

Herausforderungen der Vertrauensforschung in interkulturellen Kooperationsbeziehungen

Ulrike Schwegler

Keywords:

Vertrauen; Forschungsansätze; interkultureller Kontext; interkulturelle Kooperation

Zusammenfassung: Die Fähigkeit, vertrauensbasierte Beziehungen aufzubauen, gilt zunehmend als kritischer Erfolgsfaktor in internationalen Kooperationsbeziehungen. Trotz der Brisanz der Problematik liegen bislang noch relativ wenige gesicherte Erkenntnisse vor, wie Vertrauen in kulturübergreifenden bzw. interkulturellen Kontexten aufgebaut wird. Der vorliegende Artikel erörtert die spezifischen Bedingungen der Erforschung der Vertrauensgenese in interkulturellen Kooperationsbeziehungen. Er diskutiert etische und emische Ansätze der Vertrauensforschung im Hinblick auf ihre Leistungsfähigkeit, Vertrauen als dynamisches Konzept in komplexen kulturellen und interkulturellen Situationen zu erfassen. Die Diskussion mündet in Implikationen für künftige Forschungen als Reaktion auf die Anforderungen in der Praxis.

Inhaltsverzeichnis

- [1. Einführung](#)
- [2. Das Konstrukt "Vertrauen"](#)
- [3. Bedingungen der Vertrauensgenese im interkulturellen Kontext](#)
- [4. Herausforderungen der Forschung zu Vertrauen in kulturellen und interkulturellen Kontexten](#)
 - [4.1 Ethische Ansätze](#)
 - [4.2 Emische Ansätze](#)
- [5. Diskussion](#)
- [Literatur](#)
- [Zur Autorin](#)
- [Zitation](#)

1. Einführung

Der weltweite Transfer von Kapital und Investment sowie die zunehmende Internationalisierung der Absatz-, Beschaffungs- und Arbeitsmärkte (SCHWUCHOW 2002) erzeugen eine wachsende Interdependenz zwischen Akteuren über kulturelle Grenzen hinweg. Über 63.000 multinationale Unternehmen und 821.000 ausländische Niederlassungen beschäftigen weltweit 90 Millionen Menschen (CHAO & MOON 2005). Zusätzlich zu der wachsenden Interdependenz und Internationalisierung werden Akteure mit Veränderungen in den organisationalen Strukturen konfrontiert: fraktale Fabriken, Projektmanagement und temporäre Projektteams verlangen immer häufiger die Fertigkeit, unbekannte Situationen mit unbekanntem (fremdkulturellen) Kooperationspartnern effektiv zu managen. [1]

Solche Situationen und Kontexte erfordern Vertrauen. Die Fähigkeit, Vertrauen zu generieren und Beziehungen zu pflegen, wird zunehmend als kritischer Faktor für den langfristigen, organisationalen Erfolg anerkannt (u.a. COSTA & BIJLSMA-FRANKEMA 2007; DYER & CHU 2003; LEWICKI, TOMLINSON & GILLESPIE

2006; NIEDER 1997; ZAHEER & ZAHEER 2006). Wie kann jedoch Vertrauen unter diesen spezifischen Konditionen erfolgreich und nachhaltig aufgebaut werden? Die Praxis interkultureller Arbeitsgruppen zeigt gerade, dass die Entwicklung von Vertrauensbeziehungen zwischen fremdkulturellen Interaktionspartner/innen erschwert ist: Wird den eigenkulturellen Kooperationspartner/innen tendenziell noch eher ein Vertrauensvorschuss gewährt, müssen sich fremdkulturelle Partner/innen diesen Vertrauensbonus erst erarbeiten und ihre Vertrauenswürdigkeit unter Beweis stellen. [2]

Häufig wird fremdkulturellen Partner/innen aufgrund non-isomorpher Attributionen und der Ambiguität interkultureller Interaktionssituationen viel zu schnell die Vertrauenswürdigkeit abgesprochen und vorsichtiges Verhalten gezeigt (SCHWEGLER 2008). Ist aber das Schema des Misstrauens (BIERHOFF 1998) erst einmal ausgelöst, so überwiegt die negative Eindrucksbildung und kann nur unter Einsatz und Engagement aller beteiligten Akteure (LEWICKI & BUNKER 1996) durchbrochen werden. [3]

Aktuelle Praxisäußerungen (z.B.: "die Vertrauenskultur [muss] noch stärker entwickelt werden", so Telecom-Chef René OBERMANN, DER SPIEGEL 27/ 2008) verweisen zwar auf ein wachsendes Bewusstsein um die Notwendigkeit, in Unternehmen Vertrauen zu generieren; Untersuchungen verdeutlichen jedoch, dass das *Wissen um* die Relevanz von Vertrauen noch kein Garant und keine Voraussetzung dafür sind, dass Akteure auch *wissen, wie* Vertrauen in kulturübergreifenden Kooperationen nachhaltig aufgebaut wird (vgl. SCHWEGLER 2008). In der Praxis unterliegt sowohl der Aufbau von interindividuellen Vertrauensbeziehungen als auch die Implementierung von Vertrauen als Organisationsprinzip zahlreichen Herausforderungen. [4]

Derzeit wird das Interesse aus der Praxis noch nicht mit angemessenen Forschungsbemühungen erwidert. Der Problematik der Entwicklung, der Pflege und des Erhalts von Vertrauensbeziehungen in interkulturellen Kontexten wurde bislang eher geringe Aufmerksamkeit geschenkt (vgl. DIETZ, GILLESPIE & CHAO in Vorbereitung). [5]

Im Folgenden wird zunächst das Konzept "Vertrauen" eingeführt und die Bedingungen der Vertrauensgenese werden in interkulturellen Kontexten analysiert. Welchen Beitrag können nun vorliegende Forschungen leisten im Hinblick auf den Bedarf aus der Praxis und die komplexe und dynamische "Natur" von Vertrauen? In einer kritischen Diskussion werden etische und emische Ansätze gegenübergestellt und Implikationen für zukünftige Forschungen eruiert. [6]

