen zum einen soziale Normen, geprägt durch die persönlichen Werte der Handlungspartner, verhaltensorientierte Normen, welche Verhaltensweisen im persönlichen Miteinander festlegen, sowie prozedurale Normen, die die Vorgehensweise bei der Bearbeitung gemeinsamer Aufgaben regeln (Müthel, 2006).

Die benannten Einflussgrößen einer Situation des Vertrauens – Vertrauensgeber, Vertrauensnehmer und Vertrauenssituation – beschreiben wie vorgestellt einen statischen Vertrauenszustand. Letztendlich handelt es sich bei Vertrauen jedoch vielmehr um einen dynamischen Prozess, weshalb die Betrachtungsweise erweitert werden soll. „Aus Gebersicht ist Vertrauen nicht etwas selbstlos und menschenfreundlich Geschenkes, sondern ein Tausch- und Beziehungsangebot“, das angenommen eine Verpflichtung begründet (Neuberger, 2006, S. 36). So rücken beim Vertrauensentwicklungsprozess wiederkehrende Vertrauensentscheidungen der Interaktionspartner im zeitlichen Rahmen ihrer Kooperation in den Vordergrund (Vittar, 2008; Kroeger, 2011; Neuberger, 2006). Abbildung 2 veranschaulicht, dass eine gegenseitige Vertrauensbeziehung immer dann gegeben ist, wenn sich im Laufe der Entwicklung des ge-

gegenseitigen Vertrauens die Rollen des „Senders“ von Vertrauen (Vertrauenssubjekt) und des Empfängers von Vertrauen (Vertrauensobjekt) fortwährend abwechseln (Bartelt, 2011).

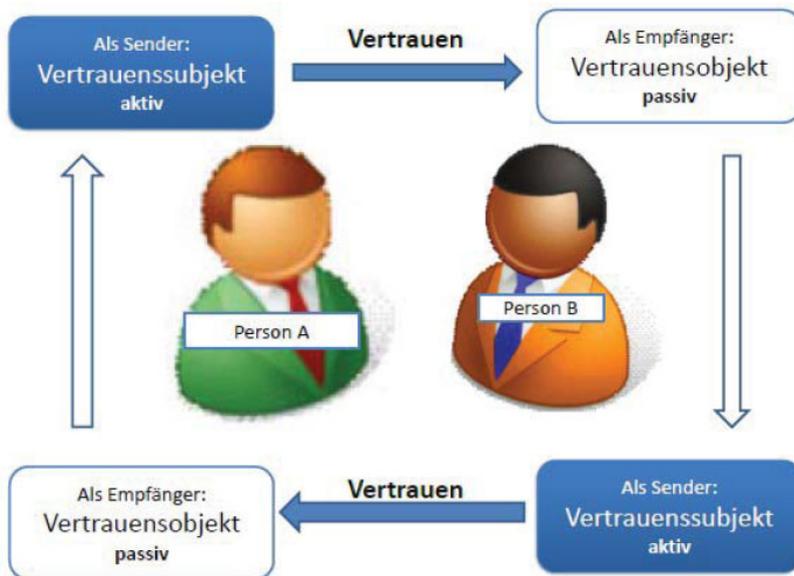


Abbildung 2: Gegenseitiges Vertrauen – Vertrauenssubjekt und Vertrauensobjekt;

Quelle: Bartelt (2011), S. 39.

„Ausgehend von der subjektiv wahrgenommenen Vertrauenswürdigkeit des Vertrauensnehmers [also der Vertrauenserwartung an den Interaktionspartner] trifft der Vertrauensgeber in Abhängigkeit seiner eigenen Persönlichkeit (dispositionale Vertrauens- und Risikoneigung) und der Vertrauenssituation (soziale, prozedurale, verhaltensorientierte Normen, subjektives Chancen-Risikoprofil) eine Vertrauensentscheidung“ (Müthel, 2006, S. 68). Diese Vertrauensentscheidung kann schließlich in eine Vertrauenshandlung münden, dies ist jedoch nicht zwingend der Fall (vgl. Abb. 3). Bei einer positiven Entscheidung für die Vertrauenshandlung evaluiert der Vertrauensgeber das im Anschluss an seine Handlung erfolgte Verhalten des Vertrauensnehmers – also dessen potentielle Erwidierung vertrauensvollen Verhaltens – und passt seine wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit des Vertrauensnehmers gegebenenfalls an (Müthel, 2006). Diese Bewertung dient damit als Grundlage für eine weiter fortschreitende reziproke Vertrauensentwicklung der Parteien. Über den Zeitablauf der Interaktion und damit

einhergehenden Vertrauensentscheidungen und -handlungen festigt sich schließlich der Eindruck erfahrener Vertrauenswürdigkeit zwischen den Handlungspartnern, sodass sich eine Verhaltensstabilität und –vorher-sehbarkeit einstellt – die bis zu einem gewissen Grade gar situationsunabhängig ist (Müthel, 2006).

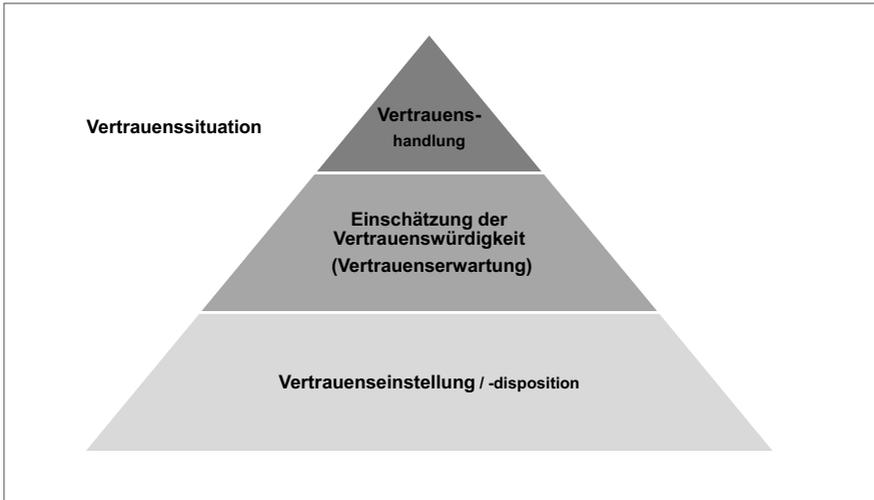


Abbildung 3: Prozessmodell der Vertrauenshandlung;

Quelle: Eigene Darstellung.

