

Elias Jammal (Hrsg.)

Vertrauen im interkulturellen Kontext

PERSPECTIVES OF THE OTHER:
STUDIES ON INTERCULTURAL COMMUNICATION

VS RESEARCH

Elias Jammal (Hrsg.)

Vertrauen im interkulturellen Kontext

VS RESEARCH

Perspectives of the Other:
Studies on Intercultural Communication

Herausgegeben von

Prof. Dr. Jürgen Henze, Humboldt-Universität zu Berlin

Prof. Dr. Elias Jammal, Hochschule Heilbronn

Elias Jammal (Hrsg.)

Vertrauen im interkulturellen Kontext

VS RESEARCH

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

1. Auflage 2008

Alle Rechte vorbehalten

© VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2008

Lektorat: Christina M. Brian / Anita Wilke

VS Verlag für Sozialwissenschaften ist Teil der Fachverlagsgruppe
Springer Science+Business Media.

www.vs-verlag.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN 978-3-531-15965-2

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	7
1 Einleitung.....	9
2 Grundlegende Konzepte	
Vertrauen und soziales Handeln - Eine differentialpsychologische Perspektive <i>Martin K. W. Schweer</i>	13
Wie kann man Vertrauensbildungsprozesse in sprachlicher Interaktion beobachten und beschreiben? <i>Dominic Busch</i>	27
Opportunismus, Vertrauen und Kontrolle in internationalen Geschäftsbeziehungen <i>Torsten M. Köhlmann</i>	51
Reziprozität, Vertrauen, Interkultur. Kohäsionsorientierte Teamentwicklung in virtualisierten multikulturellen Arbeitsumgebungen. <i>Jürgen Bolten</i>	69
3 Forschungsdesign und Methodik	
Vertrauensaufbau in internationalen Geschäftsbeziehungen: Anregungen für ein akteursorientiertes Forschungsdesign <i>Guido Möllering</i>	95
Operationalisierung von Vertrauen im interkulturellen Kontext <i>Julia F. Späth & Paulina Jedrzejczyk</i>	111
4 Kulturspezifische Studien	
„Gemeinsam den Kopf hinhalten, falls etwas mal nicht gut gelaufen ist“ - Interpersonales Vertrauen in deutsch-tschechischen Unternehmen <i>Julia Bürger & Lucie Bouzková</i>	133

Relationship Management für Führungskräfte. Ein Modul für das interkulturelle Training deutscher und französischer Manager <i>Robert Münscher</i>	151
Die Rolle von Vertrauen in sozialen Beziehungen – das Beispiel chinesischsprachiger Kulturräume <i>Jürgen Henze</i>	193
Vertrauen und die Organisation von Heterogenität Beispiele aus der deutschen staatlichen Entwicklungszusammenarbeit <i>Thomas Hüskens</i>	213
Vertrauen in deutsch-arabischen Wirtschaftsbeziehungen <i>Elias Jammal</i>	235
Register	257
Autorenverzeichnis	261

Vorwort

Die Idee zu diesem Band ist auf einer Tagung zum Thema „Vertrauen im interkulturellen Kontext“ entstanden, die im Jahre 2006 an der Hochschule Heilbronn stattfand.

Den Mitautorinnen und -autoren danke ich herzlich für ihre Unterstützung sowie für ihre Beiträge. Die Zusammenarbeit gestaltete sich stets fruchtbar und reibungslos.

Das gewissenhafte Mitlesen und die Textformatierung verdanke ich Herrn Lars Geißel (Studiengang Internationale Betriebswirtschaft und Interkulturelle Studien an der Hochschule Heilbronn). Viele Studenten des Studiengangs haben als wissenschaftliche Hilfskräfte mitgewirkt. Ihre Mitwirkung hat zur Entstehung dieses Buchs wesentlich beigetragen.

Ohne die großzügige finanzielle Unterstützung durch die Fakultät Wirtschaft 2 an der Hochschule Heilbronn wäre dieser Band nicht erschienen.

Und schließlich: Die problemlose Zusammenarbeit mit dem VS Verlag ist besonders hervorzuheben.

