

Albert Martin (Hrsg.)

Organizational Behaviour – Verhalten in Organisationen

2., aktualisierte und
erweiterte Auflage

Kohlhammer

150 Jahre
Kohlhammer

Albert Martin (Hrsg.)

Organizational Behaviour – Verhalten in Organisationen

2., aktualisierte und erweiterte Auflage

Verlag W. Kohlhammer

2., aktualisierte und erweiterte Auflage 2017

Alle Rechte vorbehalten

© W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Gesamtherstellung: W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Print:

ISBN 978-3-17-029924-5

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-029925-2

epub: ISBN 978-3-17-029926-9

mobi: ISBN 978-3-17-029927-6

Für den Inhalt abgedruckter oder verlinkter Websites ist ausschließlich der jeweilige Betreiber verantwortlich. Die W. Kohlhammer GmbH hat keinen Einfluss auf die verknüpften Seiten und übernimmt hierfür keinerlei Haftung.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 2. Auflage	9
1 Vertrauen	13
1.1 Die Relevanz von Vertrauen	14
1.2 Begriffe: Fragen über Fragen	18
1.3 Empirie des Vertrauens	29
1.4 Schlussbemerkungen	39
1.5 Empfohlene Literatur	40
2 Macht	43
2.1 Einleitung	43
2.2 Statt vieler ein einziger Machtbegriff?	46
2.3 Machttheorien	48
2.4 Statt einer Zusammenfassung: ein Theorievergleich	72
2.5 Empfohlene Literatur	73
3 Tausch	79
3.1 Sozialer Tausch, ökonomischer Tausch	79
3.2 Klassische Positionen der Tauschtheorie	81
3.3 Sozialer Tausch in ökonomischer Perspektive	90
3.4 Zum Schluss	97
3.5 Empfohlene Literatur	97
4 Ideologie	104
4.1 Einleitung	104
4.2 Die historischen Wurzeln des Ideologiebegriffes – Bacon und Destutt de Tracy	106
4.3 Lesarten des Ideologiebegriffes	108
4.4 Zwischenresümee – statt vieler Lesarten ein Vorschlag für einen kritischen Ideologiebegriff	111
4.5 Ideologische Strategien und Effekte	112
4.6 Von den ideologischen Strategien zur Ideologiekritik	116
4.7 Schlussbetrachtung	121
4.8 Empfohlene Literatur	122

5	Arbeitsverhalten	124
5.1	Problemstellung	124
5.2	Begriff	124
5.3	Phänomene	127
5.4	Bedeutsamkeit	128
5.5	Erklärungsansätze	129
5.6	Arbeitszufriedenheit	130
5.7	Darstellung eines ausgewählten Ansatzes	132
5.8	Ein integratives Modell	134
5.9	Modell und Empirie	139
5.10	Würdigung	141
5.11	Empfohlene Literatur	142
6	Entscheidungsverhalten	147
6.1	Entscheidungstheoretische Grundkonzepte	147
6.2	Deskriptive, präskriptive, normative und modelltheoretische Zugänge	156
6.3	Phänomenologie der Entscheidung	159
6.4	Teilmodelle zur Erklärung des Entscheidungsverhaltens	169
6.5	Empirie	185
6.6	Würdigung	188
6.7	Empfohlene Literatur	188
7	Konfliktverhalten	192
7.1	Begriffliche Grundlagen	192
7.2	Erklärungsansätze für Konfliktverhalten	196
7.3	Konflikte in Organisationen und ihre Folgen	203
7.4	Würdigung	207
7.5	Empfohlene Literatur	207
8	Psychologischer Vertrag	212
8.1	Problembeschreibung	212
8.2	Juristischer und psychologischer Arbeitsvertrag	213
8.3	Psychologischer Vertrag und Sozialer Vertrag	216
8.4	Determinanten des Sozialen und Psychologischen Vertrags ...	222
8.5	Vertragsbruch	228
8.6	Schlussbemerkungen	230
8.7	Empfohlene Literatur	231
9	Organisationales Commitment	234
9.1	Begriff	234
9.2	Bedeutsamkeit des organisationalen Kontexts	239
9.3	Zwei beispielhafte Erklärungen für die Entstehung von Commitment	242

9.4	Empirische Studien	244
9.5	Gegenwärtige Trends und Würdigung	247
9.6	Empfohlene Literatur	248
10	Rollen, Extra-Rollenverhalten und Organizational Citizenship Behavior	254
10.1	Einleitung	254
10.2	Soziale Rollen	255
10.3	Extra-Rollenverhalten	260
10.4	Zusammenfassung	272
10.5	Empfohlene Literatur	274
11	Rückzugsverhalten	280
11.1	Was wird unter Rückzugsverhalten verstanden	280
11.2	»Klassische« Erklärungsmodelle	281
11.3	Empirische Befunde	285
11.4	Schlussbemerkung	289
11.5	Empfohlene Literatur	289
12	Gruppenidentität	292
12.1	Gruppen und Gruppenidentität	292
12.2	Erklärungsansätze	294
12.3	Symbole und Gruppenidentität	299
12.4	Ein Fallbeispiel und seine Erklärung: Project Management Team bei Ring-Mobile	301
12.5	Empirische Befunde – eine Auswahl	303
12.6	Bedeutsamkeit	305
12.7	Empfohlene Literatur	306
13	Teamorientiertes Verhalten	309
13.1	Der Teambegriff	310
13.2	Formen der Teamarbeit	311
13.3	Grundfunktionen der Team- und Zusammenarbeit	313
13.4	Einflussfaktoren	315
13.5	Teamentwicklung	324
13.6	Schlussbemerkungen	328
13.7	Empfohlene Literatur	329
14	Organisationskultur	333
14.1	Einleitung: Das Kulturkonzept in der Organisationsforschung	333
14.2	»Erfolgsfaktor Unternehmenskultur« – Die Perspektive der Managementforschung	334
14.3	Kultur als sozialmoralisches Fundament des Betriebes – Die Perspektive der Arbeits- und Industriosozologie	342

14.4	Kultur als generative Handlungsgrammatik von Organisationen	348
14.5	Schlussfazit	358
14.6	Empfohlene Literatur	359
15	Betriebsklima	364
15.1	Konzeptionelle Grundlagen	364
15.2	Die Messung des Organisationsklimas	368
15.3	Ursachen und Wirkungen des Organisationsklimas	371
15.4	Abschließende Bemerkungen	374
15.5	Empfohlene Literatur	375
	Verzeichnis der Autoren	377

Vorwort zur 2. Auflage

Seit dem Erscheinen der ersten Auflage des Buches »Organizational Behaviour. Verhalten in Organisationen« im Jahr 2003 ist einige Zeit vergangen. Die Themen, die in diesem Buch behandelt wurden, haben deswegen aber nichts von ihrer Bedeutung verloren. Sie werden daher auch in dieser zweiten Auflage wieder aufgegriffen, allerdings mit interessanten und erkenntnisreichen Neuentwicklungen angereichert sowie mit einer Aktualisierung der verwendeten Quellen versehen.

Das vorliegende Buch ist als Einführung in die Organizational Behaviour (OB-) Forschung konzipiert. Dem damit verknüpften Anspruch gerecht zu werden, ist nicht einfach, schon allein deswegen, weil das Themen- und Methodenspektrum der OB-Forschung ungewöhnlich breit ist:

- Es reicht von sehr speziellen Fragen, wie – um ein Beispiel herauszugreifen – der Erkundung von Karrierezielen bestimmter Mitarbeitergruppen bis hin zu sehr weitläufigen Fragen, wie – um ein weiteres Beispiel zu nennen – der Frage nach der Bedeutung gesellschaftlicher Trends für die Arbeitsorientierungen von Arbeitnehmern.
- Es umfasst oft sehr enge praxeologische Themen. Als Beispiel sei die Frage nach der Wirkung unterschiedlicher Anreizsysteme auf die Bereitschaft von Arbeitnehmern genannt, sich am betrieblichen Vorschlagswesen zu beteiligen. Es umfasst andererseits aber auch die Behandlung theoretisch tiefgründiger und brisanter Fragen. Als Beispiel diene hier die Frage nach der moralischen Fundierung von Unternehmensentscheidungen.
- In der OB-Forschung finden sich psychologische Zugänge unterschiedlichster Art, soziologische, politologische und ökonomische Analysen und Bezugnahmen auf viele weitere Wissenschaftsdisziplinen. So finden sich in der OB-Literatur z. B. auch sprachwissenschaftliche und philosophische Betrachtungen.
- Zur Anwendung kommt das gesamte sozialwissenschaftliche Methodenarsenal, von Laborexperimenten über Interviews, schriftliche Befragungen, Dokumentenanalysen usw. bis hin zu Simulationsverfahren und ethnomethodologischen Studien.

Man betritt also ein einigermaßen unübersichtliches Gelände, wenn man sich mit der OB-Forschung beschäftigt – was allerdings nicht unbedingt beklagenswert ist. Denn es besteht keine Notwendigkeit, sich von der Vielfalt der behandelten Themen, Ansätze und Methoden verwirren zu lassen, man kann sie auch als Bereicherung begreifen.

