

Jörg Jelinski:

Prozesse des Entstehens und des Verlustes von Vertrauen aus attributionstheoretischer Sicht.

Eine Analyse unter besonderer Berücksichtigung des Einflusses von Netzwerkerfahrungen in Geschäftsbeziehungen

Empirische Personal- und Organisationsforschung, hrsg. von Dorothea Alewell, Rüdiger Kabst, Albert Martin, Wenzel Matiaske, Werner Nienhüser, Florian Schramm, Wolfgang Weber, Band 54, Rainer Hampp Verlag, München u. Mering 2014, 299 S., ISBN 978-3-86618-887-7 (print), € 29.80, ISBN 978-3-86618-987-4 (e-book pdf), € 27.99

Vertrauen prägt soziale Beziehungen in hohem Maße. In Geschäftsbeziehungen ist Vertrauen von großer Bedeutung, um z. B. neue Produkte zu entwickeln oder neue Märkte zu erschließen. Durch gegenseitiges Vertrauen kann die Zusammenarbeit in vielerlei Hinsicht gefördert werden. Wird das entgegengebrachte Vertrauen jedoch gebrochen, können die Konsequenzen für den Vertrauensgeber, vielleicht auch für weitere Beteiligte, gravierend sein. Damit stellt sich die Herausforderung der Beurteilung, welchem Geschäftspartner in welchem Ausmaß vertraut werden kann, um bestimmte Ziele in die Tat umzusetzen.

Im Rahmen dieser Dissertation wird daher das Ziel verfolgt, einen Erklärungsansatz für das Entstehen und den Verlust von Vertrauen in Geschäftsbeziehungen zu entwerfen. Einerseits wird berücksichtigt, wie ein Vertrauensgeber die Verhaltensweisen eines Vertrauensnehmers reflektiert beurteilt, wie er dabei auch Informationen aus vergangenen und aktuellen Netzwerkerfahrungen einbezieht und welche Schlüsse er hieraus für eine zukünftig festzulegende Vertrauensbereitschaft ziehen könnte. Andererseits werden auch heuristische Beurteilungsweisen und ihre möglichen Konsequenzen fokussiert.

Die theoretischen Überlegungen dieser Dissertation basieren im Wesentlichen auf der Kovarianztheorie von KELLEY, der Verantwortlichkeitstheorie von WEINER und dem Vertrauensmodell von MAYER, DAVIS und SCHOORMAN.

Im empirischen Teil werden in einem Experiment, ausgehend von der Verantwortlichkeitstheorie von WEINER, unterschiedliche Revancheverhalten untersucht, die sich auf Grundlage verschiedener Opportunismusformen ergeben.

Schlüsselwörter: Vertrauen, Attributionstheorie, Verantwortlichkeitstheorie, Beurteilung, Geschäftsbeziehung, Unternehmenskooperation, Unternehmensnetzwerk, Experiment, Opportunismus, Revancheverhalten

Dr. *Jörg Jelinski* studierte Betriebswirtschaftslehre an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg sowie an der Louisiana State University Baton Rouge. Er promovierte am Institut für Mittelstandsforschung an der Leuphana Universität Lüneburg. Zurzeit ist er an der Fachhochschule Flensburg tätig und lehrt im Bereich Human Resource Management.

Empirische Personal- und Organisationsforschung

Band 54

herausgegeben von

Dorothea Alewell

Rüdiger Kabst

Albert Martin

Wenzel Matiaske

Werner Nienhäuser

Florian Schramm

Wolfgang Weber

Jörg Jelinski

Prozesse des Entstehens und des Verlustes von Vertrauen aus attributionstheoretischer Sicht

Eine Analyse unter besonderer Berücksichtigung des
Einflusses von Netzwerkerfahrungen in Geschäftsbeziehungen

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.

ISBN 978-3-86618-887-7 (print)

ISBN 978-3-86618-987-4 (e-book)

Empirische Personal- und Organisationsforschung: ISSN: 0942-8984

DOI 10.1688/9783866189874

1. Auflage, 2014

Zugl.: Dissertation, Leuphana Universität Lüneburg, 2013

© 2014 Rainer Hampp Verlag München und Mering
Marktplatz 5 D – 86415 Mering
www.Hampp-Verlag.de

Alle Rechte vorbehalten. Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Mikroverfilmungen, Übersetzungen und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

∞ *Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt.*

Liebe Leserinnen und Leser!

Wir wollen Ihnen ein gutes Buch liefern. Wenn Sie aus irgendwelchen Gründen nicht zufrieden sind, wenden Sie sich bitte an uns.

