

Peter Eberl

Vertrauen und Management

Studien zu einer theoretischen Fundierung
des Vertrauenskonstruktes
in der Managementlehre

2003

Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Vorwort.....	VII
Abbildungs-und Tabellenverzeichnis.....	XIII
1. Einleitung.....	1
2. Die Vertrauensdiskussion in der Managementlehre.....	6
2.1 Vertrauen als Nebeneffekt des Managementhandelns.....	7
2.1.1 Das naive Harmonieprinzip des „scientific managements“.....	8
2.1.2 Die Bürokratie als Vertrauensorganisation.....	13
2.2 Vertrauen als Voraussetzung für erfolgreiches Management.....	20
2.2.1 Die Vertrauenskultur als Erfolgsfaktor.....	23
2.2.2 Vertrauen als Variable im Führungsprozess.....	28
2.2.3 Vertrauen als Konstitutionsbedingung für Netzwerke.....	34
2.3 Offene Fragen der Diskussion.....	42
2.3.1 Der Bezugspunkt der Unterscheidung Vertrauen/Misstrauen.....	43
2.3.2 Die Entstehung von Vertrauen.....	47
2.3.3 Vertrauen und Managementrationalität.....	51
3. Die kalkulatorische Konzeption von Vertrauen.....	58
3.1 Vertrauen als „Rational Choice“ in der Sozialtheorie von Coleman.....	59

3.1.1	Die Einordnung von Vertrauen in die Architektur der Sozialtheorie.....	59
3.1.2	Vertrauen als rationale Handlungsstrategie.....	62
3.1.3	Vertrauenssysteme.....	66
3.1.4	Kritik.....	69
3.2	Vertrauen in der Perspektive der Neuen Institutionenökonomie.....	76
3.2.1	Die Verhaltensannahmen.....	78
3.2.2	Vertrauen durch vertraglich abgesichertes Verhalten.....	82
3.2.3	Die Vertrauensbeziehung als Prinzipal-Agenten-Beziehung.....	86
3.2.4	Kritik.....	92
3.3	Vertrauen und Kooperation - die spieltheoretische Modellierung.....	99
3.3.1	Vertrauen vor dem Hintergrund des Gefangenendilemmas.....	100
3.3.2	Das „Vertrauensspiel“ im Rahmen ökonomisch orientierter Modellierungen.....	106
3.3.3	Kritik.....	110
3.4	Zwischenfazit: Die kalkulatorische Fassung des Vertrauens kann die „Vertrauensprobleme“ der Managementlehre nicht lösen.....	112
4.	Alternative Ansätze zur Konzeptualisierung von Vertrauen.....	116
4.1	Vertrauen als Persönlichkeitsdisposition.....	116
4.1.1	Die Bedeutung von Ur-Vertrauen im Konzept der Persönlichkeitsentwicklung von Erikson.....	117
4.1.2	Vertrauen als generalisierte Erwartungshaltung bei Rotter.....	121
4.1.3	Der Zusammenhang zwischen Selbstvertrauen, interpersonellem Vertrauen und Zukunftsvertrauen.....	129
4.1.4	Kritik.....	133
4.2	Vertrauen als emergentes soziales Phänomen.....	139
4.2.1	Vertrauen als Normalität - die ethnomethodologische Perspektive von Garfinkel.....	141

4.2.2	Vertrauen als Mechanismus der sozialen Komplexitäts- reduktion in Luhmanns Systemtheorie.....	145
4.2.3	Vertrauen und moderne Gesellschaft nach Giddens.....	158
4.2.4	Kritik.....	167
5.	Vorschläge für eine neue Betrachtungsweise des Vertrauenskonstruktes in der Managementlehre.....	180
5.1	Ergebnisse der bisherigen Diskussion.....	180
5.2	Neue Weichenstellungen.....	184
5.2.1	Vertrauen als Beziehungsattribution.....	185
5.2.2	Emotionalität als Ausgangspunkt für die Entstehung von Vertrauen.....	207
5.2.3	Systemrationalität als Bezugsgröße.....	216
5.3	Eine attributionstheoretische Modellierung der Vertrauensentstehung.....	224
5.3.1	Sozialer Kontext.....	229
5.3.2	Selbstkonzept.....	235
5.3.3	Symbolische Kontrolle.....	240
5.4	Exkurs: Vertrauensbruch und die Möglichkeiten des Wiederaufbaus von Vertrauen.....	248
6.	Mögliche Implikationen für ein vertrauensorientiertes Management.....	255
6.1	Vertrauensförderung durch Symbole der Vertrauenswürdigkeit und Vertrauensbereitschaft.....	258
6.2	Zur Generalisierbarkeit von Vertrauensbereitschaft in Organisationen.....	264
7.	Zusammenfassung.....	275
	teraturverzeichnis.....	284

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungen

Abb. 1: Vertrauentypen nach Lewis/Weigert.....	49
Abb. 2: Die Architektur der Sozialtheorie von Coleman mit möglichen Vertrauensperspektiven.....	61
Abb. 3: Das Vertragsmodell nach Williamson.....	83
Abb. 4: Das Vertrauensspiel nach Kreps.....	107
Abb. 5: Das handlungstheoretische Persönlichkeitsmodell von Krampen.....	130
Abb. 6: Die Konstitution von Vertrauen nach Sydow.....	166
Abb. 7: Interaktionssystem und Kausalfaktoren nach Kelley et al.....	193
Abb. 8: Differenzierung des Vertrauensbegriffs anhand der Attributionsebenen.....	205
Abb. 9: Modellvorschlag für die Entstehung von Vertrauensbeziehungen.....	229

Tabellen

Tab. 1: Die spieltheoretische Modellierung des Vertrauensproblems nach Deutsch.....	101
Tab. 2: Kombinierte Korrelationen der Vertrauensskala und der sozio- metrischen Messvariablen nach Rotter.....	128
Tab. 3: Vertrauen im gesellschaftlichen Wandel nach Giddens.....	163
Tab. 4: Abgrenzung des Vertrauensbegriffs anhand der Strukturdimensionen und der Art der Interaktion.....	190
Tab. 5: Arten des Vertrauensbruchs und Bewältigungsstrategien im Falle der Beziehungsfortsetzung.....	254