

Dem Vertrauen auf der Spur: die Rekonstruktion von Vertrauensverhältnissen in unternehmensübergreifenden Kooperationen

Diekmann, Janis; Petendra, Brigitte; Sauer, Stefan; Schilcher, Christian;
Ziegler, Marc

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Diekmann, J., Petendra, B., Sauer, S., Schilcher, C., & Ziegler, M. (2010). Dem Vertrauen auf der Spur: die Rekonstruktion von Vertrauensverhältnissen in unternehmensübergreifenden Kooperationen. *AIS-Studien*, 3(1), 39-50. <https://doi.org/10.21241/ssoar.64748>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Janis Diekmann, Brigitte Petendra, Stefan Sauer, Christian Schilcher, Marc Ziegler¹

Dem Vertrauen auf der Spur.

Die Rekonstruktion von Vertrauensverhältnissen in unternehmensübergreifenden Kooperationen

1 Unternehmensübergreifende Kooperation als Herausforderung für die Vertrauensforschung

Die folgenden Ausführungen basieren auf Analysen des vom BMBF und ESF geförderten Verbundprojekts TRUST – Teamwork in unternehmensübergreifenden Kooperationen, das Entwicklungskooperationen in der Automobilindustrie untersucht, bei denen Partner zusammenkommen, die aufgrund ihrer Marktlage, Produkte, Kompetenzen und/oder Interessen in einem Wettbewerbsverhältnis stehen, aus diversen Gründen aber auf eine Zusammenarbeit verwiesen sind. Eine zentrale methodische wie inhaltliche Herausforderung dieses Forschungsprojektes besteht in der Untersuchung von Vertrauensverhältnissen in dieser unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit.

Unternehmensübergreifende Kooperationen zur Entwicklung von innovativen Produkten stellen eine besondere Art moderner Arbeitsorganisation dar. Diese Kooperationen weisen verschiedene Charakteristika projektförmiger Arbeit auf, wie die Flexibilisierung und Subjektivierung von Arbeitshandeln oder die Steuerung über Zielvereinbarungen. Darüber hinaus sind die Arbeitsprozesse im Projekt durch die Koexistenz von Konkurrenzverhältnissen und gemeinschaftlichen Teamarbeitsstrukturen beeinflusst (Stichwort: „Coopetition“) (vgl. z. B. Schreyögg/Sydow 2007; Wilhelm 2009). In den Teams muss so der soziale Zusammenhalt im täglichen Arbeitshandeln konstituiert und aufrechterhalten werden, auf dessen Basis Kooperation trotz Konkurrenz erst möglich wird. Unsere Annahme ist, dass Vertrauen hierbei essentiell ist und durch die Projektbeteiligten interaktiv gewährt wie generiert werden muss.

Das Projekt TRUST verfolgt das Ziel, die Gestaltung von Vertrauen und Misstrauen in unternehmensübergreifenden Kooperationen konkret darzustellen, die Bedingungen zu untersuchen, unter denen vertrauensbasierte Zusammenarbeit möglich ist und die Dynamiken zu analysieren, unter denen Misstrauen wächst.

Mit der beschriebenen thematischen Ausrichtung zielt TRUST auf eine Forschungslücke, steht allerdings vor dem methodologischen Problem, Vertrauen in diesen Kooperationen empirisch zu ermitteln. Zum einen ist der Vertrauensbegriff relativ interpretationsoffen (vgl. z.B. Hartmann/Offe 2001), zum anderen erscheint ein direkter analytischer Zugriff auf die zumeist präkognitiven und präreflexiven Aspekte von Vertrauen (vgl. ebd.) in Arbeitsbeziehungen verwehrt. Dazu gesellt sich die Einsicht, dass die vielfach konstatierte Entgrenzung von Arbeit(-sbeziehungen) (vgl. z. B. Kratzer/Sauer 2003) eine Entgrenzung der methodischen Aufschlüsselungsarbeit erfordert.

¹ Dipl. Soz. Stefan Sauer, ISF München; Dr. Christian Schilcher / M.A. Marc Ziegler / Dipl. Soz. Brigitte Petendra / cand. Dipl. Soz. Janis Diekmann, TU Darmstadt, Institut für Soziologie

Der vorliegende Beitrag stellt das Forschungsthema, das Untersuchungsdesign und die methodischen Herausforderungen vor und diskutiert die methodologischen Annahmen.

2 Probleme der empirischen Vertrauensforschung

Vertrauen wurde in der Soziologie bereits bei den Klassikern thematisiert, stand dort jedoch nicht im Zentrum der Überlegungen, sondern wurde bei Durkheim oder Weber eher „mitgehandelt“; die intensivste Auseinandersetzung mit dem Thema findet sich noch bei Simmel, der vor allem auf den gleichermaßen unverzichtbaren wie intermediären Charakter von Vertrauen in Sozialbeziehungen aufmerksam macht (vgl. Endress 2002). Die aktuelle soziologische Vertrauensforschung ist maßgeblich beeinflusst von Luhmann. Er unternahm mit „Vertrauen – Ein Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität“ (1968) den Versuch, Vertrauen ausgehend von seiner sozialen Funktion theoretisch zu erschließen. Aus der Arbeitssoziologie liegen nur wenige aktuelle empirische Arbeiten vor. Der Rolle und Bedeutung von Vertrauen in der Arbeitswelt wurde dabei erst explorativ in einigen speziellen Feldern nachgegangen. So wurden z.B. Vertrauensverhältnisse zu Vorgesetzten sowie die Rolle von Vertrauen in der unternehmensinternen Arbeitsorganisation oder zwischen Unternehmen untersucht (z.B. Graeff 1998; Heisig/Littek 1995; Bachmann 1997).