2. Das Konstrukt "Vertrauen"

Vertrauen ist die Basis jeglicher Beziehung und bildet die Grundlage von Gesellschaft und Zivilisation. Bereits 1968 betont PARSONS die integrative Funktion von Vertrauen für den Aufbau sozialer Ordnung (PARSONS, 1968). OFFE (2001) verdeutlicht, dass Vertrauen für formale Institutionen und moderne Gesellschaften in mehrerlei Hinsicht relevant ist: Vertrauen unterstützt die Assoziationsbereitschaft sowie die soziale Kohäsion von und zwischen Akteuren. Vertrauen gilt ferner als soziale Ressource, die ein koordiniertes Handeln unter den Bedingungen weitgehender Anonymität ermöglicht (HARTMANN 2001) und zur Reduktion sozialer Komplexität beiträgt (LUHMANN 2000). [7]

Die positiven Wirkungen von Vertrauen lassen sich jedoch nicht nur auf private und gesellschaftliche Kontexte beschränken, sondern beeinflussen auch die Prozesse in und zwischen Organisationen. In interorganisationalen Kooperationen reduziert Vertrauen die Transaktionskosten, führt zu einem Wettbewerbsvorteil und festigt die Beziehungen zwischen Firmen (DONEY, CANNON & MULLEN 1998). In Organisationen unterstützt Vertrauen z.B. die Einführung neuer Strategien, beeinflusst die Effektivität von Teams und steigert die Kommunikations- und Kooperationsbereitschaft von Akteuren (vgl. NIEDER 1997). [8]

Angesichts der positiven Korrelate von Vertrauen (SCHWEER & THIES 2003) ist es nicht verwunderlich, dass sich verschiedene Disziplinen, u.a. die Soziologie, Psychologie, Ökonomie etc., mit dem Thema Vertrauen beschäftigt haben. Die unterschiedlichen Ansätze zeichnen dabei ein heterogenes, teilweise inkompatibles Bild von Vertrauen, sodass von einem Konsens bezüglich der Konzeptualisierung und des "Wesens" von Vertrauen bislang nicht gesprochen werden kann. Trotz aller Differenzen kann allerdings festgehalten werden, dass die Definition von ROUSSEAU, SITKIN, BURT und CAMERER (1998), die Vertrauen als einen psychologischen Zustand konzipiert, weitgehend anerkannt ist: "Trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the intentions of behavior of another" (ROUSSEAU et al. 1998, S.395). Als psychologischer Zustand umfasst Vertrauen positive Erwartungen und die Bereitschaft, sich verletzlich zu machen. Die positiven Erwartungen beziehen sich auf (a) die wahrgenommenen Fähigkeiten und Kompetenzen des "Vertrauensnehmers", (b) die wahrgenommene Integrität bzw. die Bereitschaft, zu eigenen Zusagen zu stehen und (c) das wahrgenommene Wohlwollen gegenüber dem "Vertrauensgeber" (MAYER, DAVIS & SCHOORMANN 1995). Diese Konzipierung von Vertrauen beinhaltet im Wesentlichen eine individuelle und eine relationale Komponente, die sowohl die Charakteristiken des Vertrauensgebers und des Vertrauensnehmers als auch die Beziehung zwischen den beiden Parteien einbezieht. Da Vertrauen in die Zukunft gerichtet ist, bedarf es der "Überziehung von Informationen" aus der Vergangenheit (vgl. LUHMANN 2000, S.147), auf deren Basis eine Bestimmung der Zukunft gewagt werden kann. Somit wird Risiko konstitutiv für Vertrauen. Generell ist es in Interaktionen, speziell in Kooperationen, nahezu unmöglich, vor einer Entscheidung vollständige Informationen über die Kompetenzen, Motive und Eigenschaften eines Vertrauensnehmers einzuholen, womit die Gefahr

besteht, dass das geschenkte Vertrauen enttäuscht wird (COSTA & BIJLSMA-FRANKEMA 2007). Die Genese von Vertrauen unterliegt reziproken, sich selbst verstärkenden Schleifen (ZAND 1977). In einem engen und wiederholten Austausch lernen sich die Beteiligten kennen und entwickeln die Fähigkeit, Kompetenzen und Intentionen des potenziellen Vertrauensnehmers abzuschätzen (BIJLSMA-FRANKEMA & KLEIN WOOLTHUIS 2005). [9]

3. Bedingungen der Vertrauensgenese im interkulturellen Kontext

Die Betrachtung der Bedingungen der Vertrauensgenese in kulturellen, kulturübergreifenden bzw. interkulturellen Situationen verweist bereits auf die Annahme, dass Vertrauen in kulturfremden Situationen spezifischen und potenziell anderen Bedingungen unterliegt als in monokulturellen Situationen. Doch worin unterscheiden sich diese beiden Kontexte bzw. was ist in interkulturellen anders als in monokulturellen Situationen? Anhand von zentralen Problemstellungen sollen diese Bedingungen im Folgenden veranschaulicht werden. [10]

(a) Vertrauensrelevante Zeichen und Symbole: Kultur beeinflusst das Wahrnehmen, Denken und Handeln von Individuen und wird von THOMAS (1993, S.380) wie folgt definiert:

"Kultur ist ein universelles, für eine Gesellschaft, Organisation und Gruppe aber sehr typisches Orientierungssystem. Dieses Orientierungssystem wird aus spezifischen Symbolen gebildet und in der jeweiligen Gesellschaft usw. tradiert. Es beeinflusst das Wahrnehmen, Denken, Werten und Handeln aller ihrer Mitglieder und definiert somit deren Zugehörigkeit zur Gesellschaft". [11]

Im Anschluss an die Kulturdefinition von THOMAS (1993) kann angenommen werden, dass Kultur die Wahrnehmung vertrauenswürdigen Verhaltens bestimmt und den Prozess der Verarbeitung vertrauensrelevanter Informationen filtert. Es lässt sich hier die Frage anschließen, inwiefern differente Kulturen auch distinkte Zeichen und Symbole zum Aufbau und Erhalt von Vertrauen entwickelt haben, welche für kulturfremde Individuen zunächst nicht ohne weiteres erschlossen werden können und in einem Prozess des Dekodierens, Adaptierens und Verstehens "erlernt" werden müssten. [12]

