

Der Open-Access-Publikationsserver der ZBW – Leibniz-Informationzentrum Wirtschaft
The Open Access Publication Server of the ZBW – Leibniz Information Centre for Economics

Laske, Michael; Neunteufel, Herbert

Working Paper

Vertrauen eine "Conditio sine qua non" für Kooperationen?

Wismarer Diskussionspapiere, No. 01/2005

Provided in cooperation with:

Hochschule Wismar

Suggested citation: Laske, Michael; Neunteufel, Herbert (2005) : Vertrauen eine "Conditio sine qua non" für Kooperationen?, Wismarer Diskussionspapiere, No. 01/2005, <http://hdl.handle.net/10419/23310>

Nutzungsbedingungen:

Die ZBW räumt Ihnen als Nutzerin/Nutzer das unentgeltliche, räumlich unbeschränkte und zeitlich auf die Dauer des Schutzrechts beschränkte einfache Recht ein, das ausgewählte Werk im Rahmen der unter

→ <http://www.econstor.eu/dspace/Nutzungsbedingungen> nachzulesenden vollständigen Nutzungsbedingungen zu vervielfältigen, mit denen die Nutzerin/der Nutzer sich durch die erste Nutzung einverstanden erklärt.

Terms of use:

The ZBW grants you, the user, the non-exclusive right to use the selected work free of charge, territorially unrestricted and within the time limit of the term of the property rights according to the terms specified at

→ <http://www.econstor.eu/dspace/Nutzungsbedingungen>
By the first use of the selected work the user agrees and declares to comply with these terms of use.



Hochschule Wismar

University of Technology, Business and Design

Fachbereich Wirtschaft



Hochschule Wismar

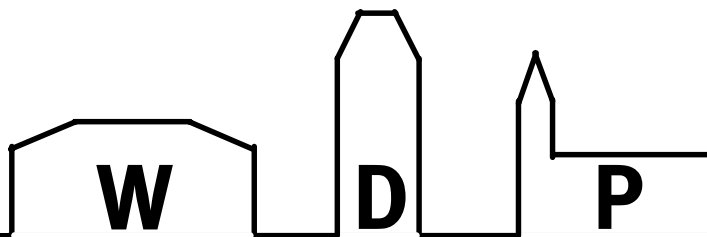
University of Technology, Business and Design

Faculty of Business

Michael Laske, Herbert Neunteufel

Vertrauen eine „*Conditio sine qua non*“
für Kooperationen?

Heft 01 / 2005



Wismarer Diskussionspapiere / Wismar Discussion Papers

Der Fachbereich Wirtschaft der Hochschule Wismar, University of Technology, Business and Design bietet die Präsenzstudiengänge Betriebswirtschaft, Management sozialer Dienstleistungen, Wirtschaftsinformatik und Wirtschaftsrecht sowie die Fernstudiengänge Betriebswirtschaft, International Management, Krankenhaus-Management und Wirtschaftsinformatik an. Gegenstand der Ausbildung sind die verschiedenen Aspekte des Wirtschaftens in der Unternehmung, der modernen Verwaltungstätigkeit im sozialen Bereich, der Verbindung von angewandter Informatik und Wirtschaftswissenschaften sowie des Rechts im Bereich der Wirtschaft.

Nähere Informationen zu Studienangebot, Forschung und Ansprechpartnern finden Sie auf unserer Homepage im World Wide Web (WWW): <http://www.wi.hs-wismar.de/>.

Die Wismarer Diskussionspapiere/Wismar Discussion Papers sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung ganz oder in Teilen, ihre Speicherung sowie jede Form der Weiterverbreitung bedürfen der vorherigen Genehmigung durch den Herausgeber.

Herausgeber: Prof. Dr. Jost W. Kramer
Fachbereich Wirtschaft
Hochschule Wismar
University of Technology, Business and Design
Philipp-Müller-Straße
Postfach 12 10
D – 23966 Wismar
Telefon: ++49/(0)3841/753 441
Fax: ++49/(0)3841/753 131
e-mail: j.kramer@wi.hs-wismar.de

Vertrieb: HWS-Hochschule Wismar Service GmbH
Phillipp-Müller-Straße
Postfach 12 10
23952 Wismar
Telefon:++49/(0)3841/753-574
Fax: ++49/(0)3841/753-575
e-mail: info@hws-startupfuture.de
Homepage: www.hws-startupfuture.de

ISSN 1612-0884
ISBN 3-910102-57-3

JEL-Klassifikation B25, B31, B52

Alle Rechte vorbehalten.

© Hochschule Wismar, Fachbereich Wirtschaft, 2005.
Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| 1. Einleitung | 5 |
| 1.1. Relevanz von Vertrauen | 5 |
| 1.2. Aufbau der Arbeit | 8 |
| 2. Arbeitsdefinitionen | 9 |
| 2.1. Vertrauen | 9 |
| 2.2. Misstrauen | 13 |
| 2.3. Kooperation | 14 |
| 3. Klassische Ansätze der Ökonomie | 15 |
| 4. Neoinstitutionalistische Ansätze der Ökonomie | 17 |
| 4.1. Transaktionskosten-Ansatz | 17 |
| 4.2. Principal-Agent-Theory | 20 |
| 4.3. Zusammenfassender Vergleich | 23 |
| 4.4. Interpretation der neoklassischen Ansätze | 24 |
| 4.4.1. Der Transaktionskosten-Ansatz | 24 |
| 4.4.2. Der Principal-Agent-Ansatz | 25 |
| 4.4.3. Vertrauen als Ressource | 26 |
| 4.4.4. Auswirkungen von Vertrauen auf den Spielraum der Akteure | 26 |
| 4.4.5. Misstrauen aus ökonomischer Sicht | 27 |
| 5. Soziologie | 28 |
| 5.1. Anforderungen und Gegenstandsbereich der Soziologie | 28 |
| 5.2. Vorgehensweise | 29 |
| 5.3. Vertrauen bei James Coleman | 29 |
| 5.4. Vertrauen und kooperatives Handeln bei Diego Gambetta | 32 |
| 5.5. Zusammenfassung der Ansätze von Coleman (1991) und Gambetta (1988) | 35 |
| 5.6. Vertrauen bei Anthony Giddens | 35 |
| 5.6.1. Entbettung und Rückbettung | 37 |
| 5.6.2. „Vertrauen“ und „Zutrauen“ bei Giddens | 39 |
| 5.7. Systemtheoretischer Ansatz von Niklas Luhmann | 40 |
| 5.7.1. Vertrauen und Vertrautheit | 41 |
| 5.7.2. Persönliches Vertrauen | 41 |
| 5.7.3. Zutrauen | 41 |
| 5.7.4. Systemvertrauen | 42 |
| 5.7.5. Systemvertrautheit | 42 |

| | |
|---|-----------|
| 5.7.6. Vertrauen und Misstrauen | 43 |
| 5.7.7. Das Gesetz des Wiedersehens und der Dauer | 44 |
| 5.7.8. Würdigung des Ansatzes von Luhmann | 45 |
| 5.8. Vertrauen bei Piotr Sztompka | 46 |
| 5.9. Charakteristika der soziologischen Ansätze | 50 |
| 6. Vertrauen in der Psychologie | 52 |
| 6.1. Tiefenpsychologischer Ansatz | 54 |
| 6.2. Lerntheoretisch bzw. behavioristischer Ansatz | 55 |
| 6.3. Affektives Vertrauen nach Daniel J. McAllister | 55 |
| 6.4. Kognitive Vertrauensformen und Vertrauensstufen nach Roy J. Lewicki und Barbara B. Bunker | 56 |
| Exkurs: Commitment und Vertrauen | 60 |
| 6.5. Prozess der Vertrauensbildung | 60 |
| 6.6. Typologie des Vertrauens | 61 |
| 6.7. Sonderform: Schnelles Vertrauen (Swift Trust) | 62 |
| 6.8. Zusammenfassung | 63 |
| 7. Schlussbetrachtung | 64 |
| Literaturangaben | 70 |
| Autorenangaben | 74 |

1. Einleitung

Vertrauen hat Konjunktur. Seit etlichen Jahren ist es en vogue, Vertrauen einzufordern.

- Politiker fordern das „Vertrauen“ der Wähler und konstatieren konsterniert, dass sie das Vertrauen der Wähler verloren haben (Der Spiegel Nr. 26; 2004: 24, Müntefering: ‚Uns ist das Vertrauen der Menschen verloren gegangen‘, um nur ein Beispiel zu nennen.).
- Medien fordern „Vertrauen“ in ihre Berichterstattung und berichtigen fehlerhafte Berichterstattung in den seltensten Fällen.
- Unternehmen fordern von ihren Mitarbeitern „Vertrauen“ in das Unternehmen und die Unternehmenspolitik der Geschäftsführung besonders nachdrücklich, wenn Umstrukturierungen, Lohnverzicht und Entlassungen geplant sind.
- Teammitglieder sollen auch in virtuellen Teams einander vertrauen,
- etc., etc., etc.

Die Aufstellung lässt sich beliebig fortsetzen. Vertrauen ist offensichtlich etwas Wichtiges und Notwendiges, – zugleich scheint es etwas äußerst schwer Fassbares zu sein. In Politik, Medien und Unternehmen erlebt „Vertrauen“ eine bemerkenswerte Renaissance, ebenso in Ökonomie und Soziologie. Nur die Psychologen betrachten die Aufgeregtheiten etwas verwundert.

Die „Vertrauenskonzepete“, mit denen die aktuellen Diskussionen geführt werden, stehen vorgeblich im Zentrum interdisziplinärer Forschung, die sich vor allem dadurch auszeichnet, dass jede Sozialwissenschaft (die Ökonomie wird in diesem Artikel zu den Sozialwissenschaften gezählt) ihre eigenen, sektoral zugeschnittenen Vertrauenskonzepete verfolgt und favorisiert.

1.1. Relevanz von Vertrauen

Unter politischen und damit sozialwissenschaftlichen Gesichtspunkten lautet die nie hinterfragte These, dass das Leben in einer Gesellschaft, deren Mitglieder sich wechselseitig vertrauen, besser und reicher ist, als jenes in einer Gesellschaft, in der Misstrauen herrscht. Begründet wird die These mit der unzureichend belegten Behauptung, dass Vertrauen eine wesentliche Voraussetzung für Kooperation sei. In der aktuellen Diskussion wird implizit davon ausgegangen, dass Vertrauen *per se* gut ist und ein „Mehr“ an Vertrauen einem „Weniger“ davon immer vorzuziehen sei. Die Ausführungen von Arlacchi (1983; dt. Ausgabe 1989) und Gambetta (1988) weisen darauf hin, dass diese Annahme etwas voreilig ist. Beide Autoren verdeutlichen am Beispiel der italienischen Mafia, dass Kooperation und Vertrauen nicht notwendigerweise positiv gewertet werden müssen. Geht man von der Richtigkeit der Be-

funde aus, so sind die sozialen Beziehungen innerhalb der Mafia in höchstem Maße von Vertrauen¹ geprägt – und doch würden die wenigsten Menschen außerhalb der Mafia diese Form des Vertrauens als moralisch, wünschenswert und per se als gut bezeichnen. Daraus lässt sich neben anderen Schlüssen auch die Überlegung ableiten, dass die moralische Qualität des Vertrauens mit der Offen- oder Geschlossenheit der jeweiligen sozialen Gruppe korrespondiert, in der sich „Vertrauen“ manifestiert. Je größer der Beitrag ist, den Vertrauen zur Kooperation unter Fremden oder bisher Unbekannten leistet, um so höher wird offensichtlich seine moralische Qualität eingeschätzt. Das Mafiabeispiel zeigt, dass Vertrauen zwar die Kooperationsbeziehungen innerhalb der „Familie“ intensiviert, nach außen jedoch reduziert. Der Preis des Kooperationsgewinns ist die soziale Abschottung der Gruppe zur Außenwelt, was anscheinend als moralisch besonders negativ und verwerflich betrachtet wird.

In der politischen Arena wie im Kontext von Unternehmen und Organisationen wird wortreich dargelegt, dass das Fehlen von Vertrauen fatale Konsequenzen hat: Die Bürger/Innen² und/oder Mitarbeiter/Innen verharren in Handlungsunfähigkeit, da die Kontingenz³ (Hier: die Vielzahl der Möglichkeiten/Abhängigkeiten) des Handelns der „fellow citizens“ zu groß wird. Mit der Zunahme der Handlungsalternativen beschleunigen und vertiefen sich bereits bestehende gesellschaftliche Desintegrationstendenzen, während der Vertrauenskredit, auf den die Routinearbeit des politischen Systems, aber auch die Organisationen und Unternehmen angewiesen sind, so die Sozialwissenschaftler, langsam aber kontinuierlich schwindet. In der Folge steigen die Kosten der wirtschaftlichen und politischen Prozesse und die Effektivität der Implementierung kollektiv bindender Entscheidungen sinkt. Im Gegenzug wuchern Bürokratie und die damit verbundenen Kontrollen. Diese Desintegrationsprozesse werden allenthalben von Politologen und Soziologen diagnostiziert, wie auch von Misztal (1996: 3) „that existing bases for social cooperation, solidarity and consensus have been eroded and that there is a need to search for new alternatives“ festgestellt wurde.

Für die aktuelle betriebswirtschaftliche Relevanz des Themas „Vertrauen“ lassen sich viel Gründe nennen, zum einen die beschleunigte Spezialisierung, die dazu führt, dass mit zunehmender Spezialisierung der Mitarbeiter den Vorgesetzten eine fachliche Kontrolle immer schwerere fällt. Zum anderen spielen die Zunahme interdisziplinärer und/oder organisationsüberschreitender Arbeitsformen wie Projekte sowie die, durch die neuen Medien ermöglichten,

¹ Vertrauen, im Sinne von sich aufeinander verlassen. Ob es sich dabei um Vertrauen handelt, darüber kann man streiten. Die Ursache für das sich „aufeinander verlassen“ , könnte natürlich auch andere Gründe haben, wie zum Beispiel Zwang.

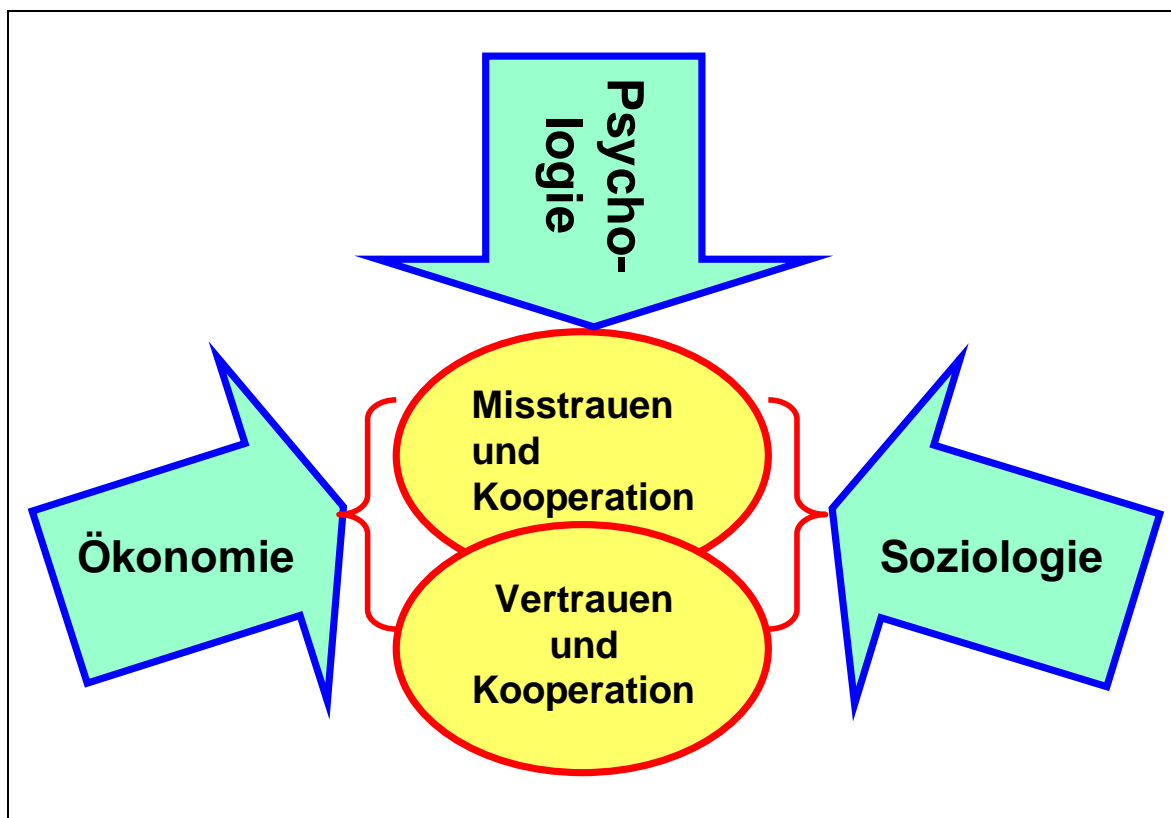
² Nur aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet. Natürlich sind auch stets die Frauen mit gemeint.

³ Kontingenz: (spät. Lat.): Möglichkeit, Abhängigkeit, Bedingtheit, Zufall

Kooperationsformen eine Rolle, um nur einige mögliche Ursachen anzudeuten.

Ziel der Arbeit ist es, die Frage zu prüfen, ob kooperatives Verhalten in Organisationen und Unternehmen ohne Vertrauen möglich ist. Dazu wird in einem ersten Schritt die Verwendung des Begriffes „Vertrauen“ in den Sozialwissenschaften untersucht.

Abbildung 1: Perspektiven der Problemstellung



Quelle: Laske/Neunteufel.

Im Mittelpunkt der Arbeit stehen die Begriffe „Vertrauen“ und „Kooperation“, wobei der Begriff Kooperation auf den Arbeitsprozess beschränkt bleibt.

1. Dazu wird der Frage nachgegangen, was in den verschiedenen sozialwissenschaftlichen Disziplinen unter „Vertrauen“ verstanden wird bzw. wie der „Vertrauensbegriff“ verwendet wird.
2. Anschließend wird der Versuch unternommen, den Vertrauensbegriff zu präzisieren.
3. Ein zentrales Ziel der Arbeit ist die Beantwortung der Frage, ob Kooperation ohne Vertrauen möglich ist und wenn ja, in welcher Form. Verknüpft wird diese Frage mit Überlegungen, ob Vertrauen die Voraussetzung einer kooperativen Interaktion ist oder ein „Spinn-Off-Effekt“ der Kooperation.
4. Zu Ende des Artikels werden Überlegungen skizziert, ob es sich bei „Ver-

trauen“, unabhängig vom Gebrauch des Begriffes in den einzelnen Sozialwissenschaften, um ein genuines Phänomen handelt oder nicht. Konkret wird die Frage reflektiert, ob das Konstrukt⁴ „Vertrauen“ ein eigenständiges Phänomen ist oder ob es sich um ein Artefakt handelt, das sich aus elementaren psychischen Verarbeitungsmechanismen zusammensetzt.

1.2. Aufbau der Arbeit

Es werden theoretische Ansätze aus unterschiedlichen Disziplinen dargestellt und auf ihre Relevanz für das Thema Kooperation untersucht. Grundsätzlich ist ein Theorienvergleich innerhalb einer Disziplin immer schwierig, da die verwendeten Begriffe, ihre Definitionen und Festlegungen analysiert und verglichen werden müssten. Theorievergleiche über die Grenzen der einzelnen Disziplinen sind noch problematischer, was nicht nur durch den unterschiedlichen Begriffsapparat bedingt ist, sondern auch durch unterschiedliche Forschungsinteressen, Forschungsparadigmen und Forschungsstrategien.

Es wird nicht der Anspruch erhoben, abschließende Antworten zu geben, wohl aber, Ansätze vorzustellen und anzuregen, die Felder tatsächlich und nicht nur vorgeblich und interdisziplinär abzuklären.

Die Arbeit beginnt mit dem mühseligen, aber notwendigen Geschäft einer ersten Klärung der zentralen Begriffe und der Formulierung von Arbeitsdefinitionen für die Begriffe:

- Vertrauen und
- Kooperation.

Die Autoren beschränken sich im vorgegeben Rahmen darauf, theoretische Ansätze zu skizzieren und die Verwendung des Begriffes „Vertrauen“ sowie seine Relevanz für Kooperationen zu untersuchen.

Analog zum Vertrauensbegriff wird mit dem Begriff „Misstrauen“ verfahren. Da der Misstrauensbegriff nicht in allen Ansätzen explizit behandelt wird, wird vom Gegenteil⁵ des Vertrauensbegriffes ausgegangen.

⁴ Konstrukt: Als ein Konstrukt wird ein nicht beobachtbarer Sachverhalt innerhalb einer wissenschaftlichen Theorie bezeichnet. Konstrukte sind somit gedanklicher bzw. theoretischer Natur. Das heißt nicht, dass der entsprechende Sachverhalt nicht existiert, sondern nur, dass er aus anderen leicht(er) beobachtbaren Sachverhalten erschlossen wird; z. B. das Konstrukt der Intelligenz.

⁵ <http://de.wikipedia.org/wiki/Gegenteil> Diese Seite wurde zuletzt geändert um 17:28, 18. Jun 2004. Gegenteil in Anlehnung an Wikipedia: Das Gegenteil einer Sache oder einer Eigenschaft ist umgangssprachlich meist eine Sache oder eine Eigenschaft, die von der erstgenannten einen möglichst großen Unterschied aufweist. In der Sprachwissenschaft ist mit *Gegenteil* ein Antonym gemeint. Es werden verschiedene Arten von *Antonymien* unterschieden. Mathematisch gesehen ist das Gegenteil einer Menge die komplementäre Menge bzw. das Gegenteil einer Aussage die negierte Aussage.

2. Arbeitsdefinitionen

Definitionen können weder richtig noch falsch sein; sie können allerdings mehr oder weniger nützlich sein, sofern man bestimmte Sachverhalte bezeichnen und von anderen Sachverhalten abgrenzen will. Hier wird primär die Bedeutung von Vertrauen für Kooperationen im Umfeld der Erwerbsarbeit in den Mittelpunkt der Betrachtungen gerückt und auf andere Bereiche, wie z. B. Politik, nur soweit eingegangen, wie es der Fragestellung nützt.

2.1. Vertrauen

Vertrauen ist Thema und zentraler Begriff der vorliegenden Arbeit. Der „Vertrauensbegriff“ zeichnet sich durch einen heterogenen und unscharfen Gebrauch in der Fachliteratur und im alltäglichen Sprachgebrauch aus. Es werden die unterschiedlichsten Phänomene mit dem Begriff „Vertrauen“ etikettiert. Bis heute fehlt in der wissenschaftlichen Diskussion eine verbindliche Definition dessen, was Vertrauen ist. Diese Arbeit maßt sich nicht an, diesen Missstand zu beseitigen, wohl aber einen Beitrag zur genaueren Bestimmung des Begriffes leisten zu können.

Um über den Gegenstand der Arbeit sprechen zu können, wird zu Beginn auf zwei Formulierungen zurückgegriffen, die wesentliche Merkmale des Begriffes skizzieren.

Levi (1998: 78) bietet folgende Formulierung an: „The act of trust is the knowledge or belief that the trusted will have an incentive to do what she engages to do“.

Hier sind folgende Elemente enthalten:

- Handlungsakt,
- Wissen oder Glauben,
- Anreiz,
- Verpflichtet sein.

Hardin (1991: 505) führt aus: „You trust someone if you have adequate reason to believe it will be in that person's interest to be trustworthy in the relevant way at the relevant time“.

Bei Hardin (1991) sind die Elemente:

- Gute und hinreichende Gründe,
- Eigeninteresse,
- Eindruck/Reputation/Image
- Bestimmter Zeitpunkt.

Entsprechend den Minimaldefinitionen handelt es sich bei Vertrauen um das Verhalten/die Handlungen einer Person, die annimmt/glaubt, dass aufgrund ihrer Handlung eine oder mehrere andere Person(en) in gewünschter Weise zu einem bestimmten Zeitpunkt handeln wird (werden).

Vertrauen: Arbeitsdefinition I

Als Vertrauen wird/werden das Verhalten/die Handlungen einer Person bezeichnet, die annimmt/glaubt, dass aufgrund ihres eigenen Verhaltens/ihrer eigenen Handlungen eine oder mehrere, nach welchen Kriterien auch immer ausgewählte, andere Personen in gewünschter Weise handeln wird/werden.

Wie skizziert, wird „Vertrauen“ in beiden Minimaldefinitionen als Handlungen einer Person definiert, die mit einer Erwartung hinsichtlich des Verhaltens einer anderen Person verknüpft sind. Verkürzt ausgedrückt: Die Person, die vertraut, erwartet eine Gegenleistung, worin immer diese bestehen mag. Die Arbeitsdefinition setzt stillschweigend eine Interaktion zwischen mindestens zwei Personen voraus. Ferner führt die Arbeitsdefinition fast zwangsläufig zu der Frage, ob sich in *jeder* Interaktionssituation Vertrauen manifestiert. – Mit Sicherheit ist Vertrauen *nicht* in allen Interaktionssituationen notwendig. Denkt man z. B. an Autofahrer, die in ihrem Auto vor einer roten Ampel stehen, dann wird jeder der Autofahrer, der in der Schlange vor der Ampel steht, erwarten, dass derjenige, der vor ihm steht, bei grün los fährt. Er wird das auch tun, sobald er selbst losfahren kann. Damit wären zwar die Forderungen der Erwartungshaltung und der damit verbundenen erwünschten Handlung (Verhalten) bzw. Gegenleistung erfüllt, aber die Frage ob der angenommene Autofahrer seinen Vorder- oder Hinterleuten vertraut, kann verneint werden, da die Interaktionspersonen nicht ausgewählt wurden. Will man trotzdem von Vertrauen sprechen, dann bleibt zu prüfen, ob der „Vertrauensbegriff“ zu sehr strapaziert wird.

Ohne das Beispiel weiter zu vertiefen, wird hier angenommen, dass Interaktionssituationen existieren, in denen kooperiert wird, ohne dass im Sinne der Arbeitsdefinition „vertraut“ wird. Damit stellt sich die Frage: In welchen Situationen wird Vertrauen notwendig bzw. in welchen Situationen spielt Vertrauen eine Rolle? Hinter dieser Frage steht die Vermutung, dass es spezielle Konstellationen gibt, in denen Vertrauen relevant und wichtig ist. Solche spezifischen Konstellationen liegen wahrscheinlich dann vor, wenn Situationen gegeben sind, in denen mindestens zwei Personen oder Akteure existieren, die beide einen substanziellen Handlungsspielraum besitzen (den der Autofahrer in der Schlange vor der roten Ampel nicht hat) und eine Erwartungshaltung bezüglich des Verhaltens ihrer Interaktionspartner haben.

Vertrauen bezieht sich immer auf eine Handlung eines Akteurs oder das Unterlassen einer Handlung, mit dem Ziel der Beeinflussung der zukünftigen Handlungen eines oder mehrerer anderer Akteure.