Es konnte aufgezeigt werden, dass sowohl personale als auch situative Einflussgrößen einen maßgeblichen Einfluss auf den Vertrauensentwicklungsprozess nehmen. Das folgende Kapitel 2.4 soll daher einen tiefgehenden Überblick der bedeutendsten Modelle, Konzepte und Konzeptualisierungen der Vertrauensforschung hinsichtlich dieser relevanten Parameter geben.

2.4 Zentrale Modelle und Konzeptualisierungen von Vertrauen

Die zahlreichen Erklärungsansätze, Konzepte und Modelle zu Vertrauen und dessen Entstehungsbedingungen haben sich im Laufe der Zeit gewandelt. Frühe psychologische Forschungsansätze betrachten Vertrauen wissenschaftstheoretisch entweder als personale (z.B. Erikson, 1963, 1966, 1968, 1971; Rotter, 1967, 1971, 1980) oder aber als situative Variable (z.B. Deutsch, 1960, 1973) (Kapitel 2.4.1). Diese Ansätze spielen bis heute eine wichtige Rolle in der Vertrauensliteratur und bilden in ihrer Kombination die Grundlage für diverse integrative Ansätze (z.B. Schweer & Thies, 2003; McKnight & Chervany, 2001; McKnight et al.,

1998; Mayer, Davis & Schoorman, 1995), welche im weiteren Unterkapitel 2.4.2 vorgestellt werden.

2.4.1 Frühe psychologische Forschungsansätze – Vertrauen als personale oder situative Variable

Einige Vertrauentheorien begreifen Vertrauen als personale Variable im Sinne einer stabilen Persönlichkeitseigenschaft – so z.B. die tiefenpsychologische Konzeption von Erikson (1963, 1966, 1968, 1971) sowie der lerntheoretische Ansatz von Rotter (1967, 1971, 1980).

Nach Erikson (1968, 1971) bildet sich Vertrauen (oder Misstrauen) in der Auseinandersetzung mit relevanten Mitmenschen (z.B. den Eltern) heraus. Dabei geht er im Rahmen seiner tiefenpsychologischen Auffassung davon aus, dass jedes Individuum in Abhängigkeit der Qualität mütterlicher (bzw. elterlicher) Bindung und Betreuung in den ersten zwei Lebensjahren ein Ur-Vertrauen oder Ur-Misstrauen entwickelt (Neubauer, 2010; Kessel, 2006). Das Ur-Vertrauen symbolisiert dabei ein Grundgefühl des Kindes, sich auf seine Bezugsperson(en) sowie auch auf die Welt insgesamt verlassen zu können und stellt der Theorie Eriksons zufolge eine Voraussetzung der Reifung persönlichen Identität dar. Versäumnisse oder Schäden in dieser Phase frühkindlicher Entfaltung können in späteren Entwicklungsstadien kaum ausgeglichen oder korrigiert werden (Erikson 1968, 1971).

Rotter (1971, 1980, 1981), ein Vertreter des kognitiven Behaviorismus, begreift Vertrauen hingegen lerntheoretisch als eine generalisierte Erwartung einer Person gegenüber ihren Mitmenschen, dass diese sich zuverlässig verhalten. Im Laufe der jeweils individuellen sozialen Lerngeschichte erlebt das Individuum, ob es sich auf die Aussagen und Versprechen Anderer verlassen kann und entwickelt auf diesem Wege eine Vertrauensdisposition. Damit resultiert Vertrauen Rotter (1980) zufolge aus wiederholten Erfahrungen mit Personen, welche sich in Interaktionen jeweils als aufrichtig erwiesen haben, und es entsteht die Erwartung, dass diese konkreten Personen auch in Zukunft ihr Versprechen halten werden. Die erlernte Erfahrung wird schließlich auf andere Personen übertragen, wodurch sich ein generalisiertes Vertrauen herausbildet (Rotter 1981). Entsprechend beschreibt Rotter (1980) Vertrauen als ein gelerntes Verhalten, das als ein relativ stabiles Persönlichkeitsmerkmal aufgefasst werden kann (Rotter, 1980; Petermann, 1996). Auf Grundlage dieser Annahmen entwickelte Rotter (1980) seine *Interpersonal Trust Scale*, welche die Ausprägung des Vertrauens eines Individuums misst. Obwohl das Instrument aufgrund seiner postulierten Eindimensionalität – Vertrauen als zeitlich konstantes Persönlichkeitsmerkmal – vielfach kritisiert wurde (z.B. Kaplan, 1973; Wright & Tedeschi, 1975), wird es doch bis heute angewandt, um Unterschiede zwischen mehr oder weniger vertrauensvollen Individuen auszumachen – und findet in Form einer weiterentwickelten Kurzsкала methodisch auch in der vorliegenden Arbeit Anwendung (vgl. Kapitel 5).

Luhmann (2000) nennt lerntheoretisch weiterhin Selbstvertrauen als eine wesentliche Voraussetzung, um den Vertrauens-Lernprozess erfolgreich zu gestalten: „Eine allgemeine Lebenserfahrung lehrt, dass Menschen ebenso wie Sozialsysteme eher vertrauensbereit sind, wenn sie über innere Sicherheit verfügen, wenn ihnen eine Art Selbstsicherheit innewohnt, die sie befähigt, etwaigen Vertrauensenttäuschungen mit Fassung entgegen zu sehen, ohne sie als nur vorstellbare Möglichkeit schon jetzt zur Handlungsgrundlage zu machen. (...) In diesem Sinne wird nicht selten auch von „Selbstvertrauen“ als Grundlage allen „echten“ Vertrauens gesprochen“ (Luhmann, 2000, S. 48; Bartelt, 2011).² Selbstvertrauen, also die Fähigkeit sich Ziele zu setzen und sie zu erreichen, Versprechen zu halten und Worten Taten folgen zu lassen, bezeichnet somit das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und den Erfolg des eigenen Handelns – und bildet nach Luhmann (2000) eine Voraussetzung Vertrauensbeziehungen einzugehen und wirksam zu gestalten (Luhmann, 2000; Covey & Merrill, 2006).