(b) Multiple Identitäten: Die zunehmende geografische Mobilität sowie die zunehmende Internationalisierung der Arbeitsprozesse und der Unternehmensstrategien führen dazu, dass sich Kultur und kulturelle Einflüsse nicht auf geografische und nationale Grenzen beschränken lassen. Neben der "nationalen Kultur" bestimmen Unternehmenskultur, Berufskultur oder Subkultur die individuelle Orientierung und fungieren, je nach Situation, als Referenzrahmen. SCHNEIDER und BARSOUX (1997) sprechen in diesem Zusammenhang von unterschiedlichen kulturellen Sphären, die sowohl unabhängig voneinander als auch simultan aktiviert werden. CHAO und MOON (2005) verwenden den Begriff des kulturellen Mosaiks (*cultural mosaic*), um diese Idee auszudrücken. CHAO und MOON unterscheiden zwischen drei verschiedenen "Mosaiksteinen" bzw. Kategorien: (a) demografische Kategorien (physiologische Charakteristiken und soziale

Identitäten wie z.B. Alter, Geschlecht, Ethnie); (b) geografische Kategorien (natürliche oder physikalische Charakteristiken einer Region, die eine Gruppenidentität prägen können wie z.B. Klima, Temperatur, Stadt-Land) und schließlich (c) assoziative Kategorien (formale und informelle Gruppenzugehörigkeit und Identifikation wie z.B. Familie, Religion, Unternehmen, Beruf, Hobby). [13]

In einer vertrauensrelevanten Kooperationssituation werden, je nach Kontext und individueller Einschätzung der Situation, unterschiedliche und durchaus auch inkompatible Kategorien aktiviert. Stehen die einzelnen "Mosaiksteine" bzw. Kategorien in konfliktärer Beziehung zueinander, so verfügt ein Individuum in einer konkreten, vertrauensrelevanten Situation über eine Vielzahl an Orientierungs- und Handlungsmöglichkeiten. Je vielfältiger bzw. inkompatibler die einzelnen Kategorien bzw. Werte sind, desto unwahrscheinlicher ist es, individuelles Verhalten auch vorhersagen zu können (CHAO & MOON 2005). [14]

(c) Vertrautheit, Wissen und Sicherheit: *Vertrautheit* ist für LUHMANN (2001, S.144) "eine unvermeidbare Tatsache des Lebens" und eine Voraussetzung für Vertrauen. Da Menschen nur in vertrauten Begriffen agieren können, müssen sie das Unvertraute in das Vertraute "hereinholen" (LUHMANN 2001). Fremd und unvertraut sind in interkulturellen Kontexten zunächst die Formen und Regeln der Kooperation (vgl. SCHNEIDER & BARSOUX 1997). So können die Spielregeln für die Aufnahme, den Aufbau und den Erhalt von Geschäftsbeziehungen, die Form, Funktion und der Ablauf einer Besprechung, die zugesprochene Bedeutung der Unterzeichnung eines schriftlichen Vertrages – um nur einige Beispiele zu nennen – zwischen den Kulturen variieren. Gesellschaftlich akzeptierte bzw. sanktionierte Formen der Interaktion und der Kommunikation (z.B. zwischen den Geschlechtern), der Führungsstil und die tradierte Form der Leistungsbewertung, der Ausdruck von Respekt oder die Akzeptanz von Hierarchie können ebenfalls kulturspezifischen Ausprägungen unterliegen und sind Akteuren in neuen bzw. fremdkulturellen Situationen meist nicht bekannt. [15]

Das "Wissen" über Prozesse, Spielregeln, Verhaltensabsichten und Motive sind jedoch zentrale Voraussetzungen, um die zukünftigen Handlungen der Kooperationspartner/innen einzuschätzen, ihre Vertrauenswürdigkeit zu evaluieren und die eigenen Handlungen daraufhin abzustimmen. Die Qualität des "Wissens" über die Kooperationspartner/innen ist nach LEWIS und WEIGERT (1985) eine Determinante der Vertrauensgenese. In Anlehnung an SIMMEL (1990) definieren die Autoren eine Vertrauenssituation als eine Situation zwischen absolutem Wissen und absolutem Nichtwissen: Bei absolutem Wissen ist es nicht nötig zu vertrauen, und bei absolutem Nichtwissen ist es nicht mehr möglich zu vertrauen. [16]

Das Nichtwissen würde nun gerade Vertrauen erfordern, denn durch Vertrauen kann die "Schlucht" des Unwissens (SIMMEL 1990) überbrückt und Handlungssicherheit und Handlungsfähigkeit können gesichert werden. KÜHLMANN (2005) verweist in diesem Zusammenhang auf die Dilemma-Situation des Vertrauens. Der Bedarf an Vertrauen in interkulturellen Kooperationen ist aufgrund der

erhöhten Unsicherheit größer, jedoch nimmt auch die Schwierigkeit zu, Vertrauen zu generieren, je unsicherer und komplexer der Kontext ist. [17]

(d) Vertrauen als "versteckte" Variable: Eine weitere Herausforderung der Analyse von Vertrauen in kulturübergreifenden bzw. interkulturellen Kooperationsbeziehungen ist die Annahme, dass der Prozess des Vertrauens und der Vertrauensgenerierung nicht notwendigerweise bewusstseinspflichtig ist. Anhand eines Vergleiches mit der uns umgebenden Atmosphäre verdeutlicht BAIER (1986), dass wir eine Vertrauensbeziehung erst also solche wahrnehmen, wenn sie gestört ist: "We inhibit a climate of trust as we inhibit an atmosphere and notice it as we notice air, only when it becomes scarce or polluted" (BAIER 1986, S.234). In interkulturellen Kooperationsbeziehungen zeigt sich, dass die Prozesse des Vertrauens aufgrund der Komplexität der Situation von verschiedenen Erfahrungen überlagert werden (vgl. SMITH & SCHWEGLER in Vorbereitung). [18]

