
Entscheidungs- und Organisationstheorie

Herausgegeben von
E. Kahle, Lüneburg, Deutschland

Die Schriftenreihe soll Forschungsergebnisse aus den Bereichen Entscheidungstheorie und Organisationstheorie einschließlich der damit verbundenen Problemfelder Kommunikation, Wahrnehmung, Unternehmenskultur, Unternehmensethik und Unternehmensstrategie vorstellen und – über Einzeldarstellungen hinaus – den Gesamtzusammenhang der Probleme und Lösungsansätze vermitteln. Der ausdrückliche Theoriebezug schließt dabei eine konkrete Praxisorientierung im Einzelnen mit ein.

Herausgegeben von

Prof. Dr. Egbert Kahle

Leuphana Universität Lüneburg,

Deutschland

Beatrice K. Bruckner

Organisationales Vertrauen initiieren

Determinanten des intra-
organisationalen Vertrauens von
Beschäftigten in Großunternehmen

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Egbert Kahle

 Springer Gabler

Beatrice K. Bruckner
Leuphana Universität Lüneburg,
Deutschland

Dissertation Leuphana Universität Lüneburg, 2015

Entscheidungs- und Organisationstheorie

ISBN 978-3-658-13491-4

ISBN 978-3-658-13492-1 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-658-13492-1

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

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2016

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, 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.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Geleitwort

Die Arbeit von Frau Bruckner beschäftigt sich mit einem aktuellen, theoretisch wie praktisch relevanten Thema, das sich in eine Reihe von Forschungsarbeiten an dieser Fakultät zum Thema des Vertrauens in und von Unternehmen einfügt. Die Frage danach, welche Determinanten Intraorganisationales Vertrauen beeinflussen und wie es im Zeitablauf wirksam wird, ist bisher nur konzeptionell und teilweise aufgegriffen worden, so dass hier eine Forschungslücke empirisch geschlossen oder zumindest verkleinert wird.

Auf einer umfangreichen Literaturgrundlage werden die Forschungsfragen abgeleitet, in den betriebswirtschaftlichen Zusammenhang gestellt und die Vorgehensweise methodisch gut begründet. Hier ist vor allem auf das von der Verfasserin entwickelte Modell der Vertrauenskurve hinzuweisen, das sich auf „Critical Incidents“ stützt. In der Erhebung wird festgestellt, dass die generelle Vertrauensdisposition auf den organisationalen Kontext übertragen wird; diese verbreitete Annahme wird hier bestätigt. Bei den Determinanten stellt sich heraus, dass die bisher in der Literatur diskutierten Determinanten nicht ausreichen, sondern dass weitere hinzutreten und deren Bedeutung eine klare Rangordnung hat. Damit wird die Theorie Intraorganisationales Vertrauens einen Schritt weiter gebracht. Als weiterer wichtiger Befund wird festgestellt, dass die Vertrauensentwicklung im Zeitablauf mindestens drei unterschiedliche typische Verläufe aufweist (von hoch nach niedrig, von niedrig nach hoch und von hoch über ein Tal zu hoch). Der Befund, dass viele Probanden mit einem hohen Vertrauen beginnen, zeigt auf, dass die vielfach geäußerte Auffassung, Vertrauensbeziehungen begännen bei Null sich so nicht halten lässt.

In der anschließenden Diskussion der Befunde wird noch einmal verdeutlicht, dass die Elemente der Unternehmenskultur – gelebte Werte – ein wesentliches Element der Vertrauensentstehung darstellen. Außerdem wird sichtbar gemacht, dass die Vorbereitungs- und Eintrittsphase wesentliche Einflüsse auf das Vertrauen hat; d.h. eine gute Vorbereitung und eine „Willkommenskultur“ verbessern deutlich das Vertrauen der neuen Mitarbeiter. Dazu gehören sowohl personale als auch strukturelle Elemente, d.h. sowohl das Verhalten von Kollegen und Führungskräften als auch organisatorische Rahmenbedingungen oder auch Defizite.

Ich wünsche dieser wohlfundierten Arbeit die verdiente positive Aufnahme in Theorie und Praxis.

Professor Dr. Egbert Kahle
Leuphana Universität Lüneburg

Danksagung

Nach intensiver Arbeit schaue ich dankbar auf verschiedene Personen, die mich begleitet und zum Gelingen meiner Dissertation beigetragen haben.