In der Psychologie und in der Politikwissenschaft gibt es eine etwas umfangreichere empirische Vertrauensforschung. In der Psychologie dominieren testorientierte Verfahren, Laborexperimente und quantitative Forschungen, die den Grad von Vertrauen unter Einsatz von Skalen ermitteln. In der Politikwissenschaft liegt eine Reihe von Studien vor über Fragen, inwieweit (politischen) Institutionen und Politikern Vertrauen entgegengebracht wird. Befolgt man die Gütekriterien der quantitativen Forschung (vgl. z. B. Diekmann 2006), dann gelangt man mittels dieser Studien zu Aussagen wie: Deutsche Staatsbürger vertrauen Gewerkschaften mehr als der Bundesregierung aber weniger als der Polizei (Schweer/Thies 2003, S. 49) oder den von einem führenden Marktforschungsinstitut vorgestellten Einsichten, dass im Jahr 2009 98% der Deutschen der Feuerwehr vertrauten und immerhin 89% der Berufsgruppe der Ärzte (vgl. Eisenblätter 2009). Im internationalen Vergleich kann ermittelt werden, dass im selben Jahr immerhin 38% der Schweden ihren Politikern vertrauten, was dem Spitzenplatz in Europa entspricht, aber nur 6% der Griechen, womit deren Politiker die ‚Vertrauensschlusslichter‘ Europas waren (vgl. ebd.). Eine tiefere Auseinandersetzung mit dem Thema Vertrauen findet sich in Untersuchungen dieser Art allerdings nicht. Dies liegt daran, dass auf eine theoretische Fundierung des empirischen Zugriffs auf Vertrauen weitgehend verzichtet wird. Vielmehr setzen politikwissenschaftliche und Markt- Forschungen an dem Alltagsverständnis von Vertrauen an. Es werden lediglich Einstellungen abgefragt, die aber keine Erkenntnisse über die (Vertrauens-)Handlungen von Personen erbringen, die u.E. für eine sozialwissenschaftliche Erforschung von Vertrauen essentiell sind. Zu sagen, man würde vertrauen, heißt noch nicht, dass man auch vertrauensbasiert handelt.

Bei der psychologischen Erforschung von Vertrauen besteht ein Problem darin, dass in vielen Fällen die gewählte Operationalisierung von Vertrauen nicht hinreichend begründet wird. Man untersucht also etwas, das man im Vorfeld als Vertrauen definiert hat. Ob diese Definitionen immer zutreffend sind, bleibt unklar. Vertrauen kann so zwar ‚gemessen‘ werden, ohne im Fragebogen auf ein alltagssprachliches Verständnis von Vertrauen abzustellen, jedoch werden auch hier Einstellungen abgefragt, die nicht mit Schilderungen aus den praktischen Vollzügen

der Individuen kontrastiert werden und die nicht an individuellen Erfahrungen orientiert sind.²

In jüngerer Zeit nehmen die Publikationen zu Vertrauen in konkreten Zusammenhängen zu. Das Vertrauen zu bzw. von Taxifahrern (vgl. Gambetta/Hamill 2005) oder etwa Lehrern (vgl. Fabel-Lamla 2008) wird thematisiert. Diesen Publikationen ist häufig gemein, dass sie die vielfältigen Definitionen von Vertrauen als Kernproblem der empirischen Forschung ausmachen. Die Autoren behelfen sich verschiedentlich mit abwägenden Synthesen der bisherigen Diskussionen, Aufzählungen möglicher Vertrauensbegriffe oder auch pragmatischen Operationalisierungen. So wird schließlich Vertrauen zur argumentativen Blackbox, zur nicht mehr diskutierten Residualkategorie.

Die hier erwähnten Studien sind Beispiele dafür, welchen vielfältigen Herausforderungen eine empirische Vertrauensforschung gegenübersteht. Neben Definitionsproblemen bleibt auch die Frage nach der Rolle und Funktion von Vertrauen in situativ gebundenen Handlungskontexten in diesen Untersuchungen unbeantwortet. Darüber hinaus scheint es uns auch wichtig zu sein, auf die Schilderungen der Einzelnen einzugehen, deren Handlungen und Einstellungen verstehend nachzuvollziehen und interpretativ zu deuten, um dem Vertrauen auf die Spur zu kommen.

3 Überlegungen zu einer theoretisch fundierten empirischen Vertrauensforschung

Der geschilderten Probleme der Erforschung von Vertrauen nimmt sich das Forschungsprojekt TRUST an, indem es Vertrauen in seinen konkreten Vollzügen, also nicht nur als Einstellung, analysiert. Theoretische Befunde bestimmen das Design der empirischen Untersuchung, und die aus der Empirie gewonnene Erfahrung führt zu einer stets mitlaufenden Neubewertung der theoretischen (Vor-) Annahmen, was wiederum korrigierende Effekte auf die weitere empirische Arbeit hat.

Angelehnt an Luhmann versteht das Projekt Vertrauen aus seiner sozialen Funktion heraus: Vertrauen wird in und durch (soziale) Praxis generiert. Dieser praxeologische Zugriff auf Vertrauen unterstreicht zum einen den eminent *sozialen* Kern des Vertrauensphänomens.³ Zum anderen liegt darin unseres Erachtens ein deutlicher Hinweis in Richtung empirischer Methodik: Der Funktion von Vertrauen in

2 Als Beispiel hierfür kann das Item „Viele bedeutende Sportwettkämpfe sind in der einen oder anderen Weise manipuliert“ (Petermann 1992, S. 24) stehen, dessen Einschätzung durch die Interviewten abgefragt wird. Hier wird Vertrauen als generalisierte Erwartung gefasst, jedoch „werden generalisierte Erwartungen nicht nur durch unmittelbare Erfahrungen gelernt, sondern auch durch Urteile, die andere Gruppen oder Personen äußern bzw. durch Bewertungen glaubwürdiger Massenmedien“ (ebd., S. 22).