In starkem Kontrast zu den Theorien von Rotter (1971, 1980, 1981) und Erikson (1963, 1966, 1968, 1971) steht die Auffassung von Deutsch (1958, 1973) – eine Vertrauenshandlung wird hier nicht durch personale Faktoren bestimmt, sondern resultiert aus einer spezifischen Situation. Die Theorie Deutschs (1958) basiert dabei auf einem rationalen Menschenbild: Aufgrund sorgfältiger Abwägungen der positiven wie negativen Konsequenzen einer Handlung ist das Individuum bestrebt, optimale Entscheidungen zu fällen. Um seine Theorie zu überprüfen arbeitete Deutsch mit spieltheoretischen Anordnungen, insbesondere mit dem Gefangenendilemma-Spiel. Dieser experimentelle Ansatz kann in Kürze wie folgt beschrieben werden: Es stehen hierbei die Versuchspersonen vor der Entscheidung, einen kooperativen oder einen kompetitiven Spielzug zu wählen. Wählen beide Spielpartner einen kompetitiven Spielzug, so verlieren beide. Wählt der erste Spieler einen kooperativen und der zweite Spieler einen kompetitiven Spielzug, so tritt für den ersten Spieler ein größtmöglicher Schaden und für den zweiten Spieler ein größtmöglicher Gewinn auf. Kooperieren beide Spieler, so erzielen sie nur mittlere Gewinne (Murnighan, Malhotra & Weber, 2004; Schwegler, 2008; Neuberger, 2006). Deutsch setzt nun einen kooperativen Spielzug mit Vertrauen gleich und folgert, dass die Entscheidung für oder gegen einen solchen kooperativen (vertrauensvollen) Spielzug von der subjektiv wahrgenommenen Wahrscheinlichkeit des Auftretens einer positiven oder negativen Konsequenz abhängt (Deutsch, 1958, 1973).

Die Tatsache, dass von der Wahl einer kooperativen Handlungsalternative auf das zugrundeliegende Vertrauen geschlossen wird, ist der Hauptkritikpunkt an der Validität der Theorie Deutschs (Schweer & Thies, 2003; Manz, 1980). Bereits die Gleichsetzung der Konstrukte Kooperation und Vertrauen ist fragwürdig (hierzu mehr in Kapitel 2.5). Die Entscheidung für einen kooperativen Spielzug kann neben einer Vertrauenshandlung auch taktisch, aus Naivität oder aufgrund sozialer Anpassung bedingt sein. Weiterhin beeinflusst die antizipierte Ent-

² Andererseits postulieren einige Autoren, dass Selbstvertrauen nur gelernt werden kann, wo Vertrauen erwiesen wird – es wird deutlich, dass es sich bei Vertrauen um einen Lernkreislauf handelt (Bartelt, 2011; Kwant, 1965).

scheidung des Mitspielers die eigene Wahl für oder gegen einen kooperativen Spielzug: Allein die Erwartung, dass sich der Mitspieler nicht kooperativ verhalten könnte, veranlasst den Mitspieler gegebenenfalls zu einem kompetitiven Spielzug (Gambetta, 2001). Nicht zuletzt stellt das Gefangenendilemma eine künstliche Spielsituation dar, welche nicht durch externe Faktoren beeinflusst wird; das Verhalten der Spielpartner bleibt folgenlos (Manz, 1980).

2.4.2 Zeitgenössische integrative und differentielle Forschungsansätze

Zeitgenössische Forschungsansätze zum Thema Vertrauen versuchen den dargestellten Fokus auf jeweils eine einzige Variable aufzuheben, indem sie sowohl personale als auch situative Einflussgrößen in ein integratives, differentielles Modell übernehmen (z.B. Schweer & Thies, 2003; Mayer, Davis & Schoorman, 1995; McKnight, Cummings & Chervany, 1998).

Viel Beachtung in der Forschergemeinde findet beispielsweise die differentielle Vertrauens-
theorie von Schweer (1997), welche als integrativer, differentialpsychologischer Ansatz die situativen und personalen Aspekte von Vertrauen verbindet. Schweer (1997) geht hierbei von der Annahme aus, dass es keine generellen Faktoren gibt, die für alle Individuen in jeder Situation die Entwicklung bzw. Nicht-Entwicklung von Vertrauen prognostizieren lassen (Schweer, 1997). Die personale Variable wird dabei mit den distinkten Konzepten der *individuellen Vertrauens-tendenz* und der *impliziten Vertrauens-theorie* berücksichtigt; daneben wirken situative Parameter auf Art und Ausmaß der Vertrauensgenese ein (Schweer, 1997). Die *individuelle Vertrauens-tendenz* umfasst „die Überzeugung einer Person, inwieweit Vertrauen in einem spezifischen Lebensbereich überhaupt möglich ist - unabhängig davon, ob in diesem Lebensbereich tatsächlich Vertrauen erlebt wird“ (Schweer & Thies, 2003, S. 8). Schweer (1996) argumentiert, dass Vertrauen sukzessive für weniger möglich gehalten wird, je weiter man sich vom „sozialen Nahraum“ (Familie, Freunde) entfernt (Schweer, 1996). Des Weiteren unterscheiden sich Menschen dahingehend, inwieweit sie Vertrauen zu bestimmten Personengruppen, wie zum Beispiel einem Arzt oder dem eigenen Partner, generell für möglich halten; dieses Phänomen bezeichnet Schweer (1996) auch als interindividuelle Variabilität in der Vertrauens-tendenz (Schweer, 1996).

Die zweite Annahme der differentiellen Vertrauens-theorie, die *implizite Vertrauens-theorie*, besagt, dass Menschen unterschiedliche Vorstellungen dahingehend besitzen, wie sich ein Interaktionspartner prototypisch in bestimmten Lebensbereichen verhalten sollte, damit man Vertrauen zu ihm fassen kann, bzw. ihn als vertrauenswürdig erachtet. Dabei spricht Schweer (1997) dem Erstkontakt mit einer Person eine besondere Bedeutung zu – denn bereits hier steuert die implizite Vertrauens-theorie die Eindrucksbildung: Sowohl die situativen als auch die wahrnehmbaren Merkmale des Gegenübers werden mit der eigenen impliziten Vertrauens-theorie – dem eigenen Prototypen eines vertrauenswürdigen Interaktionspartners – abgeglichen. Bei einem positiven Vergleich erlebt das Individuum *Vertrauens-konkordanz*, bei einer Diskrepanz zwischen normativer Erwartung und der erlebten Realität spricht man von

Vertrauensdiskordanz. Da es sich bei einer Vertrauenseinschätzung nicht um ein reines Wahrnehmungsphänomen handelt, sondern diese immer auch eine Handlungsplanung vorbestimmt, ist der Abgleich folgenreich, in dem er die Weichen für nachfolgende Handlungsmuster legt (Schweer, 1997; Schweer, 2010; Jammal, Leistikow & Kilian-Yasin, 2010). Vertrauenskonkordanz führt gemäß Schweer & Thies (2006) schließlich zu einer progressiven Vertrauensentwicklung im Sinne einer Intensivierung des erlebten Vertrauens zum Interaktionspartner, wohingegen Vertrauensdiskordanz ein retrogressives und damit reduziertes Vertrauensurteil bestimmt. Zusammenfassend kommt es zu einer positiven Vertrauensentwicklung, sofern eine Passung zwischen den individuellen normativen Erwartungen einer Person und den wahrgenommenen Merkmalen und Verhaltensweisen eines Interaktionspartners vorliegt (Schweer & Thies, 2006).

