

Vertrauen und Teamentwicklung

**Eine attributionstheoretische Analyse interpersonalen Vertrauens
auf idealtypischen Entwicklungsstufen sozialer Gruppen**

von

Henrik Bütow

Inhaltsverzeichnis

1. Problemstellung und Aufbau der Arbeit	1
2. Vertrauen	2
2.1. Vertrauenskonzeptionen	2
2.1.1. Vertrauen als Persönlichkeitsdisposition.....	3
2.1.1.1. Das Ur-Vertrauen im Konzept der Persönlichkeitsentwicklung bei ERIKSON.....	3
2.1.1.2. Vertrauen als generalisierte Erwartungshaltung bei ROTTER	4
2.1.2. Vertrauen als kalkulierte Handlung.....	5
2.1.2.1. Vertrauen als rationale Wahl bei COLEMAN	6
2.1.2.2. Vertrauen als Wahl eines ambiguenten Weges bei DEUTSCH	7
2.1.3. Vertrauen als emergentes soziales Phänomen.....	7
2.1.3.1. Vertrauen als Bündel konstitutiver Erwartungen bei GARFINKEL	8
2.1.3.2. Vertrauen als Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität bei LUHMANN.....	9
2.1.4. Zusammenfassung	11
2.2. Konstitutive Merkmale interpersonalen Vertrauens.....	12
2.2.1. Schadensmöglichkeit.....	12
2.2.2. Kontrollmangel oder Kontrollverzicht	13
2.2.3. Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung.....	14
2.2.4. Attributionen	15
2.2.5. Zusammenfassung in einer Definition	16
2.3. Die Entstehung interpersonalen Vertrauens aus attributionstheoretischer Perspektive	17
2.3.1. Soziale Situation.....	18
2.3.2. Vertrauenswürdigkeit	20
2.3.2.1. Kompetenzattributionen	21
2.3.2.2. Bemühensattributionen.....	25
2.3.3. Vertrauensneigung.....	29
2.3.4. Zusammenfassung.....	30

3. Teamentwicklung	32
3.1. Begriffsbestimmung	32
3.2. Entwicklungsstufen sozialer Gruppen	33
3.3. Das Entwicklungsmodell von MARTIN	35
3.3.1. Grundvoraussetzungen gelingender Interaktion	35
3.3.2. Entwicklungsstufen des Modells	37
3.3.2.1. Die Proto-Gesellschaft	38
3.3.2.2. Die Tausch-Gesellschaft	39
3.3.2.3. Die Parteien-Gesellschaft	40
3.3.2.4. Die Gemeinschaft	40
3.3.2.5. Die offene Gesellschaft	41
3.4. Zusammenfassung	42
4. Vertrauen und Teamentwicklung	44
4.1. Vertrauen in Teams	44
4.2. Vertrauen auf idealtypischen Entwicklungsstufen sozialer Gruppen	45
4.2.1. Vertrauen in der Proto-Gesellschaft	46
4.2.2. Vertrauen in der Tausch-Gesellschaft	52
4.2.3. Vertrauen in der Parteien-Gesellschaft	57
4.2.4. Vertrauen in der Gemeinschaft	61
4.2.5. Vertrauen in der offenen Gesellschaft	62
5. Fazit	67
Literaturverzeichnis	68

1. Problemstellung und Aufbau der Arbeit

Die Idee zu der vorliegenden Arbeit entspringt dem gleichermaßen großen Interesse des Verfassers für das Phänomen „Vertrauen“ und Probleme der Teamentwicklung. Mit dieser Arbeit versuche ich eine Verknüpfung der beiden Thematiken. Als Ausgangspunkt meiner Untersuchungen dient die Frage nach der Bedeutung von Vertrauen für die Teamentwicklung. Zur Beantwortung dieser Frage ist es zunächst erforderlich, Klarheit über das Wesen und die Entstehung von Vertrauen zu erlangen. Mit diesen Problemen befaße ich mich im Abschnitt 2. Die Ergebnisse meiner Auseinandersetzung sind eine vier konstitutive Merkmale umfassende Definition interpersonales Vertrauens sowie ein attributionstheoretisch fundiertes Modell der Vertrauensentstehung.

Im Abschnitt 3 widme ich mich dann der Entwicklung sozialer Gruppen. Zu klären ist die Frage, auf welche Weise Teamentwicklungsprozesse typischerweise ablaufen. Aus der Vielzahl verschiedener Entwicklungsmodelle, die die Gruppenforschung hervorgebracht hat, wähle ich aufgrund seiner überzeugenden theoretischen Fundierung das Modell von Albert Martin. Es dient als Grundlage für die sich im Abschnitt 4 anschließende, vertrauensbezogene Analyse von Teamentwicklungsprozessen. Bei meiner Untersuchung der fünf Stufen des Modells orientiere ich mich an zwei Leitfragen. Zum einen versuche ich zu klären, ob in der für die jeweilige Entwicklungsstufe charakteristischen sozialen Situation Vertrauen zwischen den Interakteuren zu erwarten ist. Zum anderen diskutiere ich, welche Konsequenzen sich – je nach Befund – aus der Existenz bzw. dem Fehlen von Vertrauen für die Teamentwicklung ergeben. Zum Ende meiner Ausführungen ziehe ich im Abschnitt 5 ein abschließendes Fazit.

2. Vertrauen

„Vertrauen ist ein ubiquitäres Phänomen.“¹ So beginnt Tanja Ripperger ihre Ausführungen zur „Ökonomik des Vertrauens“. Vertrauen kann sowohl auf konkrete Einzelpersonen (z.B. den Partner, den besten Freund, den Klassenlehrer, den Hausarzt), auf Gruppen (z.B. die Deutschen, die Christen, die Ärzte, die Politiker), oder auf Institutionen/Organisationen (z.B. Banken, Vereine, Krankenhäuser, Parteien) als auch auf Verfahren/Prozesse (z.B. „kontrolliert biologischer Anbau“, Zertifizierung nach ISO 9000 ff.), oder Systeme (z.B. das politische System, das Rechtssystem, das Gesundheitssystem) gerichtet sein. Die Vertrauenthematik findet sich u.a. in Schriften der Philosophie, der Soziologie, der Psychologie, der Ökonomie und der Politikwissenschaft. Entsprechend vielfältig sind die Versuche einer definatorisch-konzeptionellen Fassung des Vertrauensbegriffes.²

Im Folgenden möchte ich zunächst kurz eine Auswahl einflussreicher Vertrauenskonzeptionen in ihren Grundzügen darstellen (Abschnitt 2.1.). Letztere bilden die Basis für eine sich anschließende differenzierte Auseinandersetzung mit dem Vertrauensphänomen (Abschnitt 2.2.), welche in eine attributionstheoretisch inspirierte Konzeption von Vertrauen mündet (Abschnitt 2.3.).

2.1. Vertrauenskonzeptionen

Da im Rahmen dieser Arbeit eine umfassende systematische Darstellung weder möglich noch sinnvoll erscheint, werde ich mich im Folgenden darauf beschränken, einige ausgewählte Vertrauenskonzeptionen in ihren Grundzügen darzustellen. Für ausführlichere Übersichten verweise ich auf die Arbeiten von Eberl (2003, S. 6 – 179), Laucken (2001, S. 301 – 462), Koller (1997) und Petermann (1996, S. 48 – 73).

Die Auswahl der präsentierten Ansätze soll zum einen die Vielfalt der angebotenen Vertrauenskonzeptionen widerspiegeln und zum anderen Anknüpfungspunkte für eine differenzierte Auseinandersetzung mit dem Vertrauensphänomen aufzeigen. Vorgestellt werden die dispositionstheoretischen Ansätze von Erik H. Erikson und Julian B. Rotter (Abschnitt 2.1.1.), die kalkulatorischen Konzeptionen von James S. Coleman und Morton Deutsch (Abschnitt 2.1.2.) sowie die systemtheoretisch-funktionalistische Perspek-

1 Ripperger (1998), S. 1.

2 Eine Übersicht über eine kleine Auswahl solcher Definitionsversuche bietet Petermann (1996), S. 15.

tive von Niklas Luhmann und der ethnomethodologische Ansatz von Harold Garfinkel (Abschnitt 2.1.3.).

2.1.1. Vertrauen als Persönlichkeitsdisposition

Die zentrale gemeinsame Grundannahme dispositionstheoretischer Vertrauenskonzepte besagt, dass die in der Persönlichkeitsstruktur verankerte individuelle Vertrauensbereitschaft bzw. Vertrauensneigung eine entscheidende Rolle für das Auftreten vertrauensvollen Verhaltens spielt. Zu den einflussreichsten Ansätzen dieser Forschungsrichtung zählen die Arbeiten von Erik H. Erikson³ und Julian B. Rotter⁴, die sich vor allem in Bezug auf ihre Annahmen hinsichtlich der Entstehung solcher individueller Vertrauensneigungen unterscheiden. Während Erikson frühkindliche Erfahrungen in den Vordergrund seiner Betrachtung stellt, sind für Rotter soziale Lernprozesse der entscheidende Einflussfaktor. Beide Ansätze sind später u.a. von Peter Becker⁵, Franz Petermann⁶ und Günter Krampen⁷ aufgegriffen und weiterentwickelt worden.

2.1.1.1. Das Ur-Vertrauen im Konzept der Persönlichkeitsentwicklung bei ERIKSON

Nach Erikson vollzieht sich die Entwicklung der „gesunden“ Persönlichkeit in acht Phasen.⁸ In jeder dieser Phasen muss eine spezifische Krise überwunden werden. Bereits in der ersten Entwicklungsphase bildet sich – bei positiver Bewältigung der Krise – das sogenannte Ur-Vertrauen. Erikson versteht hierunter „eine auf die Erfahrungen des ersten Lebensjahres zurückgehende Einstellung zu sich selbst und zur Welt (...) ein Gefühl des Sich-Verlassen-Dürfens (...), und zwar in bezug auf die Glaubwürdigkeit anderer und die Zuverlässigkeit seiner selbst.“⁹ Die Erfahrungen des ersten Lebensjahres sind insbesondere geprägt durch das Verhältnis zur Mutter. Entscheidend für die Lösung des „Kernkonflikts“ zwischen Ur-Vertrauen und Ur-Misstrauen ist nach Erikson „die feste Bildung beständiger Verhaltensmuster“¹⁰. Durch die beständige Pflege und Liebe der

³ Vgl. Erikson (1984); Erikson (1980); Erikson (1966).

⁴ Vgl. Rotter (1980); Rotter/Hochreich (1979); Rotter (1971); Rotter (1967); Rotter (1954).

⁵ Vgl. Becker (1994).

⁶ Vgl. Petermann (1996).

⁷ Vgl. Krampen (2000), S. 98 ff. und S. 212 ff.; Krampen (1997).

⁸ Vgl. Erikson (1984), S. 241 ff.; Erikson (1980), S. 91 ff.; Erikson (1966).

⁹ Erikson (1966), S. 15.

¹⁰ Erikson (1966), S. 21.

Mutter bekommt das Kind ein Gefühl der Verlässlichkeit vermittelt. Das Kleinkind macht die Erfahrung, dass seine Bedürfnisse verlässlich durch die Mutter befriedigt werden. Darüber hinaus erfährt das Kind, dass es sich und seinem Körper trauen kann und dass es selbst als vertrauenswürdig wahrgenommen wird. Das frühkindliche Ur-Vertrauen bildet somit die Grundlage für die Entwicklung einer gesunden Persönlichkeit, die vertrauensvolles Handeln ermöglicht.¹¹ Vertrauen wird hier als Persönlichkeitsdisposition verstanden, deren Wurzeln in frühesten Kindheitserfahrungen zu finden sind.¹²

2.1.1.2. Vertrauen als generalisierte Erwartungshaltung bei ROTTER

Rotter verzichtet im Gegensatz zu Erikson auf Spekulationen hinsichtlich der Bedeutung frühkindlicher Konflikte und stützt seine Vertrauenskonzeption auf empirisch nachgewiesene Erkenntnisse.¹³ Die Grundlage für Rotters Verständnis von Vertrauen bildet seine soziale Lerntheorie.¹⁴ Er versteht Persönlichkeit als Bündel stabiler Verhaltensweisen, die durch soziale Lernprozesse entwickelt werden. Nach Rotter beeinflussen Erfahrungen, die in der Vergangenheit gesammelt wurden, die heutige Wahrnehmung und das heutige Verhalten. Auf diese Weise entsteht Stabilität im Verhalten. Werden allerdings substanziell neue Erfahrungen gemacht, so kann sich das Verhalten auch wieder ändern. Insofern entwickelt sich die Persönlichkeit im Spannungsfeld zwischen Stabilität und Veränderung.¹⁵

Entscheidend für die Herausbildung stabiler Verhaltensweisen sind nach Rotter insbesondere generalisierte Erwartungen hinsichtlich einer positiven Verstärkung des jeweiligen Verhaltens.¹⁶ Erwartungen hinsichtlich spezifischer Situationen, die sich auf vergangene Erfahrungen gründen, können – so Rotter – auf zukünftige Situationen, die als ähnlich wahrgenommen werden, generalisiert werden. Je neuartiger eine Situation ist, desto stärker kommen generalisierte Erwartungen zur Geltung.¹⁷ Auch das interpersonale Vertrauen versteht Rotter als eine solche generalisierte Erwartung: „Interpersonal trust is defined here as an expectancy held by an individual or a group that the word,

¹¹ Vgl. Erikson (1966), S. 15.

¹² Vgl. Eberl (2003), S. 120.

¹³ Vgl. Rotter (1980); Rotter/Hochreich (1979), S. 178 ff.; Rotter (1971); Rotter (1967).

¹⁴ Vgl. Rotter (1954), S. 82 ff.; Rotter/Hochreich (1979), S. 104 ff.

¹⁵ Vgl. Eberl (2003), S. 121; Rotter/Hochreich (1979), S. 104 ff.; Rotter (1954), S. 82 ff.

¹⁶ Vgl. Eberl (2002), S. 121; Rotter (1971), S. 445.

¹⁷ Vgl. Eberl (2003), S. 123 f.; Rotter (1980), S. 2; Rotter (1971), S. 445; Rotter (1954), S. 105 ff.

promise, verbal or written statement of another individual or group can be relied upon.“¹⁸ Mit dieser Definition distanziert sich Rotter bewusst vom Vertrauenskonzept Eriksons, das er für zu unspezifisch hält.¹⁹ Er konzipiert Vertrauen als eine aus Erfahrungen gewonnene, generalisierte Erwartungshaltung hinsichtlich der Vertrauenswürdigkeit der sozialen Umwelt²⁰, die man auch als grundsätzliche Vertrauensbereitschaft²¹ oder – in Anlehnung an das insbesondere von Ökonomen verwendete Konzept der Risikoneigung – als individuelle Vertrauensneigung eines Akteurs bezeichnen kann. Als Instrument zur Erfassung dieser individuellen Vertrauensneigung entwickelte Rotter die „Interpersonal Trust Scale“.²²

2.1.2. Vertrauen als kalkulierte Handlung

Kalkülbasierte Vertrauenskonzepte, die insbesondere unter Ökonomen verbreitet sind, behandeln Vertrauen als Wahlentscheidung unter Ungewissheit.²³ Vertrauen wird hier – im Gegensatz zu den dispositionstheoretischen Ansätzen – nicht als relativ stabile Persönlichkeitseigenschaft verstanden, sondern als situativ gewähltes Verhalten aufgefasst. Einflussreiche Arbeiten haben insbesondere James S. Coleman²⁴ und Morton Deutsch²⁵ vorgelegt. Aufgegriffen wurde ihre Herangehensweise später von der Neuen Institutionenökonomie, die Vertrauen durch vertraglich abgesichertes Verhalten²⁶ und die Vertrauensbeziehung als Prinzipal-Agent-Beziehung²⁷ diskutiert, sowie von der Spieltheorie, die sich mit dem Verhältnis von Vertrauen und Kooperation auseinandersetzt und insbesondere das sogenannte Vertrauensspiel analysiert.²⁸

¹⁸ Rotter (1967), S. 651.

¹⁹ Vgl. Rotter (1967), S. 651.

²⁰ Vgl. Rotter (1980), S. 1.

²¹ Vgl. Eberl (2003), S. 124.

²² Vgl. Rotter (1967).

²³ Vgl. zu den (Un-)Sicherheitsgraden Kahle (1998), S. 116 ff.

²⁴ Vgl. Coleman (1995); Coleman (1982).

²⁵ Vgl. Deutsch (1976); Deutsch (1962); Deutsch (1958).

²⁶ Vgl. exemplarisch Williamson (1993a); Craswell (1993); Williamson (1993b); Williamson (1993c).

²⁷ Vgl. Ripperger (1998); Sjurts (1998); Vogt (1997).

²⁸ Vgl. Gambetta (2001); Axelrod (2000); Jones/George (1998); Braun (1992); Raub (1992); Kreps (1990a, S. 100 ff.); Kreps (1990b); Dasgupta (1988), Deutsch (1962).

2.1.2.1. Vertrauen als rationale Wahl bei COLEMAN

Coleman versteht Vertrauen als eine Handlung; es kann gegeben oder vorenthalten werden.²⁹ Im Gegensatz zu den Konzeptionen Eriksons und Rotters, die den Akteuren keinen Einfluss darauf zugestehen, ob sie vertrauen oder nicht, kann der Handelnde nach Colemans Verständnis situativ entscheiden, ob er Vertrauen vergibt oder nicht. Unter Vertrauensvergabe versteht Coleman die willentliche Überlassung von Ressourcen an einen Treuhänder.³⁰

Durch die Ressourcenüberlassung kann der Treugeber einen Gewinn (G) realisieren und auf diese Weise seinen Nutzen steigern, sofern der Treuhänder sich vertrauenswürdig verhält, anderenfalls erleidet der Treugeber einen Verlust (L). Ein rationaler Akteur wird – so Coleman – Vertrauen vergeben, wenn das Produkt aus dem möglichen Nutzengewinn und der Gewinnchance größer ist als das Produkt aus dem möglichen Verlust und dem Verlustrisiko. Dabei entspricht die Gewinnchance der Wahrscheinlichkeit der Vertrauenswürdigkeit des Treuhänders (p) und das Verlustrisiko der Gegenwahrscheinlichkeit (1 - p). Wenn also gilt $G * p > V * (1 - p)$, so wird ein rationaler Akteur sich für die Vertrauensvergabe entscheiden, gilt $G * p < V * (1 - p)$, so wird er sich dagegen entscheiden. Sind beide Produkte gleich groß, so ist der Akteur indifferent zwischen den Alternativen „Vertrauensvergabe“ und „Vertrauensvorenhalt“.³¹ Coleman weist darauf hin, dass das Ausmaß möglicher Verluste und Gewinne je nach Entscheidungssituation mehr oder weniger bekannt ist, und dass häufig insbesondere Informationen hinsichtlich der Wahrscheinlichkeit der Vertrauenswürdigkeit des Treuhänders fehlen.³² Deshalb sollte ein rationaler Akteur so lange Informationsbeschaffung betreiben, wie die Kosten der Beschaffung zusätzlicher Informationen geringer sind als der Gewinn, den diese Informationen versprechen.³³

Vertrauen ist bei Coleman folglich das Ergebnis eines Entscheidungskalküls. Vertrauensvolles Verhalten liegt vor, wenn eine Person – in der Erwartung eines Nutzengewinnes – willentlich zu Gunsten eines Interaktionspartners auf die Kontrolle über Ressourcen verzichtet und dabei einen möglichen Verlust riskiert.

²⁹ Vgl. Coleman (1995), S. 125; Coleman (1982), S. 281.

³⁰ Vgl. Coleman (1995), S. 123 f.

³¹ Vgl. Coleman (1995), S. 125 f.

³² Vgl. Coleman (1995), S. 129 f.

³³ Vgl. Coleman (1995), S. 131 f.

2.1.2.2. Vertrauen als Wahl eines ambiguenten Weges bei DEUTSCH

Auch Deutsch begreift Vertrauen als Wahlentscheidung. Vertrauensvolles Verhalten liegt nach seiner Auffassung vor, wenn ein ambiguerer Weg, der definitionsgemäß sowohl zu einem Gewinn (Va^+) als auch zu einem Verlust (Va^-) führen kann, gewählt wird, bei dem der mögliche Gewinn geringer ist als der mögliche Verlust.³⁴ Das von ihm unterstellte Vertrauenskalkül ähnelt dem von Coleman. Eine Vertrauenswahl wird getroffen, wenn gilt $Va^+ * S.W.^+ > Va^- * S.W.^- + K$. Wobei $S.W.^+$ ($S.W.^-$) für die subjektive Wahrscheinlichkeit des Eintritts von Va^+ (Va^-) steht. K ist eine Konstante, die den Sicherheitsgrad bezeichnet, den das jeweilige Individuum für seine Handlung benötigt.³⁵ Neben der Einführung der Sicherheitskonstante weicht dieses Vertrauenskalkül in zwei weiteren Punkten vom Colemanschen ab. Zum einen ist $S.W.^-$ nicht als Gegenwahrscheinlichkeit von $S.W.^+$ definiert³⁶ – beide können prinzipiell unabhängig voneinander zwischen null und eins schwanken –, und zum anderen spricht Deutsch nur dann von einer Vertrauensentscheidung, wenn Va^- größer ist als Va^+ .³⁷ Ist Va^- kleiner als Va^+ , so handelt es sich nach seiner Auffassung nicht um Vertrauen sondern um „eine Wahl mit Risiko und Wagnis“.³⁸ Insofern verwendet Deutsch ein engeres Vertrauenskonzept als Coleman.

2.1.3. Vertrauen als emergentes soziales Phänomen

Soziologische Vertrauenskonzeptionen fassen Vertrauen als Beziehungsphänomen auf. Vertrauen kann nach diesem Verständnis nicht allein an der Persönlichkeit oder dem Verhalten eines Akteurs festgemacht werden, sondern entsteht im Interaktionszusammenhang. Es muss als emergentes soziales Phänomen verstanden werden.

Zu den ersten Soziologen, die die Bedeutung des Vertrauens betonen, gehört Georg Simmel.³⁹ Er hält Vertrauen für „eine der wichtigsten synthetischen Kräfte innerhalb der Gesellschaft“⁴⁰. Für ihn ist Vertrauen eine Mischung aus Wissen und Nichtwissen.⁴¹ Er versteht Vertrauen als eine „Hypothese künftigen Verhaltens, die sicher genug ist, um

³⁴ Vgl. Deutsch (1976), S. 139 ff.

³⁵ Vgl. Deutsch (1976), S. 142 f.

³⁶ Dies wird jedoch häufig unterstellt.

³⁷ Vgl. Deutsch (1976), S. 142 f.

³⁸ Deutsch (1976), S. 140.

³⁹ Vgl. Simmel (1992).

⁴⁰ Simmel (1992), S. 393.

⁴¹ Vgl. Simmel (1992), S. 393 f.

praktisches Handeln darauf zu gründen⁴². Seine grundlegenden Überlegungen sind in die Arbeiten zahlreicher anderer Sozialwissenschaftler eingegangen⁴³ und wurden insbesondere von Niklas Luhmann⁴⁴, der Vertrauen als einen Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität betrachtet, weiterentwickelt.

Vorstellen möchte ich im Rahmen dieser Arbeit neben der systemtheoretisch inspirierten Konzeption Luhmanns den ethnomethodologischen Ansatz Harold Garfinkels⁴⁵, der Vertrauen als Erwartungsbündel konzipiert und als eine Grundvoraussetzung gelingender Interaktion ansieht. Seine Ideen wurden später von Zucker (1986) aufgegriffen und weiterentwickelt.⁴⁶

2.1.3.1. Vertrauen als Bündel konstitutiver Erwartungen bei GARFINKEL

Garfinkel nähert sich dem Vertrauensphänomen aus ethnomethodologischer Perspektive. Die Ethnomethodologie untersucht die soziale Grammatik von Alltagshandlungen. Für Garfinkel ist Vertrauen „a condition of stable concerted actions“⁴⁷, eine Grundvoraussetzung gelingender Interaktion. Zu dieser Einschätzung gelangt er, indem er Vertrauen als ein Bündel konstitutiver Erwartungen konzipiert: „Say of persons, in that their treatment of interpersonal environments (...) are governed by constitutive expectancies, that they *trust* each other.“⁴⁸ Bei den konstitutiven Erwartungen handelt es sich im Einzelnen um die folgenden drei Annahmen jedes Akteurs in Bezug auf seine soziale Umwelt:

1. Der Akteur erwartet, dass sich jeder Interaktionspartner – genau wie der Akteur selbst – an die Grundregeln der Sozialgrammatik⁴⁹ hält.
2. Der Akteur erwartet, dass für alle Akteure dieselben handlungsleitenden Grundregeln gelten.

⁴² Simmel (1992), S. 393.

⁴³ Vgl. zum Überblick Möllering (2001).

⁴⁴ Vgl. Luhmann (2001); Luhmann (2000).

⁴⁵ Vgl. Garfinkel (1963).

⁴⁶ Weitere soziologische Arbeiten, die sich vorrangig mit dem Vertrauensphänomen beschäftigen, sind von Barber (1983), Eisenstadt/Roniger (1984), Lewis/Weigert (1985), Gambetta (Hrsg., 1988), Hardin (1993, 2002), Giddens (1996, 1997), Fukuyama (1996), Misztal (1996), Seligman (1997) und Sztompka (1999) vorgelegt worden. Überblicksdarstellungen finden sich bei Eberl (2003, S. 139 ff.), Laucken (2001, S. 403 ff.), Funder (1999), Misztal (1996, S. 33 ff.) und Silver (1985).

⁴⁷ Garfinkel (1963), S. 187.

⁴⁸ Garfinkel (1963), S. 193.

⁴⁹ Garfinkel verwendet den Begriff „basic rules“. Vgl. zum Sozialgrammatik-Ansatz die Arbeiten von Behrends (2003), S. 255 ff.; Behrends (2001), S. 43 ff.; Martin/Behrends (1999), S. 27 ff.

3. Der Akteur erwartet, dass bezüglich der ersten beiden Punkte jeder Interaktionspartner dieselben Erwartungen hat wie er selbst.⁵⁰

Die sozialgrammatischen Grundregeln, auf die sich die konstitutiven Erwartungen beziehen, können von Interaktionskontext zu Interaktionskontext differieren. Entscheidend ist nur, dass die für den jeweiligen Kontext spezifischen Regeln allen Interakteuren bekannt sind. Ein Akteur vertraut nach Garfinkels Verständnis, wenn er „seeks to act in such a fashion as to produce through his action (...) actual events that accord with normative orders of events in the basic rules“⁵¹. Ist dies bei allen Interaktionsteilnehmern der Fall, so gelingt die Interaktion, da alle Beteiligten dasselbe Verständnis vom normalen Ablauf der Interaktion haben.

Garfinkel geht davon aus, dass die konstitutiven Erwartungen in der Regel von allen Interakteuren geteilt und unhinterfragt genutzt werden. Auf diese Weise kommen stabile Interaktionsmuster zustande. Insofern ist Vertrauen der „Normalfall“, Misstrauen entsteht nur dann, wenn Verhaltensweisen auftreten, die gegen die sozialgrammatischen Grundregeln verstoßen.⁵² Dies ist insbesondere beim Aufeinandertreffen von Menschen unterschiedlicher kultureller Prägung zu erwarten.⁵³

2.1.3.2. Vertrauen als Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität bei LUHMANN

Auch für Luhmann, der sich dem Vertrauensphänomen aus systemtheoretischer Perspektive⁵⁴ nähert, ist Vertrauen ein elementarer Tatbestand des sozialen Lebens. Ohne Vertrauen – so Luhmann – könnte der Mensch „morgens sein Bett nicht verlassen. Unbestimmte Angst, lähmendes Entsetzen befielen ihn. Nicht einmal ein bestimmtes Mißtrauen könnte er formulieren und zur Grundlage defensiver Vorkehrungen machen; denn das würde voraussetzen, daß er in anderen Hinsichten vertraut. Alles wäre möglich. Solch eine unvermittelte Konfrontierung mit der äußersten Komplexität der Welt hält kein Mensch aus.“⁵⁵

⁵⁰ Vgl. Garfinkel (1963), S. 190.

⁵¹ Garfinkel (1996), S. 193.

⁵² Vgl. Garfinkel (1963), S. 200 ff.

⁵³ Vgl. Laucken (2001), S. 448.

⁵⁴ Vgl. Luhmann (1996).