3 Diese (gesellschaftstheoretische) Einsicht in den zutiefst sozialen Charakter von traditionell hauptsächlich unter ethisch-moralischen Hinsichtnahmen verhandelten Phänomenen begreift Luhmann mit einem gewissen Feingefühl als eine „Umrüstung moralischer in soziologische Begriffe“ (Luhmann 1989: V). Im weiteren Verlauf von Luhmanns Studie wird zudem sowohl die grundlegend interaktive Dimension von Vertrauen als auch auf eine prinzipielle Unverortbarkeit des Phänomens hingewiesen: „Vertrauen bildet sich in einem Interaktionsfeld, das sowohl durch psychische als auch durch soziale Systembildungen beeinflusst wird und keiner von ihnen exklusiv zugeordnet werden kann.“ (ebd. 4). Gemäß diesem Skeptizismus wäre freilich die Rede von einem genuin sozialen Kern des Vertrauens bereits eine unzulässige Vereinseitigung des Phänomens durch die Soziologie. Luhmanns Lösung bestand bekanntlich in der theoretischen Ausbuchstabierung funktionaler Systeme.

Form qualitativer Interviews und Feldbeobachtung dort nachzuspüren, wo Vertrauen seinen sozialen Entstehungsort hat. Damit vermeiden wir die unumgänglichen Verkürzungen und Verfälschungen, die mit jeder kontext- und situationsentthobenen Nominaldefinition von sozialen Phänomenen einhergehen. Anders gesagt: Nur als ein situativ gebundenes, kontextabhängiges und wesentlich praktisch-emergentes Phänomen erscheint uns das Vertrauen sowohl empirisch als auch theoretisch näher bestimmbar zu sein. Insofern ist das Projekt TRUST, um den Titel unseres Beitrags zu zitieren, „dem Vertrauen auf der Spur“.

An einem zentralen (methodischen) Punkt unterscheidet sich allerdings unser Vorhaben signifikant von Luhmanns früher Studie: Indem Luhmann das Vertrauensphänomen einer funktionalen Analyse und somit der systemtheoretischen Frage nach Komplexität und Komplexitätsreduktion vollständig unterwirft, bleiben gewisse Dimensionen des Vertrauensphänomens kategorisch unterbelichtet. Situativ gebundene Vertrauensverhältnisse verweisen immer auch auf Akteure, die Vertrauen oder Misstrauen schenken, neu verteilen, entziehen oder die eine Situation überhaupt erst als vertrauensvoll oder als durch Misstrauen gekennzeichnet erfahren bzw. bezeichnen. Demnach braucht es stets auch Akteure, die in die jeweilige Situationen eingebunden sind und die in Form von Handlungen und (verbalem wie nonverbalem) Verhalten wiederum auf diese Situation reagieren und diese damit (zum Teil entscheidend) verändern. Wir gehen davon aus, dass Vertrauen in Formen wechselseitiger Beeinflussung von Situationen und in diese Situationen involvierte Akteure zu suchen und zu finden ist. Mit anderen Worten: Vertrauen wird von uns vor allem als ein intersubjektives Phänomen verstanden. Vertrauensbeziehungen sind in diesem Sinne Sozialbeziehungen. Weder wird also dem Vertrauensphänomen gerecht, wer es durch Einstellungsfragen festzulegen versucht, noch wird seine Bedeutung mit dem Ausweis seiner die Komplexität der Welt reduzierenden psychosozialen Funktion hinreichend bestimmt. Unsere Auffassung geht daher in die Richtung, Vertrauen als ein „soziales Kapital“ (Neubauer 1997, S. 117), oder stärker, als eine „soziale Produktivkraft“, „als ein Medium, das Kooperation befördert“ (Heisig 1997, S. 127) zu verstehen.

Wir gehen nicht davon aus, dass mittels direkter empirischer Strategien Vertrauen und Vertrauensverhältnisse dingfest gemacht werden könnten. Die im Sozialen angesiedelte Medialität des Vertrauens, ihre präreflexiven und präkognitiven Qualitäten, verlangt für die sozialwissenschaftliche Analyse vielmehr Formen der indirekten Herangehensweise, die uns vor allem durch die methodischen Möglichkeiten des qualitativen Interviews zur Verfügung stehen.

Vertrauenssituationen entstehen immer dann, wenn „der andere Mensch (...) als alter ego ins Bewusstsein tritt, als Freiheit, die Dinge anders zu sehen und sich anders zu verhalten“ (Luhmann 1968, S. 19). Die irreduzible Freiheit des Anderen verweist auf ein Moment nicht unter Kontrolle zu bringender Unbestimmtheit, die sowohl Vertrauen als auch Misstrauen auf den Plan ruft. Daran anknüpfend gehen wir davon aus, dass auch und gerade in Arbeitsbeziehungen die Einsicht von Giddens (2006) ihr Recht behält, wonach „[u]nter Modernitätsbedingungen die Zukunft immer offen [ist], und zwar nicht nur im Hinblick auf die normale Zufälligkeit der Dinge, sondern im Hinblick auf die Reflexivität des Wissens“ (S. 107f.), die in jegliche soziale Praxis hineinspielen. Arbeitssoziologisch gewendet: Es gibt keine Kooperation, die sich nicht grundlegenden Unsicherheiten und Risiken ausgesetzt sieht. Sowohl die Kooperation auf den Ebenen von Strategie, Planung und Durchführung als auch die durch ihr Arbeitshandeln daran Beteiligten sind in die