Vorwort

Fritz Heider schrieb einst: „Wenn wir davon überzeugt sind, daß o absichtlich x getan hat, bringen wir x im allgemeinen viel mehr mit der Person in Zusammenhang, als wenn wir glauben, o habe x ohne Absicht getan“ (HEIDER 1977, S. 136). Diesen und viele weitere Gedanken zu Beurteilungen in sozialen Kontexten ließ Heider in seine Monografie „The Psychology of Interpersonal Relations“ einfließen und wurde damit zum Begründer attributionstheoretischen Denkens. Offensichtlich waren Harold H. Kelley und Bernard Weiner nicht nur von Heiders Absicht, sondern auch von der Qualität der Arbeit Heiders so überzeugt, dass sie diese in unterschiedlicher Weise zur Kovarianzanalyse bzw. zur Verantwortlichkeitstheorie weiterentwickelt haben. Für mich war es einerseits sehr spannend und lehrreich, mich im Rahmen meiner Doktorarbeit u. a. mit den Überlegungen von Heider, Kelley und Weiner zu beschäftigen und etwas darüber zu erfahren, wie Menschen sich ein Bild von den Warum- bzw. den Verantwortlichkeitsfragen ihres Lebens machen und welche Konsequenzen sie hieraus ziehen. Andererseits habe ich die Erfahrung gemacht, dass es auf dem Weg zur Fertigstellung meiner Doktorarbeit viele hilfsbereite „o’s“ aus meinem persönlichen und beruflichen Umfeld gab, die absichtlich „x“ getan haben, um mich auf diesem Weg zu unterstützen. Es ist mir daher ein großes Anliegen, allen Unterstützern sehr herzlich dafür zu danken!

Ein besonderer Dank geht an Professor Dr. Albert Martin, mit dessen Hilfe und Weisheit aus der zunächst diffusen Idee etwas über „Beziehungen von Menschen im Geschäftsleben“ zu schreiben, nach und nach die nun vorliegende Doktorarbeit entwickelt werden konnte. Insbesondere danke ich ihm für viele Anregungen sowohl in den empirischen als auch in den theoretischen Teilen dieser Doktorarbeit, seine Einführung in die Denkweise des kritischen Rationalismus sowie seine zahlreichen konstruktiven Feedbacks in allen Phasen. Darüber hinaus ermöglichte er mir die Diskussion von Ideen und Arbeitsfortschritten während der Lehrstuhltreffen in Lüneburg sowie in den „großen Runden“ mit Professoren und Doktoranden aus Hamburg und Essen. Ich danke allen, die durch ihre konstruktiven Anmerkungen diese Doktorarbeit gefördert haben. Insbesondere danke ich aus diesem Kreis Dr. Thorsten Jochims. Ich bedanke mich außerdem bei Professor Dr. Sigrid Bekmeier-Feuerhahn für die Übernahme und schnelle Umsetzung des Zweitgutachtens sowie bei Professor Dr. Egbert Kahle für seine Funktion als Drittgutachter.

Für die große Hilfe zur Umsetzung des empirischen Teils dieser Doktorarbeit gebührt ein großer Dank meinem guten Freund Krunoslav, der nicht nur durch seine Programmierkünste glänzte, um eine maßgeschneiderte Lösung für das Experiment zu entwickeln, sondern auch mit hohem Einsatz den Aufbau der Experimenträume vorangetrieben hat. In der Konzeptionsphase des Experiments war es außerdem sehr anregend mit Thomas über verschiedene Herausforderungen und Ideen zu diskutieren, wofür ich mich sehr bedanken möchte. Ich bedanke mich darüber hinaus sehr bei allen fleißigen Testern der Experiment-Software für ihre hilfreichen Rückmeldungen, hierzu zählen: Maria, Peter, Anja (de Vries), Holger, Jorge, Steve, Jennifer, Thomas, Christian, Jasmin, Dennis, Iris, Marcus und Anja (Wehdemeyer). Der Leuphana Universität Lüneburg danke ich sehr für die Möglichkeiten der Raumnutzung sowie der Ausleihe von Laptops und Zubehör. Ein weiterer Dank gilt der damaligen studentischen Hilfskraft Timo und den Hausmeistern der Universität, die beim Auf- und Abbau der Experimentalkabinen eine große Hilfe waren. Und natür-

lich bedanke ich mich bei allen Studierenden, die als Versuchspersonen bei dem Experiment mitgewirkt haben.

Während der Haupt- und Endphase der Erstellung der Doktorarbeit arbeitete ich am Institut für Wirtschaftsrecht der Leuphana Universität Lüneburg. Ich danke allen Beteiligten für die sehr gute Zusammenarbeit und insbesondere Professor Dr. Christiane Söffker, die das Vorhaben der Fertigstellung meiner Doktorarbeit auf vielerlei Weise sehr unterstützte. Außerdem bedanke ich mich bei dem Institut für Wirtschaftsrecht für die Übernahme der Reise- und Übernachtungskosten zu einem Forschungstreffen in Essen.

Der größte Dank gebührt meinem privaten Umfeld: Allen voran danke ich besonders herzlich meinen Eltern, Bärbel und Werner, die mir die wichtigsten Grundlagen für das Leben beigebracht haben, bei all meinen Plänen stets hinter mir standen und mich auch in schwierigen Zeiten ermutigten, am Ball zu bleiben. Meiner Mutter spreche ich einen großen Extradank aus. Durch ihren akribischen und unermüdlichen Einsatz, hat sie geholfen, meine Schreibfehler zu beseitigen und die Kopien für die Gutachtenversionen anzufertigen.