Die Teilnehmer an einer Vertrauens-Interaktion werden im Folgenden als Vertrauensgeber und als Vertrauensempfänger bezeichnet. Der Vertrauensempfänger bringt seinem Interaktionspartner Vertrauen entgegen, der Vertrau-

ensgeber erfüllt die ihn gesetzten Erwartungen. Je nach der Konstellation, Wahrnehmung und Erwartung der Teilnehmer einer Vertrauens-Interaktion lassen sich vier mögliche Formen von Vertrauens-Interaktionen identifizieren:

Abbildung 2: Vertrauensstypologie

| | | Vertrauensempfänger | |
|----------------------|------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | Erwidert Vertrauen | Erwidert kein Vertrauen |
| Vertrauens- geber | Gewährt Vertrauen | Bilaterales Vertrauen | Unilaterales Vertrauen Typ B |
| | Gewährt kein Vertrauen | Unilaterales Vertrauen Typ A | Kein Vertrauen |

Quelle: Laske/Neunteufel.

1. Bilaterales Vertrauen liegt vor, wenn der Vertrauensgeber die von ihm von seinem Interaktionspartner erwarteten Handlungen oder Verhaltensweisen erfüllt sieht. Beispiel dafür ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit innerhalb eines Teams.
2. Unilaterales Vertrauen Typ B liegt vor, wenn der Vertrauensgeber zwar Vertrauen erwartet, der Vertrauensnehmer aber nicht bereit oder in der Lage ist, die in ihn gesetzten Erwartungen zu erfüllen. Als typisches Beispiel sei der um Vertrauen werbende Politiker genannt, dem die Wähler nicht glauben.
3. Unilaterales Vertrauen Typ A liegt dann vor, wenn der Vertrauensgeber kein Vertrauen gewährt, dieses ihm aber entgegengebracht wird. Ein Einsiedler, dem Dorfbewohner im Mittelalter Vertrauen als Heiler entgegenbrachten, obwohl dieser aber hauptsächlich in Ruhe Gott dienen wollte, kann hier als Beispiel dienen.
4. Der Fall, dass der Vertrauensgeber „Kein Vertrauen“, gewährt, und von den Personen, die als potenziellen Vertrauensnehmer in Frage kommen, kein Vertrauen erwartet wird, benötigt als trivialer Fall kein Beispiel.

Der Vertrauensgeber hat nur begrenzten Einfluss darauf, dass sich der Vertrauensempfänger gemäß der Intension des Vertrauensgebers verhält. So er-

wartet z. B. ein Arbeitgeber von einem Arbeitnehmer, der Publikumskontakt hat, z. B. in einer Bank, ein bestimmtes Auftreten, ohne dass dies im Arbeitsvertrag detaillierter als mit dem Wortlaut ‚angemessene Kleidung‘ ausgeführt ist. Stellt man sich nun einen sehr modebewussten Arbeitnehmer vor und einen Arbeitgeber, der sehr konservative Kleidung als angemessene Kleidung betrachtet, dann ist die Intention des Vertrauensgebers (Arbeitgeber) möglicherweise nicht erfüllt. In wieweit es sich bei dem Beispiel tatsächlich um Vertrauen handelt, muss die Diskussion zeigen.

Aus den betrachteten Handlungsfeldern und Interaktionsvarianten zwischen Vertrauensgeber und Vertrauensempfänger ist die Inadäquanz der Formulierungsansätze von Levi (1998) und Hardin (1991) deutlich sichtbar. Beide decken nicht die oben mit unilateralem Vertrauen bezeichneten Fälle ab. Damit ist auch unsere Arbeitsdefinition I hinfällig und muss ersetzt werden.

Vertrauen: Eine Arbeitsdefinition II

Vertrauen ist eine *positive* Erwartungshaltung *einer Person (Vertrauensgeber)* verbunden mit *Vorleistungen*, die darauf abzielen, dass zukünftige Handlungen und/oder Verhalten einer oder mehrerer Personen oder Personengruppen (Vertrauensempfänger) mit denen interagiert wird, die Erwartungen ganz oder teilweise in der erwarteten Form erfüllen.

Beispiel 1 (Bilaterales Vertrauen):

Müller bittet Schmid, ihn in einer Besprechung zu vertreten und ihm die Ergebnisse anschließend zu berichten. Schmid sagt zu. Müller erwartet, dass Schmid in die Besprechung geht und ihm anschließend die Ergebnisse korrekt wiedergibt. – Müller vertraut Schmid, nach dessen Zusage.

Beispiel 2 (unilaterales Vertrauen, Typ B):

Müller reicht nach Abklärung aller notwendigen Fakten, ein Baugesuch bei der dafür zuständigen Behörde⁶ ein. Diese teilt Müller nach Eingang des Baugesuches mit, dass die Bearbeitung 10 Wochen dauert. Müller vertraut der Behörde (allerdings mit einer kleinen Einschränkung) und vereinbart mit dem vorgesehenen Bauunternehmen den Baubeginn in 14 Wochen.

⁶ In dieser Arbeit wird davon ausgegangen, dass sich jede Institution und damit auch Behörden in Personen manifestiert. In diesem Punkt folgen die Autoren Giddens (1995).

2.2. *Misstrauen*

So vielschichtig wie der Vertrauensbegriff, ist auch der Misstrauensbegriff. Die beiden Begriffe sind etymologisch miteinander verwandt, in beiden kommt der Wortteil „trauen“ vor. Auch vom allgemeinen Verständnis und Wortgebrauch wird Vertrauen sehr oft im Zusammenhang mit und zur Unterscheidung von Misstrauen verwendet. Oben wurde Vertrauen als eine Erwartungshaltung in Bezug auf das Verhalten einer oder mehrerer Kommunikationspartner gesehen. Im Falle von Vertrauen wird mit dem Eintreten der Erwartung gerechnet. Analog wird beim Misstrauen davon ausgegangen, dass nun damit gerechnet wird, dass die Erwartung *nicht* erfüllt wird.

Misstrauen: Arbeitsdefinition

Misstrauen ist eine Erwartungshaltung einer Person (Misstrauensgeber), *ggf. verbunden mit Vorleistungen bzw. Unterlassung einer Vorleistung*, die mit der Erwartung verbunden ist, dass zukünftige Handlungen und/oder Verhalten einer oder mehrerer Personen oder Personengruppen (Misstrauensempfänger) *unerwünschte Auswirkungen* haben.

Beispiel 1:

Müller bittet Schmid, ihn in einer Besprechung zu vertreten und ihm die Ergebnisse anschließend zu berichten. Schmid sagt zu. Müller vertraut nicht darauf, dass Schmid in die Besprechung geht und ihm anschließend die Ergebnisse korrekt wiedergibt. – Müller geht selbst in die Besprechung und trifft Schmid.

- a) Müller kann keinen anderen Termin wahrnehmen, Schmid u. U. auch nicht.
- b) Schmid wird Müller vorerst keine Zusage mehr machen, vertretungsweise in eine Besprechung für Müller zu gehen. Müller hat Schmid nicht vertraut.

Beispiel 2:

Müller reicht, nach Abklärung aller notwendigen Fakten, ein Baugesuch bei der dafür zuständigen Behörde ein. Diese teilt Müller nach Eingang des Baugesuches mit, dass die Bearbeitung 10 Wochen dauert. Müller vertraut der Behörde *nicht* und sagt dem vorgesehenen Bauunternehmen den Termin zur Festsetzung des Baubeginns ab.

Gemäß der Arbeitsdefinition II des Vertrauens und der Definition des Misstrauens hat Vertrauen seinen Ursprung stets in einer Person ggf. Personen-*gruppe (Vertrauensgeber)* und zielt auf zukünftige Handlungen einer Person oder Personengruppe (*Vertrauensempfänger*).

Als Konsequenz dieser Arbeitsdefinition ist es sinnlos, von Vertrauen im Zusammenhang mit Gegenständen (z. B. *ich habe Vertrauen in mein Auto, meine Brotschneidemaschine, meinen Rechner, den Heizkessel oder die U-Bahn*) oder physikalische Prinzipien (*ich vertrauen der Schwerkraft, der Lichtgeschwindigkeit etc.*) zu sprechen, da diese nicht von sich aus aktiv werden und irgendeine Spielart von Eigeninitiative ergreifen.

Untersucht man die Begriffe „Vertrauen“ und „Misstrauen“ dann stellt man fest, dass Vertrauen nicht als das *direkte* Gegenteil von Misstrauen bezeichnet werden kann. Analysiert man die Eigenschaften beider Konzepte, so ergibt sich, dass beide eine Erwartungshaltung beinhalten und nicht eine Erwartungshaltung einer *Nicht-Erwartungshaltung* gegenübersteht. Ein punktuelles Inverses existiert nur dann, wenn z. B. das Vertrauen einer Person gegenüber einer dritten Person bezüglich einer bestimmten Handlung der dritten Person dem Misstrauen einer zweiten Person gegenüber derselben Handlung der dritten Person gegenübersteht.

Vertrauen und Misstrauen sind allerdings dahingehend miteinander verschränkt, dass eine Erwartungshaltung eines Vertrauensgebers nicht nur mit Nicht-Eintreten der für ihn positiven erwarteten Reaktion beantwortet werden kann (enttäushtes Vertrauen), sondern auch durch eine für ihn negative Reaktion. Dann steht der vertrauensvollen Erwartung die Reaktion eines Misstrauensempfängers gegenüber. Umgekehrt kann ein Misstrauensgeber durch eine für ihn unerwartet positive Reaktion überrascht werden, in welchem Falle eine Misstrauenserwartung einer Vertrauensantwort gegenübersteht. Durch den in beiden Fällen extremen Vertrauensgradienten (Unterschied zwischen Erwartung und eintretendem Ereignis) ist eine starke Tendenz zur Bereitschaft einer Änderung des Vertrauensverhaltens des Gebers zu erwarten. Dieser Aspekt wird im Rahmen der Diskussion der psychologischen Theorien nochmals aufgegriffen.

2.3. *Kooperation*

Ob sich Wölfe, Löwen oder Schimpansen vertrauen, wenn sie jagen und dabei, zumindest nach menschlicher Interpretation, kooperieren, ist nicht bekannt. Im Unterschied zu Tieren wird bei der Kooperation von Menschen im Allgemeinen unhinterfragt davon ausgegangen, dass Kooperation ohne Vertrauen ineffizient und äußerst schwierig ist (vgl. Luhmann 1989).

Unter Kooperation wird hier die Zusammenarbeit von zwei oder mehr Personen verstanden, die, aus welchen Gründen auch immer, bestimmte Ziele oder Zustände (Ergebnisse) erreichen wollen. Kollaboration ist hingegen die

gemeinsame Arbeit an einem Werkstück, wobei das Werkstück nicht unbedingt materieller Natur sein muss. Kollaboration ist immer Kooperation. Allerdings lassen die modernen Medien dislozierte Kollaborationen zu.

Als Ziel und Zweck von Kooperation wird häufig das Zusammenbringen von Handlungen zweier oder mehrerer Personen/Systeme genannt, derart, dass die Wirkungen der Handlungen zum Nutzen aller Personen/Systeme führen, auch unter widrigen Umständen.

Auch unter extremen Verhältnissen, wie den Grabenkämpfen des Ersten Weltkriegs, entstanden vorübergehende Formen der Kooperation. So vermieden es die Soldaten der feindlichen Lager zeitweilig, sich zu beschließen, wenn Essen kam, oder wenn Verwundete geborgen werden mussten. Der Mathematiker und Politologe Axelrod (1984; dt. 1988) beschreibt solche Situationen in seinem Buch „Die Evolution der Kooperation“. In den genannten Fällen kam Kooperation, möglicherweise durch Interessengleichheit der Beteiligten, zustande. (vgl. Jürigs 2003). Mit anderen Worten, die Feststellung der Interessengleichheit kann zur Kooperation führen, ohne dass die Interaktionspartner einander vertrauen bzw. ein Vertrauensverhältnis aufgebaut haben.

In der Ökonomie wird unter Kooperationen häufig die freiwillige Zusammenarbeit von Unternehmen verstanden, die rechtlich selbstständig bleiben. Die beteiligten Unternehmen geben einen Teil ihrer wirtschaftlichen Souveränität ab.

Kooperationen unter dem Gesichtspunkt der Beteiligten:

Zwei- und Mehrparteienkooperationen

- Individuum mit Individuum
- Individuum mit Organisation
- Organisation mit Organisation

Es wird vermutet, dass bei den drei Varianten der Kooperationsformen drei u. U. verschiedene Ausprägungsformen des Phänomens Vertrauens auftreten können. Aber dies muss der Fortgang der Arbeit zeigen.

Unter Kooperation wird die Zusammenarbeit von zwei oder mehr Personen verstanden, die, aus welchen Gründen auch immer, bestimmte Ziele oder Zustände (Ergebnisse) erreichen wollen.

3. Klassische Ansätze der Ökonomie

Die Ökonomie betrachtet das Verhalten von Akteuren in wirtschaftlichen Zusammenhängen, z. B. in Märkten. Als Instrument der Analyse von Märkten und Marktverhalten bedient sich die klassische Ökonomie eines Konstruktes, des „homo oeconomicus“. In wieweit der „homo oeconomicus“ zum Vertrauen fähig sein muss, um in Märkten zu agieren, wird im Folgenden kurz skizziert.

Es ist noch nicht allzu lange her, dass die Disziplinen Ökonomie, Soziologie und Psychologie getrennt wurden. Ökonomie und Psychologie waren wesentlich enger mit einander verknüpft, als der heutige gebräuchliche Ansatz des „homo oeconomicus“ nahe legt. In der Frühzeit der Ökonomie beschäftigten sich bedeutende Ökonomen, wie Adam Smith (1723-1790), John Stuart Mill (1806-1873) und Alfred Marshall (1842-1924) mit den psychologischen Grundlagen des menschlichen Verhaltens. Sie sahen in Präferenzen, Einstellungen und Motiven wichtige Einflussfaktoren für das menschliche Verhalten im Marktgeschehen. Um 1930 verengten die Ökonomen ihr Menschenbild auf einen *behavioristischen Homunkulus*⁷, dessen Verhalten einem einfachen, behavioristisch inspirierten Reiz-Reaktions-Schema folgt.

Der klassische „homo oeconomicus“ trifft Entscheidungen rational und emotionslos⁸. Er wägt zwischen den erwarteten Kosten und Nutzen von verschiedenen Alternativen ab, um sich für jene zu entscheiden, die ihm selbst den höchsten Nutzen bringt. Seine Entscheidungen sind rational (kognitive Beschränkungen und daraus folgend systematisch suboptimale Entscheidungen sind ausgeblendet). Seine Entscheidungen sind ausschließlich voluntativ (Selbstkontrolle ist stets gegeben und Emotionen spielen keine Rolle). Er handelt gemäß striktem Eigennutz (der homo oeconomicus kennt keine sozialen Präferenzen). Der „homo oeconomicus“ reagiert in systematischer und deshalb vorhersagbarer Weise auf Änderungen in den realen Einschränkungen seines Möglichkeitsraumes.

Charakteristisch sind für den „homo oeconomicus“ :

- Rationalitätsprinzip,
- Nutzenmaximierung,
- Vollständige Information,
- Freie Willenentscheidung,
- Keinerlei soziale Präferenzen.

Um es kurz zu machen, der klassische „homo oeconomicus“ hat kein Vertrauensproblem, da Vertrauen unvollständige Informationen voraussetzt, wie dies in den Arbeitsdefinitionen zu Anfang ausgeführt wurde.

Fazit: In der klassischen Ökonomie ist Zusammenarbeit jederzeit möglich. Das Thema Vertrauen entfällt, da z. B. die Akteure über vollständige Informationen, wie skizziert, verfügen. Ebenso entfällt das Thema Misstrauen.

⁷ Vgl. Samuelson (1938), Frey/Benz (2001), Kirchgässer (2000), 2te Auflage.

⁸ Die strikte Rationalität des „homo oeconomicus“ erlaubt es, seine Reaktionen immer mit hinreichender Genauigkeit vorherzusagen und so zur Profitmaximierung einzusetzen. Leider widersetzt sich der reale Marktteilnehmer der Anwendung dieses Ansatzes, da er durchaus NICHT bereit ist, rational zu handeln. Im Marketing unterscheidet man „rationale“ von „irrationalen“ Nachfragegründen (siehe Kotler (1999: 266ff, 2te überarb. Auflage), wobei man die rationalen einigermaßen abschätzen kann, die irrationalen aber leider nicht.

Der homo oeconomicus ist ein äußerst selbstgenügsamer, um nicht zu sagen autistischer Akteur, „den sich auch Ökonomen nicht als Schwiegersohn gewünscht hätten“, wie Boulding (1969) anmerkte. Er ist unfähig, die einfachsten Aufgaben des realen Wirtschaftsgeschehens zu bewältigen, z. B. Verträge zu schließen oder Kunden zu überzeugen.

4. Neoinstitutionalistische Ansätze der Ökonomie

Mit der Einführung der Annahmen der begrenzten Rationalität durch Simon (1957), von Eigentumsrechten, den Transaktionskosten und unvollständiger Informationen (Coase 1960, Akerlof 1984), der Opportunismusannahme durch Williamson (1990), also dem Einsatz von List und Tücke, neben dem rationalen Kalkül, versuchten die Ökonomen, dem „homo oeconomicus“ mehr Realitätsnähe einzuhauchen und ihm das Überleben auf unvollständigen Märkten zu ermöglichen. Das ist ihnen in Grenzen gelungen, auch wenn der „homo oeconomicus“ dadurch nicht viel sympathischer geworden ist.

Die beiden folgenden neoinstitutionalistischen Ansätze tragen dem erweiterten Handlungsspektrum des „homo oeconomicus“ Rechnung. Sie wurden auch gewählt, da sie in den weiter unten dargestellten soziologischen Ansätzen einen häufigen Referenzpunkt darstellen.

4.1. Transaktionskosten-Ansatz

Jede Transaktion ist zugleich auch eine Kooperation, da an einer Transaktion, wie auch einer Kooperation mindestens zwei Akteure beteiligt sind. Folgt man der Arbeitsdefinition, dass eine Kooperation eine Interaktion ist, um ein Ziel zu erreichen, dann ist eine Transaktion eine Kooperation. Der Transaktionskosten-Ansatz beschäftigt sich mit den Kosten, die entstehen, wenn ein Gut oder eine Leistung über eine (technisch) trennbare Schnittstelle hinweg übertragen wird (vgl.: Die Übertragung macht einen expliziten oder impliziten Vertrag notwendig, in welchem die Übertragungsmodalitäten geregelt werden).

Definition

„Transaktionskosten sind Kosten, die durch Transaktionen verursacht werden oder verursacht worden sind.“

Im Allgemeinen werden folgende Transaktionskosten unterschieden:

- *Ex-ante-Transaktionskosten*: Kosten vor Abschluss der Transaktionsvereinbarung bzw. die zum Abschluss einer Transaktionsvereinbarung führen können, z. B. Informations-, Verhandlungs- und Vertragskosten.
- *Ex-post-Transaktionskosten*: Kosten nach Abschluss der Transaktionsver-

einbarung. Alle Kosten, die zur Absicherung, Durchsetzung und Anpassung der vertraglichen Vereinbarung (Überwachung der Einhaltung, Kosten der Lösung von Konflikten (z. B. Schiedsgericht), Kosten der Nachverhandlung, etc.).

Die Analyseeinheit ist die Transaktion (institutionelles Arrangement, bei dem Güter und Leistungen getauscht werden) mit den Kosten als Maßstab. Zu den Kosten zählen neben anderen Arrangements auch rechtliche Vertragsformen und Mechanismen, die die Tauschpartner vereinbaren, um ungeplanten Veränderungen begegnen zu können.

Das Ziel des Ansatzes ist die Bestimmung der Formen von Tauschvorgängen und institutionellen Arrangements, die am kostengünstigsten abgewickelt und organisiert werden können.

Es entstehen folgende Transaktionskosten:

Tabelle 1: Potenzielle Kosten vor und nach der Transaktion

| Ex-Ante Kosten | Ex-Post Kosten |
|--|-----------------------|
| Suche nach Vertragspartnern (Suchkosten) | Kontrollkosten |
| Verhandlungskosten | Anpassungskosten |
| Vereinbarungskosten | |
| Anbahnungskosten | |

Quelle: Laske/Neunteufel.

Zugrunde liegende Annahmen: Der Transaktionskosten-Ansatz trifft eine Reihe von Annahmen hinsichtlich der Charakterisierung der Akteure, die sich weitgehend mit den Annahmen der neoklassischen Ansätze decken.

- Begrenzte Rationalität;
- Opportunismus (Es wird berücksichtigt, dass die Transaktionspartner Eigeninteressen verfolgen können. In diesem Zusammenhang wird der Einsatz von List, Betrug, Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, etc. potenziell als möglich betrachtet.).

Jede Transaktion (Tauschvorgang) verzehrt in unterschiedlichen Ausmaßen, Ressourcen (Zeit, Geld, etc.). Je geringer der Ressourcenverzehr, umso effizienter ist die Transaktion.

Die allgemeine Erfahrung zeigt, dass Transaktionen (z. B. Auswahl eines Lieferanten, Formulierung eines Vertrages, etc.) umso länger dauern, und damit Ressourcen in Anspruch nehmen, je größer der Einsatz und die Unsicherheit in Bezug auf den erwarteten Nutzens ist. Die Dauer der Transaktion steigt in Abhängigkeit vom wahrgenommenen Risiko. Umgekehrt sinken die Transaktionszeit sowie der Einsatz weiterer Ressourcen und damit die Transaktionskosten, wenn das subjektiv wahrgenommene Risiko sinkt. Es ist anzunehm-

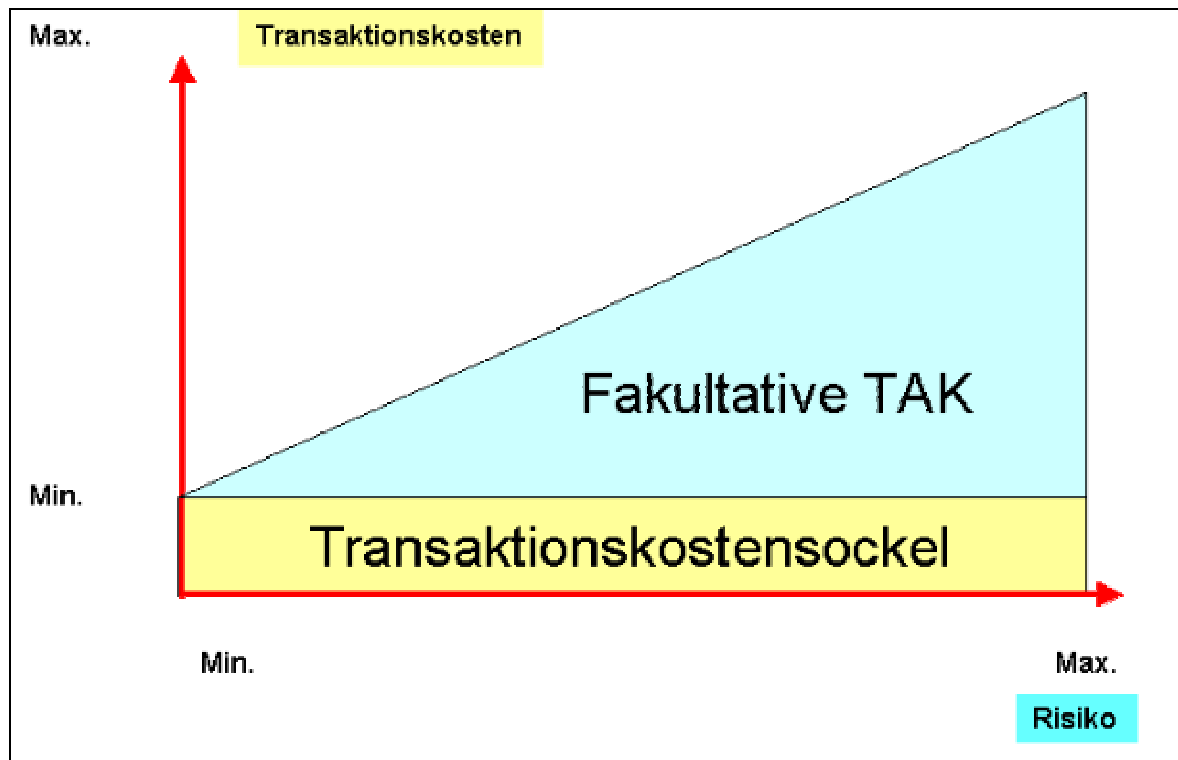
men, dass das wahrgenommene Risiko sinkt, wenn Vertrauen vorherrscht, und steigt, wenn Misstrauen bezüglich des erwarteten Nutzens vorliegt.

Außerdem kann man davon ausgehen, dass die Suche nach einem Vertragspartner um so aufwändiger ausfällt, je größer das Misstrauen ist. Misstrauen führt zu einer Erhöhung sowohl der Suchkosten bzw. Anbahnungskosten (Ex-ante Kosten), als auch der Kontroll- und Anpassungskosten und damit der Ex-post Kosten.

Je misstrauischer Vertragspartner sind und je größer die Bedeutung des Vertragsabschlusses für die Vertragspartner ist, umso stärker steigen die Verhandlungs- und Vereinbarungskosten. Man kann den angeblich 15.000 Seiten starken Vertrag (Ex-ante-Kosten) zwischen dem Mautbetreiberkonsortium und dem Verkehrsministerium der BRD als ein Musterbeispiel dafür interpretieren, dass Misstrauen die Transaktionskosten nach oben treibt. Ebenfalls ein Kostentreiber ist die wirtschaftliche Bedeutung, die der Vertrag für die Vertragsparteien hat. Darüber hinaus, immer unter der Prämisse, dass der Vertrag ein vieltausend blättriges Werk ist, bietet er zwangsläufig ein reiches Betätigungsfeld für Juristen, – womit die Ex-post-Kosten angesprochen wären, vor allem in Form von Kontroll- und Anpassungskosten.

In der realen Welt gibt es keine „kostenlosen“ Transaktionen, genauso wenig, wie es reibungsfreie Prozesse in der Physik gibt. Dementsprechend könnte man sagen, Transaktionen haben etwas mit einer „ökonomischen Entropie“ zu tun, die bei keinem Transaktionsprozess konstant bleiben kann. Die Transaktion „Kauf eines Fernsehers“ verursacht im Vertrauensfall (z. B. der Käufer richtet sich nach dem Rat eines Freundes, dem er vertraut) minimale zeitbezogene Kosten, da der Käufer den Kauf im Geschäft selbst durchführen muss. Informiert sich der Kunde zusätzlich, um einem Fehlkauf vorzubeugen, so kostet das zusätzlich Zeit und erhöht damit die Transaktionskosten. Man kann daher von einem Transaktionskostensockel sprechen, der, abhängig von der Art der Transaktion, eine bestimmte invariante Höhe hat, sowie einem fakultativen Transaktionskostenanteil, der sich in Abhängigkeit der Risikovermeidungsstrategie des Akteurs ändert. Für die Vertrauensdiskussion sind vor allem die fakultativen Transaktionskosten von besonderem Interesse.

Abbildung 3: Anteilige Kosten von Vertrauen und Misstrauen an den Transaktionskosten



Quelle: Laske/Neunteufel.