Dynamik reflexiver Unbestimmtheit eingebunden. Die Reflexivität des Wissens bestimmt zumindest auf drei Ebenen das Kooperationsgeschehen: Es betrifft zum einen die offene, nicht vollständig kontrollier- und planbare Kooperation als Ganze. Eine Kooperation kann aus einer Vielzahl an unvorhersehbaren Gründen scheitern. Das Wissen um den prekären Status einer Kooperation bestimmt diese von den ersten Erwägungen an maßgeblich mit. Zweitens bewegt sich das gemeinsame Arbeitshandeln der Akteure in einem durch Offenheit und Risiko getragenen Feld. Das Arbeitshandeln kann nur dann gut gelingen, wenn die Beteiligten es verstehen, mit Unsicherheiten, Unabwägbarkeiten und Nichtwissen gut umzugehen. So kann beispielsweise Innovation nur da gelingen, wo es neben anderem zusätzlich die Bereitschaft gibt, sich auf eine gewisse Handlungsoffenheit einzulassen. Drittens wird auch der konkrete Produktentstehungsprozess von der Reflexivität des Wissens weitgehend bestimmt. Dessen Verlauf unterliegt maßgeblich den kontingent auftretenden Unbestimmtheitsmargen. Nicht nur unterscheidet sich das realisierte Produkt oft enorm von den ersten Plänen und Vorstellungen, die am Anfang einer Kooperation stehen, ebenso müssen auch auf Kontinuität ausgerichtete Strategien der Kooperationsführung stets in der Lage sein, auf Veränderungen angemessen reagieren zu können. Der unvermeidbare Umgang mit dem Unplanbaren wird zum zentralen Bestandteil jeglicher Planung.

Vor diesem Hintergrund geht es unserer empirischen Studie nicht zuletzt auch darum zu eruieren, ob und inwiefern Vertrauen in Arbeitsbeziehungen jene entlastende Wirkung entfaltet, die ihr von Luhmann bis Giddens so häufig nachgesagt wird.

Daraus ergeben sich konkrete Fragen für das TRUST-Projekt: In welchen Situationen einer Kooperation wird für wen welche Form von Vertrauen aus welchen Gründen wichtig? Welche Bedeutung haben Vertrauensverhältnisse nicht nur für die jeweilige Unternehmenskultur sondern vor allem auch für die unternehmensübergreifenden Kooperationen? Wie gehen Projektmitarbeiter im Unterschied zu Projektleitern mit Risiken, gefährvollen Situationen, arbeitsrelevanten Unklarheiten um? Mit welchen Vertrauensgesten oder alternativen Handlungsstrategien wird eine bestehende oder drohende Unsicherheit auf ein verträgliches Maß reduziert? Erscheinen die Kooperationspartner einander als vertrauenswürdig, weil sie eine gemeinsame Fachkultur und Fachsprache teilen? Welche Bedeutung kommt beim Aufbau von Vertrauen dem persönlichen Kennen(-lernen) zu und wie lässt sich dies im oder neben dem alltäglichen Arbeitshandeln gestalten? Wird der Vertrauensvorschuss auf die Kooperationsbereitschaft des anderen mit einer „tit-for-tat Strategie“ (vgl. Axelrod 1991) in kleinen „Häppchen“ serviert, deren Verlust nur wenig Schaden hinterlässt oder entzieht sich die Vertrauensgabe einer letzten Kontrolle durch den Vertrauenden? Wie viel Spielraum für Vertrauen bieten vertragliche Rahmenbedingungen, oder müsste nicht umgekehrt gefragt werden: Kann sich innerhalb von Kooperationen Vertrauen ohne eine angemessene vertragliche Absicherung überhaupt entwickeln? Welche Faktoren (Verlagerung von Arbeitsplätzen, ausbleibende Kommunikation etc.) führen zu Irritationen in Vertrauensverhältnissen, oder gar zum Vertrauensbruch?

Die Bedeutung von Vertrauen für Arbeitsprozesse insbesondere in Kooperationen wird sowohl in der Literatur (vgl. z. B. Böhle 2010; Müller-Jentsch 2003, S. 133; Rammert 2007, S. 197) als auch in der Praxis als äußerst relevant erachtet: Zusammenarbeit funktioniert da umfassend gut, wo Vertrauen vorhanden ist. Fehlendes Vertrauen lässt Kooperationen erlahmen oder verteuert sie durch um sich

greifende Kontrollmaßnahmen. Vorhandenes Vertrauen in einer Kooperation hat hingegen positive Auswirkungen auf das Arbeitsklima, vor allem im Hinblick auf die in Kooperationen anzutreffenden Anerkennungsstrukturen. Etablierte Vertrauensverhältnisse sorgen für eine Aufwertung der Unternehmenskultur, die von dem Bewusstsein getragen wird, dass die Beteiligten „gemeinsam an einem Strang ziehen“, und unterscheiden sich so von eher instrumentell strukturierten Arbeitsbeziehungen, die vor allem durch ein sehr eng ausgelegtes ökonomisches Kalkül geprägt werden (vgl. Boes/Kämpf 2008, S. 55).⁴ Weitere Chancen und Gewinne vertrauensbasierter Arbeitszusammenhänge zeigen sich darüber hinaus in dem Vermeiden von Überregulierungen und zusätzlicher Produktionskosten (vgl. z. B. Covey 2008).