Ein weiteres viel zitiertes Beispiel für einen integrativen Forschungsansatz des Vertrauens findet sich bei Mayer, Davis & Schoorman (1995), deren Modell aus drei Variablen besteht: Den „Charakteristiken des Vertrauensnehmers“ und den „Charakteristiken des Vertrauensgebers“ als personale Variablen, sowie den „Risiken“ als situative Variable. Der Vertrauensgeber wird dabei mit der „propensity to trust“ charakterisiert, d.h. der individuellen, durch frühere Erfahrungen geprägten Bereitschaft anderen Individuen zu vertrauen. Als relevante Charakteristiken des Vertrauensnehmers werden Integrität, fachliche Kompetenz und Wohlwollen genannt. Eine Vertrauenshandlung tritt schließlich ein, wenn angesichts des vorhandenen und wahrgenommenen Risikos ausreichende Vertrauensbereitschaft (propensity to trust) aktiviert, und der Interaktionspartner als vertrauenswürdig (integer, fachlich kompetent und wohlwollend) wahrgenommen wird (Mayer, Davis & Schoorman, 1995; Schwegler, 2008).

2.5 Ab- und angrenzende Konzepte zum Konstrukt Vertrauen

Der Definition einer Begrifflichkeit hilft es häufig aufzuzeigen, was diese gerade nicht bedeutet – so sollen im Folgenden wesentliche ab- und angrenzende Konzepte des Vertrauens kurz vorgestellt und erläutert werden.

Misstrauen

Deutsch (1960) und auch Rotter (1967, 1971, 1980) stellen Vertrauen als das Gegenteil von Misstrauen dar und beschreiben die Konstrukte als die beiden Extreme derselben Dimension. Neuere Forschungen hingegen argumentieren, dass die Konstrukte Vertrauen und Misstrauen auf unterschiedlichen Dimensionen anzusiedeln sind und gar simultan existieren können (McKnight & Chervany, 2001; Sitkin & Roth, 1993; Lewicki, McAllister & Bies, 1998). Schwegler (2008) konstruiert in diesem Zusammenhang das Beispiel, dass einem Arbeitskollegen in Bezug auf seine Fachkompetenz vertraut, im Hinblick auf den diskreten Umgang mit sensiblen Informationen aber durchaus misstraut werden kann. Auch Schweer (1999) zeigt in einer empirischen Analyse, dass die Reduktion von Vertrauen nicht zwangsläufig zu der Ent-

stehung von Misstrauen führt, sondern es sich vielmehr um zwei unterschiedliche Phänomene handelt, deren jeweiliger Gegenpol als Nicht-Vertrauen und Nicht-Misstrauen zu sehen ist.

Nicht-Vertrauen oder auch indifferentes Vertrauen äußert sich in einer emotionslosen, indifferenten Haltung der Verhaltenspartner. Ein vertrauensförderndes Verhalten ist in diesem Falle nur zu erwarten, sofern sich der jeweilige Verhaltenspartner hieraus einen (persönlichen) Vorteil verspricht; und ist somit ausschließlich einer „einseitig-rationalen, gewinn-maximierenden Handlungsmaxime“ unterworfen, sodass die positiven Gesichtspunkte eines vertrauensfördernden Verhaltens im Sinne einer wohlwollenden Kooperation nicht zum Tragen kommen (Müthel, 2006, S. 59).

Im Gegensatz zu Nicht-Vertrauen weist nun Misstrauen eine negative Erwartungshaltung gegenüber dem Verhaltenspartner auf. Diese spiegelt sich in der Antizipation und Prävention schädigender Verhaltensweisen des Gegenübers, beispielsweise in Form von Verslossenheit, Manipulation, Argwohn, Verunsicherung oder Getäuschtheit (Krystek & Zumbrock, 1993). Wie das Vertrauen besitzt auch Misstrauen eine komplexitätsreduzierende Wirkung (Luhmann, 2000), allerdings steht es unter dem Eindruck emotionaler, krampfhafter Gespanntheit (Müthel, 2006) und birgt auch im beruflichen Kontext eine Reihe negativer Einflüsse. Bedingt durch beispielsweise die Nicht-Akzeptanz gegenseitiger Abhängigkeit, der Angst vor Missbrauch einer Selbstöffnung, der nichtvorhandenen Bereitschaft richtige und pünktliche Informationen bereit zu stellen oder dem Versuch den Einfluss des Partners zu reduzieren, wird der kommunikative Austausch der Interaktionspartner sowohl in qualitativer Hinsicht (Missverständnisse, Qualität ausgetauschter Informationen) als auch in quantitativer Hinsicht (Anzahl der Kontakte) reduziert. Darüber hinaus führt eine Misstrauensbeziehung zu nachlassender Kooperationsbereitschaft, verringert die zur kreativen Entfaltung notwendigen Verhaltensspielräume und verlängert den für die Erarbeitung von Problemlösungen benötigten Zeitraum aufgrund aufwendiger Kontrollsysteme, sodass schließlich die Produktivität eines Teams insgesamt sinkt. Nicht zuletzt wirkt Misstrauen als kontinuierlicher Stressfaktor, der die Parteien zu dauernder Abwehrbereitschaft zwingt, was schließlich in einer emotionalen Dauerbelastung und der Abnahme der Arbeitsmotivation resultiert (Krystek & Zumbrock, 1993; Tschannen-Moran & Hoy, 2000). Misstrauen stellt demzufolge ein Schlüssel-Problem in Unternehmen dar, als es zu abnehmender Produktivität und somit zu negativen Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg beitragen kann.