Elias Jammal

Einleitung

Das dreifache Ziel des Bandes besteht darin, grundlegende Konzepte, methodische Ansätze sowie dezidiert kulturspezifische Studien zum Vertrauens-thema vorzustellen. Es wird stets versucht, primär die Perspektive des Anderen einzunehmen: Was bedeutet Vertrauen, wie entsteht Vertrauen und wie lässt es sich operationalisieren im interkulturellen Kontext? Im Zentrum der kulturspezifischen Beiträge stehen arabische, chinesische, tschechische und französische Perspektiven.

Diesem dreifachen Ziel entsprechend, lassen sich die Beiträge drei Kategorien zuordnen:

a. Grundlegende Konzepte

Der Beitrag von *Martin Schweer* beleuchtet die differentialpsychologische Perspektive auf das Phänomen "Vertrauen". Im Zentrum seiner Überlegungen steht die differentielle Vertrauens-theorie mit den personalen Bedingungen (individuelle Vertrauens-tendenz und implizite Vertrauens-theorie) und den situationalen Bedingungen (Grad der Symmetrie der Beziehungsstruktur, Grad der Freiwilligkeit der Beziehung, Grad der Möglichkeit zur offenen Kommunikation sowie zeitliche Dauer der Beziehung).

Dominic Busch befasst sich mit der Frage: Wie kann man Vertrauensbildungsprozesse in sprachlicher Interaktion beobachten und beschreiben? Im Zentrum seiner Überlegungen steht die Theorie der Performativität sozialen Handelns und er wirbt dafür, das Handeln der Akteure als Interaktion gesellschaftlich geteilten Wissens wahrzunehmen, womit interkulturelle Begegnungen die häufig in der Literatur aufgeführten Merkmale „Verunsicherung“ und „Unbekanntheit“ verlieren könnten.

Torsten Kühlmann beschäftigt sich mit Opportunismus, Vertrauen und Kontrolle in internationalen Geschäftsbeziehungen. Er zeigt Möglichkeiten und Gefahren einer internationalen Unternehmenskooperation sowie Ansätze zu ihrer Bewältigung auf und erläutert drei Herangehensweisen an das Opportunismusrisiko, die sich ergänzen und bestärken: a) Schrittweiser Aufbau von Vertrauen aus der Kenntnis von Kontext und Person des Partners heraus; b) Einsatz von Kontrollmechanismen vor, während und nach der Kooperation; sowie c) Förderung hoher und symmetrischer Abhängigkeit der Partner.

Jürgen Bolten blickt auf das Thema Vertrauen aus der Globalisierungsperspektive und beleuchtet dabei Voraussetzungen und Konsequenzen der Zweiten Moderne anhand der Begriffe Diversität und Virtualität in multikulturellen Teams. Im Zentrum seiner Überlegungen steht die Reziprozität. Sein Kulturbegriff basiert auf dem Kohäsionskonzept.

b. Forschungsdesign und -methodik

Guido Möllering gibt in seinem Beitrag zentrale Hinweise für Forschungen zum interkulturellen Vertrauen. Er schlägt ein offenes, induktives Forschungsdesign vor und erteilt statisch-strukturellen Erklärungen von Kultur und Vertrauen eine Absage. Favorisiert werden dynamisch-prozessuale Interpretationen. Die Fokussierung auf die Aktivität und Kreativität der Akteure wird empfohlen.

Vier Ziele verfolgt der Beitrag von *Julia F. Späth* und *Paulina Jędrzejczyk*: a) Die Besonderheiten eines interkulturellen Kontexts bei der Erhebung von Vertrauen herauszustellen, b) die Möglichkeiten der Messung von Vertrauen im engen und weiten Sinne offen zu legen, c) am Beispiel der Vertrauenswürdigkeit die Bedeutung interkulturell gültiger Skalen aufzuzeigen und schließlich d) an einer dargelegten explorativen Studie ansetzend, Schritte zur Entwicklung von interkulturell validen Erhebungsinstrumenten vorzuschlagen.