Sowohl in der Forschung wie in der Praxis werden häufig hohe Erwartungen an die Rolle und Leistungsfähigkeit von Vertrauen in der Arbeitswelt gerichtet. Dabei geht es nicht nur um eine Modeerscheinung, sondern die zunehmend netzwerkförmige Organisation moderner Wertschöpfungsketten erzeugt eine Vielzahl von komplexen Beziehungen zwischen Unternehmen, die weit über bloße Konkurrenz hinausgehen und nicht ohne Vertrauen funktionieren können. Gerade Kooperationen in der Entwicklung stellen für alle Beteiligten ein Wagnis dar, das oft unvermeidbar ist und bei dem Verzögerungen oder Scheitern immense wirtschaftliche Schäden nach sich ziehen können. Die Stichworte für diese Mischformen zwischen Marktbeziehung und organisationaler Integration sind kooperativer Kapitalismus (vgl. z. B. Windolf/Beyer 1995) oder Coopetition (vgl. z. B. Jansen 2000). Um in solchen Kooperationen bestehen zu können, setzen die Unternehmen auf unterschiedliche Maßnahmen wie Verträge, festgeschriebene technische Anforderungen und genaue Definitionen von Aufgaben. Darüber hinaus jedoch gelingen Kooperationen, wenn Vertrauen in ihnen interaktiv hergestellt wird (vgl. Beckert 1997). Das Projekt TRUST analysiert daher, wie Vertrauen in der sozialen Praxis der kooperativen Arbeitswelt generiert und in welchen Kontexten es wichtig, förderungswert und beständig wird.

4 Der empirische Ansatz im Forschungsprojekt TRUST: Eine arbeitssoziologische Analyse der Rolle und Funktion von Vertrauen

Dem gewachsenen Interesse an Kooperationen oder projektförmigen Arbeiten zum Trotz gibt es bisher nur wenige Studien, die sich mit Kooperationsbeziehungen zwischen verschiedenen Unternehmen oder sogar Konkurrenten beschäftigen und dabei den Aspekt des Vertrauens in den Mittelpunkt der Untersuchung stellen (vgl. aber z. B. Wilhelm 2009). Auf Grund dieses spezialisierten Themenzuschnitts wurden für TRUST Unternehmen, die sich in Kooperationen mit Konkurrenten befinden, für die Teilnahme gewonnen; eine Stichprobe nach den Kriterien des ‚theoretical samplings‘ (vgl. z. B. Breuer 2009) konnte aus forschungspraktischen Gründen nicht generiert werden. Dennoch beleuchten die vielfältigen untersuchten

4 Boes/Kämpf (2008, S. 55f.) konnten zeigen, dass unternehmensübergreifende Krisensituationen, wie sie im Zuge von Globalisierung und New Economy auftreten, häufig zu einer Verschlechterung der Arbeitsbeziehungen, und somit zu einer Abkühlung der Vertrauensbeziehung im Arbeitshandeln führen. Ehemals als positiv und „warm“ erlebte Arbeitsverhältnisse erleiden eine zunehmende Instrumentalisierung und Erhaltung, was die Gefahr einer Entfremdung auch der Spitzenkräfte vom Management mit sich bringt und bis zum endgültigen Vertrauensbruch gehen kann.

Konstellationen einen breiten Ausschnitt interorganisationaler wie transnationaler Projekte.

Im Einzelnen besteht die Empirie des Forschungsprojekts TRUST aus zwei Fallstudien bei Unternehmenspartnern des Projekts und ergänzenden Fallbeispielen bei fünf sog. Valuepartnern. Die beiden Hauptuntersuchungen analysieren zum einen eine kundeninduzierte Entwicklungskooperation zweier Zulieferer trotz Konkurrenz in Bezug auf die zu entwickelnden Teilprodukte, zum anderen die transnationale Zusammenarbeit eines rumänischen und eines deutschen Entwicklungsstandortes eines Unternehmens. Die untersuchten Kooperationen der Valuepartner können thematisch in drei Cluster untergliedert werden. So beschäftigen wir uns mit Kooperationen trotz bestehender Konkurrenzverhältnisse, markt- bzw. unternehmensstrategieinduzierter Konkurrenz während bereits stattfindender Entwicklungskooperationen und mit dem Zusammenschluss der Entwicklung mehrerer konkurrierender Unternehmen an einem gemeinsamen Entwicklungsstandort.

Wir versuchen, der Bedeutung von Vertrauen in drei Schritten auf die Spur zu kommen, die im Folgenden skizziert werden. Zunächst verdient jedoch der Umstand Erwähnung, dass das nun zu erläuternde Forschungsprogramm eher als unsere Idealversion angesehen werden muss, der forschungspraktisch Restriktionen des Feldes entgegenstehen. So wird beispielsweise gerade der Methode der Beobachtung (vgl. z. B. Hirschauer 2001) von Seiten der Unternehmen häufig mit Skepsis begegnet. Entgegen vorhergehender Überlegungen nehmen trotz der Kombination verschiedener Methoden leitfadenzentrierte Interviews (vgl. Kleemann et al. 2009, S. 208ff.) daher eine Zentralstellung ein.

In einem ersten Schritt gilt es, eine möglichst detaillierte wie umfassende Analyse des jeweiligen Falles vorzunehmen. Dies geschieht mittels dreier Methoden. Zum einen werden die subjektiven Kooperationsgeschichten der Interviewpartner mittels leitfadenzentrierter Interviews mit einer Dauer von jeweils circa neunzig Minuten erhoben. Subjektives Arbeitshandeln in den einzelnen Phasen der Kooperation mitsamt der zugehörigen Arbeitsmittel und Arbeitsgegenstände, als relevant erlebte Kommunikationsstrukturen sowie das Management des jeweiligen Projekts und dessen hierarchische Einbettung sind von Interesse. Die Population der Interviewpartner soll sich dabei aus allen hierarchischen wie fachlichen Ebenen des Projektes aller beteiligten Unternehmen zusammensetzen. Des Weiteren wird der alltägliche Ablauf der Zusammenarbeit und der damit verbundenen Interaktionen durch Beobachtungen von Kooperationssituationen wie Meetings erfasst. Schließlich werden kooperationsrelevante Dokumente analysiert. Dazu zählen offizielle Dokumente wie Datenschutzvereinbarungen und (andere) juristische Regularien und inoffizielle wie Verhaltensvorgaben, Kooperationsleitfäden, kooperations- und unternehmensethische Verlautbarungen. So wird in einem ersten Schritt versucht, die Kooperation von Seiten des subjektiven Handelns und Erlebens der Arbeitenden, dem Vollzug alltäglicher Zusammenarbeit und den dokumentierten Vorgaben aus zu rekonstruieren und verstehend nachzuvollziehen.