Doch wie auch immer, für ein Buch wie das vorliegende stellt sich das Problem, dass man nicht alle Themen behandeln kann, die eine nähere Betrachtung verdienen. Welche

Überlegungen liegen also der Auswahl der Beiträge für dieses Buch zugrunde? Inhaltlich gesehen fällt die Auswahl ziemlich konventionell aus, und zwar insofern als sie sich im Wesentlichen auf die Themen richtet, die traditionell in der OB-Forschung die größte Aufmerksamkeit gefunden haben. Für einen Einführungstext scheint dies auch ein angemessenes Auswahlkriterium zu sein. Die Behandlung der Themen selbst ist deswegen aber durchaus nicht konventionell, etwa in dem Sinne, dass sie sich auf die bloße Wiedergabe überkommener oder gar abgestandener Auffassungen beschränkt (wie unsere Leserinnen und Leser hoffentlich bestätigen werden). Methodologisch gesehen akzentuieren die Beiträge die Erklärungsaufgabe. Die im vorliegenden Buch versammelten Aufsätze sollen also deutlich machen, weshalb bestimmte Phänomene in der organisationalen Wirklichkeit Bedeutung erlangen, andere dagegen nicht und welche Ansätze die Wissenschaft bereithält, um das Verhalten der Menschen in Organisationen zu erklären.

Aus der ersten Auflage übernommen und überarbeitet wurden die Aufsätze zu den Themen Vertrauen, Macht, Tausch, Psychologischer Vertrag, Commitment, Extra-Rollenverhalten, Unternehmenskultur und Betriebsklima. In allen diesen Themen deutet sich an, dass organisationales Verhalten ganz wesentlich Beziehungshandeln ist, das alle Akteursgruppen einer Organisation betrifft, auch wenn in der einschlägigen Literatur bei der Behandlung dieser Themen bedauerlicherweise sehr häufig einseitig auf das Handeln der Arbeitnehmer abgestellt wird. Nicht mehr vertreten sind in der vorliegenden zweiten Auflage die Themen Motivationale Orientierungen, Arbeitszufriedenheit, Gruppendynamik und Persönlichkeit. Das liegt zum einen daran, dass sie starke Überschneidungen mit den übrigen Themen aufweisen und entsprechend in den anderen Beiträgen des Buches mit behandelt werden (die Arbeitszufriedenheit ist ein Aspekt des Arbeitsverhaltens, gruppenspezifische Fragen werden in den beiden anderen Aufsätzen mit Gruppenthematik angesprochen). Und für die Themen Persönlichkeit und Motivationale Grundkonzepte gilt, dass sie in ihrem Kern nicht in der OB-Forschung, sondern in anderen Forschungsgebieten »beheimatet« sind. Das bedeutet nicht, dass die vier »ausgesonderten« Beiträge nicht mehr lesenswert wären, das Gegenteil ist der Fall, wovon man sich durch die Lektüre der ersten Auflage gern überzeugen kann.

Neu aufgenommen sind in der vorliegenden zweiten Auflage Beiträge zu den Themen Ideologie, Arbeitsverhalten, Teamorientiertes Verhalten, Entscheidungsverhalten, Rückzugsverhalten und Konfliktverhalten. Arbeitsverhalten und Entscheidungsverhalten sind zweifellos Kernthemen der OB-Forschung und dürfen in einem OB-Buch nicht fehlen. Gleiches gilt angesichts der Interessenvielfalt, die sich in Organisationen versammelt, für das Konfliktverhalten. Das Bedürfnis nach Teamorientiertem Verhalten hat durch die Teameuphorie, die weite Bereiche der Unternehmenspraxis ergriffen hat, fraglos an Bedeutung gewonnen. Weniger erwünscht, aber zweifellos von erheblichem Gewicht, ist das Rückzugsverhalten, das nicht wenige Organisationsmitglieder zeigen. Entsprechend sollte es ebenfalls in einem OB-Buch behandelt werden. Und schließlich findet sich im vorliegenden Buch noch ein Beitrag zur Ideologie-Thematik, die in der OB-Literatur sehr vernachlässigt wird, was unverständlich ist, weil organisationales Handeln in vielfältiger Weise von ideologischem Denken durchdrungen ist.

Ich darf dieses Vorwort mit denselben Worten beschließen wie das Vorwort der ersten Auflage: Es ist die Hoffnung aller Autoren, dass ihre Ausführungen zu einer weitergehenden Beschäftigung mit der Thematik anregen, deren Relevanz für das eigene Handeln und Empfinden ja fast jeder aus täglich neuer Anschauung unmittelbar erfährt.

Lüneburg, im September 2016

Albert Martin

1 Vertrauen

Albert Martin

»Vertrauen wird dadurch erschöpft, dass es in Anspruch genommen wird.«

Bertolt Brecht: Leben des Galilei, 7. Bild

»Wer damit anfängt, dass er allen traut, wird damit enden, dass er jeden für einen Schurken hält.«

Christian Friedrich Hebbel: Demetrius, 4. Akt, 2. Szene

Ohne wechselseitiges Vertrauen ist ein gedeihliches soziales Miteinander nicht möglich. Man stelle sich nur vor, wie man mit jemandem zusammenarbeiten würde, dem man gründlich misstraut. Bei manchen Tätigkeiten ist Vertrauen schlichtweg die Grundvoraussetzung der Arbeit. Ein Chirurg beispielsweise muss sich bei einer Operation auf seine Assistenten verlassen können, ein Lkw-Fahrer beim Rangieren auf seinen Beifahrer usw. Aber nicht nur unmittelbar bei der Verrichtung der Arbeit ist Vertrauen notwendig. Auch dort, wo über die Arbeitsbedingungen befunden wird, also in der arbeitspolitischen Sphäre, braucht es Vertrauen. Das Vertrauen zwischen Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern ist zwar – man möchte fast sagen: von Natur aus – weniger leicht zu gewährleisten als das persönliche Vertrauen zwischen Kollegen, gleichwohl aber unverzichtbar, weil sich ohne Vertrauen keine stabilen und belastungsfähigen Arbeitsbeziehungen entwickeln lassen. Es ist kein Zufall, dass das Betriebsverfassungsgesetz die »vertrauensvolle« Zusammenarbeit zwischen Betriebsrat und Unternehmensleitung einfordert.

Die folgenden Ausführungen versuchen, einige Grundgedanken offenzulegen, die die wissenschaftliche Auseinandersetzung beherrschen und die nicht selten für einige Verwirrung sorgen. Leider muss dabei begrifflichen Fragen ein relativ großer Raum gegeben werden, weil die Schwierigkeiten mit dem Vertrauenskonzept oft bereits mit dem Wortverständnis beginnen. Abschnitt 1.2 widmet sich diesen Fragen. Es kann dabei nicht darum gehen, sterile Definitionen nebeneinander zu stellen, beabsichtigt ist mit den begrifflichen Erörterungen vielmehr, Hintergrundvorstellungen über das Vertrauensphänomen herauszuarbeiten, die geeignet sind, zu inhaltlichen Einsichten zu verhelfen. Im darauffolgenden Abschnitt 1.3 werden wichtige Einflussgrößen behandelt, die in der Lage sind, ein Vertrauensverhältnis zu begründen oder aber zu zerstören. Präsentiert werden sowohl empirische Ergebnisse als auch drei theoretische Ansätze mit deren Hilfe es möglich ist, zumindest Teilaspekte des Entstehens von Vertrauen zu erklären. Abgeschlossen wird der Aufsatz mit einer Stellungnahme zu der Frage, die gleich zu Beginn des nächsten Abschnitts aufgeworfen wird, der Frage nämlich, ob es ganz generell gut ist, seinen Mitmenschen zu vertrauen oder ob man nicht besser fährt, ihnen, vielleicht nicht gerade mit Misstrauen, aber doch auch nicht mit einem allzu vertrauensseligen, sondern mit einem eher nüchternen Blick zu begegnen.

1.1 Die Relevanz von Vertrauen

1.1.1 Ist Vertrauen gut?

Wem soll man nicht alles vertrauen! Den Kandidaten aller Wahlen, seiner (?) Bank, dem Arzt (»seines Vertrauens«), dem Freund, der Wettervorhersage und wem sonst alles – z. B. auch seinen Kollegen und seinem Arbeitgeber. Tatsächlich bleibt einem oft gar nichts anderes übrig, als sich vertrauensvoll durch den Alltag zu bewegen. Denn wer kann schon prüfen, ob der Bäcker nicht unser Brot vergiftet, ob der Pilot unseres Ferienflugzeugs Selbstmordabsichten hegt oder ob nicht der etwas minderbemittelte Sportwagenfahrer auch bei Rot über die Kreuzung brausen wird? Oder deutlicher: Was können wir schon tun gegen unvorhersehbare Katastrophen, tückische Krankheiten oder böse Nachbarn? Müssen wir uns nicht in vielerlei Hinsicht unserem Geschick hingeben und darauf vertrauen, dass alles schon gut gehen wird?