⁵⁵ Luhmann (2000), S. 1.

Soziale Systeme können – je nach Struktur – einen unterschiedlichen Grad an Komplexität aufweisen. Hohe Komplexität ermöglicht eine Vielzahl unterschiedlicher Handlungen und kann den Akteur gedanklich überfordern. Je größer die Komplexität eines Systems ist, desto größer wird für den Akteur das Erfordernis der Komplexitätsreduktion, um seine Handlungsfähigkeit zu erhalten. Durch die subjektive Reduktion objektiv gegebener Systemkomplexität bewahrt der Akteur seine Handlungsfähigkeit.⁵⁶

Luhmann versteht Vertrauen als einen Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität. Liegt kein Vertrauen vor, so ist der Akteur nicht handlungsfähig, es sei denn, er reduziert die gegebene Komplexität auf andere Weise – durch funktionale Äquivalente.⁵⁷ Vertrauen ist immer in die Zukunft gerichtet.⁵⁸ Wer vertraut, handelt nach Luhmanns Auffassung so, als ob er der Zukunft sicher wäre.⁵⁹ Insofern beruht Vertrauen auf Selbsttäuschung: „Eigentlich ist nicht so viel Information gegeben, wie man braucht, um erfolgssicher handeln zu können. Über die fehlende Information setzt sich der Handelnde willentlich hinweg.“⁶⁰ „Der vertrauensvoll Handelnde engagiert sich so, als ob es in der Zukunft nur bestimmte Möglichkeiten gäbe.“⁶¹

Luhmann geht davon aus, dass der Akteur die Wahl hat zwischen vertrauensvollem und misstrauischem Verhalten. Er stellt jedoch klar, dass diese Wahlentscheidung keine kalkulatorische Angelegenheit ist. Nach seiner Auffassung können kalkulatorische Konzeptionen – wie die von Coleman und Deutsch – das Vertrauensphänomen nicht erfassen.⁶² Grundlage für die Vertrauensvergabe sind nach Luhmann Zuschreibungen hinsichtlich der Motivationsstruktur der potentiellen Vertrauensperson.⁶³ Diese Zuschreibungen basieren auf in der Vergangenheit gewonnenen Erfahrungen. Vertrauen kommt durch „Überziehen der vorhandenen Informationen zustande“⁶⁴. Spezifische Erfahrungen werden auf ähnliche Situationen generalisiert.⁶⁵

Insofern bedarf vertrauensvolles Handeln generalisierter vertrauensvoller Erwartungen. Letztere geben den Ausschlag bei der Wahlentscheidung zwischen vertrauensvollem

⁵⁶ Vgl. Laucken (2001), S. 440 ff.; Luhmann (2000), S. 8.

⁵⁷ Ein mögliches funktionales Äquivalent ist das Misstrauen, vgl. Luhmann (2000), S. 92 ff.

⁵⁸ Vgl. Luhmann (2000), S. 23.

⁵⁹ Vgl. Luhmann (2000), S. 9.

⁶⁰ Luhmann (2000), S. 38.

⁶¹ Luhmann (2000), S. 24.

⁶² Vgl. Luhmann (2000), S. 116.

⁶³ Vgl. Luhmann (2000), S. 41 und S. 51.

⁶⁴ Luhmann (2000), S. 31.

⁶⁵ Vgl. Luhmann (2000), S. 31 und S. 34 ff.

und misstrauischem Verhalten.⁶⁶ Der Vertrauende erbringt eine riskante Vorleistung.⁶⁷ Durch seine Vertrauenshandlung riskiert er einen Schaden, der bei einem Vertrauensbruch größer wäre als der mögliche Nutzen, den er im Falle der Rechtfertigung seines Vertrauens erzielen würde.⁶⁸ Vor diesem Hintergrund ist unter einer vertrauensvollen Erwartung eine Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung zu verstehen.⁶⁹ Der Vertrauende reduziert die objektiv gegebenen Entwicklungsmöglichkeiten und geht davon aus, dass ein Vertrauensbruch nicht auftreten wird. Vertrauen bedeutet, dass eine Handlung unter der Voraussetzung gewählt wird, dass sich der Interaktionspartner entsprechend der Erwartung des Vertrauenden verhält, obwohl ersterer prinzipiell auch anders handeln könnte. Auf diese Weise gibt Vertrauen subjektive Sicherheit in Situationen objektiv gegebener Unsicherheit.

2.1.4. Zusammenfassung

Die vorstehende Darstellung ausgewählter Konzeptionen von Vertrauen hat deutlich gemacht, dass das Vertrauensphänomen aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden kann. Vertrauen kann unter anderem als Persönlichkeitsdisposition, als konkretes Verhalten oder als Beziehungsphänomen aufgefasst werden. Trotz der Verschiedenheit der Ansätze lassen sich jedoch auch Gemeinsamkeiten ausmachen. So spielen sowohl bei Rotter als auch bei Coleman, Garfinkel und Luhmann in die Zukunft gerichtete Erwartungen eine Rolle. Zudem betonen sowohl Erikson und Rotter als auch Luhmann die Bedeutung von Erfahrungen für die Vertrauensentwicklung. Rotter, Coleman und Luhmann diskutieren darüber hinaus den Einfluss der Vertrauenswürdigkeit des potentiellen Vertrauensobjektes.

Bevor ich im folgenden Abschnitt einige aus meiner Sicht konstitutive Merkmale von Vertrauen herausstellen werde, halte ich es an dieser Stelle für erforderlich, einige begriffliche Unterscheidungen vorzunehmen, die für eine differenzierte Analyse unerlässlich sind. Zunächst erscheint es sinnvoll, zwischen der individuellen Vertrauensneigung als relativ stabiler Persönlichkeitsdisposition eines Akteurs, der Vertrauenswürdigkeit des jeweiligen Vertrauensobjekts, der Vertrautheit mit dem Interaktionskontext, dem Vertrauen selbst und dem konkreten vertrauensvollen Verhalten zu unterscheiden. So-

⁶⁶ Vgl. Luhmann (2000), S. 28.

⁶⁷ Vgl. Luhmann (2000), S. 27.

⁶⁸ Vgl. Luhmann (2001), S. 148; Luhmann (2000), S. 28 f.

⁶⁹ Vgl. zu dieser Einschätzung auch Laucken (2001), S. 444.

wohl die Vertrauensneigung des Vertrauenden als auch die Vertrauenswürdigkeit des Vertrauensobjekts und die Vertrautheit mit dem Interaktionskontext sehe ich als erklärende Variablen für die Entstehung von Vertrauen an. Demgegenüber ist vertrauensvolles Verhalten eine mögliche Folge von Vertrauen, die auftreten kann, wenn Vertrauen vorliegt, aber nicht zwingend auftreten muss.

Darüber hinaus ist es zweckmäßig, zwischen verschiedenen objektorientierten Vertrauensbegriffen zu differenzieren. Das Vertrauen eines Akteurs kann sich unter anderem auf die eigene Person (Selbstvertrauen), auf spezifische Interaktionspartner (interpersonales Vertrauen) oder auf soziale Systeme⁷⁰ (Systemvertrauen) beziehen.⁷¹ Im Rahmen dieser Arbeit untersuche ich das Vertrauen zwischen einem oder mehreren Akteur(en) und einem oder mehreren Interaktionspartner(n). Insofern ist, wenn ich von Vertrauen spreche, in der Regel interpersonales Vertrauen gemeint.

2.2. Konstitutive Merkmale interpersonalen Vertrauens

Um sinnvoll von interpersonalem Vertrauen sprechen zu können, bedarf es – neben mindestens zwei Akteuren – nach meiner Auffassung zunächst einmal einer Gefährdung, d.h. der prinzipiellen Möglichkeit des Eintretens eines Schadens oder eines wie auch immer gearteten Nachteils (Schadensmöglichkeit) in einer Situation, die der Akteur entweder nicht kontrollieren kann oder will (Kontrollmangel oder Kontrollverzicht). Hinzu kommt eine vor diesem Hintergrund gegebene Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung (NSE-Erwartung) auf Seiten des Akteurs, die sich auf auf den Interaktionspartner gerichtete Kompetenz- und Motivzuschreibungen (Attributionen) gründet. Diese aus meiner Sicht konstitutiven Merkmale interpersonalen Vertrauens werde ich in den folgenden Abschnitten näher erläutern.

2.2.1. Schadensmöglichkeit

Die Vertrauensproblematik stellt sich einem Akteur nur dann, wenn er sich in einer Situation befindet, die für ihn potentiell schadensträchtig ist. Wer nicht verwundbar ist, braucht nicht zu vertrauen. Diese Einsicht wird sowohl in den kalkulatorischen Konzeptionen von Coleman und Deutsch als auch in den Ausführungen von Luhmann deutlich.

⁷⁰ Vgl. Luhmann (2000), S. 60 ff.

⁷¹ Vgl. zu einer umfassenden objektorientierten Vertrauentypologie Sztompka (1999, S. 41), der interpersonal trust, categorial trust, positional trust, institutional trust, procedural trust, technological trust, commercial trust und systemic trust unterscheidet.

Uneinigkeit besteht allerdings hinsichtlich der Frage, ob in Vertrauenssituationen der mögliche Schaden zwingend größer sein muss als ein möglicher Nutzen. Während Luhmann und Deutsch diese Auffassung teilen, spricht Coleman auch dann von Vertrauen, wenn das Verhältnis von möglichem Schaden zu möglichem Nutzen nicht dieser Bedingung entspricht.

Ich halte diese Bedingung für nicht notwendig. Sie grenzt das Vertrauenskonzept unnötig ein. Auch Situationen, in denen ein möglicher Schaden kleiner ist als ein möglicher Gewinn, können sich als Vertrauenssituationen darstellen. So ist es beispielsweise denkbar, dass ein Akteur einem Interaktionspartner seinen Sparstrumpf in der Erwartung anvertraut, dass letzterer das Geld gewinnbringend anlegen und vervielfachen wird. Hier nur aus dem Grunde nicht von einer Vertrauenssituation zu sprechen, weil der mögliche Verlust nur einem Bruchteil des erwarteten Gewinns entspricht, erscheint äußerst fraglich.

Festzuhalten bleibt, dass sich die Vertrauensfrage nur einem Akteur stellt, der verwundbar ist. Die prinzipiell gegebene Möglichkeit des Eintretens eines Schadens – verstanden als ein wie auch immer gearteter Nachteil – ist konstitutive Bedingung interpersonales Vertrauens.

2.2.2. Kontrollmangel oder Kontrollverzicht

Vertrauensrelevant ist eine Situation nur dann, wenn der Akteur sie entweder nicht kontrollieren kann oder nicht kontrollieren will. Kann der Akteur den Eintritt eines möglichen Schadens aus eigenen Kräften verhindern, so benötigt er kein Vertrauen in andere.⁷² In der Regel wird jedoch ein Akteur seine Umwelt und insbesondere das Verhalten seiner Interaktionspartner nicht vollständig kontrollieren können. Dies ist schon deshalb der Fall, weil soziales Verhalten Reaktionen der Interaktionspartner provoziert, die, da sie von einem eigenständigen Willen getragen werden, prinzipiell unberechenbar sind.⁷³

Umstritten ist die Frage, ob es Situationen gibt, in denen ein Akteur aufgrund vorliegenden Kontrollmangels zwingend vertrauen muss. Einige Autoren behaupten, dass ein Akteur in Situationen, die er zum einen nicht kontrollieren kann, und in denen er zum anderen keine echten Handlungsalternativen hat, sogar gezwungen sei zu vertrauen. Diese Einschätzung teile ich nicht. Vertrauen kann prinzipiell nicht erzwungen oder

⁷² Hier ist allenfalls Selbstvertrauen von Bedeutung.

⁷³ Vgl. Martin/Drees (1999), S. 2.

willentlich beeinflusst werden, es ist ein emergentes Phänomen. Vertraut ein Akteur aber nicht, so macht es auch keinen Sinn von vertrauensvollem Verhalten zu sprechen, und zwar auch dann nicht, wenn der Akteur sich durch sein Verhalten einem möglichen Schaden aussetzt. Von einem Patienten, der – den sicheren Tod vor Augen – in eine hochriskante, möglicherweise jedoch lebensrettende Operation einwilligt, unabhängig von dessen persönlicher Einschätzung der Situation und Gemütslage, zu behaupten, er würde vertrauen, erscheint mir nicht sinnvoll. Auch in Situationen mit nur einer Handlungsalternative, die ein Akteur nicht kontrollieren kann, ist grundsätzlich sowohl Vertrauen als auch Misstrauen möglich.

Für andere Autoren – wie beispielsweise Coleman⁷⁴ – ist der willentliche Kontrollverzicht ein konstitutives Merkmal des Vertrauens. Erst durch den Kontrollverzicht macht sich der Akteur verwundbar und nimmt willentlich den Eintritt eines möglichen Schadens in Kauf. Dieses Verständnis von Vertrauen erscheint mir zu eng. Es würde eine Vielzahl typischer Vertrauenssituationen ausschließen, namentlich alle diejenigen, bei denen von vornherein ein Kontrollmangel gegeben ist. Gerade diese Situationen sind es aber, denen der Mensch – zumindest der Einzelne – in zunehmendem Maße ausgesetzt ist.⁷⁵

Festzuhalten bleibt, dass Vertrauen immer dann – und nur dann – relevant ist, wenn Kontrollmöglichkeiten – im Sinne von Situations- oder Akteurskontrolle⁷⁶ – fehlen. Dabei ist es zunächst einmal unerheblich, ob das Fehlen von Kontrollmöglichkeiten auf einen grundsätzlich gegebenen Kontrollmangel oder einen bewusst gewählten Kontrollverzicht zurückzuführen ist.

2.2.3. Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung

Vor dem Hintergrund einer potentiell schadensträchtigen, akteursseitig nicht kontrollierbaren Situation sehe ich eine Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung (NSE-Erwartung) als drittes konstitutives Merkmal interpersonalen Vertrauens an. Laucken (2001, S. 20 ff.), an dessen Gedanken meine Ausführungen hier anknüpfen, spricht in diesem Zusammenhang von einer Nicht-Schaden-Zufügens-Erwartung (NSZ-Erwartung). Ich ziehe den Begriff der NSE-Erwartung demjenigen der NSZ-Erwartung vor, weil er deutlich

⁷⁴ Vgl. die willentliche Übertragung von Ressourcen durch einen Akteur auf einen Interaktionspartner bei Coleman (1995), S. 115 und S. 124.

⁷⁵ Vgl. Beck (1986).

⁷⁶ Vgl. Martin (2003), S. 121.

macht, dass der mögliche Schaden auch Ursachen haben kann, die nicht in der Person des Interaktionspartners zu finden sind. Um vertrauenswürdig zu sein, muss der Interaktionspartner gegebenenfalls auch den Eintritt eines Schadens abwenden können, dessen Ursachen nicht in seiner Sphäre liegen.

Der Vertrauende erwartet also, dass ihm sein Interaktionspartner keinen Schaden zufügen bzw. den Eintritt eines solchen nicht zulassen wird. Zum Vertrauen gehört zwar „ein Rest an Zweifel“⁷⁷, der Gedanke an einen möglichen Schaden muss zumindest kurz „aufgeblitzt“ sein⁷⁸, es ist – wie Simmel zutreffend ausführt – ein „Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen“⁷⁹, doch wer vertraut, ersetzt objektiv gegebene Unsicherheit durch subjektive Gewissheit. Insofern erübrigt sich jedes Risikokalkül, denn subjektive Gewissheit bedeutet subjektive Sicherheit ($p^s = 1$), der Eintritt des Schadens wird aus dem Möglichkeitsraum verbannt ($p^s - 1 = 0$).⁸⁰ Diese Vorstellung einer vertrauensvollen Erwartung spiegelt sich auch in den Ausführungen Luhmanns zur Funktion des Vertrauens als Mechanismus der Komplexitätsreduktion wider⁸¹, steht allerdings im Widerspruch zu den Konzeptionen von Coleman und Deutsch. Letztere versäumen es, zwischen objektiver Sicherheit und subjektiver Gewissheit zu differenzieren.⁸² Erst diese Differenzierung ermöglicht jedoch – meiner Ansicht nach – den Zugang zum Vertrauensphänomen.

Ich halte fest, dass eine akteursseitige Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung konstitutives Merkmal interpersonalen Vertrauens ist. Zu klären bleibt allerdings, worauf sich eine solche Erwartung gründet. Mit dieser Frage beschäftigt sich der folgende Abschnitt.

2.2.4. Attributionen

Kann oder will ein Akteur selbst eine potentiell schadensträchtige Situation nicht kontrollieren, so ist er auf andere Kräfte angewiesen, die in der Lage sind, den Eintritt des Schadens abzuwenden. Infrage kommen hier in erster Linie die Interaktionspartner des Akteurs. Als potentielles Vertrauensobjekt muss ein Interaktionspartner sowohl fähig

⁷⁷ Laucken (2001), S. 25.

⁷⁸ Vgl. Laucken (2001), S. 31.

⁷⁹ Simmel (1992), S. 393.

⁸⁰ Die Variable p^s bezeichnet hier die subjektive Wahrscheinlichkeitseinschätzung des Akteurs hinsichtlich des Nichteintretens des möglichen Schadens.

⁸¹ Vgl. Luhmann (2000), S. 27 ff.

⁸² Vgl. Martin (2003), S. 122.

als auch willig sein, den Schaden zu verhindern. Beide Eigenschaften muss der Akteur seinem Interaktionspartner zuschreiben, um vertrauen zu können.⁸³

Der Vertrauende erwartet, dass ihm der Interaktionspartner keinen Schaden zufügen bzw. den Eintritt eines solchen nicht zulassen wird. Hierzu ist es nicht erforderlich, dass der Interaktionspartner dem Vertrauenden besonders wohlwollend gesonnen ist, sondern lediglich, dass er sich „korrekt“ bzw. „professionell“ verhält.⁸⁴ Zugeschriebenes Wohlwollen wäre der Vertrauensentstehung jedoch sicherlich nicht abträglich.⁸⁵ Laucken (2001, S. 30) spricht in diesem Zusammenhang von „Sich-bemühen-um“.⁸⁶ Darüber hinaus muss der Akteur dem Interaktionspartner die situationsspezifisch notwendige Kompetenz zuschreiben. Besitzt der Interaktionspartner nicht die zur Abwendung eines möglichen Schadens erforderlichen Fähigkeiten und Ressourcen, so wird sich keine NSE-Erwartung einstellen.⁸⁷ Zu beachten ist hierbei, dass die Kompetenz des Interaktionspartners immer im Verhältnis zum Schwierigkeitsgrad und zur Art der zu lösenden Aufgabe zu bewerten ist. Sowohl für die Zuschreibung des Bemühens als auch für die der Kompetenz gilt ferner das Erfordernis einer gewissen Konstanz. Der Vertrauende muss davon ausgehen können, dass das Bemühen über den relevanten Zeitraum durchgehalten und die Kompetenz beibehalten werden.⁸⁸

Auf die Entstehung von Bemühens- und Kompetenzzuschreibungen werde ich an späterer Stelle (Abschnitt 2.3.2.) unter Rückgriff auf attributionstheoretische Modelle detailliert eingehen. Festzuhalten bleibt, dass beide Zuschreibungen notwendige Bedingungen für die Entwicklung von Vertrauen sind.

2.2.5. Zusammenfassung in einer Definition

Die vorstehende Diskussion konstitutiver Merkmale interpersonalen Vertrauens hat Folgendes ergeben: Um sinnvoll von Vertrauen sprechen zu können, bedarf es – neben mindestens zwei Akteuren – einer Situation, die durch die Möglichkeit des Eintretens

⁸³ Die Bedeutung von Attributionen für die Vertrauensentwicklung betonen u.a. auch Weber/Malhotra/Murnighan (2004), Eberl (2003, S. 180 ff.) und Ferrin/Dirks (2003). Grundlegende Arbeiten zur Attribution von Vertrauenswürdigkeit haben Strickland (1958), Kruglanski (1970) und Linskold (1978) vorgelegt.

⁸⁴ Vgl. Martin (2003), S. 126.

⁸⁵ Vgl. Laucken (2001), S. 21.

⁸⁶ Vgl. hierzu auch Luhmann (2000, S. 41), der auf die Bedeutung der Motivationsstruktur des Interaktionspartners hinweist.

⁸⁷ Vgl. Laucken (2001), S. 20 f.

⁸⁸ Vgl. Laucken (2001), S. 23 f. und S. 36.

eines Schadens – verstanden als ein wie auch immer gearteter Nachteil – gekennzeichnet ist, und die der betroffene Akteur entweder nicht kontrollieren kann oder nicht kontrollieren will. Hinzu kommt eine vor diesem Hintergrund gegebene Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung auf Seiten des Akteurs, die sich auf auf den Interaktionspartner gerichtete Attributionen gründet.

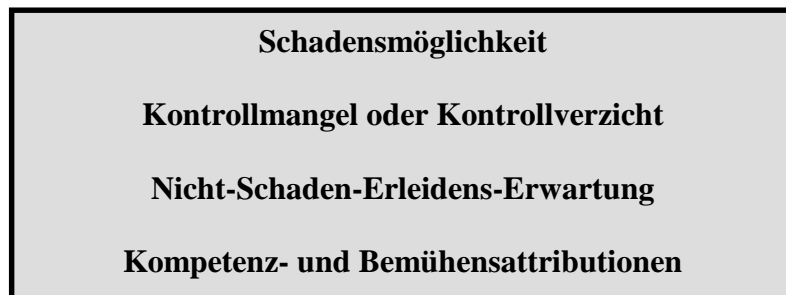


Abb.1: Konstitutive Merkmale interpersonales Vertrauens

Fasst man diese Merkmale (Schadensmöglichkeit, Kontrollmangel/Kontrollverzicht, NSE-Erwartung, Kompetenzzuschreibung, Bemühenszuschreibung, Dauerhaftigkeit von Kompetenz und Bemühen) zusammen, so kann man den Begriff des interpersonales Vertrauens folgendermaßen definieren:

Beim interpersonales Vertrauen handelt es sich um die subjektive Gewissheit eines Akteurs in einer objektiv gefahrvollen Situation, die er selbst nicht kontrollieren kann bzw. will, keinen Schaden zu erleiden, wobei sich die Gewissheit auf die dem Interaktionspartner für den relevanten Zeitraum zugeschriebene Kompetenz sowie auf von ihm dauerhaft erwartete, auf die Abwendung des möglichen Schadens gerichtete Bemühenshandlungen gründet.

Im folgenden Abschnitt werde ich – auf diese Definition aufbauend – ein Modell entwickeln, das Vertrauen als komplexes, emergentes Phänomen abbildet. Im Mittelpunkt meiner Ausführungen stehen dabei attributionstheoretische Überlegungen.

2.3. Die Entstehung interpersonales Vertrauens aus attributions-theoretischer Perspektive

Zu einer Vertrauensbeziehung gehören die beiden Interaktionspartner, Vertrauensgeber („trustor“) und Vertrauensnehmer („trustee“). Für das Ausmaß des Vertrauens sind folglich sowohl die Vertrauenswürdigkeit des Vertrauensnehmers als auch die Vertrauens-

neigung des Vertrauensgebers relevant. Neben den Spezifika der konkreten Interaktionssituation sind darüber hinaus soziale Rahmenbedingungen von Bedeutung, denn Interaktionen finden immer in einem bestimmten sozialen Kontext statt.⁸⁹

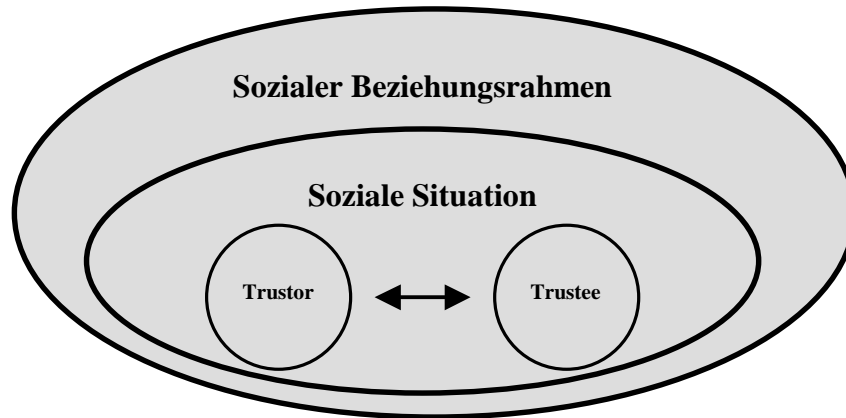


Abb. 2: Einflussfaktoren der Vertrauensentwicklung

Im Folgenden werde ich auf diese vier Einflussbereiche näher eingehen. Ich beginne meine Ausführungen mit der Unterscheidung zweier Situationstypen (Abschnitt 2.3.1.), stelle anschließend ausführliche Überlegungen hinsichtlich der Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit auf ein potentiell Vertrauensobjekt an (Abschnitt 2.3.2.), und beschäftige mich schließlich mit den Auswirkungen einer unterschiedlich ausgeprägten Vertrauensneigung auf Seiten des Vertrauenden (Abschnitt 2.3.3.). Die Einflüsse sozialer Rahmenbedingungen werde ich hier aus Platzgründen nicht in allgemeiner Form darstellen. Stattdessen beschränke ich mich auf die Diskussion der Auswirkungen zentraler Gruppenvariablen auf die Vertrauensentwicklung. Diese erfolgt jedoch erst im Abschnitt 4.1.

2.3.1. Soziale Situation

Vertrauensrelevante Situationen sind – wie ich bereits ausgeführt habe – gekennzeichnet durch die Möglichkeit des Eintretens eines Schadens sowie durch einen Mangel an Kontrolle auf Seiten des betroffenen Akteurs. Man kann Situationen, die diese Bedingungen erfüllen, nun nach verschiedenen Kriterien systematisieren. Mögliche Unterscheidungskriterien wären beispielsweise die Art, das Ausmaß oder die Eintrittswahrscheinlichkeit des drohenden Schadens. Für die Untersuchung interpersonalen Vertrauens sind insbesondere solche Situationen relevant, in denen mindestens ein Interakti-

⁸⁹ Vgl. Martin/Drees (1999), S. 72.

onspartner einen Einfluss auf den Eintritt des möglichen Schadens hat. Dies ist immer dann der Fall, wenn Individuen miteinander interagieren und hinsichtlich ihrer individuellen Bedürfnisbefriedigung voneinander abhängen. Ich möchte im Folgenden lediglich eine grobe Unterscheidung zweier Situationstypen vornehmen und zwischen Wahl- und Leistungssituationen differenzieren.⁹⁰

Unter einer *Wahlsituation* verstehe ich eine Situation, in der ein Akteur zwischen mindestens zwei Handlungsalternativen wählen kann. Hierzu zähle ich auch die Möglichkeit, eine bestimmte Handlung auszuführen oder zu unterlassen.⁹¹ Wahlsituationen können darüber hinaus dahingehend unterschieden werden, ob die Wahl frei getroffen werden kann oder unter Zwang vollzogen wird, und damit keine echte Wahl mehr ist.⁹² Bei reinen Wahlsituationen sind für den Vollzug der gewählten Handlungsalternative keine besonderen Fähigkeiten nötig. Die Entscheidung ergibt sich aus den handlungsleitenden Motiven des wählenden Akteurs. In solchen Situationen könnte ein Akteur einen drohenden Schaden prinzipiell schon durch die Wahl einer zielführenden Handlungsalternative abwenden. Erforderlich ist lediglich, dass der Akteur die Handlungsfolgen jeder Alternative kennt und sich über die Bedeutung seiner Wahlentscheidung bewusst ist.⁹³

Demgegenüber sind *Leistungssituationen* dadurch gekennzeichnet, dass ein Akteur eine Aufgabe eines bestimmten Schwierigkeitsgrades zu lösen hat, um einen drohenden Schaden abzuwenden.⁹⁴ Der Schwierigkeitsgrad ergibt sich grundsätzlich aus der Kombination von Komplexität und Umfang der Aufgabe sowie der zur Verfügung stehenden „Bearbeitungszeit“. Zu beachten ist ferner, dass es bei bestimmten Aufgaben zu Lerneffekten kommen kann, während andere Probleme immer wieder eine neue Herausforderung darstellen.⁹⁵ Um einen möglichen Schaden abzuwenden, genügt in Leistungssituationen folglich nicht allein der Wille eines Akteurs. Letzterer muss zudem über die zur Bewältigung der Aufgabe erforderlichen Ressourcen verfügen.