c. Kulturspezifische Studien

Interpersonales Vertrauen in deutsch-tschechischen Unternehmen ist das Thema des Beitrags von *Julia Bürger* und *Lucie Bouzková*. Die Studie beruht auf 33 teilstrukturierten Interviews mit deutschen ($n = 19$) und tschechischen ($n = 14$) Mitarbeitern des oberen und mittleren Managements in 12 deutsch-tschechischen Unternehmen sowie auf 12 weiteren Interviews (5 deutsche, 7 tschechische) mit Führungskräften und Mitarbeitern, die regelmäßig zusammen arbeiten. Im Zentrum der Analyse stehen qualitative Beschreibungen der impliziten Vertrauens-theorien der befragten Personen auf Nationalitätenebene sowie deren Vorschläge für einen gelungenen Vertrauensaufbau.

Robert Münscher stellt ausgewählte Ergebnisse eines Forschungsprojekts vor, für das zwischen 2005 und 2006 insgesamt 100 deutsche und französische Manager interviewt wurden. In offenen Leitfadeninterviews wurden sie gebeten, erstens die Entwicklung von Vertrauen zu ausgewählten Kollegen oder Geschäftspartnern nachzuzeichnen, zweitens Situationen des Vertrauensverlusts zu beschreiben und drittens darzustellen, wie sie selbst zeigen, dass man ihnen ver-

trauen kann. Am Beispiel des Umgangs mit Absprachen und Regeln zeigt er auf, wie kulturelle Vertrauensmissverständnisse entstehen können. Im Zuge seiner Ausführungen erläutert er die Umriss eines entsprechenden Trainings im deutsch-französischen Kontext. Dabei verweist er auf die Sensibilität des Themas Vertrauen und schlägt die Bezeichnung Relationship Management Training vor.

Jürgen Henze beleuchtet die chinesische Perspektive auf Vertrauen bzw. wie sich das soziale Konstrukt „Vertrauen“ („xinren“) in chinesischen Sprach- und Kulturgemeinschaften im Spiegel der internationalen Vertrauensforschung und vor dem Hintergrund erster indigener Theorieansätze darstellen lässt. Im Zentrum seiner Überlegungen stehen auch die Konstrukte „Guanxi“ und „Face“ bzw. „Facework“. Eine umfangreiche Auseinandersetzung mit der entsprechenden Literatur kennzeichnet diesen Beitrag.

Die letzten beiden Beiträge beschäftigen sich mit der arabischen Perspektive.

In seiner organisationsethnologischen Perspektive geht *Thomas Hüskens* auf die Unterschiede zwischen formalen und informalen Organisationen ein und thematisiert Vertrauen im Kontext der Entwicklungszusammenarbeit zwischen deutschen GTZ Mitarbeitern und den arabischen Counterparts in den Ländern Ägypten, Jemen und Jordanien. Er stellt die Ergebnisse seiner empirischen Studien vor. Dabei geht er auf die Berufsgruppe der Entwicklungsexperten ein und greift exemplarische Felder der Arbeitspraxis heraus, wie die Vorbereitung auf den Auslandseinsatz, die Arbeitsprozesse im Einsatzland, der Umgang mit der eigenen Agentur und das Management von Wissen.

Elias Jammal stellt die Zwischenergebnisse des Forschungsprojekts „Determinanten deutsch-arabischer Vertrauensbildung“ vor. Basierend auf 80 Interviews mit deutschen und arabischen Fach- und Führungskräften in Ägypten, Katar, Libyen sowie den VAE^{*)} und ausgehend von Schweers impliziter Vertrauens- theorie analysiert er vier arabische Begriffe für Vertrauen und erläutert zentrale Faktoren, die für den Vertrauensaufbau fördernd bzw. hemmend sind. Er identifiziert drei Prototypen für die Bildung von Vertrauenserwartungen aus der arabischen Perspektive und zeigt auf, dass es weniger Sinn macht, von einem fest umrissenen arabischen oder deutschen Vertrauenskonzept auszugehen.