Aus dieser Grundsituation heraus entstehen manchmal skurrile Effekte. Wer z. B. von übermächtigen Personen abhängig und ihnen hilflos ausgesetzt ist, verfällt nicht selten darauf, diesen Personen gerade deswegen zu vertrauen, weil man ihnen auf Gedeih und Verderb ausgeliefert ist. Man kann darin eine Form des erzwungenen Vertrauens sehen, eine Facette des Vertrauens, das kaum dem angenehmen Bild entspricht, welches man üblicherweise mit dem Vertrauensbegriff verknüpft. Vertrauen vermittelt Wärme, Zuversicht und Bestätigung. Vertrauen ist uns wertvoll, wir geben es nicht einfach weg. Andererseits und ehrlicher Weise muss man wohl zugeben, dass hinter dieser Wertschätzung des Vertrauens normalerweise eben auch kein besonderer Edelmut, sondern denn doch wieder nur der pure Egoismus steckt. Vertrauen ist gut für den, dem es gegeben wird – für den, der es gibt, ist es aber primär riskant. Denn Vertrauen ist eben nicht zu allererst ein angenehmes Gefühl, das man dem Andern schenkt, das ist allenfalls (manchmal) eine Begleiterscheinung. Mit seinem Vertrauen gibt man nicht irgendein Gut, sondern das eigene Geschick, manchmal sogar die eigene Person, in die Hand des Andern. Es ist deswegen kein Zufall, dass Menschen, die engeren Kontakt miteinander suchen, nicht damit zufrieden sind, wenn sie von ihrem Partner Geschenke, Aufmerksamkeit und schöne Gefühle bekommen. Sie wollen vielmehr Vertrauensbeweise – und erweisen sich damit paradoxerweise in höchstem Maße als misstrauisch. Und das ist verständlich, denn in der Tat kommt man mit Misstrauen oft besser durchs Leben, als wenn man sich seinen lieben Mitmenschen »naiv und vertrauensselig« nähert. Natürlich wird man durch offensichtlich misstrauisches Verhalten, durch misanthropisches Gebaren, Feindschaft und Arglist nicht viele Freunde gewinnen können. Aber das äußere Verhalten ist ja auch das eine, die gedankliche Grundhaltung das andere. Wenn man seinen Mitmenschen (mental) mit einem Misstrauensvorbehalt begegnet, dann schließt das nicht aus, dass man sich ihnen von einer angenehmen Seite zeigen, sich mit ihnen verstehen und ihr Vertrauen gewinnen kann. Ein vorsichtiger Umgang mit dem Vertrauen bewahrt jedenfalls vor Enttäuschungen und nicht selten vor ganz realen Verlusten.

1.1.2 Ist Vertrauen notwendig?

Gegen das Lob des Misstrauens gibt es allerdings auch ernstzunehmende Einwände. Auf zwei möchte ich kurz eingehen. Der erste Einwand macht geltend, dass der Misstrauische zwar Gefahren vermeidet, dass ihm aber auch Gewinne entgehen und er sich langfristig besserstellen würde, wenn er sein Misstrauen ablegte. Der zweite Einwand stellt heraus, dass jede Zusammenarbeit Vertrauen voraussetzt, dass Vertrauen also notwendig ist, damit überhaupt so etwas wie ein erträgliches soziales Leben entstehen kann. Den ersten Einwand werde ich zurückweisen, den zweiten halb zugeben.

Miteinander zu kooperieren bringt – zwar nicht immer, aber doch häufig – Gewinn. Es müsste also im Interesse aller Beteiligten liegen, die Zusammenarbeit zu suchen. Ganz so einfach sind die Verhältnisse aber normalerweise nicht. Denn oft ist es auch vorteilhaft, wenn sich zwar der Partner engagiert, man selbst sich jedoch zurückhält. Möglicherweise ist man selbst ja gegen entsprechende Versuchungen gefeit, das Vertrauen des Andern auszunutzen. Aber gilt dies auch für den Partner? Wenn man mit einem Kollegen verabredet hat, mit allem Einsatz an einem gemeinsamen Projekt zu arbeiten, was gibt einem dann die Sicherheit, dass er sich an die Verabredung wirklich hält? Vielleicht gönnt er sich ja erst noch einen Kurzurlaub, während man sich selbst mit den unerfreulichsten Aufgaben herumplagt. Sollte man nicht besser misstrauisch sein und lieber auch erst mal gar nichts tun? Was spricht gegen das Misstrauen und dafür, das Risiko einzugehen, dass die eigene Vertrauensvorleistung enttäuscht werden kann? Als Argument hierfür wird häufig angeführt, dass sich opportunistisches Verhalten zwar kurzfristig auszahlen kann, langfristig aber kaum. Und das sollten alle potentiellen Kooperationspartner ja auch wissen: Kein Mensch will sich mit jemandem abgeben, der sich immer unkooperativ verhält. Aber leider ergibt sich daraus kein eindeutiger Schluss. Erstens ist »langfristig« ein dehnbare Begriff. Unter Umständen umfasst Langfristigkeit das ganze Leben und solange es Opportunisten gelingt, Personen zu finden, die sich ausnützen lassen, so lange zahlt sich Opportunismus eben auch aus. Und zweitens verhalten sich Opportunisten nur selten wirklich so plump, dass man ihnen ihren reinen Egoismus nachweisen kann. Außerdem lässt sich häufig nicht sagen, wo genau die Grenze zwischen natürlichem Eigeninteresse und Opportunismus verläuft. Und schließlich wird der Opportunist versuchen, seinem Verhalten eine einleuchtende Rechtfertigung zu verpassen. Er kann den Partner außerdem durch Nebenleistungen versöhnen, er kann ihn bestechen oder ihm sogar ein schlechtes Gewissen verpassen, z. B. darüber, dass er nicht nachsichtiger mit den Schwächen von Menschen umgeht. Gäbe es all das nicht, es gäbe weniger und kürzere Romane. Opportunismus ist also alles andere als die natürliche Misserfolgsstory. Und noch weniger gilt dies für das Misstrauen. Denn das rät ja nur zur Vorsicht. Kommt man nach gründlicher Analyse zum Ergebnis, dass sich das Risiko lohnt, mit jemandem vertrauensvoll zusammenzuarbeiten, dann wird man sich auch wie ein verlässlicher Kooperationspartner verhalten (der jedoch – innerlich – immer auf der Hut bleibt).

Das zweite oben angeführte Argument gegen das Misstrauen macht geltend, dass es ohne Vertrauen keine wirkliche Zusammenarbeit geben kann. Bei dieser Frage geht es nicht primär um das Interesse des Einzelnen, sondern darum, ob soziale Systeme ohne

Vertrauen überhaupt funktionsfähig sein können. Diesbezüglich wird man Abstufungen vornehmen müssen. Bestimmte Beziehungen brauchen viel Vertrauen, andere sehr viel weniger. Dies gilt auch für die Arbeitssphäre. Einem Flugzeugführer muss man zweifellos mehr vertrauen als einem Zeitungsverkäufer, Feuerwehrleute müssen sich mehr aufeinander verlassen als Briefträger und ein Vorgesetzter, dessen Mitarbeiter mehr von ihrer Sache verstehen als er selbst, muss zwangsläufig ein größeres Vertrauen entwickeln als ein Vorgesetzter, dessen Mitarbeiter nur einfache Handlangerdienste verrichten. Doch selbst im letzteren Fall ist Vertrauen ein Thema. Denn was würde geschehen, wenn das Arbeitsverhältnis ein Misstrauensverhältnis wäre? Die Mitarbeiter würden ihre Arbeit sicher nicht mit großer Lust vollbringen. Sie wären ständig auf der Suche nach einem anderen Arbeitgeber und ein Engagement über das hinaus, was unmittelbar kontrolliert und materiell eingefordert werden kann, wäre ebenfalls nicht zu erwarten. Misstrauen verschenkt also wertvolle Ressourcen. Außerdem weckt und verstärkt Misstrauen Konflikte und erzeugt damit zusätzliche Reibungsverluste. Ganz offenbar ist ein gewisses Mindestmaß an Vertrauen notwendig, damit überhaupt eine einigermaßen funktionsfähige Zusammenarbeit möglich ist. Im Vertrauen stecken darüber hinaus große Leistungspotentiale. Vertrauen erleichtert die Kommunikation, die Bereitschaft einander zu helfen und etwas zu tun, ohne immer gleich danach zu fragen, welchen Gewinn man aus seinem Handeln ziehen kann. Vertrauen ist also offenbar nützlich. Und es kann selbst dem Vertrauensgeber nützen, nämlich dadurch, dass sein Vertrauen durch Vertrauen belohnt wird. Dennoch, Vertrauen ist ein prekäres Gut. Gibt man es in die falschen Hände, dann drohen nicht nur materielle Verluste, sondern auch immaterielle Schäden. Neben Ärger und Verdruss kann enttäuschtes Vertrauen dazu führen, dass man sich schwertut, in Zukunft überhaupt noch jemandem Vertrauen entgegenzubringen.

1.1.3 Ist Vertrauen besser als Kontrolle?

Lenin wird der Satz zugesprochen: »Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser.« In vielen Publikationen findet man ebenfalls die Entgegensetzung der beiden Begriffe, verbunden mit der Behauptung, dass Vertrauen und Kontrolle Substitute seien, also gegeneinander ausgetauscht werden könnten. Dies ist allerdings eine sehr undeutliche Rede. Substitute sind dadurch definiert, dass sie denselben Zweck erfüllen oder dieselbe Wirkung hervorrufen. Das gilt im vorliegenden Fall aber nur sehr eingeschränkt. Die Substitutionsbehauptung gründet meistens in der stillen Annahme, dass man seine Ziele besser durch Vertrauen als durch Kontrolle erreichen könne und zwar deswegen, weil Kontrolle die Motivation beeinträchtigt, Vertrauen die Motivation dagegen fördere. Dabei handelt es sich allerdings um eine sehr voraussetzungsreiche Hypothese, zu der jeder aus eigener Anschauung viele Gegenbeispiele kennen dürfte. Und dazu kommt, dass man es in aller Regel nicht auf das Vertrauen abgesehen hat, das man zu geben bereit ist, sondern auf das Vertrauen, das einem entgegengebracht wird. Was einen bei der Frage, ob man jemandem sein Vertrauen »schenken« soll vor allem interessiert, ist dessen Vertrauenswürdigkeit. In Tabelle 1.1 sind die logischen Möglichkeiten angeführt, die sich aus

dem Zusammentreffen von Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit bei zwei Partnern ergeben.