Vertrauen ist gegeben, wenn die fakultativen TAK (Transaktionskosten) einen empirisch festzulegenden Wert nicht überschreiten. Misstrauen ist dann gegeben, wenn der erwartete Gewinn der Transaktion durch die Kosten (Ex-ante-Kosten; Ex-post-Kosten), die für die Durchführung der Transaktion aufgewendet werden, mehr und mehr aufgezehrt wird. Überschreitet die Summe aus den Sockelkosten der Transaktion und den fakultativen Transaktionskosten den erwarteten Gewinn, ist die Transaktion unter dem Aspekt der Nutzenmaximierung sinnlos geworden. Dass solche Fälle in der realen Welt vorkommen, wird nicht bestritten.

Man kann festhalten, dass sich mit Hilfe des TAK-Ansatzes, das Ausmaß des Misstrauens abschätzen lässt, nicht aber das Ausmaß des Vertrauens.

Ein weiteres Problem des Ansatzes besteht darin, dass die Bestimmung der Transaktionskosten in vielen Fällen nur ungenau vorgenommen werden kann, weshalb in den angedeuteten Fällen auch die Bestimmung des Ausmaßes des Misstrauens ebenfalls nur ungenau erfolgen kann.

4.2. *Principal-Agent-Theory*

Die Principal-Agent-Theory geht von der für arbeitsteilige Wirtschaftssysteme typischen Situation aus, dass ein Auftraggeber existiert – Principal genannt –,

der einen Auftragnehmer – den Agenten – mit der Wahrnehmung seiner Interessen betraut. Der Agent handelt im Auftrag des Principals, aber in eigener Verantwortung. Die Definition der Kooperation ist damit erfüllt, allerdings liegt eine asymmetrische Kooperationsform vor, da implizit oder explizit eine hierarchische Struktur gegeben ist.

Gegenstand der Principal-Agent-Theory ist die Untersuchung der vertraglichen Gestaltung der Beziehungen zwischen Principal und Agenten unter den Bedingungen ungleicher (asymmetrischer) Informationsverteilung und Unsicherheit. Konsequenter Weise werden auch die Bedingungen der Handhabung von Anreiz-, Kontroll- und Informationssystemen betrachtet. Das klassische Beispiel ist das Vertragsverhältnis zwischen einem Principal (Auftraggeber) und einem Handelsvertreter.

- Im Mittelpunkt des Ansatzes steht die Institution und die Rolle des Vertrages in Austauschbeziehungen zwischen Auftraggeber (Principal) und Auftragnehmer (Agent), z. B. Arbeitgeber/Arbeitnehmer oder Auftraggeber-Agentur oder Aufsichtsrat/Vorstand.
- Der Principal überträgt zur Realisierung seiner Interessen bestimmte Aufgaben und Entscheidungskompetenzen an Agenten. Der Auftraggeber versucht, die Kenntnisse und das Wissen des/der Agenten(en) zu nutzen und entlohnt diese dafür.

Es wird davon ausgegangen, dass die Akteure versuchen, im Rahmen der Gestaltung und Erfüllung der Verträge, ihren Nutzen zu maximieren. Es werden konkrete Annahmen hinsichtlich des Verhaltens der Akteure werden getroffen:

- Das Verhalten basiert auf gegebenen, stabilen und konsistenten Präferenzen. Die Annahme lautet: Das Verhalten der Akteure ändert sich im Laufe der Zeit nicht.
- Die Beteiligten verhalten sich zweckrational.
- Die Akteure versuchen ihren individuellen Nutzen zu maximieren.
- Jeder der Akteure verfügt nur über unvollständige Informationen.
- Die Beteiligten weisen eine unterschiedliche Risikoneigung auf.
- Berücksichtigung der Möglichkeit von opportunistischem Verhalten (z. B. List, Betrug etc.).

Zwischen den Akteuren besteht eine asymmetrische Informationsverteilung. In der Regel hat der Agent einen Informationsvorsprung bei der sachlichen Bearbeitung der Aufgaben. Bei dem Principal liegt ein Informationsdefizit hinsichtlich der Eigeninteressen und der Ergebniskontrolle des Agenten vor. Der Agent hat ein Informationsdefizit hinsichtlich der Interessenlage des Principals (Auftraggebers).

Die Zielkonflikte der Akteure bestehen darin:

- Der Principal ist an einem günstigen Ergebnis interessiert.
- Der Agent schätzt Vor- und Nachteile ab und handelt gemäß der Nutzenmaximierung.

Steuerungsmechanismen sind:

- Bürokratische Kontrollen,
- Anreizkomponenten (Prämiensysteme),
- Nutzung von Informationssystemen (Berichtssysteme).

Zwischen Vertragsabschluss und Vertragsbeginn verfügt der Agent über Informationen, die er dem Principal nicht (kostenlos) zur Verfügung stellt. Der Agent kann sich Vorteile durch unvollständige oder z. B. täuschende Informationen und Selbstdarstellung verschaffen („Hidden Information“).

Ab Beginn der Vertragserfüllung bis zur Beendigung der Agenturbeziehung besteht ebenfalls eine ungleiche Informationsverteilung zwischen den Partnern. Der Agent kann verschiedene Vorgehensweisen zur Zielerreichung wählen, die für den Principal nicht exakt oder kostenlos beobachtbar sind. Der Agent kann seine Leistung verringern oder Ressourcen für eigene Zwecke nutzen („Hidden Action“). Die Folge ist ein suboptimales Ergebnis der Auftragsbearbeitung.

Der Principal-Agent-Ansatz geht nicht von Vertrauen aus, sondern von Misstrauen. Dem steht die Stewardship-Theorie der Corporate Governance gegenüber, deren Basisannahme ein intendiert kooperatives Verhalten der Vertragspartner ist. Sie gründet auf der Annahme, dass sich die Vertragsparteien mit den jeweils an sie gerichteten Rollenerwartungen in der Beziehung identifizieren und somit einen größtmöglichen Erfolg für das Gesamtsystem anstreben (vgl. Donaldson/Davis 1991). Dieser Ansatz wird hier nicht diskutiert.

Vertreter der Principal-Agenten-Theorie halten es für denkbar und berücksichtigen, dass Individuen auch in Vertragsbeziehungen Möglichkeiten einer Übervorteilung ihrer Partner ausnutzen können, womit sie eine Vertrauensbeziehung nicht ausschließen, diese aber nicht als zwingend betrachten. Ersetzt man den Begriff „Principal“ durch den Begriff „Vertrauensgeber“, dann kann man den Ansatz dahingehend interpretieren, dass der Vertrauensgeber Überlegungen anstellt, wie er die Rahmenbedingungen, innerhalb derer er seine Vorleistungen erbringt, so gestaltet, dass sein Risiko minimiert wird. Setzt man den Agenten mit dem Vertrauensnehmer gleich, dann stellt sich für den Vertrauensnehmer die Frage, ob er auf das Angebot des Vertrauensgebers, trotz der damit verbundenen Verhaltensrestriktionen, eingehen soll oder nicht.

Mit Hilfe des Principal-Agent-Ansatzes lassen sich, wie auch mit dem Transaktionskosten-Ansatz, die Kosten des Misstrauens bestimmen, nicht aber der Gewinn auf Grund von Vertrauen. Unter dem Aspekt der Vertrauensdiskussion rücken neben einer Vielzahl weiterer insbesondere zwei Fragen in den Vordergrund:

1. Was spart/kostet Misstrauen?
2. Welcher Schaden entsteht, wenn das Misstrauen berechtigt ist?

4.3. Zusammenfassender Vergleich

Betrachtet man beide Ansätze, stellt man fest, dass beide sich aus unterschiedlicher Perspektive mit Tauschvorgängen befassen. Der Transaktionskosten-Ansatz stellt die Transaktion in den Mittelpunkt der Betrachtung, der Principal-Agent-Ansatz konzentriert sich auf die Interaktion zwischen zwei Akteuren. Beide Theorien heben jeweils einen Aspekt ökonomischen Handelns besonders hervor. Deutlich wird dies, wenn man die Annahmen beider Ansätze tabellarisch gegenüberstellt.

Tabelle 2: Charakteristika des Transaktionskosten-Ansatzes und des Principal-Agent-Ansatzes

| | Transaktionskosten-Theorie | Principal-Agenten-Theorie |
|--------------------------|--|---|
| Untersuchungs-Gegenstand | Transaktionsbeziehungen | Principal-Agenten-Beziehungen |
| Untersuchungseinheit | Transaktion | Individuum |
| Effizienz-Kriterium | Transaktionskosten | „Agency-Costs“ <ul style="list-style-type: none"> • Signalisierungskosten • Kontrollkosten • Wohlfahrtskosten |
| Verhaltensannahmen | <ul style="list-style-type: none"> • Beschränkte Rationalität • Individuelle Nutzen-Maximierung • Opportunismus | <ul style="list-style-type: none"> • Beschränkte Rationalität • Individuelle Nutzen-Maximierung • Opportunismus • Risikoneigung der beteiligten Akteure |
| Gestaltungsvariable | institutionelle Arrangements | Verträge |

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Picot/Dietl/Franck (2002: 148).

Die Arbeitsdefinition II muss an dieser Stelle um den Aspekt der unvollständigen Information ergänzt werden. Bei vollständiger Information ist Vertrauen nicht nötig, da die Reaktion der Interaktionspartner eindeutig kalkuliert wer-

den kann.

Vertrauen: Eine Arbeitsdefinition II-A

Vertrauen ist eine *positive* Erwartungshaltung *einer Person (Vertrauensgeber)* trotz *unvollständiger Information*, verbunden mit Vorleistungen, die darauf abzielen, dass zukünftiges Handeln und/oder Verhalten einer oder mehrerer Personen oder Personengruppen (Vertrauensnehmer), mit denen interagiert wird, die Erwartungen ganz oder teilweise in der erwarteten Form erfüllen.

4.4. Interpretation der neoinstitutionalistischen Ansätze

Die Teilnehmer an einer Interaktion bewegen sich zunächst in der physikalischen Umwelt, deren Gesetzen nicht nur die beiden Interagierenden, sondern auch alle anderen Mitglieder der Gesellschaft, der sozio-ökonomischen Umwelt, unterliegen. Die sozio-ökonomische Umwelt ist von lokalen Gesetzmäßigkeiten, Traditionen, Kultur, etc. bestimmt. Innerhalb letzterer sind drei Varianten vertrauensbestimmter Interaktionen möglich, entsprechend bilateralem und unilateralem Vertrauen (siehe Abb. 2).

4.4.1. Der Transaktionskosten-Ansatz

Der Transaktionskosten-Ansatz betrachtet die Interaktion aus der Sicht des Transaktionsinitiators. Von der physikalischen und sozialen Umwelt wird angenommen, dass sie stabil ist, d. h. dass sich nichts an der im Augenblick der Transaktionen gültigen Rechtsprechung und Eigentumsverhältnissen ändert.

Für eine Transaktion sind mindestens zwei Parteien notwendig. Im Mittelpunkt stehen die Transaktionen zwischen Transaktionsinitiator (u. U. Vertrauensgeber) und Agent (Transaktionsnehmer, u. U. Vertrauensempfänger), wobei folgende Fragen gestellt werden:

- Wie findet der Transaktionsinitiator einen Akteur (Individuum oder Unternehmen), mit dem eine Tauschbeziehung eingegangen werden kann und soll?
- Welche Kosten entstehen bei der Suche des Akteurs für den vorgesehenen Tausch?
- Welche Kosten entstehen dem Transaktionsinitiator, um den Transaktionsnehmer dazu zu bewegen, sich Regel konform zu verhalten.

Für die Vertrauensdiskussion ergeben sich folgende Konsequenzen:

- Transaktionen sind Tauschvorgänge. Tauschvorgänge sind Kooperationen.
- Der Tausch erfolgt aufgrund eines rationalen Kalküls des Transaktionsinitiators, bei dem Anbahnungs- und Absicherungsprozesse als Kosten be-

trachtet werden, die den zu erwartenden Gewinn schmälern.

- Vertrauen vergrößert den Gewinn und verringert die Kosten des Tauschvorganges.
- Misstrauen vergrößert die Kosten und verringert den Gewinn des Tauschvorganges.

4.4.2. Der Principal-Agent-Ansatz

Wie schon betont, ähneln sich der Principal-Agent-Ansatz und der Transaktionskosten-Ansatz. Es werden dieselben Annahmen hinsichtlich der physikalischen und sozialen Umwelt getroffen, d. h. es wird von Stabilität ausgegangen.

Im Unterschied zum Transaktionskosten-Ansatz wird das Verhalten des Agenten (Transaktionsnehmer) in den Vordergrund gestellt, wobei berücksichtigt wird, dass sich der Agent (Transaktionsnehmer) opportunistisch verhalten könnte. Implizit wird unterstellt, dass beide Akteure ein Interesse an dem Zustandekommen eines Tauschvorganges haben. Die zentrale Frage des Ansatzes ist:

- Welche Kosten entstehen dem Principal (Transaktionsinitiator), um den Agenten (Transaktionsnehmer) dazu zu bewegen, sich Regel konform zu verhalten.

Für die Vertrauensdiskussion ergeben sich folgende Konsequenzen:

- Es wird von einem Tauschvorgang ausgegangen. Tauschvorgänge sind Kooperationsvorgänge bzw. Interaktionsvorgänge.
- Die Kooperation ist die Folge eines rationalen Kalküls des Principals, bei dem Absicherungskosten als Kosten betrachtet werden, die den zu erwartenden Gewinn schmälern.
- Implizit ist die Aufnahme einer Kooperation abhängig von den Kosten, die der Principal (Transaktionsinitiator) aufwenden will, um den Agenten (Transaktionsnehmer) zu Regel konformen Verhalten zu bewegen.

Da der Principal-Agent-Ansatz per definitionem von möglicherweise opportunistischem Verhalten des Agenten ausgeht, kann man diesen Ansatz auch als Misstrauensansatz bezeichnen.

In beiden Ansätzen ist Kooperation eine Folge eines rationalen Kalküls. Begrenzt wird die Bereitschaft zur Aufnahme der Kooperation durch die erwarteten Gewinne und Kosten.

Konsequenz: Geht man von der Arbeitsdefinition II-A (vgl. Kap. 4.3.) aus, dass Vertrauen eine positive Erwartungshaltung einer Person trotz unvollständiger Information verbunden mit einer Vorleistung ist, die zu einem bestimmten Zweck erbracht wird, dann erfüllen beide Ansätze die Voraussetzungen für die Aufnahme einer Kooperation. Es reicht ein rationales Nutzen-Kalkül, um zu kooperieren. Das gleiche gilt für Misstrauen.

Unter dem Aspekt der Kostensenkung kann Vertrauen, im Sinne von kalkuliertem Risiko, durchaus eine Alternative im Rahmen von Transaktionskostenentscheidungen sein. Vertrauen führt zu einer Verringerung der „Ex-ante“- und „Ex-post“-Kosten. Analog lässt sich bei den Kontroll- und Überwachungskosten im Rahmen des Principal-Agent-Ansatzes argumentieren.

Vertrauen und Misstrauen sind eine Frage der Kosten: Wenn keine Kosten entstehen sollen, dann ist auch keine Kooperation möglich. Wer nicht in irgendeiner Form investieren will, kann auch nicht kooperieren. – Eine möglicherweise irritierende Konsequenz ist, dass Unternehmen, ebenso wie Privatpersonen, die nur geringe Ressourcen haben, vertrauen müssen, um kooperieren zu können. Wer über keine Ressourcen im weitesten Sinne verfügt, kann auch nicht kooperieren. Wer reichlich mit Ressourcen ausgestattet ist, der kann vertrauen, da er potenzielle Verluste in Kauf nehmen kann.

4.4.3. Vertrauen als Ressource

Die institutionenökonomischen Ansätze lassen den Schluss zu, dass Misstrauen Kosten verursacht. Allerdings kann Misstrauen, im Vergleich zum Fall des enttäuschten Vertrauens oder sogar mutwilliger Übervorteilung, Kosten sparen. Der scheinbare Umkehrschluss, dass Vertrauen grundsätzlich Kosten spart, gilt nicht, da wie oben gezeigt wurde, Misstrauen und Vertrauen kein wechselseitiges Gegenteilpaar ist. So gesehen kann man die Abwesenheit von Misstrauen, was immer das ist, als Ressource betrachten. Durch die Abwesenheit von Misstrauen werden die Ressourcen der Akteure geschont, im Sinne von geringerem Absicherungsaufwand, wobei die Gestaltung des Absicherungsaufwandes unerheblich ist. Daher erweitert die Abwesenheit von Misstrauen den Handlungsspielraum der Akteure. Ob es sich bei der Abwesenheit von Misstrauen tatsächlich um Vertrauen handelt, lässt sich anhand der neoinstitutionalistischen Ansätze nicht entscheiden.

Die Entscheidung, mit welchem Misstrauensgrad der Akteur leben kann, ist rational nur partiell bestimmbar, z. B. über die Höhe des möglichen Verlustes. Irrational wird die Intensität des Misstrauens spätestens dann, wenn die Vermeidungskosten höher sind als der potenzielle Gewinn.

4.4.4. Auswirkungen von Vertrauen auf den Spielraum der Akteure

„Ökonomische Innovation stellt das Resultat einer Kooperation dar, in der es verschiedenen Wissensträgern gelingt, ihre jeweilige Expertise so miteinander zu verschmelzen, dass eine neue ökonomische Funktion erfüllt werden kann. Die Kooperation, der die Innovation entspringt, stellt naturgemäß einen offenen, risikoreichen Prozess dar und kann deshalb nicht ex ante in allen Details definiert und abgesichert werden. Wenn sich ein Akteur zum Zwecke einer Innovation mit einem Partner zusammenschließen muss, weil er nur mit diesem zusammen das Wissen aufbringen kann, welches für eine erfolgsversprechende

sammen das Wissen aufbringen kann, welches für eine erfolgversprechende Innovationsarbeit benötigt wird, weiß niemand wohin die Kooperation letztlich führen wird“ (Kern 1997: 271). Das Risiko, sich auf einen ungewissen Spielausgang einzulassen, betrifft in diesem Fall beide Akteure, wobei auch alltägliche „Arbeitnehmer-Arbeitgeber“ Situationen ähnlich risikoreich sind. Als Beispiel können Überlegungen hinsichtlich der Investitionen in Humankapital eines Unternehmens dienen. Auf beiden Seiten bestehen Anreize für opportunistisches Verhalten.

Der Arbeitgeber als Transaktionsinitiator investiert in die Weiterbildung des Arbeitnehmers, womit sich dessen „Wert“ auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt erhöht und das Risiko besteht, dass dieser sich abwerben lässt. Der Arbeitnehmer als Transaktionsinitiator geht ein Risiko ein, wenn er sein spezielles Wissen in das betriebsspezifische Kapital (Kenntnisse) investiert und sich selbst dadurch „wertloser“ unter Marktgesichtspunkten macht, da er seine betriebsspezifischen Wissensinvestitionen in der Regel nicht zu einem anderen Arbeitgeber mitnehmen kann.

4.4.5. Misstrauen aus ökonomischer Sicht

So wie Vertrauen eine Positivstrategie hinsichtlich möglicher Interaktionen ist, bei der dem Gegenüber die Bereitschaft zur Kooperation unterstellt wird, so ist Misstrauen eine Negativstrategie, in der die Erwartungen ins Negative zuspitzen werden. Das Gegenüber wird als potenzieller Gegner gesehen. Eine Misstrauensorientierung führt zu wenig kooperativen Verhaltensweisen wie Kampf- oder Verzichtsstrategien. Ein misstrauisches Kooperationsverhalten ist realisierbar. Das schließt ein, dass in dem abgesteckten Rahmen zweckrational gehandelt werden kann. Akteure, die eine misstrauische Grundhaltung wählen, rechnen ständig damit, enttäuscht, verraten oder übervorteilt zu werden. Damit wird Misstrauen fast notwendig zu einer positiven Erwartungshaltung in dem Sinne, dass der Akteur ständig erwartet, dass eine negative Handlung stattfindet. Der Akteur erwartet ja *nicht*, dass eine negative Handlung *nicht* stattfindet.

Die Kosten steigen durch:

- Erhöhten Informationsbedarf,
- Einschränkung der Handlungsalternativen,
- Verwendung von Absicherungsmaßnahmen und -strategien. Dazu können Kontrollen, bürokratische Verfahren, zusätzliches Personal, Zerlegung komplexer Aufgaben in einzelne, kontrollierbare Subaufgaben zählen. Ferner entstehen Kosten durch Koordinationsaufwand, Tests und ähnliches.

5. Soziologie

Duesenberry (1960) wird folgende Äußerung zum Verhältnis zwischen Ökonomie und Soziologie nachgesagt: „Economics is all about how people make choices, sociology is all about how they don't have any choice.“

Wie bereits oben angemerkt wurde, ist Vertrauen ein Phänomen, das sich im gesellschaftlichen Umfeld manifestieren kann, daher ist die Relevanz der Soziologie als Betrachtungswinkel plausibel.

5.1. Anforderungen und Gegenstandsbereich der Soziologie

In ihrer Entstehungsphase hatte sich die Soziologie vor allem gegenüber der politischen Ökonomie abzusetzen, deren Vertreter, z. B. John Stuart Mill, Karl Marx oder Vilfredo Pareto, sowohl ökonomische als auch soziale Fragestellungen untersuchten. Die Begründer der Soziologie klammerten Ökonomie und ökonomisches Verhalten als Gegenstand ihrer Untersuchungen aus. Ebenso versuchten sie, sich gegenüber der Psychologie abzugrenzen.

Die Frage ‚Was Soziologie sei?‘, beantwortete Durkheim (1976; erste Ausgabe 1895) dahin gehend, dass es eine Klasse von Phänomenen gäbe, die man als ‚Kollektivphänomene‘ bezeichnen könne, wie Sitten, Gebräuche, Moralgebote, Finanz- und Währungssysteme, Organisationen und Sprache, die nicht auf biologische, psychologische und ökonomische Merkmale reduziert werden können. Nach Elias (1981) ist es Aufgabe der Soziologie, ‚die Undurchschaubarkeit der Beziehungsgeflechte, in denen Menschen leben‘, durchschaubar zu machen.

Charakteristisch für die Soziologie ist demnach die Beschäftigung mit Kollektivphänomenen und Beziehungsgeflechten zwischen Menschen und damit zwischen Akteuren. Die Beschäftigung mit den genannten Phänomenen unterliegt bestimmten Restriktionen, wie z. B. dass sie unabhängig von subjektiven und psychologischen Ideen sein soll, und dass die Handlungen der Subjekte aus der Situation heraus erklärbar sein sollen.

Popper (1972: 120) vertrat die Auffassung: „Eine objektiv-verstehende Sozialwissenschaft kann unabhängig von allen subjektiven oder psychologischen Ideen entwickelt werden. Sie besteht darin, daß sie die Situation des handelnden Menschen hinreichend analysiert, um die Handlung aus der Situation heraus ohne weitere psychologische Hilfe zu erklären. Das objektive `Verstehen` besteht darin, daß wir sehen, daß die Handlung objektiv situationsgerecht war.“

Dies könnte man mutwillig so interpretieren, dass für eine objektiv interpretierende Sozialwissenschaft nach Popper auch die Interaktion eines einzelnen Menschen allein mit seiner physikalischen Umwelt möglich ist, was der Charakterisierung der Sozialwissenschaften widerspricht.

5.2. Vorgehensweise

Es werden vier soziologische Ansätze zum Vertrauen exemplarisch diskutiert, die unterschiedliche Strömungen der Soziologie repräsentieren. Die Auswahlkriterien waren dabei zum einen die Nähe zu den ökonomischen Ansätzen, was vor allem für den Ansatz von Coleman (1990; dt. Ausg. 1991) gilt, zum anderen eine pragmatische Wahl, deren Kriterium schlicht und einfach darin bestand, soziologische Ansätze heranzuziehen, die sich explizit mit dem Thema „Vertrauen“ befassen haben.

Neben Coleman (1991) der einen ökonomisch geprägten, den RCT (Rational Choice Theory)-Ansätzen nahe stehenden, handlungstheoretischen Ansatz vertritt, wurden die Ansätze von Giddens (1995), Luhmann (1989) und Sztompka (1999) gewählt. Dabei ist der makrosoziologische Ansatz von Sztompka (1999) von besonderem Interesse, da er sich mit der gesellschaftlichen Umbruchsituation im ehemaligen Ostblock befasst und die Auswirkungen von Vertrauen und den Mangel an Vertrauen thematisiert.

5.3. Vertrauen bei James Coleman

Colemans Ansatz orientiert sich an den ökonomisch beeinflussten Rational-Choice-Ansätzen (RCT). Er konzipiert Vertrauen im Rahmen eines sozialen Tauschmodells. Coleman (1991) definiert Vertrauen als einseitige Übertragung von Kontrolle über Ressourcen, Handlungen oder Ereignisse. Als weitere Eigenschaft nennt er das Risiko und die Zukunftsbezogenheit, die immer mit Vertrauen verbunden sind.

„In sum, trust can be defined as a bet with a certain level of risk and certain stakes, i. e. how much can be won or lost trusting” Coleman (1990).

Er stellt in seinen Arbeiten das theoretische Modell des rationalen Individuums in den Mittelpunkt und fragt, unter welchen Bedingungen es für einen Akteur richtig wäre, zu vertrauen.

„The potential trustor must decide between not placing trust⁹, in which case

⁹ Zur Bedeutung des Begriffes „trust“. Als Bedeutungen für „trust“ nennt Muret-Sanders folgenden Bedeutungen:

Vertrauen, Zutrauen, Zuversicht, Glaube
 Treue, Zuverlässigkeit, Vertrauenswürdigkeit
 Kredit, Verwahrung, Depositum, Pfand
 Unternehmensring, Handelsring
 Vertrauensperson

Betrachtet man die Bedeutungen des Begriffes „trust“ fallen zwei Konnotationstendenzen auf:

Religiöse bzw. Quasi-religiöse Ausrichtung auf Glauben, Gottvertrauen (z. B. In God We Trust One Dollar-Note; Washington D.C.; Secretary of Treasury, Series 2001).

Eine ökonomische Tendenz.

there is no change in his utility, and placing trust, in which case the expected utility relative to his current status is the potential gain times the chance of gain minus the potential loss times the chance of loss" (Coleman 1990: 99).

Colemans Sozialtheorie, die sich an die Modelle der Institutionenökonomie anlehnt, wird häufig als Konzeption einer Erklärungsheuristik für alle Sozialwissenschaften interpretiert. Der Erklärungsheuristik liegt ein allgemeines Tauschmodell zugrunde. Im Rahmen des Tauschmodells können Ressourcen gehandelt werden. Die Kritik von Endress (2002) an dem Ansatz von Coleman lautet, dass das Modell zu begrenzt sei, um die „Feinheiten der Vertrauensbildung“ aufdecken und transparent machen zu können. Coleman (1991), so Endress (2002), thematisiere ein kalkuliertes, reflexives und einseitiges Vertrauen; er gehe also von einem erheblich reduzierten Problembereich aus, in dem etwa fungierendes (wirksames) Vertrauen unberücksichtigt bleibe.