*) Die Interviews wurden von Bettina Köster, Irina Müller und Ulrike Schwegler durchgeführt. Letztere wirkte darüber hinaus bei der Projektkoordination und -durchführung mit. Ihnen allen sei an dieser Stelle besonders gedankt.

Vertrauen und soziales Handeln - Eine differentialpsychologische Perspektive

Martin K.W. Schweer

*„Es lohnt sich stets, das Wagnis
des Vertrauens einzugehen.“*

1 Grundpfeiler der interdisziplinären Vertrauensforschung

1.1 Merkmale von Vertrauen

Vertrauen ist ein Begriff, der sich im Alltagsleben großer Beliebtheit erfreut und dabei längst nicht auf den zwischenmenschlichen Bereich beschränkt bleibt; man hat – oder beklagt das fehlende – Vertrauen in die Zukunft, in die Parteien, in Produkte des alltäglichen Gebrauchs, auf Gott und weiteres mehr (Petermann 1996). Einigkeit besteht dahingehend, dass Vertrauen ein wünschenswerter Zustand ist und dass aktive Bemühungen unternommen werden müssen, um Vertrauen zu gewinnen – sei es in der Partnerschaft oder im Wahlkampf.

In den wissenschaftlichen Analysen zum Vertrauen sind, ähnlich wie bei anderen Konstrukten auch, zum Teil sehr unterschiedliche Annäherungen an dieses Phänomen auszumachen. So finden sich verschiedenste Nominaldefinitionen darüber, was denn Vertrauen seinem Wesen nach sei. Eine frühe Definition von R. Schottlaender (1957) bestimmt Vertrauen als den Glauben an das Gute im Menschen. Nach Jackson (1980; zit. n. Petermann 1996: 15) zeichnet sich Vertrauen durch den Glauben daran aus, dass der Andere¹ „für einen irgendwann das tut, was man für ihn getan hat“. Neuere Begriffsbestimmungen hingegen betonen insbesondere den Informationsaspekt; so ist beispielsweise für M. Platzkötter (1990: 48) Vertrauen „der bewusste Verzicht auf Information zur Erhöhung der Erwartungssicherheit bei positiver Wertschätzung der Erwartung und einer ihr zugemessenen Eintretenswahrscheinlichkeit“.

Doch ungeachtet der großen Bandbreite in den definitorischen Zugängen lassen sich verschiedene Aspekte herausarbeiten, die in der Diskussion mehrheitlich mit Vertrauen verbunden werden. Diese Bestimmungsstücke von Vertrauen lassen sich als „Eckpfeiler“ jedweder fundierten Auseinandersetzung mit dem

1 Um die Lesbarkeit zu wahren, schließt – so weit nicht anders angegeben – die Verwendung der männlichen Form die weibliche ein.

Vertrauensphänomen charakterisieren, sie sind die grundlegenden Merkmale von Vertrauen (Schweer 1996, 2006):