Tab. 1.1: Vertrauenssituationen

		Person A				
		Nicht vertrauenswürdig		Vertrauenswürdig		
		Kein Vertrauen	Vertrauen	Kein Vertrauen	Vertrauen	
Person B	Nicht vertrauenswürdig	Kein Vertrauen	1	2	5	6
		Vertraue	3	4	7	8
	Vertrauenswürdig	Kein Vertrauen	9	10	13	14
		Vertraue	11	12	15	16

Wie man daraus sieht, gibt es einen positiven »Fit« von Vertrauensdispositionen und Vertrauenswürdigkeit nur in einem einzigen Fall (Feld 16). Hier vertrauen sich beide Partner und sie sind auch beide gleichermaßen vertrauenswürdig. Der negative Gegenpol findet sich in Feld 1, in dem weder Person A noch Person B dem Partner Vertrauen entgegenbringen und in dem auch keine der beiden Personen besonders vertrauenswürdig ist. Dessen ungeachtet kann es auch in diesem Fall zu einem befriedigenden Tausch bzw. zu kooperativem Verhalten kommen. Notwendig hierfür sind jedoch besondere Vorkehrungen, wenn man so will, also die Etablierung von Kontrollen (Vertragsstrafen, Einschaltung von Treuhändern, Pfandhinterlegungen, vollständige Transparenz, enge Überwachung der einzelnen Handlungsschritte usw.). Einigermaßen schlechte Voraussetzungen stecken in den Situationen 2 und 3. Die in diesen Fällen jeweils vertrauenden Personen, setzen sich einem hohen Risiko aus, dass ihr Vertrauen enttäuscht wird. In Situation 4 kann alles gut gehen, sie ist jedoch einigermaßen störungsempfindlich gegenüber Versuchungen, die die Beteiligten von ihrem Vertrauskurs abbringen könnten. Situation 13 ist besonders interessant, weil in diesem Fall keiner dem anderen vertraut, obwohl keinerlei Grund für Misstrauen besteht. Offensichtlich werden hier, von beiden Seiten, die Chancen vertan, die in einer Vertrauensbeziehung liegen. Einseitig vertan werden diese Chancen von Person A in Situation 15 und von Person B in Situation 14. Ein opportunistischer Vorteil ergibt sich für nicht-vertrauenswürdig Personen insbesondere dann, wenn der Partner einem vertraut und dazu noch vertrauenswürdig ist (Fälle 6 und 11). Die angeführte Betrachtung unterstellt einen objektiven Blick von dritter Seite. Wie sich die Verhältnisse tatsächlich darstellen, wird

von den unmittelbar Beteiligten naturgemäß oft nicht durchschaut. Man handelt also aufgrund von Vermutungen, die nicht unbedingt der Realität entsprechen und schafft damit gegebenenfalls neue Fakten, die die ursprüngliche Vertrauenssituation grundlegend verändern können.

1.2 Begriffe: Fragen über Fragen

Über Vertrauen zu sprechen, ist einigermaßen vertrackt. Je mehr man sich auf Vertrauensdiskussionen einlässt, umso weniger klar scheint das zu werden, was man gemeinhin Vertrauen nennt. Die Alltagssprache verhält sich dabei recht gutmütig und produziert damit allerlei Ungereimtheiten bis hin zum Unsinn. Ein Beispiel: »Diejenigen, die mit Nein stimmen, sind die, die dem Präsidium nicht vertrauen«, rief Beckenbauer im Jahr 2002 den 1.513 Mitgliedern auf der außerordentlichen Jahreshauptversammlung des FC Bayern München warnend zu ...« (Spiegel Online – 15. Februar 2002). Offenbar beschleichen nicht jeden Skrupel, der diejenigen warnt, die ihm vertrauen sollen. Aber auch anders herum: Wie ist das zu verstehen, wenn sich jemand für das ihm entgegengebrachte Vertrauen bedankt? Macht das Sinn? Mit seinem Dank drückt er zumindest Verständnis dafür aus, dass man ihm misstraut. Offen bleibt nur, ob er meint, dass es Grund dafür gibt oder ob er den Vertrauenden für etwas beschränkt hält. Ähnlich paradox sind Aufforderungen wie »Du musst mir vertrauen!« oder auch Maximen wie »Trau, schau wem!«.

1.2.1 Objekte des Vertrauens

Worauf kann sich Vertrauen überhaupt richten? Gottvertrauen ist ja etwas anderes als Selbstvertrauen und das Vertrauen in Personen, die einem persönlich nahe stehen, lässt sich kaum vergleichen mit dem Vertrauen, das man beispielsweise einem Busfahrer oder dem Kundenberater einer Bank entgegenbringt. Man vertraut aber nicht nur Gott, sich selbst und anderen Personen, sondern auch Tieren (»auf Waldi ist Verlass«), Sachen (z. B. seiner Uhr oder seinem Markenwaschmittel) und selbst abstrakten – realen oder auch nur imaginierten – Objekten, also z. B. dem Schicksal, der menschlichen Natur, dem Recht und der Vernunft. Vertrauen ist also alles andere als ein einheitliches Phänomen und entsprechend gibt es auch Versuche, verschiedene Arten des Vertrauens nach dem jeweiligen Gegenstand des Vertrauens zu unterscheiden. So differenziert Laucken (2001) beispielsweise unter anderem zwischen Partizipationsvertrauen, Umgangsvertrauen und Begegnungsvertrauen. Beim *Partizipationsvertrauen* geht es um die Akzeptanz einer bestimmten Lebenspraxis. Innerhalb einer gegebenen Lebenspraxis vertraut man darauf, dass alle Teilnehmer den als selbstverständlich unterstellten Regeln der sozialen Gemeinschaft folgen. Man spürt die Wichtigkeit des Partizipationsvertrauens insbesondere dann, wenn sich die sozialen Verhältnisse verändern. Ein Beispiel hierfür liefert die zunehmende »Merkantilisierung« der Wissenschaft. Damit ist gemeint, dass Wissenschaftler – ähnlich wie andere Berufsgruppen auch – immer stärker einem

ökonomischen Wettbewerb ausgesetzt werden. Ihre Leistungen werden dokumentiert und evaluiert und die Wissenschaftler erhalten nur dann Mittel für ihre Forschung, wenn sie konkret vorzeigbare Resultate erzielen, also z. B. eine bestimmte Zahl an Publikationen in wissenschaftlichen Zeitschriften vorweisen können. Die Wissenschaftler werden dadurch gezwungen, als Unternehmer aufzutreten und ihre Arbeitskraft und die von ihr hervorgebrachten Produkte zu vermarkten. Dies widerspricht ganz entschieden dem herkömmlichen Professionsverständnis der Wissenschaftler und es ist daher auch nicht verwunderlich, dass sie dieser neuen Praxis – und auch den Kollegen, die die neuen Spielregeln propagieren – mit erheblichem Misstrauen begegnen. Mangelndes Partizipationsvertrauen äußert sich also darin, dass man wenig Neigung verspürt, an einer bestimmten Lebenspraxis teilzunehmen. Das *Umgangsvertrauen* ist gewissermaßen das individuelle Pendant zum sozialen Partizipationsvertrauen. Es richtet sich nicht auf den Handlungskontext wie das Partizipationsvertrauen, sondern auf die in diesem Handlungskontext agierenden Personen. So vertrauen zwar viele Personen dem System der medizinischen Versorgung und der ärztlichen Ausbildung, deswegen werden sie aber nicht jedem einzelnen Arzt vertrauen. Und wenn sie ihm vertrauen, dann im Wesentlichen in Bezug auf dessen ärztliche Tätigkeit. Sie werden dem Arzt also z. B. gestatten, bestimmte Untersuchungen an ihnen vorzunehmen, sie werden ihm aber kaum ihre Geldgeschäfte anvertrauen. Am weitesten geht das sogenannte *Begegnungsvertrauen*. Dieses findet man nur in engen persönlichen Beziehungen. Es ist motiviert durch das Bedürfnis nach Zuwendung, Verstandenwerden und Gemeinschaft. Beim Begegnungsvertrauen tritt man nicht wie beim Umgangsvertrauen als Träger einer sozialen Rolle auf, denn als solcher vertraut man dem Partner nur in den Grenzen der jeweiligen Rollen, also der Patient dem Arzt, der Klient dem Anwalt, der Schüler dem Lehrer. Beim Begegnungsvertrauen vertraut man als ganze Person und unumschränkt. In der sozialwissenschaftlichen Literatur wird häufig noch auf das so genannte *Systemvertrauen* verwiesen. Was damit gemeint ist, wird leider nicht immer ganz klar. Im Wesentlichen geht es um positive Einstellungen gegenüber einer bestehenden sozialen Ordnung oder gegenüber einer Organisation, um eine Befürwortung der dort geltenden Regeln und um den Glauben an ihre Effizienz und ihre Legitimität.