Festzuhalten bleibt, dass zur Bildung einer Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung auf Seiten eines Akteurs je nach Situationstyp unterschiedliche Anforderungen an einen potentiellen „Schadensverhinderer“ zu stellen sind. Entscheidend ist letztlich jedoch nicht, dass eine potentielle Vertrauenspersonen diesen Anforderungen „objektiv“ ge-

⁹⁰ Vgl. Seewi (1995), S. 75 f. und S. 124 ff.

⁹¹ Vgl. Seewi (1995), S. 75.

⁹² Vgl. Seewi (1995), S. 125 ff.

⁹³ Vgl. Seewi (1995), S. 75.

⁹⁴ Vgl. Seewi (1995), S. 75.

⁹⁵ Vgl. Seewi (1995), S. 127 f.

nügt, sondern dass ihr von Seiten des betroffenen Akteurs Vertrauenswürdigkeit zugeschrieben wird. Mit der Attribution von Vertrauenswürdigkeit befasst sich der folgende Abschnitt.

2.3.2. Vertrauenswürdigkeit

Menschen vertrauen Personen, die sie für vertrauenswürdig halten.⁹⁶ Entscheidend für das Auftreten von Vertrauen ist also die Frage, unter welchen Voraussetzungen Akteure ihren Interaktionspartnern Vertrauenswürdigkeit zuschreiben. Mit Zuschreibungen beschäftigt sich die Attributionstheorie.⁹⁷ Als Begründer der Attributionstheorie gilt Fritz Heider⁹⁸. Weitere einflussreiche Arbeiten wurden von Julian B. Rotter⁹⁹, Edward E. Jones und Keith E. Davis¹⁰⁰, Harold H. Kelley¹⁰¹ sowie Bernard Weiner¹⁰² vorgelegt. Diese Arbeiten beschäftigen sich zwar schwerpunktmäßig mit Kausalattributionen, d.h. mit der Erklärung der Ursachen bereits eingetretener Ereignisse und schon vollzogener Handlungen, einige grundsätzliche Überlegungen lassen sich jedoch auch auf vertrauensrelevante Attributionen übertragen. Wie bereits in der Diskussion konstitutiver Vertrauensmerkmale ausgeführt, ergibt sich die Vertrauenswürdigkeit eines Interakteurs nach meiner Auffassung aus der Kombination von Kompetenz- und Bemühenszuschreibungen. Nur wenn der Interaktionspartner einen möglichen Schaden sowohl abwenden kann als auch abwenden will, kann ihm Vertrauen entgegengebracht werden. Im Folgenden möchte ich beide Attributionen genauer untersuchen.

⁹⁶ Vgl. zur Vertrauenswürdigkeit Hardin (2002b), S. 28 ff. und Sztompka (1999), S. 69 ff.

⁹⁷ Vgl. zum Überblick Weary/Stanley/Harvey (1989), Meyer/Försterling (1993), Seewi (1995), Försterling (2001), Fincham/Hewstone (2002).

⁹⁸ Vgl. Heider (1977).

⁹⁹ Vgl. Rotter (1954), Rotter (1966).

¹⁰⁰ Vgl. Jones/Davis (1965), Jones/McGilles (1976).

¹⁰¹ Vgl. Kelley (1967), Kelley (1972a), Kelley (1972b), Kelley (1973), Kelley et al. (1983).

¹⁰² Vgl. Weiner et al. (1972).

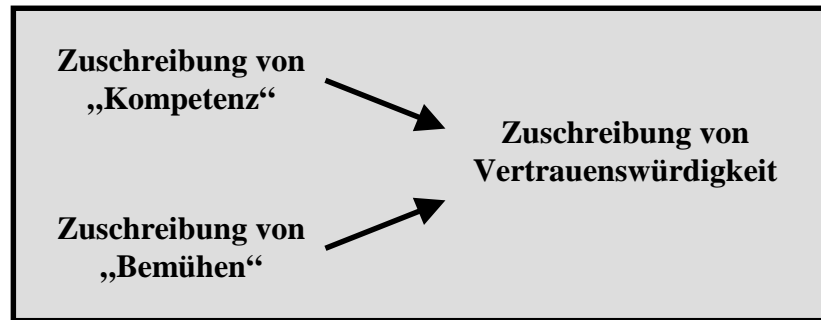


Abb. 3: Attribution von Vertrauenswürdigkeit

2.3.2.1. Kompetenzattributionen

Die Kompetenz eines Interaktionspartners muss immer in Relation zum Schwierigkeitsgrad der Aufgabe beurteilt werden. Ein Akteur wird seinem Interaktionspartner nur dann vertrauen, wenn er diesem die Fähigkeit zuschreibt, den in der konkreten Situation drohenden Schaden zu verhindern.¹⁰³

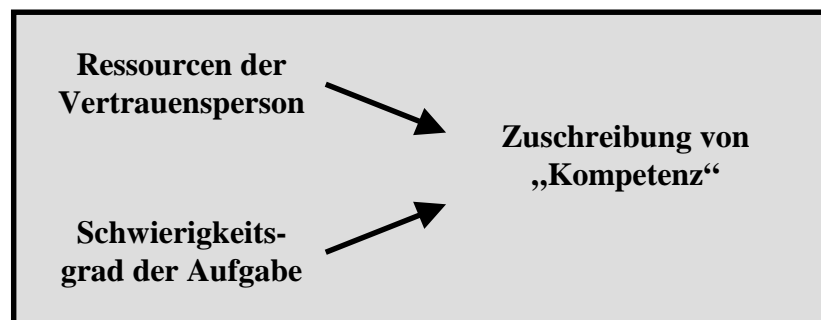


Abb. 4: Attribution von Kompetenz

Zur Abwendung eines möglichen Schadens kann der Interaktionspartner prinzipiell alle *Ressourcen* verwenden, über die er verfügt. In Anlehnung an Etzrodt (2001, S. 154 ff.) werde ich zwischen den Ressourcen „Sachkapital“, „Humankapital“, „Sozialkapital“ und „Zeit“ unterscheiden. Das *Sachkapital* umfasst das gesamte materielle und immaterielle Vermögen eines Akteurs.¹⁰⁴ Zum *Humankapital* zählen alle personengebundenen Ressourcen, die ein Akteur unabhängig von anderen Akteuren besitzt. Der Erwerb dieser Ressourcen kann nicht delegiert werden, und sie können ohne Aufwand an anderen Ressourcen – insbesondere Zeit – nicht an andere Akteure weitergegeben werden.¹⁰⁵

¹⁰³ Vgl. Friedrich (2003), S. 134.

¹⁰⁴ Vgl. Etzrodt (2001), S. 155.

¹⁰⁵ Vgl. Bourdieu (1983), S. 185 ff.

Zum Humankapital zählen unter anderem das gesamte Wissen¹⁰⁶, alle Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie die Gesundheit und körperliche Leistungsfähigkeit eines Akteurs.¹⁰⁷ Das *Sozialkapital* beinhaltet alle Ressourcen, die ein Akteur in Verbindung zu anderen Akteuren besitzt. Hierunter fallen insbesondere Macht und Einfluss, also die Möglichkeit, den eigenen Willen – notfalls auch gegen Widerstände – durchzusetzen.¹⁰⁸ Da jede dieser drei Kapitalarten in der Regel erarbeitet werden muss, ist die Ressource Zeit als vierter Ressourcentyp zu berücksichtigen.¹⁰⁹

Sachkapital	Humankapital	Sozialkapital	Zeit
--------------------	---------------------	----------------------	-------------

Abb. 5: Ressourcentypen

Der *Schwierigkeitsgrad* der zu lösenden Aufgabe – hier die Abwendung des drohenden Schadens – ergibt sich aus der konkreten Situation. Als Faktoren, die den Schwierigkeitsgrad einer Aufgabe bestimmen, sind grundsätzlich ihre Komplexität und ihr Umfang sowie die zur Verfügung stehende Bearbeitungszeit – hier die Zeit bis zum Eintritt des möglichen Schadens – anzusehen.

Aufgabenkomplexität	Aufgabenumfang	Bearbeitungszeit
----------------------------	-----------------------	-------------------------

Abb. 6: Determinanten des Schwierigkeitsgrades einer Aufgabe

Ein Akteur wird also nur dann vertrauen, wenn er seinem Interaktionspartner die zur Lösung der Aufgabe erforderlichen Ressourcen zuschreibt. Es stellt sich nun die Frage, unter welchen Voraussetzungen ein Akteur einem spezifischen Interaktionspartner die Abwendung eines konkreten Schadens zutrauen wird. Vermutlich wird sich der attribuierende Akteur auf Informationen aus der Vergangenheit – auf Erfahrungen – stützen.

¹⁰⁶ Hierunter fallen alle fachlichen, methodischen, personalen und sozialen Kompetenzen.

¹⁰⁷ Vgl. Etzrodt (2001), S. 155.

¹⁰⁸ Vgl. Etzrodt (2001), S. 156. Diese Definition von Sozialkapital unterscheidet sich inhaltlich gravierend von anderen üblichen Begriffsbestimmungen, z.B. bei Sauerland (1998).

¹⁰⁹ Vgl. Etzrodt (2001), S. 157.

Für eine systematische Analyse solcher Informationen bietet sich die Orientierung an Kelleys Kovarianzprinzip¹¹⁰ an.

Kelley unterscheidet zwischen Konsistenz-, Distinktheits- und Konsensusinformationen.¹¹¹ *Konsistenzinformationen* geben Aufschluss darüber, ob ein Akteur in der Vergangenheit zu verschiedenen Zeitpunkten und unter wechselnden Umständen bereits ähnliche Aufgaben mit gleichem Schwierigkeitsgrad gelöst hat. Wenn Berta während Antons Urlaubsreisen in den vergangenen zehn Jahren dessen Blumen versorgt hat, und dabei trotz unterschiedlichster Witterungsbedingungen bislang keine Probleme aufgetaucht sind, so ist die Konsistenz hoch. Anton wird Berta folglich auch im elften Jahr seine Blumen anvertrauen können. *Distinktheitsinformationen* betreffen die Frage, ob der Akteur in der Vergangenheit in der Lage war, Aufgaben anderer Schwierigkeitsgrade zu lösen. Wenn Berta in den vergangenen Jahren immer zuverlässig Antons Kinder gehütet hat, dessen Blumen während seiner Urlaubsreisen trotz Bertas intensiver Bemühungen jedoch immer eingegangen sind, so ist die Distinktheit hoch. Offenbar verfügt Berta zwar über die zum Kinderhüten erforderliche Kompetenz, für die Blumenpflege ist sie jedoch nicht zu gebrauchen. Anton wird Berta folglich auch in Zukunft seine Kinder anvertrauen können, die Pflege der Blumen sollte er jedoch anderweitig vergeben. *Konsensusinformationen* geben Aufschluss darüber, ob andere Akteure in der Lage waren, eine bestimmte Aufgabe zu bewältigen. Der Konsensus ist hoch, wenn Anton die Pflege seiner Blumen in den vergangenen Jahren verschiedenen Personen mit unterschiedlicher Ressourcenausstattung (z.B. Berta, Carla, Dora und Eva) übertragen hat, und alle das Eingehen der Pflanzen verhindert haben. Betrachtet man die drei Informationstypen als dichotome Variablen (hoch/niedrig), so lassen sich acht Attributionsmuster unterscheiden, die unterschiedliche Auswirkungen auf die Kompetenzzuschreibung haben.¹¹²

¹¹⁰ Vgl. Kelley (1967), Kelley (1973).

¹¹¹ Vgl. Kelley (1967), S. 197.

¹¹² Vgl. als attributionstheoretische Grundlage das Logik-Modell von Jaspars (1983).

Attributions- muster	Konsensus	Distinktheit	Konsistenz	Attribution
1	hoch	hoch	niedrig	Aufgabe & Umstände
2	hoch	hoch	hoch	Aufgabe
3	niedrig	hoch	niedrig	Aufgabe & Akteur & Umstände
4	niedrig	hoch	hoch	Aufgabe & Akteur
5	niedrig	niedrig	niedrig	Akteur & Umstände
6	niedrig	niedrig	hoch	Akteur
7	hoch	niedrig	niedrig	Umstände
8	hoch	niedrig	hoch	???

Abb. 7: Attributionsmuster

Sind Konsensus und Distinktheit hoch und Konsistenz niedrig (Muster 1), so liegt eine Attribution auf die Kombination aus Aufgabe und Umständen nahe. Ein Akteur wird in diesem Fall eine spezifische Aufgabe nicht unter allen Umständen bewältigen können. Es besteht die Gefahr, dass der Schaden unter bestimmten Umständen eintritt. Sind sowohl Konsensus als auch Distinktheit und Konsistenz hoch (Muster 2), so liegt eine besonders anspruchsvolle Aufgabe vor, an der alle Akteure regelmäßig scheitern. Folglich wird auch der Interaktionspartner den Schaden nicht verhindern können. Bei niedrigem Konsensus, hoher Distinktheit und niedriger Konsistenz (Muster 3) kann nur ein bestimmter Akteur den spezifischen Schaden unter ganz bestimmten Umständen verhindern. Ist niedriger Konsensus bei hoher Distinktheit und hoher Konsistenz gegeben (Muster 4), so kann ein bestimmter Akteur einen spezifischen Schaden in der Regel abwenden. Fallen Konsensus, Distinktheit und Konsistenz niedrig aus (Muster 5), so kann ein bestimmter Akteur verschiedene Aufgaben bewältigen; allerdings nur unter bestimmten Umständen. Bei niedrigem Konsensus, niedriger Distinktheit und hoher Konsistenz (Muster 6), handelt es sich um einen besonders kompetenten Akteur, der in der Lage ist, Aufgaben verschiedener Schwierigkeitsgrade auch unter widrigen Umständen zu bewältigen. Ist der Konsensus hoch und sowohl Distinktheit als auch Konsistenz niedrig (Muster 7), so ist es unter bestimmten Umständen unerheblich, welcher Interaktionspartner gewählt wird. Der Schaden tritt dann unabhängig von dessen Kom-

petenz ein. Bei hohem Konsensus, niedriger Distinktheit und hoher Konsistenz (Muster 8) ist rein logisch keine eindeutige Attribution möglich.

Die Konsensusinformationen sind nur relevant, wenn verschiedene Interaktionspartner als potentielle Vertrauenspersonen in Frage kommen. Distinktheitsinformationen sind demgegenüber interessant, wenn die Vertrauenswürdigkeit eines spezifischen Interaktionspartners für verschiedene Vertrauenssituationen betrachtet wird. Soll lediglich die Kompetenz eines bestimmten Interaktionspartners hinsichtlich der Bewältigung einer spezifischen Aufgabe eingeschätzt werden, so sind allein die Konsistenzinformationen von Bedeutung. Ob andere Akteure den drohenden Schaden verhindern können, oder ob die potentielle Vertrauensperson andere Probleme lösen kann, spielt in der konkreten Situation keine Rolle. Entscheidend ist, dass die potentielle Vertrauensperson in der Lage ist, den Eintritt des spezifischen Schadens zu verhindern. Interessant ist ferner die Frage, welche Attributionen getätigt werden, wenn bestimmte Informationen nicht vorliegen. Im Rahmen dieser Arbeit kann ich auf diese Problematik jedoch nicht näher eingehen.¹¹³ Stattdessen möchte ich mich im folgenden Abschnitt den Bemühensattributionen zuwenden.

2.3.2.2. Bemühensattributionen

Neben den Kompetenzattributionen sind für die Entstehung von Vertrauen auch Bemühensattributionen erforderlich, denn es genügt zur Abwendung eines möglichen Schadens nicht, dass ein Akteur über bestimmte Ressourcen verfügt, er muss letztere auch zur Schadensabwehr einsetzen. Fraglich ist nun, unter welchen Voraussetzungen er dies tun wird. Mit den Motiven menschlichen Verhaltens beschäftigen sich sozialwissenschaftliche Handlungstheorien.¹¹⁴ Etzrodt (2001) hat die einflussreichsten ökonomischen (Mikroökonomik/Rational-Choice-Theorie, Spieltheorie, Tauschtheorien) und soziologischen (Phänomenologische Soziologie, Symbolischer Interaktionismus, Strukturell-funktionale Theorie) Handlungstheorien hinsichtlich ihrer Gemeinsamkeiten und Unterschiede analysiert und einen Entwurf einer allgemeinen Handlungstheorie vorgelegt. Sein Modell berücksichtigt neben dem Eigeninteresse der Individuen, moralische, altruistische und normative Handlungsorientierungen sowie habituelles und affektuelles Verhalten.¹¹⁵ In Anlehnung an diese Handlungstypen werde ich im Folgenden vier Be-

¹¹³ Einige diesbezügliche Überlegungen finden sich bei Seewi (1995), S. 134 ff.

¹¹⁴ Vgl. zum Überblick Etzrodt (2003), Münch (2003).

¹¹⁵ Vgl. Etzrodt (2001), S. 125 ff.

mühensmodi¹¹⁶ (eigennutzmotiviertes, wertmotiviertes, altruistisch motiviertes und sanktionsmotiviertes Bemühen) unterscheiden. Die Spezialfälle des habituellen¹¹⁷ und des affektuellen¹¹⁸ Verhaltens könnten zwar prinzipiell auch als Grundlage für Bemühensattributionen dienen, sie sind jedoch für die weitere Analyse ohne Belang.

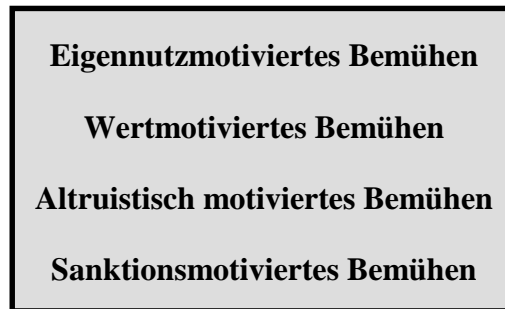


Abb. 8: Bemühensmodi

Ein Akteur kann einem Interaktionspartner prinzipiell auch dann vertrauen, wenn er diesem rein *eigennutzorientierte Motive* unterstellt. Dies ist immer dann der Fall, wenn die Interessen der beiden Akteure entweder identisch oder komplementär sind. Ein Autofahrer kann beispielsweise unter normalen Umständen schon deshalb darauf vertrauen, dass der Gegenverkehr sich bemühen wird, auf seiner Seite der Fahrbahn zu bleiben, weil jeder „Geisterfahrer“ sein eigenes Leben riskiert. Ebenso kann ein Fluggast im Normalfall darauf vertrauen, dass der Pilot schon aus eigenem Interesse versuchen wird, einen Absturz zu verhindern.

Bei der Zuschreibung *wertmotivierten Bemühens* geht der Akteur davon aus, dass er seinem Interaktionspartner vertrauen kann, weil letzterer sich bei seinem Verhalten an moralischen Prinzipien orientiert. Wenn Anton davon ausgehen kann, dass Berta ihn schon aus eigenem Antrieb weder belügen noch betrügen wird, weil sie ihr Handeln an Werten wie „Ehrlichkeit“ und „Ehrenhaftigkeit“ ausrichtet, und bei Missachtung dieser Prinzipien von ihrem schlechten Gewissen (negativer Einfluss auf Bertas Nutzenfunktio-

¹¹⁶ Vgl. hierzu auch die ähnliche Typologie bei Laucken (2001), S. 34 f.

¹¹⁷ Hier zieht der Akteur nur eine sinnvolle Handlungsalternative in Betracht; eine Entscheidung im engeren Sinne findet nicht statt. Vgl. Etzrodt (2001), S. 142 f. und S. 173 f.

¹¹⁸ Auch hier findet keine echte Entscheidung statt. Es wird die erstbeste Alternative gewählt. Vgl. Etzrodt (2001), S. 163 ff.

on¹¹⁹) geplagt würde, so wird er ihr vertrauensvoll die Abrechnung ihrer gemeinsamen Urlaubskasse übertragen können.

Altruistisch motiviertes Bemühen wird unterstellt, wenn ein Akteur davon ausgeht, dass sein Interaktionspartner ihm persönlich wohlgesonnen ist. Dies ist der Fall, wenn der Nutzen des Interaktionspartners in positiver Form in die Nutzenfunktion des Akteurs eingeht.¹²⁰ Ein solcher Zusammenhang ist beispielsweise anzunehmen, wenn zwei Akteure freundschaftlich verbunden sind oder einander lieben. Wenn Berta ihren Anton liebt, so kann Anton davon ausgehen, dass Berta ihm treu ist, einfach *weil* sie ihn liebt.

Sanktionsmotiviertes Bemühen ist anzunehmen, wenn bei Abweichung von einer Verhaltensnorm negative bzw. bei Einhaltung einer solchen Norm positive Sanktionen zu erwarten sind, die einen Einfluss auf die Nutzenfunktion des Akteurs haben. Damit solche Sanktionierungen möglich sind, muss zum einen eine entsprechende, sozial akzeptierte Norm vorliegen, und zum anderen muss die sanktionswürdige Verhaltensweise einem konkreten Akteur zurechenbar sein.¹²¹ Droht Anton bei einer unfairen Verhaltensweise gegenüber einem anderen Gruppenmitglied der Ausschluss aus der Gruppe, so wird Berta faires Verhalten von Seiten Antons erwarten können, wenn unfaires Verhalten sichtbar und Anton zurechenbar wäre, und gleichzeitig die Mitgliedschaft in der Gruppe für Anton einen großen Nutzen darstellt.

Um eine Bemühensattribution tätigen zu können, kommt es nun darauf, welche Handlungsmotive ein Akteur seinem Interaktionspartner in der konkreten Vertrauenssituation unterstellt und ob ein Verhalten, dass sich an diesen Motiven orientiert, den Eintritt des drohenden Schadens abwenden kann. Grundsätzlich gilt, dass Bemühen zugeschrieben wird, wenn ausschließlich bemühensförderliche Motive vorliegen. Wenn Anton mit Berta befreundet ist, er durch eine schadensverhindernde Verhaltensweise einen persönlichen Nutzen erzielen kann und ihm bei der Wahl einer alternativen Verhaltensweise negative Sanktionen und ein schlechtes Gewissen drohen, so wird Berta ihm Bemühen zuschreiben. Liegen demgegenüber ausschließlich bemühenshinderliche Motive (z.B. konkurrierende Interessen und persönliche Antipathie) vor, so wird kein Bemühen zugeschrieben. Interessant wird es, wenn sowohl bemühenshinderliche als auch bemühensförderliche Motive vorliegen. In diesem Fall wird nur dann Bemühen zugeschrieben, wenn die förderlichen stärker als die hinderlichen Motive sind.

¹¹⁹ Vgl. Etzrodt (2001), S. 144 f.

¹²⁰ Vgl. Etzrodt (2001), S. 166 f.

¹²¹ Vgl. Etzrodt (2001), S. 143 f.

Um zu einer Einschätzung hinsichtlich der Stärke der einzelnen Motive zu gelangen, muss sich der Akteur wiederum auf in der Vergangenheit gewonnene Erfahrungen stützen. Eine grobe Orientierung bieten in diesem Zusammenhang die von Kelley (1972a) beschriebenen Prinzipien, das Abwertungs- und das Aufwertungsprinzip. Das *Abwertungsprinzip* besagt, dass der Einfluss eines gegebenen plausiblen Handlungsmotivs abgewertet wird, wenn gleichzeitig andere plausible Motive als Erklärung für ein Verhalten zur Verfügung stehen.¹²² Engagiert sich beispielsweise das von Anton geführte Unternehmen im Umweltschutz, so lässt dies zunächst darauf schließen, dass umweltschädigendes Verhalten den Wertvorstellungen Antons widerspricht, der Schutz der Umwelt für Anton also einen eigenständigen Wert darstellt. Verdeutlicht sich der Betrachter jedoch, dass Anton bei Missachtung von Umweltstandards negative staatliche Sanktionen drohen, und dass Anton nach erfolgter Zertifizierung mit einem Umweltsiegel werben kann, wovon er sich Umsatzsteigerungen – eine positive Sanktionierung durch die Konsumenten – verspricht, so wird das moralische Motiv zu Gunsten der sanktionsorientierten Motive abgewertet.

Demgegenüber besagt das *Aufwertungsprinzip*, dass das bemühensförderliche Motiv aufgewertet wird, wenn sowohl ein bemühenshinderliches als auch ein bemühensförderliches Motiv vorliegen.¹²³ Lässt Anton beispielsweise auch in der Auslandsniederlassung seines Unternehmens teure Abgasfilter installieren, obwohl dort keine staatlichen Sanktionen drohen und auf dem Markt durch Zertifizierung keine Wettbewerbsvorteile zu erzielen sind, so wird das moralische Motiv aufgewertet. Offenbar stellt der Umweltschutz für Anton einen sehr großen Wert dar, denn er nimmt im Interesse der Umwelt große Nutzeneinbußen in Form von Aufwendungen für die Filter in Kauf.

Festzuhalten bleibt, dass Vertrauen wahrscheinlich ist, wenn ausschließlich bemühensförderliche Motive zugeschrieben werden. Liegen ausnahmslos bemühenshinderliche Motive vor, so wird keine Bemühensattribution getätigt. Vertrauen ist dann nicht möglich. In vielen Vertrauenssituationen sind jedoch sowohl bemühensförderliche als auch bemühenshinderliche Motive wirksam. Unter diesen Bedingungen kann Vertrauen nur auftreten, wenn die zugeschriebenen bemühensförderlichen Motive stärker sind als die bemühenshinderlichen Motive. Vertrauen ist am wahrscheinlichsten, wenn ein Akteur seinem Interaktionspartner starke altruistische Motive zuschreibt. Dies ist beispielweise bei Freunden oder Liebenden der Fall. Wenn Bertas Wohlergehen in die Nutzenfunktion

¹²² Vgl. Kelley (1972a), S. 8 ff.

¹²³ Vgl. Kelley (1972a), S. 12 f.

Antons eingeht, wird sich dieser besonders anstrengen, um Schaden von Berta abzuwenden. Die Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung reicht zwar aus, um ein Vertrauensverhältnis zu begründen, zu dessen Vertiefung muss die Beziehung jedoch von wechselseitigem Wohlwollen getragen werden.

Nach der intensiven Auseinandersetzung mit der Vertrauenswürdigkeit einer potentiellen Vertrauensperson möchte ich mich nun der Vertrauensneigung des Vertrauenden widmen.

2.3.3. Vertrauensneigung

Mayer, Davis und Schoorman (1995) berücksichtigen in ihrem vielzitierten Vertrauensmodell neben der Vertrauenswürdigkeit der potentiellen Vertrauensperson¹²⁴ auch die Vertrauensneigung des Vertrauenden („propensity to trust“).¹²⁵ Sie konzipieren die individuelle Vertrauensneigung – wie Erikson und Rotter – als eine stabile Persönlichkeitseigenschaft. Unabhängig von den Spezifika einer konkreten Vertrauenssituation und den Charakteristika potentieller Vertrauenspersonen unterscheiden sich Akteure nach dieser Auffassung hinsichtlich ihrer individuellen Neigung, Vertrauen gegenüber anderen Personen zu entwickeln.¹²⁶

Versteht man interpersonales Vertrauen als eine Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung, die sich auf Kompetenz- und Bemühenszuschreibungen gründet, so liegt es nahe, nicht einen direkten Einfluss der Vertrauensneigung auf die Vertrauensentwicklung zu unterstellen, sondern eine indirekte Wirkung über den Umweg der Attribution von Kompetenz und Bemühen anzunehmen. Ein Akteur mit einer starken Vertrauensneigung müsste nach diesem Verständnis seinen Interaktionspartnern *ceteris paribus* eher Kompetenz und Bemühen zuschreiben als ein Akteur mit einer schwachen individuellen Vertrauensneigung. Eine Brücke zwischen der Persönlichkeitsstruktur eines Individuums und dessen Tendenz, Kompetenzattributionen zu tätigen, ließe sich möglicherweise mit Hilfe des Konzepts der Kontrollüberzeugung schlagen.¹²⁷ Die Kontrollüberzeugung dürfte sich dann allerdings nicht – wie bei Rotter – auf die eigene Person beschränken, sondern müsste genereller Natur sein. Akteure mit einer hohen Kontrollüberzeugung

¹²⁴ Die Vertrauenswürdigkeit setzt sich bei Mayer/Davis/Schoorman aus den drei Elementen „ability“, „benevolence“ und „integrity“ zusammen.