Zu besonderem Dank bin ich meinem Doktorvater Prof. Dr. Egbert Kahle verpflichtet, der maßgeblich zur Konzeption des Themas beigetragen hat und mir trotz räumlicher Distanz stets für einen konstruktiven Austausch zur Seite stand.

Prof. Dr. Peter Schrott möchte ich herzlich für die Übernahme der Zweitbetreuung danken. Seine fachliche Expertise und die Möglichkeit zu spontanem, offenem Gespräch haben meine Arbeit bereichert.

Weiterhin bedanke ich mich herzlich bei Franziska Drescher, für ihre methodische Unterstützung, die vielen anregenden Diskussionen, ihre hilfreiche Kritik und aufheiternden Worte – wie schön, dass sie mir in der Zeit meiner Dissertation zur Freundin wurde.

Mein weiterer Dank gebührt den Professoren und Mitarbeitern der Hochschule Heilbronn, für ihre aktive Begleitung und Unterstützung; ganz besonders danke ich Jennifer Arm für ihre großartige Hilfe. Danken möchte ich auch all meinen Interviewpartnern, für die Teilhabe an ihren Erfahrungen zum Organisationalen Vertrauen.

Für die sorgfältige Endkorrektur möchte ich mich herzlich bei Christa Oberth bedanken.

Abschließend bedanke ich mich von Herzen bei meiner Familie, ohne die dieses Projekt nicht möglich gewesen wäre. Danke, für eure Liebe und eure unabdingbare Unterstützung. Es ist mir eine große Freude, euch diese Arbeit zu widmen.

„There is one thing that is common to every individual, relationship, team, family, organization, nation, economy, and civilization throughout the world – one thing which, if removed, will destroy the most powerful governments, the most successful business, the most thriving economy, the most influential leadership, the greatest friendship, the strongest character, the deepest love. On the other hand, if developed and leveraged that one thing has the potential to create unparalleled success and prosperity in every dimension of life. Yet, it is the least understood, most neglected, and most underestimated possibility of our time.

That one thing is trust.”

(Covey & Merrill, 2006, S. 1)

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XIX

1. Einleitung und Zielsetzung.....	1
1.1 Einführung in die Thematik	1
1.2 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit.....	2
2. Eine Einführung in die Vertrauens Theorie.....	5
2.1 Der Begriff „Vertrauen“ – Alltagssprachliche Bedeutung und wissenschaftliche Definitionen	5
2.2 Eigenschaften und Funktionen einer Situation des Vertrauens	7
2.3 Einflussgrößen im Vertrauenskontext: Vertrauensgeber, Vertrauensnehmer und Vertrauenssituation	11
2.4 Zentrale Modelle und Konzeptualisierungen von Vertrauen	14
2.4.1 Frühe psychologische Forschungsansätze – Vertrauen als personale oder situative Variable	15
2.4.2 Zeitgenössische integrative und differentielle Forschungsansätze	17
2.5 Ab- und angrenzende Konzepte zum Konstrukt Vertrauen	18
2.6 Die Dynamik von Vertrauen im Zeitverlauf	21
2.7 Die Unterscheidung von personalem und Systemvertrauen	25
3. Intraorganisationale Vertrauenswürdigkeit.....	27
3.1 Organisationen im Wandel – Zur Relevanz von Vertrauen in Unternehmen	27
3.2 Intraorganisationales Vertrauen – eine Einordnung.....	30
3.3 Mitarbeitereinschätzung der Vertrauenswürdigkeit von Unternehmen	34
3.3.1 Intraorganisationale Vertrauenswürdigkeit.....	34
3.3.2 Intraorganisationale Einflussfaktoren der Einschätzung von Vertrauenswürdigkeit einer Unternehmung	35

3.3.2.1	Unternehmensleitung und Führungsstil	36
3.3.2.2	Unternehmenskultur und Arbeitsklima	38
3.3.2.3	Strategie und Ziele	39
3.3.2.4	Unternehmensstrukturen, Leitlinien und Prozesse.....	39
3.3.2.5	Ruf, Reputation und Image	40
3.3.2.6	Externe Einflüsse auf die Unternehmensführung	41
4.	Fazit zum Stand der Forschung, Zielsetzung und Fragestellungen	43
5.	Methodik der empirischen Forschung - eine Mixed Methods-Studie	47
5.1.	Mixed Methods-Untersuchungsdesign	47
5.2	Erhebungsinstrumente.....	51
5.2.1	Qualitative Hauptstudie.....	52
5.2.2	Ergänzende quantitative Studie.....	61
5.3	Stichprobe	62
5.4	Datenerhebung	66
5.5	Datenauswertung und Güte des methodischen Vorgehens	67
6.	Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit in der frühen Beschäftigtenphase – Ergebnisse der Untersuchung	75
6.1	Ergebnisse zum Alltagsverständnis von Vertrauen	75
6.2	Ergebnisse zur Fragestellung 1: Übertragung der generellen Vertrauensdisposition auf den organisationalen Kontext	79
6.3	Ergebnisse der Fragestellungen 2A und 2B: Fördernde und hemmende Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit in der frühen Beschäftigtenphase unter besonderer Berücksichtigung deren jeweiliger Bedeutung	81
6.3.1	Alltagsverständnis zum Organisationalen Vertrauen.....	81
6.3.2	Übertragung der literaturgestützten Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit auf die frühe Beschäftigtenphase	87
6.3.2.1	Bedeutung der Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit in der frühen Beschäftigtenphase	88