Es wird postuliert, dass der Handel mit Ressourcen Vertrauen voraussetzt bzw. eine Vertrauensbeziehung zwischen den Akteuren. Entsprechend dieser Modellierung ist Vertrauen ein Marktphänomen. Vorleistungen werden grundsätzlich als riskant angesehen. Ziel der Akteure ist die Eindämmung bzw. die Neutralisierung des Risikos der Tauschaktion. Instrumente der Neutralisierung bzw. Verringerung der Risiken sind dauerhafte Beziehungen. Dauerhafte Beziehungen münden wiederum in Vertrauen. Dauerhafte Beziehungen verursachen Kosten, sind zeitaufwändig, verletzungsanfällig, d. h. labil.

Implizit werden stabile Rahmenbedingungen postuliert.

Die strukturelle Ungleichzeitigkeit von Leistung und Gegenleistung bildet für Coleman (1991) das spezifische Risiko des Vertrauensschenkens.

Drei Austauschsituationen werden unterschieden, wobei die Übertragung von Vertrauen die Übertragung von Ressourcen beinhaltet.

- Der Vertrauensgeber verbessert seine Situation, wenn der Vertrauensemp-

Konnotationen im Zusammenhang mit persönlichen Beziehungen spielen eine untergeordnete Rolle.

Aspekte der individuellen und persönlichen Beziehungen wie Nachbarschaft, Mitmenschen, Freunde, die im Deutschen das Begriffsumfeld von „Vertrauen“ tangieren, werden nicht genannt. Stellt man den Begriff „trust“ in einen calvinistischen Zusammenhang, der hier nicht weiter ausgeführt wird, dann erhalten auch die ökonomischen Konnotationen eine religiöse Tönung, die der deutsche Begriff von „Vertrauen“ nicht mehr abdeckt. Der amerikanische „trust“-Begriff deckt sich daher eher mit dem deutschen Begriff der Gewissheit mit einer Tendenz zur religiösen Gewissheit, deren Gegenpol der oben definierte Zweifel ist. Ersetzt man nun den Begriff „trust“, der in der dt. Übersetzung mit „Vertrauen“ wiedergegeben wird, durch den Begriff „Gewissheit“ bzw. „quasi-religiöse Gewissheit“ dann ergibt sich eine andere Theorie. Beispiel: „Unter dem Strich kann Gewissheit bzw. quasi-religiöse Gewissheit als ein Niveau ...“ s. o. An dieser Stelle sind die Sprachwissenschaftler gefordert, vor allem weil es eine Vielzahl von Begriffen gibt, die ohne Rücksicht auf ihre Konnotationen in den Rezeptionen in Deutschland verwendet werden.

fänger vertrauenswürdig ist. Ist der Vertrauensempfänger nicht vertrauenswürdig, dann verschlechtert der Vertrauensgeber seine Situation.

- Die Übertragung von Ressourcen erfolgt, ohne dass der Ressourcenempfänger eine einklagbare, einforderbare oder durchsetzbare Verpflichtung eingeht.
- Die Einschätzung des Risikos der Vertrauensvergabe (Wetteinsatz) enthält eine Einschätzung der Zeitverzögerung bis sich der Einsatz potenziell auszahlt.

Die Entscheidung für oder gegen das Gewähren von Vertrauen ist in jedem Fall von dem Kenntnisstand des Vertrauensgebers hinsichtlich der Gewinn- und Verlustchancen, also über die Vertrauenswürdigkeit des Vertrauensempfängers, abhängig.

Die zentrale These von Coleman (1991) lautet: Individuen vergeben als rationale Akteure auf rationale Weise Vertrauen, wenn das Verhältnis der Wahrscheinlichkeit, dass der Vertrauensempfänger das Vertrauen rechtfertigt (Gewinnchance), zu der Wahrscheinlichkeit, dass er es nicht tut (Verlustchance), größer ist als das Verhältnis des möglichen Verlustes zum möglichen Gewinn.

Wie in der Ökonomie wird Vertrauen auch von verschiedenen Sozialwissenschaftlern als die Bereitschaft eines Vertrauenden (A) definiert, sich auf die Handlungen eines Treuhänders (B) zu verlassen und in Form einer Wahrscheinlichkeitsausdruckes dargestellt.

$$p \cdot G(x) - (1-p) \cdot L(y) > 0,$$

wobei

p = Wahrscheinlichkeit (oft aufgrund der subjektiven Beurteilung von A), dass B die Handlung x ausführt bzw. auswählt;

x = Handlung, die B ausführen soll;

y = nicht x , d. h. Handlung, die B ausführt und damit das Vertrauen missbraucht;

$G(x)$ = Bezahlung/Gewinn für/durch die Handlung x ;

$L(y)$ = Verlust, der durch die Handlung y zustande kommt.

Umgeformt lautet der Ausdruck, wenn man das Vertrauen bestimmen will:

$$p > L(y) / [(y) + G(x)]$$

Diese reduktionistische Konzeption führt zu einem Begriff des „Vertrauens“, der mit der Umschreibung „Vertrauen als rationale Erwartung“ beschreiben werden kann. Man findet diesen Begriff des Vertrauens in ähnlicher Ausprägungen auch bei Gambetta (1988) oder Dasgupta (1988), um nur einige zu nennen.

Die Konsequenz dieses Ansatzes ist, dass derjenige, der *weiß*, also über vollständige Information verfügt, keine Notwendigkeit hat zu vertrauen. *Wer gar nichts weiß*, also über keine Informationen verfügt, kann nicht vertrauen.

Durch Vertrauen bindet sich der Treugeber an seine Entscheidung, in dem Bewusstsein, dass das Risiko existent *bleibt*. Für Gambetta (1988: 219) ist ausschlaggebend:

„Trust is also related to the fact that agents have a degree of freedom to disappoint our expectations. For trust to be relevant, there must be the possibility of exit, betrayal, defection”.

Ohne Freiheit und die Möglichkeit des Anderen zum Treuebruch bräuchte man das Phänomen „Vertrauen“ nicht.

Die Ausführungen Colemans, insbesondere die Auffassung von Vertrauen als einer Wette, legen die Vermutung nahe, dass sich Coleman ausschließlich mit *bilateralem* Vertrauen (siehe Abbildung 2) beschäftigt. Bei einer klassischen Wette steht demjenigen, der wettet, immer jemand gegenüber, der die Wette annimmt, sei es ein Individuum, ein Wettbüro, oder die Börse. Colemans Ansatz beinhaltet nicht die Klassen unilateralen Vertrauens, das man sich analog einer Schenkung vorstellen kann, bei der der Beschenkte z. B. nichts von der Schenkung weiß. Insofern ist Colemans Theorie unvollständig.

5.4. *Vertrauen und kooperatives Handeln bei Diego Gambetta*

Der italienische Soziologe Gambetta befasst sich mit dem Zusammenhang von Vertrauen und Kooperation. Er steht dem Ansatz von Coleman (1991) nahe, und damit den Rational-Choice-Ansätzen (RCT). Unter Kooperation versteht Gambetta (1988)¹⁰ die Tatsache, dass zwei Akteure explizit oder implizit Regeln vereinbaren, die im Verlauf ihrer Interaktion dann auch eingehalten werden. Seiner Ansicht nach steht dem kooperativen Verhalten ein konkurrierendes Verhalten gegenüber. In diesem Zusammenhang betont Gambetta ausdrücklich, dass weder eine ausschließlich auf Kooperation, noch eine ausschließlich auf Konkurrenz ausgerichtete Gesellschaft überlebensfähig wäre, sondern dass Konkurrenz nur existieren kann, wenn ein gewisser Grad von Vertrauen besteht, dass andere Akteure ebenfalls die allgemeinen Regeln einhalten. Implizit stellt er damit die Frage: „Wie viel Kooperation ist in einer Gesellschaft notwendig, damit Konkurrenzverhalten sich nicht zerstörerisch auf eine Gesellschaft auswirkt?“

Er macht deutlich, dass Kooperation, wie in der Einleitung skizziert, nicht per se etwas Positives sein muss. So wird innerhalb mafioser Strukturen wie

¹⁰ Gambetta spricht im Original von *Agents* und meint damit nicht nur Individuen, sondern auch Firmen oder Regierungen. Schulz-Schaeffer (1998) weist darauf hin, dass „*agent*“ in der deutschen soziologischen Literatur üblicherweise als „Akteur“ (und nicht als Agent) übersetzt wird.

Muret-Sanders: Agent (fr.): Handelnder, Urheber, nach seinem freien Willen Handelnde(r), phys.: Naturkräfte; ökon.: Vermittler, Geschäftsträger, Kommissionär, Makler.

der Cosa Nostra, ´ndrangheta (Arlacchi 1983; dt. 1989), unter Auto- und Wafenschiebern, bei verschiedenen Konkursdelikten (v. Lampe/Johansen 2003), aber auch innerhalb von Verschwrerkreisen – notwendigerweise – kooperiert. Kooperatives Verhalten ist, das sei hier betont, nicht unbedingt ein legales Verhalten. Zur Frage, wie wahrscheinlich kooperatives Verhalten ist, verweist Gambetta auf die Spieltheorie, deren Ergebnisse insgesamt eine große Unwahrscheinlichkeit kooperativer Gleichgewichtszustände zeigen (Gambetta 1988: 214ff). Mit anderen Worten, nicht-kooperatives Handeln ist wesentlich wahrscheinlicher als kooperatives Handeln. Er spricht davon, dass Vertrauen als eine Schwelle angesehen werden kann, die überschritten werden muss, damit es faktisch wirksam werden kann. Diese Schwelle bewege sich, so vermutet Gambetta, um eine mittlere Wahrscheinlichkeit von 0,5, wenn man für vollkommenes Misstrauen den Wert 0 und für vollkommenes Vertrauen den Wert 1 setzt.

Ein Akteur (engl./fr.: Agent) ist laut Gambetta (1988) dann vertrauenswürdig, wenn die Wahrscheinlichkeit dafür, dass eine Handlung ausgeführt wird, die dem Akteur nützt oder zumindest nicht schadet, hoch genug ist, um eine Kooperation in Betracht zu ziehen. Dabei bezieht sich Vertrauen nicht auf alle möglichen zukünftigen Handlungen, sondern nur auf die für die anstehende Entscheidung relevanten. Eine Wahrscheinlichkeit p von 0,5 für Kooperation bedeutet bei Gambetta (1988), dass unklar ist, ob einem anderen Akteur vertraut werden kann oder nicht; sinkt p unter 0,5, dann liegt Misstrauen vor; steigt p über 0,5, besteht Vertrauen. Vertrauen bezieht sich bei Gambetta nicht nur auf die angenommene oder erwartete Wahrscheinlichkeit, dass eine angestrebte Handlung von anderen Akteuren ausgeführt wird, sondern hängt auch stark von der Anzahl der tatsächlich realisierbaren Handlungsalternativen ab.

Nur wenn mindestens einer der beteiligten Akteure (nach freiem Willen Handelnde) die Möglichkeit hat, die in ihn gesetzten Erwartungen durch Fehlverhalten zu enttäuschen oder eine riskant erscheinende Beziehung abzulehnen, und wenn zugleich die Handlungsoptionen so eingeschränkt sind, dass diese riskante Beziehung interessant ist, kann davon gesprochen werden, dass ein Akteur einem anderen vertraut (Gambetta 1988: 219).

Gambetta diskutiert im Zusammenhang von Kooperation und Vertrauen verschiedene Möglichkeiten, Kooperationen durch soziale Arrangements so zu beeinflussen, dass sie nicht direkt an Vertrauen gebunden sind. Dazu gehört zum einen das mögliche Ausmaß an Zwang, der die Handlungsoptionen eines Akteurs so einschränken kann, dass die *exit*-Option¹¹ nicht mehr gegeben ist und eine Kooperation ohne Vertrauensgrundlage zustande kommt, z. B. Abordnung in ein Projektteam oder ein virtuelles Team.

Eine andere Möglichkeit, Kooperationen wahrscheinlicher zu machen, ohne

¹¹ Exit-option ist bei Gambetta (1988) die Option die Interaktion abubrechen.

dass Vertrauen vorausgesetzt wird, sieht Gambetta in verschiedenen Formen des *pre-commitment*, also der willentlichen Einschränkung der Handlungsmöglichkeiten. Verträge und Versprechen sind für ihn schwächere Formen des *pre-commitments*. Beide führen dazu, dass ein Nichteinhalten einer Kooperation teuer wird, was für einen rationalen Akteur gleichbedeutend mit einer Einschränkung der Optionen ist.

Trotz seiner kritischen Distanz gegenüber der Forderung, Vertrauen als Grundlage der Kooperation zu betrachten, geht Gambetta (1988) davon aus, dass eine primär auf Vertrauen basierende Gesellschaft sehr viel effizienter ist als eine, die durch Zwang, Verpflichtungen und Gewalt gekennzeichnet ist.

Im Rahmen seiner Ausführungen stellt Gambetta (1988) die für diesen Artikel besonders interessante Frage, ob Vertrauen nicht nur ein Nebeneffekt von Kooperation ist, der im Prinzip ignoriert werden kann. Er begründet seine Frage sowohl evolutionstheoretisch als auch aus Sicht der Spieltheorie, wobei er sich u. a. auf Axelrod (1989) bezieht. Es ist für Gambetta denkbar, dass Kooperationen auch durch kleine, zufällige, vielleicht sogar falsch gedeutete anfängliche Signale der Zusammenarbeit erklärt werden kann, die dann zu einer sich selbst verstärkenden Kooperation führen können. Möglicherweise entsteht auf diese Art und Weise auch der gegenseitige Ruf der Vertrauenswürdigkeit (Reputation), die aber eben nicht Ausgangspunkt der Kooperation war. Vertrauen ist deshalb für Gambetta keine Voraussetzung für Kooperation, sondern eine Folge.

Ausgehend von der Überlegung, dass der Nachweis eines Missbrauchs von Vertrauen leicht fällt, es aber schwierig ist, das Gegenteil nachzuweisen, kommt Gambetta (1988) zu dem Ergebnis, dass Vertrauen vom Fehlen konträrer Indizien abhängt und dadurch auch sehr leicht – mutwillig oder unabsichtlich – zerstört werden kann. Der Aufbau von Vertrauen aus der Situation des Misstrauens heraus ist dabei fast unmöglich. Der gangbare Weg, um Vertrauen aufzubauen, heißt deshalb für ihn:

“Trust begins with keeping oneself open to evidence, acting as if one trusted, at least until more stable beliefs can be established on the basis of further information” (Gambetta 1988: 234).

Daraus lässt sich ableiten, dass die Zunahme von Vertrauen über die Zeit in relativ kleinen Schritten erfolgt – und zwar unabhängig von speziellen Vertrauensbeweisen –, während die Abnahme aufgrund konträrer Evidenz sehr schnell vonstatten geht.

Gambetta (1988) plädiert dafür, sich für Vertrauen als gesellschaftlicher Grundlage einzusetzen. Er stellt sich die Frage, wie dies am besten möglich ist, da Vertrauen ja nicht durch eine bloße Willenserklärung zustande kommt. Er argumentiert, dass Vertrauen als *Spin-off*-Effekt von Freundschaft, Moral oder Religion angesehen werden kann, aber außerdem von sozialen, wirtschaftlichen und politischen Umständen abhängt.

5.5. Zusammenfassung der Ansätze von Coleman (1991) und Gambetta (1988)

Coleman (1991) betrachtet Vertrauen als eine Erwartungshaltung. Der Vertrauensgeber, der als ein Individuum angenommen wird, schätzt die Wahrscheinlichkeit p ein, dass seine Vorleistung von dem Vertrauensempfänger erwidert wird. Das Risiko des Vertrauensgebers besteht in der Fehleinschätzung des potenziellen Vertrauensnehmers, verbunden mit dem Verlust der erbrachten Vorleistung.

Die physikalische und soziale Umwelt wird implizit als stabil angenommen. Die soziale Umwelt wird nur insoweit betrachtet, als regelverletzendes Verhalten sanktioniert werden kann. Ein *gesondertes* „Vertrauen“ in die physikalische und soziale Umwelt wird nicht postuliert, das gilt auch für Institutionen als Teil der sozialen Umwelt.

Vertrauen ist bei Coleman (1991) und Gambetta (1988) ein rationales Kalkül, wobei sich Vertrauen im Risiko manifestiert, das der Vertrauensgeber bereit ist einzugehen.

Überspitzt kann man den Ansatz von Coleman (1991) wie auch den von Gambetta (1988) in etwas so charakterisieren: Derjenige, der bereit ist, Vertrauen zu schenken, ähnelt einem Spieler, der mit einem Betrag, dessen Verlust einkalkuliert ist, ein Spielkasino besucht und sich einen oder mehrere Mitspieler aussucht, von denen er, aus welchen Gründen auch immer, annimmt, dass sie nicht falsch spielen werden. Damit schenkt er diesen Mitspielern Vertrauen. Der Spieler geht nicht davon aus, dass das Casino falsch spielt oder während des Spiels die Regeln ändert.

Coleman (1991) und Gambetta (1988) diskutieren primär bilaterales Vertrauen, schließen aber unilaterales Vertrauen beider Typen nicht aus, allerdings ohne sie explizit anzusprechen. Für beide Autoren ist Kooperation ohne Vertrauen möglich.

Coleman (1990): „In sum, trust can be defined as a bet with a certain level of risk and certain stakes, i. e. how much can be won or lost trusting.“

Anzumerken ist, dass Coleman (1991) die positiven Gefühle, die eine vertrauensvolle Beziehung begleiten können, nicht erwähnt, sondern die Funktion des Vertrauens – Unsicherheit zu verringern – betont.

Weder Coleman (1991) noch Gambetta (1988) werden dem Aspekt der wechselseitigen Verpflichtung, die im Zuge der Entstehung von Vertrauen stattfindet, gerecht, noch finden sie den Aspekt der affektiven Tönung von Vertrauen erwähnenswert, auf den weiter unten noch eingegangen wird.

5.6. Vertrauen bei Anthony Giddens

Die Autoren beschränken sich in der vorliegenden Diskussion auf die Arbeiten von Giddens, die sich mit der Thematik des Vertrauens befassen. Es geht ih-

nen ausschließlich darum, zu skizzieren, was Giddens (1995) unter Vertrauen versteht, und zu prüfen, in wieweit der von Giddens verwendete „Vertrauensbegriff“ zur Klärung der Frage beiträgt, ob Vertrauen eine Voraussetzung für Kooperation und kooperatives Verhalten ist, bzw. wie sich Vertrauen auf kooperatives Verhalten auswirkt.

Giddens (1995) zentrale These hinsichtlich der Bedeutung des Vertrauens in der modernen Gesellschaft ähnelt der Argumentationslinie von Simmel (1968), Parsons (1980) und Luhmann (1989): „Das Wesen moderner Institutionen ist zutiefst mit den Mechanismen des Vertrauens in abstrakte Systeme verbunden, vor allem mit Vertrauen in Expertensysteme“ Giddens (1995: 83). Vertrauen in symbolische Zeichen und Expertensysteme¹² „beruht auf dem Glauben an die Richtigkeit von Grundsätzen, die man selbst nicht kennt“.

Giddens untersucht Vertrauen im Kontext von Untersuchungen der „fortgeschrittenen Moderne“¹³. Er definiert Vertrauen als:

„Confidence in the reliability of a person or a system, regarding a given set of outcomes or events, where that confidence expresses a faith in the probity or love of another, or in the correctness of abstract principles“ Giddens (1990: 34).

¹² Zu den Expertensystemen zählt Giddens (1995): Geld, Institutionen, Bürokratien, Verkehrssysteme. Expertensysteme im Sinne der Informatik sind nicht gemeint. Expertensysteme werden außerdem bei Giddens (1995) als Systeme definiert, wie das Auto, der Kühlschrank, das Flugzeug, Verkehrssysteme, die Stromversorgung, etc., in die das Wissen zahlreicher Experten integriert ist, ohne dass der kontinuierliche Nutzer mehr als einen kleinen Teil der Systeme durchschaut.

¹³ Die moderne Gesellschaft zeichnet sich nach Giddens (1995) wie auch nach Luhmann (1971, 2te. Auflage) durch ein historisiertes Selbstverständnis aus. Sie weiß, dass sie sich von Vorgängergesellschaften unterscheidet, und dass sie einer fortdauernden Veränderung unterliegt. Die modernen Enttraditionalisierungen durch Entzauberung, Säkularisierung und Rationalisierung sind ihrerseits zur Tradition der Moderne geworden. Reflexivität heißt nicht zuletzt: Selbstanwendung der modernen Tradition der Enttraditionalisierung. Die Kriterien der Moderne sind explizierbar und universell zugänglich. Die Plausibilität der modernen Gesellschaft basiert darauf, im Zweifelsfall prüfen zu können und niemandem, der im Zentrum oder an der Spitze der Gesellschaft steht, vertrauen zu müssen – jedenfalls nicht bedingungslos. Die Gesellschaft unterstellt, dass zu ihrem Erhalt kein Heiligtum und kein Geheimnis mehr nötig seien. Ihre Begründungen schreibt sie in Prosa und in lebenden Sprachen. Das ist sowohl ernüchternd wie auch beunruhigend, denn auf Letztgewissheiten wird dadurch eben verzichtet.

Historisch zeigt sich diese Entzauberung der Welt an der Ablösung der Religion als gesamtgesellschaftlicher Prüfinstanz für Plausibilität. In der Moderne ist eine Differenzierung in der Konstruktionsweisen von Wirklichkeit zu beobachten: Sachliche, soziale und subjektive Aspekte verselbständigen sich. Objektivierungen – die fremdreferentielle Bezugnahme auf „Fakten“ der außersozialen Natur – in der sachlichen Sphäre sind nun nicht der einzige Ausdruck von modernen Rationalisierungsprozessen. Die Moderne stellt zusätzliche Diskursmodi frei, die ihrerseits rationalisiert werden können. Die moralische und die ästhetische Wertsphäre sind die naheliegendsten Fälle.

Giddens (1995) geht davon aus, dass in der vormodernen Gesellschaft Vertrauen an soziale, ortsgebundene Interaktionszusammenhänge geknüpft war. In vormodernen Kontexten bedeutete das Vertrauen in Freunde sehr viel. Es gab eine deutliche Trennung zwischen Zugehörigen und Außenstehenden. Institutionalisierte Freundschaften waren vor allem Formen von Kameradschaft, z. B. unter Waffengefährten (vgl. Alexander d. Gr. (356-323 v. Chr.) und seine Hetairoi). Unabhängig davon, ob die Freundschaft institutionalisiert war oder nicht, sie beruhte auf den Werten Redlichkeit (entspricht: Ehrlichkeit) und Ehre. In der vormodernen Welt nützte man Freundschaft z. B. auch zur Rache für Missetaten. Ein Ehrenkodex war eine öffentliche Redlichkeitsgarantie.

Vor-moderne Kulturen zeichneten sich nach Giddens (1995) dadurch aus, dass Fremde potenziell verdächtigt wurden. Das Vertrauen ihnen gegenüber war oft äußerst gering. Die für die Moderne charakteristische nichtfeindliche Interaktion mit anonymen Anderen gab es damals nicht¹⁴. Freundschaft diente der Schaffung von Bündnissen mit anderen gegen potenziell feindselige Gruppen von außerhalb.

Die „fortgeschrittene Moderne“ ist durch die beschleunigte Auflösung der traditionellen ortsgebundenen Interaktionszusammenhänge charakterisiert. Mit anderen Worten, die „Moderne“ ist durch zunehmende lokale und soziale Mobilität gekennzeichnet.

5.6.1. Entbettung und Rückbettung

Giddens (1995) hat u. a. in Zusammenhang mit Expertensystemen (Institutionen) den Begriff der Entbettung geprägt.

Unter „Entbettung“ versteht Giddens (1995: 16f) „das Herausheben sozialer Beziehungen aus ortsgebundenen Interaktionszusammenhängen“ und ihrer Restrukturierung durch unbestimmte Raum-Zeit-Spannen. Die Analyse von Vertrauen dient dabei als „Scharnier“, um den Zusammenhang zwischen diesen für die Moderne als konstitutiv angesehenen Entbettungsprozessen und ihrer Reflexivität zu klären: „Vertrauensbeziehungen sind grundlegend für die mit der Moderne einhergehende raumzeitliche Abstandsvergrößerung“ (Giddens 1995: 87).

Giddens (1995) behauptet, dass alle Entbettungsmechanismen auf Vertrauen beruhen. Vertrauen wird hier nicht Individuen, sondern abstrakten Fähig-

¹⁴ Der Ansatz von Giddens baut unter anderem auf der Unterscheidung von „Vor-Moderne“ und „Moderne“ auf. Das Konzept bzw. die Vorstellung der „Vor-Moderne“ wird nur rudimentär dargelegt und steht nicht unbedingt im Einklang mit den Befunden anerkannter Historiker wie z. B. Brown (1997). Geht man von der Fragwürdigkeit des Konzeptes bzw. der Vorstellung der „Vor-Moderne“ aus, entfällt zwangsläufig auch der postulierte Mechanismus der „Ent- und Rückbettung“, der auch aus anderen Gründen fragwürdig ist.

keiten entgegengebracht. Expertensysteme wirken sich als Entbettungsmechanismen aus, weil sie soziale Beziehungen aus ihrem gewöhnlichen Kontext, also dem raum-zeitlichen Zusammenhang, lösen. Das Vertrauen von Laien in Expertensysteme beruht weder auf der vollständigen Aufklärung über die dort ablaufenden Prozesse noch auf der Beherrschung des daraus hervorgehenden Wissens. Wenn Giddens (1995) von Vertrauen in Expertensysteme spricht, versucht er zu verdeutlichen, dass dieses Vertrauen nicht auf dem Glauben an „moralische Rechtschaffenheit“, sondern auf dem Glauben an Prinzipien, über die man selbst nicht genügend informiert ist, basiert. Vertrauen ist bei Giddens (1995) auch die Erfahrung, die ein Organismus mit der physikalischen Welt gemacht hat, und aufgrund derer er sein Weltbild konstruiert. Die Vertrauensform, die Giddens (1995) im Zusammenhang mit Expertensystemen behauptet, entspricht dem unilateralen Vertrauen (Typ B), wobei es sich bei dem Vertrauensempfänger u. a. um ein Gezeitenkraftwerk oder ein Bügeleisen handeln könnte.

Giddens (1995) ergänzt den Begriff der Entbettung durch den der Rückbettung. Damit meint er die „Rückaneignung“ oder „Umformung“ entbetteter, sozialer Beziehungen. Die Rückbettung bedeutet also die Rückführung in einen lokalen Handlungszusammenhang, also beispielsweise die Interaktion mit einem Vertreter des Systems.

Giddens (1995) unterscheidet zwischen Vertrauen und Zutrauen:

- Vertrauen ist dann gegeben, wenn man sich des Risikos bewusst ist, und man im Falle einer Enttäuschung die Schuld teilweise selbst übernehmen muss.
- Zutrauen besteht dann, wenn man sich über das Risiko nicht bewusst ist.

Laut Giddens (1995) ist „Vertrauen“ nicht von „Zutrauen“ zu trennen, sondern es ist eine bestimmte Art von Zutrauen, d. h. „Vertrauen“ ist eine Teilmenge der Menge „Zutrauen“. Demnach wäre das Zutrauen, dass sich die Erde auch morgen noch dreht, die Voraussetzung für Vertrauen. Wenn dem so ist, dann ist Zutrauen identisch mit der Fähigkeit eines Organismus, die Welt als relativ stabil und regelhaft wahrzunehmen. Auf der Basis der wahrgenommenen Regelmäßigkeit, die der Organismus häufig als Konstanz interpretiert, entspricht Zutrauen dem, was oben als dem, aus Erfahrung mit der physikalischen Umwelt, konstruierten Weltbild des Organismus bezeichnet wurde.