¹²⁵ Vgl. Mayer/Davis/Schoorman (1995), S. 714 ff.

¹²⁶ Vgl. hierzu auch Hardin (2002), S. 113 ff.; Hardin (2001), S. 309 ff.; Sztompka (1999), S. 97 ff.

¹²⁷ Vgl. Rotter (1966).

würden dann sowohl sich selbst (Selbstvertrauen) als auch ihren Interaktionspartnern (interpersonales Vertrauen) tendenziell eher zutrauen, einen drohenden Schaden abzuwenden, als Akteure mit geringer Kontrollüberzeugung. Die Verknüpfung zwischen Persönlichkeitsstruktur und Bemühensattributionen ist über das Konzept des Menschenbildes bzw. die implizite Handlungstheorie eines Akteurs möglich. Hält letzterer seine Mitmenschen für Opportunisten, so wird er ihnen keine altruistischen oder moralischen Motive zuschreiben.

Über diese knappen Bemerkungen hinaus kann ich mich im Rahmen dieser Arbeit leider nicht mit dem Zusammenhang zwischen individueller Vertrauensneigung und Vertrauensentstehung auseinandersetzen. Festhalten möchte ich lediglich, dass es mir vor dem Hintergrund der gewählten attributionstheoretischen Perspektive plausibel erscheint, einen indirekten Wirkungszusammenhang zwischen der Persönlichkeitsstruktur eines Akteurs und der Entwicklung von Vertrauen anzunehmen, der über die Attribution von Kompetenz und Bemühen führt.

2.3.4. Zusammenfassung

Aufbauend auf meiner Definition interpersonalen Vertrauens habe ich dargelegt, welche Faktoren die Vertrauensentwicklung beeinflussen. Zu diesen Faktoren zählen soziale Rahmenbedingungen, Spezifika der konkreten Interaktionssituation, die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit des Vertrauensnehmers und die Vertrauensneigung des Vertrauensgebers.

Zu unterscheiden sind zwei Situationstypen, Wahlsituation und Leistungssituation, die unterschiedliche Anforderungen an einen potentiellen Schadensverhinderer stellen. Zur Bildung einer Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung ist es jedoch nicht entscheidend, ob ein Akteur diesen Anforderungen objektiv genügt, sondern ob ihm von Seiten seines Interaktionspartners Vertrauenswürdigkeit zugeschrieben wird. Die Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit ergibt sich aus der Kombination von Kompetenzattributionen und Bemühensattributionen. Kompetenz schreibt ein Akteur seinem Interaktionspartner zu, wenn er davon ausgeht, dass letzterer über die zur Abwendung des drohenden Schadens erforderlichen Ressourcen (Sachkapital, Humankapital, Sozialkapital, Zeit) verfügt. Diese sind jeweils in Relation zum Schwierigkeitsgrad des zu lösenden Problems (Aufgabenkomplexität, Aufgabenumfang, Bearbeitungszeit) zu bewerten. Zur Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit eines Interaktionspartners kann sich ein Akteur in der Regel

auf Informationen aus der Vergangenheit stützen. Durch eine systematische Analyse von Konsistenz-, Distinktheits- und Konsensusinformationen lassen sich Aussagen hinsichtlich der Kompetenz verschiedener Interaktionspartner, unterschiedliche Aufgaben unter wechselnden Bedingungen zu lösen, treffen.

Neben Kompetenzattributionen sind für die Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit auch Bemühensattributionen erforderlich, denn es genügt zur Abwendung eines drohenden Schadens nicht, dass ein Akteur den Schaden verhindern *kann*, er muss den Schaden auch verhindern *wollen*. Das Bemühen um die Abwendung des drohenden Schadens kann sich aus verschiedenen Motiven speisen. Unter Bezugnahme auf einschlägige sozialwissenschaftliche Handlungstheorien habe ich zwischen eigennutzmotiviertem, wertmotiviertem, altruistisch motiviertem und sanktionsmotiviertem Bemühen unterschieden. Vertrauen ist wahrscheinlich, wenn ausschließlich bemühensförderliche Motive attribuiert werden. Liegen ausnahmslos bemühenshinderliche Motive vor, ist Vertrauen nicht möglich. Werden sowohl bemühensförderliche als auch bemühenshinderliche Motive attribuiert, ist Vertrauen nur zu erwarten, wenn die zugeschriebenen bemühensförderlichen Motive stärker als die bemühenshinderlichen Motive eingeschätzt werden.

Einen Einfluss auf die Vertrauensentwicklung haben ferner soziale Rahmenbedingungen, auf die ich aber erst im Abschnitt 4.1. näher eingehen werde, sowie die individuelle Vertrauensneigung des Vertrauensgebers. Menschen unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Neigung anderen Personen Vertrauen entgegenzubringen. Was genau unter einer solchen Neigung zu verstehen ist und wie sie auf die Vertrauensentwicklung wirkt, kann ich im Rahmen dieser Arbeit jedoch nicht abschließend klären. Aus attributionstheoretischer Perspektive bietet es sich allerdings an, keinen direkten Wirkungszusammenhang zwischen der Persönlichkeitsstruktur eines Akteurs und der Vertrauensentwicklung zu unterstellen, sondern von einer indirekten Wirkung über die Attribution von Kompetenz und Bemühen auszugehen.

Im Abschnitt 4 werde ich die zum Vertrauensphänomen gewonnenen Erkenntnisse problemorientiert anwenden. Gegenstand meiner Analyse wird die Bedeutung von Vertrauen für die Teamentwicklung sein. Hierzu ist jedoch zunächst zu klären, was unter Teamentwicklung zu verstehen ist und auf welche Weise Teamentwicklungsprozesse idealtypisch ablaufen. Mit diesen Fragen beschäftigt sich der folgende Abschnitt.

3. Teamentwicklung

Gruppen- bzw. Teamarbeit ist in vielen Lebensbereichen eine Selbstverständlichkeit. Schüler und Studenten bilden Lerngruppen, Mannschaftssportler beschwören den Teamgeist, Spezialisten unterschiedlichster Disziplinen finden sich in Projektteams zusammen. Damit die Prozessgewinne der Gruppenarbeit die unvermeidlichen Prozessverluste überwiegen, ist in Regel auch Arbeit *am* Team erforderlich. Insofern erscheint die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Problemen der Teamentwicklung lohnenswert. Im Rahmen dieser Arbeit möchte ich die Bedeutung von Vertrauen für die Entwicklung sozialer Gruppen untersuchen. Hierzu werde ich im Folgenden zunächst die Begriffe „soziale Gruppe“, „Team“ und „Teamentwicklung“ diskutieren (Abschnitt 3.1.) und in knapper Form auf die Ergebnisse der Erforschung der Entwicklung sozialer Gruppen eingehen (Abschnitt 3.2.), bevor ich anschließend das Teamentwicklungsmodell von Albert Martin, das als Grundlage für meine Analyse dient, ausführlicher darstellen werde (Abschnitt 3.3.).

3.1. Begriffsbestimmung

Der Begriff der *sozialen Gruppe* wird in der Literatur sehr unterschiedlich definiert.¹²⁸ Für das Anliegen dieser Arbeit halte ich eine weite Definition für angemessen. Eine Gruppe besteht grundsätzlich aus einer Mehrzahl von Individuen (zwei oder mehr Personen). Im Unterschied zu einer zufälligen Ansammlung von Menschen ist eine soziale Gruppe darüber hinaus durch mehr oder weniger intensive Interaktion der ihr zugehörigen Individuen, welche hinsichtlich ihrer individuellen Bedürfnisbefriedigung in wechselseitiger Abhängigkeit zueinander stehen, gekennzeichnet.¹²⁹

Der Begriff des *Teams*, der aus dem Sport stammt, weist im Unterschied zum neutralen Begriff der Gruppe positive Konnotationen auf. Gemeint ist in der Regel eine besonders gut funktionierende Gruppe, die sich durch besonders intensive und ertragreiche Interaktionen auszeichnet. Insofern ist jedes Team eine Gruppe, aber nicht jede Gruppe ist ein Team.¹³⁰

¹²⁸ Vgl. exemplarisch Rosenstiel (2003), S. 273 ff.; Heinrich (2002), S. 299 ff.; Sader (2002), S. 37 ff., Staehle (1999), S. 267 ff.

¹²⁹ Vgl. Aronson/Wilson/Akert (2004), S. 320; Heinrich (2002), S. 300.

¹³⁰ Vgl. Rosenstiel (2003), S. 274 f.; Heinrich (2002), S. 300 f.; Martin (2001), S. 2.

Auch der Begriff der *Teamentwicklung* weist positive Konnotationen auf. Konzepte zur Teamentwicklung zielen darauf ab, die Zusammenarbeit in der Gruppe zu verbessern und ihren Output zu steigern.¹³¹ Soziale Gruppen machen allerdings häufig auch ohne gezielte, von außen gesteuerte Interventionen eine Entwicklung durch. Die Gruppenforschung hat sich mit solchen Phänomenen intensiv beschäftigt und versucht, bestimmte Gesetzmäßigkeiten der Entwicklung in Form von Modellen abzubilden. Mit solchen „Entwicklungsmodellen“ befasst sich der folgende Abschnitt.

3.2. Entwicklungsstufen sozialer Gruppen

Da es im Rahmen dieser Arbeit weder möglich noch sinnvoll ist, einen umfassenden systematischen Überblick über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Vielzahl verschiedener Entwicklungsmodelle sozialer Gruppen zu bieten, werde ich mich im Folgenden auf ein paar grundsätzliche Überlegungen sowie die knappe Charakterisierung einiger ausgewählter Entwicklungsmodelle beschränken.¹³² Ausführlicher wird lediglich die Darstellung des Modells von Albert Martin ausfallen, das als Grundlage für die sich anschließende, vertrauensbezogene Analyse dient.

Das wohl meistzitierte Modell¹³³ stammt von Bruce W. Tuckman.¹³⁴ Es ist das verdichtete Ergebnis seiner Analyse von fünfzig empirischen Arbeiten, die sich mit der Entwicklung sozialer Gruppen in unterschiedlichen Kontexten (Therapiegruppen, Trainingsgruppen, Arbeitsgruppen, Laborgruppen) befassen. Tuckman unterscheidet vier Phasen – „Forming“, „Storming“, „Norming“ und „Performing“.¹³⁵ Die erste Phase (Forming) ist geprägt durch große Unsicherheit. Die Gruppenmitglieder müssen sich zunächst orientieren und testen verschiedene Verhaltensweisen. In der zweiten Phase (Storming) kommt es zu Konflikten zwischen den Gruppenmitgliedern und Widerstand gegenüber den Aufgabenanforderungen. Erst wenn Konflikte und Widerstände überwunden sind, beginnt die dritte Phase (Norming). In dieser Phase entwickeln sich Zusammengehörigkeitsgefühl, Gruppennormen und Rollen. Sind schließlich die zwi-

¹³¹ Vgl. Martin (2001), S. 3 f.

¹³² Überblicksdarstellungen finden sich in unterschiedlichem Umfang und unterschiedlicher Qualität bei Arrow et al. (2004), Bender (2002), Wheelan (1994), Mennecke/Hoffer/Wynne (1992), Lacoursiere (1990), Hare (1976) und Heinen/Jacobson (1976).

¹³³ Siehe u.a. Bender (2002), S. 74 f.; Heinrich (2002), S. 320 f.; Sader (2002), S. 134 ff.; Martin (2001), S. 9 f.; Staehle (1999), S. 280 f.; Rosini (1996), S. 31 f.; Wheelan (1994), S. 9 ff.; Mennecke/Hoffer/Wynne (1992), S. 529; Titscher (1992), Sp. 1017 f.; Palmer (1988), S. 139 f.; Weber (1982), S. 68 ff.; Heinen/Jacobson (1976), S. 100; Argyle (1975), S. 214 f.

¹³⁴ Vgl. Tuckman (1965).

¹³⁵ Später ergänzt er seine Systematik um eine fünfte Stufe, „Adjourning“; vgl. Tuckman/Jensen (1977).

schenmenschlichen Probleme gelöst, erreicht die Gruppe die vierte Phase (Performing). Die Gruppe kann sich nun ganz auf die Bewältigung der Aufgabe konzentrieren und produktiv arbeiten.

Brian E. Mennecke, Jeffrey A. Hoffer und Bayard E. Wynne entwickeln auf der Basis einer umfassenden, vergleichenden Analyse vorliegender Entwürfe ein integratives Modell.¹³⁶ Sie unterscheiden fünf Phasen – „Orientation“, „Exploration“, „Normalization“, „Production“, „Termination“. Auch Wheelan (1994) legt ein integratives Modell vor. Sie differenziert ebenfalls zwischen fünf Phasen – „Dependency and Inclusion“, „Counterdependency and Fight“, „Trust and Structure“, „Work“, „Termination“. Beide Modelle ähneln dem Modell von Tuckman. Dies ist auch wenig verwunderlich, da es äußerst plausibel erscheint, dass die Anfangsphase einer Gruppe durch Unsicherheit und Orientierungsbemühungen gekennzeichnet ist, und die Arbeitsphase erst beginnen kann, wenn die zwangsläufig auftretenden Konflikte bewältigt und die Normierungsprozesse abgeschlossen sind.¹³⁷

Suresh Srivastva, Steven L. Obert und Eric H. Neilsen legen ein bedürfnisorientiertes Entwicklungsmodell vor.¹³⁸ Sie unterscheiden fünf Entwicklungsstufen, die sich dahingehend unterscheiden, welche der drei sozialen Grundbedürfnisse nach Zugehörigkeit, Einfluss und Intimität in den Vordergrund treten.¹³⁹ Jede Entwicklungsstufe ist darüber hinaus durch ein spezifisches Dilemma gekennzeichnet, das aufgelöst werden muss, bevor die nächste Entwicklungsstufe erreicht werden kann. Die Gruppenstruktur entwickelt sich nach diesem Modell von Individuen über Paare und Koalitionen zur integrierten Gesamtgruppe.

Auch das Modell von Albert Martin unterstellt für jede Entwicklungsstufe ein charakteristisches Dilemma. Martin stellt im Gegensatz zu Srivastva, Obert und Neilsen jedoch nicht auf die Bedürfnisse der Gruppenmitglieder ab, sondern gründet sein Modell auf Überlegungen hinsichtlich der Existenz allgemein gültiger Voraussetzungen gelingender sozialer Interaktion. Da es als Ausgangspunkt für die sich anschließende Vertrau-

¹³⁶ Vgl. Mennecke/Hoffer/Wynne (1992). Sie berücksichtigen u.a. das „Equilibrium Model“ von Bales und Mitarbeitern, vgl. Bales (1950), Bales/Strodtbeck (1951), Bales (1953), Heinicke/Bales (1953), die linear-progressiven Modelle von Bennis/Shepard (1974) und Tuckman (1965), die Lebenszyklusmodelle von Mills (1976) und Mann/Gibbard/Hartman (1967), das zyklische Modell von Hare (1976), das TIP-Modell von McGrath (1990, 1991) und das „Contingency Model“ von Poole/Roth (1989a, 1989b).

¹³⁷ Vgl. hierzu auch Sader (2002), S. 134 ff.

¹³⁸ Vgl. Srivastva/Obert/Neilsen (1977); Neilsen (1986).

¹³⁹ Vgl. hierzu auch Schutz (1958), S. 168 ff.

ensanalyse dient, werde ich seine theoretischen Grundlagen sowie die einzelnen Entwicklungsstufen im folgenden Abschnitt etwas ausführlicher darstellen.

3.3. Das Entwicklungsmodell von MARTIN

3.3.1. Grundvoraussetzungen gelingender Interaktion

Die theoretische Basis für das Teamentwicklungsmodell von Albert Martin bildet das von ihm gemeinsam mit Volker Drees entwickelte „Modell gelingender Interaktion“.¹⁴⁰ Martin und Drees konstatieren die Existenz einiger Grundvoraussetzungen für das Gelingen von Interaktionen. Die abhängige Variable „Gelingende Interaktion“ wird ihrer Ansicht nach erklärt durch die Variablen „Attraktivität“, „Verstehen“, „Gemeinsames Ziel“ und „Gemeinsamer Weg“.

Als *gelingende Interaktion* werden die Situationen bezeichnet, in denen die Interaktion nicht scheitert. Eine Interaktion gilt nach dem Verständnis von Martin und Drees dann als gescheitert, „wenn die Interaktion (insbesondere wenn die Interaktionsbeziehung von Dauer ist) zu einer massiven Beeinträchtigung der Bedürfnisbefriedigung der Interaktionspartner führt.“¹⁴¹ Worin die jeweilige Bedürfnisbefriedigung durch die Interaktion besteht, kann nur von den Interaktionspartnern selbst erfahren werden; Außenstehenden bleibt letztlich verschlossen, warum eine aus ihrer Perspektive unbefriedigende Beziehung aufrechterhalten wird.¹⁴² Eine gelungene Interaktion liegt also dann vor, wenn es nicht zu einer massiven Beeinträchtigung der Bedürfnisbefriedigung der Interaktionspartner kommt, d. h. wenn die Bedürfnisse der Interaktionspartner weitgehend befriedigt werden.

Damit eine Interaktion zustande kommt, müssen beide Interaktionspartner aus ihr einen Nutzen ziehen können; sie muss für beide Partner attraktiv sein. Die *Attraktivität* liefert die motivationale Grundlage der Interaktion. Ist diese Voraussetzung nicht gegeben, so wird sich der betroffene Interaktionspartner zurückziehen. Zu beachten ist hierbei, dass Attraktivität sowohl einen Hol- als auch einen Bringcharakter hat. Zieht einer der Interaktionspartner einen Nutzen aus der Interaktion (Holcharakter), so muss er im Interesse

¹⁴⁰ Vgl. Martin/Drees (1999), S. 70 ff.

¹⁴¹ Martin/Drees (1999), S. 4 f.

¹⁴² Vgl. Martin/Drees (1999), S. 5.

der Aufrechterhaltung dieser für ihn ertragreichen Interaktion dafür sorgen, dass sie auch seinem Gegenüber etwas bringt (Bringcharakter).¹⁴³

Eine zweite Voraussetzung für eine stabile Interaktion ist das gegenseitige *Verstehen*. Auch diese Voraussetzung hat zwei Seiten. Die Interaktionspartner müssen sich zum einen verständlich machen können (und wollen), zum anderen müssen sie aber auch ihr Gegenüber verstehen können (und wollen). Entscheidend für das Gelingen einer Interaktion ist folglich, dass die Kommunikation zwischen den Partnern funktioniert.¹⁴⁴

Die dritte Voraussetzung gelingender Interaktion bezeichnen Martin und Drees als *gemeinsames Ziel*. Es muss den Interaktionspartnern gelingen, gemeinsame Perspektiven und einen gemeinsamen Handlungsraum zu entwickeln. Die Handlungsergebnisse müssen für beide Partner einen Gewinn darstellen. Gute Beziehungen haben „Transzendenz“. Die Partner lassen sich nicht von aktuellen Interaktionsproblemen beherrschen und sind an der Weiterentwicklung ihrer Beziehung interessiert.¹⁴⁵ Es gelingt ihnen, „sich aus der unmittelbar gegebenen Interaktionsbeziehung herauszulösen und sie in einen allgemeineren – gemeinsamen – Bezugsrahmen zu stellen.“¹⁴⁶

Da Interaktionen jedoch nicht nur vom Ergebnis her leben, müssen sich die Interaktionspartner – als vierte Voraussetzung gelingender Interaktion – auch auf einen *gemeinsamen Weg* verständigen. Die Verabredung und Abstimmung der Handlungen, die zur Zielerreichung beitragen sollen, stellt nach Martin und Drees eine zentrale Herausforderung für jede Interaktion dar. Es muss den Interaktionspartnern gelingen, die konkreten Aufgaben in – für beide Seiten – befriedigender Weise aufzuteilen, wenn die Interaktion nicht scheitern soll.¹⁴⁷

Die Grundvoraussetzungen „Attraktivität“, „Verstehen“, „Gemeinsames Ziel“ und „Gemeinsamer Weg“ müssen nach Martin und Drees gegeben sein, damit Interaktionen überhaupt gelingen können. Sie sind notwendige Voraussetzungen gelingender Interaktion. Darüber hinaus bilden sie die Basis für besonders erfolgreiche Interaktionen¹⁴⁸,

¹⁴³ Vgl. Martin/Drees (1999), S. 78.

¹⁴⁴ Vgl. Martin/Drees (1999), S. 78.

¹⁴⁵ Vgl. Martin/Drees (1999), S. 78 f.

¹⁴⁶ Martin/Drees, S. 201.

¹⁴⁷ Vgl. Martin/Drees (1999), S. 79.

¹⁴⁸ Vgl. Martin/Drees (1999), S. 78.

denn „je besser diese Voraussetzungen erfüllt sind, um so ertragreicher ist eine Interaktion.“¹⁴⁹

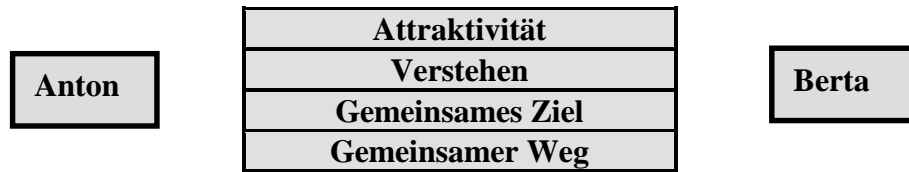


Abb. 9: Grundvoraussetzungen gelingender Interaktion nach Martin/Drees

Auch bei Fragen der Teamentwicklung dreht es sich – so Martin – letztlich immer um die Kernprobleme sozialer Interaktion, wie die fehlende Sensibilität der Gruppenmitglieder für die Bedürfnisse ihrer Kollegen („Attraktivität“), Verständigungs- und Verständnisprobleme („Verstehen“) und Probleme der Konfliktregelung („Gemeinsames Ziel“ und „Gemeinsamer Weg“).¹⁵⁰ Damit ein Team erfolgreich arbeiten kann, müssen alle fünf Grundprobleme gelöst werden.¹⁵¹

3.3.2. Entwicklungsstufen des Modells

Das Teamentwicklungsmodell von Martin fußt auf fünf Grundüberlegungen. Danach ist (1.) jede Entwicklungsstufe einer sozialen Gruppe durch eine spezifische Problematik gekennzeichnet, die aus der auf der vorangegangenen Entwicklungsstufe gefundenen Lösung resultiert. Jede Entwicklungsstufe stellt (2.) eine eigene soziale Situation dar, die das Denken und Handeln der Teammitglieder in umfassender Weise bestimmt, und besitzt (3.) eine spezifische Grundthematik, die sich aus den fünf Grundproblemen gelingender Interaktion ableitet. Auf jeder Entwicklungsstufe drängt sich eines der Grundprobleme in den Vordergrund. Es muss gelöst werden, wenn eine höhere Entwicklungsstufe erreicht werden soll. Es gibt (4.) keine unumkehrbare Höherentwicklung der Gruppe. Obwohl die einmal erreichten Entwicklungsstufen von einer gewissen Stabilität sind, besteht grundsätzlich immer die Gefahr, dass eine Gruppe auf niedrigere Entwicklungsstufen zurückfällt. Die Gruppenmitglieder befinden sich (5.) auf jeder Entwicklungsstufe in einem spezifischen psychologischen Dilemma, dessen Auflösung Voraussetzung für die Weiterentwicklung der Gruppe ist. Darüber hinaus wird die Zusammen-

¹⁴⁹ Martin/Drees (1999), S.78.

¹⁵⁰ Vgl. Martin (2001), S. 3.

¹⁵¹ Vgl. Martin (2001), S. 11.

arbeit auf jeder Entwicklungsstufe durch ein dominierendes, gruppenaverses Verhaltensmuster behindert, das erst mit dem Eintritt in die nächste Stufe verschwindet.¹⁵²



Abb. 10: Entwicklungsstufen sozialer Gruppen nach Martin

Martin unterscheidet fünf Entwicklungsstufen, die „Proto-Gesellschaft“, die „Tausch-Gesellschaft“, die „Parteien-Gesellschaft“, die „Gemeinschaft“ und die „Offene Gesellschaft“. Im Folgenden möchte ich die spezifischen Kennzeichen jeder Entwicklungsstufe in knapper Form skizzieren. Dabei werde ich insbesondere die „vertrauensrelevanten“ Aspekte herausstellen.

3.3.2.1. Die Proto-Gesellschaft

In der Proto-Gesellschaft dominiert das Eigeninteresse. Sie ist gekennzeichnet durch das Dilemma zwischen Teilnahme und Verzicht. Die Teammitglieder müssen sich entscheiden, ob sie sich für die Gruppenziele engagieren oder ob sie sich mit ihrem Engagement zurückhalten. Diese Entscheidung hat dilemmatischen Charakter, weil jede der beiden Verhaltensweisen sowohl positive als auch negative Wirkungen hat. Denn halten sich alle Teammitglieder mit ihrem Engagement zurück, so wird das Gruppenergebnis, von dem jeder Einzelne profitieren würde, mager ausfallen. Engagiert sich jedoch ein Mitglied, so besteht die Gefahr, dass sein Engagement von anderen Gruppenmitgliedern ausgenutzt wird (Trittbrettfahrer-Verhalten). Wer sich engagiert, ermöglicht gute Gruppenerträge, riskiert jedoch ausgenutzt zu werden. Wer sich zurückhält, kann zwar nicht ausgenutzt werden, gefährdet aber den Gruppenerfolg.¹⁵³ Dieses Dilemma löst sich allerdings auf, wenn jedes Gruppenmitglied darauf vertrauen kann, dass sich auch alle anderen Gruppenmitglieder engagieren werden. Haben die Gruppenmitglieder die Er-

¹⁵² Vgl. Martin (2001), S. 10 ff.

¹⁵³ Vgl. Martin (2001), S. 12 f.

fahrung gemacht, dass sich die Beteiligung an der Gruppenarbeit lohnt, so kann das Team in die nächste Entwicklungsstufe, die „Tausch-Gesellschaft“, übergehen.

3.3.2.2. Die Tausch-Gesellschaft

Die Tausch-Gesellschaft ist gekennzeichnet durch den Tausch als Koordinationsmechanismus. Beim Tausch kommt es – soll er funktionieren – darauf an, dass beide Tauschpartner von ihm profitieren. Neben seinem eigenen Nutzen muss jeder Akteur auch die Interessen seiner Interaktionspartner berücksichtigen, wenn er für letztere ein attraktiver Tauschpartner sein will. Darüber hinaus dominiert in der Tausch-Gesellschaft die Kurzfristperspektive. Die Gruppenmitglieder haben zwar die Erfahrung gemacht, dass die Gruppenarbeit ihnen Vorteile verschafft, sie können aber nicht mit Sicherheit sagen, ob sich die anderen Mitglieder auch wirklich an die geschlossenen Vereinbarungen halten werden. Deshalb wird für jede erbrachte Leistung in der Regel eine sofortige Gegenleistung erwartet; Investitionen in die Zukunft werden nicht getätigt.¹⁵⁴ Von Bedeutung ist in diesem Zusammenhang die Frage, wer als Tauschpartner gewählt wird. Martin führt hierzu explizit aus, dass insbesondere diejenigen als Tauschpartner gewählt würden, denen ein Akteur am ehesten vertraue. Dies seien – so Martin – üblicherweise Personen, von denen angenommen werde, dass sie ähnliche Interessen verfolgten und über dieselben Wertvorstellungen verfügten.¹⁵⁵ Akteure, die einander als ähnlich wahrnehmen, schließen sich in dieser Entwicklungsphase zu Paaren zusammen. Um als attraktiver Tauschpartner zu erscheinen, ist es für einen Akteur deshalb besonders wichtig, die Ähnlichkeit zu seinem Interaktionspartner zu betonen. Aus diesem Bestreben resultiert allerdings ein Dilemma. Die enge Paarbeziehung bietet zwar Sicherheit, kann aber auch zu Abhängigkeit von einem Tauschpartner führen. Aus diesem Grund ist es angebracht, eine gewisse Distanz zu wahren. Wer aber zwischen sich und seinem Tauschpartner eine gewisse Distanz erhält, ist zwar für Tauschgeschäfte mit anderen Partnern offen und vermeidet einseitige Abhängigkeit, gefährdet damit jedoch die Sicherheit der Paarbeziehung.¹⁵⁶ Der Übergang auf die nächste Entwicklungsstufe, die „Parteien-Gesellschaft“ wird erst möglich, wenn sich die Gruppenmitglieder aus der engen Paarbindung lösen und den Blick auf die Gestaltung der Zusammenarbeit in der Gruppe als Ganzes richten.