(e) Stereotype Annahmen, Erwartungen und Erwartungserwartungen: Vertrauen wird als spezifische Erwartung hinsichtlich der Motive, Einstellungen, Eigenschaften, Fähigkeiten und Fertigkeiten von Kooperationspartner/innen konzipiert. Um die eigene Vertrauenswürdigkeit zu demonstrieren versuchen Individuen, die Erwartungen ihrer Kooperationspartner/innen zu antizipieren (SCHWEGLER 2008). Besonders in der Anfangsphase eines Kulturkontaktes beeinflussen jedoch stereotype Vorstellungen über typische Vertreter/innen einer fremden Kultur sowie die antizipierten Heterostereotypen die Generierung von Annahmen und Erwartungen (SCHWEGLER 2008). So konnte die Forschungsgruppe um KÜHLMANN (2005) nachweisen, dass Kooperationspartner/innen bemüht sind, dem jeweiligen Heterostereotyp nicht zu entsprechen. In deutsch-mexikanischen Kooperationen investierten die Deutschen in den Vertrauensaufbau, indem sie sich um die Kontaktpflege bemühten, die Mexikaner/innen hingegen demonstrierten Zuverlässigkeit, Kompetenz und Ehrlichkeit. KÜHLMANN (2005) führt dieses Phänomen auf den Anspruch zurück, das jeweils unterstellte Heterostereotyp "Deutsche/r" bzw. "Mexikaner/in" widerlegen zu wollen. In einer Forschung zu Vertrauen in deutsch-indonesischen Kooperationsbeziehungen konnte ferner festgestellt werden, dass die Wahrnehmung der Kooperationspartner/innen als "nicht typische" Vertreter/innen ihrer Kultur den Aufbau von Vertrauen signifikant beeinflusste (SCHWEGLER 2008). [19]

4. Herausforderungen der Forschung zu Vertrauen in kulturellen und interkulturellen Kontexten

Die Mehrzahl der Forschungsansätze, die sich mit der Frage nach Vertrauen in kulturellen, kulturübergreifenden und interkulturellen Kontexten beschäftigen, können prinzipiell zwei unterschiedlichen Strömungen zugeordnet werden: etischen vs. emischen Ansätzen. Den *etischen* Ansätzen wird eine nomologische Wissenschaftsauffassung und der Standpunkt eines "neutralen Beobachters" zugeschrieben (vgl. WEIDEMANN & STRAUB 2000). *Emische* Ansätze werden mit einer hermeneutisch-interpretativen Position in Verbindung gebracht und vertreten häufig die Auffassung, dass Vertrauen ein kulturspezifisches Phänomen

darstellt und die Bedeutung von Vertrauen zwischen den Kulturen variieren kann (SCHWEGLER 2008). Grundsätzlich ist festzustellen, dass Forschungen zu Vertrauen, die einen emischen und damit einen hermeneutisch-interpretativen Ansatz applizieren, bislang eher noch die Ausnahme darstellen (DIETZ, GILLESPIE & CHAO in Vorbereitung). Die größte Zahl der theoretischen Konzepte und empirischen Untersuchungen, die sich mit Vertrauen in und zwischen verschiedenen Kulturen beschäftigen, verfolgen einen etischen Ansatz¹. [20]

Die beiden Ansätze operieren zumeist auf einem unterschiedlichen Abstraktionsniveau und leisten infolgedessen im Hinblick auf die Analyse von Vertrauen jeweils relevante Beiträge für das Verständnis von Vertrauen in distinkten kulturellen und interkulturellen Kontexten. REICHERTZ (1996, S.77) merkt an, dass es nicht eine richtige, sondern "allenfalls eine nützliche Methode" in Bezug auf eine spezifische Fragestellung gibt. Um die Wahl eines "nützlichen" Forschungsansatzes bzw. einer "nützlichen" Methode respektive Methodologie angemessen thematisieren zu können, sollen im Folgenden etische und emische Forschungsansätze beispielhaft skizziert und diskutiert werden. Dabei wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben. Der Verweis auf selektive, theoretische wie empirische Arbeiten ermöglicht beispielhaft die Diskussion um die Leistungsfähigkeit der verschiedenen Ansätze. Orientierung verschafft die Unterteilung nach folgenden Fragen: "wie wird Vertrauen konzipiert und analysiert?" und "wie entsteht Vertrauen respektive wodurch verändert sich die Höhe bzw. das Niveau von Vertrauen in zeitlicher Perspektive?" [21]

4.1 Etische Ansätze

Wie wird Vertrauen konzipiert und analysiert? Einzelne Arbeiten, die dem etischen Ansatz zugeordnet werden können, beruhen auf Definitionen, Modellen und Instrumenten zu Vertrauen, die in einem kulturellen Kontext entwickelt und für die Erhebung in den zu untersuchenden Kulturen eingesetzt werden, wobei nicht in allen Fällen darauf hingewiesen wird, inwiefern die zugrunde liegenden Modelle auf die Konstrukt-Äquivalenz in den differenten Kontexten getestet wurden (vgl. HUFF & KELLEY 2003). Es fällt dabei auf, dass Vertrauen zwar häufig als komplexes, individuelles und relationales Konstrukt definiert wird, sich jedoch diese "mehrstellige" Konzeption nicht notwendigerweise in der Operationalisierung der empirischen Erhebung von Vertrauen widerspiegelt (vgl. hierzu LEWICKI et al. 2006). Zur Messung von Vertrauen werden häufig Likert-Skalen eingesetzt, wobei Testpersonen auf einer numerischen Skala das Ausmaß bzw. die Höhe der eigenen Vertrauensintention, die Höhe der Vertrauensintention der eigenen Organisation bzw. die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit kooperierender Organisationen einschätzen. Das zentrale Untersuchungsinteresse bezieht sich dabei häufig auf die Erfassung des Zusammenhangs zwischen soziokulturellen Merkmalen und dem Ausmaß bzw. der Höhe des Vertrauens in einer Gesellschaft, einer Organisation bzw. zwischen Organisationen (vgl. u.a. DYER & CHU 2003; HUFF & KELLEY 2003; SAKO 2002; FUKUYAMA 1996). So untersuchen beispielsweise HUFF und KELLEY

¹ Es sei jedoch darauf hingewiesen, dass der explizite Verweis auf einen etischen Ansatz eher selten ist. Für weitere Ausführungen zur "etic-emic"-Debatte, siehe TRIANDIS (1995).