6.3.2.2	Mitarbeitererwartungen und Erkenntnisse zu ‚Unternehmenskultur und Arbeitsklima‘	89
6.3.2.3	Mitarbeitererwartungen und Erkenntnisse zu ‚Unternehmensleitung und Führungsstil‘	95
6.3.2.4	Mitarbeitererwartungen und Erkenntnisse zu ‚Ruf, Reputation & Image‘	101
6.3.2.5	Mitarbeitererwartungen und Erkenntnisse zu ‚Unternehmensstrategie und Ziele‘	106
6.3.2.6	Mitarbeitererwartungen und Erkenntnisse zu ‚Unternehmensstrukturen, Leitlinien und Prozesse‘	110
6.3.3	Dynamische Entwicklung des Intraorganisationalen Vertrauens in der frühen Beschäftigtenphase – Ergebnisse der Vertrauenskurven	115
6.4	Zusammenführung der Ergebnisse.....	144
7.	Diskussion	155
7.1	Bestätigung, Ergänzung und Differenzierung der vorhandenen Literatur zum Forschungsgegenstand „Intraorganisationales Vertrauen“	155
7.2	Limitation der Studie und Forschungsempfehlung	159
7.3	Schlussfolgerungen für die aktive Vertrauensbildung durch Unternehmen in der frühen Beschäftigtenphase	162
8.	Schlussbetrachtung	175
	Quellenverzeichnis	179
	Anhang	201

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Parameter des Vertrauens	11
Abbildung 2:	Gegenseitiges Vertrauen – Vertrauenssubjekt und Vertrauensobjekt.....	13
Abbildung 3:	Prozessmodell der Vertrauenshandlung.....	14
Abbildung 4:	Stufenmodell zeitlicher Vertrauensentwicklung nach Lewicki & Bunker (1996).....	22
Abbildung 5:	Organisationales Vertrauen – thematischer Fokus der Studie	31
Abbildung 6:	Modell der Vertrauenshandlung in Organisationen.....	33
Abbildung 7:	Komponenten der Einschätzung Organisationaler Vertrauenswürdigkeit nach Gillespie & Dietz (2009).....	36
Abbildung 8:	Konzeption der Mixed Methods-Studie.....	52
Abbildung 9:	Card Sort-Methode zur Priorisierung der Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit	58
Abbildung 10:	Methode „Vertrauenskurve“	60
Abbildung 11:	Ablaufschema der inhaltlich strukturierenden, qualitativen Inhaltsanalyse.....	69
Abbildung 12:	Determinanten der Intraorganisationalen Vertrauenswürdigkeit in der frühen Beschäftigtenphase – Kategorienbildung zum Modell von Gillespie & Dietz (2009).....	114
Abbildung 13:	Vertrauenskurve – Musterverlauf A „gering → hoch“.....	115
Abbildung 14:	Vertrauenskurve – Musterverlauf B „hoch → gering“.....	116
Abbildung 15:	Vertrauenskurve – Musterverlauf C „hoch → hoch“.....	117
Abbildung 16:	Vertrauenskurve – Beispielverlauf einer mangelhaften Einarbeitungs- und Integrationsphase.....	124
Abbildung 17:	Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit – Zusammenführung der Erkenntnisse der drei methodischen Ansätze.....	145
Abbildung 18:	Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit – Modellbildung aus den Erkenntnissen dieser Studie	149

Abbildung 19:	Determinanten der aktiven Vertrauensbildung durch Unternehmen in der frühen Beschäftigtenphase	163
Abbildung 20:	Kategorisierung von Arbeitbereigenschaften nach Nelson (1970) und Darby & Karni (1973).....	164
Abbildung 21:	Vertrauensfördernde Maßnahmen im Onboarding-Prozess.....	170
Abbildung 22:	Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit – Modellbildung aus den Erkenntnissen dieser Studie	177