Einen großen Glücksfall erlebte ich in der Anfangsphase meiner Dissertationszeit, in der ich meine Freundin Maria kennenlernte. Sie hat mich während der gesamten Bearbeitungszeit in hervorragender Weise vielfältig unterstützt, mich dazu bewegt bei allem Arbeitsstress mal wieder eine Joggingrunde zu drehen und mit ihrem Sinn für Humor meine Welt erhellt – ett stort och hjärtligt tack och kram till dig, Maria! „Tusen tack“, sage ich auch Marias Familie in Skåne, die mich in allen Jahren immer sehr freundlich willkommen heißen hat.

Ein großes Dankeschön geht außerdem an meine Freunde und meine Familie, die meinen Weg trotz häufiger und langer Abwesenheitszeiten begleitet und bereichert haben. Zusätzlich bedanke ich mich sehr bei allen Feedbackgebern in der Endphase der Doktorarbeit für ihre hilfreichen Anmerkungen. Hierzu zählen Maria, Anja (de Vries.), Jörg, Thomas, Ralf, Christian, Dennis und Krunoslav.

Zu guter Letzt danke ich auch den Fußballern vom Hamburger Stadtparkteam, durch die sich erneut bestätigt hat, dass man mit vier Taschen, einem Ball und zwei tollen Teams innerhalb von 90 Minuten eine richtig gute Zeit erleben kann.

Jörg Jelinski

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	I
Inhaltsverzeichnis	III
Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis	VI
Abkürzungsverzeichnis	VII
1 Einführung in die Thematik	1
1.1 Generelle Problemstellung	1
1.2 Vertrauen aus der Sicht verschiedener Forschungsperspektiven.....	3
1.2.1 Vertrauen in der ökonomischen Forschung	4
1.2.1.1 Klassische und neoklassische Ökonomie	4
1.2.1.2 Neue Institutionenökonomik	4
1.2.2 Vertrauen in der soziologischen Forschung.....	9
1.2.2.1 Vertrauen bei COLEMAN	9
1.2.2.2 Vertrauen bei LUHMANN.....	10
1.2.2.3 Vertrauen bei GIDDENS.....	12
1.2.3 Vertrauen in der (sozial-)psychologischen Forschung	13
1.2.3.1 Entwicklungspsychologische Untersuchungen.....	13
1.2.3.2 Untersuchungen mit Bezug auf individuelle Vertrauensbeziehungen.....	14
1.2.4 Vertrauen in spieltheoretischen Untersuchungen	21
1.2.5 Vertrauen in Unternehmensnetzwerken	24
1.2.6 Forschungspotenzial.....	25
1.3 Vorstellung des Forschungsprojektes	28
2 Begriffliche Grundlagen	29
2.1 Vertrauen	29
2.2 Geschäftsbeziehungen	41
2.3 Unternehmenskooperationen und -netzwerke	49
2.4 Soziale Kognitionen.....	61
2.4.1 Soziale Wahrnehmung und Gedächtnis	61
2.4.2 Soziale Beurteilungen.....	68
3 Theoretische Grundlagen zur Erklärung des Entstehens und des Verlustes von Vertrauen	76
3.1 Vertrauensmodell von MAYER, DAVIS und SCHOORMAN	76
3.1.1 Einführung und Vertrauensdefinition	76
3.1.2 Modellaufbau und -wirkungsweise	82
3.2 Attributionstheoretische Grundlagen	89
3.2.1 Einführung	89
3.2.2 Attributionstheoretische Konzepte und Theorien	91
3.2.2.1 HEIDER'S grundlegende Überlegungen.....	91
3.2.2.1.1 Einführung	91
3.2.2.1.2 Attributionale Beurteilungen	94
3.2.2.2 KELLEY'S Kovarianzanalyse	99
3.2.2.3 WEINER'S Verantwortlichkeitstheorie	104
3.2.3 Aktivierung zur Attributionstätigkeit	108
4 Integration des Modells von MAYER, DAVIS und SCHOORMAN und den attributionstheoretischen Beurteilungsmechanismen	115
4.1 Reflektierte Vertrauensbeurteilungen	115
4.1.1 Einführung	115
4.1.2 Beurteilung eines aktuellen Verhaltens	117
4.1.2.1 Wahrnehmung eines vertrauensrelevanten Verhaltens und Motivation zur reflektierten Verhaltensbeurteilung	117
4.1.2.2 Beurteilung verschiedener Verantwortlichkeitskriterien.....	119
4.1.2.3 Beurteilung von Rechtfertigungen	123