(2003) in ihrer "Sieben-Nationen Studie" die Höhe des Vertrauens auf individueller und organisationaler Ebene in asiatischen Ländern sowie in den USA. Kriterium für die Unterscheidung der zu untersuchenden Kulturen ist die Kollektivismus-Individualismus-Dimension (vgl. TRIANDIS 1995). Ebenso wie diese Studie basieren auch zahlreiche andere Untersuchungen entweder auf der Kollektivismus-Individualismus-Dimension oder auf weiteren Kulturdimensionen nach HOFSTEDE (1980) (vgl. u.a. DYER & CHU 2003; HUFF & KELLEY 2003; SAKO 2002; FUKUYAMA 1996). Die auf diesen Dimensionen formulierten (und teilweise getesteten) Hypothesen ermöglichen eine Differenzierung der untersuchten Nationen in "high-trust"- und "low-trust"-Kulturen (FUKUYAMA 1996) bzw. erlauben eine Zuschreibung differenter Grundlagen für kollektivistische vs. individualistische Kulturen (CHEN, CHEN & MEINDL 1998). [22]

Wie entsteht Vertrauen respektive wodurch verändert sich die Höhe bzw. das Niveau von Vertrauen in zeitlicher Perspektive? Die Arbeiten, die Vertrauen als generelle Orientierung konzipieren, fokussieren in der Regel auf die Erhebung des "Ist-Zustandes" und stellen eine "einmalige Messung" dar, die nicht auf die Erfassung des dynamischen Verlaufs der Vertrauensentwicklung ausgerichtet ist (vgl. LEWICKI et al. 2006). Mittels der erhobenen Daten können jedoch Annahmen über potenzielle Einflussfaktoren auf die Vertrauensgenese formuliert werden. Beispielsweise leiten DONEY et al. (1998), in Anlehnung an die Dimensionen nach HOFSTEDE (1980), Einflussfaktoren auf die Vertrauensentwicklung ab und prognostizieren für individualistische und kollektivistische Kulturen distinkte kognitive Entwicklungsprozesse. Die Erhebung der Merkmale der Entstehung von interpersonalem und interorganisationalem Vertrauen sowie der Prozess der Vertrauensgenese sind jedoch eher selten Gegenstand vorliegender Untersuchungen zu Vertrauen (vgl. hierzu LEWICKI et al. 2006). [23]

4.2 Emische Ansätze

Wie wird Vertrauen konzipiert und analysiert? Emische Ansätze beanspruchen, sich auf die Sichtweise der Akteure einzulassen und Vertrauen aus der Innenperspektive einer Kultur zu verstehen. Charakteristisch ist die Annahme, dass die Bedeutung von Vertrauen zwischen den verschiedenen kulturellen Kontexten variiert und dass vertrauensrelevante Zeichen und Symbole kultureller Prägung unterliegen. Für THOMAS (2005) bedarf es der interkulturellen Handlungskompetenz, um vertrauensrelevante Zeichen und Symbole wahrzunehmen. Interaktionsprozesse, in denen eigenkulturelle sowie fremdkulturelle Modalitäten des Vertrauensaufbaus erkannt und ausgehandelt werden, bilden die Grundlage für die Entwicklung vertrauensbildender Handlungen. In Übereinstimmung hierzu stellen HARDY, PHILLIPS und LAWRENCE (2002) in ihrer inter-organisationalen und interkulturellen Studie fest, dass fremdkulturelle Symbole und Signale nur dann angemessen interpretiert werden, wenn die kulturfremden Partner/innen zuvor in kommunikativen Prozessen "geteilte Bedeutungen" ausbilden konnten. [24]

In einer qualitativen Untersuchung der Pragma-Semantik und Genese von Vertrauen zwischen deutschen und indonesischen Kooperationspartner/innen

wurde Vertrauen als ein Konzept erfasst, das auf drei Ebenen, der kognitiven, affektiven und konativen Ebene, erfahrbar ist (SCHWEGLER 2008). Auf der kognitiven Ebene umfasst Vertrauen vertrauensrelevante Erwartungen an eine/n konkrete/n Interaktionspartner/in, auf einer affektiven Ebene impliziert Vertrauen das Gefühl der relativen Sicherheit und auf einer konativen Ebene die Bereitschaft, angesichts des wahrgenommenen Risikos Vertrauenshandlungen einzugehen (vgl. MAYER et al. 1995). Diesem qualitativ-interpretativen Ansatz liegt die Annahme zugrunde, dass kognitive, affektive und konative Elemente kulturübergreifende Phänomene des Vertrauens darstellen, dass jedoch die Aspekte und Inhalte von Erwartungen, die Faktoren, die ein Gefühl der relativen Sicherheit beeinflussen und die Bereitschaft und Intention, Vertrauenshandlungen einzugehen, kulturspezifische Ausprägungen aufweisen können (SCHWEGLER 2008). Analysiert wurden die differenten Ebenen des Vertrauens in Orientierung an dem Konzept der Methoden-Triangulation (DENZIN & LINCOLN 2000), wobei deutsche und indonesische Kooperationspartner/innen mittels eines problemzentrierten Interviews (WITZEL 2000) in Kombination mit "Critical Incidents" (FLANAGAN 1954) zu ihren vertrauensrelevanten Erfahrungen befragt wurden (SCHWEGLER 2008).² [25]

Da im Zentrum des Interesses qualitativ-interpretativer Ansätze die subjektive Sicht der Akteure und die Rekonstruktion der vertrauensrelevanten Wirklichkeit stehen, gilt es, die erinnerten und berichteten Erzählungen in einem interpretativen Prozess zu verstehen. *Verstehen* ist ein Erkenntnisprinzip qualitativer Forschungsprozesse (FLICK 2006), steht ferner als zentraler methodologischer Begriff im Zentrum der Hermeneutik (WUCHTERL 1998) und spielt eine wichtige Rolle in der Handlungs- und Kulturpsychologie (STRAUB 1999, 2006). Gerade für Forschungen im interkulturellen Kontext wird das Verstehen des Fremden zur Voraussetzung kohärenter Analysen. STRAUB (2006), der das Konzept des Verstehens für die Kulturpsychologie kritisch diskutiert, spezifiziert "Verstehen" durch den Begriff des "verstehenden Erklärens" und zeigt auf, dass Verstehen folgende Rekonstruktionsleistungen erfordert: (a) Rekonstruktion der dem Handeln inhärenten Intentionen und damit verwobenen Wissensbestände (z.B. über die Zweck-Mittel-Relationen); (b) Rekonstruktion von Regeln, die spezifischen Akten zugrunde liegen und (c) Analyse von Erzählungen, in die die Handlungen eingebettet sind. [26]