Charakteristika des Vertrauens nach Giddens (1995):

- Vertrauen ist vor allem deshalb erforderlich, weil vollständige Informationen fehlen (Man sieht nicht immer, was andere tun, man kennt deren Gedankengänge nicht.). Bei vollständiger Information ist Vertrauen nicht notwendig. An dieser Stelle deckt sich der Ansatz von Giddens mit denen der Ökonomie.
- Vertrauen ist mehr mit Kontingenz als mit Risiko verknüpft. Vertrauen ist ein Zutrauen, welches einen Glauben an die Zuneigung einer anderen Per-

son bzw. an die Richtigkeit abstrakter Prinzipien (technischen Wissens) zum Ausdruck bringt. (Hier verwendet Giddens den Vertrauensbegriff sowohl im Sinne von bilateralem Vertrauen als auch im Sinne des Vertrauentyps A.)

Nach Giddens sind Risiko und Vertrauen miteinander verflochten. Zur Aufrechterhalten von Vertrauen ist es für das Individuum sehr wichtig zu beurteilen, was als „akzeptables“ Risiko anzusehen ist. So erbringen z. B. Betreiber von Fluglinien statistische Nachweise darüber, wie gering die Risiken des Fliegens sind, um die Fluggäste zu beruhigen und ihre Dienstleistungen attraktiv zu halten und zu gestalten.

5.6.2. „Vertrauen“ und „Zutrauen“ bei Giddens

Giddens verwendet den Vertrauensbegriff in verschiedenen Zusammenhängen:

- Vertrauen als Beziehung zwischen Personen;
- Vertrauen in die physikalische bzw. soziale Umwelt bezeichnet Giddens als Zutrauen (Vertrauentyp B);
- Vertrauen in Gegenstände (Expertensysteme) wird als Vertrauen bezeichnet (Vertrauentyp B);
- Vertrauen in Elemente der sozialen Umwelt und Institutionen wird ebenfalls als Vertrauen bezeichnet (Vertrauentyp B).

Vertrauen in der Moderne entsteht als Folge von Entbettung und Rückbettung. D. h. es wird ein zweistufiger Mechanismus postuliert. In der „Vor-Moderne“ war der Prozess der Vertrauensgenese einstufig. In der „Moderne“ ist der Prozess zweistufig, nämlich Entbettung und Rückbettung.

Interessengebundene Kooperationen ohne Vertrauen werden bei Giddens nicht explizit thematisiert. Ebenso wenig befasst er sich mit Kooperationen aufgrund von Zwang und strukturellen Bedingungen.

Giddens entwickelt über die Mechanismen der „Entbettung“ und der „Rückbettung“ aus dem face-to-face-Vertrauen (F2F-Vertrauen; bilaterales Vertrauen) das Konzept des Vertrauens in abstrakte Systeme (ähnlich dem unilateralen Vertrauen Typ B). Den Beleg dafür, dass beide Vertrauensformen substantiell miteinander zusammenhängen und sich gegenseitig bedingen, wie Giddens (1995) behauptet, bleibt er schuldig. Es lässt sich ohne Schwierigkeiten darstellen, dass es sich bei dem von Giddens (1995) behaupteten Vertrauen in abstrakte Systeme und Expertensysteme eher um eine Art von Ignoranz¹⁵

¹⁵ Ignoranz ist eine Verhaltensweise. Sie zeichnet sich dadurch aus, daß eine Person – der sogenannte Ignorant – etwas absichtlich nicht wissen will, etwas also ignoriert. Bei der Ignoranz finden prinzipiell entweder gar keine Bewertungsbemühungen statt oder diese Bemühungen bestehen in einer vorhersagbar simplen Gedankenmechanik, die stets zu

oder „Wurstigkeit“ im Sinne von Kühne (2003) handelt, als um Vertrauen. Jedem Autofahrer ist geläufig, dass die Bremsen seines Fahrzeuges versagen können. Trotzdem steigen täglich Millionen Menschen in ihre Autos und fahren von A nach B. In diesem Fall von Vertrauen zu sprechen, erscheint nicht gerechtfertigt, da im Falle des Autos wesentliche Bedingungen der verwendeten Vertrauensdefinition nicht erfüllt sind. Expertensysteme im Sinne von Giddens (1995) können jederzeit versagen und immense Schäden anrichten, siehe Tschernobyl, aber Menschen ignorieren die Gefahr, aus welchen Gründen auch immer, bzw. denken nicht darüber nach. Das heißt noch lange nicht, dass sie den Expertensystemen vertrauen.

Kooperationen, in Projekten oder virtuellen Teams, bei denen die Beteiligten, im oben genannten Sinne, eine ignorante oder „wurstige“ Haltung einnehmen sind nicht selten. Eine ignorante Haltung schließt Kooperationen nicht aus, vielmehr macht sie sie in vielen Fällen erst möglich, z. B. wenn man in einem Team mit Personen zusammenarbeiten muss, die einem aus welchen Gründen auch immer unsympathisch sind bzw. mit denen man schlechte Erfahrungen gemacht hat. Das geschilderte Verhalten mit dem Begriff „Vertrauen“ zu belegen, scheint den Begriff des Vertrauens doch sehr zu strapazieren.

Aus den Ausführungen von Giddens lässt sich nicht zwingend ableiten, dass Vertrauen für Kooperationen und kooperatives Verhalten notwendig ist, unabhängig davon, welche Verwendung des Vertrauensbegriffes von Giddens man heranzieht.

5.7. *Systemtheoretischer Ansatz von Niklas Luhmann*

Luhmann betrachtet Vertrauen, wie er selbst behauptet, aus einer systemtheoretischen Perspektive. Seine zentrale These ist, dass die Funktion von Vertrauen in der Reduktion der sozialen Komplexität besteht, wobei der letztere Begriff nicht weiter ausgearbeitet wurde. Er unterscheidet dabei zwischen Vertrautheit, Zutrauen und Vertrauen, zwischen Vertrauen und Hoffnung und natürlich zwischen Vertrauen und Misstrauen.

Vertrauen und Vertrautheit verhalten sich zueinander wie Vergangenheit und Zukunft. Vertrauen ist in die Zukunft gerichtet. Vertrautheit richtet sich auf einen Zustand, der aus der Vergangenheit in die Gegenwart reicht. Nach Luhmann (1989) werden Informationen der Vergangenheit in die Zukunft projiziert, um den Versuch einer Bestimmung der Zukunft vorzunehmen. Vertrautheit ist die auf Erfahrung gegründete Zuversicht einer Invarianz der äußeren Bedingungen, d. h. der physikalischen Welt.

Durch die Projektion der verdichteten Erfahrungen der Vergangenheit wird die Komplexität der Zukunft reduziert.

positiven Ergebnissen kommt. Das Wort ist seit dem 16. Jahrhundert belegt und geht auf das lateinische „ignorantia“ = Unwissenheit zurück (Frevort 2003).

5.7.1. Vertrauen und Vertrautheit

„Vertrautheit ist Voraussetzung für Vertrauen wie für Misstrauen, das heißt für jede Art des ‚Sich-engagierens‘ in eine bestimmte Einstellung zur Zukunft“ (Luhmann 1989: 19). Vertrautheit ist das latent bestehende Hintergrundwissen über „Lebenswelt, Natur und menschliche Beziehungen“ (Luhmann 1989: 22). Mit Vertrautheit wird die individuell akzeptierte Wahrnehmung der Struktur der Welt bezeichnet, die aus der Summe der Erfahrungen konstruiert ist. Erst vor dem Hintergrund der Vertrautheit ist Vertrauen möglich.

Vertrautheit ermöglicht relativ sicheres Erwarten und damit auch die Absorption des verbleibenden Risikos (Luhmann 1989). Erwartungen im Zusammenhang mit Vertrautheit sind weder positiv noch negativ, sondern nur Voraussetzungen für ein vertrauendes oder misstrauendes Verhalten. Daher ist Vertrautheit die Voraussetzung für Vertrauen und Misstrauen. Vertrautheit bezieht sich dabei auf die wahrgenommene physikalische Welt, während Vertrauen sich auf Personen und Personengruppen bezieht. Vertrautheit ist ein Extrakt der Vergangenheit, die nicht mehr änderbar ist.

5.7.2. Persönliches Vertrauen

„Man kann Vertrauen nicht verlangen. Es will geschenkt und angenommen sein.“ Luhmann (1989: 46). Persönliches Vertrauen ist nur in Situationen möglich, in denen der Vertrauensempfänger einen Interaktionspartner (Vertrauensgeber) hat, der dieses Vertrauen auch schenkt. Vertrauen muss enttäuscht werden können und der Vertrauensgeber muss in „riskante Vorleistung“ treten, während der Partner diese Vorleistung honorieren muss. „Dieses Element der Vertrauensbildung wiederholt sich, mit wachsendem Einsatz. Allerdings darf dieser gegenseitige Lernprozess nicht als kontinuierliche Ausdehnung von Vertrauen gedacht werden, sondern stößt auf Schwellen, deren Überschreitung Vertrauen qualitativ differenziert“ (Luhmann 1989: 45ff). Zugleich beruht Vertrauen auf bestimmten ‚systeminternen‘ Voraussetzungen, etwa einer gewissen Selbstsicherheit, die wiederum u. a. auf dem Verhältnis von Kind und Eltern beruht (Luhmann 1989: 85ff). Interessant ist hierbei noch die Anmerkung, dass die für den Prozess der Vertrauensbildung notwendige Selbstdarstellung als vertrauenswürdige Person über einen längeren Zeitraum dazu führt, dass eine Person – so sie nicht den Ort spurlos verlassen möchte – sich auch vertrauenswürdig verhält (Luhmann 1989: 69-71).

5.7.3. Zutrauen

Im Unterschied zu Vertrauen ist Zutrauen dadurch gekennzeichnet, dass die mögliche Enttäuschung einer Erwartung vom Vertrauenden kognitiv nicht ein-

einbezogen wird. Demnach bezieht sich Zutrauen z. B. auf die physikalische Umwelt. Der Grund für Zutrauen kann zum einen darin bestehen, dass bestimmte Enttäuschungen nur äußerst selten vorkommen, und zum anderen, dass die einzige Alternative zum Zutrauen ein Leben in permanenter Unsicherheit wäre. Zutrauen liegt in Situationen vor, in denen keine Alternativen erwogen werden. Luhmann (1989) verwendet den Begriff „Zutrauen“ für den selben Sachverhalt, der von Giddens (1995) als Vertrautheit bezeichnet wurde, also als unilaterales Vertrauen Typ B, in abstrakte, nicht persönliche Entitäten.

Vertrauen hingegen liegt dann vor, wenn eine bestimmte Handlungsmöglichkeit unter mehreren gewählt wird, und dabei das Risiko, aufgrund einer persönlichen Fehlentscheidung durch andere enttäuscht zu werden, in Kauf genommen wird.

Vertrautheit, Zutrauen und Vertrauen sind Elemente einer weiter gefassten Selbstversicherung. Sie sind voneinander abhängig, können sich aber auch bis zu einem gewissen Maße gegenseitig ersetzen.

5.7.4. Systemvertrauen

Neben diesen auf persönliche Kontakte und die Erwartung der Wiederholung angewiesenen Formen unterscheidet Luhmann (1989) weitere Formen des Vertrauens. Diese bauen auf standardisierten Normsituationen auf und sind sehr viel anonymer als das persönliche Vertrauen. Als Gegenpol zum persönlichen Vertrauen nennt er ausdrücklich das Systemvertrauen, etwa in Geld als generalisiertes Kommunikationsmedium und Teil des Wirtschaftssystems. Ähnlich argumentiert er hinsichtlich der Medien, der Wahrheit und der Macht. Ebenso wie Vertrautheit in die Lebenswelt ist das Systemvertrauen etwas, das im Alltag eher latent bleibt. Luhmann (1989) behauptet, dass Systemvertrauen für die moderne Gesellschaft eine viel größere Bedeutung als persönliches Vertrauen hat. Systemvertrauen ist der von Luhmann verwendete Begriff, den Giddens als Zutrauen für Institutionen verwendet.

5.7.5. Systemvertrautheit

Je komplexer und variabler eine Sozialordnung wird, desto mehr verliert sie den Charakter der Selbstverständlichkeit – der Vertrautheit. Aus der Komplexität¹⁶ der Sozialordnung erwächst ein gesteigerter Koordinationsbedarf, d. h. „ein Bedarf für Vertrauen, das nun immer weniger durch Vertrautheit gestützt

¹⁶ Für Luhmann (1971, 1989) ist Komplexität anscheinend gleichbedeutend mit Unübersichtlichkeit und Unverständlichkeit. Wesentlich konkreter und ausführlicher haben sich Flückiger/Rauterberg (1995, in: Komplexität und Messung von Komplexität) mit der Thematik befasst. Eine Diskussion des „Komplexitäts-Begriffes“ würde hier den Rahmen sprengen.

werden kann“ (1989: 21).

Die Entpersonalisierung funktionaler Rollenträger und die damit verbundene Generalisierung von Fremdheit dienen nun ihrerseits der Schaffung von Vertrauen, im Sinne von Systemvertrauen. Für Luhmann (1989) stellt sich das Systemvertrauen als die Generalisierung der Kommunikationsmedien dar, verbunden mit ihren Erwartungsstrukturen und Motivationsmustern. Dadurch verändern sich die Bedingungen, unter denen Vertrautheit zur Voraussetzung der Lebensführung wird. In der Folge muss das Individuum lernen, die weltanschauliche Differenz zu ertragen und trotzdem fremde Selektionsleistungen für das eigene Verhalten zu nutzen. „Das Vertrauen wird gleichsam privatisiert, psychologisiert und dadurch individuell-tolerant“ (Luhmann 1989: 52). Damit erhält Systemvertrauen wiederum die Züge der „alten“ Vertrautheit, als System-Vertrautheit, und es liegt wiederum jenseits von persönlich geleistetem Vertrauen und Misstrauen.

Nach Luhmann (1989) erweitert Vertrauen die Möglichkeiten für Erleben und Handeln, da Vertrauen die Komplexität des Lebens reduzieren kann. Durch fehlende Überschaubarkeit sozialer Situationen müssen viele Informationen ungeprüft akzeptiert werden. Der Einsatz von Vertrauen hat nach Luhmann (1989) vor allem ökonomische Vorteile. Misstrauen von Seiten des Vertrauensgebers führt zwangsläufig zur Kontrolle bzw. zum Nicht-Handeln. (Das schließt nicht aus, dass es in vertrauensvollen Situationen Kontrollen geben kann.) Kontrolle ist ohne Aufwand, zumindest an Zeit und oftmals auch an Geld, kaum möglich. Im Unterschied zur Kontrolle als Handlungssequenz ist Vertrauen eine Einstellung, die zunächst keine Kosten verursacht.

Luhmann (1989) wirft die Frage auf, ob Vertrautheit eine notwendige Bedingung für die Entscheidung, Vertrauen zu schenken, ist. Er beantwortet die Frage dahingehend, dass Vertrautheit, unter der Perspektive der „Unhintergebarkeit“ von Vertrautheit, sei es in vormoderner Form oder als Systemvertrauen, nicht zur Disposition der Akteure stände. Die Voraussetzung der Vertrautheit liegt vor der Entscheidung, Vertrauen zu schenken oder nicht. Diese Unterscheidung wird dann wichtig, wenn von einem wachsenden Vertrauensschwund in der Gesellschaft gesprochen wird. Es sollte sorgfältig geprüft werden, ob über einen Schwund an Vertrautheit oder Vertrauen geklagt wird, auch weil Vertrautheit anderen Dynamiken unterliegt als Vertrauen. Im Unterschied zu Vertrauen kann Vertrautheit nicht hintergangen oder gebrochen werden (unilaterales Vertrauen Typ B).

5.7.6. Vertrauen und Misstrauen

Bei der Betrachtung des Zusammenhanges zwischen Vertrauen und Misstrauen betont Luhmann, dass Misstrauen „.. nicht nur das Gegenteil von Vertrauen, sondern als solches zugleich ein funktionales Äquivalent für Vertrauen“ (1989: 78) darstellt, da auch Misstrauen zur (oft drastischen) Reduktion von

sozialer Komplexität führt. Er nimmt an, dass Misstrauen die Tendenz hat, sich als Regelkreis zu verstärken.

Zur Frage der Rationalität von Vertrauen und Misstrauen meint Luhmann (1989: 98): „Ohne Vertrauen sind nur sehr einfache auf der Stelle abzuwickelnde Formen menschlicher Kooperationen möglich, [.....]“. Mit einem steigenden Bedarf an Vertrauen steigt auch der Bedarf an Misstrauen in einem System, bis hin zu institutionalisierten Formen der Kontrolle oder spezifischen Misstrauens-Rollen (1989: 99ff). Zum Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen hält Luhmann (1989: 99ff) fest, dass Vertrauen viel leichter in Misstrauen verwandelbar ist als Misstrauen in Vertrauen. Sowohl Vertrauen als auch Misstrauen können systemspezifisch oder programmspezifisch festgelegt sein; in diesem Sinne können Systemgrenzen Schwellen der Vertrauensänderungen sein (Luhmann 1989: 102). Luhmanns Feststellung, dass Vertrauen und Misstrauen gleichzeitig Gegenteile und Äquivalente sind, ist eine *contradictio in se*. Vertrauen und Misstrauen (siehe Kap. 2.2) sind kein vollständiges Gegenteilpaar.

5.7.7. Das Gesetz des Wiedersehens und der Dauer

Luhmann geht davon aus, dass es Hinweissysteme gibt, die die Bereitschaft des Einzelnen, Vertrauen zu schenken, beeinflussen. Das Gesetz des Wiedersehens spielt bei Vertrauensbeziehungen eine wesentliche Rolle. Günstig für die Entstehung von Vertrauen ist das Wissen der Akteure, dass sie sich wieder begegnen und freiwillig oder erzwungenermaßen wieder miteinander kooperieren werden (vgl. das unterschiedliche Verhalten von Wohnungs- und Industriemaklern in der BRD). Ebenfalls positiv für den Aufbau von Vertrauen wirkt sich eine relative Dauer der Kooperation mit wechselnder Abhängigkeit und einem Unsicherheitsmoment aus. Die Beteiligten müssen einander immer wieder in die Augen blicken können.

Sind die Informationen in einer Entscheidungssituation vollständig, ist kein Vertrauen notwendig. Liegen keinerlei Informationen vor, ist Vertrauen nur in pathologischer Form möglich (Luhmann 1989: 34f). Obwohl Vertrauen immer 'überbewertete Information' darstellt, ist ohne Information kein sinnvolles Vertrauen möglich. Vertrauensbildung ist darauf angewiesen, Indizien für Vertrauen zu finden. Luhmann nennt hier insbesondere die Vertrautheit mit dem Objekt des Vertrauens und die Überlegungen hinsichtlich der Motivationsstruktur des Partners. Auch die Funktion latent vorhandener Sanktionsmöglichkeiten wie etwa einer Rechtsordnung, die „das Risiko der Vertrauensgewähr“ (Luhmann 1989: 35) entlastet, solange sie nicht direkt angesprochen wird und damit aus einem Vertrauensverhältnis ein juristisches Verhältnis macht. Diese latente Funktion wird durch das „Gesetz des Wiedersehens“ (Luhmann 1989: 39) ermöglicht, also der Tatsache, dass Vertrauen wiederholt zwischen den gleichen Personen existiert.

5.7.8. Würdigung des Ansatzes von Luhmann

Das Thema Vertrauen geht Luhmann (1989) aus zwei unterschiedlichen Perspektiven an, zum einen aus einer systemischen und zum anderen aus einer entwicklungsgeschichtlichen, psychoanalytisch eingefärbten Perspektive.

Luhmanns Ausgangsthesen lauten:

- Vertrauen reduziert Komplexität.
- „Wo es Vertrauen gibt, gibt es [objektiv] mehr Möglichkeiten des Handelns und Erlebens, steigt die Komplexität des sozialen Systems, also die Zahl der Möglichkeiten, die es mit seiner Struktur vereinbaren kann, weil im Vertrauen eine wirksame Form der Reduktion von Komplexität [objektiv wie subjektiv] zur Verfügung steht“ Luhmann (1989: 8).

Vertrauen ist nach Luhmann (1989: 40): „... dann die generalisierte Erwartung, daß der andere seine Freiheit, das unheimliche Potential seiner Handlungsmöglichkeiten, im Sinne seiner Persönlichkeit handhaben wird – oder genauer, im Sinne der Persönlichkeit, die er als die seine dargestellt, und sozial sichtbar gemacht hat. Vertrauenswürdig ist, wer bei dem bleibt, was er bewusst, oder unbewußt über sich selbst mitgeteilt hat.“

Nach Luhmann ist Vertrauen als ein grundlegender Mechanismus zur Stabilisierung von Erwartungen anzusehen. Dabei wird Vertrauen nicht auf das persönliche Vertrauen in andere Personen beschränkt, sondern auf symbolische Systeme wie Institutionen, Geld und Macht erweitert.

Luhmann beschränkt sich in seiner Untersuchung zum Vertrauen auf zwei Aspekte:

- Die soziale Funktion des Vertrauens als Instrument der Reduktion von gesellschaftlicher Komplexität und
- die Steuerungsfunktion des Vertrauens für Handlungen in Gegenwart und Zukunft.

Vertrauen ist für Luhmann ein kognitives Phänomen, das mit Aspekten des Entscheidens und Handelns unter Risiko ergänzt wird. Luhmann unterscheidet zwischen Risiko und Gefahr. Ein Risiko kann man willentlich eingehen, einer Gefahr ist man ausgesetzt, z. B. einer Überschwemmung oder einem Unfall.

Analog zur Unterscheidung zwischen Risiko und Gefahr differenziert Luhmann zwischen Vertrauen und Zuversicht bzw. Systemvertrauen.

Vertrauen setzt eine Entscheidung des Individuums voraus, nämlich die zu vertrauen. Diese Entscheidung enthält das Risiko der Enttäuschung, z. B. aufgrund von Fehleinschätzungen. Der Entscheider ist für seine richtige oder falsche Einschätzung selbst verantwortlich.

Bei Zuversicht bzw. Systemvertrauen hat das Individuum kein Risikobewusstsein. Z. B. ist sich jeder Autofahrer bewußt, dass die Bremsen seines Autos versagen können, aber er ist zuversichtlich, dass dies bei seinem Auto nicht der Fall ist. Er „vertraut“ dem technischen System und rechnet nicht mit einer

Erwartungsenttäuschung. Er hegt also ein, laut Luhmann, „Systemvertrauen“.

Betrachtet man die vorherigen Ausführungen von Luhmann, dann ist Vertrauen eigentlich nur dann möglich, wenn das Vertrauen auch enttäuscht werden kann. Beim Systemvertrauen kann das Vertrauen zum einen nicht oder nur in sehr seltenen Fällen enttäuscht werden, und zum anderen hat der Vertrauende keine Handlungsalternative. Er kann also nicht wählen. Womit ein wesentliches Element des Vertrauens entfällt. Das Gleiche gilt für die physikalische Umwelt.

5.8. *Vertrauen bei Piotr Sztompka*

Der Krakauer Soziologe Sztompka (1999: 25) charakterisiert Vertrauen wie Coleman (1991) als eine Wette: „Trust is a bet about the future contingent actions of others“. Er konzipiert Vertrauen als eine Wette über die zukünftigen, kontingenten (potenziell möglichen) Handlungen anderer Personen oder Personengruppen, ohne dies genauer zu erläutern. An anderer Stelle betont Sztompka (1999), dass es sich bei „Vertrauen“ nicht um eine „calculated orientation“ handelt. Im Zentrum seiner Untersuchungen steht, wie bei Coleman (1991), Giddens (1995) und Luhmann (1989), die Frage, wie sich Handeln unter den Bedingungen von Komplexität, Ungewissheit und Unsicherheit vollzieht.

Vertrauen ist bei ihm immer an Personen gebunden. Einem Vulkan kann man nicht vertrauen, und einer gesellschaftlichen Institution zu vertrauen heißt immer auch, den Menschen dahinter zu vertrauen (Sztompka 1999, S. 41ff). Er koppelt seinen Vertrauensbegriff an drei unterschiedlich motivierte Formen des Commitment¹⁷. Sztompka (1999: 27ff) nennt als Motive für Vertrauen:

- Vertrauen, das dadurch motiviert ist, dass die Handlungen einer anderen Person den eigenen Interessen und Bedürfnissen zuträglich sein werden (anticipatory trust);
- Vertrauen, das durch die vermutete Reaktion der Gegenseite motiviert ist – etwa, wenn es darum geht, ein wertvolles Objekt zeitweise jemand anderem zu überlassen (responsive trust); sowie
- Vertrauen, das dadurch motiviert ist, dass erwartet wird, dass einem selbst Vertrauen entgegengebracht wird (evocative trust).

Sztompka (1999) spricht vom Vertrauen als einer für das dynamische Potential der Gesellschaft unerlässlichen „kulturellen Ressource“. Eine „*Vertrauenskultur*“ kann Personen, Organisationen und Institutionen die „vorübergehende Entlastung“ von Kontrolle geben. Die Entlastung von Kontrolle schafft Spiel-

¹⁷ Der Begriff „Commitment“ wird nicht übersetzt, da kein angemessener deutscher Begriff gefunden wurde. Muret-Sanders (1945) Commitment, engl.: Anvertrauen, Überweisen, Deponieren; parl. Überweisung an eine Kommission, Verhaftung. Langenscheidt (1996) Commitment, engl.: Verpflichtung.

raum für Originalität und Innovationen.

Bei seinen Analysen von „Vertrauen“ geht Sztompka (1999) von den Transformationsgesellschaften mittel- und osteuropäischer Staaten aus. Vertrauen begreift er als kulturelle Ressource zur Realisierung eines gesellschaftlichen Handlungspotentials unter Bedingungen von Komplexität, Ungewissheit und Unsicherheit. Für ihn ist Vertrauen eine Ressource, die Handlungsspielraum schafft, Kontrolle unnötig macht und auf diese Weise Kosten spart.

Sztompkas Verdienst liegt laut Endress (2002) vor allem darin, eine ausdifferenzierte Vertrauensheuristik und -systematik geschaffen zu haben, die z. B. nicht nur zwischen Personen- und Systemvertrauen differenziert, sondern allgemeines, institutionelles, technologisches, kommerzielles und persönliches Vertrauen unterscheidet.

Wie alle Ressourcen kann sich auch die Ressource „Vertrauen“ erschöpfen. Sztompka (1999) verdeutlicht dieses Argument an den Beispielen der Transformationsgesellschaften Ost-Europas. Er spricht im Zusammenhang mit den post-kommunistischen Staaten Mittel- und Osteuropas von einem „*Syndrom des Misstrauens*“ und führt als auslösende Faktoren die globale Ungewissheit an, ebenso wie mangelnde finanzielle Stabilität, wachsende Kriminalität und Vereinzelung. An die Stelle des politisch-gesellschaftlich wirksamen Vertrauens träten, meint Sztompka (1999), in solchen Zeiten z. B. Schicksalsergebenheit, der Rückzug in die Familie oder in private Gruppen und die „Externalisierung“ von Vertrauen, etwa als Konsumverhalten, das sich an Produkten aus dem (doch nicht so goldenen) Westen orientiert.