Hiervon abzugrenzen ist allerdings ein von Kramer (1994) als „rationales Misstrauen“ betiteltes Verhalten. Ein solches umgangssprachlich auch als „gesundes Misstrauen“ bezeichnete Misstrauen erwächst aus der Erfahrung mit dem Interaktionspartner als die generalisierte Erwartung, dass man diesem nicht vertrauen kann (Kramer, 1994). Somit kann durchaus auch ein fehlendes („gesundes“) Misstrauen den Unternehmenserfolg negativ beeinflussen (Graeff, 1998).

Zuversicht, Hoffnung und Vertrautheit

In Abgrenzung zur Begrifflichkeit Vertrauen führt Luhmann (2000, 2001) das Konstrukt der Zuversicht ein, wobei sich beide Terme auf Erwartungen beziehen, welche enttäuscht werden können. Von Zuversicht kann dann gesprochen werden, wenn die Möglichkeit einer Enttäuschung gering ist; ohne Zuversicht entstünden unbestimmte Angst und lähmende Panik (Osterloh & Weibel, 2006; Gilbert, 2006). Vertrauen hingegen bedeutet, dass negative Alternativen einer Situation ernsthaft in Betracht gezogen werden, es setzt ein vorangegangenes Engagement und eine Risikosituation voraus (Luhmann 2000, 2001). So benutzen wir beispielsweise zuversichtlich das Flugzeug, ohne einen möglichen Absturz einzukalkulieren – aber es ist eine Vertrauenssache, ob und wie viel Geld wir unserem langjährigen Anlageberater anvertrauen. Das und Teng (1998) siedeln Zuversicht hingegen zwischen den Konstrukten Vertrauen und Kontrolle an, indem sie argumentieren, dass Zuversicht entweder durch Vertrauen oder aber durch Kontrolle erzeugt werden kann.

Von Hoffnung anstatt von Vertrauen muss gesprochen werden, wenn sich eine Person in einer Situation befindet, in der sie sich weder für noch gegen eine Vertrauenshandlung entscheiden kann, da exogene Risiken vorherrschen (Neuberger, 2006; Eichinger, 2010). Dies bedeutet, dass sich die Situation in einer bestimmten Art und Weise verändern wird, ohne dass eine Einflussnahme hierauf möglich wäre – beispielsweise die Hoffnung darauf, dass der diesjährige Sommer nicht verregnet wird (Vittar, 2008). Vertrauen hingegen bezieht sich auf endogene Risiken, welche sich aus der Abhängigkeit von Entscheidungen, Handlungen und Motiven der Interaktionspartner ergeben (Ripperger, 1998). Beispielsweise vertrauen wir unserem Börsenhändler eine bestimmte Geldsumme an und gehen das Risiko ein, dass er durch seine Entscheidungen unser Kapital verringert (Osterloh & Weibel, 2006).

Vertrautheit schließlich basiert nach Meifert (2001) auf Bekanntem, wobei eine vertraute Welt relativ sichere Erwartungen ermöglicht. Es wird unterstellt, dass sich das Bekannte fortsetzen wird. Unter Vertrautheit zu leben heißt damit, Entscheidungsmöglichkeiten auszublenden und sie als Konstante anzusehen (Geramanis, 2006). Vertrauen baut auf Vertrautheit auf, denn ohne Vorerfahrungen kann man lediglich „blindes“ Vertrauen schenken (Osterloh & Weibel, 2006; Bohn, 2007; Neuberger, 2006).

Kooperation

Auch die Konstrukte Vertrauen und Kooperation hängen eng zusammen. Vertrauen führt häufig zu Kooperation, vielfach entsteht eine Kooperation jedoch auch ohne Vertrauen (Hardin, 2004; Mayer, Davis & Schoorman, 1995). So gibt es beispielsweise im Geschäftsleben häufig strategische Zweckverbindungen, welche funktionieren, obwohl sie von Misstrauen geprägt sind bzw. sich die Kooperationspartner feindlich gegenüber stehen.

Entscheidende Ursache für eine Zusammenarbeit bzw. Kooperation ohne Vertrauensbeziehung ist meist die Furcht vor Sanktionen. Eine solche auf „Abschreckung“ basierende Kooperation entsteht immer dann, wenn ein umfangreiches Kontrollsystem vorhanden ist, welches

das Problem der Kooperation ganz ohne Vertrauen zu lösen vermag (Osterloh & Weibel, 2006, S. 39). Auf Abschreckung basierende Kontrollsysteme sind vielmals – im positiven Sinne – sogar unverzichtbar, vor allem bei Interessenkonflikten zwischen sehr ungleichen Parteien, z.B. zwischen Bürger und Staat oder auch zwischen Angestelltem und Vorgesetztem (Cook, Hardin & Levi, 2005). Ohne formale Kontrolle und der Bestrafung von Machtmissbrauch käme in diesen Beziehungskonstrukten keine Kooperation zustande – zum Nachteil aller Beteiligten. Dies zeigt sich beispielsweise in Staaten ohne funktionierendes Rechtssystem oder in Unternehmen ohne geeignete Corporate Governance (Osterloh & Weibel, 2006). Die Beispiele veranschaulichen die Abgrenzung der Begrifflichkeiten „Vertrauen“ und „Kooperation“ – Formen der Kooperation sind demzufolge auch ohne Vertrauen möglich.

Abschließend kann festgehalten werden, dass wie bereits bei der Darstellung des Konstrukts Vertrauen, auch bei der Konzipierung der vorgestellten an- und abgrenzenden Begrifflichkeiten eine gewisse Komplexität bzw. Konfusion im Hinblick auf eine eindeutige Definition vorherrschen.