Wie entsteht Vertrauen respektive wodurch verändert sich die Höhe bzw. das Niveau von Vertrauen in zeitlicher Perspektive? In einer qualitativ-interpretativen Erhebung zu Vertrauen wurde festgestellt, dass erinnerte und berichtete "Geschichten" eine spezifische Informationsdichte aufweisen (SCHWEGLER 2008). Erlebnisse, die für Akteure in einem vertrauensaufbauenden, -hemmenden oder -zerstörenden Zusammenhang stehen, erlauben die Rekonstruktion von Handlungs- und Entwicklungsprozessen. Unterstützt durch einen systematischen Auswertungsprozess befähigen diese Rekonstruktionsakte zur Entwicklung datenbasierter Theorien, die die Dynamik vertrauensrelevanter

2 Eine weitere Studie, die sich mit einer Kombination von *Critical Incidents* und problemzentriertem Interview interkulturellen Fragen nähert, wird in dem Beitrag von HILLER (2009, in diesem Themenschwerpunkt) vorgestellt.

Prozesse abbilden (z.B. durch die qualitative Inhaltsanalyse nach MAYRING 2002 oder mittels der Grounded-Theory-Methodologie nach GLASER und STRAUSS 1967). Grundsätzlich empfehlen LEWICKI et al. (2006) für die Erhebung der Prozesse der Vertrauensgenese sowie der Erfassung der Faktoren, die die Veränderung des Vertrauensniveaus beeinflussen, den Einsatz verschiedener Erhebungs- und Analysetechniken qualitativer Verfahren, wie z.B. Tagebuchaufzeichnungen, Kritische Interaktionstechniken, Tiefeninterviews, Case Studies oder kommunikative Analysen. [27]

5. Diskussion

Was leisten die diskutierten Ansätze angesichts der Anforderungen und Herausforderungen der interpersonalen, interkulturellen Praxis? Für die Diskussion dieser Problematik wurde die Frage nach a) der Konzeption und Erhebung von Vertrauen sowie b) der Erfassung der Vertrauensdynamik gestellt. Auf der Folie der identifizierten "Bedingungen der Vertrauensgenese im interkulturellen Kontext" können beispielhaft etische und emische Ansätze auf ihre jeweilige Leistungsfähigkeit eruiert und Implikationen für künftige Forschungen aufgezeigt werden. [28]

Im Hinblick auf "vertrauensrelevante Zeichen und Symbole" wurde der Frage nachgegangen, inwiefern differente Kulturen eigene Zeichen und Symbole der Konstitution, Reichweite und des Aufbaus von Vertrauen entwickelt haben. Ansätze, die einer nomologischen Wissenschaftsauffassung verpflichtet sind, eröffnen in vielen Fällen die Möglichkeit der Vergleichbarkeit des Ausmaßes bzw. der Höhe eines generalisierten Vertrauensniveaus in und zwischen Kulturen. Jedoch besitzen die Ansätze häufig nur eine geringe Aussagekraft bezüglich der kulturspezifischen Merkmale der Konstitution, Semantik und Genese von Vertrauen in distinkten Kontexten (zu Ausnahmen siehe u.a. JOHNSON, CULLEN, SAKANO & TAKENOUCI 1996). Forschungen, die einen qualitativ-interpretativen Ansatz verfolgen, ermöglichen gerade die Erfassung kulturspezifischer Charakteristika zu Vertrauen, sind jedoch in ihrer Aussagekraft, der Generalisierbarkeit und der Vergleichbarkeit der Ergebnisse eingeschränkt aufgrund eines relativ konzentrierten Kontextes bzw. spezifizierten Feldzugangs und einer vergleichsweise geringen Stichprobe ("Sample"). [29]

Die Diskussion um "multiple Identitäten" stellt speziell Forschungen infrage, die ihren Referenzrahmen für die Analyse auf Dimensionen begrenzen, die lediglich den Einfluss "nationaler" Kulturen berücksichtigen und die Wirkung demografischer, geografischer und assoziativer Kategorien (CHAO & MOON 2005) weitgehend unberücksichtigt lassen. Da qualitativ-interpretative Verfahren für sich beanspruchen, auf individueller Ebene vertrauensrelevante Einstellungen, Intentionen und Handlungen zu erfassen, leisten sie bezüglich dieser Problematik einen spezifischen Erkenntnisgewinn. Hierzu empfehlen CHAO und MOON (2005), für Forschungen auf individueller Ebene die Methodologie der Chaostheorie und Komplexitätstheorie zu applizieren; für Forschungsvorhaben auf Gruppenebene wird die Netzwerktheorie vorgestellt, die sowohl einfache Netzwerkgraphen als auch non-lineare dynamische Netzwerkanalysen zulasse. [30]