¹⁵⁴ Vgl. Martin (2001), S. 14 f.

¹⁵⁵ Vgl. Martin (2001), S. 15.

¹⁵⁶ Vgl. Martin (2001), S. 15 f.

3.3.2.3. Die Parteien-Gesellschaft

Die Parteien-Gesellschaft ist eine Phase des Konflikts. Auf dieser Entwicklungsstufe tritt erstmals das Gesamtinteresse der Gruppe in der Vordergrund. Da von der Gestaltung der Gesamtaufgabe jeder Einzelne betroffen ist, treten in dieser Phase bestehende Konfliktlinien zwischen den Gruppenmitgliedern besonders hervor, was die Koordination bedeutend erschwert.¹⁵⁷ Jedes Gruppenmitglied ist bemüht, die eigenen Interessen mit Hilfe von Zweckbündnissen durchzusetzen. Aus diesem Bemühen resultiert die für diese Entwicklungsstufe charakteristische Parteien- und Koalitionsbindung. Das Dilemma der Parteien-Gesellschaft besteht darin, dass ein großer eigener Einfluss zwar der Durchsetzung eigener Interessen dient, jedoch auch den Zusammenhalt der Gruppe gefährdet. Unterliegt nämlich immer nur die eine Seite, so wird sie irgendwann die Gruppe verlassen. Aus diesem Grund muss jede Partei auch Anpasserverhalten zeigen, um den Bestand der Gruppe sicherzustellen. Anpassung gefährdet jedoch die eigenen Interessen und ermöglicht die Entstehung von Gruppenstrukturen, die die eigene Benachteiligung stützen.¹⁵⁸ Erst wenn die Interessengegensätze überwunden sind, kann die Gruppe die Entwicklungsstufe der „Gemeinschaft“ erreichen.

3.3.2.4. Die Gemeinschaft

Thema der Gemeinschaft ist das wechselseitige Verstehen. Die Gruppenmitglieder haben ihre Interessengegensätze überwunden und wenden sich nun den Personen zu, die hinter diesen Interessen stehen. Sie versuchen ihre Teammitglieder besser kennenzulernen, deren Motive zu erschließen und ihr Verhalten zu verstehen. Das wechselseitige Verstehen bildet die Grundlage für die Herausbildung einer gemeinsamen Gruppenkultur. Problematisch ist in diesem Zusammenhang die Frage nach der angemessenen Distanz zwischen Gruppe und Individuum. Ordnet sich der Einzelne der Gruppenideologie bedingungslos unter, so wird er zwar Teil der Gemeinschaft, riskiert aber seine persönliche Integrität. Er verliert möglicherweise die Fähigkeit, über sich selbst zu bestimmen. Demgegenüber wahrt derjenige, der sich von der Gruppenideologie emanzipiert, zwar seine Integrität, er riskiert allerdings, sich zu isolieren und zum Außenseiter zu werden, der nicht mehr in die Gruppenprozesse eingebunden wird. Erst wenn es der Gruppe gelingt, ihren Mitgliedern sowohl eine gemeinsame Lebenswelt als auch ausreichend Platz

¹⁵⁷ Vgl. Martin (2001), S. 16.

¹⁵⁸ Vgl. Martin (2001), S. 16 f.

zur Entfaltung ihrer Persönlichkeiten zu bieten, ist der Übergang in die nächste Entwicklungsstufe, die „Offene Gesellschaft“, möglich.¹⁵⁹

3.3.2.5. Die offene Gesellschaft

Die offene Gesellschaft¹⁶⁰ ist geprägt durch die Auseinandersetzung mit den Veränderungen der Umwelt sowie der Eigendynamik der Gruppe. Mit dem Übergang in die offene Gesellschaft überwindet das Team die Bindung an die Gruppenideologie. Dadurch verliert die Gruppe jedoch ihren Bezugspunkt und ist gezwungen permanent Sinnfindung zu betreiben. Auf diese Weise setzt die offene Gesellschaft ihre Mitglieder einer existenziellen Unsicherheit aus, der nur durch eigenständige und kraftvolle Bestimmungsleistungen begegnet werden kann. Diese Aufgabe jedoch überfordert viele Menschen.¹⁶¹

Das Dilemma der offenen Gesellschaft besteht in der Wahl zwischen „Flucht“ und „Standhalten“, denn weder die eine noch die andere Alternative führt zu einem befriedigenden Gleichgewicht.¹⁶² „Flucht“ ist in zwei Richtungen möglich. Die rückwärtsgerichtete Flucht ist die Flucht aus der Gruppe. Diese Flucht ist insbesondere dann unbefriedigend, wenn der Betroffene tiefe Wurzeln in der Gruppe geschlagen hat. Demgegenüber bietet die vorwärtsgerichtete Flucht, die Flucht in die „geschlossene Gesellschaft“, die Möglichkeit, der Unsicherheit und Komplexität der offenen Gesellschaft zu entkommen – allerdings auf Kosten der Freiheit.

Die zweite Alternative, „Standhalten“, fordert die Gruppenmitglieder. Da der vorgegebene Sinn des Handelns abhanden gekommen ist, sind sie gezwungen, beständig neue Bezugspunkte für ihr Handeln zu finden. Halt bieten kann beispielsweise die Bindung an eine Aufgabe, an ein „gemeinsames Ziel“. Die zur Konstruktion von Sinn nötigen Bestimmungsleistungen überfordern jedoch viele Menschen.¹⁶³ Folglich bietet auch die offene Gesellschaft keine endgültige harmonische Ordnung. Ihr Dilemma löst sich nicht auf. Sie ist vielmehr dauerhaft gekennzeichnet durch Unsicherheit, Widersprüchlichkeit und Wandel und stellt ihre Mitglieder permanent vor die Herausforderung, sinnstiftende Leistungen zu erbringen.

¹⁵⁹ Vgl. Martin (2001), S. 17 f.

¹⁶⁰ Vgl. als sozialphilosophische Grundlage Popper (1992a, 1992b).

¹⁶¹ Vgl. Martin (2001), S. 18 f.

¹⁶² Vgl. hierzu auch Gebert (1999) und Gebert/Boerner (1995), S. 39 ff.

¹⁶³ Vgl. Martin (2001), S. 19 f.

3.4. Zusammenfassung

Eine soziale Gruppe besteht aus zwei oder mehr Personen, die miteinander interagieren und hinsichtlich ihrer individuellen Bedürfnisbefriedigung in wechselseitiger Abhängigkeit zueinander stehen. Ein Team ist eine besonders gut funktionierende Gruppe, die sich durch besonders intensive und ertragreiche Interaktionen auszeichnet. Konzepte zur Teamentwicklung zielen darauf ab, die Zusammenarbeit in der Gruppe zu verbessern und ihren Output zu steigern. Soziale Gruppen machen jedoch in der Regel auch ohne von außen gesteuerte Interventionen einen Entwicklungsprozess durch. Die Gruppenforschung hat sich mit solchen Phänomenen intensiv auseinandergesetzt und versucht, Gesetzmäßigkeiten der Entwicklung in Form von Modellen abzubilden. Aus diesen Bemühungen resultieren eine Vielzahl von Modellen auf deren Unterschiede und Gemeinsamkeiten ich im Rahmen dieser Arbeit jedoch nicht eingehen konnte.

Für die vertrauensbezogene Analyse von Teamentwicklungsprozessen habe ich das Modell von Albert Martin gewählt. Die theoretische Basis für dieses Entwicklungsmodell sozialer Gruppen bildet das von Martin gemeinsam mit Volker Drees entworfene „Modell gelingender Interaktion“. Nach diesem Modell sind für das Gelingen von Interaktionen vier Grundvoraussetzungen erforderlich. Zunächst muss die Interaktion allen Beteiligten einen Nutzen bringen; ansonsten würden sie sich zurückziehen („Nutzen“ und „Attraktivität“). Die Interaktionspartner müssen sich zudem verständlich machen und ihre Partner verstehen können und wollen („Verstehen“). Darüber hinaus muss es ihnen gelingen, gemeinsame Perspektiven für ihre Beziehung zu entwickeln („Gemeinsames Ziel“), und die zur Zielerreichung erforderlichen Aufgaben in für beide Seiten befriedigender Weise abzustimmen und aufzuteilen („Gemeinsamer Weg“). Je besser diese Voraussetzungen erfüllt sind, desto ertragreicher ist eine Interaktion.

Auch bei Fragen der Teamentwicklung dreht es sich letztlich immer um die Kernprobleme sozialer Interaktion. Es geht um die fehlende Sensibilität der Gruppenmitglieder für die Bedürfnisse der Partner („Attraktivität“), Verständigungs- und Verständnisprobleme („Verstehen“), Probleme der Konfliktaustragung und der Organisation der Zusammenarbeit („Gemeinsames Ziel“ und „Gemeinsamer Weg“) und nicht zuletzt um die Durchsetzung der eigenen Interessen („Nutzen“). Damit ein Team erfolgreich arbeiten kann, müssen alle fünf Grundprobleme gelöst werden. Folglich umfasst das Teamentwicklungsmodell von Martin fünf Stufen: „Proto-Gesellschaft“, „Tausch-Gesellschaft“, „Parteien-Gesellschaft“, „Gemeinschaft“ und „Offene Gesellschaft“.

Thema der Proto-Gesellschaft ist der individuelle Nutzen. Die Gruppenmitglieder werden sich nur engagieren, wenn sie sich hiervon Vorteile versprechen. Erst wenn sie die Erfahrung machen, dass sich die Beteiligung an der Gruppenarbeit lohnt, kann die nächste Entwicklungsstufe erreicht werden. In der Tausch-Gesellschaft dominiert der Tausch. Will ein Akteur ein attraktiver Tauschpartner sein, so muss er sich über die Interessen seiner Interaktionspartner klar werden und diese berücksichtigen. In der Parteien-Gesellschaft tritt erstmals das Gesamtinteresse der Gruppe in den Vordergrund. Davon der Gestaltung der Gesamtaufgabe jeder Einzelne betroffen ist, treten in dieser Phase bestehende Konfliktlinien besonders deutlich hervor. Jedes Gruppenmitglied ist bemüht, die eigenen Interessen mit Hilfe von Zweckbündnissen durchzusetzen. Sind die Interessengegensätze überwunden, kann die Gruppe auf die nächste Entwicklungsstufe übergehen. Thema der Gemeinschaft ist das wechselseitige Verstehen. Die Gruppenmitglieder versuchen, sich die Handlungsmotive ihrer Interaktionspartner zu erschließen und deren Verhalten zu verstehen. Das wechselseitige Verständnis bildet die Grundlage für die Herausbildung einer gemeinsamen Kultur. Da jedoch die Gefahr besteht, dass soziale Beziehungen und Kulturen übermächtig werden und den Einzelnen völlig vereinnahmen, ist es erforderlich, dass die Gruppe ihren Mitgliedern neben einer gemeinsamen Lebenswelt auch ausreichend Platz für die Entfaltung ihrer Persönlichkeiten bietet. Dieser Zustand wird erst in der offenen Gesellschaft erreicht. Das Team überwindet mit dem Übergang in die offene Gesellschaft die Bindung an die Gruppenideologie. Diese Emanzipation bewirkt jedoch neue Probleme. Da der vorgegebene Sinn des Handelns abhanden gekommen ist, sind die Gruppenmitglieder gezwungen, neue Bezugspunkte für ihr Handeln zu finden. Doch die Konstruktion von Sinn ist nicht gerade einfach und überfordert viele Menschen. Deshalb bietet auch die offene Gesellschaft keine endgültige harmonische Ordnung.

Im folgenden Abschnitt werde ich die einzelnen Entwicklungsstufen des Modells von Albert Martin einer vertrauensbezogenen Analyse unterziehen. Dabei werde ich meine Argumentation auf die im Abschnitt 2 gewonnenen Einsichten über das Vertrauensphänomen stützen.

4. Vertrauen und Teamentwicklung

Nachdem ich in den vorstehenden Abschnitten 2 und 3 die theoretischen Grundlagen für meine Analyse dargelegt habe, werde ich nun auf die Ausgangsfrage zurückkommen. Zu klären ist, welche Bedeutung interpersonales Vertrauen für die Teamentwicklung hat. Bevor ich mich jedoch den einzelnen Stufen des Entwicklungsmodells zuwenden kann, habe ich noch eine „Schuld“ aus dem Abschnitt 2 zu begleichen. Dort hatte ich die Diskussion sozialer Rahmenbedingungen für die Entwicklung von Vertrauen aus der Betrachtung ausgeklammert. Diese möchte ich nun nachholen. Ich beschränke mich dabei – dem Thema angemessen – allerdings auf die Auswirkungen zentraler Gruppenvariablen auf die Vertrauensentwicklung und verzichte auf eine umfassende Erörterung gesellschaftlicher und organisationaler Einflussfaktoren.

4.1. Vertrauen in Teams

Vertrauensbeziehungen sind immer eingebettet in einen sozialen Kontext. Soziale Rahmenbedingungen können Wirkungen entfalten, die einen Einfluss auf die Entwicklung einer Vertrauensbeziehung haben. Eine besondere Rolle spielen in diesem Zusammenhang kulturelle Faktoren. Sozialgrammatische Grundregeln kanalisieren das Verhalten der Interakteure, Verstöße gegen diese Regeln ziehen negative Sanktionen nach sich. Da ich mich im Rahmen dieser Arbeit mit Vertrauen in Teams auseinandersetze, möchte ich an dieser Stelle gesellschaftliche und organisationskulturelle Einflussfaktoren ausklammern und lediglich „Gruppenvariablen“ in die Untersuchung einbeziehen. Hinsichtlich der Sozialgrammatik wäre in diesem Zusammenhang also die jeweilige „Teamkultur“ zu untersuchen. Da ich im Abschnitt „Vertrauen in der Gemeinschaft“ auf diese Frage zurückkommen werde, verzichte ich an dieser Stelle jedoch auf weitere Ausführungen zu kulturellen Einflussfaktoren. Betrachten möchte ich stattdessen die Auswirkungen von Gruppengröße, Gruppenzusammensetzung und Dauer des Bestandes der Gruppe bzw. Interaktionshorizont.

Die *Gruppengröße* ist in sofern relevant, als dass sie einen Einfluss auf die Wahrscheinlichkeit der Sanktionierung von Verhaltensweisen – wie beispielsweise eines Vertrauensbruchs – hat. Je größer eine Gruppe ist, desto größer ist die Anonymität. Verhaltensweisen eines Einzelnen werden aber nur dann positiv oder negativ sanktioniert, wenn sie zum einen von den übrigen Gruppenmitgliedern wahrgenommen und zum anderen einer konkreten Person zugerechnet werden können. Je größer der Anonymi-

tätsgrad ist, desto unwahrscheinlicher ist die Sanktionierung.¹⁶⁴ Ein Beispiel für diesen Zusammenhang stellt das Free-rider-Problem dar, das im Abschnitt „Vertrauen in der Proto-Gesellschaft“ thematisiert wird.

Hinsichtlich der *Gruppenzusammensetzung* möchte ich lediglich auf das Ausmaß der sozialen Ähnlichkeit der Gruppenmitglieder eingehen. Dabei unterstelle ich, dass bei größerer Ähnlichkeit *ceteris paribus* auch eine größere Interessenhomogenität vorliegt. Relevant wird der Homogenitätsgrad zunächst in Bezug auf die Frage, ob eigennutzmotiviertes Bemühen unterstellt werden kann. Bei ausgeprägter Interessenheterogenität sind zudem in verstärktem Ausmaß soziale Konflikte zu erwarten. Mit der Austragung solcher Konflikte und der Bedeutung von Vertrauen für die Konfliktbewältigung beschäftige ich mich im Abschnitt „Vertrauen in der Parteien-Gesellschaft“. Auf die Problematik des angemessenen Umgangs mit Interessenheterogenität werde ich im Abschnitt „Vertrauen in der offenen Gesellschaft“ zurückkommen.

Die Dauer der Zusammenarbeit bzw. der *Interaktionshorizont* ist immer dann von Bedeutung, wenn die mögliche Wiederholung einer spezifischen Interaktionssituation (Iteration) einen Einfluss auf die Entscheidungen der Akteure in dieser Situation hat. Die Spieltheorie differenziert diesbezüglich zwischen Spielen mit und ohne Wiederholungen. Bei letzteren lassen sich zudem Spiele mit endlichen und solche mit unendlichen Wiederholungen unterscheiden. Auf diese Differenzierungen und mögliche Konsequenzen der Iteration von Interaktionssituationen werde ich vertiefend in den nachstehenden Abschnitten „Vertrauen in der Proto-Gesellschaft“ und „Vertrauen in der Tausch-Gesellschaft“ eingehen.

4.2. Vertrauen auf idealtypischen Entwicklungsstufen sozialer Gruppen

Im Folgenden werde ich die fünf Entwicklungsstufen des Modells von Albert Martin vertrauensbezogen analysieren. Dabei orientiere ich mich an zwei Leitfragen. Zum einen versuche ich zu klären, ob in der für die jeweilige Entwicklungsstufe charakteristischen sozialen Situation Vertrauen zwischen den Interakteuren zu erwarten ist. Zum anderen untersuche ich, welche Konsequenzen sich – je nach Befund – aus der Existenz bzw. dem Fehlen von Vertrauen für die Teamentwicklung ergeben.

¹⁶⁴ vgl. Etzrodt (2001), S. 143 f.

Bei der Analyse der Interaktionssituationen in der Proto-Gesellschaft, der Tausch-Gesellschaft und der Parteien-Gesellschaft greife ich auf spieltheoretische Modelle zurück. Die Wahlentscheidung zwischen Engagement und Zurückhaltung in der Proto-Gesellschaft modelliere ich als Gefangenendilemma-Spiel. Mittels des Modells des sogenannten Vertrauensspiels analysiere ich den sukzessiven Tausch. Und die Interaktionssituation der Parteien-Gesellschaft stelle ich als Null-Summen-Spiel dar. Als Basis für die vertrauensbezogene Analyse der Gemeinschaft dienen dann kulturtheoretische Überlegungen und für die Untersuchung der offenen Gesellschaft greife ich auf sozialphilosophische Ansätze zurück.

4.2.1. Vertrauen in der Proto-Gesellschaft

Die entscheidende Problematik der Proto-Gesellschaft besteht im Dilemma der Wahlentscheidung zwischen Engagement und Zurückhaltung. Die Gruppenmitglieder müssen sich entscheiden, ob sie sich für das Erreichen der Gruppenziele engagieren oder sich mit ihrem Engagement zurückhalten. Ich möchte diese Wahlsituation im Folgenden spieltheoretisch als Gefangenendilemma¹⁶⁵ modellieren und analysieren. Dabei betrachte ich zunächst den Zwei-Personen-Fall (Anton und Berta) ohne Kommunikationsmöglichkeiten und ohne Wiederholungen. Angenommen wird ferner, dass Anton und Berta zeitgleich und ohne Kenntnis der Wahl ihres Interaktionspartners zwischen den beiden Alternativen „Engagement“ (Aufwand von vier Nutzeinheiten) und „Zurückhaltung“ (kein Aufwand) wählen müssen.¹⁶⁶ Hieraus ergeben sich vier mögliche Strategiekombinationen, die jeweils zu einem unterschiedlichen Handlungsergebnis (Summe der Beiträge multipliziert mit dem Faktor 1,5) führen.

Engagieren sich sowohl Anton als auch Berta, so wird ein Gruppenergebnis von zwölf Nutzeinheiten erreicht. Bei paritätischer Aufteilung ergibt sich für Anton und Berta jeweils ein Nettonutzen von zwei Nutzeinheiten. Hält Anton (Berta) sich jedoch mit seinem Engagement zurück, während sich Berta (Anton) engagiert, so wird lediglich ein Gruppenergebnis von sechs Nutzeinheiten erreicht. Hieraus folgt bei paritätischer Aufteilung ein Nettonutzen von drei Einheiten für Anton (Berta) sowie ein negativer Nutzen von einer Einheit für Berta (Anton). Halten sich beide Gruppenmitglieder zurück, so ergibt sich ein Gruppenergebnis von null Einheiten sowie ein Nettonutzen von

¹⁶⁵ Vgl. zur Grundform des Gefangenendilemmas Holler/Illing (2003), S. 4 ff.; Kelley et al. (2003), S. 177 ff.; Luce/ Raiffa (1957), S. 95.

¹⁶⁶ Grundsätzlich wäre natürlich auch ein mehr oder weniger stark ausgeprägtes Engagement, repräsentiert durch einen Aufwand von beispielsweise zwei oder drei Nutzeinheiten, denkbar.

null Einheiten sowohl für Anton als auch für Berta. In der folgenden Ergebnismatrix sind die Nettonutzen von Anton und Berta für die vier möglichen Fälle dargestellt.

Anton / Berta	Engagement	Zurückhaltung
Engagement	2 / 2	-1 / 3
Zurückhaltung	3 / -1	0 / 0

Abb. 11: Spieltheoretische Modellierung der Wahlsituation in der Proto-Gesellschaft für den Zwei-Personen-Fall

Die beschriebene Situation ist eine Vertrauenssituation, da Anton (Berta), wenn er (sie) sich engagiert, einen durch das Verhalten von Berta (Anton) verursachten Schaden erleiden kann. Anton (Berta) kann Berta (Anton) folglich nur dann vertrauen, wenn er (sie) davon ausgehen kann, dass Berta (Anton) sich engagieren wird. Fraglich ist, welche Alternative Berta (Anton) wählen wird. Da in der Proto-Gesellschaft das Eigeninteresse dominiert, unterstelle ich im Folgenden zunächst rein eigennutzorientierte Handlungsmotive. Die Analyse der Spielsituation ergibt, dass sowohl für Anton als auch für Berta die Alternative „Zurückhaltung“ die dominante Strategie ist. Weder Anton noch Berta werden sich folglich engagieren. Es wird deutlich, dass hier ein Widerspruch zwischen individueller und kollektiver Rationalität vorliegt, denn sowohl Anton als auch Berta würden sich besser stellen, wenn beide sich engagieren würden.¹⁶⁷ Aufgrund der herrschenden Anreizproblematik – jeder Akteur kann das Engagement seines Interaktionspartners zum eigenen Vorteil ausnutzen – kommt eine von wechselseitigem Engagement getragene Kooperation jedoch nicht zu Stande. Anton (Berta) kann nicht darauf vertrauen, dass Berta (Anton) sich engagiert.

Auch die Einführung der Möglichkeit von Kommunikation zwischen Anton und Berta ändert nichts am Ergebnis.¹⁶⁸ Beide Partner werden sich in diesem Fall zwar gegenseitig versichern, dass sie sich engagieren wollen, werden dann aber – aufgrund der Anreizproblematik und der jeweils unterstellten rein eigennutzorientierten Motive – doch die Alternative „Zurückhaltung“ wählen.¹⁶⁹ Auch unter diesen Bedingungen können die

¹⁶⁷ Vgl. Kelley et al. (2003), S. 179.

¹⁶⁸ Vgl. zu dieser Vorhersage widersprechenden Ergebnissen empirischer Untersuchungen exemplarisch Parks/Henager/Scamahorn (1996) und Loomis (1959).

¹⁶⁹ Vgl. Etzrodt (2003), S. 100.

Interaktionspartner einander nicht vertrauen. Kooperation kommt in der Grundform des Gefangenendilemmas nur zu Stande, wenn beide Akteure zum einen darauf vertrauen können, dass ihr Interaktionspartner kooperieren wird¹⁷⁰, und zum anderen ein Interesse am Wohlergehen ihres Interaktionspartners haben. Ist nur eine dieser beiden Bedingungen nicht gegeben, scheitert die Interaktion.¹⁷¹ Dies ist hier der Fall – es fehlen sogar beide Voraussetzungen.

Eine veränderte Anreizstruktur ergibt sich, wenn man die Gruppensituation als Spiel mit Wiederholungen betrachtet.¹⁷² Häufig kooperieren Arbeitsgruppen nicht nur für die Dauer eines gemeinsamen Projekts, sondern arbeiten über einen längeren Zeitraum an verschiedenen Aufgaben zusammen. Dabei kann die Dauer der Zusammenarbeit bestimmt (Spiel mit endlichen Wiederholungen) oder unbestimmt (Spiel mit unendlichen Wiederholungen) sein. Die Anreizstruktur ändert sich, weil unkooperatives Verhalten eines Akteurs in einer Spielrunde durch unkooperatives Verhalten des anderen Akteurs in der darauffolgenden Runde bestraft werden kann, sodass die Iteration die Funktion eines Sanktionssystems übernimmt. Der Anreiz, sich kooperativ zu verhalten, bleibt bestehen, solange mit Sanktionen in folgenden Spielrunden zu rechnen ist.¹⁷³

Bei Spielen mit endlichen Wiederholungen entfällt der Kooperationsanreiz in der letzten Spielrunde. Hier werden beide Spieler defektieren, weil eine Sanktionierung unkooperativen Verhaltens nicht mehr möglich ist. Ist dies jedoch der Fall, so ist bereits in der vorletzten Runde das Drohen mit Sanktionen hinfällig. Beide Spieler werden für die letzte Runde – unabhängig von ihrem Verhalten in der vorletzten Runde – unkooperatives Verhalten ihres Interaktionspartners erwarten. Folglich werden beide Spieler schon in der vorletzten Runde defektieren („Backward induction“-Prinzip). Diese Argumentation lässt sich analog für alle vorherigen Spielrunden wiederholen, sodass schon in der ersten Runde „Zurückhaltung“ die individuell rationale Strategie ist. Bei Spielen mit endlichen Wiederholungen ist die Drohung mit Sanktionen folglich wirkungslos. Die Spieler müssen einander von der ersten Runde an misstrauen; Kooperation kommt nicht zu Stande.¹⁷⁴

¹⁷⁰ Vgl. hierzu auch Gambetta (2001), S. 209.

¹⁷¹ Vgl. Kelley et al. (2003), S. 281; Pruitt/Kimmel (1977), S. 375.

¹⁷² Vgl. zum „Iterated Prisoner’s Dilemma“ Kelley et al. (2003), S. 271 ff.

¹⁷³ Vgl. Etzrodt (2003), S. 100 f.

¹⁷⁴ Vgl. Etzrodt (2003), S. 101.

Eine wirksame Drohung mit Sanktionen ist nur bei Spielen mit unendlichen Wiederholungen möglich, da die Spieler hier in jeder Runde mit der Sanktionierung unkooperativen Verhaltens in der folgenden Runde rechnen müssen. Individuell rational ist dann eine Triggerstrategie, bei der genau solange kooperiert wird, bis der Interaktionspartner erstmalig unkooperativ spielt. Dies gilt allerdings nur, wenn keiner der beiden Spieler eine starke Präferenz für sofortige Gewinne hat. Ist eine solche Präferenz für sofortige Gewinne jedoch bei mindestens einem Spieler gegeben, so verlieren zukünftige Sanktionen ihre Abschreckungswirkung. Individuell rational ist dann wieder das unkooperative Verhalten.¹⁷⁵ Darüber hinaus ist zu beachten, dass derjenige Akteur, der die oben beschriebene Triggerstrategie spielt, sich durch sein sanktionierendes Verhalten auch selbst bestraft. Ihm entgehen die Vorteile, die aus beiderseitig kooperativem Verhalten in den zukünftigen Runden resultieren würden. Insofern besteht für den Sanktionierer ein Anreiz, mit dem unkooperativen Spieler zu verhandeln, um zur kooperativen Strategie zurückkehren zu können. Erwartet der unkooperative Spieler jedoch, dass sein Interaktionspartner lieber neu verhandelt als die Sanktionierung durchzuführen, so verliert die Sanktionsdrohung ihre Wirkung und die unkooperative Strategie ist wieder rational. Die Triggerstrategie ist folglich nicht neuverhandlungsstabil.¹⁷⁶

Besser geeignet erscheint vor diesem Hintergrund die „Tit-for-Tat“-Strategie¹⁷⁷. Bei dieser Strategie beginnt ein Akteur zunächst mit kooperativem Verhalten und wählt in allen folgenden Spielrunden jeweils das Verhalten, das sein Interaktionspartner in der vorherigen Runde gewählt hat. Weicht der Interaktionspartner einmal von der kooperativen Strategie ab, so kehrt der Akteur erst wieder zur kooperativen Strategie zurück, wenn der Interaktionspartner wieder kooperativ gespielt hat. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass sich ein Akteur auf Dauer nicht durch einseitiges unkooperatives Verhalten Vorteile verschaffen kann.¹⁷⁸ Darüber hinaus ist anzumerken, dass ein einmal eingeschlagener kooperativer Pfad nicht mehr verlassen wird, wenn beide Spieler „Tit-for-Tat“ spielen.¹⁷⁹ Gehen also beide Akteure davon aus, dass ihr Interaktionspartner „Tit-for-Tat“ spielt, so ist der Aufbau einer kooperativen Beziehung möglich. In diesem Fall ist die Wahl eines unkooperativen Verhaltens individuell irrational. Auch bei Unterstel-

¹⁷⁵ Vgl. Etzrodt (2003), S. 101.