2.6 Die Dynamik von Vertrauen im Zeitverlauf

Die Zeit ist eine wesentliche Kontextbedingung im Zusammenhang mit Vertrauen - sowohl bei dessen Entstehung, als auch im Entscheidungsprozess zu vertrauen (Schoorman, Mayer & Davis, 2007; Bangert, 2006). Die „zeitlichen“ Bedingungen ergeben sich dabei sowohl aus der physikalischen Größe Zeit als auch aus der subjektiven Wahrnehmung von Zeit, dem Eindruck von Gleichzeitigkeit und weiteren mit der Zeit kovariierenden Interaktionsmerkmalen (Bartelt, 2011). Wie bereits aufgezeigt werden konnte, sind im Vertrauensprozess iterative Vertrauensschritte in zeitlicher Abfolge notwendig: „Vertrauen braucht Zeit und entwickelt sich nicht unbedingt in die Richtung, die gewünscht ist; mit Enttäuschungen muss immer gerechnet werden, denn Vertrauen ist ja immer gradueller Natur“ (Götz, 2006, S. 70). Schweer (2008) formuliert treffend:

„Auch wenn für die Vertrauensentwicklung der Anfangskontakt eine prädestinierte Funktion besitzt (...), ist Vertrauen sicherlich nicht von Beginn an vorhanden, es muss sich über die Zeit etablieren. In der Regel entsteht eine vertrauensvolle Beziehung dadurch, dass einer der Interaktionspartner einen Vertrauensvorschuss gibt, ohne sich sicher sein zu können, ob das Vertrauen erwidert oder enttäuscht wird. Damit sich eine stabile Vertrauensbeziehung entwickeln kann, reicht jedoch eine singuläre Interaktionserfahrung mit dem Partner nicht aus. Die überdauernde Einstellung, dem Anderen vertrauen zu können, kann erst dann entstehen, wenn eine Reihe von (sich intensivierenden) Vertrauenshandlungen ausgetauscht worden sind (...); erst dann können sich die Partner der Vertrauenswürdigkeit des jeweils Anderen subjektiv sicher sein“ (Schweer, 2008, S. 14f.).

Lewicki und Bunker (1996) unterscheiden in ihrem dynamischen Stufenmodell des Vertrauens - angelehnt an die Theorie von Shapiro, Sheppard und Cheraskin (1992) - drei Grundlagen einer Vertrauensbeziehung und fokussieren dabei insbesondere auf die Veränderung eines Vertrauensverhältnisses im Zeitverlauf. Je nach Dauer und Intensität der Beziehung wandeln sich die Vertrauensgrundlage und damit auch die Vertrauensform, wobei folgende Vertrauensstufen postuliert werden: Berechnungsbasiertes Vertrauen (calculus-based trust), wissensbasiertes Vertrauen (knowledge-based trust) und identifikationsbasiertes Vertrauen (identification-based trust). Eine grafische Darstellung des Modells findet sich in Abbildung 4.

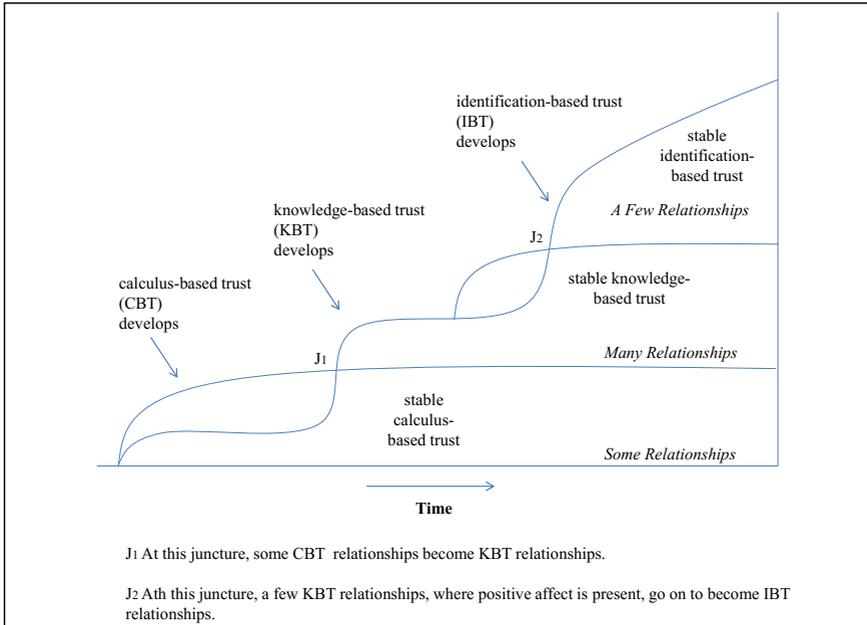


Abbildung 4: Stufenmodell zeitlicher Vertrauensentwicklung nach Lewicki & Bunker (1996);

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Lewicki & Bunker (1996), S. 124.

Die erste Stufe des Modells ist von austauschtheoretischen Kosten-Nutzen-Relationen bestimmt, basiert Vertrauen hier doch zunächst auf dem Prinzip von Kalkulation und Abschreckung (calculus-based trust). Häufig kommt eine Zusammenarbeit zu Beginn einer Beziehung in erster Linie aus situationsbasiertem Kalkül zustande – man unterstellt sich wechselseitiges Eigeninteresse (Osterloh & Weibel, 2006). Vertrauen stellt in diesem Zusammenhang eine positive Funktion des erwarteten Nutzens einer vertrauensvollen Zusammenarbeit dar, bzw. umgekehrt eine negative Funktion der erwarteten Kosten im Falle eines Vertrauensbruchs (Bierhoff & Rohmann, 2010; Williamson, 2009). Um Vertrauen auf dieser ersten Stufe zu

entwickeln, sind laut Lewicki und Bunker (1996) funktionierende Kontrollmechanismen, sowie die Überwachung der Aktionen der Interaktionspartner notwendig. Verletzt ein Partner das Vertrauen, so drohen Bestrafungen, weshalb die Autoren auch von *Abschreckungsvertrauen* sprechen (Lewicki & Bunker, 1996). Einige Autoren halten es für fraglich, dieser ersten Stufe bereits den Vertrauensbegriff zuzuweisen, denn im Sinne der Definition von Vertrauen als risikoreiche Vorleistung fehlt ein entscheidender Aspekt: Es wird beim berechnungsbasierten Vertrauen gerade kein Wagnis eingegangen, sondern das Risiko wird vollständig kalkuliert und durch Kontrollen abgesichert (Williamson, 2009; Dietz & Den Hartog, 2006; Osterloh & Weibel, 2006). Auch Schweer & Thies (2003) folgen dieser Argumentation – zwar impliziert ein Beziehungsbeginn ein Risiko, dieses wird jedoch durch Kontrollen und noch nicht durch Vertrauen minimiert.