"Vertrautheit, Wissen, Sicherheit" sowie "stereotype Annahmen" beziehen sich auf die Anfangsphase und den Prozess der interpersonalen und interorganisationalen Vertrauensgenese. Es steht die Frage im Vordergrund, wie Individuen den Prozess des "Vertrautwerdens", der Wissensgenerierung und des Aufbaus von Sicherheit gestalten und wie sich das Niveau bzw. die Qualität des Vertrauens in zeitlicher Perspektive verändern. LEWICKI et al. (2006) betonen, dass die aktuelle Forschungslage zu Vertrauen durch Arbeiten geprägt ist, die statische Aufnahmen eines Ist-Zustandes, einen "static snapshots of trust" (LEWICKI et al. 2006, S.1015) darstellen, jedoch der dynamischen Natur des Vertrauens nicht gerecht werden. Ferner suggeriert eine statische Erfassung von Vertrauen, dass Vertrauen maßgeblich durch kontextuelle Variablen beeinflusst und einmal erworbenes Vertrauen respektive Misstrauen relativ konstant sei. Die Idee des "aktiven Vertrauens" (CHILD & MÖLLERING 2003) bleibt dabei oftmals unberücksichtigt. In diesem Zusammenhang sei noch auf das Phänomen des Vertrauens als "versteckte Variable" hingewiesen. Wenn das Wissen zu Vertrauen implizit gespeichert ist und ein präreflexives Konstrukt darstellt (vgl. BAIER 1986), erfordert dies den Einsatz differenter Methoden, um die vertrauensrelevanten Erfahrungen und Intentionen auf unterschiedlichen Bewusstseinssebenen zu erfassen. Forschungsansätze, deren Interesse nicht die Reduktion von Komplexität durch die Zerlegung in einzelne Variablen ist, sondern die Verdichtung der Komplexität durch die Einbeziehung des Kontextes (FLICK 2006), gestatten die Identifikation dynamischer Prozesse. Auch wenn sich qualitativ-interpretative Ansätze vielfach für die Erhebung von Vertrauen auf sozialer und subjektiver Ebene in besonderer Weise eignen und durch eine hohe externe Validität gekennzeichnet sind, müssen sie sich mit dem Problem der internen Validität auseinandersetzen. [31]

Zusammenfassend soll festgehalten werden, dass für künftige Untersuchungen die Triangulation verschiedener Ansätze vorgeschlagen wird (LEWICKI et al. 2006). ZAHEER und ZAHEER (2005) empfehlen daher die Verknüpfung etischer und emischer Ansätze, um weiterführende relevante Erkenntnisse hinsichtlich des Wesens von Vertrauen und der Dynamik des Vertrauensprozesses in differenter kulturellen und interkulturellen Kontexten zu identifizieren. [32]

Literatur

Baier, Annette (1986). Trust and antitrust. *Ethics*, 96, 231-260.

Bierhoff, Hans-Werner (1998). Sozialpsychologische Aspekte der Kooperation. In Erika Spielf (Hrsg.), *Formen der Kooperation* (S.21-36). Göttingen: Hogrefe.

Bijlsma-Frankema, Katinka & Klein Woolthuis, Rosalinde (2005). Trust under pressure: Trust and trust building in uncertain circumstances. In Katinka Bijlsma-Frankema & Rosalinde Klein Woolthuis (Hrsg.), *Trust under pressure. Empirical investigations of trust and trust building in uncertain circumstances* (S.1-16). Cheltenham, Northampton, MA: Edward Elgar.

Chao, Georgia T. & Moon, Henry (2005). The cultural mosaic: A metatheory for understanding the complexity of culture. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1128-1140.

Chen, Chao; Chen, Xiao-Ping & Meindl, James (1998). How can cooperation be fostered? The cultural effects of individualism-collectivism. *Academy of Management Review*, 23(3), 285-304.

Child, John & Möllering, Guido (2003). Contextual confidence and active trust development in the Chinese business environment. *Organizational Science*, 14(1), 69-80.

Costa, Ana Cristina & Bijlsma-Frankema, Katinka (2007). Trust and control interrelations. New perspectives on the trust-control nexus. *Group & Organization Management*, 32(4), 392-406.

[Denzin, Norman K.](#) & Lincoln, Yvonna S. (Hrsg.) (2000). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage

Dietz, Graham; Gillespie, Nicole & Chao, Georgia (in Vorbereitung). Unravelling the complexities of trust and culture. In Mark Saunders, Dennise Skinner, Nicole Gillespie, Graham Dietz & Roi Lewicki (Hrsg.), *Organisational trust: A cultural perspective*. Cambridge: Cambridge University Press.

Doney, Patricia M.; Cannon, Joseph P. & Mullen, Michael R. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 601-620.

Dyer, Jeffrey H. & Chu, Wujin (2003). The role of trustworthiness in reducing transaction costs and improving performance: Empirical evidence from the United States, Japan and Korea. *Organization Science*, 14(1), 57-68.

Flanagan, John C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-356.

[Flick, Uwe](#) (2006). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Fukuyama, Francis (1996). *Trust*. New York: Free Press Paperbacks.

[Glaser, Barney G.](#) & Strauss, Anselm L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Publishing Company.

Hardy, Cynthia; Phillips, Nelson & Lawrence, Tom (2002). Distinguishing trust and power in interorganizational relations: Forms and façades of trust. In Christel Lane & Reinhard Bachmann (Hrsg.), *Trust within and between organizations. Conceptual issues and empirical applications* (S.64-87). Oxford: Oxford University Press.

Hartmann, Martin (2001). Einführung, In Martin Hartmann & Claus Offe (Hrsg.), *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (S.7-36). Frankfurt/M.: Campus

Hiller, Gundula Gwenn (2009). Der Einsatz der "Erweiterten Critical-Incident-Analyse" in der kulturkontrastiven Forschung. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 10(1), Art. 45, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0901453>.

Hofstede, Geert (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage.

Huff, Lenard & Kelley, Lane (2003). Levels of organizational trust in individualist versus collectivist societies: A seven-nation study. *Organization Science*, 14(1), 81-90.

Johnson, Jean L.; Cullen, John B.; Sakano, Tomoaki & Takenouchi, Hideyuki (1996). Setting the stage for trust and strategic integration in Japanese-U.S. cooperative alliances. *Journal of International Business Studies*, 27(5), 981-1004.

Kühlmann, Torsten M. (2005). Formation of trust in German-Mexican business relations. In Katinka Bijlsma-Frankema & Rosalinde Klein Woolthuis (Hrsg.), *Trust under pressure. Empirical investigations of trust and trust building in uncertain circumstances* (S.37-53). Cheltenham, Northampton, MA: Edward Elgar.

Lewicki, Roy J. & Bunker, Barbara B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. In Roderick M. Kramer & Tom R. Tyler (Hrsg.), *Trust in organizations* (S.114-139) Thousand Oaks, CA: Sage.