4.1.2.4	Gesamtbeurteilung eines aktuellen Verhaltens und ihre Folgen.....	127
4.1.2.5	Verdachtsmomente.....	131
4.1.3	Bildung einer neuen Vertrauens Erwartung.....	131
4.1.3.1	Erinnerung vertrauensrelevanter Verhaltensweisen.....	132
4.1.3.2	Einfluss von KELLEY'S Kovarianzanalyse.....	135
4.1.3.2.1	Einführung.....	135
4.1.3.2.2	Personenattribution.....	137
4.1.3.2.3	Einheitenattribution.....	144
4.1.3.2.4	Zeitattribution.....	148
4.1.3.2.5	Multiple und fehlende Ursachen.....	151
4.1.3.3	Einfluss von Verantwortlichkeiten.....	155
4.1.3.4	Einfluss der Vergebung.....	158
4.1.3.5	Einfluss zukünftiger Verhaltensweisen.....	162
4.1.3.6	Gesamtergebnis der Erwartungsbildung.....	162
4.2	Heuristische Vertrauensbeurteilungen.....	164
4.2.1	Fundamentaler Attributionsfehler.....	165
4.2.2	Vernachlässigung von Konsensinformationen.....	168
4.3	Misstrauen.....	170
4.3.1	Ausgangspunkt der Diskussion.....	170
4.3.2	Nicht-Vertrauen und Misstrauen aus kognitiver und emotionaler Sicht.....	173
4.4	Vertrauensbeurteilungen in verschiedenen Typen von Unternehmensnetzwerken.....	182
5	Experimentelle Untersuchung verschiedener Opportunismusformen und deren Auswirkung auf das Revancheverhalten.....	186
5.1	Einführung in die Untersuchungsmethodik.....	186
5.1.1	Das Experiment als wissenschaftliches Forschungsdesign.....	186
5.1.1.1	Übersicht zur geschichtlichen Entwicklung.....	186
5.1.1.2	Kritische Betrachtung.....	190
5.1.1.3	Ablauf.....	192
5.1.2	Die Online-Befragung als Methode der Datenerhebung.....	198
5.2	Ableitung der Untersuchungshypothesen.....	203
5.3	Aufbau der empirischen Untersuchung.....	208
5.3.1	Aufbau des Experiments.....	208
5.3.2	Aufbau der Online-Befragung.....	217
5.4	Durchführung der empirischen Untersuchung.....	218
5.4.1	Akquisition der Versuchspersonen.....	218
5.4.2	Durchführung des Experiments.....	219
5.4.3	Durchführung der Online-Befragung.....	221
5.5	Ergebnisse der empirischen Untersuchung.....	222
5.6	Diskussion der Ergebnisse.....	233
6	Zusammenfassung.....	236
Anhang	244
Anhang A:	Fragebogen zur Messung der Vertrauensneigung.....	244
Anhang B:	Fragebogen zur Messung der Altruismusneigung.....	246
Anhang C:	Einführende Erläuterungen zum Experiment.....	247
Anhang D:	Bildschirmdarstellungen der Experimentsoftware.....	249
Anhang E:	Foto der Experimentalkabinen.....	250
Literaturverzeichnis	IX

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gefangenendilemma bei DEUTSCH.....	22
Abbildung 2: Darstellung verschiedener Vertrauenskonstrukte	38
Abbildung 3: Merkmale diskreter und relationaler Transaktionen	46
Abbildung 4: Zielsystem von Kooperationen	50
Abbildung 5: Beziehungsgeflecht in einem Unternehmensnetzwerk	60
Abbildung 6: Prozess der kognitiven Informationsverarbeitung.....	62
Abbildung 7: Aufbau des Langzeitgedächtnisses	65
Abbildung 8: Prozess und Inhalt der drei kognitiven Systeme.....	74
Abbildung 9: Vertrauensmodell von MAYER, DAVIS UND SCHOORMAN	83
Abbildung 10: Attributionstheorien.....	90
Abbildung 11: Determinanten eines Handlungsergebnisses nach HEIDER	94
Abbildung 12: Äquifinalität	96
Abbildung 13: Attributionstheorie der Motivation und Emotion	105
Abbildung 14: Der Beurteilungsprozess zur Feststellung von Verantwortung	107
Abbildung 15: Aktuelle Verhaltenseinschätzung und Bildung einer Vertrauenserwartung.....	116
Abbildung 16: Beurteilung eines aktuellen Leistungsverhaltens.....	127
Abbildung 17: Hinweis auf einen Vertrauensbruch.....	128
Abbildung 18: Hinweis auf die Übererfüllung der Vertrauenserwartung	128
Abbildung 19: Hinweis auf die Bestätigung der Vertrauenserwartung.....	128
Abbildung 20: Gesamtbeurteilung des Wohlwollens eines VN	156
Abbildung 21: Vertrauensniveau und wahrgenommenes Risiko	171
Abbildung 22: Ablauf eines sozialwissenschaftlichen Experiments	192
Abbildung 23: Auszahlungsmatrizen des Experiments.....	211
Abbildung 24: Flussdiagramm zum Ablauf des Experiments über die Software.....	215
Abbildung 25: Häufigkeitsrelationen des Revancheverhaltens in Runde 19.....	223
Abbildung 26: Häufigkeitsrelationen des Revancheverhaltens der „Viel-Kooperierer“ in Runde 19	227
Abbildung 27: Grafische Darstellung der Häufigkeitsrelationen des Revancheverhal- tens in Runde 19 nach der Datenbereinigung	230
Abbildung 28: Bildschirmdarstellungen der Experimentsoftware.....	249
Abbildung 29: Foto der Experimentalkabinen.....	250