- a. *Risiko*: Vertrauenshandlungen sind immer risikoreiche Handlungen (u.a. Boon & Holmes 1991; Ripperger 1998), eine Entscheidung gegen Kontrolle (Plötner 1995). Im Zuge der Entwicklung interpersonalen Vertrauens ist prinzipiell die Möglichkeit gegeben, einen gewährten Vertrauensvorschuss missbrauchen zu können. Vertrauen ist so gesehen zunächst einmal ein Wagnis, das durchaus vom Anderen enttäuscht werden kann. Wer also zum Beispiel einem anderen Menschen Persönliches erzählt, obwohl er diesen nicht gut kennt (und somit einen Vertrauensvorschuss liefert), riskiert damit, dass der Interaktionspartner das Vertrauen missbraucht und Gesprächsinhalte an Dritte weitergibt.
- b. *Reziprozität*: Aufgrund der so genannten Norm der Reziprozität innerhalb unserer gesellschaftlichen Tradition („Wie Du mir, so ich Dir.“, s.a. Gouldner 1984) erwarten Personen nach einer einseitigen Vertrauensvorleistung, dass der Interaktionspartner das entgegengebrachte Vertrauen erwidert und auf diese Weise seine eigene Vertrauenswürdigkeit unter Beweis stellt. Der Interaktionspartner erzählt beispielsweise seinerseits etwas Persönliches und löst damit eine Art reziproke Eskalation aus, als sich derjenige, welcher den Vertrauensvorschuss gab, nun wiederum verpflichtet fühlt, auf das erwiderte Vertrauen mit weiteren Vertrauenshandlungen zu reagieren. Interpersonales Vertrauen evoziert demnach im günstigen Falle immer neue Vertrauensbeweise und festigt auf diese Weise die Beziehung zwischen den Partnern.
- c. *Zeit*: Auch wenn für die Vertrauensentwicklung der Anfangskontakt eine prädeteminierende Funktion besitzt (s. Kap. 2.2), ist Vertrauen sicherlich nicht von Beginn an vorhanden, es muss sich über die Zeit etablieren. In der Regel entsteht eine vertrauensvolle Beziehung dadurch, dass einer der Interaktionspartner einen Vertrauensvorschuss gibt, ohne sich sicher sein zu können, ob das Vertrauen erwidert oder enttäuscht wird. Damit sich eine stabile Vertrauensbeziehung entwickeln kann, reicht jedoch eine singuläre Interaktionserfahrung mit dem Partner nicht aus. Die überdauernde Einstellung, dem Anderen vertrauen zu können, kann erst dann entstehen, wenn eine Reihe von (sich intensivierenden) Vertrauenshandlungen ausgetauscht worden sind (für Stufenkonzepte s. exemplarisch Shapiro, Sheppard und Charaskin 1992); erst dann können sich die Partner der Vertrauenswürdigkeit des jeweils Anderen subjektiv sicher sein („Prinzip der kleinen Schritte“; s. Neidhardt 1979).

- d. *Bereichsspezifität*: Der empirischen Befundlage ist deutlich zu entnehmen, dass Personen vertrauensvolle Beziehungen nicht in jedem Lebensbereich für gleichermaßen möglich erachten – grundsätzlich ist die Überzeugung, Vertrauen aufbauen zu können, im sozialen Nahraum (intime Partnerschaften, Eltern-Kind-Beziehung usw.) stärker ausgeprägt als beispielsweise in geschäftlichen Beziehungen oder zwischen Politikern und Wählern (Schweer 1997b, für eine Abgrenzung verschiedener Lebensbereiche s.a. Schwer & Thies 2003). Wie in Kap. 2 noch darzulegen sein wird, sind aber auch hier zum Teil erhebliche interindividuelle Unterschiede zu berücksichtigen.

1.2 *Vertrauen als soziale Einstellung*

Vor dem Hintergrund der eigenen wissenschaftlichen Perspektive wird im Folgenden Vertrauen nicht nominal, sondern seinem psychologischen Konstruktcharakter gemäß als eine *soziale Einstellung* mit individuell unterschiedlicher Ausprägung aufgefasst (Schweer 1996). Soziale Einstellungen sind als hypothetische Konstrukte nicht direkt beobachtbar und messbar (wie beispielsweise die Körpergröße), sie müssen vielmehr über Zuordnungsregeln aus dem Verhalten erschlossen werden. Milton J. Rosenberg & Carl I. Hovland (1960) bestimmen soziale Einstellungen als komplexe intervenierende Variablen, die zwischen dem Einstellungsobjekt einerseits sowie der Wahrnehmung, Bewertung und dem offenen Verhalten dem Objekt gegenüber andererseits vermitteln. Vertrauen als soziale Einstellung hat also eine entsprechende Wahrnehmung und Bewertung eines Zielobjektes zur Folge und wirkt sich schließlich auf das offene Verhalten diesem Objekt gegenüber aus.