¹⁷⁶ Vgl. Etzrodt (2003), S. 102 f.

¹⁷⁷ Vgl. Axelrod (2000), Loomis (1959), Deutsch (1958) sowie ergänzend Kramer (2001).

¹⁷⁸ Vgl. Etzrodt (2003), S. 103.

¹⁷⁹ Gleiches gilt allerdings für eine einmalige, einseitige Abweichung auf einen unkooperativen Pfad. Es kommt dann zum sogenannten Echo-Effekt. Vgl. Kelley et al. (2003), S. 277 ff.

lung rein eigennutzorientierter Motive ist hier kooperatives Verhalten wahrscheinlich und Vertrauen möglich.¹⁸⁰

Bislang habe ich lediglich den Zwei-Personen-Fall betrachtet. Teams bestehen in der Regel jedoch aus mehr als zwei Personen. Im Folgenden werde ich deshalb auch das Mehr-Personen-Gefangenendilemma¹⁸¹ analysieren. Es lässt sich aus der Sicht eines Akteurs (Anton) wie folgt modellieren. Angenommen wird eine Gruppe mit zehn Mitgliedern. Ein Akteur, der sich engagiert, betreibt – wie im Zwei-Personen-Fall – einen Aufwand von vier Nutzeinheiten. Wer sich zurückhält, betreibt keinen Aufwand. Das Gruppenergebnis ergibt sich aus der Summe der Beiträge multipliziert mit dem Faktor 1,5. Es wird zu gleichen Teilen auf die Gruppenmitglieder verteilt. In Abhängigkeit vom Verhalten der anderen Mitglieder sowie seiner eigenen Wahl ergeben sich für Anton die folgenden Nettonutzen.

Anton	Anzahl der unkooperativen Teammitglieder									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Engagement	2,0	1,4	0,8	0,2	-0,4	-1,0	-1,6	-2,2	-2,8	-3,4
Zurückhaltung	5,4	4,8	4,2	3,6	3,0	2,4	1,8	1,2	0,6	0

Abb. 12: Spieltheoretische Modellierung der Wahlsituation in der Proto-Gesellschaft für den n-Personen-Fall

Aus der Tabelle wird ersichtlich, dass auch im Mehr-Personen-Fall die Strategie „Zurückhaltung“ die dominante Alternative ist. Unabhängig von der Anzahl der unkooperativen Mitglieder stellt sich Anton immer besser, wenn er sich mit seinem Engagement zurückhält. Gleiches gilt analog für alle anderen Gruppenmitglieder, sodass zu erwarten ist, dass sich keines der Gruppenmitglieder engagieren wird.

Betrachtet man nun auch den Mehr-Personen-Fall für ein Spiel mit unendlichen Wiederholungen, so ist die Gruppengröße von besonderer Bedeutung. Konnte man nämlich im Zwei-Personen-Fall noch davon ausgehen, dass offensichtlich ist, welcher Akteur sich unkooperativ verhält, so wird dies mit zunehmender Gruppengröße schwieriger.

¹⁸⁰ Dies gilt allerdings nur, wenn bei keinem Spieler eine starke Präferenz für sofortigen Konsum gegeben ist (s.o.).

¹⁸¹ Vgl. zum „N-Person Prisoner’s Dilemma“ Kelley et al. (2003), S. 415 ff.

Kann aber kooperatives und unkooperatives Verhalten nicht eindeutig zugeordnet werden, ist auch keine gezielte Sanktionierung möglich. Bei großer Anonymität sinkt folglich die Wahrscheinlichkeit der Sanktionierung und unkooperatives Verhalten wird begünstigt.¹⁸² Darüber hinaus trifft eine Sanktionierung in der Form eigenen unkooperativen Verhaltens nicht nur diejenigen, die in der Vorrunde unkooperativ gespielt haben, sondern immer alle Gruppenmitglieder. Eine Sanktionierung mit dieser Wirkung ist dann aber nicht mehr zweckmäßig.¹⁸³

Festzuhalten bleibt, dass Vertrauen in Gefangenendilemma-Situationen bei Unterstellung rein eigennutzorientierter Motive unwahrscheinlich ist. Vertrauen wäre nur möglich, wenn ein Akteur kooperatives Verhalten von Seiten seiner Interaktionspartner erwarten kann. Kooperation kommt aber im Zwei-Personen-Fall ohne Wiederholungen nur zu Stande, wenn ein Akteur zum einen erwartet, dass sein Interaktionspartner kooperativ spielen wird, und zum anderen der Akteur selbst – neben seinem Eigeninteresse – auch am Wohlergehen seines Partners interessiert ist. Die Gefangenendilemma-Situation bietet aufgrund ihrer besonderen Anreizproblematik keine Grundlage für die subjektiv sichere Erwartung kooperativen Verhaltens¹⁸⁴ von Seiten eines eigennutzorientierten Akteurs.

Wahrscheinlicher wird kooperatives Verhalten, wenn unkooperatives Verhalten sanktioniert wird. Im Zwei-Personen-Fall ist kooperatives Verhalten jedoch nur zu erwarten, wenn bei einem Spiel mit unendlichen Wiederholungen keiner der Akteure eine Präferenz für sofortige Gewinne besitzt. Hier ist kooperatives Verhalten aufgrund drohender Sanktionierung unkooperativen Verhaltens auch individuell rational. Im Mehr-Personen-Fall verliert die Sanktionsdrohung jedoch mit zunehmender Gruppengröße ihre Wirkung. Mit Trittbrettfahrer-Verhalten ist deshalb insbesondere in großen Gruppen zu rechnen.¹⁸⁵

Bei Unterstellung rein eigennutzorientierter Motive ist Vertrauen in Gefangenendilemma-Situationen folglich nur in Ausnahmefällen zu erwarten. Werden neben der Orientierung am Eigeninteresse jedoch auch altruistische oder moralische Motive unterstellt, so verändert sich die Anreizstruktur des Spiels.¹⁸⁶ Kooperation und Vertrauen werden

¹⁸² Vgl. Abschnitt 4.1.

¹⁸³ Vgl. Kelley et al. (2003), S. 416 f.

¹⁸⁴ p^s (Engagement) = 1

¹⁸⁵ Vgl. hierzu auch Hardin (1968).

¹⁸⁶ Vgl. Braun (1992).

dann wahrscheinlicher. In der folgenden Tabelle wird der Zwei-Personen-Fall unter Berücksichtigung altruistischer Motive bei beiden Interaktionspartnern dargestellt. Der individuelle Nutzen von Anton (U_a) entspricht in diesem Fall der Summe aus eigenem Spielergebnis (x_a) und dem Produkt aus Altruismusparameter ($\alpha \geq 0$) und Spielergebnis des Interaktionspartners (x_b). Es gilt $U_a = x_a + \alpha x_b$. Gleiches gilt analog für Berta. Aus der Tabelle wird deutlich, dass bei einem Altruismusparameterwert von 0,5 „Engagement“ für beide Akteure die dominante Alternative ist. Vertrauen ist nun möglich, da beide Akteure von ihrem Interaktionspartner kooperatives Verhalten erwarten können.

	Berta					
	a = 0		a = 0,25		a = 0,5	
Anton	E	Z	E	Z	E	Z
E	2 / 2	-1 / 3	2,5 / 2,5	- 0,25 / 2,75	3 / 3	0,5 / 2,5
Z	3 / -1	0 / 0	2,75 / - 0,25	0 / 0	2,5 / 0,5	0 / 0

Abb. 13: Spieltheoretische Modellierung der Wahlsituation in der Proto-Gesellschaft unter Berücksichtigung altruistischer Motive

Entscheidend für die Entwicklung des Teams ist – unabhängig von der Art und Stärke der unterstellten Motive – die Erkenntnis, dass sich die Gruppenarbeit langfristig für alle Beteiligten lohnt, wenn jeder sich engagiert. Nur wenn ein kooperativer Pfad eingeschlagen wird, und die Gruppenmitglieder die Erfahrung machen, dass sich das Engagement für die Gruppenziele auszahlt, kann der Übergang in die Tausch-Gesellschaft gelingen. Anderenfalls kommt keine Gruppenarbeit zu Stande.

4.2.2. Vertrauen in der Tausch-Gesellschaft

In der Tausch-Gesellschaft wird getauscht. Der Tauschmechanismus ist grundsätzlich dadurch gekennzeichnet, dass jeder Tauschpartner nach dem Tausch besser dasteht als zuvor. Insofern dürfte diese Form der Koordination eigentlich unproblematisch und nicht vertrauensrelevant sein, da kein Schaden zu erwarten ist. Diese Schlussfolgerung ist jedoch aus mindestens zwei Gründen zu voreilig. Zunächst unterstellt sie, dass beide

Tauschpartner schon vor dem Tausch über die Qualität der Tauschobjekte vollständig informiert sind. Diese Annahme ist jedoch in vielen Fällen unrealistisch. Oft herrscht zwischen Anbieter und Nachfrager Informationsasymmetrie hinsichtlich der Qualität eines Tauschobjekts.¹⁸⁷ Fritsch, Wein und Ewers (1999, S. 267 ff.) unterscheiden zwischen neoklassisch-homogenen Gütern (börsenmäßig gehandelte Güter standardisierter Qualität, z.B. Mineralöle), bei denen vollständige Information beider Tauschpartner unterstellt werden kann, Inspektionsgütern (z.B. Kleidung), deren Qualität sich durch genaues Anschauen oder Ausprobieren erschließen lässt, Erfahrungsgütern (z.B. alle Güter bei denen es auf Haltbarkeit ankommt), deren Qualität sich erst nach dem Kauf – beim Gebrauch bzw. Verbrauch – herausstellt, und Vertrauensgütern (z.B. ärztliche Behandlung, Medikamente), bei denen sich auch nach dem Konsum die Qualität nicht eindeutig bestimmen lässt.¹⁸⁸ Kann ein Akteur die Qualität eines Tauschobjektes vor dem Tausch jedoch nicht bestimmen, so wird er in den Tausch nur einwilligen, wenn er seinem Tauschpartner vertraut. Anderenfalls kommt der Tausch nicht zu Stande.

Ich möchte auf die Folgen asymmetrischer Informationsverteilung¹⁸⁹ und Möglichkeiten zum Umgang mit dieser Problematik¹⁹⁰ hier allerdings nicht näher eingehen, sondern mich auf die Diskussion eines zweiten vertrauensrelevanten Problems konzentrieren. Selbst wenn beide Tauschpartner über die Qualität eines möglichen Tauschobjektes vollständig informiert sind, kann beim Tausch nämlich ein Vertrauensproblem auftreten. Dies ist immer dann der Fall, wenn ein Tausch nicht simultan sondern sukzessiv vollzogen wird. Eine solche Situation lässt sich gut anhand des sogenannten Vertrauensspiels¹⁹¹ analysieren. Angenommen wird, dass zwei Akteure, Anton und Berta, als Ärzte in einem Krankenhaus arbeiten. Berta ist für das kommende Wochenende zum Dienst eingeteilt, möchte jedoch lieber mit ihren Kindern ans Meer fahren. Sie bittet Anton, ihren Wochenenddienst zu übernehmen und bietet ihm dafür an, ihm zu einem nicht näher bestimmten Zeitpunkt einen seiner Wochenenddienste abzunehmen. Anton steht nun vor der Entscheidung, ob er dieser Bitte nachkommt oder nicht. Diese Wahlsituation lässt sich als Spiel in extensiver Form modellieren (vgl. Abb. 14).

¹⁸⁷ Vgl. grundlegend Akerlof (1970).

¹⁸⁸ Ob die Heilung wegen oder trotz der Einnahme eines Medikamentes erfolgt ist, lässt sich letztlich nicht beantworten.

¹⁸⁹ Z.B. adverse Auslese; vgl. Fritsch/Wein/Ewers (1999), S. 263 ff.; Akerlof (1970).

¹⁹⁰ Z.B. „Screening“ und „Signaling“, vgl. Fritsch/Wein/Ewers (1999), S. 277 ff.

¹⁹¹ Vgl. Kreps (1990a), S. 100 ff.

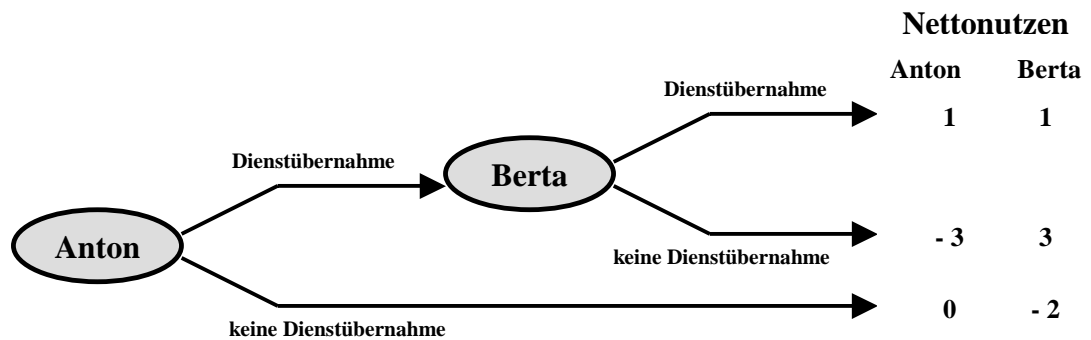


Abb. 14: Modellierung der Wahlsituation in der Tausch-Gesellschaft als Vertrauensspiel¹⁹²

Unterstellt man zunächst rein eigennutzorientierte Motive so wird deutlich, warum in der Tausch-Gesellschaft die Kurzfristperspektive dominiert und für eine Leistung in der Regel eine sofortige Gegenleistung verlangt wird. Anton wird als rationaler Akteur seine Entscheidung davon abhängig machen, welches Verhalten er von Berta erwartet. Da Berta sich besser stellt, wenn sie die Gegenleistung nicht erbringt, wird Anton seine Vorleistung verweigern und Berta den fraglichen Wochenenddienst nicht abnehmen. Folglich führt auch in dieser Situation – wie schon in der Gefangenendilemma-Situation der Protogesellschaft – individuell rationales Verhalten zu einer für beide Akteure suboptimalen Lösung. Beide Partner würden sich hier besser stellen, wenn der Tausch zu Stande käme. Anton wird seine Vorleistung jedoch nur erbringen, wenn er darauf vertrauen kann, dass Berta die Gegenleistung erbringen wird. Solange rein eigennutzorientierte Motive unterstellt werden, besteht für Vertrauen allerdings keine Grundlage.

Es lassen sich nun prinzipiell dieselben Überlegungen wie für die Lösung des Gefangenendilemmas in der Proto-Gesellschaft anstellen. Betrachtet man diese Situation als Spiel mit Wiederholungen, so könnte es für Berta bei entsprechenden Präferenzen für sofortigen bzw. späteren Konsum unter bestimmten Bedingungen rational sein, die Gegenleistung zu erbringen. Würde Anton wiederum Berta ein solches Kalkül unterstellen, so könnte er nun davon ausgehen, dass seine Vorleistung von Berta erwidert wird. In

¹⁹² Die Nettonutzenwerte ergeben sich aus der Verrechnung von Aufwand und Ertrag aus der Übernahme der Wochenenddienste. Für die Übernahme eines Dienstes zu einem ungünstigen Zeitpunkt (z.B. anderweitig verplantes Wochenende) wird ein Aufwand von zwei Einheiten veranschlagt, für einen „normalen“ Wochenenddienst ein Aufwand von einer Einheit.

diesem Fall könnte er also vertrauen. Allerdings gelten auch hier die Einschränkungen, die schon für die Situation in der Protogesellschaft angeführt wurden.¹⁹³

Nimmt man nun an, dass das Spiel wiederholt mit wechselnden Partnern durchgeführt wird, so kommen Reputationseffekte zum Tragen. Berta muss bei ihrer Entscheidung nun berücksichtigen, dass ihre Chance, einen weiteren „Tauschpartner“ zu finden, sinkt, je öfter sie defektiert. Wenn potentielle Tauschpartner erwarten, dass Berta keine Gegenleistung erbringen wird, so werden erstere nicht in Vorleistung treten, sondern sich alternative Tauschpartner suchen. Die Reputation eines Akteurs bestimmt folglich seine Attraktivität als Tauschpartner. Unter diesen Bedingungen wird kooperatives Verhalten für Berta rational, Anton kann – wenn er Berta entsprechende Überlegungen unterstellt – eine Gegenleistung erwarten und vertrauen.¹⁹⁴ Lässt man neben der Orientierung am Eigeninteresse weitere Handlungsmotive zu, so lassen sich noch weitere Gründe für kooperatives Verhalten von Seiten Bertas finden. Hat Berta nicht nur ihr eigenes Wohl im Blick, sondern ist sie Anton gegenüber wohlwollend eingestellt, so wird sie die Gegenleistung eher erbringen. Bei hinreichend großer altruistischer Orientierung stellt sich die „Auszahlungsstruktur“ des Spiels nämlich anders dar. Darüber hinaus könnte Berta die Vorenthaltung einer Gegenleistung und den Bruch ihres Leistungsversprechens als unfair empfinden. Defektion würde in diesem Fall bei ihr ein schlechtes Gewissen nach sich ziehen.¹⁹⁵

Da ich die Berücksichtigung altruistischer Motive bereits im vorstehenden Abschnitt verdeutlicht habe, möchte ich nun ein Beispiel für ein Vertrauensspiel mit moralischem Treuhänder geben. Wird Berta von einem schlechten Gewissen geplagt, wenn sie die Gegenleistung nicht erbringt, so ändert sich für diesen Fall ihr Nettonutzen. Er vermindert sich um einen Betrag, der dem Ausmaß der zu erwartenden Schuldgefühle entspricht. Für das Beispiel nehme ich einen Wert von drei Nutzeinheiten an. Es ergibt sich nun ein anderes Bild der Situation. Berta stellt sich jetzt besser, wenn sie sich fair verhält und die Gegenleistung erbringt. Anton kann bei Unterstellung entsprechender moralischer Motive folglich die Vorleistung vertrauensvoll erbringen. Zu beachten ist hierbei, dass der Nutzenverlust durch ein schlechtes Gewissen den Nutzengewinn, der mit dem Vorenthalten der Gegenleistung verbunden ist, übertreffen muss, wenn koope-

¹⁹³ Vgl. Kreps (1990a), S. 101 ff.

¹⁹⁴ Vgl. Kreps (1990a), S. 106 ff. sowie kritisch Güth/Kliemt (1995), S. 25 ff.

¹⁹⁵ Vgl. Lahno (2002), S. 59 ff.

ratives Verhalten zugeschrieben werden soll. Die Stärke der unterschiedlichen, zugeschriebenen Handlungsmotive bestimmt, ob Vertrauen möglich ist oder nicht.

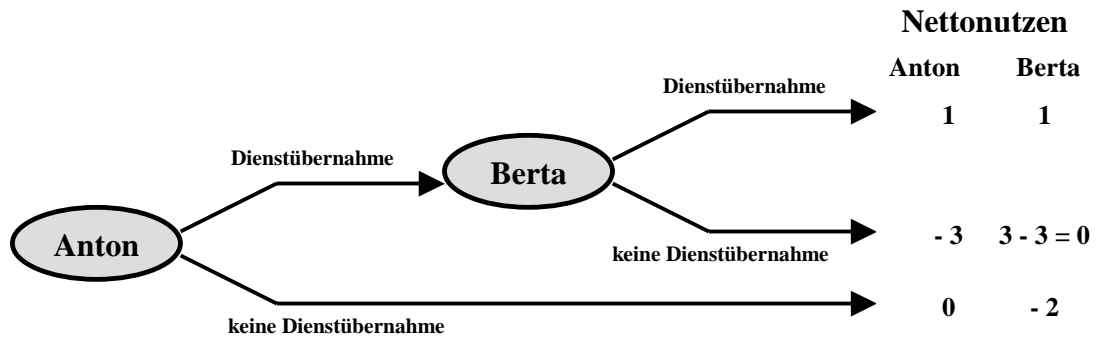


Abb. 15: Vertrauensspiel mit moralischem Treuhänder

Auf einen weiteren wichtigen Aspekt möchte ich in diesem Zusammenhang hinweisen. Tritt ein Treugeber durch eine Vertrauenshandlung in Vorleistung so wird offenbar eine universelle Norm menschlichen Zusammenlebens, das Prinzip der Reziprozität¹⁹⁶, wirksam. Ein Akteur, der eine Vertrauenshandlung ausführt, macht sich verwundbar. Er übergibt sein Schicksal in die Hände seines Interaktionspartners. Dies kann bei letzterem eine starke Verpflichtung auslösen, das ihm geschenkte Vertrauen nicht zu enttäuschen. Die Vertrauensvergabe bewirkt in diesem Fall ihre eigene Rechtfertigung. Hierzu ist es allerdings erforderlich, dass eine Vertrauenshandlung auch als eine solche wahrgenommen wird. Wird die Vertrauenshandlung jedoch als irrationales oder dummes Verhalten interpretiert, entsteht keine Reziprozitätsverpflichtung.¹⁹⁷ Eine Vertrauenshandlung sollte deshalb eindeutig als eine solche zu erkennen sein. Wer allerdings gegenüber seinem Interaktionspartner explizit ausführt, dass er eine bestimmte Handlung nur deshalb tätige, weil er vertraue, riskiert, dass der Interaktionspartner diese Aussage als Manipulationsversuch wertet.¹⁹⁸

Hinsichtlich der Frage, wer als Tauschpartner gewählt wird, lässt sich grundsätzlich Folgendes sagen. Bei sukzessivem Tausch sind insbesondere die vertrauenswürdigen

¹⁹⁶ Vgl. Grunwald (1997), Berg/Dickhaut/McCabe (1995), Gouldner (1960) sowie den von Ostrom und Walker (2002) herausgegebenen Sammelband.

¹⁹⁷ Vgl. Pillutla/Malhotra/Murnighan (2003).

¹⁹⁸ Vgl. Weber/Malhotra/Murnighan (2004).

Akteure attraktive Tauschpartner. Vertrauenswürdig erscheint ein Akteur, dem starke altruistische oder moralische Handlungsmotive zugeschrieben werden.

4.2.3. Vertrauen in der Parteien-Gesellschaft

In der Parteien-Gesellschaft prallen die unterschiedlichen Interessen der Gruppenmitglieder hinsichtlich der Gestaltung der Gesamtaufgabe aufeinander. Diese Entwicklungsstufe ist deshalb gekennzeichnet durch die Austragung sozialer Konflikte. Glasl (2002) definiert einen sozialen Konflikt als eine Interaktion zwischen mindestens zwei Akteuren (z.B. Individuen, Gruppen, Organisationen), bei der wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken/Vorstellen/Wahrnehmen und/oder im Fühlen und/oder im Wollen mit dem/den anderen Akteur(en) in der Art erlebt, dass im Realisieren eine Beeinträchtigung durch den/die anderen Akteur(e) erfolgt.¹⁹⁹ Ein sozialer Konflikt liegt nach dieser Definition beispielsweise vor, wenn mindestens zwei Gruppenmitglieder in ihrem Handeln Ziele verfolgen, die miteinander konkurrieren oder deren Realisierung sich wechselseitig ausschließt, und zumindest einer der Beteiligten die Unvereinbarkeit der Zielrealisierung wahrnimmt. Wird eine solche Unvereinbarkeit von einem oder mehreren Akteuren wahrgenommen, so besteht eine wirkungsvolle Möglichkeit, die Wahrscheinlichkeit der Durchsetzung der eigenen Interessen zu steigern, darin, mit gleichgesinnten Gruppenmitgliedern Zweckbündnisse zu schließen. Charakteristisch für die Konfliktphase ist deshalb die Bildung von Parteien und Koalitionen.²⁰⁰

Im Hinblick auf die Frage des Auftretens und der Wirkung von Vertrauen sind auf dieser Teamentwicklungsstufe mehrere Aspekte interessant. So könnte man sowohl das Vertrauen zwischen den Mitgliedern einer Partei (oder zwischen verschiedenen Parteien einer Koalition)²⁰¹ als auch die Beziehung zwischen den Konfliktparteien untersuchen. Aus Platzgründen werde ich mich im Folgenden auf die Analyse einer Konfliktsituation zwischen zwei Parteien beschränken.

Zahlreiche Konfliktforscher betonen die Bedeutung des Aufbaus einer Vertrauensbeziehung zwischen den Konfliktparteien für die erfolgreiche Bearbeitung eines sozialen Konfliktes.²⁰² Gleichzeitig konstatieren sie jedoch, dass mit dem Auftreten bzw. der

¹⁹⁹ Vgl. Glasl (2002), S. 14 f.

²⁰⁰ Vgl. Martin (2001), S. 17.

²⁰¹ Es ist auch die Möglichkeit, dass ein Mitglied die Partei bzw. eine Partei die Koalition verlässt, in Betracht zu ziehen. Ein solches Verhalten würde die Interessendurchsetzung gefährden.

²⁰² Vgl. exemplarisch Glasl (2002), S. 293 und S. 309; Regnet (2001), S. 87, S. 93 und S. 100 ff.; Lewicki/Wiethoff (2000), S. 101; Rüttinger/Sauer (2000), S. 134 und S. 220; Berkel (1999), S. 390 ff.

Eskalation eines Konfliktes in der Regel ein Vertrauensverlust verbunden sei.²⁰³ In Konfliktsituationen scheint folglich gerade das zu fehlen, was zu ihrer Bewältigung besonders dringend erforderlich ist: Vertrauen zwischen den Konfliktparteien. Zu klären sind somit zwei Fragen. Warum schwindet mit dem Auftreten von Konflikten das Vertrauen zwischen den Parteien? Und wie lässt sich eine solche Entwicklung stoppen bzw. umkehren?

Die erste Frage lässt sich aus attributionstheoretischer Perspektive leicht beantworten. Unterstellt man, dass zwei Parteien eine Konfliktsituation als Null-Summen-Spiel wahrnehmen, d.h. dass die eine Partei nur das gewinnen kann, was die andere Partei verliert (Gewinne und Verluste der beiden Parteien addieren sich auf null), so muss jede der beiden Parteien von ihrem Gegenüber Verhaltensweisen erwarten, die der eigenen Interessenverwirklichung schaden. In solchen Situationen ist die Bildung einer Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung prinzipiell ausgeschlossen. Vertrauen zwischen den Parteien ist nicht möglich. Sie werden sich vielmehr mit äußerstem Misstrauen gegenüberstehen.

Etwas schwieriger gestaltet sich die Beantwortung der zweiten Frage. Wie ich vorstehend ausgeführt habe, ist wechselseitiges Vertrauen in Null-Summen-Spielen nicht zu erwarten. Es wäre für den einzelnen Spieler sogar in höchstem Maße dysfunktional. Insofern sind vertrauensbildende Maßnahmen in echten Null-Summen-Spielen nicht sinnvoll. Häufig ist ein Null-Summen-Spiel jedoch nur in der Wahrnehmung der Konfliktparteien gegeben. Die meisten realen Situationen lassen demgegenüber vielfältige Kompromisse zu. Viele Konfliktinterventionen zielen deshalb auf die Veränderung der Perzeptionen der Konfliktparteien ab.²⁰⁴ Vertrauen wird möglich, wenn es den Parteien gelingt, die Konfliktsituation in einem größeren Zusammenhang zu sehen und gemeinsame Perspektiven zu entwickeln. Dies ist in den meisten Fällen möglich, erfordert jedoch „Visionsfähigkeit“ auf Seiten der Konfliktparteien.²⁰⁵

Besonders schwierig ist der Vertrauensaufbau, wenn ein Konflikt bereits eskaliert ist. Glasl (2002) unterscheidet neun Stufen der Konflikteskalation, die sich drei Hauptphasen zuordnen lassen.²⁰⁶ Während in der ersten Hauptphase (Eskalationsstufen eins bis

²⁰³ Vgl. Glasl (2002), S. 215 ff.; Regnet (2001), S. 70 f.; Lewicki/Wiethoff (2000), S. 101; Rüttlinger/Sauer (2000), S. 35; Berkel (1999), S. 386 ff.