Auf der zweiten Stufe des Vertrauensmodells nach Lewicki und Bunker (1996) basiert Vertrauen auf dem Wissen über den Interaktionspartner (knowledge-based trust). Wiederholte Begegnungen ermöglichen es dem Vertrauensgeber, den Vertrauensnehmer kennen zu lernen und dadurch besser einschätzen zu können – das Vertrauen basiert fortan auf den zugeschriebenen Persönlichkeitsmerkmalen (Osterloh & Weibel, 2006). Der Prozess der Vertrauensgenese wird dabei durch regelmäßige Kommunikation und freundschaftliche Bemühungen gefördert; die Beziehung wird emotionaler und das Verhalten des Interaktionspartners antizipierbar (Shapiro, Sheppard & Cheraskin, 1992). Die Vertrauensbeziehung fußt damit nicht mehr auf Kontrolle und Abschreckung, sondern es liegen nun bereits Informationen über den Partner aufgrund vorangegangener Erfahrungen vor. Die zweite Stufe des wissensbasierten Vertrauens ist somit bereits durch eine relativ stabile Vertrauensbasis charakterisiert, sodass inkonsistentes Verhalten des Interaktionspartners – sofern adäquat attribuiert und entschuldigt – nicht sofort zu einem vollständigen Vertrauensverlust führt (Schwegler, 2008).

Durch eine zunehmende Identifikation der Interaktionspartner mit den Bedürfnissen ihres Gegenübers verändert sich die Vertrauensgrundlage nochmals – es wird schließlich die dritte und höchste Stufe des Modells, das identifikationsbasierte Vertrauen (identification-based trust), erreicht. Die Kooperationspartner wissen nicht nur um die gegenseitigen Bedürfnisse, Werte und Normen, sondern sie identifizieren sich auch mit diesen (Lewicki & Bunker, 1996; Dietz & Den Hartog, 2006; Agarwal, 2013). In Organisationen ist das gemeinschaftliche Handeln tief verinnerlicht; vertrauenswürdige Verhalten ist zum festen Bestandteil der Situation geworden und wird als gegeben betrachtet. Dabei hat man eine klare Vorstellung darüber, was in der Gemeinschaft erwünscht ist und was nicht, man kennt die Erwartungen der Interaktionspartner und entwickelt eine starke emotionale Bindung, gegenseitige Sympathie und Verantwortungsgefühl (Lewicki & Bunker, 1996; Shapiro, Sheppard & Cheraskin, 1992; Osterloh & Weibel, 2006).

Das Modell von Lewicki und Bunker (2006) trägt dem Umstand Rechnung, dass die Genese von Vertrauen je nach Stadium anderen Dynamiken und Bedingungen unterliegt und verweist damit auf die „wachsende“ Qualität von Vertrauensbeziehungen im Zeitverlauf (Williams,

2001). Der *Übergang von berechnungsbasiertem zu wissensbasiertem Vertrauen* geschieht dabei fast nebenbei. Durch jeden weiteren Kontakt erhalten die Vertrauensparteien Informationen über die Motive und Fähigkeiten des jeweils anderen, welche schließlich die Grundlage des wissensbasierten Vertrauens bilden (Osterloh & Weibel, 2006). Einige Interaktionsbeziehungen schaffen diesen Sprung auf die nächste Vertrauensstufe jedoch nicht. Osterloh und Weibel (2006) nennen hierfür die folgenden Gründe:

Die Art und Weise der Zusammenarbeit macht keine höhere Form von Vertrauen notwendig. So können beispielsweise standardisierte und eindeutig messbare Tauschgeschäfte auch durch anonyme Markttransaktionen effizient abgewickelt werden.

Erhalten die Parteien bereits zu Beginn ihrer zeitlichen Interaktion negative Informationen über das Gegenüber, welche eine engere Verbindung als wenig ratsam erscheinen lassen, so kann dies zum Beziehungsabbruch führen.

Die Beziehung ist so stark formalisiert und reguliert, dass eine weitere Beziehungsentwicklung aufgrund dieser engen Rahmenbedingungen nicht möglich ist. Denn wissensbasiertes Vertrauen kann wie aufgezeigt nur entstehen, wenn der Vertrauensgeber überhaupt die Chance hat verletzlich zu sein. Nur dann kann er eine riskante Vorleistung tätigen, die schließlich honoriert oder aber enttäuscht wird.

Sofern das Vertrauen des Vertrauensgebers wiederholt enttäuscht wurde führt dies zum Beziehungsabbruch.

Um schließlich den Identifikationsprozess - und damit den *Übergang von wissensbasiertem zu identifikationsbasiertem Vertrauen* - in Gang zu setzen, bedarf es einer engeren Zusammenarbeit, Offenheit und regelmäßiger Kommunikation. Warum aber schaffen nur wenige Beziehungen den nächsten Sprung zum identifikationsbasierten Vertrauen? Auch hier bieten Osterloh und Weibel (2006) ein Erklärungsmuster:

Der Aufbau von identifikationsbasierten Vertrauensbeziehungen erfordert Zeit und Engagement – aufgrund begrenzter Kapazitäten müssen sich die Parteien daher auf wenige Beziehungen konzentrieren.

Teilweise begrenzen die Parteien ihre Zusammenarbeit auch ganz bewusst, um sich Unabhängigkeit zu bewahren.

Letztendlich deuten die eingeholten Informationen der Partner auch häufig darauf hin, dass sich die wechselseitigen Interessen zu sehr unterscheiden, oder dass sich die Parteien schlicht unsympathisch sind; in der Regel wird die Entwicklung einer tieferen Beziehung dann abgebrochen.

Identifikationsbasiertes Vertrauen ist am robustesten – in diesem Vertrauensstadium kann lediglich ein wiederholter und gravierender Vertrauensmissbrauch die Vertrauensbasis zerstören. Andererseits wird ein Fehlverhalten des Interaktionspartners als besonders gravierend

empfunden. Die „betrogene“ Person verliert nicht nur das Vertrauen in die andere Partei, sondern entwickelt häufig auch starke negative Emotionen, weshalb eine Kooperation dann teilweise nicht einmal mehr auf der Basis von berechnungsbasiertem Vertrauen möglich ist (Osterloh & Weibel, 2006).

Abschließend sei angemerkt, dass das Modell von Lewicki und Bunker (2006) insbesondere deshalb ein hohes Augenmerk in der Forschergemeinde findet, weil es in besonderem Maße den dynamischen und reziproken Charakter von Vertrauen berücksichtigt. Auch Schweer und Thies (2003) bekräftigen die Dynamik des Modells von Lewicki und Bunker (1996), indem sie sowohl einen kontinuierlichen Aufstieg von Stufe zu Stufe, ein Pendeln zwischen den Stufen sowie auch die Zufriedenheit mit dem Erreichen einer spezifischen Stufe für möglich halten.