In Anlehnung an das von Rosenberg & Hovland konzipierte Drei-Komponenten-Modell der Einstellung lassen sich drei Aspekte von Vertrauen differenzieren (s.a. Schwer & Padberg 2002):

- a. *Kognitive Vertrauenskomponente*: Gemeint ist das Wissen bzw. Quasiwissen über den Interaktionspartner („Ich weiß, dass ich meiner Freundin vertrauen kann.“).
- b. *Affektive Vertrauenskomponente*: Gemeint sind die positiven oder negativen Gefühle und Empfindungen, welche dem Interaktionspartner entgegengebracht werden („Ich fühle mich bei meiner Freundin sicher.“).
- c. *Behaviorale Vertrauenskomponente*: Gemeint ist das offene Verhalten, welches dem Interaktionspartner gegenüber gezeigt wird („Ich vertraue meiner Freundin sehr persönliche Informationen an.“)

1.3 Sozialwissenschaftliche Vertrauenstheorien

Interpersonales Vertrauen wird innerhalb der Sozialwissenschaften unter verschiedenen Perspektiven analysiert. Drei Ansätze, welche der Vertrauensforschung wichtige Impulse gaben, sollen im Folgenden kurz skizziert werden: zum einen der theoretisch orientierte soziologische Ansatz Niklas Luhmanns, zum anderen die empirisch orientierten sozialpsychologischen Arbeiten von Julian Rotter und Morton Deutsch.

Niklas Luhmanns 1968 erstmals veröffentlichtes und auch heute noch viel beachtetes Buch „*Vertrauen. Ein Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität*“ (2000; einen ähnlichen Zugang wählt Geramanis 2002) beschreibt einen funktionalistischen Zugang zum Vertrauensphänomen, denn nach Luhmann liegt die Bedeutung von Vertrauen im effektiven Umgang mit der vorhandenen Komplexität sozialer Wirklichkeit. Der Mensch ist im Unterschied zum Tier zukunfts offen, er muss demnach sein Handeln auf künftige Ereignisse hin ausrichten. Die Zukunft jedoch „überfordert das Vergegenwärtigungspotential des Menschen“ (ebd.: 14), d.h. bei jeglichem geplanten Handeln muss einkalkuliert werden, dass dieses von außen behindert bzw. durchkreuzt werden kann. Die verfügbaren eigenen kognitiven Kapazitäten würden jedoch völlig überfordert, wenn der Mensch sämtliche etwaige Störeinflüsse in seiner Handlungsplanung mitdenken würde. Vertrauen reduziert nun diese Komplexität, als es die Freiheit der Anderen (partiell) ausblendet und damit eine, wenn auch riskante, Zukunftsplanung ermöglicht. Vertrauen schafft Handlungssicherheit und überhaupt mehr Raum für Handlungsmöglichkeiten, indem es Unsicherheiten in der Umwelt, die in der Realität nicht ausgeräumt werden können, im Bewusstsein neutralisiert. Oder in Luhmanns Worten (ebd.: 8f.): „*Wo es Vertrauen gibt, gibt es mehr Möglichkeiten des Erlebens und Handelns, steigt die Komplexität des sozialen Systems, also die Zahl der Möglichkeiten, die es mit seiner Struktur vereinbaren kann, weil im Vertrauen eine wirksamere Form der Reduktion von Komplexität zur Verfügung steht.*“ So hat beispielsweise der Vorgesetzte, der seinen Mitarbeitern vertraut, mehr Handlungsmöglichkeiten, da sich sein Handeln nun nicht mehr primär in der Kontrolle seiner Mitarbeiter erschöpft: Indem er vertraut, kann er sein Handeln verstärkt auf die inhaltliche Arbeit hin ausrichten. Ein anderes Beispiel betrifft den Straßenverkehr: Man fährt bei grünem Ampelzeichen, weil man darauf vertraut, dass die anderen Verkehrsteilnehmer bei „rot“ halten werden.

Innerhalb der sozialpsychologischen Grundlagenforschung wird Vertrauen, je nach Akzentuierung personaler oder situationaler Merkmale, auf unterschiedliche Weise untersucht. Julian Rotter (1971, 1981) legt den Fokus auf *personale Merkmale* und bestimmt Vertrauen als eine stabile Persönlichkeitsdisposition.