²⁰⁴ Vgl. Glasl (2002), S. 294 ff.

²⁰⁵ Vgl. zum Begriff der Visionsfähigkeit Martin/Drees (1999), S. 81.

²⁰⁶ Vgl. Glasl (2002), S. 215 ff.

drei) von den Konfliktparteien noch Kompromisse bzw. Win-Win-Lösungen angestrebt werden, herrschen in der zweiten Hauptphase (Eskalationsstufen vier bis sechs) Gewinner-Verlierer-Strategien vor. In der dritten Hauptphase (Eskalationsstufen sieben bis neun) steht schließlich nicht mehr der eigene Gewinn sondern die Vernichtung des Gegners im Vordergrund. Um dieses Ziel zu erreichen, werden in dieser Phase auch eigene Nutzeneinbußen in beträchtlichem Ausmaß in Kauf genommen.

Osgood hat Anfang der sechziger Jahre die GRIT-Strategie²⁰⁷ zur Deeskalation des Ost-West-Konfliktes (Eskalationsstufe sieben nach Glasls Modell) entwickelt, die darauf abzielt, zwischen den Konfliktparteien eine Vertrauensspirale in Gang zu setzen.²⁰⁸ Die Motivation zur Entwicklung und Anwendung dieser Strategie ergibt sich aus der Erkenntnis, dass aus einer mit Nuklearwaffen geführten Auseinandersetzung beide Konfliktparteien als Verlierer hervorgehen würden. Osgoods Strategie besteht aus abgestuften und reziprok wirkenden Initiativen zur Entspannung der Beziehung zwischen den Konfliktparteien.²⁰⁹ Die Wirkungen der einzelnen Elemente dieser Strategie auf die Vertrauensentwicklung sind später von Linskold unter Rückgriff auf attributionstheoretische Überlegungen untersucht worden und lassen sich auch auf andere Konfliktsituationen übertragen.²¹⁰

Am Beginn der GRIT-Strategie steht die öffentliche Ankündigung von Schritten zur Konfliktdeskalation durch eine der Konfliktparteien. Hierdurch wird ein Bezugsrahmen zur Interpretation späterer Handlungen geschaffen und Mehrdeutigkeit vermieden. Darüber hinaus macht die Konfliktpartei deutlich, dass sie wohlwollende Absichten hegt und an der Beilegung des Konfliktes interessiert ist.²¹¹ Die sich anschließenden Handlungen werden einzeln angekündigt und entsprechend der Ankündigung vollzogen. Hiermit demonstriert die Konfliktpartei ihre Berechenbarkeit und Glaubwürdigkeit. Nach mehreren auf diese Weise vollzogenen Initiativen wird Konsistenz im Verhalten deutlich. Darüber hinaus kommt bei einseitigen Initiativen das Aufwertungsprinzip zur Geltung. Die initiative Konfliktpartei macht sich durch ihre Handlung verwundbar, schadet also ihren eigenen Interessen. Dies kann als Indiz für ihre Aufrichtigkeit gewertet werden.

²⁰⁷ GRIT = graduated and reciprocated initiatives in tension-reduction.

²⁰⁸ Vgl. Osgood (1962).

²⁰⁹ Vgl. Grunwald (1995).

²¹⁰ Vgl. Linskold (1978).

²¹¹ Vgl. hierzu und zum Folgenden Linskold (1978) und Grunwald (1995).

Jede Ankündigung einer Initiative wird begleitet von einer expliziten Einladung an die andere Konfliktpartei, ihrerseits deeskalierende Maßnahmen zu ergreifen. In der Ankündigung muss deutlich werden, dass Reziprozität zwar erwünscht ist, jedoch nicht gefordert wird. Auf diese Weise lässt sich das Prinzip der Wechselseitigkeit aktivieren.²¹² Doch auch wenn zunächst deeskalierende Maßnahmen der Gegenpartei ausbleiben, sind die eigenen Initiativen über einen gewissen Zeitraum fortzusetzen, damit die Konsistenz im Verhalten gewahrt bleibt und fortlaufend Wohlwollen demonstriert wird. Alle Initiativen müssen darüber hinaus unzweideutig und überprüfbar sein. Dies fördert die Glaubwürdigkeit und die Zuschreibung wohlwollender Motive. Die Offenheit kann jedoch auch als Manipulationsversuch gewertet werden, wenn unterstellt wird, dass die Konfliktpartei nur unter Beobachtung deeskalierendes Verhalten zeigt. In diesem Fall wäre das Abwertungsprinzip wirksam. Die deeskalierenden Maßnahmen müssen ferner so gewählt werden, dass sie nicht als Zeichen der Schwäche interpretiert werden. Die initiative Partei muss in der Wahrnehmung durch die Gegenpartei die Wahl zwischen Eskalation und Deeskalation haben, damit ihr Verhalten Wohlwollensattributionen hervorruft. Zudem sollten sich die Initiativen nicht nur auf einen bestimmten Bereich beschränken, sondern diversifiziert werden, um Konsistenz im Verhalten zu demonstrieren. Werden die eigenen Initiativen durch deeskalierende Maßnahmen der Gegenpartei erwidert, so sollten weitere Initiativen dem Ausmaß der Erwiderng zumindest entsprechen und möglichst etwas über diese hinausgehen, damit erneut Maßnahmen der Gegenpartei provoziert werden. Auf diese Weise lassen sich Spannungen nach und nach abbauen. Eine Nicht-Schaden-Erleidens-Erwartung wird sich auf Seiten der Gegenpartei jedoch nur sehr langsam einstellen. Um tiefes Misstrauen in Vertrauen umzukehren bedarf es intensiver wechselseitiger Bemühungen und gemeinsamer positiver Erfahrungen über einen längeren Zeitraum.

Festzuhalten bleibt, dass Konflikte zwangsläufig auftreten, wenn Menschen mit unterschiedlichen Interessen interagieren. Konflikte in Arbeitsgruppen können zu Leistungsminderungen und im Extremfall sogar zum Auseinanderfallen der Gruppe führen, sie bieten allerdings auch die Chance zur Weiterentwicklung der Gruppe durch das gemeinsame Erarbeiten einer Konfliktlösung. Gelingt es den Konfliktparteien gemeinsame Perspektiven zu entwickeln, so sind der Aufbau wechselseitigen Vertrauens und die Beilegung des Konfliktes möglich. Nach Überwindung der Interessengegensätze ist dann der Übergang zur nächsten Entwicklungsstufe, der Gemeinschaft, möglich.

²¹² Vgl. Grunwald (1997).

4.2.4. Vertrauen in der Gemeinschaft

Sind die Interessengegensätze der Parteiengesellschaft überwunden, besteht auf der nächsten Entwicklungsstufe, der Gemeinschaft, die Möglichkeit der Herausbildung einer gemeinsamen Gruppenkultur. Die Grundlage hierfür bildet das zunehmende Verständnis der Gruppenmitglieder für die Handlungsmotive ihrer Interaktionspartner. Die wechselseitige Vertrautheit der Teammitglieder wirkt sich positiv auf die Erwartungsbildung aus und kann als Basis für die Entwicklung einer Vertrauenskultur dienen. Versteht man Kultur als soziale Handlungsgrammatik²¹³, also als System sozialer Verhaltensregeln, so lassen sich für eine Vertrauenskultur zwei sozialgrammatische Grundregeln ausmachen, aus denen sich eine Vielzahl situationspezifischer Verhaltensregeln ableiten lassen. Während die erste Regel besagt, dass einem Interaktionspartner grundsätzlich Vertrauen entgegenzubringen ist, fordert die zweite Regel vertrauenswürdigen Verhalten der Akteure.²¹⁴ Verstöße gegen diese Grundregeln – in Form von misstrauischem Verhalten bzw. Vertrauensbrüchen²¹⁵ – ziehen in einer Vertrauenskultur ausgeprägte negative Sanktionen nach sich.²¹⁶ Gruppenmitglieder, die solche Regelverstöße begehen, werden im Extremfall von weiteren Interaktionen ausgeschlossen und müssen die Gemeinschaft verlassen. Unter diesen Bedingungen wird Vertrauen wahrscheinlicher, weil jedes Gruppenmitglied im Normalfall davon ausgehen kann, dass sich seine Interaktionspartner in ihrem Verhalten an den Grundregeln orientieren werden.²¹⁷

Vertrauen lässt sich jedoch nicht willentlich steuern. Aus diesem Grund kann ein Akteur in eine Situation geraten, in der vertrauensvolles Handeln von ihm erwartet wird, obwohl er seinem Interaktionspartner nicht vertraut. In diesem Fall bleibt ihm – wenn er nicht gegen die Vertrauensnormen verstoßen will – nur die Möglichkeit, sich so zu verhalten, als würde er vertrauen („Als-ob-Handeln“). Er muss sich der Gefahr des Eintritts eines Schadens aussetzen, den nur sein Interaktionspartner verhindern kann, ohne zu vertrauen. Bei seiner Entscheidung wird er abwägen zwischen dem Verlustrisiko des Als-ob-Handelns und der erwarteten Sanktionierung bei normabweichendem Verhalten.

²¹³ Vgl. zum Sozialgrammatik-Ansatz Behrends (2003), S. 255 ff.; Behrends (2001), S. 43 ff.; Martin/Drees (1999), S. 160 ff.; Martin/Behrends (1999), S. 27 ff.

²¹⁴ Vgl. Sztompka (1999), S. 99.

²¹⁵ Vgl. zu den Bedingungen und Folgen von Vertrauensbrüchen vertiefend Elangovan/Shapiro (1998) und Bies/Tripp (1996).

²¹⁶ Vgl. Sztompka (1999), S. 66 ff.

²¹⁷ Vgl. hierzu exemplarisch Sjurts (1998), S. 286, sowie das Diamantenhändlerbeispiel bei Coleman (1995), S. 139 ff.

Drohen erhebliche negative Sanktionen, so bietet eine solche Situation eine Basis für die Entwicklung eines Vertrauensverhältnisses zwischen den Interaktionspartnern. Schätzt nämlich ein Akteur den Nutzenverlust durch die Sanktionierung größer ein als das Verlustrisiko des Als-ob-Handelns, wird er sich dem möglichen Schaden aussetzen, obwohl er nicht vertraut. Sein Interaktionspartner bekommt nun aber durch diese Entscheidung die Möglichkeit, vertrauenswürdigen Verhalten zu zeigen. Eine solche Verhaltenssequenz kann dann als Grundlage für weitere erfolgreiche Interaktionen mit Vertrauensvergabe und Vertrauensrechtfertigung dienen und letztlich zur Herausbildung einer stabilen Vertrauensbeziehung zwischen den Akteuren führen.

Sequenzen erfolgreicher Interaktionen bilden auch die Basis für die Entstehung von Vertrauenskulturen. Soziale Regeln werden nämlich nicht erfunden oder gesetzt, sondern erlernt.²¹⁸ Positive Vertrauenserfahrungen erhöhen die Wahrscheinlichkeit sowohl vertrauensvollen als auch vertrauenswürdigen Verhaltens. Auf diese Weise führt Vertrauen zu Vertrauen. Vertrauensvergabe und -rechtfertigung werden zur Gewohnheit und schließlich zur Verhaltensnorm. Als sozialgrammatische Grundregeln können sie dann die oben beschriebenen positiven Wirkungen entfalten.

4.2.5. Vertrauen in der offenen Gesellschaft

Die Unterscheidung zwischen offener und geschlossener Gesellschaft stammt von Karl Popper, der sich umfassend mit den „Feinden“ der offenen Gesellschaft – insbesondere mit Platon, Hegel und Marx – auseinandergesetzt hat. Kennzeichnend für offene bzw. geschlossene Gesellschaftsformen sind spezifische Basisüberzeugungen oder Denkmuster, die sich in spezifischen Handlungsmustern manifestieren.²¹⁹ Gebert und Boerner (1995) unterscheiden hinsichtlich dieser Basisüberzeugungen drei Dimensionen offener bzw. geschlossener Gesellschaften: die anthropologische, die soziale und die erkenntnistheoretische Dimension.²²⁰

²¹⁸ Vgl. Martin/Drees (1999), S. 160.

²¹⁹ Vgl. Gebert (1999), S. 786 ff.

²²⁰ Vgl. hierzu und zum Folgenden Gebert/Boerner (1995), S. 21 ff. sowie ergänzend Gebert (1999), S. 789 ff.

Geschlossene Gesellschaft		Offene Gesellschaft	
<i>A. Die anthropologische Dimension</i>			
Stabilität, Vorausschaubarkeit	deterministisch	voluntaristisch	Prinzip Hoffnung, Innovation
<i>B. Die soziale Dimension</i>			
Harmonie	Vorherrschend ist ... Interessenhomogenität Interessenheterogenität		Pluralität
stabiles Rollengefüge	Die Menschen sind ... ungleichwertig gleichwertig		Chancengleichheit
Sicherheit, Ordnung	Schutzbedürftig ist ... das Kollektiv der Einzelne		Individualität, Freiheit
<i>C. Die erkenntnistheoretische Dimension</i>			
Eindeutigkeit, Sinn	Menschliche Erkenntnis ist... irrtumsfrei irrtumsbehaftet		Toleranz, Lernen

Abb. 16: Unterschiede zwischen geschlossener und offener Gesellschaft²²¹

Auf der *anthropologischen* Dimension stehen sich deterministische und voluntaristische Denkfiguren gegenüber. Es geht um die Frage, ob der Mensch der Welt als Objekt oder als Subjekt gegenübersteht. In der geschlossenen Gesellschaft herrscht die deterministische Weltansicht. Der Mensch ist hier Spielball größerer Mächte und muss sich unveränderlichen Gesetzmäßigkeiten (z.B. Traditionen, gesellschaftlichen Normen) beugen. Demgegenüber hat der Mensch nach voluntaristischer Auffassung bestimmte Freiheitsgrade. Er kann sein Leben aktiv nach seinen Vorstellungen gestalten. Soziale Normen werden als von Menschen gemachte Konventionen angesehen, die auch von Menschen wieder geändert werden können.

Auf der *sozialen* Dimension können drei Teildimensionen unterschieden werden. Die erste Teildimension betrifft das Problem, ob unter den Mitgliedern einer Gesellschaft

²²¹ Quelle: Gebert/Boerner (1995), S. 22.

grundsätzlich Interessenhomogenität oder Interessenheterogenität vorherrscht, die zweite Teildimension umfasst die Frage, ob die Menschen prinzipiell gleichwertig oder ungleichwertig sind, und auf der dritten Teildimension wird diskutiert, ob vorrangig das Kollektiv oder das Individuum schutzbedürftig ist. Kennzeichnend für die offene Gesellschaft sind die Annahmen der Interessenheterogenität, der Gleichwertigkeit aller Menschen und der Schutzbedürftigkeit des Individuums. Aus diesen Annahmen folgen Forderungen nach demokratischen Verfahren, Toleranz und Chancengleichheit sowie nach Maßnahmen zum Schutz von Freiheit und Individualität des Einzelnen. Demgegenüber ist für die geschlossene Gesellschaft die Unterstellung von Interessenhomogenität, Ungleichwertigkeit der Menschen und vorrangiger Schutzbedürftigkeit des Kollektivs charakteristisch. Hieraus resultieren Forderungen nach Harmonie und Konsens, nach sozialer Differenzierung sowie nach Herstellung und Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung.

Die *erkenntnistheoretische* Dimension betrifft die Frage nach dem Ausmaß der Irrtumsbehaftetheit menschlicher Erkenntnis. Nach idealistischer Wissenschaftsauffassung, die sich der geschlossenen Gesellschaft zuordnen lässt, ist es möglich zur absoluten Wahrheit vorzudringen. Menschliche Erkenntnis ist insofern irrtumsfrei und lässt eindeutige und endgültige Aussagen zu, die als Orientierungsbasis dienen können. Die anti-idealistische Gegenposition vertritt die Auffassung, dass Aussagen über die Realität aufgrund der Beschränktheit des menschlichen Erkenntnisapparates prinzipiell nur vorläufigen Charakter haben können. Menschliche Erkenntnis bleibt nach diesem Verständnis, das charakteristisch für offene Gesellschaftsmuster ist, grundsätzlich irrtumsbehaftet. Aus dieser Überzeugung resultiert die Forderung nach Toleranz gegenüber von den eigenen Vorstellungen abweichenden Meinungen sowie die Bereitschaft zu lernen und widerlegte Hypothesen zu verwerfen.

Aus Platzgründen muss ich an dieser Stelle der Versuchung widerstehen, eine umfassende vertrauensbezogene Analyse aller Dimensionen der offenen Gesellschaft anzustreben. Ich werde mich deshalb im Folgenden auf die Untersuchung lediglich einer der drei Teildimensionen der sozialen Dimension beschränken. Im Hinblick auf die in dieser Arbeit vorstehend diskutierten Fragen drängt sich das Problem des Umgangs mit Interessenheterogenität geradezu auf. Hinweisen möchte ich allerdings darauf, dass nach meiner Ansicht – in der Zusammenschau aller Dimensionen – die offene Gesellschaft, aufgrund der ihr eigenen hohen sozialen Komplexität, ein wesentlich größeres Ausmaß an Vertrauen (verstanden als Mechanismus der Komplexitätsreduktion) erfor-

dem dürfte als die geschlossene Gesellschaft, die sich durch Stabilität, Eindeutigkeit und Ordnung auszeichnet und einen deutlich kleineren Möglichkeitsraum aufweist.

Doch wenden wir uns nun dem Problem der Interessenheterogenität zu. Geht man davon aus, dass die Mitglieder einer Gesellschaft unterschiedliche Interessen verfolgen, so stellt sich die Frage, wie mit dieser Situation angemessen umzugehen ist. Es erscheint vernünftig, eine Vermittlung der differierenden Interessen mittels eines von allen Beteiligten akzeptierten Verfahrens zu realisieren. Die Akzeptanz eines solchen Verfahrens steht und fällt mit der wahrgenommenen Fairness der Verfahrensregeln. Die Beteiligten müssen darauf vertrauen können, dass ihre Interessen im Laufe des Verfahrens angemessen berücksichtigt werden. Fehlt dieses Vertrauen jedoch, so werden die Akteure versuchen, ihre Interessen auf andere Weise durchzusetzen. Die im Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland verankerte freiheitlich-demokratische Grundordnung stellt den Versuch der Konstruktion eines Verfahrens im oben beschriebenen Sinne dar. Durch die Verknüpfung rechtsstaatlicher (z.B. Gewährung von Grundrechten und -freiheiten, Prinzip der Gewaltenteilung, Gleichheit vor dem Gesetz) und demokratischer (z.B. allgemeine, freie und gleiche Wahlen) Prinzipien soll ein fairer Interessenausgleich gewährleistet werden.²²²

Rechtsstaatliche und demokratische Prinzipien können als institutionalisiertes Misstrauen interpretiert werden. Sie begrenzen die Macht und den Handlungsspielraum staatlicher Institutionen und schützen so vor Machtmissbrauch und Vertrauensbrüchen. Durch die Vergabe eines Mandats auf Zeit, ist der Repräsentant – wenn er wiedergewählt werden will – gezwungen, die Interessen seiner Wähler angemessen zu vertreten. Schutz vor staatlichen Eingriffen in die Privatsphäre des Bürgers bieten verfassungsrechtlich garantierte Grundfreiheiten. Das Prinzip der Gewaltenteilung begrenzt die Macht einzelner Institutionen und die Existenz einer Opposition ermöglicht eine wirksame Kontrolle des Regierungshandelns. Exekutive und Legislative sind zudem an Recht und Verfassung gebunden; ihr Handeln unterliegt der Überprüfung durch unabhängige Gerichte. Darüber hinaus können freie und unabhängige Medien als Kontrollorgan dienen.²²³ Durch die Verankerung rechtsstaatlicher und demokratischer Prinzipien wird auf diese Weise die Berechenbarkeit und Transparenz staatlichen Handelns verbessert, Willkür bekämpft, Verfahrensgerechtigkeit implementiert und letztlich Vertrauen in

²²² Vgl. Gebert/Boerner (1995), S. 69 ff.

²²³ Vgl. Sztompka (1999), S. 139 ff.

staatliche Institutionen gefördert. Institutionalisiertes Misstrauen bildet hier die Grundlage für die Entwicklung von Vertrauen.²²⁴

Vertrauensverluste können in einem demokratischen System auftreten, wenn die Legitimität der Repräsentanten fraglich ist (z.B. bei geringer Wahlbeteiligung), Mandatsträger auch bei Fehlverhalten nicht abberufen werden (können), Wahlversprechen gebrochen werden, einzelne staatliche Organe eine Übermacht gewinnen, die Verfassung willkürlich interpretiert oder geändert wird, individuelle Freiheiten nur deklaratorischen Charakter haben und nicht durchgesetzt werden (können), staatliche Institutionen sich als korrupt erweisen oder die freie mediale Berichterstattung in Frage gestellt wird.²²⁵ Soll die Akzeptanz eines demokratischen Systems auf Dauer gesichert werden, so müssen die zahlreichen Kontroll- und Schutzmechanismen (das institutionalisierte Misstrauen) eines demokratischen Systems so gestaltet sein, dass sie vertrauensvolles und vertrauenswürdigen Verhalten fördern und Vertrauensbrüche die Ausnahme bleiben. Verliert ein politisches System jedoch das Vertrauen der Bürger, so schwindet auch seine Akzeptanz.

Auf der Ebene der Organisation bzw. Gruppe können ein auf Offenheit und Transparenz angelegtes Informations- und Kommunikationssystem, faire und transparente Beurteilungsverfahren, partizipative Entscheidungsverfahren und eine eigenverantwortliches Handeln ermöglichende bzw. fördernde Arbeitsorganisation positive Vertrauenswirkungen entfalten. Werden Informationen jedoch zurückgehalten, Entscheidungen nur von oben getroffen, Diskussionen im Keim erstickt und die Mitarbeiter scharfen Kontrollen unterzogen, wird sich keine vertrauensvolle Zusammenarbeit entwickeln.

²²⁴ Vgl. Sztompka (1999), S. 140.

²²⁵ Vgl. Sztompka (1999), S. 144 f.

5. Fazit

Die vertrauensbezogene Analyse der fünf Stufen des Martinschen Entwicklungsmodells sozialer Gruppen hat die Bedeutung interpersonalen Vertrauens für die Teamentwicklung verdeutlicht. Kooperatives Verhalten ist in Gefangenendilemma-Situationen, wie sie sich in der Proto-Gesellschaft darstellen, in der Regel nur zu erwarten, wenn die „Gefangenen“ einander vertrauen. Beim sukzessiven Tausch, der charakteristisch für die Tausch-Gesellschaft ist, gilt derselbe Grundsatz. Ein Treugeber wird nur dann in Vorleistung treten, wenn er dem Treuhänder vertrauen kann. Für ersteren sind nur vertrauenswürdige Tauschpartner attraktive Tauschpartner.

Auch für die Bewältigung von für die Parteien-Gesellschaft typischen Konfliktsituationen spielt Vertrauen eine wichtige Rolle. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn ein Konflikt bereits eskaliert ist und beide Parteien sogenannte Verlierer-Verlierer-Strategien fahren. In solchen Situationen ist eine Beilegung des Konflikts nur noch möglich, wenn es den Parteien gelingt, gemeinsame Perspektiven zu entwickeln und wieder Vertrauen zueinander zu fassen. Anderenfalls droht der Zerfall der Gruppe.

Auf der Entwicklungsstufe der Gemeinschaft besteht die Möglichkeit der Herausbildung einer Vertrauenskultur. Letztere zeichnet sich dadurch aus, dass sie sowohl vertrauensvolles als auch vertrauenswürdiges Verhalten fördert. Gleichzeitig bildet sie die Basis für den Stufensprung in die offene Gesellschaft. Aufgrund ihrer hohen sozialen Komplexität erfordert die offene Gesellschaft in besonderem Maße Mechanismen zur Komplexitätsreduktion. Als ein solcher Mechanismus kann Vertrauen einen Beitrag dazu leisten, dass die Mitglieder den Belastungen der offenen Gesellschaft standhalten und weder die rückwärtsgerichtete Flucht aus der Gruppe noch die vorwärtsgerichtete Flucht in die geschlossene Gesellschaft antreten.