Ziel des zweiten Schritts ist eine Fokussierung auf Situationen zwischen Wissen und Nichtwissen, in denen Vertrauen mutmaßlich eine herausragende Rolle spielt, mittels dreier Methoden. So werden in den skizzierten leitfadenzentrierten Einzelinterviews Situationen des Unplanbaren und der Unsicherheit herausgearbeitet. Relevant sind das Erleben solcher Situationen durch die Interviewpartner und deren Praktiken, diese zu bewältigen. Ebenfalls werden hier

subjektiv wahrgenommene Risiken und Gefährdungslagen des Kooperationsprojekts sowie der Umgang mit diesen thematisiert. Da gerade die Bewältigungsstrategien häufig nur intersubjektiv erfolgversprechend sind, führen wir ergänzend Gruppendiskussionen (vgl. Lamnek 2005) mit der sozialen Gruppe der Kooperationsbeteiligten zu den neuralgischen Phasen des Projekts durch. Zu berücksichtigen ist, dass vertrauensbasiertes Arbeitshandeln nur eine mögliche Strategie, ein potentieller Handlungsmodus zur Bewältigung der risikobehafteten Offenheit von Kooperationen ist. Stattdessen oder nebenher können stets neue vertragliche Regelungen expliziert, formelle oder informelle Absprachen getroffen oder Kontrollmechanismen aufgebaut werden. Im täglichen Arbeitshandeln der Projektbeteiligten wären schleppender Austausch bis hin zu Informationszurückhaltungen und Verweigerungen der Kooperation denkbar. Dritte Herangehensweise sind Experteninterviews mit Juristen und Fachleuten für Wissensschutz, in denen die Möglichkeiten wie Grenzen eindeutiger Planung und Regulierung aufgespürt werden. So kann gezeigt werden, dass beispielsweise Haftungsfragen nicht im Voraus für alle auftretenden Eventualitäten geklärt werden können und dass eine absolute Sicherheit sensibler kooperationsrelevanter Daten seriös nicht gewährleistet werden kann. Vertrauen scheint hier oftmals unerlässlich. Das zentrale Erkenntnisinteresse des zweiten Schritts besteht darin zu klären, mit welchen subjektiven Strategien der Herausforderung begegnet wird, in zum Teil unwägbareren Situationen unter Zeit- und Handlungsdruck Vertrauen aufzubauen und zu erhalten.

In einem dritten Schritt werden die ausgewerteten Interviews, Beobachtungsprotokolle und Dokumente gespiegelt. Im Falle der Interviews bedeutet dies zum einen, dass unternehmensintern die Aussagen der Interviewpartner aller beteiligten fachlichen wie hierarchischen Ebenen miteinander verglichen werden, um bereichsspezifische Unterschiede im Erleben und Arbeiten aufzuspüren. So kann beispielsweise das Management restriktiven Ansichten und Vorgaben zum Datenschutz anhängen, die dann jedoch im täglichen Arbeitshandeln der Entwickler unterlaufen werden. Zum zweiten sind kooperationsintern (bzw. unternehmensextern) die Aussagen der Interviewten der beteiligten Kooperationspartner miteinander zu vergleichen, inwieweit die Einschätzungen sich unternehmensübergreifend decken oder voneinander abweichen. Dies ist auch das Ziel der Vergleiche der offiziellen wie inoffiziellen Dokumente untereinander sowie mit den Aussagen der Interviewpartner über das tatsächliche alltägliche Arbeitshandeln in der Entwicklungskooperation und dessen Wahrnehmung. Ziel dieses Schritts ist es, die ‚unterschiedlichen Realitäten‘ der jeweiligen Ebenen in Bezug auf Wahrnehmung und Dokumentation des Arbeitshandelns im Kooperationsprojekt unter besonderer Berücksichtigung der jeweiligen Bedeutung von Vertrauen aufzuspüren.

Auch die vorläufigen Ergebnisse der Fallstudie/des Fallbeispiels selbst werden gespiegelt: Sie werden den Interviewpartnern der teilnehmenden Unternehmen im Rahmen von Workshops vorgestellt. Diese erhalten so die Gelegenheit, zur Perspektive der Forscher Stellung zu nehmen. Chancen und Risiken von Vertrauen in unternehmensübergreifenden Kooperationen sollen hier für die betriebliche Praxis soziologisch fundiert aufbereitet werden. Zugleich dient dieser Schritt der Kontrolle der Auswertung aus einer arbeitssoziologischen Perspektive. Dieses Vorgehen ist somit zugleich Teil der Umsetzung der Ergebnisse und selbst relevanter Bestandteil der Empirie.

Ergänzend zum Unterfangen, dem Vertrauen auf die Spur zu kommen, es also indirekt über Situationen und Kontexte zu erschließen, fragen wir in den leitfadenzentrierten Interviews auch direkt nach der Rolle von Vertrauen. Im Gegensatz zu politikwissenschaftlichen Untersuchungen (s.o.) beziehen wir uns dabei jedoch nicht auf ein stillschweigend vorausgesetztes Alltagsverständnis von Vertrauen, sondern bitten unsere Interviewpartner um die Explikation ihres Verständnisses von Vertrauen. Wir fragen sie nach Möglichkeiten und Grenzen der Genese und der Gewähr von Vertrauen im alltäglichen Arbeitshandeln, das durch die Bedingungen einer unternehmens- wie standortübergreifenden Kooperation bei bestehender Konkurrenz erschwert wird.