Die Autoren des Stufenmodells gehen von einem niederen Vertrauens-Level zu Beginn der Interaktionsbeziehung aus (vgl. Abb. 4). Es scheint in diesem Zusammenhang paradox und überraschend, dass einige empirische Studien ein bereits relativ hohes Vertrauenslevel zu Beginn einer Beziehung nachweisen konnten (z.B. Berg, Dickhaut & McCabe, 1995; Kramer, 1994). McKnight, Cummings und Chervany (1998) versuchen dieses Phänomen in ihrem Aufsatz „Initial trust formation in new organizational relationships“ modellhaft aufgrund von persönlicher Vertrauensdisposition sowie einer ersten positiven situativen Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit des Unternehmens zu erklären. Offen bleibt allerdings die Fragestellung, woran Mitarbeiter, welche erst vor kurzem in ein Unternehmen bzw. eine neue Arbeitskonstellation (z.B. ein Projekt) eingetreten sind, nun festmachen, ob sie ein Unternehmen als vertrauenswürdig einschätzen. Dieser Fragestellung wird in der vorliegenden Ausarbeitung empirisch nachgegangen.

2.7 Die Unterscheidung von personalem und Systemvertrauen

Eine grundlegende Unterscheidung in der Forschungstradition zum Thema Vertrauen bezieht sich auf die Trennung von „Systemvertrauen“ und „Personalem Vertrauen“ (Luhmann, 1973a). Während (Inter-)personales Vertrauen auf die individuellen Kennzeichen, Bedingungen, Einflussfaktoren und Auswirkungen zwischenmenschlichen Vertrauens in den verschiedensten lebensbereichsspezifischen Kontexten abzielt, benennt Systemvertrauen das Phänomen des Vertrauens eines Individuums in gesellschaftliche Systeme bzw. Organisationen und Institutionen (Bachmann, 2002; Bachmann, 1998)³. Dietz (2011) veranschaulicht das Konstrukt systemischen Vertrauens indem er das Beispiel einer Bahnfahrt heranzieht: In der Regel lernen wir den Zugführer nicht persönlich kennen, sodass wir keine Einschätzung seiner Vertrauenswürdigkeit vornehmen können. Trotzdem steigen wir in den Zug mit dem Ver-

³ Systemvertrauen wird von einigen Autoren synonym auch als „societal trust“ bezeichnet (z.B. Barber, 1983; Fukuyama, 1995; Sztopka, 1999).

trauen, dass dieser die geplante Destination auch sicher erreichen wird – unter anderem, weil wir in das System des Zugfahrens, das Ausbildungssystem als Zugführer, die Rolle des Zugführers sowie auf dessen Routine und Fachkenntnisse vertrauen.

Die Beiträge von Giddens (1995b) und Luhmann (1973a, 2000) diagnostizieren eine zunehmende Relevanz des Systemvertrauens im Rahmen gesellschaftlicher Entwicklung hin zur Moderne. Gekennzeichnet durch beispielsweise raum-zeitliche Abstandsvergrößerungen, den Einfluss abstrakter Systeme, der Entbettung sowie Umordnung gesellschaftlicher Beziehungen und einer stetigen Zunahme des Expertentums (Personen vertrauen rein der Expertise einer anderen Person, ohne diese zu kennen), ist in modernen Gesellschaften ein Wechsel von personalen zu depersonalisierten, generalisierten Vertrauensverhältnissen zu verzeichnen (Giddens, 1995b). An die Stelle persönlich geprägter Vertrauensverhältnisse tritt beim systemischen Vertrauen das Vertrauen in die Funktionsfähigkeit und Zuverlässigkeit eines Systems sowie in die Geltung und Verlässlichkeit von Strukturen und Verfahren (Giddens, 1995b; Luhmann, 1973b; Vollmer, Clases & Wehner, 2006).⁴

Werden die Diskurse um das personale und das Systemvertrauen in vielen Aufsätzen getrennt diskutiert, so verfolgen gegenwärtige Forschungsansätze i.d.R. eine integrative Herangehensweise (Giacovelli & Richter, 2013; Schwegler, 2008; Büssing & Broome, 1999): So ist beispielsweise nach Schweer und Thies (2003) bei der Betrachtung systemischen Vertrauens eine Konfundierung mit personalen Vertrauensaspekten zu berücksichtigen, da Systeme wiederum durch unterschiedlich vertrauenswürdige Personen repräsentiert werden. Das von Giddens (1995b) als „gesichtsunabhängiges Vertrauen“ (S. 112) bezeichnete Systemvertrauen benötigt wiederum eine Einbettung in persönliche Kontakte mit Systemrepräsentanten an so genannten „Zugangspunkten“ (access points) – denn „obwohl jeder weiß, dass sich der eigentliche Sitz des Vertrauens im Inneren des abstrakten Systems und nicht in den Einzelpersonen befindet, die das System in spezifischen Zusammenhängen ‚vertreten‘, wird an Zugangspunkten daran erinnert, dass es (potentiell fehlbare) Menschen aus Fleisch und Blut sind, die das System in Betrieb halten“ (Giddens, 1995b, S. 109).

Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist das „Organisationale Vertrauen“, welches unter einem betriebswirtschaftlichen Fokus personale wie systemische Elemente vereint. Um schließlich Aussagen über die Mitarbeiter-Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit von Unternehmen treffen zu können, gilt es im Folgenden bestehende theoretische Ansätze hinsichtlich Vertrauen im Unternehmenskontext vorzustellen, um sich einer Konzeptualisierung des Konstruktes „Organisationale Vertrauenswürdigkeit“ anzunähern.

⁴ Einige Autoren konstatieren, dass das Systemvertrauen in den letzten Jahren nachgelassen hat (z.B. in die Politik, die Wirtschaft, die Wissenschaft, die Gerichtbarkeit oder die Pünktlichkeit der Bahn) (z.B. Bachmann & Inkpen, 2011; Müller, 2006).



<http://www.springer.com/978-3-658-13491-4>

Organisationales Vertrauen initiieren
Determinanten des intraorganisationalen Vertrauens
von Beschäftigten in Großunternehmen

Bruckner, B.K.

2016, XIX, 207 S. 22 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-13491-4