Die folgenden Ausführungen beziehen sich auf das Vertrauen gegenüber sozialen Akteuren. Ganz bewusst erfolgt keine Beschränkung auf das Vertrauen gegenüber Personen. Vielfach sind es nämlich nicht einzelne Personen, auf die sich das Vertrauen von Menschen richtet, sondern Personenmehrheiten oder auch Organisationen (der Staat, der Arbeitgeber usw.), die ja eigentlich keine Lebewesen und auch keine autonomen Subjekte sind. Dennoch werden diesen Akteuren sehr häufig personenhafte Züge, insbesondere ein eigener Wille, zugeschrieben. Das Vertrauen bzw. Misstrauen, das ihnen entgegengebracht wird, ist daher im psychologischen Sinne durchaus mit dem Vertrauen oder Misstrauen vergleichbar, das man Personen entgegenbringt. Festgehalten sei jedenfalls, dass als Objekte des Vertrauens eigentlich nur Akteure in Frage kommen. Die Frage, wer oder was aber als Akteur gelten kann, wird allerdings durchaus unterschiedlich beantwortet. Manche Menschen sehen z. B. in der Natur oder auch im Schicksal einen Akteur und insofern macht es für sie auch Sinn, derartigen abstrakten Entitäten Vertrauen zu schenken. Problematischer ist die Sache im Hinblick auf

Institutionen (das Recht, die politische Ordnung, Rituale usw.), die ja nicht als Akteure auftreten, sondern einfach funktionstüchtig sein sollen. Im Hinblick auf Institutionen spricht man daher besser von Verlässlichkeit als von Vertrauen.

Vertrauen ist nicht nur notwendig für das Gelingen kooperativer Beziehungen zwischen zwei Parteien, sondern auch für das Handeln, das die soziale Gemeinschaft insgesamt betrifft. Bei der Produktion von Gemeinschaftsgütern kann man sich zurückhalten und dennoch von den Leistungen, die die anderen Mitglieder erbringen, profitieren oder umgekehrt: Man kann sich engagieren und dabei ausgenutzt werden, weil sich die anderen Mitglieder mit ihren Beitragsleistungen zurückhalten. Ein ähnliches Dilemma stellt sich bei der gemeinsamen Ressourcennutzung. Wenn sich jeder nach Gutdünken der gemeinschaftlichen Ressourcen bedient, ist es offenbar gegen die eigenen Interessen, wenn man sich selbst zurückhält. Wenn sich allerdings alle ungehemmt der vorhandenen und in der Regel nur beschränkt reproduzierbaren Ressourcen bedienen, dann sind diese irgendwann aufgebraucht. Wie man sich leicht vorstellen kann, und wie auch entsprechende Studien zeigen, ist es ungemein von Vorteil, wenn man darauf vertraut (und darauf vertrauen kann), dass alle Mitglieder der Gemeinschaft den Versuchungen zur egoistischen Ausnützung der Dilemma-Situationen widerstehen (Balliet/Van Lange 2013).

1.2.2 Vertrauensähnliche Begriffe

Im Umfeld des Vertrauensbegriffs angesiedelt sind die bereits erwähnte Verlässlichkeit sowie die Begriffe Zutrauen, Zuversicht, Gewissheit, Hoffnung und Glauben. An dem, was diesen Begriffen »fehlt«, lassen sich einige Besonderheiten des Vertrauens erkennen. So kann man z. B. sicher oder gewiss sein, dass eine bestimmte Person, die man nicht leiden kann, sich wieder einmal »unmöglich« verhalten wird und man wird ihr daher auch nicht vertrauen. Offenbar fehlt der angeführten *Gewissheit* die Festlegung auf eine positive Wirkung. Dies ist anders beim *Zutrauen*. Man wird demjenigen Zutrauen schenken, der einem mit Wohlwollen begegnet. Dem Zutrauen fehlt allerdings die Kompetenzkomponente. Beim Zutrauen weiß ich zwar, dass sich mein Gegenüber bemühen wird, mir zu helfen, damit verknüpft sich aber nicht notwendigerweise die Überzeugung, dass er es auch kann. Ein Kind hat im allgemeinen Zutrauen zu seinen Eltern, es wird sich aber weigern, sich ihnen anzuvertrauen, wenn es darum geht, einen schmerzenden Backenzahn zu ziehen. Die *Hoffnung* ist wie die *Zuversicht* eine positive Erwartungshaltung. Anders als diese enthält sie aber auch ein Verlangen. Der Hoffende erwartet nicht nur einen Zustand, er wünscht ihn sich herbei. Es fehlt der Hoffnung andererseits aber die Gewissheit und sie ist daher auch kein Vertrauen. Dies ist wiederum anders beim *Glauben*. Der Glaube ist eine fraglose Gewissheit. Der Glaubende kommt gar nicht auf den Gedanken, dass er sich irren könnte. Dieser Gedanke gehört aber ganz wesentlich zum Vertrauen. Man vertraut einem Partner, dass er einem hilft, dass er einem keinen Schaden zufügt usw., eben weil man weiß, dass dies nicht selbstverständlich und sicher ist. Dem Glaubenden kommt die Möglichkeit der Unsicherheit dagegen gar nicht in den Sinn.

Die beschriebenen begrifflichen Abgrenzungen stellen auf vier Komponenten des Vertrauens ab: die zumindest grundsätzlich gegebene *Gefährdung* der Zielerreichung, die – vor diesem Hintergrund gegebene – *Gewissheit*, dass sich der Partner in einer bestimmten Art und Weise verhalten wird, die Erwartung, dass der Partner die notwendigen *Fähigkeiten* besitzt, das gewünschte Verhalten auch auszuführen und der *Bezug zu den eigenen Wünschen* und Bedürfnissen. Alle diese Elemente müssen gegeben sein, damit man sinnvoll von Vertrauen sprechen kann.

Die angeführten Komponenten des Vertrauens werden verschiedentlich auch verwendet, um unterschiedliche Arten des Vertrauens zu bezeichnen. So spricht man beispielsweise auch von einem Vertrauen in die Fähigkeiten des Interaktionspartners und stellt diesem das Vertrauen in dessen Absichten gegenüber. Wenn man dieser Linie folgt, kann man auch mehr oder weniger darauf vertrauen, dass sich den Handlungsabsichten keine unüberwindlichen Hindernisse in den Weg stellen, dass die Mittel, die man zur Handlungsausführung braucht, gebrauchstüchtig sind, dass die Begründungen, die jemand für die Nichteinhaltung von Versprechen vorbringt, glaubwürdig sind usw. (vgl. z. B. Nooteboom 2002, 191 ff.). Wie sinnvoll eine derartige, letztlich kaum eingrenzbar Ausweitung des Vertrauensbegriffs ist, sei dahingestellt.

1.2.3 Vertrauensdimensionen

Der Wert begrifflicher Erörterungen ist begrenzt. Sie sind eigentlich nur sinnvoll, wenn sie darauf abzielen, die empirischen Phänomene, die sich um einen Forschungsgegenstand herum gruppieren, zu beschreiben. Dies soll im Folgenden geschehen.

1.2.3.1 Kontrollverlust oder Kontrollverzicht

Eine erste Frage richtet sich auf die Kontrolle. Man kann die Auffassung vertreten, dass das Fehlen von Kontrollmöglichkeiten der eigentliche Grund dafür ist, warum ein Mensch überhaupt einem anderen Menschen vertraut. Wer ein Ziel anstrebt, das er aus eigener Kraft nicht erreichen kann (wer also die Situation nicht kontrollieren kann), ist auf fremde Hilfe angewiesen. Sofern es ihm nun nicht gelingt, weder direkt die Situation noch indirekt die möglichen Helfer zu kontrollieren, ist er auf deren Wohlwollen angewiesen. Entsprechend wird er versuchen, solche Helfer zu gewinnen, die vertrauenswürdig sind, die also seine Abhängigkeit nicht ausnützen. Meistens bleibt trotz aller Bemühungen, die Situation und den Kooperationspartner zu kontrollieren, ein Rest an Unbestimmtheit, die nur durch Vertrauen ausgefüllt werden kann. Nun bringen viele Menschen ihren Mitmenschen auch jenseits der puren Notwendigkeit Vertrauen entgegen. Sie verzichten gewissermaßen auf Kontrolle, über die sie durchaus verfügen. Sie machen sich damit verletzlich, eine Verhaltensweise, die für viele den Kern des Vertrauens ausmacht (vgl. z. B. Deutsch 1973). Allerdings fällt das nicht allen Menschen leicht, insbesondere nicht Menschen mit einem hohen »Kontrollbedürfnis« (Burger 1992). Personen mit einem geringen Kontrollbedürfnis können die Ungewissheit, die sich aus der Vertrauensgewährung ergibt, dagegen ganz gut ertragen. Menschen unter-

scheiden sich aber nicht nur in ihrem Kontrollbedürfnis, sie haben auch unterschiedliche Kontrollüberzeugungen. Manche Menschen sehen sich eher als Opfer der Umstände (geringe Kontrollüberzeugung), andere dagegen eher als Menschen, die ihr Geschick weitgehend selbst in der Hand halten (hohe Kontrollüberzeugung) (Rotter 1966). Personen mit einer hohen Kontrollüberzeugung fällt es leichter, andern zu vertrauen, als Personen mit einer geringen Kontrollüberzeugung. Sie gehen davon aus, dass nicht alles verloren ist, wenn man ihr Vertrauen enttäuscht. Da sie sich eher zutrauen, Situationen aktiv gestalten zu können als Personen mit einer geringen Kontrollüberzeugung, können sie auch mehr Vertrauen riskieren.