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Forschungsarbeiten zur Erklärung des Entstehens und des Verlustes von Vertrauen mit attributionstheoretischem Hintergrund.....	20
Tabelle 2: Vergleich von drei dynamischen Vertrauenskonzepten	37
Tabelle 3: Mögliche Zielsetzungen von Geschäftsbeziehungen.....	41
Tabelle 4: Chancen und Risiken von Unternehmensnetzwerken aus betriebswirtschaftlicher Sicht.....	51
Tabelle 5: Dimensionen zur Beschreibung der Kooperationsform.....	55
Tabelle 6: Beispiele für fokale Akteure in strategischen Unternehmensnetzwerken.....	58
Tabelle 7: Erklärende Variablen von Vertrauenswürdigkeit	84
Tabelle 8: Informationskategorien und mögliche Ursachen gemäß der Kovarianzanalyse.....	100
Tabelle 9: Variationsmöglichkeiten gemäß KELLEY'S Kovarianztheorie	101
Tabelle 10: Informationskombinationen auf Grundlage des ANOVA-Systems	102
Tabelle 11: Untersuchungen von spontanen Attributionen	111
Tabelle 12: Kovarianzanalyse im Vertrauenskontext – mögliche Ursachen und Effekte ..	136
Tabelle 13: Wirkungen auf das Vertrauensniveau bei Personenattributionen	138
Tabelle 14: Wirkungen auf das Vertrauensniveau bei Einheitenattributionen.....	146
Tabelle 15: Wirkungen auf das Vertrauensniveau bei Zeitattributionen.....	149
Tabelle 16: Variationsmöglichkeiten gemäß KELLEY'S Kovarianztheorie	151
Tabelle 17: Wirkungen auf das Vertrauensniveau bei multiplen und fehlenden Ursachen ..	154
Tabelle 18: Unterscheidung von Nicht-Vertrauen und Misstrauen	181
Tabelle 19: Versuchsplantypen	195
Tabelle 20: Befragungstypen.....	200
Tabelle 21: Inhaltliche Ausgestaltung der fünf Varianten des Experiments.....	209
Tabelle 22: Mögliche Auswirkungen von nicht-kooperativem Verhalten des VG in den Runden 1 bis 18 über zwei Perioden	213
Tabelle 23: Anzahl der Datensätze in den fünf Experimentalvarianten	221
Tabelle 24: Revancheverhalten in Runde 19 in den Varianten 1 bis 5	222
Tabelle 25: Anzahl und Auftreten der Nicht-Kooperationen.....	224
Tabelle 26: Häufigkeit des Auftretens nicht-kooperativen Verhaltens vor dem ersten opportunistischen Verhalten des VN.....	224
Tabelle 27: Aufteilung der Versuchspersonen in „Viel-Kooperierer“ und „Wenig-Kooperierer“ in den Runden 1 bis 18 in den Varianten 1 bis 5.....	225
Tabelle 28: Häufigkeiten des Revancheverhaltens in den 19 Runden für die Fälle „Viel-Kooperierer“ und „Wenig-Kooperierer“ in den Varianten 1 bis 5.....	226
Tabelle 29: Häufigkeit von Revancheverhalten in Runde 19 bei „Viel-Kooperierern“ nach der Zusammenlegung der Varianten 2 und 4 bzw. 3 und 5.....	228
Tabelle 30: Tabellarische Darstellung der Häufigkeitsrelationen des Revancheverhaltens in Runde 19 nach der Datenbereinigung.....	229
Tabelle 31: Korrelationsanalyse	231
Tabelle 32: Regressionsanalyse	232
Tabelle 33: Häufigkeiten von nicht-kooperativem Verhalten bei keinen und kleinen Anr. im Vergleich zu nicht kooperativem Verhalten bei großen Anr.....	234