5 Resümee

Zusammenfassend stellen wir fest, dass die methodologischen und methodischen Herausforderungen der Erforschung des Phänomens „Vertrauen“ zahlreich sind: Weder empfiehlt es sich, Vertrauen allein aus der Perspektive eines unreflektiert bleibenden Alltagsverständnisses heraus zu thematisieren (Problem der Beliebigkeit), noch sollte die empirische Vertrauensforschung ihren Ausgang an einer zu engen Nominaldefinition des Phänomens nehmen (Problem der unzulässigen Vereinseitigung). Ebenso werden mit einer direkten Adressierung des Vertrauenthemas in Interviews oder Umfragen lediglich Einstellungsaspekte der Befragten ermittelt. Gerade beim Thema Vertrauen kann das aber auch heißen, dass die Antworten ungewollt eher auf einer normativen Ebene liegen, als dass sie als Darstellung des Status quo zu verstehen sind; auf diesem Wege würde also eher ermittelt, welche Rolle Vertrauen im Arbeitshandeln spielen *sollte* anstatt welche Rolle Vertrauen hier wirklich spielt. Auch kann durch die direkte Adressierung der eminent praktische Sinn von Vertrauen nur indirekt, nämlich über den Modus der Versprachlichung, ermittelt werden. Gleichwohl kann die empirische Forschung auf diesen Aspekt der von den Befragten zu leistenden Reflexionen und Versprachlichungen nicht verzichten: Das Gelingen von Vertrauen in der Praxis bleibt verwiesen auf die Urteilskraft der Akteure, die sich in Vertrauensbeziehungen befinden. Dem zumeist latenten vorsprachlichen und vorreflexiven Charakter, den Vertrauen in zwischenmenschlichen Beziehungen im alltäglichen (Arbeits-)Handeln einnimmt, korrespondieren Erwägungen und Einsichten der Akteure, die sich u.a. als Urteile über die Vertrauenswürdigkeit des anderen äußern. Insofern ergeht an die empirische Forschung die Forderung, den vorsprachlichen wie auch den reflexiven Aspekten von Vertrauen gerecht zu werden.

Empirische arbeitssoziologische Forschungen liegen nur begrenzt vor. Um den Herausforderungen des Themas und den Schwierigkeiten bisheriger Forschungen zu begegnen, wird zur Erforschung von unternehmensübergreifenden Kooperationen ein mehrgliedriger Ansatz gewählt, der sich durch Folgendes charakterisiert:

Erstens sucht das Projekt TRUST zunächst jene Orte zu bestimmen, wo Vertrauen im Interaktionsfeld von Akteuren, Unternehmen und Projekten für das Arbeitshandeln der einzelnen relevant wird. Hier lassen wir uns von der Einsicht leiten, dass Vertrauen in sozialer Praxis entsteht und gepflegt wird. Wir wollen wissen, welche Arbeitspraktiken als fördernd und welche als hemmend bei Aufbau und Bewährung von Vertrauensverhältnissen in der Arbeitswelt betrachtet werden können.

Vertrauen in einer Kooperation zu analysieren bedeutet zweitens auch, an Situationen anzusetzen, in denen Personen mit kontingenten und mit Risiken

behafteten Situationen umzugehen haben. Zur näheren Verortung von Vertrauen im Kooperationshandeln setzen wir Vertrauen stets mit (funktionalen) Äquivalenten wie Misstrauen und Kontrolle, Regulierungen und Verträgen in Bezug. Damit erreichen wir zweierlei: Zum einen wird der spezifische Entstehungsrahmen für Vertrauen in Kooperationen bestimmbar, zum anderen kann sichtbar gemacht werden, wie Vertrauen mit anderen Formen der Risikovermeidung, Komplexitätsreduktion und Kontingenzminderung verwoben ist. Hier lassen wir uns von der Vermutung leiten, dass wir es eher mit Wechselwirkungen als mit Ausgrenzungen zu tun haben: Verträge entheben nicht von der Notwendigkeit, zu vertrauen. Vielmehr kann sich erst auf Grundlage eines klaren, vertraglich festgelegten Rahmens Vertrauen innerhalb einer Kooperation entwickeln.

Zur Abbildung der mehrfachen Verflechtung von Organisations-, Hierarchie- sowie Sach- und Themenebenen in unternehmensübergreifenden Kooperationen werden unsererseits in einem dritten Schritt die unterschiedlichen Interview- und Dokumentanalysen aufeinander bezogen. Entgegen der Annahme, eine Kooperation erzeuge lediglich eine einzige ‚Realität‘, gehen wir von einem unterschiedlichen Erleben und Arbeiten der Akteure aus. Die empirische Analyse von Vertrauen kann hierbei nur gewinnen, wenn sie sich der zu erwartenden Heterogenität der Perspektiven öffnet.

Im Zentrum der qualitativen Studie stehen Intensivfallstudien, die sich sowohl durch die Anzahl der durchgeführten Interviews als auch bei der Dokumentanalyse signifikant von weiteren Fallbeispielen unterscheiden. Im Verlauf der Untersuchung werden die Zwischenergebnisse in Form von Präsentationen und Diskussionen an die einzelnen Unternehmen und Interviewten zurückgespiegelt. Das ermöglicht zum einen den beteiligten Unternehmen, Stellung zu den bisherigen Ergebnissen zu beziehen; zum anderen dient es uns zur fachlichen Kontrolle der bisher geleisteten Arbeit.