Zu einem ähnlichen Ergebnis kommt die Leipziger Psychologin Schierwagen (1991). Auf die Frage nach den Unterschieden zwischen heute und der „Vor-Wende“-Zeit, meinte sie, dass in der ehemaligen DDR, zumindest für große Teile der Bevölkerung, eine „geringere Unsicherheit“ geherrscht habe als gegenwärtig. Der alte Staat sei als kalkulierbarer und dadurch kontrollierbarer erlebt worden, im Unterschied zu den neuen staatlichen Institutionen. Für die Bevölkerung sei es selbstverständlicher gewesen als heute, zu wissen „Wem“ und „Was“ man zu misstrauen bzw. zu vertrauen habe.

Ähnlich, wenn auch nicht ganz so weitreichend, argumentiert Sztompka (1999) in „*Trust. A Sociological Theory*“. Sein Forschungsinteresse besteht darin, herauszufinden, wie Kulturen des Vertrauens entstehen und zugrunde gehen. Er vertritt die These, dass Vertrauen ein besonderes Merkmal moderner Gesellschaften ist. Ältere, vormoderne Gesellschaften waren auf Vertrauen als ‚Schmiermittel‘ zwischenmenschlicher Handlungen nicht angewiesen. An diesem Punkt ähnelt seine Argumentation der von Luhmann (1989) und Giddens (1995).

Sztompka argumentiert, dass in Situationen, in denen alles klar geregelt ist, sei es durch Normen, religiöse Vorschriften oder starre Hierarchien, Vertrauen unnötig ist, da keine Unsicherheiten hinsichtlich des angemessenen Verhaltens

besteht. Das gilt auch für den Fall, in dem über die Handlungen des Gegenübers vollständige Kontrolle besteht. Kommt dagegen Risiko, Unsicherheit und Unwahrscheinlichkeit ins Spiel, was beispielsweise dann der Fall ist, wenn Gesellschaften sich funktional ausdifferenzieren und viele Dinge durch Marktbeziehungen geregelt werden, statt hierarchisch gegliedert und reguliert zu sein, wird Vertrauen eine Notwendigkeit.

Sztompka (1999) betont, dass sich Vertrauenswürdigkeit aus zwei Quellen speist.

- Als „hard bases“ der Vertrauenswürdigkeit identifiziert er Kompetenz und Effizienz. Beide Kriterien sind intersubjektiv überprüfbar und können eine Vertrauensbeziehung zwischen Ego und Alter herstellen, ohne dass sich beide Akteure persönlich kennen müssen. Es ist die instrumentelle Dimension der Vertrauenswürdigkeit.

Die Alltagserfahrung zeigt, dass Menschen anderen ungern allein aufgrund ihrer instrumentellen Leistungen vertrauen, d. h. sie als vertrauenswürdig anzusehen. Menschen vertrauen nur dann ausschließlich aufgrund der instrumentellen Leistung, wenn sie keine anderen Informationen haben und sich außerstande sehen, sich die erwünschten Informationen zu beschaffen. Die Bereitschaft zu vertrauen ist in Situationen, in denen eine F2F-Kommunikation möglich ist, wesentlich höher.

- Vertrauenswürdigkeit ist nach Sztompka (1999) eine „Charakterfrage“, ohne dass er erläutert, was er unter Charakter versteht. Dieser Dimension wird über die „soft bases“ Rechnung getragen, die Aussagen über Fairness, Ehrlichkeit und Aufrichtigkeit umfasst. Die Charaktereigenschaften können zwar, – ähnlich den instrumentellen Leistungen – als Charakterisierung einer Person kommunikativ zirkulieren, sie verdichten sich zur Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit, jedoch erst in einer face-to-face-Situation (F2F).

Um die Frage zu beantworten, ob einer anderen Person in einer der oben genannten Formen vertraut werden soll oder nicht, verwenden Menschen laut Sztompka (1999) verschiedene Hinweissysteme, auf die weiter unten nochmals eingegangen wird.

Gemäß dem Ansatz von Sztompka wird mit jedem Vertrauensakt zwangsläufig ein Risiko eingegangen. Das Risiko besteht darin, die oben genannte Wette gegen die zukünftigen Handlungen anderer zu verlieren, wobei es erst einmal unerheblich ist, ob die Wettpartner natürliche Personen oder gesellschaftliche Institutionen sind.

Um das Risiko zu minimieren, suchen Vertrauensgeber nach Hinweisen auf die Vertrauenswürdigkeit der Vertrauensempfänger. Die Hinweise auf die Vertrauenswürdigkeit eines anderen können aus der Beziehung zwischen zwei Handelnden kommen, sie können psychologisch motiviert (vgl. dazu auch Good 1988) sein, oder sie können aus dem situativen Kontext stammen.

Sztompka (1999) geht hier deutlich über die bloße Kosten-Nutzen-Kalkula-

tion der Rational-Choice-Ansätze hinaus, in denen situative und psychologische Aspekte meist keine Berücksichtigung finden.

Sztompka (1999) nennt eine Reihe komplexer Hinweissysteme und Verhaltensweisen, die Menschen verwenden, wenn sie vor der Wahl stehen zu vertrauen oder zu misstrauen:

- *Reputation* (Hier definiert als die Aufzeichnung vergangener Taten),
- *Performanz* (Bewertung der aktuellen Handlungen, nicht der Handlungsgeschichte),
- *Erscheinung* (z. B. Kleidung),
- zukünftige *Verfügbarkeit des Verantwortlichen* (Ein unbekannter Straßenverkäufer ist ganz offensichtlich zukünftig nicht so leicht verfügbar, um zur Verantwortung gezogen werden, wie das Kaufhaus Fischer.),
- *pre-commitment* (d. h., der Vertrauensgeber versucht den Kontext absichtlich so zu ändern, dass die Folgen der Nichtausführung der Handlung risikoreicher werden.)
- sowie einen psychologisch motivierten *trusting impulse* (vgl. Sztompka (1999: 69ff).

Die *Reputation* spielt unter den Hinweissystemen eine besondere Rolle. Sztompka (1999) definiert Reputation als 'record of past deeds'. Die Reputation einer Person oder Institution entsteht erst im Laufe der Zeit. Reputation muss erworben werden, was Zeit beansprucht. Potenziell ist es möglich, dass es schon früher direkte oder indirekte Kontakte gegeben hat, die jetzt ausgewertet werden können. Es kann darüber hinaus angenommen werden, dass es Informationen über diese Person oder Institution gibt, die von Dritten stammen, die eigene Erfahrungen mit dem Objekt des Vertrauens gemacht haben. Auch Dinge wie Zeitungsartikel, Zeugnisse, Medaillen, usw. dienen als Hinweise auf die Vergangenheit des zu vertrauenden Menschen oder der zu vertrauenden Institution.

Die Aufzeichnung vergangener Taten muss nicht materiell, z. B. in schriftlicher Form vorhanden sein (Anm: Standardfälle sind Referenzen, Zeugnisse, Auskünfte z. B. Schufa, etc.) – „word of mouth is the most common mode in which such records are kept“, schreibt Dasgupta (1988) in einem ähnlichen Zusammenhang, der sich u. a. mit der Kulturabhängigkeit der Reputation befasste. Auf die Kulturabhängigkeit der schriftlichen oder mündlichen Form des „Rufes“ kann hier nicht eingegangen werden.

Misstrauen entsteht im Wesentlichen durch die Enttäuschung von Erwartungen und nicht durch die Erwartung eines für den Misstrauenden negativen Ereignisses. Im Unterschied zu den bisher dargestellten Autoren, mit Ausnahme von Gambetta (1988), untersucht Sztompka (1999) auch Aspekte der Dysfunktionalität von Vertrauen und Misstrauen. Dabei hat er im Zusammenhang mit dysfunktionalem Vertrauen vor allem „blindes bzw. naives Vertrauen“ im Blick, ausgehend vom politischen System der ehemaligen COME-

CON-Staaten.

Im Gegensatz zu der Enttäuschung auf der individuellen Ebene führt Vertrauensenttäuschung auf gesellschaftlicher Ebene, z. B. bedingt durch einen Systemwechsel, zu folgenden gesellschaftspolitischen Phänomenen:

- Schicksalsergebenheit, bzw. Fatalismus,
- Korruption,
- Aufbau sozialer Kontrollmechanismen,
- Gettoisierung bzw. Xenophobie,
- Prozess der „Paternalisierung“ bzw. Ausbildung einer politischen Führerorientierung,
- „Externalisierung“ von Vertrauen, d. h. die idealisierende Orientierung an fremden Gesellschaften; Verrechtlichungsprozess sozialer Verhältnisse.

Nachdrücklicher als die anderen hier vorgestellten Soziologen betont Sztompka, dass es sich bei Vertrauen um ein Verhältnis zwischen Personen handelt, die (mehr oder weniger) sozial handeln. Sein Verdienst besteht darin, dass er den „Vertrauensbegriff“ von seiner idealistischen Überhöhung befreit hat. Gleichzeitig versucht er die potenziell negativen Effekte von Vertrauen im Sinne von „blindem Vertrauen“ zu berücksichtigen.

Fazit:

- Vertrauen ist eine an Personen gebundene Erwartungshaltung.
- Vertrauen in die physikalische Umwelt gibt es nicht.
- Vertrauen ist bei Sztompka (1999) eine Wette auf das Verhalten einer anderen Person oder Akteurs, insofern hat Sztompka das Konzept der Wette konsequenter bearbeitet als die bisher betrachteten Autoren.
- Der Vertrauensansatz von Sztompka betrachtet das Verhältnis von Vertrauensgeber und Vertrauensempfänger,
- Vertrauen wird auch als Interaktion zwischen Vertrauensgeber und sozialer Umwelt betrachtet, wobei hier explizit von der individuellen auf die gesellschaftliche Ebene gewechselt wird.
- Vertrauen ist eine gesellschaftliche Ressource, die viel mit Stabilität zu tun hat.

Kooperation ist nach Sztompka (1999) ohne Vertrauen möglich. Er begründet dies u. a. wie folgt: Wo alles klar geregelt ist – durch Normen, Vorschriften und/oder starre Hierarchien –, ist Vertrauen nicht notwendig. Ebenfalls besteht kein Vertrauensbedarf, wenn über die Handlungen des Gegenübers vollständige Kontrolle besteht. Erst wenn Risiko, Unsicherheit und Unwahrscheinlichkeit ins Spiel kommen, wird Vertrauen notwendig.

5.9. *Charakteristika der soziologischen Ansätze*

Coleman und Gambetta beziehen sich auf die reflexive Variante des Vertrauens, während Giddens und Luhmann auch präreflexives Vertrauen thematisie-

ren. Bei Luhmann und Giddens findet sich eine geschichtliche (*pseudohistorische Perspektive* laut Frevert 2003) Perspektive, bei Coleman und Sztopka eher eine systematische. Luhmann und Coleman akzentuieren funktionale Aspekte des Vertrauens, während Giddens und Sztopka ihre Schwerpunkte eher auf eine allgemein gesellschaftsintegrative Funktion des Vertrauens legen. Im Einzelnen lässt sich festhalten:

- In den behandelten Beiträgen dominiert der Risikoaspekt. Die Ursache dafür könnte sein, dass sich einflussreiche Autoren hauptsächlich auf neoinstitutionalistische Ansätze, wie den Transaktionskosten-Ansatz und die Rational-Choice-Ansätze stützen, z. B. Coleman, Gambetta, Hardin, Putnam etc., bzw. von einem allgemeinen Tauschmodell ausgehen.
- Das Risiko-basierte Modell von Coleman eröffnet durch seinen hohen Formalisierungsgrad die Möglichkeit der Operationalisierung.
- Gambetta hält explizit Kooperation ohne Vertrauen für denkbar und wahrscheinlich. Für Gambetta sind institutionelle Arrangements möglich, in denen eine Kooperation erfolgen kann, ohne dass vertraut werden muss. Die Ansätze von Coleman und Sztopka lassen ebenfalls Kooperationen ohne Vertrauen zu. Sztopka betont darüber hinaus den Aspekt der vollständigen Kontrolle, der Vertrauen überflüssig macht.
- Trifft man die Unterscheidung zwischen Mikro-, Meso- und Makroebene, dann behandeln die vier Ansätze die Mikroebene (Ebene des Individuums) und Makroeben (gesellschaftliche, politische Ebene). Die Mesoebene (Ebene der Organisationen und Unternehmen) wird in den ökonomisch orientierten Ansätzen behandelt, die durch ihre Themenschwerpunkte für diese Arbeit von besonderem Interesse sind.
- Es dominiert die funktionalistische Sichtweise des Vertrauens, d. h. es wird fast immer gefragt, was Vertrauen bewirkt. Dabei drängt sich der Eindruck auf, dass die Funktion mit dem Phänomen verwechselt wird. Einige Autoren befassen sich mit der Frage, wie Vertrauen entsteht. Hingegen wird die Frage nach dem Phänomen des Vertrauens nicht gestellt.
- Trotz Mikrofundierung werden kaum Überlegungen hinsichtlich der Verarbeitungsprozesse angestellt, die der Wahrnehmung von Vertrauen möglicherweise zugrunde liegen.
- Wenn auf die Psychologie zurückgegriffen wird, dann vor allem auf psycho-analytische Ansätze. Es wird nirgends erklärt oder begründet, weshalb gerade diese Ansätze favorisiert werden.
- Die vier diskutierten Ansätze gehen ohne Einschränkung davon aus, dass Vertrauen die Qualität der Kooperationen verbessert. Die betrachteten Ansätze stellen den Vertrauensgeber in den Mittelpunkt der Betrachtungen. Die Fragen, die sich aus der Sicht des Vertrauensnehmers ergeben können, werden nicht thematisiert.

6. Vertrauen in der Psychologie

Einig sind sich Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler darin, dass Vertrauen alle Lebensbereiche durchdringt. Charakteristisch ist, dass Vertrauen zukunftsorientiert ist und auf Erfahrungen der Vergangenheit basiert. Eine begrenzte Übereinstimmung besteht auch darin, dass sich Vertrauen im Beziehungsverhalten manifestiert. Es ist daher naheliegend, dass Vertrauen auch in der Psychologie behandelt wurde und wird. Wie in anderen Sozialwissenschaften liegt in der Psychologie ebenfalls keine einheitliche Definition von Vertrauen vor. Daher wird anhand verschiedener Ansätze der Versuch unternommen, die wesentlichen Merkmale der Verwendung des Vertrauensbegriffes und seine Interpretation in der Psychologie herzuleiten. Dieses Vorgehen ist insofern mit einigen Schwierigkeiten verbunden, als sich die Psychologie nicht als ein einheitliches, homogenes Fachgebiet präsentiert. Vielmehr muss man heute die Psychologie als plurales Wissenssystem betrachten, was sich auch in den Definitionsansätzen des Faches widerspiegelt.

„Psychologie ist die Wissenschaft vom Verhalten der Lebewesen.“ Dieser lapidaren Definition, so glaubten Ruch/Zimbardo (1975: 24) noch 1975 in ihrem Lehrbuch der Psychologie, würden die meisten zeitgenössischen Psychologen zustimmen. 20 Jahre und fünf Auflagen später klingt die „Gegenstandsdefinition“ der Psychologie eindeutig weniger griffig: „Der Gegenstand der Psychologie sind Verhalten, Erleben und Bewusstsein des Menschen, deren Entwicklung über die Lebensspanne und deren innere (im Individuum angesiedelte) und äußere (in der Umwelt lokalisierte) Bedingungen und Ursachen“ (Zimbardo 1995: 4).

1975 war man der Ansicht, eine solch knappe, behavioristisch beeinflusste Definition sei in der gesamten Psychologie mehrheitsfähig. In der Definition von 1995 werden „Verbeugungen“ in verschiedene „Richtungen“ der Psychologie gemacht. Neben dem Verhalten gehören nun auch wieder (nach langer behavioristischer Abstinenz) das Erleben und Bewusstsein zu den zentralen Untersuchungsgegenständen der Psychologie.

Zimbardos Lehrbuch spiegelt damit, vielleicht ungewollt, eine Entwicklung wider, die die gesamte Psychologie in den vergangenen 20 Jahren erfasst hat: Zum einen das Ende der Dominanz des Behaviorismus, und zum anderen, auf einer viel allgemeineren Ebene, die Abkehr vom Anspruch, die Psychologie als Einheitswissenschaft zu verstehen.

Gegenwärtig hat man den Eindruck, dass die Mehrzahl der Psychologen der Auffassung zuneigt, dass sich die Psychologie grob in fünf verschiedene theoretische Ansätze einteilen lässt:

Abbildung 4: *Dominierende Theorieansätze der gegenwärtigen Psychologie*

| | | | | |
|--------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|------------------------|
| Kogniti- vismus | Ganzheits- psychologie | Behavio- rismus | Psycho- biologie | Tiefen- psychologie |
|--------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|------------------------|

Quelle: Laske.

Der Behaviorismus wurde in den ökonomischen und neoinstitutionalistischen Ansätzen stillschweigend zugrunde gelegt und verwendet (vgl. Frey/Benz 2001). In der gegenwärtigen Psychologie hat der Behaviorismus seine dominante Stellung verloren, wie oben erwähnt, und wird deshalb nicht vertiefend behandelt.

Die theoretischen Ansätze, die sich mit der Frage des Vertrauens befassen, lassen sich in der Psychologie stark vereinfacht und unvollständig zwei Richtungen zuordnen und zwar

- dem Kognitivismus und
- der Tiefenpsychologie, z. B. den psycho-analytischen Ansätzen.

Exemplarisch für die zwei Strömungen der Psychologie, die sich mit dem Thema „Vertrauen“ befassen, werden hier drei Autoren genannt.

Petermann (1992) vertritt einen psychotherapeutischen und tiefenpsychologischen Standpunkt. Er charakterisiert die Merkmale des Vertrauens als die Bereitschaft, über Themen zu sprechen, die potenziell Abwertung und Zurückweisung hervorrufen können, also für den Klienten ein Risiko darstellen. Bei Petermann dominiert in der Vertrauensdiskussion die Therapeuten-Patienten-Beziehung.

Schweer (1997) sieht Zuverlässigkeit als zentrales Element des Vertrauens an. Er führt aus, dass es sich bei Vertrauen um die Erwartung handelt, dass man sich auf das Wort, die Äußerungen, die Kommunikation, die Versprechen eines Menschen oder einer Gruppe verlassen kann. Explizit wird die Zuverlässigkeit thematisiert. Implizit enthält die Beschreibung den Verzicht auf Kontrolle, auf der Grundlage des Vertrauens.

Rempel/Holmes (1986) definieren Vertrauen als „... jener Grad von Zuvorsicht, den wir beim Nachdenken über eine Beziehung empfinden. Dieses Gefühl hat viele Nuancen, je nachdem, auf welchen Aspekt der Beziehung sich das Vertrauen bezieht. Nach unserer Ansicht besteht Vertrauen aus drei Grundkomponenten: Der Vorhersagbarkeit, der Zuverlässigkeit und dem Glauben an den anderen.“ Arbeits- und Geschäftsbeziehungen werden von Rempel/Holmes (1986) nicht ausdrücklich thematisiert. Man kann den Ansatz in Grenzen den kognitionspsychologischen Ansätzen zuordnen.

Es lässt sich festhalten, dass das Thema Vertrauen in der Psychologie vor

allem im Zusammenhang mit Paarbeziehungen und Arzt-Patienten-Beziehungen thematisiert wird. In der pädagogischen Psychologie werden Lehrer-Schüler-Beziehungen behandelt. Arbeitsbeziehungen und Zusammenarbeit in Teams werden erst in letzter Zeit im Kontext der Vertrauensthematik bearbeitet. Soweit bekannt, wurde Vertrauen und Vertrauensbildung zwischen Geschäftspartnern, z. B. zwischen Organisationen, bisher empirisch nur oberflächlich bearbeitet.

Aus den Arbeiten von Zucker (1986) und Petermann (1992) lassen sich folgende Rahmenbedingungen der Entstehung von Vertrauen ableiten:

1. Person: personale Dispositionen von *trustor* (der Vertrauende) und *trustee* (der Vertrauensempfänger),
2. Interaktion: Die Prozesse zwischen *trustor* und *trustee*,
3. Vertrauensentstehung bezogen auf das System,
4. Situation: situative Aspekte des Marktes und der Organisationen,
5. Kultur: Werthaltungen und Normen.

Vertrauen wird in verschiedenen theoretischen Ansätzen als Persönlichkeitsdisposition, als Teil des individuellen Verhaltensrepertoires charakterisiert. Als Persönlichkeitsdispositionen werden in der Psychologie langfristige, stabile und beobachtbare Verhaltensweisen bezeichnet. Allerdings sind sich die Psychologen nicht einig darüber, was alles zu den Persönlichkeitsdispositionen zu zählen ist.

6.1. Tiefenpsychologischer Ansatz

Der psychoanalytische bzw. tiefenpsychologische Ansatz, der hier vorgestellt wird, hat seine Wurzeln in den Arbeiten von Erikson (1973). Auf ihn nehmen sowohl Giddens (1995) als auch Luhmann (1989) Bezug. Nach Erikson (1973) entwickelt jedes Individuum in den ersten zwei Lebensjahren ein *Ur-Vertrauen* oder *Ur-Misstrauen*. Die Beziehung zur Mutter vermittelt diese frühen Lebenserfahrungen, die das zukünftige Verhalten, auch während des gesamten Erwachsenenlebens, mitbestimmen. Probleme ergeben sich, wie bei allen tiefenpsychologischen bzw. psychoanalytischen Ansätzen (vgl. Grawe/Donati/Bernauer 2001), hinsichtlich der Operationalisierbarkeit und damit der empirischen Überprüfbarkeit.

Die individuellen Einflussgrößen auf die Entwicklung von Vertrauen zwischen zwei Personen sind nach Petermann (1992):

- frühere Erfahrungen, die motivationale Lage (wie z. B. Absichten und Anreize), Einstellungen, Werte, wie Glaubwürdigkeit, Zuverlässigkeit, Kompetenzen, kaum vorhandenes Konkurrenzverhalten und die Persönlichkeitsvariablen der in Interaktion tretenden Personen.

Als einflussnehmende Persönlichkeitsvariablen werden Selbstvertrauen, Kontrollüberzeugungen, Kontrollbedürfnis, Selbstwirksamkeit, Kompetenzerwar-

tung, Einfühlungsvermögen, geringe Selbstbezogenheit und Selbstöffnung von Petermann (1992) genannt.

Petermann (1992) unterscheidet zwischen *vertrauensvollen* und *misstrauischen Personen*, im Sinne von unterschiedlich ausgeprägten generalisierten und spezifischen Erwartungen. Generalisierte Erwartungen bilden sich durch wiederholte und erlebte Erfahrungen, Sachverhalte und Situationen in Form von Erwartungshaltungen aus. In konkreten Situationen reagieren Personen aufgrund der Anreize mit spezifischen oder generalisierten Erwartungen und dem damit verknüpften Verhalten.

6.2. *Lerntheoretisch bzw. behavioristischer Ansatz*

Nach Rotter (1980) sind *generalisierte* Erwartungshaltungen ein stabiles, messbares Persönlichkeitsmerkmal. Die Ausprägung der Erwartungshaltung gibt Hinweise auf die Vertrauensbereitschaft einer Person, die sich wie folgt äußern kann:

- Einräumen eines hohen persönlichen Kredits für ihre Mitmenschen,
- Bereitschaft, eine zweite Chance zu geben,
- Achtung der Rechte anderer sowie
- kaum Konflikte mit anderen vorhanden.

Konfliktträchtige Konstellationen zwischen vertrauensvollen und misstrauischen Personen sind nahe liegend. Vertrauensvolle Personen fordern Handlungsspielräume, misstrauische Personen hingegen bevorzugen verstärkte Kontrollen. Das bedeutet nicht, dass sich vertrauensvolle Personen besonders leicht ausnutzen lassen. Eine mögliche Erklärung dafür, dass sich vertrauensvolle Personen nicht leicht ausnutzen lassen, liefern u. a. die Befunde von Axelrod (1984), die, das muss einschränkend angemerkt werden, den RCT-Ansätzen zuzuordnen und damit Teil eines anderen Forschungsansatzes sind.

6.3. *Affektives Vertrauen nach Daniel J. McAllister*

Der Ansatz von McAllister (1995) lässt sich, mit etwas gutem Willen, den kognitionspsychologischen Ansätzen zuordnen. Die kognitiven Ansätze zeichnen sich dadurch aus, dass sie die Wahrnehmung und die menschliche Informationsverarbeitung in den Mittelpunkt ihrer Betrachtungen stellen. In diesem Sinne werden Affekte und Emotionen als Reaktionen auf Informationsverarbeitungsprozesse interpretiert.

McAllister (1995) zeigte auf der Grundlage einer Befragung von 194 Managern und Facharbeitern auf, dass affektives Vertrauen eine *zusätzliche*, unterscheidbare Vertrauensform ist. Sie wird von McAllister (1995) dadurch charakterisiert, dass sie unter anderen Bedingungen als die bislang bekannten Vertrauensformen entsteht.

McAllister (1995) interpretiert kognitives Vertrauen als Entscheidung unter Risiko (Unsicherheit bzw. Unwissenheit) im Unterschied zu affektivem Vertrauen. Affektives Vertrauen basiert auf gegenseitiger Sympathie, Zuneigung und Verantwortung. Es stellt eine emotionale Investition dar, mit dem Ziel, das Wohlwollen des Anderen zu erringen.

Kognitives Vertrauen schafft nach McAllister (1995) eine notwendige Voraussetzung für affektives Vertrauen. Kognitives Vertrauen entsteht durch folgende Bedingungen:

- Erfüllung einer Rollenerwartung (fähig, integer und benevolent),
- Empfindung sozialer Ähnlichkeiten,
- objektive Informationen, wie Beurteilung durch Dritte (Rating, Reputation, Kreditwürdigkeit durch Banken).

Affektives Vertrauen entsteht unter der Bedingung, dass man die Motive des Partners kennt und schätzt:

- Einsetzen für Andere in der Vergangenheit, z. B. durch Übernahme freiwilliger Aufgaben,
- häufige Interaktion,
- kognitives Vertrauen unter den oben angegebenen Bedingungen.

McAllister (1995) geht davon aus, dass mit zunehmendem affektivem Vertrauen die Bedeutung des kognitiven Vertrauens sinkt. Hierbei handelt es sich um einen gegenläufigen Prozess. Dieser Prozess wird als kognitiver Entlastungsprozess interpretiert. Affektives Vertrauen bedarf im Unterschied zum kognitiven Vertrauen nicht jedes Mal erneut eines Reflexionsprozesses. Dadurch entlastet¹⁸ derjenige, der affektiv vertraut, sich selbst.

Eine relativ tiefe Beziehung – affektives Vertrauen vorausgesetzt – wird charakterisiert durch:

- Gemeinschaftliche Beziehung,
- wenig Reziprozität, eher Bedürfnisse des längerfristigen Ausgleichs und der Wohlfahrt im Vordergrund,
- Beobachtung der Bedürfnisse von Anderen.