Abkürzungsverzeichnis

ADM	- ADM Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.
ANOVA	- analysis of variance
Anr.	- Anreiz
AV	- abhängige Variable
AZ-Var.	- Auszahlungsvariante
BDP	- Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e. V.
BITKOM	- Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.
c. p.	- ceteris paribus
DGP	- Deutsche Gesellschaft für Psychologie e. V.
Di	- Distinktheit
E	- Ereignis
e. g.	- exempli gratia
EIH	- empirisch-inhaltliche Hypothese
EMI	- Electric and Musical Industries
gr.	- groß
GRA	- großer Anreiz
h	- hoch
H	- Hypothese
IKT	- Informations- und Kommunikationstechnologien
Kap.	- Kapitel
kl.	- klein
KLA	- kleiner Anreiz
Ko	- Konsistenz
Koop	- Kooperationsverhalten
Ks	- Konsens
MCC	- Micro Compact Car
MLP	- Marschollek, Lautenschläger & Partner
n	- niedrig
o	- operationalisiert
OCB	- Organizational Citizenship Behavior
Opp	- Opportunismusverhalten
o. S.	- ohne Seite
o. V.	- ohne Verfasser/Verfasserin
SV	- statistische Vorhersage
TAN	- Transaktionsnummer
TH	- Testhypothesen
TIH	- theoretisch-inhaltliche Hypothese
u. a. O.	- und andere Orte
UV	- unabhängige Variable
VA	- Verantwortungsgrad
Var.	- Variante
VG	- Vertrauensgeber/Vertrauensgeberin
VN	- Vertrauensnehmer/Vertrauensnehmerin
VP	- Versuchsperson
zit. nach	- zitiert nach

1 Einführung in die Thematik

1.1 Generelle Problemstellung

Als die Feuerwehr am vierstöckigen Gebäude eintrifft, erlebt sie eine Überraschung. Dem ersten Bericht zufolge hätte Rauch aus dem Keller des Gebäudes austreten sollen. Doch es ist kein Rauch zu sehen. Der Einsatzleiter vor Ort betritt daraufhin das Kellergeschoss und sieht, wie Flammen sich im Wäscheschacht des Gebäudes ausbreiten. Da von außen keine Anzeichen für ein Feuer zu sehen sind, konnte der Ausbruch des Feuers noch nicht so lange zurückliegen. Der Einsatzleiter weiß, dass vertikale Feuer am besten von oberhalb des Feuers gelöscht werden können. Um das Ausmaß der Feuerausbreitung festzustellen, schickt er Feuerwehrleute in verschiedene Etagen. Schnell stellt sich heraus, dass sich das Feuer bereits weiter nach oben gearbeitet hat. Der Einsatzleiter selbst sieht nun auch Rauch, der von unterhalb der Dachrinne aufsteigt. Das Feuer hatte sich offensichtlich sehr schnell in Richtung des Daches ausgebreitet. Damit ist für ihn klar, dass die Rettungsstrategie sofort geändert werden muss: Eine schnelle Löschung ist bei der vorliegenden Faktenlage unmöglich. Stattdessen veranlasst er sofort die Evakuierung des Gebäudes und fordert Verstärkung an, da Feuer und Rauch nun die Bewohner und Rettungskräfte bedrohen (vgl. KLEIN ET AL. 1988, S. B12 f.).

Das Beispiel zeigt, dass die Einsatzkräfte bei derartigen Rettungsaktionen einem hohen Stress ausgesetzt sind, da sie innerhalb sehr kurzer Zeit komplexe Situationen erfassen und beurteilen müssen. Gesundheit, Leben und Tod der zu rettenden Personen und der Retter selbst können von Entscheidungen abhängen, die auf dieser Grundlage getroffen werden (vgl. COLQUITT ET AL. 2011, S. 1000 und S. 1006; BINNIG ET AL. 2011, S. 4). Aufgrund der häufig bestehenden hohen Risiken im Feuerwehrrettungsdienst ist davon auszugehen, dass eine effiziente Zusammenarbeit im Helfernetzwerk ein stark ausgeprägtes gegenseitiges Vertrauen in Kollegen und Vorgesetzte voraussetzt (vgl. COLQUITT ET AL. 2011, S. 1000).

Vertrauen ist ein Phänomen, das auch über organisatorische Kontexte hinaus eine große Relevanz besitzt. Dessen Unerlässlichkeit für das soziale Leben betont bereits KONFUZIUS, denn nur mit Vertrauen könne ein lohnenswerter Umgang miteinander gewährleistet werden (vgl. HANN 1968). Dieser Sichtweise schließen sich weitere Autoren an und erklären, dass Vertrauen wichtig für soziale Austauschbeziehungen ist (vgl. BARTSCHER-FINZER/MARTIN 2003, S. 1; ZUCKER 1986; BARBER 1983, S. 7 ff.; BLAU 1964; DEUTSCH 1958). ARNOTT unterstreicht dieses in ähnlicher Weise: „Any successful relationship, from friendship and marriage to partnerships and business transactions, is dependent to a greater or lesser extent upon the degree of trust between the parties” (ARNOTT 2007, S. 981). Ebenso stimmt NOOTEBOOM zu: „Trust is of all times. It is pervasive and indispensable” (NOOTEBOOM 2002, S. 1). Die herausragende Bedeutung von Vertrauen ergibt sich aus der hohen Komplexität und Unsicherheit, von denen zwischenmenschliche Handlungskontexte geprägt sein können (vgl. LUHMANN 2000; LANE 1998; ROUSSEAU ET AL. 1998; SAKO 1998; NOOTEBOOM 1996; SHAPIRO 1987; LEWIS/WEIGERT 1985, S. 968 ff.; LUHMANN 1979, S. 4 ff.). Über Vertrauen kann in derartigen Handlungskontexten ein subjektives Gefühl der Sicherheit erreicht werden (vgl. MARTIN 2003, S. 122; LEWIS/WEIGERT