1.2.3.2 Risiko oder Sicherheit

Damit wären wir bei einem zweiten Punkt: Geht Vertrauen immer mit einem subjektiv empfundenen Risiko einher oder ist Vertrauen nicht vielmehr dadurch gekennzeichnet, dass der Vertrauende ein hohes Maß an Sicherheit empfindet? Man kann die Frage auch so stellen: Gibt es ein »naives« und »bedingungsloses« Vertrauen oder ist beim Vertrauen immer auch eine Abwägung des Vertrauensrisikos im Spiel? Sicherlich gilt beides. Manchmal »kalkuliert« man schlichtweg das Risiko, enttäuscht zu werden (und den daraus entstehenden Schaden) gegen den Aufwand, der notwendig wäre, um endgültige Sicherheit über die Verhaltensabsichten des Partners zu erhalten. Die Entscheidung, jemandem zu vertrauen, beendet dann gewissermaßen das Nachdenken darüber, wie man sich verhalten soll. Vertrauen ist eine Verhaltensalternative, die gegen andere Verhaltensalternativen (Verzicht auf die Zusammenarbeit, weitere Informationssuche usw.) abgewogen wird. Man entscheidet sich für die Verhaltensalternative mit dem besten Nutzen-Kosten-Verhältnis. Andererseits gibt es durchaus auch nicht-kalkulatives Vertrauen, also Vertrauen, das von keinem Zweifel angekränkt ist. Manche Autoren bestreiten das zwar und sagen, in diesem Fall könne man nicht sinnvollerweise von Vertrauen sprechen, weil Vertrauen jede Relevanz verliere, wenn keine Gefährdung der eigenen Verhaltensziele durch das Handeln des Interaktionspartners vorliege. Wenn sicher ist, wie sich der Partner verhält, wozu dann Vertrauen? Das Paradox löst sich auf, wenn man den Unterschied zwischen objektiver Sicherheit und subjektiver Gewissheit beachtet. Für das menschliche Verhalten ist nur Letzteres wichtig, weil sich ja niemand sicher sein kann, was objektiv sicher ist. Und wer wollte bestreiten, dass es Gefühle absoluter Sicherheit gibt? Man kann sich darüber uneins sein, ob man diese Gefühlszustände »Vertrauen« nennen will, weil auch der übliche Sprachgebrauch bei der Verwendung des Vertrauensbegriffs immer das Bewusstsein einer Gefährdung voraussetzt (vgl. Laucken 2001). Aber letztlich führen derartige Diskussionen leicht zu Begriffsklaubereien.

Wichtiger ist die Frage, unter welchen Umständen es denn zu einem »tiefen« Vertrauen kommen kann und unter welchen Umständen das kalkulative Element in der Vertrauensgewährung überwiegt. Einige Hinweise zur Beantwortung dieser Frage findet man in den Versuchen, unterschiedliche Formen des Vertrauens zu unterscheiden. Lewicki/Bunker (1995) beispielsweise unterscheiden zwischen kalkülorientiertem Ver-

trauen, wissensbasiertem und identifikationsbezogenem Vertrauen. Beim *kalkülorientierten Vertrauen* geht es darum, dass sich der Vertrauende darauf verlassen kann, dass sein Partner auch tut, was er sagt und zwar einfach deswegen, weil dieser Grund hat, negative Konsequenzen zu fürchten, wenn er nicht hält, was er verspricht. Kalkülorientiertes Vertrauen liegt also beispielsweise immer dann vor, wenn der Vertrauende starke Sanktionsmöglichkeiten hat, um das gewünschte Verhalten notfalls zu erzwingen oder unerwünschtes Verhalten zu bestrafen. Ein Beispiel ist ein wertvolles Pfand, das ich mir geben lasse, wenn ich jemandem etwas ausleihe. Ob man hier wirklich von Vertrauen sprechen kann, ist natürlich strittig. Schließlich gehe ich, zumal wenn das Pfand wertvoller ist als der mögliche Schaden, kein Risiko ein. Beim *wissensbasierten Vertrauen* geht es dagegen nicht um Sanktionsmöglichkeiten, sondern um die Vorhersehbarkeit des Verhaltens. Wenn man jemanden gut kennt, dann weiß man auch, wie er sich in bestimmten Situationen verhalten wird, d. h. man wird sich darauf verlassen, dass er das tun wird, was er immer tut. Beim *identifikationsbezogenen Vertrauen* schließlich geht es nicht so sehr um die Vorhersage eines bestimmten Verhaltens als vielmehr darum, dass man dieselben Wünsche wie der Partner hegt und die gleichen Absichten verfolgt. Das Vertrauen ergibt sich ganz von selbst daraus, dass dem Partner unser Wohl ebenso am Herzen liegt wie sein eigenes.

So unterschiedlich wie die beschriebenen Arten des Vertrauens sind die Voraussetzungen, die sie bedingen. Damit kalkülorientiertes Vertrauen entstehen kann, muss es dem Vertrauenden möglich sein, das Verhalten des Partners zu überwachen. Dem potentiellen Vertrauensbrecher muss ein hoher Schaden drohen und seine Risikobereitschaft darf keine extremen Ausmaße erreichen. Wissensbasiertes Vertrauen setzt voraus, dass man mit dem Partner Umgang hat, ihn in möglichst vielen Situationen beobachten kann und dass man auch ein gewisses Maß an Menschenkenntnis mitbringt. Identifikationsbezogenes Vertrauen setzt vor allem Empathie, also Einfühlungsvermögen, voraus. Sympathie genügt nicht, sie kann sogar schädlich sein. Bei der Identifikation geht es nämlich nicht primär darum, einander Gutes zu tun, sondern um die »gemeinsame Sache«. Der Partner möchte »verstanden« und nicht »verwöhnt« werden. Es kann daher sogar die Beziehung beschädigen, wenn man für den andern etwas tut (ihn z. B. ungerechtfertigt bevorzugt), weil man »nur sein Bestes will«, weil der identifikationsorientierte Partner eben genau das gar nicht will, sondern erwartet, dass man so handelt, wie er selbst handeln würde (sich also z. B. gerecht und nicht parteiisch verhalten würde).

1.2.3.3 Einseitigkeit oder Wechselseitigkeit

Gibt es einseitiges Vertrauen? Kann eine Partei vertrauen, während die andere misstrauisch bleibt? Wenn Arbeitnehmer ihrem Arbeitgeber vertrauen sollen, setzt dies voraus, dass auch der Arbeitgeber seinen Arbeitnehmern vertraut? Zweifellos beobachtet man Fälle, in denen der eine Partner dem anderen grenzenlos vertraut und man den Eindruck gewinnen muss, dass der andere Partner dies schamlos ausnützt. Dies ist nicht ganz ungewöhnlich. Täuschung und Betrug gehören schließlich zur sozialen Realität, wenn sie auch nicht der Normalfall sind. Dies muss uns hier aber eigentlich gar

nicht interessieren, denn es geht beim ein- oder zweiseitigen Verhalten ja zunächst gar nicht um ein mögliches Ausnützen des Vertrauens, sondern darum, ob es denkbar ist, dass die eine Seite vertrauen kann, wenn gleichzeitig die andere Seite kein besonderes Vertrauen entwickelt oder sogar misstrauisch bleibt. Man kann sich dies sicherlich vorstellen und hat wohl auch sofort einige Beispiele vor Augen. Allerdings sind dafür, dass sich ein einseitiges Vertrauen entwickelt, doch sehr spezielle Bedingungen notwendig. Eine derartige Bedingung ist eine starke Machtasymmetrie. Der Mächtige kann es sich oft erlauben, von seinem Partner Vertrauen zu fordern, sich selbst aber einen Vertrauensvorbehalt zu bewahren. Wobei zu beachten ist, dass sich Vertrauen nicht wirklich erzwingen lässt, sondern auf Freiwilligkeit angewiesen ist. Dessen ungeachtet lässt sich Vertrauen – in einem gewissen Umfang – auch »kaufen«. Ein machtvoller Partner kann jedenfalls mehr Mittel zum Einsatz bringen, um Vertrauen zu »erwerben« als ein machtloser Partner. Er kann von seiner Reputation zehren, Vergünstigungen verschaffen und mit attraktiven Angeboten für eine langfristige Zusammenarbeit locken. Besonders günstig ist die Situation für den Mächtigen, wenn sich viele Akteure um seine Partnerschaft bewerben, die er dann gegeneinander ausspielen kann. Ein probates Mittel besteht darin, Misstrauen unter den Konkurrenten zu säen und sich als der eigentlich vertrauenswürdige Partner darzustellen. Bei symmetrischen Machtverhältnissen sind die Möglichkeiten für das Entstehen einer Vertrauensasymmetrie wesentlich enger begrenzt. Man wird sie hier allenfalls kurzfristig beobachten können, denn üblicherweise tauscht man unter Gleichen Vertrauen nur gegen Vertrauen.