6.4. *Kognitive Vertrauensformen und Vertrauensstufen nach Roy J. Lewicki und Barbara B. Bunker*

Lewicki/Bunker (1995) haben auf der Basis von Literaturanalysen ein Stufenmodell zur Vertrauens- und Beziehungsentwicklung vorgeschlagen. In ih-

¹⁸ Hinter dem „Entlastungskonzept“ speziell in der Kognitionspsychologie, steht die empirisch wenig geprüfte Annahme, dass menschliche Individuen den Einsatz ihrer kognitiven Ressourcen ebenso wie ihrer sonstigen Ressourcen, z. B. Körperkräfte oder materielle Güter, zu optimieren versuchen. Der Nachweis der Notwendigkeit einer solchen Optimierung im Bereich der menschlichen Informationsverarbeitung konnte bisher nur punktuell erbracht werden.

rer Analyse haben die Autoren stets kooperatives Verhalten von zwei und mehr Personen behandelt. Nach Ansicht der Autoren durchläuft die Entwicklung von wechselseitigem Vertrauen eine Reihe unterschiedlicher Formen des Vertrauens. Ausgangspunkt sind folgende Verhaltensweisen:

1. Kalkulatives Vertrauen

Zu Beginn einer Beziehung haben Vertrauensgeber (*trustor*) und Vertrauensempfänger (*trustee*) häufig so gut wie keine Informationen über einander. Daher können beide Parteien bestenfalls *kalkulatives Vertrauen* entwickeln. Kalkulatives Vertrauen kennzeichnet die Situation, in der ein Vertrauensgeber dem Vertrauensempfänger vertraut, weil vertrauenswürdige Verhalten im Interesse des Vertrauensempfängers liegt (Interesse geleitetes Vertrauen). Der Vertrauensempfänger verhält sich vertrauenswürdig bzw. missbraucht das in ihn gesetzte Vertrauen aufgrund möglicher Sanktionen nicht. Die Gründe dafür können z. B. darin liegen, dass es Situationen gibt, in denen dem Vertrauensempfänger ein Nutzen entsteht, wenn er den Vertrauensgeber nicht hintergeht, etwa weil er sich dadurch die Chance auf spätere Kooperation erhält. Es sollte nicht übersehen werden, dass es eine Vielzahl von Situationen gibt, in denen der Vertrauensempfänger bei Vertrauensmissbrauch *Kosten* zu tragen hat, z. B. Regressforderungen, die der Vertrauensgeber, aus welchen Gründen auch immer, durchsetzen kann. Kalkulatives Vertrauen entspricht der situativen Kooperationsbereitschaft, bei der Chancen und Risiken abgeschätzt werden.

Voraussetzungen für kalkulatives Vertrauen sind:

- Der Wert einer zukünftigen Transaktion muss den Wert opportunistischen Verhaltens überschreiten,
- Ein opportunistisches Verhalten muss ermittelbar und ersichtlich sein,
- Der Betrogene muss fähig und willens sein, unkooperatives Verhalten zu sanktionieren.

2. Wissensbasiertes Vertrauen

Wissensbasiertes Vertrauen entspricht weitgehend der Konzeption von Mayer/Davis/Schoorman (1995). Vom „kalkulativen Vertrauen“ unterscheidet sich das „wissensbasierte Vertrauen“ dadurch, dass der Vertrauensgeber über direkte oder indirekte Informationen zur Person des Vertrauensnehmers verfügt, z. B. Ruf, Auskünfte, Zeugnisse, etc.

Als Grundlagen für wissensbasiertes Vertrauen dienen:

- Die eigene Erfahrung aus wiederholten Interaktionen,
- die Erfahrung Dritter, die sich im Ruf und in der Reputation des Vertrauensempfängers manifestiert,
- regelmäßige Kommunikation zwischen den Parteien und
- eine Aktivität, die Lewicki/Bunker (1995) als „den Hof machen“ (courtship) bezeichnen. Ziel ist es dabei, den Partner in verschiedenen Situationen kennenzulernen.

3. Transformatorisches Vertrauen

Als dritte Form des Vertrauens unterscheiden Lewicki/Bunker (1995) eine Form des Vertrauens, die sie als *transformatives Vertrauen* (identification-based trust), bezeichnen. Kennzeichen dieser Form ist, dass sie auf gegenseitiger Identifikation beruht. Lewicki/Bunker (1995: 151): „At this third level, trust exists because the parties effectively understand, agree with, and endorse each other’s wants.“ Dieser Aspekt korrespondiert mit „Category Based Trust“ von Kramer (1999), partiell auch mit dem affektiven Vertrauen von McAllister (1995).

Eine Identifikation kann dann entstehen, wenn beide Parteien – Vertrauensgeber und Vertrauensempfänger (Vertrauensnehmer) – einander nicht nur gut kennen, sondern auch verstehen, *warum* der Partner so handelt, wie er handelt, und beide dem eigenen Handeln dieselben Bewertungen zugrunde legen. Präferenzen und Ziele werden also transformiert oder anders ausgedrückt, die Wahrscheinlichkeit, dass Werte, Normen, Motive, etc. gemeinsam geteilt werden, wird von beiden Partnern oder Parteien als sehr hoch betrachtet und auf die andere Partei projiziert.

Transformatives Vertrauen entsteht durch kohäsionsförderliche Maßnahmen wie:

- Förderung einer kollektiven Identität durch identitätsbildende Maßnahmen wie das Entwerfen einer gemeinsamen Vision und die Erarbeitung einer gemeinsamen Kommunikationsstrategie, indem etwa eine gemeinsame Marke gegründet wird oder ein gemeinsames Logo kreiert wird.
- Schaffung physischer Nähe, indem etwa für das gemeinsame Joint-Venture ein gemeinsames Forschungslabor eingerichtet wird.
- Schaffen konkreter gemeinsamer Ziele und gemeinsamer Aufgaben.
- Förderung der Bildung gemeinsamer Werte durch kulturbildende Maßnahmen.

Zusammenfassend werden Formen von Vertrauen unterschieden, die durch folgende Bedingungen gefördert werden:

Tabelle 3: Vertrauensformen und Vertrauensförderung nach Lewicki und Stevenson (1998)

| Vertrauensform | Bedingungen des Vertrauensaufbaus (Was erhöht Vertrauen?) |
|----------------------------|---|
| kalkulatives Vertrauen | a) Der Nutzen, Vertrauen zu rechtfertigen, ist höher als der Nutzen, Vertrauen zu missbrauchen; b) Vertrauensempfänger hat den Ruf, vertrauenswürdig zu sein; c) Vertrauensempfänger verhält sich rational, indem er Versprechen hält (wenn a) und b) zutreffen). |
| wissensbasiertes Vertrauen | d) häufige Interaktionen; e) Vertrautheit (Familiarität); f) Vorhersagbare Handlungen und Reaktionen. |
| transformatives Vertrauen | g) ähnliche Interessen; h) ähnliche Ziele. i) ähnliche und gemeinsame Handlungen; j) Identifikation der Parteien. |

Quelle: Lewicki/Stevenson (1998).

Das generalisierte Vertrauen liegt verstärkt vor, wenn die befragte Person und die Zielperson (zu der das Vertrauen erfragt wurde) *gleichaltrig* sind, bzw. wenn beide Personen der *gleichen sozialen Schicht* angehören. Freunden, Lebensgefährten und Lebenspartnern wird mehr Vertrauen entgegengebracht als Kollegen bzw. Studienkollegen, was sich sowohl mit den Befunden von Lewicki/Bunker (1995) zum „transformativen Vertrauen“ als auch mit den Ergebnissen von McAllister (1995) zum „affektiven Vertrauen“ in Einklang bringen lässt.

Exkurs: Commitment und Vertrauen

Commitment¹⁹ und Vertrauen werden häufig gleichgesetzt und damit ebenso häufig miteinander verwechselt. Vertrauen und Commitment unterscheiden sich vor allem darin, dass Vertrauen an Personen gebunden ist. Das Gegenüber des Vertrauensgebers ist eine physische Personen bzw. physische Personen-Gruppe. Commitment sagt etwas über die Loyalität zur Firma, repräsentiert durch die Peer-group, und/oder zum Team aus. Der Ausprägungsgrad des Commitments hat Einfluss auf Kündigung, Fehlzeiten und Arbeitsqualität. Die meisten Definitionen verstehen Commitment als relative Stärke der Identifikation, Selbstverpflichtung und der psychologischen Selbstbindung von Individuen und Gruppen an Unternehmen oder Organisationen. Es wird durch die Faktoren Person, Arbeit, Arbeitssituation und Arbeitsumgebung beeinflusst. Durch die Einführung virtueller Teams verändern sich Arbeitssituation und -umgebung massiv und es stellt sich die Frage, ob dies die Stärke des Commitments beeinflusst.

6.5. Prozess der Vertrauensbildung

Ist die Phase des kalkulativen Vertrauens erreicht, kann das bestehende Vertrauensniveau erhöht und weiterentwickelt werden, wobei die Entwicklungsstufen nicht kontinuierlich, sondern sprunghaft durchlaufen werden.

Jede Entwicklungsstufe ist mit einer Reduktion der Anzahl der Vertrauenspersonen verbunden. Lewicki/Bunker (1995) behaupten, dass transformatives Vertrauen wegen begrenzter Kapazität der Menschen für Beziehungen und der durch Interaktionen bedingten Abhängigkeiten nur wenige Personen einschließen kann. Diese Aussage steht partiell im Widerspruch zur Behauptung von McAllister (1995), der dem „affektiven Vertrauen“ eine Entlastungsfunktion zugesprochen hat. Der Argumentation von Lewicki/Bunker (1995) kann man nur dann folgen, wenn man die Betonung auf die durch Interaktionen bedingten Abhängigkeiten legt.

Zu Beginn einer Beziehung werden mehr oder weniger riskante Vorleistungen vor allem auf der Basis kalkulativen Vertrauens erbracht. Durch jede weitere Interaktion gewinnt der Vertrauensgeber wichtige Informationen über den Vertrauensempfänger, dessen Fähigkeiten und Motive. Diese Informationen können die Grundlage zu wissensbasiertem Vertrauen legen. Auf jeder Stufe des Prozesses kann die Weiterentwicklung des Vertrauensbildungsprozesses abgebrochen werden, ohne dass das bis dahin erreichte Niveau der Interaktion beeinträchtigt wird. Vertrauen hat dann ein bestimmtes Plateau erreicht, auf dem es dann stabilisiert wird. Einige Beziehungen erlauben keinen Weiterentwicklungsprozess des Vertrauens, d. h. nicht jede Vertrauensbeziehung kann bis zum wissensbasierten oder transformativen Vertrauen entwi-

¹⁹ Vgl. Fußnote 15.

bis zum wissensbasierten oder transformativen Vertrauen entwickelt werden.

Die Transformation von kalkulatorischem Vertrauen zu wissensbasiertem Vertrauen ist nach Lewicki/Bunker (1995) nicht möglich, wenn:

- Keine höherwertige Form von Vertrauen notwendig ist,
- Interessensunterschiede oder fehlende Sympathien bestehen,
- die Beziehungen stark formalisiert und reglementiert sind (keine Verletzlichkeit des Vertrauensgebers herstellbar),
- das Vertrauen des Vertrauensgebers wiederholt enttäuscht wurde.
- Die Verstärkungsspirale von Vertrauen und Misstrauen lehnt sich an das behavioristische Stimulus-Response-Schema an.

Zand (1977) legt in seiner Arbeit einen Vertrauensentstehungsprozess zu Grunde, der durch Intentionen, Erwartungen, dem Verhalten sowie die Verhaltenswahrnehmung und die jeweiligen Reaktionen moderiert wird.

Durch das Handeln der beiden in den Vertrauensbildungsprozess involvierten Partner entwickelt und verstärkt sich kontinuierlich Vertrauen oder Misstrauen. Anhand der Vertrauensspirale kann analog auch erklärt werden, wie sich Misstrauen entwickeln und ausbreiten kann.

6.6. Typologie des Vertrauens

Kramer (1999) geht davon aus, dass sich Vertrauen zwischen Personen auf unterschiedliche Art und Weise bilden kann, und dass sehr unterschiedliche Verarbeitungsmechanismen zu vertrauensvollem Verhalten führen können. Er nennt fünf Ansatzpunkte, auf deren Basis Vertrauen entstehen kann:

- *Dispositional trust*: Menschen haben eine individuell unterschiedliche Bereitschaft, anderen Personen zu vertrauen. Die Bereitschaft zu vertrauen wird als Persönlichkeitsdisposition aufgefasst.
- *History-based trust*: Vertrauen entsteht auf der Basis der bisherigen Erfahrungen mit Personen und Systemen und der allgemeinen Lerngeschichte.
- *Dritte als Vertrauensüberträger*: Vertrauen kann durch sachliche Informationen von Experten und auch durch informelle Äußerungen dritter Personen hervorgerufen werden, z. B. einem Richter oder einem Netzwerk-Koordinator.
- *Category-based trust*: Gleiche Schicht- und Organisationszugehörigkeit fördern den Aufbau von Vertrauen. Durch die gemeinsame Zugehörigkeit kann auf Informationen und Aushandlungen zum reziproken Austausch verzichtet werden, da sie häufig bereits vorliegen. Kognitive Konsequenzen der Kategorisierung und ingroup-bias bewirken die Attributierung positiver Charaktereigenschaften (Brewer 1996, nach Kramer 1999).
- *Rule-based trust*: Formelle und informelle Regeln in unserem Zusammenleben schaffen Informiertheit und Sicherheit. Für Organisationen sprechen March/Olsen (1976: 27) weniger von „explicit contracts ... [but] ... sociali-

sation into the structure of rules.“

6.7. *Sonderform: Schnelles Vertrauen (Swift Trust)*

Interaktionen und Interaktionseffekte stehen im Mittelpunkt der Sozialpsychologie. Da sich Vertrauen, mit Ausnahme des Selbstvertrauens, in der Interaktion zwischen Personen manifestiert, ist es naheliegend, dass sich die Sozialpsychologie dieses Themas angenommen hat. In der Sozialpsychologie wurden im Zusammenhang mit dem Phänomen Vertrauen verschiedene Ansätze entwickelt, auf die hier nur in so weit eingegangen wird, als sie eine Sonderform des Vertrauens betreffen, und zwar die, die in der englisch-sprachigen Literatur als „Swift Trust“ bezeichnet wird. Diese Form des Vertrauens ist dem theoretischen Umfeld der kognitiven Ansätze zuzuordnen.

Die „*Swift Trust Theory*“ von Meyerson/Weick/Kramer (1996) ist mit der „*Social Presence Theory*“ verwandt, deren Ziel eine Vorhersage der Interaktionen innerhalb einer Gruppe, die kurzfristig zusammengestellt wurde, ermöglichen soll. Die „*Swift Trust Theory*“ wurde für zeitlich befristete Teams entwickelt und der Messung des Vertrauens zu Beginn der Teamarbeit.

„[Swift trust: ...]... the trust that unfolds in temporary systems is more accurately portrayed as a unique form of collective perception and ‘relating’ that is capable of managing issues of vulnerability, uncertainty, risk, and expectations. These four issues become relevant immediately, as soon as the temporary system begins to form“ (Meyerson/Weick/Kramer 1996: 167).

Aus Zeitmangel können die Mitglieder keine Erwartungen in Bezug auf die anderen Mitglieder durch Erfahrungen bilden, weswegen sie Vertrauenserwartungen aus anderen ihnen bekannten Gebieten „importieren“. Im Gegensatz zu traditionellen Vertrauenskonzepten schenkt der „*Swift Trust Ansatz*“ den interpersonellen Beziehungen keine Beachtung. Vertrauen basiert, gemäß dem Ansatz, anfänglich auf breit angelegten kategorischen sozialen Strukturen (vgl. category-based trust) und später auf Handlungen, die das Vertrauen auf eine sich-selbsterfüllende Weise verstärken.

Jarvenpaa/Leidner (1999) untersuchten eine vergleichbare Fragestellung in virtuellen Teams, gelangen jedoch zur Auffassung, dass das Vertrauen zu Beginn der Teamarbeit äußerst fragil sei, was sie dazu veranlasste, Vorschläge zum Aufbau von Vertrauen zu unterbreiten.

Jarvenpaa/Leidner (1999) nennen verschiedene Kommunikations- und Verhaltensweisen, die die Bildung von Vertrauen zu unterschiedlichen Zeitpunkten unterstützen:

Tabelle 4: *Trust Facilitating Communication Behaviors and Member Actions*

| Communication Behaviours that Facilitated Trust Early in a Group's Life | Communication Behaviours that Helped Maintain Trust Later in a Group's life |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Social communication • Communication of enthusiasm | <ul style="list-style-type: none"> • Predictable communication • Substantial and timely responses |
| Member Actions that Facilitated Trust Early in a Group's life | Member Actions that Helped Maintain Trust Later in a Group's Life |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coping with technical uncertainty • Individual initiative | <ul style="list-style-type: none"> • Successful transition from social to procedural to task focus • Positive Leadership • Phlegmatic response to crises |

Quelle: Jarvenpaa/Leidner (1999: 807).

6.8. Zusammenfassung

In der Psychologie wird Vertrauen unter verschiedenen Forschungsparadigmen betrachtet. Zum einen wird Vertrauen als Persönlichkeitsvariable betrachtet, was bedeutet, dass die Fähigkeit zu vertrauen über lange Zeit stabil ist, und damit wenig variabel und veränderbar. Personen, denen die Fähigkeit zu vertrauen fehlt, sind kaum in der Lage, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. In den tiefenpsychologischen Ansätzen wird diese Sichtweise favorisiert. Der tiefenpsychologische Ansatz (z. B. Petermann 1992) betrachtet die Fähigkeit zu vertrauen als eine Persönlichkeitsdisposition, herkommend aus frühkindlichen Erfahrungen. Diese sind ausschließlich vom Typ bilateralen Vertrauens. Der Ansatz liefert keine phänomenologischen Erklärungen für Vertrauen.

Die kognitionspsychologischen Ansätze unterscheiden zwischen verschiedenen Formen, Stufen und Intensitäten des Vertrauens, wobei dem Aspekt des affektiven Vertrauens als intensiver Vertrauensform viel Aufmerksamkeit geschenkt wird. Der lerntheoretische, kognitivistische Ansatz (Rotter 1980) untersucht Erwartungshaltungen. Nach der in dieser Arbeit verwendeten Ar-

beitsdefinition basieren sowohl Vertrauen als auch Misstrauen auf Erwartungshaltungen. Die Ausprägung der Erwartungshaltung lässt Rückschlüsse auf die Vertrauensbereitschaft einer Person zu.

Vertrauen wird in den kognitiven Ansätzen als Prozess betrachtet, der schrittweise zu einer Vertiefung der Beziehung zwischen den Interaktionspartnern führt. In diesem Zusammenhang wurden Maßnahmen untersucht, die die Vertrauensbildung flankierend unterstützen.

Lewicki/Bunker (1995) analysierten die Entstehung von Vertrauen. Sie zerlegen den Entstehungsprozess des Vertrauens in drei Schritte, an deren Ende eine Vertrauensform steht, die in der Auswirkung affektivem Vertrauen ähnelt, ohne jedoch als solches gekennzeichnet zu werden. Gemäß der hier vorgelegten Systematik handelt es sich um bilaterales Vertrauen.

In den kognitionspsychologischen Ansätzen (Kramer/Brewer 1996) wird eine Typologie der Vertrauensentstehung angeboten. Die Typen werden anhand eines vertrauensbildenden Elements unterschieden. Dieses kann entweder in der Disposition der Akteure liegen, durch einen Dritten induziert werden, an gesellschaftlichen Gemeinsamkeiten aufgehängt oder in allgemeingültigen Regeln niedergelegt sein.

McAllister (1995) unterscheidet zwischen affektivem und kognitivem Vertrauen, wobei kognitives Vertrauen als Voraussetzung für die Entstehung von affektivem Vertrauen betrachtet wird. Affektives Vertrauen ist, da es auf einer gemeinsamen Geschichte, Sympathie und Verantwortung basiert, meist bilaterales Vertrauen. McAllister hebt affektives Vertrauen als besondere Vertrauensform hervor, die von anderen unterschieden werden sollte. Affektives Vertrauen erlaubt, wenn es sich entwickelt hat und etabliert ist, Vertrauen auf der Basis „Ich finde X sympathisch, also vertraue ich ihm“, während kognitives Vertrauen stets eine Reihe von bewussten Abwägungsvorgängen erfordert. Affektives Vertrauen verringert die situative Komplexität und bedarf im Unterschied zu kognitivem Vertrauen nicht der ständigen Bestätigung.

Problematisch ist die postulierte Entlastungsfunktion von affektivem und transformativem Vertrauen, immer unter der Prämisse, dass es sich bei affektivem und transformativem Vertrauen um dasselbe Phänomen handelt.

7. Schlussbetrachtung

Mit Ausnahme einzelner Ansätze in der Psychologie wird Vertrauen als Tauschakt betrachtet. In Ökonomie, Soziologie und teilweise auch in den psychologischen Ansätzen wird Vertrauen mit Risiko bzw. riskanten Vorleistungen verknüpft. Für Luhmann (1989) dominieren neben dem Risikoaspekt des Vertrauens seine Funktion als Instrument der Reduktion gesellschaftlicher Komplexität sowie seine Steuerungsfunktion für Handlungen in Gegenwart und Zukunft. Letztere Funktion wird nur behauptet, nicht aber belegt. Ausgeblendet wurde von Luhmann (1989) der Aspekt der professionellen Zusam-

menarbeit, sprich der Kooperation in Unternehmen und Organisationen.

Die Autoren unterscheiden vier Formen des Vertrauens, wobei nur das bilaterale Vertrauen und das unilaterale Vertrauen Typ B von den referierten Charakterisierungen des Vertrauens abgedeckt sind.

Abbildung 5: *Vertrauenstypologie*

| | | Vertrauensempfänger | |
|----------------------|------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | Erwidert Vertrauen | Erwidert kein Vertrauen |
| Vertrauens- geber | Gewährt Vertrauen | Bilaterales Vertrauen | Unilaterales Vertrauen Typ B |
| | Gewährt kein Vertrauen | Unilaterales Vertrauen Typ A | Kein Vertrauen |

Quelle: Laske/Neunteufel.

Bilaterales Vertrauen liegt vor, wenn ein Vertrauensgeber eine positive Erwartungshaltung gegenüber einem Vertrauensempfänger zeigt und der Vertrauensnehmer das ihm entgegengebrachte Vertrauen erwidert.

Bilaterales Vertrauen wird durch die institutionenökonomischen Ansätze (Transaktionskosten, Principal-Agent-Ansatz) nicht beschrieben, sondern beide Ansätze thematisieren direkt und indirekt die Kosten, die Misstrauen verursacht. Die neoklassischen Ansätze eröffnen Quantifizierungsmöglichkeiten des wechselseitigen Misstrauens.

Coleman (1991) ermöglicht eine quantitative Einschätzung des Vertrauensniveaus durch seine Formalisierung einer Erwartungserfüllung. In diesem Sinne deckt der Ansatz die hier als „bilaterales Vertrauen“ gekennzeichnete Konstellation ab. Das Gleiche gilt für Gambetta (1988), der über Coleman hinausgeht und Vertrauen nicht grundsätzlich als „per se“ positiv betrachtet. Darüber hinaus postuliert Gambetta (1988) eine Schwelle zwischen Vertrauen und Misstrauen.

Luhmann (1989) leitet das Vertrauen zweier Personen von der, seiner Ansicht nach, für Vertrauen notwendigen Face-to-Face Kommunikation ab. Gemäß Luhmann (1989) war die Face-to-Face Kommunikation für die „Vor-

Moderne“ typisch und bildete die Grundlage des damaligen Vertrauens. In der „Moderne“ wird das persönliche Vertrauen generalisiert und auf abstrakte Institutionen übertragen. Im Falle des Systemvertrauens, würde es sich um „unilaterales Vertrauen Typ B“ handeln. Die Konzeption von Giddens (1995) lässt sowohl bilaterales als auch „unilaterales Vertrauen Typ B“ zu.

Sztompka (1999) charakterisiert Vertrauen als Wette. Der Vertrauensgeber bietet dem potenziellen Vertrauensempfänger implizit oder explizit eine Wette an, indem er ihm einen Vertrauensvorschuss gewährt (*anticipatory trust*), wohingegen letzterer die Wette annehmen kann, indem er den Vertrauensgeber nicht enttäuscht (*responsive trust*).

Unilaterales Vertrauen Typ A liegt vor, wenn ein Vertrauensempfänger Vertrauen erwartet, der Vertrauensgeber aber nicht bereit ist, einen Vertrauensvorschuss zu geben. Nur Sztompka (1999) analysiert das unilaterale Vertrauen Typ A. Dieser Typ des Vertrauens tritt bei Sztompka in Zusammenhang mit *evocative trust* auf. Diese Konstellation ist z. B. dann gegeben, wenn Regierungen oder Institutionen Vertrauen einfordern, die Bürger ihnen aber das geforderte Vertrauen verweigern. Interessant ist an diesem Fall, dass er je nach Perspektive in den Fall „unilaterales Vertrauen Typ B“ übergeführt werden kann.

Unilaterales Vertrauen Typ B liegt vor, wenn der Vertrauensgeber bereit ist, Vertrauen zu gewähren, der Vertrauensempfänger aber nicht bereit oder in der Lage ist, dieses explizit zu erwidern. Der Fall des unilateralen Vertrauens Typ B zwischen physischen Personen wird von allen Autoren behandelt.

Dieser Fall wird bei Giddens (1999) und Luhmann (1989) über natürliche Personen hinaus erweitert. Sie sprechen hier von Vertrauen in die Umwelt bzw. Vertrautheit, von einem Vertrauen in abstrakte Systeme bzw. Expertensysteme (Giddens) oder von Systemvertrauen (Luhmann).

Kein Vertrauen existiert, wenn weder ein potenzieller Vertrauensgeber noch der mögliche Vertrauensnehmer Interesse am Gewähren und Erwidern bzw. Erwarten von Vertrauen hat.

Es erscheint wichtig zu betonen, dass der Fall „kein Vertrauen“ *nicht* identisch mit Misstrauen ist. Es kann sich dabei z. B. auch um wechselseitige Ignoranz handeln. Misstrauen stellt wie Vertrauen eine positive Erwartungshaltung einer natürlichen Person gegenüber dar, nämlich die Erwartung, dass wahrscheinlich das entgegengebrachte Vertrauen enttäuscht wird.

Für Coleman (1991) und Gambetta (1988) sind Vertrauen und Misstrauen Teil eines einheitlichen Konzepts.

Bei Luhmann (1989) besitzen Vertrauen und Misstrauen einander widersprechende Eigenschaften. Sie sind laut Luhmann gleichzeitig ein Gegensatzpaar und funktionale Äquivalente (identisch in der positiven Annahme, gegensätzlich hinsichtlich des erwarteten Verhaltens.).

Sztompka (1999) sieht Misstrauen als Folge enttäuschten Vertrauens.

Giddens (1995) thematisiert Misstrauen vor allem im Zusammenhang mit gesellschaftlichen Institutionen, wobei er darlegt, dass weit verbreitetes Misstrauen zum Zusammenbruch einer Gesellschaft führen kann.