1985, S. 971; REMPEL ET AL. 1985, S. 96). Darüber hinaus weisen einige Autoren darauf hin, dass Vertrauen eine wichtige Grundlage des gesellschaftlichen Zusammenlebens darstellt (vgl. HARDIN 2002, S. 173 ff.; LAHNO 2002, S. 9; COOK 2001; PUTNAM 2000; SZTOMPKA 1999, S. 102 ff.; FUKUYAMA 1995; PUTNAM 1993).

So ist es auch wenig verwunderlich, dass verschiedene Aspekte des Phänomens „Vertrauen“ seit vielen Jahrzehnten in der Organisationsforschung thematisiert werden (vgl. NOOTEBOOM 2002, S. 3 f.; TSCHANNEN-MORAN/HOY 2000; KRAMER 1999; ROUSSEAU ET AL. 1998). Dazu zählt u. a. die Diskussion über verschiedene Konsequenzen von Vertrauen, die im organisatorischen Kontext vorteilhaft sein können. Diskutiert wird z. B. eine verbesserte Zusammenarbeit oder das Potenzial, Kosten einzusparen (vgl. COLQUITT ET AL. 2007; NOOTEBOOM 2002, S. 3 f.; KRAMER 1999, S. 581 ff.). Die positiven Effekte von Vertrauen können jedoch nicht garantiert werden. ARROW führt hierzu aus, dass Vertrauen nicht gekauft und unter Umständen nur schwer aufgebaut werden kann (vgl. ARROW 1974, S. 26). Selbst in einer langfristig entwickelten Beziehung, die aufgrund vieler positiver Interaktionen von hohem Vertrauen geprägt ist, gibt es keine absolute Sicherheit, dass das gezeigte Vertrauen immer bestätigt wird (vgl. NOOTEBOOM 2002, S. 46; LEWICKI/BUNKER 1995, S. 144 ff. und S. 165 ff.). Ein Vertrauensgeber (im folgenden Text VG genannt) kann zwar die Erwartung haben, dass der Vertrauensnehmer (im folgenden Text VN genannt) sein Vertrauen bestätigt. Der VG muss jedoch mit dem Risiko leben, dass dieses nicht geschieht und er geschädigt wird (vgl. MAYER ET AL. 1995). Die fehlende absolute Sicherheit lässt sich damit begründen, dass es trotz aller positiven Erfahrungen des VG mit dem VN Situationen geben könnte, die den VN motivieren, sich unerwartet zu verhalten. Dieses wäre in Situationen vorstellbar, in denen der VN z. B. eine „goldene Gelegenheit“ besitzt, um einen Vorteil auszunutzen, oder in Situationen, in denen er unter besonderem Druck steht (vgl. NOOTEBOOM 2002, S. 46). Ein zweiter Grund, der auch mit dem ersten verbunden ist, kann in dem freien Willen des VN gesehen werden. Eine Erwartung über einen VN ist lediglich eine Einschätzung des VG, wie der VN sich voraussichtlich verhalten wird. Wie sich der VN aber tatsächlich in einer bestimmten Situation verhält, wird von diesem bestimmt (vgl. NOOTEBOOM 2002, S. 39 ff.; LUHMANN 1979, S. 24). Tritt ein Vertrauensbruch tatsächlich auf, kann dieses unter Umständen zu gravierenden persönlichen und wirtschaftlichen Auswirkungen beim VG führen (vgl. ELANGO VAN ET AL. 2007; WOLFE MORRISON/ROBINSON 1997; SITKIN/STICKEL 1996; BIES/TRIPP 1996).

Warum Unternehmen und die in ihnen handelnden Personen trotz des Bestehens eines möglichen Vertrauensbruchs die Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen suchen kann vielfältige Gründe haben. Insbesondere die Komplexität dynamischer Marktanforderungen, fehlendes Know-how, zu hohe Kosten, zu knappe finanzielle Mittel oder fehlende personelle Ressourcen machen es notwendig, die Unterstützung von einem oder mehreren anderen Unternehmen zu suchen (vgl. BRUHN 2005, S. 1285; KURR 2004, S. 66 ff.; FRIESE 1998, S. 121). Ähnlich wie in dem obigen Feuerwehrbeispiel benötigen also auch Unternehmen starke Kooperations- oder Netzwerkpartner, mit denen sich gemeinsam bestimmte Zwecke umsetzen lassen. Dieses kann nur optimal gelingen, wenn die beteiligten Partner tatsächlich über bestimmte Fähigkeiten verfügen und auch die Absicht haben die Zusammenarbeit möglichst gut zu fördern (vgl. SPEKMAN ET AL. 2000).