1.2.3.4 Eindeutigkeit oder Ambivalenz

Kann man einem Menschen gleichzeitig vertrauen und misstrauen? Die Antwort ist eigentlich klar, obwohl sie auch ein wenig paradox ausfällt. Je reichhaltiger unsere Erfahrungen mit einer Person sind, desto differenzierter wird unser Bild von ihr. Wir wissen dann, bei welcher Gelegenheit, in welcher Situation wir uns auf sie stützen können, wo sie Schwächen besitzt und wann man sich nicht auf sie verlassen kann. Etwas überspitzt formuliert: Je vertrauter einem eine Person ist, desto weniger uneingeschränkt ist das Vertrauen, das man ihr entgegenbringt. Mit einem bestimmten Kollegen kann man beispielsweise als Projektpartner sehr gute Erfahrungen gemacht haben. Bei der Durchsetzung gemeinsamer Interessen gegenüber den Vorgesetzten erweist er sich dagegen als wenig standhaft. Dafür kann man sich möglicherweise bei einem anderen Kollegen auf dessen Loyalität verlassen, während es mit der Qualität seiner Leistungsbeiträge öfters weniger gut bestellt sein mag. Vertrauens-Ambivalenz ist also durchaus normal. Lewicki/McAllister/Bies (1998) sind sogar der Auffassung, dass innerhalb von einigermaßen entwickelten Geschäfts- und Arbeitsbeziehungen am häufigsten eine Gleichzeitigkeit von hohem Misstrauen und hohem Vertrauen anzutreffen ist. Woraus sich natürlich sofort die Frage ergibt, wie das funktionieren kann, wie es also möglich ist, gut zusammenzuarbeiten, wenn das hierfür notwendige Vertrauen von hohem Misstrauen durchsetzt ist. Eine wichtige Voraussetzung hierfür ist die »Separierbarkeit« der Handlungszusammenhänge. Man teilt die Arbeit auf, vergibt Zuständigkeiten, definiert

Rechenschaftspflichten und schafft ganz allgemein Zonen der Akzeptanz, innerhalb derer erwartet wird, dass man sich in bestimmter Weise verhält und deren Missachtung man bestraft. Aber nicht nur äußerliche Maßnahmen, auch die Herausbildung von spezifischen psychologischen Verhaltensmechanismen (Abpuffern, Umdeuten, Ausgleichen usw.) unterstützen den Umgang mit der widersprüchlichen Vertrauenswürdigkeit unserer Mitmenschen. Man kann es geradezu als Zeichen einer misslungenen Sozialisation betrachten, wenn es jemandem nicht gelingt, mit der Ambivalenz klarzukommen, die sich aus der Gleichzeitigkeit von Vertrauen und Misstrauen ergibt.

1.2.3.5 Dichotomie oder Kontinuum

Gibt es mehr oder weniger Vertrauen oder gibt es nur Vertrauen und fehlendes Vertrauen? Der Gegensatz von Vertrauen ist nicht eigentlich Misstrauen, denn im Misstrauen steckt bereits ein starker auf Abwehr gerichteter Verhaltensimpuls. Der Misstrauische betrachtet das Verhältnis zu seinem Partner nicht mit Ruhe und Gelassenheit. Er sucht vielmehr aktiv nach Informationen, die geeignet sind, sein Misstrauen zu bestätigen oder zu widerlegen. Nicht jeder, der kein Vertrauen zu seinem Partner aufbaut, wird jedoch so reagieren. Der Gegenpol zu Vertrauen ist daher nicht Misstrauen, sondern Nicht-Vertrauen. Die Frage, ob Vertrauen (bzw. Misstrauen) ein klar abgegrenzter Zustand ist, beantwortet sich am ehesten, wenn man überlegt, wie aus Nicht-Vertrauen Vertrauen bzw. Misstrauen entstehen kann. Bekanntlich muss Vertrauen wachsen. Je mehr positive Erfahrungen man mit einem Partner sammelt, desto größer wird das Vertrauen, bis es schließlich ganz selbstverständlich ist, dass man sich auf den andern verlässt. Der Aufbau von Vertrauen ist also ein kontinuierlicher Prozess. Gilt dies auch für das Entstehen von Misstrauen? Eher nicht. Schlechte Erfahrungen wecken Argwohn. Und dieser nährt sich selbst. Überschreiten die schlechten Erfahrungen ein gewisses Maß, dann verschafft sich sehr leicht ein umfassendes Misstrauen Raum. Misstrauen ist daher – anders als Vertrauen – keine kontinuierliche Größe, sondern ein »Alles oder Nichts«-Phänomen.

1.2.3.6 Gefühl, Haltung, Verhalten

Wie Erich Kästner so schön bemerkt hat: Es gibt nichts Gutes, außer man tut es. Zeigt sich auch Vertrauen nur in der Tat? In seinem Kern ist Vertrauen tatsächlich ein Handeln. Gerade dann, wenn man nicht sicher sein kann, ob das Vertrauen gerechtfertigt ist, wird Vertrauen überhaupt erst relevant. Erst der Zweifel darüber, ob der Partner glaubwürdig und seine Absichten redlich sind, motiviert den Sprung in die (Un-)Sicherheit des Vertrauens. Vertrauen konstituiert sich gewissermaßen in der »irrationalen« Vertrauensstat. Der unmittelbare Handlungsbezug des Vertrauens bedeutet aber nicht, dass Vertrauen mit kühler Berechnung gleichzusetzen wäre. Das Gegenteil ist der Fall. Eine echte Vertrauenshandlung ist eng mit Gefühlen verkoppelt. Sie führt zu einer emotionalen Entlastung und einem entsprechenden »Befreiungsgefühl«. Dieses Gefühl ist jedoch nicht Ursprung, sondern Folge des Vertrauenshandelns. Gefühle sind aber

auch im ursächlichen Bereich mit dem Vertrauen verknüpft. Personen, denen man vertraut, begegnet man mit einer Haltung, die sich durch einen positiv gestimmten emotionalen Grundton auszeichnet und den man, wenn man so will, durchaus als Vertrauensgefühl bezeichnen kann. Umgekehrtes gilt im Hinblick auf Personen, denen man mit einer misstrauischen Haltung begegnet. Dies verdient hervorgehoben zu werden, weil emotionale Haltungen nicht ohne Verhaltenswirkungen bleiben. Sie lenken unseren Wunsch, mit bestimmten Personen Kontakt aufzunehmen oder den Umgang mit ihnen zu vermeiden. Sie bestimmen unsere Bereitschaft, die Worte und das Verhalten des Partners verstehen zu wollen und sie sagen uns, welche Garantien wir verlangen, um dem andern zu glauben. Interessant ist natürlich die Frage, wie weit eine Vertrauenshaltung reicht, in welchem Ausmaß sie also beispielsweise dazu verführt, Signale zu übersehen, die misstrauisch machen sollten, ab welchem Punkt negative Erfahrungen eine einmal bestehende Vertrauenshaltung aufgebraucht haben und was geschehen muss, damit eine anfänglich bestehende Misstrauenshaltung überwunden werden kann. Es gibt keine einfachen Antworten auf diese Fragen. Denn eine konkrete Vertrauens- oder Misstrauenshandlung ergibt sich aus dem Zusammenspiel einer Vielzahl von Einzelfaktoren. Die gegebene Vertrauenshaltung ist nur einer dieser Faktoren. Ein Beispiel für eine weitere Einflussgröße ist der soziale Erwartungsdruck, dem der Vertrauensgeber ausgesetzt ist. Manchmal wird man dazu gezwungen, eine Vertrauenshandlung auszuführen, selbst wenn man innerlich etliche Vorbehalte hat, ein Argument, das Mitläufer gerne ins Feld führen. Weitere Einflussgrößen ergeben sich aus der Eindrücklichkeit der Versprechungen der Person, die Vertrauen »fordert« und aus den Befürchtungen, die ein Unterlassen der Vertrauenshandlung weckt. Wir werden hierauf weiter unten nochmals zurückkommen.

1.2.3.7 Schadensvermeidung oder Wohlwollen

Das Fundament des Vertrauens ist die Erwartung, dass derjenige, dem ich vertraue, es gut mit mir meint. In vielen Definitionen von Vertrauen findet man eine weitergehende Anforderung: Um Vertrauen zu geben, müsse man vom Vertrauensnehmer ein besonderes an der Person interessiertes Wohlwollen erwarten. Diese Anforderung ist zwar verständlich (man vertraut normalerweise eher einem Freund als einem Hausierer), sie geht letztlich aber zu weit. Denn man kann einer Person durchaus vertrauen, ohne dass man verlangt, dass sie einem mit großem Wohlwollen entgegentritt. Man begnügt sich damit, dass sich die Vertrauensperson einfach »korrekt« oder »professionell« verhält. Ein Beispiel ist der Anwalt, von dem wir lediglich erwarten, dass er unsere Interessen angemessen vertritt – und das kann er, ohne dass er uns oder wir ihn besonders sympathisch finden müssen. Vertrauen braucht also auch nur beschränkt Sympathie: »Zu sagen: eine Person P vertraut einer Person O in einer Situation S zum Zeitpunkt t, bedeutet, die Person P ist sich sicher, dass die Person O ihr in der Situation S zum Zeitpunkt t keinen Schaden zufügen wird.« (Laucken 2001, 20). Entscheidend für das Vertrauen ist also eine »Nicht-Schadens-Erwartung«. Andererseits ist das Vertrauen, das lediglich auf Nicht-Schädigung setzt, ein einigermaßen armes Vertrauen. Ihm bleiben viele Verhaltensräume verschlossen,

die man mit wirklich »Vertrauten« betreten kann. Vertrauen hat gewissermaßen eine andere Qualität, je nachdem ob es bei der Schadensvermeidung bleibt oder ob sich die Partner mit einem weitergehenden Wohlwollen begegnen.

Was ist aber dafür verantwortlich, ob sich ein gegebenes Vertrauensverhältnis eher in die eine oder in die andere Richtung entwickelt? Auch diese Frage lässt sich nicht mit einer einfachen Antwort erledigen. Von den vielen Einflussfaktoren sei jedoch eine herausgehoben: die Verstärkung des Wohlwollens durch den Austausch von Belohnungen. Der Belohnungseffekt ergibt sich aus dem Tatbestand, dass auch Sympathien dadurch entstehen, dass sie sich materialisieren. Man findet Personen sympathisch, die einem tatkräftig helfen und mit denen man gemeinsame Erfolge erzielt. Besonders wirksam für die Entwicklung wohlwollenden Vertrauens ist aber auch, und das verdient abschließend besonders herausgestellt zu werden, trivialerweise das Vertrauen des anderen, dass also aus dessen Handeln deutlich wird, dass er uns ebenfalls vertraut.