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Ausprägungen Studiendesign der vier Dimensionen nach Creswell et al. (2003).....	50
Tabelle 2:	Inhalte des Interviewleitfadens (qualitativ).....	55
Tabelle 3:	Inhalte des Onlinefragebogens (quantitativ).....	62
Tabelle 4:	Soziodemographische Beschreibung der Stichprobe.....	65
Tabelle 5:	Beispieldarstellung der Aufbereitung qualitativer Ergebnisse (Alltagsverständnis des Konstrukts „Intraorganisationales Vertrauen“).....	71
Tabelle 6:	Gütestandards quantitativ-standardisierter und qualitativer Forschung.....	72
Tabelle 7:	Alltagsverständnis des Konstrukts „Vertrauen“.....	77
Tabelle 8:	Gegenüberstellung der Itembatterien „generelle und berufliche Vertrauensdisposition“.....	80
Tabelle 9:	Generelle und berufliche Vertrauensdisposition.....	80
Tabelle 10:	Alltagsverständnis des Konstrukts „Intraorganisationales Vertrauen“.....	84
Tabelle 11:	Rangfolge der Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit.....	88
Tabelle 12:	Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit – Streuung der Items.....	89
Tabelle 13:	Unternehmenskultur und Arbeitsklima – Streuung der Items.....	90
Tabelle 14:	Vertrauenswürdiges Unternehmen aus Mitarbeitersicht – Erwartungen und Erkenntnisse zu „Unternehmenskultur und Arbeitsklima“.....	91
Tabelle 15:	Unternehmensleitung und Führungsstil – Streuung der Items.....	95

Tabelle 16:	Vertrauenswürdigen Unternehmen aus Mitarbeitersicht – Erwartungen und Erkenntnisse zu „Unternehmensleitung und Führungsstil“.....	97
Tabelle 17:	Ruf, Reputation und Image – Streuung der Items.....	101
Tabelle 18:	Vertrauenswürdigen Unternehmen aus Mitarbeitersicht – Erwartungen und Erkenntnisse zu „Ruf, Reputation und Image“.....	103
Tabelle 19:	Unternehmensstrategie und Ziele – Streuung der Items	106
Tabelle 20:	Vertrauenswürdigen Unternehmen aus Mitarbeitersicht – Erwartungen und Erkenntnisse zu „Unternehmensstrategie und Ziele“.....	108
Tabelle 21:	Unternehmensstrukturen, Leitlinien und Prozesse – Streuung der Items	110
Tabelle 22:	Vertrauenswürdigen Unternehmen aus Mitarbeitersicht – Erwartungen und Erkenntnisse zu „Unternehmensstrukturen, Leitlinien und Prozesse“	111
Tabelle 23:	Vertrauenkurven im Zeitverlauf.....	118
Tabelle 24:	„Hemmer“ des Organisationalen Vertrauens.....	120
Tabelle 25:	„Förderer“ des Organisationalen Vertrauens.....	121
Tabelle 26:	Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit – Zusammenführung der Vertrauensförderer und Vertrauenshemmer aus den Vertrauenkurven	142
Tabelle 27:	Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit aus den Vertrauenkurven – Bedeutung im Zeitverlauf.....	143
Tabelle 28:	Rangfolge der Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit.....	150
Tabelle 29:	Determinanten Intraorganisationaler Vertrauenswürdigkeit aus den Vertrauenkurven – Bedeutung im Zeitverlauf.....	152

Abkürzungsverzeichnis

Aufl.	Auflage
bspw.	beispielsweise
BU	Studiengang „Betriebswirtschaft und Unternehmensführung“
HM	Studiengang „Hotel- und Restaurantmanagement“
IBIS	Studiengang „Internationale Betriebswirtschaft – Interkulturelle Studien“
IBO	Internationale Betriebswirtschaft mit Fokus Osteuropa
i.d.R.	in der Regel
ITS	Interpersonal Trust Scale
QUAL	qualitativ
QUAN	quantitativ
TM	Studiengang „Tourismusmanagement“
VB	Studiengang „Verkehrsbetriebswirtschaft und Logistik“
VB-PV	Studiengang „Verkehrsbetriebswirtschaft und Personenverkehr“
Vpn	Versuchsperson
WIN	Studiengang „Wirtschaftsinformatik“
z.B.	zum Beispiel