Daraus resultiert für uns in methodischer Hinsicht ein enges Wechselspiel von Theorie und Empirie, das sich laufend der Angemessenheit der eigenen Mittel versichert. Ein solches Vorgehen dürfte (nicht nur) in der Erforschung von Vertrauen Erfolg versprechend sein.

Literatur

- Axelrod, R. 1991: Die Evolution der Kooperation. München, Oldenbourg
- Bachmann, R. 1997: Kooperation und Vertrauen in zwischenbetrieblichen Beziehungen. In: Hradil, S. (Hg.): Differenz und Integration. Die Zukunft moderner Gesellschaften. Frankfurt am Main, New York, S. 255-270
- Beckert, J. 1997: Vertrauen und die performative Konstruktion von Märkten. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 49/4, S. 629-649
- Boes, A./Kämpf, T. 2008: Hochqualifizierte in einer globalisierten Arbeitswelt. Arbeits- und Industriesoziologische Studien Jg. 1/2, 44-67, Internet: http://www.ais-studien.de/uploads/tx_nfxetarbsoznetzeitung/Gesamt.pdf [zuletzt aufgesucht am 06.07.2010]
- Böhle, F. 2010: Leadership and Self-organization – Experience-based Trust instead of Formalization and Objectification. In: Schloemer, S./Tomaschek, N. (Eds.): Leading in Complexity. New Ways of Management. Heidelberg, S. 57-62
- Breuer, F. 2009: Reflexive Grounded Theory: Eine Einführung für die Forschungspraxis. Wiesbaden
- Covey, S. M. R. 2008: The speed of trust. New York

- Diekmann, A. 2006: Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Reinbek.
- Eisenblätter, M. 2009: GFK Vertrauensindex 2009. Internet: http://www.gfk.com/imperia/md/content/presse/pm_trust_index_june_2009_dfin.pdf [zuletzt aufgesucht am 17.05.2010]
- Endress, M. 2002: Vertrauen. Bielefeld
- Fabel-Lamla, M. 2008: Vertrauen in interprofessionellen Kontexten. Internet: http://www.bildungsvertrauen.de/material/dgfe_08_fabel-lamla.pdf [zuletzt aufgesucht am 17.05.2010]
- Funder, M. 1999: Vertrauen. Die Wiederentdeckung eines soziologischen Begriffs. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie 24, S. 76-97
- Gambetta, D./Hamill, H. 2005: Streetwise. New York
- Giddens, Anthony (2006): Konsequenzen der Moderne. Frankfurt am Main.
- Graeff, P. 1998: Vertrauen zum Vorgesetzten und zum Unternehmen. Berlin.
- Hartmann, M./Offe, K. (Hg.) 2001: Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts. Frankfurt am Main
- Heisig, U. 1997: Vertrauensbeziehungen in der Arbeitsorganisation: In: Schweer, M. (Hrsg.): Interpersonales Vertrauen. Theorien und empirische Befunde. Opladen, S. 121-153
- Heisig, U./Littek, W. 1995: Wandel von Vertrauen im Arbeitsprozeß. In: Soziale Welt 46, S. 282-304
- Hirschauer, S. 2000: Ethnographisches Schreiben und die Schweigsamkeit des Sozialen. Zu einer Methodologie der Beschreibung. In: Zeitschrift für Soziologie 30, S. 429-451
- Jansen, S. A. (Hg.) 2000: Konkurrenz und Kooperation : interdisziplinäre Zugänge zur Theorie der Coopetition. Marburg
- Kleemann, F./Krähnke, U./Mathuschek, I. 2009: Interpretative Sozialforschung. Eine praxisorientierte Einführung. Wiesbaden
- Kratzer, N./Sauer, D. 2003: Entgrenzung von Arbeit – Konzept, Thesen, Befunde. In: Gottschall, K./Voß, G. (Hg.): Entgrenzung von Arbeit und Leben – Zum Wandel der Beziehungen von Erwerbstätigkeit und Privatsphäre im Alltag. München, Mering, S. 87-123
- Lamnek, S. 2005: Gruppendiskussion. Theorie und Praxis. Stuttgart
- Luhmann, N. 1968: Vertrauen. Stuttgart
- Neubauer, W. 1997: Interpersonales Vertrauen als Management-Aufgabe in Organisationen. In: Schweer, M. (Hg.) 1997: Interpersonales Vertrauen. Theorien und empirische Befunde, S. 105-120
- Müller-Jentsch, W. 2003: Organisationssoziologie. Eine Einführung. Frankfurt am Main
- Petermann, F. 1992: Psychologie des Vertrauens. München
- Rammert, W. 2007: Technik – Handeln – Wissen: Zu einer pragmatischen Technik- und Sozialtheorie. Wiesbaden
- Schreyögg, G./Sydow, J. (Hg.) 2007: Kooperation und Konkurrenz. Wiesbaden.
- Schweer, M. (Hg) 1997: Interpersonales Vertrauen. Theorien und empirische Befunde. Opladen
- Schweer M./Thies, B. 2003: Vertrauen als Organisationsprinzip, Perspektiven für komplexe soziale Systeme. Bern

- Wilhelm, M. 2009: Kooperation und Wettbewerb in Automobilzuliefernetzwerken. Erkenntnisse zum Management eines Spannungsverhältnisses aus Deutschland und Japan. Marburg
- Windolf, P./Beyer, J. 1995: Kooperativer Kapitalismus. Unternehmensverflechtungen im internationalen Vergleich. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 47, S. 1-36



AIS-Studien

Das Online-Journal der Sektion Arbeits- und Industriesoziologie
in der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS).

www.arbsoz.de/ais-studien