Kooperationsverträge und Kontrollen stellen Möglichkeiten dar, um für mehr Sicherheit bezüglich der obigen Aspekte zu sorgen (vgl. KLEIN WOOLTHUIS ET AL. 2005;

BRADACH/ECCLES 1989, S. 103). Diese Alternativen bringen jedoch die Gefahr mit sich, dass ein zu starkes Drängen nach detaillierteren Regeln Nicht-Vertrauen oder Misstrauen signalisieren kann und Start bzw. Weiterführung der Geschäftsbeziehung erschwert wird (vgl. KLEIN WOOLTHUIS ET AL. 2005, S. 818; ZAND 1972). Letztlich kann auch ein sehr umfangreicher Vertrag keine absolute Sicherheit über zukünftiges Handeln des Partners geben, wie z. B. der Fall des 17.000 Seiten umfassenden „Toll Collect-Vertrags“ zeigt (vgl. o. V. 2003). Darüber ist in diesem Kontext ebenso zu beachten, inwieweit die Möglichkeit einer wirtschaftlich akzeptablen Umsetzbarkeit von Verträgen und Kontrollen besteht (vgl. KLEIN WOOLTHUIS ET AL. 2002, S. 4).

Generelles Problem eines VG ist es somit zu beurteilen, welchem Kooperationspartner in welchem Ausmaß vertraut werden kann, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, auf welcher Beurteilungsgrundlage dieses geschehen könnte. Informationen über potenzielle und vorhandene Partner durch vertrauensvolle Dritte können eine wichtige Rolle spielen (vgl. NOOTEBOOM 2002, S. 90; BURT/KNEZ1995, S. 261 ff.; SHAPIRO 1987, S. 635; ZUCKER 1986, S. 64 f.). Diese Alternative setzt allerdings voraus, dass entsprechende Kontakte bestehen, die Kenntnisse über den potenziellen Kooperationspartner besitzen und zugänglich sind. Eine unverzichtbare und sehr wichtige Informationsquelle zur Beurteilung des Vertrauensniveaus gegenüber einem Partner ist die direkte Interaktion im Vorfeld oder während der Kooperationsarbeit (vgl. KRAMER 1999, S. 575 f.; MAYER ET AL. 1995). Der VG erhält durch die Beobachtung konkreter Handlungen in einfachen, aber insbesondere auch in schwierigen Situationen, Auskunft über Motivationen und Fähigkeiten eines VN. Die gesammelten Informationen über Verhalten oder Nicht-Verhalten des Partners und die daraus entstandenen Konsequenzen bilden die Grundlage dafür, den Partner auf kognitiver und emotionaler Ebene zu bewerten. Voraussetzung für eine fundierte Beurteilung ist neben der Einbeziehung der relevanten Informationen auch die Nutzung eines möglichst reflektierten kognitiven Beurteilungsrasters (vgl. SCHWEITZER ET AL. 2006; BOTTOM ET AL. 2002; MAYER ET AL. 1995; ZAND 1972).

1.2 Vertrauen aus der Sicht verschiedener Forschungsperspektiven

Forschung im Bereich von Vertrauen in organisatorischen Kontexten wurde vor allem aus einer ökonomischen, soziologischen und (sozial-)psychologischen Perspektive angegangen (vgl. LASKE/NEUNTEUFEL 2005; MCKNIGHT/CHERVANY 2001).¹ Der folgende Text gibt einen Überblick über Forschungsarbeiten zum Entstehen und dem Verlust von Vertrauen in den genannten Forschungsperspektiven. Hierbei steht überwiegend die persönliche Vertrauensebene im Vordergrund. Ergänzt wird der Text durch zwei Teilkapitel zu spieltheoretischen Untersuchungen sowie Studien in Netzwerkkontexten, die verschiedenen Forschungsperspektiven zugeordnet werden können (vgl. TADELIS 2013, S. XI; DIEKMANN 2010, S. 15 f.; WATSON 2008, S. 2; MESQUITA 2007, S. 73). Ziel dieses Kapitels ist es das Forschungspotenzial aufzuzeigen, an dem die vorliegende Untersuchung ansetzt und die hieraus abgeleitete Fragestellung vorzustellen, die im Rahmen dieser Untersuchung bearbeitet wird. Zur Erreichung dieses Ziels wird nicht der Anspruch verfolgt, einen vollständi-

¹ Darüber hinaus existiert auch Forschung zum Thema „Vertrauen“ in der Philosophie, der Anthropologie, der Geschichte und der Sozialbiologie (vgl. OSTERLOH/WEIBEL 2006, S. 35, LASKE/NEUNTEUFEL 2005; MCKNIGHT/CHERVANY 2001; BLOIS 1999, S. 197; LEWICKI/BUNKER 1995, S. 134 ff.; HOSMER 1995).