Lewicki, Roy J.; Tomlinson, Edward C. & Gillespie, Nicole (2006). Models of interpersonal trust development: Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions. *Journal of Management*, 32(6), 991-7062.

Lewis, J. David & Weigert, Andrew J. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63(4), 967-985.

Luhmann, Niklas (2000). *Vertrauen*. Stuttgart: Lucius.

Luhmann, Niklas (2001). Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen. Probleme und Alternativen. In Martin Hartmann & Claus Offe (Hrsg.), *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (S.143-160). Frankfurt/M.: Campus.

Mayer, Roger; Davis, James & Schoorman, David (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(4), 709-734.

[Mayring, Philipp](#) (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Weinheim: Beltz.

Nieder, Peter (1997). *Erfolgreich führen durch Vertrauen oder der (lange) Abschied von einem Management des Misstrauens*. Wiesbaden: Gabler.

- Obermann, René (2008). Spiegel-Gespräch: Mitten im Feuer. *DER SPIEGEL*, 27, 30.06.08, S.70-72.
- Offe, Claus (2001). Wie können wir unseren Mitbürgern vertrauen? In Martin Hartmann & Claus Offe (Hrsg.), *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (S.241-294). Frankfurt/M.: Campus.
- Parsons, Talcott (1968). *The structure of social action*. New York: Free Press.
- [Reichert, Jo](#) (1996). Lassen sich qualitative Interviews hermeneutisch interpretieren? In Rainer Strobl & Andreas Böttger (Hrsg.), *Wahre Geschichten? Zu Theorie und Praxis qualitativer Interviews* (S.77-92). Baden-Baden: Nomos.
- Rousseau, Denise; Sitkin, Sim B.; Burt, Ronald S. & Camerer, Colin (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Sako, Mari (2002). Does trust improve business performance? In Christel Lane & Reinhard Bachmann (Hrsg.), *Trust within and between organizations. Conceptual issues and empirical applications* (S.88-117). Oxford: Oxford University Press.
- Schneider, Susan C. & Barsoux, Jean-Louis (1997). *Managing across cultures*. London: Prentice Hall.
- Schweer, Martin K.W. & Thies, Barbara (2003). *Vertrauen als Organisationsprinzip. Perspektiven für komplexe soziale Systeme*. Bern: Huber.
- Schwegler, Ulrike (2008). *Vertrauen zwischen Fremden. Die Genese von Vertrauen in deutsch-indonesischen Kooperationen*. Frankfurt/M.: IKO Verlag.
- Schwuchow, Karlheinz (2002). Weiterbildung im Wettbewerb der Standorte. In Karlheinz Schwuchow & Joachim Gutmann (Hrsg.), *Jahrbuch Personalentwicklung und Weiterbildung. Praxis und Perspektiven 2003* (S.49-56). Neuwied: Luchterhand.
- Simmel, Georg (1990). *The philosophy of money*. London: Routledge.
- Smith, Ripley L. & Schwegler, Ulrike (in Vorbereitung). Trust in International co-operation in crisis areas. In Mark Saunders, Dennise Skinner, Nicole Gillespie, Graham Dietz & Roi Lewicki (Hrsg.), *Organisational trust: A cultural perspective*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [Straub, Jürgen](#) (1999). *Handlung, Interpretation, Kritik. Grundzüge einer textwissenschaftlichen Handlungs- und Kulturpsychologie*. Berlin: de Gruyter.
- Straub, Jürgen (2006). Understanding cultural differences: Relational hermeneutics and comparative analysis in cultural psychology. In Jürgen Straub, [Carlos Kölbl](#) & Barbara Zielke (Hrsg.), *Pursuit of meaning. Advances in cultural and cross-cultural psychology* (S.163-214). Bielefeld: transcript.
- Thomas, Alexander (Hrsg.) (1993). *Kulturvergleichende Psychologie. Eine Einführung*. Göttingen: Hogrefe.
- Thomas, Alexander (2005). Vertrauen im interkulturellen Kontext aus Sicht der Psychologie. In Jörg Meyer (Hrsg.), *Die Rolle von Vertrauen in Unternehmensplanung und Regionalentwicklung – ein interdisziplinärer Diskurs. Forschungsverbund Ost- und Südosteuropa* (S.19-48). München: forost.
- Triandis, Harry C. (1995). *Individualism and collectivism*. San Francisco: Westview Press.
- Weidemann, Doris & Straub, Jürgen (2000). Psychologie interkulturellen Handelns. In Jürgen Straub, Alexander Kochinka & Hans Werbig (Hrsg.), *Psychologie in der Praxis. Anwendungs- und Berufsfelder einer modernen Wissenschaft* (S.830-855) München: dtv.
- [Witzel, Andreas](#) (2000). *Das problemzentrierte Interview*. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(1), Art. 22, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001228>.
- Wuchterl, Karl (1998). *Lehrbuch der Philosophie. Probleme-Grundbegriffe-Einsichten*. Bern: UTB für Wissenschaft.
- Zaheer, Aks & Zaheer, Sri (2006). Trust across borders. *Journal of International Business Studies*, 37, 21-29.
- Zand, Dale E. (1977). Vertrauen und Problemlösungsverhalten von Managern. In Helmut E. Lück (Hrsg.), *Mitleid – Vertrauen – Verantwortung* (S.61-74). Stuttgart: Klett.

Zur Autorin

Ulrike SCHWEGLER promovierte zum Thema "Vertrauen zwischen Fremden. Genese und Pragma-Semantik von Vertrauen in deutsch-indonesischen Kooperationen". Sie leitet das Institut für angewandte Vertrauensforschung in Stuttgart.

Kontakt:

Dr. Ulrike Schwegler

Institut für angewandte Vertrauensforschung
Rotebühlstr. 66
D-70178 Stuttgart

Tel.: +49 711 722 562 12

Fax: +49 711 722 562 14

E-Mail: ulrike.schwegler@ifavf.de

URL: <http://www.ifavf.de/>

Zitation

Schwegler, Ulrike (2009). Herausforderungen der Vertrauensforschung in interkulturellen Kooperationsbeziehungen [32 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 10(1), Art. 48, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0901486>.