Die Autoren sehen Vertrauen und Misstrauen als einander *ähnliche* Konzepte. Beide beschreiben positive Erwartungshaltungen, wobei die erwarteten Ereignisse beim Vertrauen positiv, beim Misstrauen negativ sind.

Giddens (1995) und Luhmann (1989) bemerken zum Themenbereich Kooperation, dass die moderne Gesellschaft aufgrund zunehmender Komplexität mehr Kooperation brauche als die „vor-moderne Gesellschaft“ und schließen daraus, dass heute Vertrauen wichtiger sei als früher. Die Autoren teilen die Auffassung von Giddens und Luhmann, dass ein „erhöhter Bedarf“ an Kooperation aufgrund zunehmender gesellschaftlicher Ausdifferenzierung besteht. Sie halten aber die Schlüsse von Giddens (1995) und Luhmann (1989), dass deshalb auch mehr Vertrauen notwendig sei, weder für überzeugend und noch für zwingend.

Die Autoren stimmen im Wesentlichen mit Coleman (1991), Gambetta (1988) und Sztompka (1999) überein, dass Vertrauen für das Zustandekommen und Aufrechterhalten von Kooperationen nicht unbedingt notwendig ist. Sie gehen mit den neoinstitutionalistischen Ansätzen in der Hinsicht konform, dass fehlendes Vertrauen bzw. Misstrauen zu einer Erhöhung der Transaktionskosten durch Kontrollaufwand und die Ausweitung von Regelungen führt. Im Extremfall kann das zu dem Ergebnis führen, dass der Wert der Kooperation gegen Null tendiert, da die Kontrollkosten den potenziellen Gewinn aufgezehrt haben. In den neoinstitutionalistischen Ansätzen sehen sie eine interessante Möglichkeit, Misstrauen als ökonomische Größe zu quantifizieren.

Die Entwicklung des „Vertrauensbegriffes“ in seiner heutigen Bedeutung hat sowohl sprachgeschichtlich als auch inhaltlich eine wechselvolle Entwicklung genommen. Das Konstrukt „Vertrauen“ ist erst um 1750 mit der heute üblichen Intention in der deutschen Sprache nachweisbar, wie Frevert (2003) zeigen konnte. Möglicherweise bestand in der „vor-bürgerlichen Gesellschaft“ kein Bedarf an diesem Konstrukt.

Das deutsche Wort Vertrauen kommt in mittelalterlichen Quellen, im heutigen Sinne, nicht vor. Die sozialwissenschaftlichen Thesen vom Vertrauen in der „Vor-Moderne“ erweist sich beim näheren Hinsehen als zugleich geschichtsbewusst und begrenzt hinsichtlich geschichtlicher Fakten. Die Annahmen zur „Vor-Moderne“ von Giddens (1995) und Luhmann (1989) führen somit in die Irre. Dies gilt besonders für die Annahme der Transformation des Vertrauens der „Vor-Moderne“ in das Vertrauen in Systeme bei Luhmann, sowie für den von den Giddens postulierten Ent- und Rückbettungs-Mechanismus.

Weltecke (2003) untersuchte die Wurzeln und die Entstehung bzw. die Herleitungen und Begriffsverschiebungen des „Vertrauensbegriffes“ vom Mittel-

alter bis in die Neuzeit: „Vertrauen gehört zusammen mit einem Bündel gemeingermanischer Begriffe zu einer Wortfamilie, die sich auf indogermanisch „deru“ – Eiche, Baum bezieht und „stark, fest, hart wie ein Baum“ bedeutet. Eine andere Substantivierung liegt spätmittelalterlich mit „trunge“ vor, das ebenfalls Vertrauen bedeutet und seit dem 16. Jahrhundert außerdem Eheschließung bezeichnet. Zu dieser Wortfamilie gehört neben „trauen“ in der Bedeutung sowohl von „vertrauen“ als auch „ehelich verbinden“, „treu“ [...] und „Trost“ (eigentlich fest werden): Aus dem ursprünglichen Gebrauch von „trauen“ im Sinne von „glauben, hoffen, zutrauen“ hat sich die Bedeutung „wagen“ entwickelt. Damit werden Unterschiede spürbar. Aus einer psychologischen Eigenschaft oder einem individuelle Verhalten (Festsein, Zuverlässigkeit) ist eine Beschreibung von Beziehungsverhalten geworden“ (Weltecke 2003: 74-75). Der sozialwissenschaftliche Vertrauensbegriff ist in seiner heutigen Prägung nicht an spezifische Normen gebunden, was er im Mittelalter war.

Vertrauen muss als Konstrukt betrachtet werden, wie z. B. das Phänomen Intelligenz, da Vertrauen selbst nicht beobachtbar, wohl aber seine Folgen sichtbar sind. Vertrauen wird nur in der Interaktion zwischen Personen sichtbar. Ein wesentlicher Aspekt des Vertrauens besteht dabei darin, dass der Vertrauensgeber eine Vorleistung erbringt, wohl wissend, dass er den Vertrauensnehmer nicht zwingen kann, eine adäquate Gegenleistung zu erbringen. Weltecke (2003: 89): „Es überrascht daher, dass Vertrauen sozialwissenschaftlich selten im Zusammenhang mit Macht, sondern stattdessen als eine Alternative zur Machtausübung betrachtet wird.“

Folgt man der Argumentation, dass es sich bei Vertrauen um ein Konstrukt zur Benennung der Beziehung von Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer handelt und nicht um eine Persönlichkeitsdisposition, dann beschreibt der Vertrauensbegriff die Qualität einer Beziehung zwischen

Person A – Person B oder
Person A – Gruppe X oder
Gruppe X – Gruppe Y.

Vertrauen und Kooperation bedingen sich nicht zwangsläufig. Das Geflecht zwischen Vertrauen und Kooperation ist wesentlich vielschichtiger, als vielfach in der sozialwissenschaftlichen Literatur dargestellt.

So besteht zum Beispiel das Problem im Zusammenspiel von Kooperation und Vertrauen in Arbeitssituationen darin, eine optimale Mischung zwischen Kooperation und Wettbewerb zu finden, und nicht so sehr darin, sich entweder für oder gegen Kooperation zu entscheiden. Es ist zu vermuten, dass die Möglichkeiten des Wettbewerbs in viel stärkerem Ausmaß von Kooperation abhängen, als im Allgemeinen anerkannt wird, ohne dass deshalb sofort auf das Vertrauenskonstrukt zurückgegriffen werden muss. Es ist ein Unterschied, jemanden im Wettkampf zu „schlagen“ oder zu „erschlagen“. Dies wiederum

führt dazu, dass man ab einer bestimmten Stufe darauf vertrauen muss, dass sich die andere Seite an bestimmte Regeln hält.

Es ist wahrscheinlich zu optimistisch anzunehmen, dass sich rationale Individuen kooperativ verhalten, auch wenn dies jedem Individuum in einer Gruppe Vorteile bringt.

Ein Grundproblem, das Kooperationen verhindert, besteht wahrscheinlich darin, dass Menschen die Überzeugung, man kann auch von Vertrauen sprechen, häufig fehlt, dass andere kooperieren werden. Akzeptiert man diese Position, dann drängen sich hinsichtlich der Kooperationsbereitschaft einige ernüchternde Schlüsse auf:

- Vieles spricht dafür, dass ein gewisser Grad an Zwang z. B. die Erhöhung der Exitkosten, ausgeübt werden muss, damit es zur Kooperation kommt, und zeitweilig auch aufrecht erhalten werden muss, damit sich die Kooperationen dann selbst tragen und stabilisieren. Wahrscheinlich ist das die bis heute realistischste und ökonomischste der realisierbaren Lösungen. Damit würden Kooperation ohne Vertrauen zum Standardfall in Unternehmen und Organisationen, und Kooperation mit Vertrauen würde zu den raren und seltenen Fällen werden. Kritisch wird es für Unternehmen, wenn sie mehr als den Standardfall erwarten und ihre Planung auf den seltenen Sonderfall aufbauen, in der Hoffnung einer besonderen Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter. Zielführender ist es sicher, zuerst einmal zu versuchen, potenzielle Quellen des Misstrauens auszuschließen. Konsequenterweise sollte man in Kooperationen, die durch einen gewissen Zwang zu Stande kommen, z. B. Abordnung in ein Projekt, nicht von einer vertrauensvollen Kooperation ausgehen.
- Möglicherweise beruht Vertrauen auf nichts anderem als auf der Erinnerung an frühere, erfolgreiche Kooperationen. Die Überlegung, dass Vertrauen auf die Kooperation folgen könnte statt der Kooperation vorauszu-gehen, wird von den Untersuchungen von Axelrod (1988) unterstützt. Kooperationen ohne Vertrauen könnten demnach in den Umständen liegen. Ein zunehmendes Wissen über die gemeinsamen Interessen und der potenziellen Befriedigung dieser Interessen könnte sich dann zu Vertrauen entwickeln.

Entscheidet man sich für die Sichtweise der beiden letzten Punkte, dann wandelt sich Vertrauen von einer soziologischen Fragestellung zu einer psychologischen Fragestellung, bei der die Informationsverarbeitung der Beteiligten in den Vordergrund rückt.

- Die diskutierten Ansätze gehen ohne Einschränkung davon aus, dass Vertrauen die Qualität der Kooperationen verbessert. Die betrachteten Ansätze stellen den Vertrauensgeber in den Mittelpunkt der Betrachtungen. Die Fragen, die sich aus der Sicht des Vertrauensnehmers ergeben können, werden nicht thematisiert. Solche Fragen sind z. B.: Wie erkennt der poten-

zielle Vertrauensnehmer, dass ihm Vertrauen entgegengebracht wird? Wie reagiert der Vertrauensnehmer, wenn er bemerkt, dass ihm Vertrauen entgegengebracht wird? Es ist ja nicht zwingend, dass der Vertrauensnehmer genau den Erwartungen des Vertrauensgebers entspricht. Wie schätzt der Vertrauensnehmer ein, in welchem Ausmaß ihm Vertrauen entgegengebracht wird?

- Keiner der Ansätze befasst sich mit der Frage, wie groß die Bandbreite des Reaktionsspektrums des Vertrauensnehmers ist, um vom Vertrauensgeber noch als Vertrauenswidmung interpretiert zu werden und nicht z. B. als Misstrauen bzw. Vertrauensbruch.
- Mit wenigen Ausnahmen fehlt in den betrachteten Ansätzen mit dem Affektiven ein wesentliches Element des Vertrauens. Der affektive Aspekt wird von den vorgestellten Autoren gesehen, aber meistens nicht weiter vertieft, mit Ausnahme einiger psychologischer Ansätze.

Kooperation ohne Vertrauen ist fast immer möglich, wie festgestellt wurde. Von der Vermutung, dass Vertrauen die Qualität und Effizienz von Kooperationen verbessert, wollen sich die Autoren, trotz der ernüchternden Bilanz nicht verabschieden. Sie sehen zugleich, dass das Feld, auf dem sich Vertrauen manifestiert erst ansatzweise ausgelotet ist und dass zum Beispiel Fragen nach der sozialen Wahrnehmung und ihrer Rolle, bisher nur vereinzelt in die Diskussion eingeführt worden sind.

Vielleicht kamen die Wahlkampfmanager der amerikanischen Demokraten dem Phänomen „Vertrauen“ wesentlich näher als die dargestellten soziologischen und psychologischen Ansätze, als sie 1960 ein Plakat mit einem unraisierten Richard Nixon präsentierten, verbunden mit der Frage: „Würden Sie von diesem Mann einen Gebrauchtwagen kaufen?“

Literaturangaben

Akerlof, G. A. (1984): *An Economic Theorist's Book of Tales*; Cambridge University press, Cambridge, UK.

Arlacchi, P. (1983; dt. Ausgabe, 1989): *Mafiose Ethik und der Geist des Kapitalismus*; Cooperative-Verlag, Frankfurt a. M.

Axelrod, R. (1984; dt. 1988): *Die Evolution der Kooperation*; Scientia Nuova; R. Oldenbourg Verlag, München.

Bierhoff, H. W. (1997): *Vertrauen und Liebe: Liebe baut nicht immer auf Vertrauen auf*; In: Schweer, M. K. W. (Hrsg.) (1997): *Interpersonales Vertrauen; Theorien und empirische Befunde*; Westdeutscher Verlag, Opladen

Boulding, K. E. (1969): *Economics as a moral Science*; In: *American Sociological Review*; 59, S. 1-12.

Brown, P. (1997): *The Rise of Western Christendom: Triumph and Diversity*, Oxford.

Coase, R. H. (1960): *The Problem of Social Costs*; In: *Journal of Law and Economics*, 3, S.

1-44.

- Coleman, J. S.** (1990): Foundations of social theory; Cambridge, Mass. & London; Belknap Press (dt. Band 1; 1991).
- Coleman, J. S.** (1991): Grundlagen der Sozialtheorie; Bände 1–3. München: Oldenbourg (Scientia Nova).
- Dasgupta, P.** (1988): Trust as a Commodity; In: Gambetta, D. (ed.): Trust. Making and Breaking Cooperative Relations; New York/Oxford: Basil Blackwell 1988, S. 49-72.
- Donaldson, L./Davis, J. H.** (1991): Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholder Returns. *Australian Journal of Management* 16 (1), S. 49-64.
- Duesenberry, J.** (1960): Comment on Gary S. Becker's; 'An Economic Analysis of Fertility'; In: For Economic Research, U.-N.B., (ed.), Demographic and Economic Change in Developed Countries, Princeton University Press.
- Durkheim, E.** (1976; 1te Ausgabe 1895): Die Regeln der soziologischen Methode; 5. Auflage, Luchterhand, Neuwied, Darmstadt.
- Elias, N.** (1981): Was ist Soziologie; Juventa-Verlag, München.
- Endress, M.** (2002): Vertrauen; Transcript-Verlag, Bielefeld.
- Erikson, E.** (1973): Identität und Lebenszyklus. Drei Aufsätze; Suhrkamp-Verlag (amerik. Original; 1959) Frankfurt a. M.
- Flückiger, M./Rauterberg, M.** (1995): Komplexität und Messung von Komplexität; Technical Report IfAP/ETH/CC-01/95, Institut für Arbeitspsychologie ETH Zürich 1995.
- Frey, B./Benz, M.** (2001): Ökonomie und Psychologie: Eine Übersicht; Institute for Empirical Research in Economics University of Zürich; Working Paper Series ISSN 1424-0459.
- Gambetta, D.** (ed.) (1988): Trust: Making or breaking cooperative relationships; Basil Blackwell, Oxford.
- Giddens, A.** (1995). Die Konsequenzen der Moderne; Suhrkamp Verlag, Frankfurt a. M.
- Good, D.** (1988): Individuals, Interpersonal Relations, and Trust; In: Gambetta, D. (1988) (ed.): Trust. Making and breaking Cooperative Relations. Basil Blackwell 1988, S. 31-48. New York/Oxford
- Grawe, K./Donati, R./Bernauer, F.** (2001): Psychotherapie im Wandel, von der Konfession zur Profession; 5. Auflage, Hogrefe. Göttingen, Bern, Toronto.
- Hardin, R.** (1991): Trusting Persons, Trusting Institutions; In: Zeckhauser, R.J. (ed.) Strategy and Choice, Cambridge.
- Jarvenpaa, S. L./Leidner, D. E.** (1999): Communication and Trust in global virtual Teams; *Organization Science*, 10 (6) S. 791-815.
- Jürgs, M.** (2003): Der kleine Frieden im großen Krieg; Bertelsmann-Verlag.
- Kern, H.** (1997): Vertrauensverlust und blindes Vertrauen: Integrationsprobleme im ökonomischen Handel; In: Deutsche Gesellschaft für Soziologie: Differenz und Integration: die Zukunft der modernen Gesellschaften, S. 271-282.
- Kirchgässner, G.** (2000): Homo oeconomicus, Das ökonomische Modell individuellen Verhaltens und seine Anwendung in den Wirtschafts- und Sozialwissenschaften; Tübingen: Mohr, Siebeck, 2. Auflage.

- Kotler, Ph.** (1999): Grundlagen des Marketing; 2te überarbeitete Auflage, Prentice Hall, München, N.Y. u. a.
- Kramer, R. M.** (1999): Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions, In: Annual Review of Psychology 50: S. 569-598.
- Kramer, R. M./Brewer, M. B.** (1996): Collective trust and collective action in organizations. The decision to trust as a social decision; in: Kramer, R. M./Tyler, T. R. (eds.) (1996): Trust in Organizations; Sage Publications, Thousand Oaks; CA.
- Kühne, Th.** (2003): Vertrauen und Kameradschaft, Soziales Kapital im „Endkampf“ der Wehrmacht; In: Fevert, U. (Hrsg.): (2003): Vertrauen; Historische Annäherungen; Vandenhoeck & Rupprecht, Göttingen S. 245-278.
- Lampe, K. v./Johansen, P. O.** (2003): Criminal Networks and Trust; Paper: 3rd. annual meeting of the European Society of Criminology(ESC), Helsinki.
- Langenscheidt** (1989): Englisch – Deutsch / Deutsch – Englisch, München, Wien, Zürich.
- Levi, M.** (1998): A State of Trust; In: Braithwaite & Levi, M.(1998)(eds.) Trust an Governance, N.Y. Russel Sage Foundation.
- Lewicki, R. J./Bunker, B. B.** (1995): Developing and Maintaining Trust in Work Relationships; in: Kramer, R. M./Tyler, T. R. (eds.) (1996): Trust in Organizations; Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Lewicki, R. J./Stevenson, M** (1998) Trust Development in Negotiations; Journal of Business and Professional Ethics, Vol 16, No 1-3, S. 99-132.
- Luhmann, N.** (1971): Soziologische Aufklärung; Aufsätze zur Theorie sozialer Systeme, 2te Auflage; Opladen.
- Luhmann, N.** (1989): Vertrauen; 3. Auflage, Stuttgart, Ferdinand Enke Verlag.
- March, J. G./Olsen, J. P.** (eds.) (1976): Ambiguity and Choice in Organisations; Bergen, Universitetsforlaget.
- Mayer, R. C./Davis, J. H./Schoorman, F. D.** (1995): An integrative model of organizational trust; Academy of Management Review; 20 (3), S. 709-734.
- McAllister, D. J.** (1995): Affect-based and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperations in organisations; In: Academy of Management Journal (1995) Vol. 38, S. 24-59.
- Meyerson, D./Weick, K. E./Kramer, R. M.**(1996): Swift trust and temporary groups; in: Kramer, R. M./Tyler, T. R. (eds.) (1996): Trust in Organizations: Frontiers of theory and research; Sage Publications, Thousand Oaks, CA., S. 166-195.
- Mills, C. W.** (1959): The Sociological Imagination; Oxford University Press, N.J.
- Misztal, B. A.** (1996): Trust in Modern Societies. The Search for the Bases of Social Order; Cambridge: Polity Press.
- Muret-Sanders** (1945): Enzyklopädisches Wörterbuch; Englisch-Deutsch; Frederick Ungar Publishing, N.Y.
- O'Hara-Devereaux, M./Johansen, R.** (1994): Global Work: Bridging distance, culture and time; San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Parsons, T.** (1980): Zur Theorie der sozialen Interaktionsmedien; Westdeutscher Verlag (Amerik. Original 1968) Opladen.

- Petermann, F.** (1992): Psychologie des Vertrauens; Hogrefe, Göttingen, Bern, Toronto.
- Picot, A./Dietl, H./Franck, E.** (2002): Organisation – eine ökonomische Perspektive; 3. Auflage; Schäffer Poeschel, Stuttgart.
- Popper, K. R.** (1972): Die Logik der Sozialwissenschaft; In: Adorno, Th. W. et al. (Hrsg.) Der Positivismusstreit in der deutschen Soziologie; 10. Auflage, Darmstadt, Neuwied: Luchterhand, S. 103-123.
- Rempel, J. K./Holmes, J. G.** (1986): How do I trust thee?; In: Psychology today 20: S. 28-34.
- Rotter, J. B.** (1980): Interpersonal Trust, Trustworthiness and Gullibility; in: American Psychology; 35: S. 651-665.
- Ruch, F. L./Zimbardo, P. G.** (1975): Lehrbuch der Psychologie, Eine Einführung für Studenten der Psychologie, Medizin und Pädagogik, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York.
- Samuelson, P.** (1938): The Numerical Representation of Ordered Classifications and the Concept of Utility; Review of Economic Studies 6 (1): S. 65-70.
- Schierwagen, Ch.** (1991): Vertrauen als Dimension eines gesellschaftlichen Umbruches; In: Forum kritische Psychologie, 27: S. 68-74.
- Schmölders, G.** (1962): Volkswirtschaftslehre und Psychologie. Duncker & Humblot, Reinbek/Berlin.
- Schweer, M.** (1997) Interpersonales Vertrauen. Theorien und empirische Befunde; Wiesbaden: WDV.
- Simmel, G.** (1968): Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung; 5. Auflage, Duncker & Humblot, (1. Auflage; 1908) Berlin.
- Simon, H. A.** (1957): Models of Man. Social and Rational; John Wiley & Sons, N.Y..
- Sztompka, P.** (1999): Trust. A Sociological Theory; Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- Weinert, A.** (1998): Organisationspsychologie, Weinheim; Beltz.
- Weltecke, D.** (2003): Gab es „Vertrauen“ im Mittelalter?, in: Frevert, U. (Hrsg.) (2003): Vertrauen; Historische Annäherungen; Vandenhoeck & Rupprecht, Göttingen S. 67-89
- Williamson, O.** (1990): Die ökonomischen Institutionen des Kapitalismus. Unternehmen, Märkte, Kooperationen; Verlag Mohr(Siebeck), Tübingen.
- Yamagishi, T.** (2001): Trust as a form of social intelligence, in: Cook, K. S. (ed.) (2001): Trust in Society; N.Y. Russel Sage Foundation.
- Zand, D. E.** (1977): Vertrauen und Problemlöseverhalten von Managern, in: Lück, H. E. (Hrsg.): Mitleid, Vertrauen, Verantwortung: Ergebnisse der Erforschung prosozialen Verhaltens; Klett Verlag, Stuttgart.
- Zimbardo, P. G.** (1995): Lehrbuch der Psychologie, Eine Einführung für Studenten der Psychologie, Medizin und Pädagogik, 5. Auflage; Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York.
- Zucker, L. G.** (1986): Production of Trust. Institutional Sources of Economic Structure 1840-1920. Research in Organizational Behavior 8: S. 53-111.

Autorenangaben

Dr. Michael Laske
Unternehmensberater
Lehrenweg 24B
D – 88709 Meersburg
Telefon: ++49 / (0)7532 / 494 236
Fax: ++49 / (0)7532 / 494 276
E-mail: dr.laske-personalentwicklung@t-online.de

Prof. Dr. Dr. Herbert Neunteufel
Fachbereich Wirtschaft
Hochschule Wismar
Philipp-Müller-Straße
Postfach 12 10
D – 23966 Wismar
Telefon: ++49 / (0)3841 / 753 528
Mobil: ++49/(0)172 / 895 7957
Fax: ++49 / (0)3841 / 753 528
E-mail: h.neunteufel@t-online.de

WDP - Wismarer Diskussionspapiere / Wismar Discussion Papers

- Heft 01/2003 Jost W. Kramer: Fortschrittsfähigkeit gefragt: Haben die Kreditgenossenschaften als Genossenschaften eine Zukunft?
- Heft 02/2003 Julia Neumann-Szyszka: Einsatzmöglichkeiten der Balanced Scorecard in mittelständischen (Fertigungs-)Unternehmen
- Heft 03/2003 Melanie Pippig: Möglichkeiten und Grenzen der Messung von Kundenzufriedenheit in einem Krankenhaus
- Heft 04/2003 Jost W. Kramer: Entwicklung und Perspektiven der produktivgenossenschaftlichen Unternehmensform
- Heft 05/2003 Jost W. Kramer: Produktivgenossenschaften als Instrument der Arbeitsmarktpolitik. Anmerkungen zum Berliner Förderungskonzept
- Heft 06/2003 Herbert Neunteufel/Gottfried Rössel/Uwe Sassenberg: Das Marketingniveau in der Kunststoffbranche Westmecklenburgs
- Heft 07/2003 Uwe Lämmel: Data-Mining mittels künstlicher neuronaler Netze
- Heft 08/2003 Harald Mumm: Entwurf und Implementierung einer objektorientierten Programmiersprache für die Paula-Virtuelle-Maschine
- Heft 09/2003 Jost W. Kramer: Optimaler Wettbewerb – Überlegungen zur Dimensionierung von Konkurrenz
- Heft 10/2003 Jost W. Kramer: The Allocation of Property Rights within Registered Co-operatives in Germany
- Heft 11/2003 Dietrich Nöthens/Ulrike Mauritz: IT-Sicherheit an der Hochschule Wismar
- Heft 12/2003 Stefan Wissuwa: Data Mining und XML. Modularisierung und Automatisierung von Verarbeitungsschritten
- Heft 13/2003 Bodo Wiegand-Hoffmeister: Optimierung der Sozialstaatlichkeit durch Grundrechtsschutz – Analyse neuerer Tendenzen der Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts zu sozialen Implikationen der Grundrechte -
- Heft 14/2003 Todor Nenov Todorov: Wirtschaftswachstum und Effektivität der Industrieunternehmen beim Übergang zu einer Marktwirtschaft in Bulgarien
- Heft 15/2003 Robert Schediwy: Wien – Wismar – Weltkulturerbe. Grundlagen, Probleme und Perspektiven
- Heft 16/2003 Jost W. Kramer: Trends und Tendenzen der Genossenschaftsentwicklung in Deutschland
- Heft 01/2004 Uwe Lämmel: Der moderne Frege
- Heft 02/2004 Harald Mumm: Die Wirkungsweise von Betriebssystemen am Beispiel der Tastatur-Eingabe
- Heft 03/2004 Jost W. Kramer: Der Einsatz strategischer Planung in der Kirche
- Heft 04/2004 Uwe Sassenberg: Stand und Möglichkeiten zur Weiterentwick-

| | |
|---------------|--|
| | lung des Technologietransfers an der Hochschule Wismar |
| Heft 05/2004 | Thomas Gutteck: Umfrage zur Analyse der Kunden des Tourismuszentrum Mecklenburgische Ostseeküste GmbH |
| Heft 06/2004: | Anette Wilhelm: Probleme und Möglichkeiten zur Bestimmung der Promotions-effizienz bei konsumentengerichteten Promotions |
| Heft 07/2004: | Jana Otte: Personalistische Aktiengesellschaft |
| Heft 08/2004 | Andreas Strelow: VR-Control – Einführung eines verbundeinheitlichen Gesamtbanksteuerungskonzepts in einer kleinen Kreditgenossenschaft |
| Heft 09/2004 | Jost W. Kramer: Zur Eignung von Forschungsberichten als einem Instrument für die Messung der Forschungsaktivität |
| Heft 10/2004 | Jost W. Kramer: Geförderte Produktivgenossenschaften als Weg aus der Arbeitslosigkeit? Das Beispiel Berlin |
| Heft 11/2004 | Harald Mumm: Unterbrechungsgesteuerte Informationsverarbeitung |
| Heft 12/2004 | Jost W. Kramer: Besonderheiten beim Rating von Krankenhäusern |
| Heft 01/2005 | Michael Laske/Herbert Neunteufel: Vertrauen eine „Conditio sine qua non“ für Kooperationen? |