Literaturverzeichnis

- Akerlof**, George A. (1970): The market for “lemons“: Quality uncertainty and the market mechanism, in: *Quarterly Journal of Economics*, 84 (1970), Nr. 3, S. 488 – 500
- Argyle**, Michael (1975): *Soziale Interaktion*, 3. Auflage, hrsg. von Carl Friedrich Graumann, Köln: Verlag Kiepenheuer & Witch, 1975
- Aronson**, Elliot/**Wilson**, Timothy D./**Akert**, Robin M. (2004): *Sozialpsychologie*, 4. Auflage, München u.a.: Pearson Studium, 2004
- Arrow**, Holly/**Poole**, Marshall S./**Henry**, Kelley B./**Wheelan**, Susan/**Moreland**, Richard (2004): Time, change, and development – The temporal perspective on groups, in: *Small Group Research*, 35 (2004), Nr. 1, S. 73 – 105
- Axelrod**, Robert (2000): *Die Evolution der Kooperation*, 5. Auflage, Studienausgabe, München: R. Oldenbourg Verlag, 2000
- Bales**, Robert F. (1950): *Interaction process analysis – A method for the study of small groups*, Cambridge: Addison-Wesley Press, 1950
- Bales**, Robert F. (1953): The equilibrium problem in small groups, in: Parsons, Talcott/Bales, Robert F./Shils, Edward A. (Hrsg.): *Working papers in the theory of action*, New York: The Free Press, 1953, S. 111 – 161
- Bales**, Robert F./**Strodtbeck**, Fred L. (1951): Phases in group problem-solving, in: *Journal of Abnormal Psychology*, 46 (1951), S. 485 – 495
- Barber**, Bernard (1983): *The logic and limits of trust*, New Brunswick: Rutgers University Press, 1983
- Beck**, Ulrich (1986): *Risikogesellschaft – Auf dem Weg in eine andere Moderne*, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1986
- Becker**, Peter (1994): Die Bedeutung von Vertrauen für die seelische und körperliche Gesundheit, in: *Logotherapie und Existenzanalyse*, Sonderheft 1994, S. 52 – 64
- Behrends**, Thomas (2001): *Organisationskultur und Innovativität – Eine kulturtheoretische Analyse des Zusammenhangs zwischen sozialer Handlungsgrammatik und innovativem Organisationsverhalten*, München/Mering: Rainer Hampp Verlag, 2001 (zugl. Diss. Univ. Lüneburg 2000)

- Behrends**, Thomas (2003): Organisationskultur, in: Martin, Albert (Hrsg.): *Organizational Behaviour – Verhalten in Organisationen*, Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer, 2003, S. 241 – 261
- Bender**, Susanne (2002): *Teamentwicklung – Der effektive Weg zum „Wir“*, München: Deutscher Taschenbuch Verlag, 2002
- Bennis**, Warren G./**Shepard**, Herbert A. (1974): A theory of group development, in: Gibbard, Graham S./Hartman, John J./Mann, Richard D. (Hrsg.): *Analysis of groups*, San Francisco/Washington/London: Jossey-Bass Publishers, 1974, S. 127 – 153
- Berg**, Joyce/**Dickhaut**, John/**McCabe**, Kevin (1995): Trust, reciprocity, and social history, in: *Games and Economic Behavior*, 10 (1995), S. 122 – 142
- Berkel**, Karl: Konflikte in und zwischen Gruppen, in: Rosenstiel, Lutz von/Regnet, Erika/Domsch, Michel E. (Hrsg.): *Führung von Mitarbeitern*, 4. Auflage, Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, 1999, S. 377 – 394
- Bies**, Robert J./**Tripp**, Thomas M. (1996): Beyond distrust – “Getting even” and the need for revenge, in: Kramer, Roderick M./Tyler, Tom R. (Hrsg.): *Trust in organizations – frontiers of theory and research*, Thousand Oaks/London/New Delhi: SAGE Publications, 1996, S. 246 – 260
- Bourdieu**, Pierre (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital, in: Kreckel, Reinhard (Hrsg.): *Soziale Ungleichheiten*, Soziale Welt, Sonderband 2, Göttingen: Verlag Otto Schwartz & Co., 1983, S. 183 – 198
- Braun**, Norman (1992): Altruismus, Moralität und Vertrauen, in: *Analyse & Kritik*, 14 (1992), S. 177 – 186
- Coleman**, James S. (1982): Systems of trust – A rough theoretical framework, in: *Angewandte Sozialforschung*, 10 (1982), S. 277 – 299
- Coleman**, James S. (1995): *Grundlagen der Sozialtheorie – Band 1: Handlungen und Handlungssysteme*, Studienausgabe, München/Wien: R. Oldenbourg Verlag, 1995
- Craswell**, Richard (1993): On the uses of “trust”: Comment on Williamson, “Calculativeness, trust, and economic organization”, in: *Journal of Law and Economics*, 36 (1993), S. 487 – 500

- Dasgupta**, Partha (1988): Trust as a Commodity, in: Gambetta, Diego (Hrsg.): *Trust – Making and Breaking Cooperative Relations*, New York/Oxford: Basil Blackwell, 1988, S. 49 – 72
- Deutsch**, Morton (1958): Trust and suspicion, in: *Journal of Conflict Resolution*, 2 (1958), Nr. 4, S. 265 – 279
- Deutsch**, Morton (1962): Cooperation and trust: some theoretical notes, in: Jones, Marshall R. (Hrsg.): *Nebraska Symposium on Motivation 1962*, Lincoln: University of Nebraska Press, 1962, S. 275 – 319
- Deutsch**, Morton (1976): *Konfliktregelung*, München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag, 1976
- Eberl**, Peter (2003): *Vertrauen und Management*, Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, 2003
- Eisenstadt**, Shmuel N./**Roniger**, Luis (1984): *Patrons, clients and friends – Interpersonal relations and the structure of trust in society*, Cambridge u.a.: Cambridge University Press, 1984
- Elangovan**, A. R./**Shapiro**, Debra L. (1998): Betrayal of trust in organizations, in: *Academy of Management Review*, 23 (1998), No. 3, S. 547 – 566
- Erikson**, Erik H. (1966): *Wachstum und Krisen der gesunden Persönlichkeit*, Sonderausgabe, Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft, 1966
- Erikson**, Erik H. (1980): *Jugend und Krise – Die Psychodynamik im sozialen Wandel*, 3. Auflage, Stuttgart: Klett-Cotta, 1980
- Erikson**, Erik H. (1984): *Kindheit und Gesellschaft*, 9. Auflage, Stuttgart: Klett-Cotta, 1984
- Etzrodt**, Christian (2001): *Menschliches Verhalten – Eine Synthese aus mikroökonomischen und mikrosoziologischen Theorien*, Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft, 2001 (zugl. Diss. Univ. Köln 2000)
- Etzrodt**, Christian (2003): *Sozialwissenschaftliche Handlungstheorien*, Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft, 2003
- Ferrin**, Donald L./**Dirks**, Kurt T. (2003): The use of rewards to increase and decrease trust: mediating processes and differential effects, in: *Organization Science*, 14 (2003), Nr. 1, S. 18 – 31

- Fincham**, Frank/**Hewstone**, Miles (2002): Attributionstheorie und -forschung – Von den Grundlagen zur Anwendung, in: Stroebe, Wolfgang/Jonas, Klaus/Hewstone, Miles (Hrsg.): *Sozialpsychologie – Eine Einführung*, 4. Auflage, Berlin/Heidelberg/New York: Springer-Verlag, 2002, S. 215 – 263
- Försterling**, Friedrich (2001): *Attribution – An Introduction to theories, research and applications*, Philadelphia: Psychology Press, 2001
- Friedrich**, Colette (2003): Vertrauen als Unternehmensressource – Einflussfaktoren der Vertrauensvergabe in Arbeitsbeziehungen, in: Martin, Albert (Hrsg.): *Personal als Ressource*, München/Mering: Rainer Hampp Verlag, 2003
- Fritsch**, Michael/**Wein**, Thomas/**Ewers**, Hans-Jürgen (1999): *Marktversagen und Wirtschaftspolitik – Mikroökonomische Grundlagen staatlichen Handelns*, 3. Auflage, München: Verlag Franz Vahlen, 1999
- Fukuyama**, Francis (1996): *Trust – The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, London: Penguin Books, 1996
- Funder**, Maria (1999): Vertrauen: Die Wiederentdeckung eines soziologischen Begriffs, in: *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, 24 (1999), Nr. 3, S. 76 – 97
- Gambetta**, Diego (2001): Können wir dem Vertrauen vertrauen?, in: Hartmann, Martin/Offe, Claus (Hrsg.): *Vertrauen – Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*, Frankfurt/New York: Campus Verlag, 2001, S. 204 – 237
- Gambetta**, Diego (Hrsg.) (1988): *Trust – Making and Breaking Cooperative Relations*, New York/Oxford: Basil Blackwell, 1988
- Garfinkel**, Harold (1963): A Conception of, and Experiments with, „Trust“ as a Condition of Stable Concerted Actions, in: Harvey, O. J. (Hrsg.): *Motivation and Social Interaction*, New York: Ronald Press, 1963, S. 187 – 238
- Gebert**, Diether (1999): Die offene Gesellschaft – wie verführerisch ist die geschlossene Gesellschaft?, in: Rosenstiel, Lutz von/Regnet, Erika/Domsch, Michel E. (Hrsg.): *Führung von Mitarbeitern*, 4. Auflage, Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, 1999, S. 785 – 799
- Gebert**, Diether/**Boerner**, Sabine (1995): *Manager im Dilemma – Abschied von der offenen Gesellschaft?*, Frankfurt/New York: Campus Verlag, 1995

- Giddens**, Anthony (1996): *Risiko, Vertrauen und Reflexivität*, in: Beck, Ulrich/Giddens, Anthony/Lash, Scott (Hrsg.): *Reflexive Modernisierung – Eine Kontroverse*, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1996
- Giddens**, Anthony (1997): *Konsequenzen der Moderne*, 2. Auflage, Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1997
- Glasl**, Friedrich (2002): *Konfliktmanagement*, 7. Auflage, Bern/Stuttgart: Verlag Paul Haupt/Verlag Freies Geistesleben, 2002
- Gouldner**, Alvin W. (1960): The norm of reciprocity: a preliminary statement, in: *American Sociological Review*, 25 (1960), Nr. 2, S. 161 – 178
- Grunwald**, Wolfgang (1995): Wie man Vertrauen erwirbt – Von der Misstrauens- zur Vertrauensorganisation, in: *io Management Zeitschrift*, 64 (1995), Nr. 1/2, S. 73 – 77
- Grunwald**, Wolfgang (1997): Das Prinzip der Wechselseitigkeit: Fundament aller Sozial- und Arbeitsbeziehungen, in: Schweer, Martin K. W. (Hrsg.): *Vertrauen und soziales Handeln – Facetten eines alltäglichen Phänomens*, Neuwied/Kriftel/Berlin: Luchterhand, 1997, S. 207-218
- Güth**, Werner/**Kliemt**, Hartmut (1995): Elementare spieltheoretische Modelle sozialer Kooperation, in: Weise, Peter et al. (Hrsg.): *Ökonomie und Gesellschaft – Jahrbuch 12: Soziale Kooperation*, Frankfurt/New York: Campus Verlag, 1995, S. 12 – 62
- Hardin**, Garrett (1968): The tragedy of the commons, in: *Science*, 162 (1968), S. 1243 – 1248
- Hardin**, Russell (1993): The Street-Level Epistemology of Trust, in: *Politics & Society*, 21 (1993), Nr. 4, S. 505 – 529
- Hardin**, Russell (2001): Die Alltagsepistemologie von Vertrauen, in: Hartmann, Martin/Offe, Claus (Hrsg.): *Vertrauen – Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*, Frankfurt/New York: Campus Verlag, 2001, S. 295 – 332
- Hardin**, Russell (2002): *Trust and trustworthiness*, New York: Russell Sage Foundation, 2002
- Hare**, Alexander Paul (1976): *Handbook of small group research*, 2. Auflage, New York: The Free Press, 1976

- Heider**, Fritz (1977): *Psychologie der interpersonalen Beziehungen*, Stuttgart: Ernst Klett Verlag, 1977
- Heinen**, J. Stephen/**Jacobson**, Eugene (1976): A model of task group development in complex organizations and a strategy of implementation, in: *Academy of Management Review*, 1 (1976), Nr. 4, S. 98 – 111
- Heinicke**, Christoph/**Bales**, Robert F. (1953): Developmental trends in the structure of small groups, in: *Sociometry*, 16 (1953), Nr. 1, S. 7 – 38
- Heinrich**, Monika (2002): Gruppenarbeit - Theoretische Hintergründe und praktische Anwendungen, in: Kasper, Helmut/Mayrhofer, Wolfgang (Hrsg.): *Personalmanagement – Führung – Organisation*, 3. Auflage, Wien: Linde Verlag, 2002, S. 289 – 333
- Holler**, Manfred J./**Illing**, Gerhard (2003): *Einführung in die Spieltheorie*, 5. Auflage, Berlin/Heidelberg/New York: Springer-Verlag, 2003
- Jaspars**, Jos (1983): The process of causal attribution in common sense, in: Hewstone, Miles (Hrsg.): *Attribution theory – Social and functional extensions*, Oxford: Basil Blackwell Publishers, 1983, S. 28 – 44
- Jones**, Edward E./**Davis**, Keith E. (1965): From acts to dispositions – The attribution process in person perception, in: Berkowitz, Leonard (Hrsg.): *Advances in experimental social psychology*, Volume 2, New York/London: Academic Press, 1965, S. 219 – 266
- Jones**, Edward E./**McGillis**, Daniel (1976): Correspondent inferences and the attribution cube: a comparative reappraisal, in: Harvey, John H./Ickes, William John, Kidd, Robert F. (Hrsg.): *New directions in attribution Research*, Volume 1, Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 1976, S. 389 – 420
- Jones**, Gareth R./**George**, Jennifer M. (1998): The experience and evolution of trust: implications for cooperation and teamwork, in: *Academy of Management Review*, 23 (1998), Nr. 3, S. 531 – 546
- Kahle**, Egbert (1998): *Betriebliche Entscheidungen*, 5. Auflage, München/Wien: R. Oldenbourg Verlag, 1998

- Kelley**, Harold H. (1967): Attribution Theory in Social Psychology, in: Levine, David (Hrsg.): *Nebraska Symposium on Motivation 1967*, Lincoln: University of Nebraska Press, 1967, S. 192 – 238
- Kelley**, Harold H. (1972a): Attribution in social interaction, in: Jones, Edward E./Kanouse, David E./Kelley, Harold H./Nisbett, Richard E./Valins, Stuart/Weiner, Bernard (Hrsg.): *Attribution: Perceiving the causes of behavior*, Morristown: General Learning Press, 1972, S. 1 – 26
- Kelley**, Harold H. (1972b): Causal schemata and the attribution process, in: Jones, Edward E./Kanouse, David E./Kelley, Harold H./Nisbett, Richard E./Valins, Stuart/Weiner, Bernard (Hrsg.): *Attribution: Perceiving the causes of behavior*, Morristown: General Learning Press, 1972, S. 151 – 174
- Kelley**, Harold H. (1973): The processes of causal attribution, in: *American Psychologist*, 28 (1973), S. 107 – 128
- Kelley**, Harold H./**Berscheid**, Ellen/**Christensen**, Andrew/**Harvey**, John H./**Huston**, Ted L./**Levinger**, George/**McClintock**, Evie/**Peplau**, Letitia Anne/**Peterson**, Donald R. (1983): Analyzing close relationships, in: Kelley, Harold H./Berscheid, Ellen/Christensen, Andrew/Harvey, John H./Huston, Ted L./Levinger, George/McClintock, Evie/Peplau, Letitia Anne/Peterson, Donald R. (Hrsg.): *Close relationships*, New York/San Francisco: W. H. Freeman and Company, 1983, S. 20 – 67
- Kelley**, Harold H./**Holmes**, John G./**Kerr**, Norbert L./**Reis**, Harry T./**Rusbult**, Caryl E./**Lange**, Paul A. M. van (2003): *An atlas of interpersonal situations*, Cambridge: Cambridge University Press, 2003
- Koller**, Michael (1997): Psychologie interpersonalen Vertrauens – Eine Einführung in theoretische Ansätze, in: Schweer, Martin K. W. (Hrsg.): *Interpersonales Vertrauen – Theorien und empirische Befunde*, Opladen: Westdeutscher Verlag, 1997, S. 13 – 26
- Kramer**, Roderick M. (2001): Trust rules for trust dilemmas: how decision makers think and act in the shadow of doubt, in: Falcone, R./Singh, M./Tan, Y.-H. (Hrsg.): *Trust in cyber-societies*, LNAI 2246, Berlin/Heidelberg (2001): Springer-Verlag, 2001, S. 9 – 26
- Krampen**, Günter (1997): Zur handlungs-, persönlichkeits- und entwicklungstheoretischen Einordnung des Konstrukts Vertrauen, in: Schweer, Martin K. W.: *Vertrauen*

und soziales Handeln – Facetten eines alltäglichen Phänomens, Neuwied/Kriftel/Berlin: Luchterhand, 1997, S. 16 – 61

Krampen, Günter (2000): *Handlungstheoretische Persönlichkeitspsychologie – Konzeptuelle und empirische Beiträge zur Konstrukterhellung*, 2. Auflage, Göttingen/Bern/Toronto/Seattle: Hogrefe, 2000

Kreps, David M. (1990a): Corporate culture and economic theory, in: Alt, James E./Shepsle, Kenneth A. (Hrsg.): *Perspectives on positive political economy*, Cambridge: Cambridge University Press, 1990

Kreps, David M. (1990b): *Game theory and economic modelling*, Oxford: Clarendon Press, 1990

Kruglanski, Arie W. (1970): Attributing trustworthiness in supervisor-worker relations, in: *Journal of Experimental Social Psychology*, 6 (1970), S. 214 – 232

Lacoursiere, Roy B. (1980): *The life cycle of groups – Group developmental stage theory*, New York/London: Human Sciences Press, 1980

Lahno, Bernd (2002): *Der Begriff des Vertrauens*, Paderborn: mentis Verlag, 2002

Laucken, Uwe (2001): *Zwischenmenschliches Vertrauen – Rahmenentwurf und Ideen-skizze*, Oldenburg: Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg, 2001

Lewicki, Roy J./**Wiethoff**, Carolyn (2000): Trust, Trust Development, and Trust Repair, in: Deutsch, Morton/Coleman, Peter T. (Hrsg.): *The Handbook of Conflict Resolution – Theory and Practice*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2000, S. 86-107

Lewis, J. David/**Weigert**, Andrew (1985): Trust as a social reality, in: *Social Forces*, 63 (1985), S. 967 – 985

Linskold, Svenn (1978): Trust development the GRIT proposal, and the effects of conciliatory acts on conflict and cooperation, in: *Psychological Bulletin*, 85 (1978), Nr. 4, S. 772 – 793

Loomis, James L. (1959): Communication, the development of trust, and cooperative behavior, in: *Human Relations*, 12 (1959), S. 305 – 315

Luce, R. Duncan/**Raiffa**, Howard (1957): *Games and decisions – Introduction and critical survey*, New York u.a.: John Wiley & Sons, 1957

- Luhmann, Niklas** (1996): *Soziale Systeme – Grundriß einer allgemeinen Theorie*, 6. Auflage, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1996
- Luhmann, Niklas** (2000): *Vertrauen – Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*, 4. Auflage, Stuttgart: Lucius & Lucius, 2000
- Luhmann, Niklas** (2001): Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen: Probleme und Alternativen, in: Hartmann, Martin/Offe, Claus (Hrsg.): *Vertrauen – Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*, Frankfurt/New York: Campus Verlag, 2001, S. 143 – 160
- Mann, Richard/Gibbard, Graham/Hartman, John J.** (1967): *Interpersonal styles and group development*, New York/London/Sydney: John Wiley & Sons, 1967
- Martin, Albert** (2001): *Die Rolle des Führers bei der Entwicklung von Teams*, Schriften aus dem Institut für Mittelstandsforschung, Heft 13, Lüneburg, 2001
- Martin, Albert** (2003): Vertrauen, in: Martin, Albert (Hrsg.): *Organizational Behaviour – Verhalten in Organisationen*, Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer, 2003, S. 115 - 137
- Martin, Albert/Behrends, Thomas** (1999): *Die innovative Organisation aus kulturtheoretischer Sicht*, Schriften aus dem Institut für Mittelstandsforschung, Heft 10, Lüneburg, 1999
- Martin, Albert/Drees, Volker** (1999): *Vertrackte Beziehungen – Die versteckte Logik sozialen Verhaltens*, Darmstadt: Primus Verlag, 1999
- Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David** (1995): An integrative model of organizational trust, in: *Academy of Management Review*, 20 (1995), Heft 3, S. 709 – 734
- McGrath, Joseph E.** (1990): Time matters in groups, in: Galegher, Jolene/Kraut, Robert E./Egido, Carmen (Hrsg.): *Intellectual Teamwork – Social and technological foundations of cooperative work*, Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 1990, S. 23 – 61
- McGrath, Joseph E.** (1991): Time, interaction, and performance (TIP) – A theory of groups, in: *Small Group Research*, 22 (1991), Nr. 2, S. 147 – 174
- Mennecke, Brian E./Hoffer, Jeffrey A./Wynne, Bayard E.** (1992): The implications of group development and history for group support system theory and practice, in: *Small Group Research*, 23 (1992), Nr. 4, S. 524 – 572

- Meyer**, Wulf-Uwe/**Försterling**, Friedrich (1993): Die Attributionstheorie, in: Frey, Dieter/Irle, Martin (Hrsg.): *Theorien der Sozialpsychologie – Band 1: Kognitive Theorien*, 2. Auflage, Bern/Göttingen/Toronto/Seattle: Verlag Hans Huber, 1993, S. 175 – 214
- Mills**, Theodore M. (1976): *Soziologie der Gruppe*, 5. Auflage, München: Juventa Verlag, 1976
- Misztal**, Barbara A. (1996): *Trust in Modern Societies – The Search for the Bases of Social Order*, Cambridge: Polity Press, 1996
- Möllering**, Guido (2001): The nature of trust: from Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension, in: *Sociology*, 35 (2001), Nr. 2, S. 403 - 420
- Münch**, Richard (2003): *Soziologische Theorie – Band 2: Handlungstheorie*, Frankfurt/New York: Campus Verlag, 2003
- Neilsen**, Eric H. (1986): Empowerment Strategies: Balancing Authority and Responsibility, in: Srivastva, Suresh (Hrsg.): *Executive Power*, San Francisco/London: Jossey-Bass, 1986, S. 78 – 110
- Osgood**, Charles E. (1962): *An alternative to war or surrender*, Urbana/Chicago/London: University of Illinois Press, 1962
- Ostrom**, Elinor/**Walker**, James (2002): Introduction, in: Ostrom, Elinor/Walker, James (Hrsg.): *Trust and reciprocity – Interdisciplinary lessons from experimental research*, New York: Russell Sage Foundation, 2002, S. 3 – 18
- Palmer**, Judith D. (1988): For the manager who must build a team, in: Reddy, W Brendan/Jamison, Kaleel (Hrsg.): *Team Building – Blueprints für productivity and satisfaction*, Alexandria: NTL Institute for Applied Behavioral Science, 1988, S. 137 – 149
- Parks**, Craig D./**Henager**, Robert F./**Scamahorn**, Shawn D. (1996): Trust and Reactions to Messages of Intent in Social Dilemmas, in: *Journal of Conflict Resolution*, 40 (1996), Nr. 1, S. 134 – 151
- Petermann**, Franz (1996): *Psychologie des Vertrauens*, 3. Aufl., Göttingen/Bern/Toronto/Seattle: Hogrefe-Verlag, 1996

- Pillutla**, Madan M./**Malhotra**, Deepak/**Murnighan**, J. Keith (2003): Attribution of trust and the calculus of reciprocity, in: *Journal of Experimental Social Psychology*, 39 (2003), Nr. 5, S. 448 – 455
- Poole**, Marshall Scott/**Roth**, Jonelle (1989a): Decision development in small groups IV – A typology of group decision paths, in: *Human Communication Research*, 15 (1989), Nr. 3, S. 323 – 356
- Poole**, Marshall Scott/**Roth**, Jonelle (1989b): Decision development in small groups V – Test of a contingency model, in: *Human Communication Research*, 15 (1989), Nr. 4, S. 549 – 589
- Popper**, Karl R. (1992a): *Die offene Gesellschaft und ihre Feinde, Band 1: Der Zauber Platons*, 7. Auflage, Tübingen: J. C. B. Mohr (Paul Siebeck), 1992
- Popper**, Karl R. (1992b): *Die offene Gesellschaft und ihre Feinde, Band 2: Falsche Propheten – Hegel, Marx und die Folgen*, 7. Auflage, Tübingen: J. C. B. Mohr (Paul Siebeck), 1992
- Pruitt**, Dean G./**Kimmel**, Melvin J. (1977): Twenty years of experimental gaming: critique, synthesis, and suggestions for the future, in: *Annual Review of Psychology*, 28 (1977), S. 363 – 392
- Raub**, Werner (1992): Eine Notiz über die Stabilisierung von Vertrauen durch eine Mischung von wiederholten Interaktionen und glaubwürdigen Festlegungen, in: *Analyse & Kritik*, 14 (1992), S. 187 – 194
- Regnet**, Erika (2001): *Konflikte in Organisationen – Formen, Funktionen und Bewältigung*, 2. Auflage, Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie, 2001
- Ripperger**, Tanja (1998): *Ökonomik des Vertrauens – Analyse eines Organisationsprinzips*, Tübingen: Mohr Siebeck, 1998
- Rosenstiel**, Lutz von (2003): *Grundlagen der Organisationspsychologie*, 5. Auflage, Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, 2003 [S. 270 – 361; insbesondere: S. 285 ff.]
- Rosini**, Silvia (1996): *Erwachsenengerechtes Lernen in der Gruppe*, Nürnberg: emwe-Verlag, 1996
- Rotter**, Julian B. (1954): *Social learning and clinical psychology*, New York: Prentice-Hall, 1954

- Rotter**, Julian B. (1966): Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement, in: *Psychological Monographs*, 80 (1966), Nr. 1, S. 1 – 28
- Rotter**, Julian B. (1967): A new scale for the measurement of interpersonal trust, in: *Journal of Personality*, 35 (1967), S. 651 – 665
- Rotter**, Julian B. (1971): Generalized expectancies for interpersonal trust, in: *American Psychologist*, 26 (1971), S. 443 - 452
- Rotter**, Julian B. (1980): Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility, in: *American Psychologist*, 35 (1980), S. 1 - 7
- Rotter**, Julian B./**Hochreich**, Dorothy J. (1979): *Persönlichkeit – Theorien, Messung, Forschung*, Berlin/Heidelberg/New York: Springer-Verlag, 1979
- Rüttinger**, Bruno/**Sauer**, Jürgen (2000): *Konflikt und Konfliktlösen – Kritische Situationen erkennen und bewältigen*, 3. Auflage, Leonberg: Rosenberger Fachverlag, 2000
- Sader**, Manfred (2002): *Psychologie der Gruppe*, 8. Auflage, Weinheim/München: Juventa Verlag, 2002
- Sauerland**, Dirk (1998): Sozialkapital: Individueller Vermögensbestand oder gesellschaftliches Institutionensystem?, in: Pies, Ingo/Leschke, Martin (Hrsg.): *Gary Beckers ökonomischer Imperialismus*, Tübingen: Mohr, 1998, S. 51 – 56
- Schutz**, William C. (1958): *FIRO – A three-dimensional theory of interpersonal behavior*, New York: Rinehart & Company, 1958
- Seewi**, Daniela (1995): *Zur Vereinheitlichung attributionstheoretischer Ansätze – Ein integratives Modell und seine empirische Überprüfung*, Frankfurt am Main u. a.: Peter Lang Europäischer Verlag der Wissenschaften, 1995 (zugl. Diss. Univ. Köln 1994)
- Seligman**, Adam B. (1997): *The problem of trust*, Princeton: Princeton University Press, 1997
- Silver**, Allan (1985): “Trust” in social and political theory, in: Suttles, Gerald D./Zald, Mayer N. (Hrsg.): *The challenge of social control: citizenship and institution building in modern society*, Norwood: Ablex, 1985, S. 52 – 67

- Simmel**, Georg (1992): *Soziologie – Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*, Georg Simmel Gesamtausgabe, Band 11, hrsg. von Otthein Rammstedt, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1992
- Sjurts**, Insa (1998): Kontrolle ist gut, ist Vertrauen besser? – Ökonomische Analysen zur Selbstorganisation als Leitidee neuer Organisationskonzepte, in: *Die Betriebswirtschaft*, 58 (1998), Nr. 3, S. 283 – 298
- Srivastva**, Suresh/**Obert**, Steven L./**Neilsen**, Eric H. (1977): Organizational Analysis through Group Processes: A Theoretical Perspective for Organization Development, in: Cooper, Cary L. (Hrsg.): *Organizational Development in the UK and USA – A Joint Evaluation*, London/Basingstoke: Macmillan Press, 1977
- Staehe**, Wolfgang H. (1999): *Management*, 8. Auflage, München: Verlag Franz Vahlen, 1999
- Strickland**, Lloyd, H. (1958): Surveillance and trust, in: *Journal of Personality*, 26 (1958), S. 200 - 215
- Sztompka**, Piotr (1999); *Trust – A Sociological Theory*, Cambridge: Cambridge University Press, 1999
- Titscher**, Stefan (1992): Gruppenforschung, in: Gaugler, Eduard/Weber, Wolfgang (Hrsg.): *Handwörterbuch des Personalwesens*, 2. Auflage, Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, 1992, Sp. 1009 – 1030
- Tuckman**, Bruce W. (1965): Development sequence in small groups, in: *Psychological Bulletin*, 63 (1965), Nr. 6, S. 384 – 399
- Tuckman**, Bruce W./**Jensen**, Mary Ann C. (1977): Stages of small-group development revisited, in: *Group & Organization Studies*, 2 (1977), Nr. 4, S. 419 – 427
- Vogt**, Jörg (1997): *Vertrauen und Kontrolle in Transaktionen – Eine institutionenökonomische Analyse*, Wiesbaden: Gabler, 1997 (zugl. Diss. Freie Universität Berlin 1996)
- Weary**, Gifford/**Stanley**, Melinda A./**Harvey**, John H. (1989): *Attribution*, New York u. a.: Springer-Verlag, 1989
- Weber**, J. Mark/**Malhotra**, Deepak/**Murnighan**, J. Keith (2004): *Normal acts of irrational trust: motivated attributions and the trust development process*, unveröffentlichtes Manuskript, 2004

-
- Weber**, Richard E. (1982): The group: a cycle from birth to death, in: Porter, Lawrence/Mohr, Bernard (Hrsg.): *Reading book for human relations training*, Alexandria: NTL Institute, 1982, S. 68 – 71
- Weiner**, Bernard/**Frieze**, Irene/**Kukla**, Andy/**Reed**, Linda/**Rest**, Stanley/**Rosenbaum**, Robert M. (1972): Perceiving the causes of success and failure, in: Jones, Edward E./Kanouse, David E./Kelley, Harold H./Nisbett, Richard E./Valins, Stuart/Weiner, Bernard (Hrsg.): *Attribution: Perceiving the causes of behavior*, Morristown: General Learning Press, 1972, S. 95 – 120
- Wheelan**, Susan A. (1994): *Group processes – A developmental perspective*, Boston u.a.: Allyn and Bacon, 1994
- Williamson**, Oliver E. (1993a): Calculativeness, trust, and economic organization, in: *Journal of Law and Economics*, 36 (1993), S. 453 – 486
- Williamson**, Oliver E. (1993b): Calculated trust, a reply to Craswell's comment on Williamson, in: *Journal of Law and Economics*, 36 (1993), S. 501 – 502
- Williamson**, Oliver E. (1993c): Opportunism and its crisis, in: *Managerial and decision economics*, 14 (1993), S. 97 – 107
- Zucker**, Lynne G. (1986): Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840 – 1920, in: Staw, Barry M./Cummings, L. L. (Hrsg.): *Research in organizational behavior – An annual series of analytical essays and critical reviews*, 8 (1986), S. 53 – 111