In Tabelle 1.2 sind die beschriebenen Vertrauensdimensionen noch einmal zusammengestellt, kurz erläutert und mit Beispielen für sich hieran anknüpfende allgemeine Aussagen versehen.

Tab. 1.2: Vertrauensdimensionen

Vertrauensdimensionen	Grundfrage	Empirische Phänomene
Kontrollverlust oder Kontrollverzicht	Gibt es ohne Kontrollverlust kein Vertrauen oder ist der Verzicht auf Kontrolle Ausdruck von Vertrauen?	Je höher das Kontrollbedürfnis und je geringer die Kontrollüberzeugung desto schwerer fällt es, Vertrauen zu entwickeln.
Risiko oder Sicherheit	Wird Vertrauen als riskant wahrgenommen oder vermittelt Vertrauen Sicherheit?	Kalkulatorisches Vertrauen ist Risiko-vertrauen, identifikatorisches Vertrauen ist Sicherheitsvertrauen.
Einseitigkeit oder Wechselseitigkeit	Gibt es einseitiges Vertrauen?	Einseitiges Vertrauen entsteht besonders bei großem Machtungleichgewicht.
Eindeutigkeit oder Ambivalenz	Kann man gleichzeitig vertrauen und misstrauen?	Die Separierung von Handlungszusammenhängen erlaubt die Gleichzeitigkeit von Vertrauen und Misstrauen.
Dichotomie oder Kontinuum	Ist Vertrauen ein »Alles oder Nichts«-Phänomen oder gibt es Grade des Vertrauens?	Vertrauen wächst allmählich, Misstrauen beschleunigt.
Gefühl, Haltung, oder Verhalten	Ist Vertrauen ein Gefühl, eine Haltung oder ein Verhalten?	Vertrauenshaltungen und Vertrauenshandlungen sind auf komplexe Weise miteinander verknüpft.
Schadensvermeidung oder Wohlwollen	Gibt es ein emotional neutrales Vertrauen?	Erwidertes Vertrauen verstärkt sich selbst in Richtung Wohlwollen.

1.2.4 Vertrauen als wechselseitig begründete generalisierte Erwartung

Abschließend will ich nun doch noch eine Definition von Vertrauen vorschlagen. Ich will hierbei auf alle Differenzierungen verzichten, also z. B. nicht nur dann von Vertrauen sprechen, wenn auch Wohlwollen vorliegt und ich will auch nicht zwischen Risikovertrauen und Sicherheitsvertrauen unterscheiden. Die von mir gewählte Vertrauensdefinition ist ganz allgemein und umfasst daher sehr viele Vertrauensphänomene. Die Grundüberlegung, auf die sich die Definition stützt, findet sich im Übrigen in den allermeisten Vertrauensdefinitionen, die in der Literatur vorgeschlagen werden, ebenso: Vertrauen gründet auf einer Erwartung. Der Vertrauensgeber geht davon aus, dass sich der Vertrauensempfänger in einer bestimmten Art und Weise verhält, also z. B. eine bestimmte Aufgabe bis zu einem bestimmten Zeitpunkt erledigt. Das Vertrauen richtet sich aber nicht nur auf ein einzelnes ganz konkretes Geschehen, bedeutsamer ist – zumindest innerhalb von etwas längerfristigen Beziehungen – die Verlässlichkeit in unterschiedlichen Situationen und zu unterschiedlichen Zeiten.

Von einer Person, der man vertraut, erwartet man also, dass sie sich in bestimmten Situationen immer so verhält, dass man sich auf sie »verlassen« kann. Grundlage des Vertrauens ist demnach eine »generalisierte« Erwartung. Diese Erwartung kann andererseits auch wieder sehr »spezialisiert« sein (etwa wenn man erwartet, dass ein Kollege in Entscheidungsgremien immer genauso abstimmt wie man selbst), muss es aber nicht. Auch Erwartungen, die sich auf weniger genau spezifizierte Größen richten, sind »echte« Erwartungen, die enttäuscht werden können. Erwartungen richten sich – um in unserem Beispiel zu bleiben – also nicht nur auf das konkrete Abstimmungsverhalten, sondern auch auf einen bestimmten Verhaltensstil, z. B. darauf, dass der Kollege die Durchsetzung von bestimmten politischen Positionen unterstützt oder darauf, dass er eine ähnliche politische Linie wie man selbst verfolgt. Dieses allgemeinere Vertrauen ist oft viel wichtiger als das Vertrauen in konkrete Handlungen, aber natürlich nicht ganz unabhängig hiervon.

Die Existenz einer generalisierten Erwartung ist allerdings nicht hinreichend, um von Vertrauen zu sprechen. Zwar hört man oft von seinen Mitmenschen, dieser oder jener habe sie »enttäuscht« und damit ihr Vertrauen verloren. Oft ahnen die Betroffenen aber gar nichts von ihrem »Unglück« und wären, befragte man sie, überrascht, weil sie entweder nichts von der Erwartung wussten, die an sie gerichtet war oder aber, wenn sie sie denn gekannt hätten, ihr gar nicht beigeplant haben. Wenn also eine Person beispielsweise (vielleicht sogar ganz sicher und fest) erwartet, dass ihr Vorgesetzter sie bei nächster Gelegenheit für eine Gehaltsverbesserung vorschlägt, dann hat sie keinen Grund, von einem Vertrauensbruch zu sprechen, wenn der Vorgesetzte diese Erwartung enttäuscht – es sei denn, der Vorgesetzte hat ihr gegenüber diesbezüglich eine Zusage gemacht. Vertrauen gründet nicht auf einseitigen Erwartungen, sondern auf einem Versprechen. Dieses muss natürlich nicht in schriftlicher Form vorliegen und es muss nicht einmal ausgesprochen worden sein. Es genügt, wenn das Versprechen implizit gemacht wurde, also z. B. durch stillschweigende Duldung oder durch gemeinsame Handlungen, die das Einvernehmen des Partners mit der Erwartung zum Ausdruck

bringen. Allerdings gilt auch diesbezüglich noch einmal eine Einschränkung. Es reicht nicht aus, dass einer der Partner seine Auffassung über die Natur des Versprechens plausibel findet und sie – für sich – hinreichend begründen kann, entscheidend ist vielmehr, ob er davon ausgehen kann, dass auch der andere Partner seine Auffassung teilt. Nicht wenn A meint, B habe seine Erwartungen bestätigt, erst wenn darüber hinaus klar ist, dass B weiß, dass A meint, B habe seine Erwartungen bestätigt, wird ein echtes Vertrauensverhältnis begründet. Dabei kommt es, wie gesagt, nicht darauf an, dass man hierüber einen umfangreichen Diskurs führt, normalerweise ergibt sich eine gültige Einschätzung bereits aus den Besonderheiten der Handlungssituation oder eben – häufiger – aus den gemeinsamen Erfahrungen. Es kann also festgehalten werden: Vertrauen ist eine *wechselseitig begründete* generalisierte Erwartung, sich in einer bestimmten Weise zu verhalten, gleichgültig, worauf diese Erwartung beruht.

1.3 Empirie des Vertrauens

1.3.1 Das Ausmaß des Vertrauens

Die Frage danach, wie sehr Menschen einander »vertrauen«, ist nicht einfach zu beantworten. Wie die vorangegangenen Ausführungen gezeigt haben dürften, wird mit dem Wort »Vertrauen« doch sehr Verschiedenes gemeint. Entsprechend schwer vergleichbar sind denn auch die Ergebnisse empirischer Studien, weil sie häufig ein unterschiedliches Begriffsverständnis unterstellen. Dieses Problem wird nicht dadurch geringer, dass man es den Betroffenen überlässt, was sie unter Vertrauen verstehen. Im »General Social Survey« (GSS), der in den USA regelmäßig durchgeführt wird, findet sich beispielsweise die folgende Frage: »Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you can't be too careful in dealing with people?« Den Befragungsergebnissen kann man entnehmen, dass die Mehrheit der erwachsenen Bevölkerung der Vereinigten Staaten eher »misstrauisch« ist, denn nur etwa jeder Dritte der Befragten beantwortet die genannte Frage positiv. Im Übrigen ist diesbezüglich eine stetige Abnahme zu verzeichnen, im Jahr 1973 waren es 46,0 %, im Jahr 1993 35,8 % im Jahr 2014 nur noch 30,8 %, die ihre Vertrauensbereitschaft bekunden (Auszählungen zu den Ergebnissen des GSS kann man auf der folgenden Internetseite selbst veranlassen: <https://gssdataexplorer.norc.org/>). Bei der Interpretation dieser Ergebnisse ist zu beachten, dass den Befragten drei Antwortvorgaben vorgelegt werden: »can trust«, »cannot trust«, »depends«, wobei die dritte Alternative sehr selten gewählt wird (über die Jahre hinweg von etwa 4 % der Befragten). Eine ähnliche Frage findet sich auf im Sozioökonomischen Panel (SOEP, der großen im Jahresrhythmus durchgeführten Haushaltsbefragung in Deutschland). Die Frage ist allerdings etwas anders formuliert und mit vier Antwortvorgaben versehen. Hier sind die Ergebnisse deutlich positiver, aber wegen des anderen Frageformats auch nicht direkt vergleichbar. Die in Tabelle 1.3 angeführten Fragen wurden bisher in drei Jahren (2003, 2008, 2013) gestellt. Die Ergebnisse sind sehr ähnlich, wobei im Zeitverlauf eine leicht positive Tendenz zu erkennen ist.