
Vertrauen und Kommunikation bei einer Dienstleistung

Branko Woischwill

Vertrauen und Kommunikation bei einer Dienstleistung

Eine prozessorientierte Studie

 Springer VS

Branko Woischwill
Berlin, Deutschland

Die Dissertation wurde am 30.09.2015 an der Freien Universität Berlin eingereicht. Die Disputation war am 16.03.2016. Die Freigabe zur Veröffentlichung der Dissertation wurde von der Freien Universität Berlin erteilt.

ISBN 978-3-658-20076-3 ISBN 978-3-658-20077-0 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-20077-0>

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

Springer VS

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2018

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. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer VS ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Vorwort

„Der Mensch, indem er alle Dinge auf sich bezieht, wird dadurch genötigt, allen Dingen eine innere Bestimmung nach außen zu geben; und es wird ihm dieses um so bequemer, da ein jedes Ding, das leben soll, ohne eine vollkommene Organisation gar nicht gedacht werden kann.“¹

Mit dem Phänomen der individuellen Interpretation unserer Umwelt und der damit verbundenen subjektiven Strukturierung des alltäglichen Lebens habe ich mich während meines Studiums der Kommunikationswissenschaften u. a. am Beispiel der Theorie der Erlebnisgesellschaft² beschäftigt. Einen anderen theoretischen Zugang zum Thema „Zeichen und Bedeutungen“ ermöglichte mir das Referatsthema „Streetwise“³, welches ich im Rahmen des von Prof. Dr. Harald Wenzel durchgeführten Seminars „Theorien des Vertrauens“ wählte. Die hier thematisierte Vertrauensproblematik im Arbeitsalltag von Taxifahrern⁴ sensibilisierte mich für die hierzu vorhandenen Theorien und eine Auseinandersetzung mit dieser Forschungsperspektive.

Dieses Buch knüpft hieran an, wählt eine eigenständige Fragestellung und stellt gleichzeitig eine vertiefende Analyse der Vertrauensproblematik am Beispiel einer persönlichen Dienstleistung dar. Konkret soll bei Berliner Taxifahrern dargelegt werden, wie diese die Vertrauensfrage in Bezug auf die Fahrgäste beantworten. Hierbei nehmen bestimmte interaktive, wechselseitige sowie prozessuale Aspekte eine besondere Bedeutung bei der erfolgreichen Gestaltung des Kooperationsprojekts ein.

Mein Dank gilt vor allem Herrn Prof. Dr. Harald Wenzel sowie Herrn Prof. Dr. Markus Kienscherf.

Branko Woischwill

1 Vgl. Goethe 1790, S. 228.

2 Vgl. Schulze 2000.

3 Vgl. Gambetta/Hamill 2005.

4 Im fortlaufenden Text wird unabhängig vom Geschlecht die männliche Form bzw. Schreibweise verwendet. An Stellen, an denen ausdrücklich eine Taxifahrerin gemeint ist bzw. Taxifahrerinnen gemeint sind, wird dies eindeutig auch so formuliert. Des Weiteren ist in Kapitel 5.6.1 und 5.6.2 eine Übersicht zur geschlechtsspezifischen Zuordnung der befragten Personen enthalten.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	11
Tabellenverzeichnis	13
Abkürzungsverzeichnis	15
1 Einleitung	17
1.1. Ausgangssituation und Problemstellung.....	17
1.2. Ziel der Arbeit	22
1.3. Methodisches Vorgehen bei der Arbeit	23
1.4. Aufbau und Struktur der Arbeit.....	24
2 Theorie des persönlichen Vertrauens und der persönlichen Dienstleistung	25
2.1 Darstellung der Theorienauswahl	25
2.2 Überblick zur Vertrauensproblematik.....	25
2.2.1 Historische Aspekte der Vertrauensthematik	25
2.2.2 Ausgewählte Beiträge der klassischen und der modernen Sozialtheorie.....	27
2.2.3 Zwischenfazit	31
2.3 Ansätze der Sozialtheorie zum persönlichen Vertrauen im Kontext der Moderne.....	34
2.3.1 Rational-Choice.....	34
2.3.2 Systemtheorie	39
2.3.3 Selbstdarstellungstheorien.....	40
2.3.4 Ethnomethodologie	41
2.3.5 Symbolischer Interaktionismus	42
2.3.6 Strukturationstheorie	43
2.3.7 Relevanz der Theorien und Modelle der dynamischen, prozessualen Vertrauensbildung für die Forschungsfrage....	44
2.4 Persönliche Dienstleistung.....	54
2.4.1 Abgrenzung	54
2.4.2 Entwicklungstendenzen bei Dienstleistungen	57
2.4.3 Persönliche Dienstleistungen im Kontext der Moderne	58
2.4.3 Relevanz der Theorien und Modelle der persönlichen Dienstleistung für die Forschungsfrage.....	59

2.5	Zusammenhänge zwischen persönlichem Vertrauen und persönlichen Dienstleistungen	59
3	Forschungsstand persönliche Vertrauensbildung und persönliche Dienstleistungen	61
3.1	Darstellung der Studienauswahl sowie der Studienauswertung.....	61
3.2	Übersicht über Studien zur Bildung persönlichen Vertrauens	61
3.2.1	Analyse von Micro Expressions – Studien von Ekman.....	61
3.2.2	Analyse von Täuschungen und Lügen – Studien von Vrij ...	66
3.3	Übersicht von Studien zur Vertrauensbildung bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt	70
3.3.1	Analyse von Vertrauen zum Fahrgast – Studien von Henslin sowie von Gambetta/Hamill.....	70
3.3.2	Analyse von Interaktion zwischen Taxifahrer und Fahrgast – Studie von Hahl	77
3.3.3	Analyse von Konflikten zwischen Taxifahrer und Fahrgast – Studie von Stadler/Backhaus	77
3.4	Übersicht über Studien zur Vertrauensbildung bei weiteren persönlichen Dienstleistungen	78
3.4.1	Analyse von Konflikten zwischen Bibliotheksmitarbeitern und Ausleihenden, Ärzten und Patienten – Studien von Eichhorn	78
3.4.2	Analyse von Vertrauen zwischen Ärzten und Patienten – Studien von Skirbekk et al., Ommena et al. sowie Diener et al.....	80
3.4.3	Analyse von Vertrauen zwischen Doormen und Mietern – Studie von Bearman	81
3.5	Forschungsbedarf im Bereich Vertrauensbildung und persönliche Dienstleistungen	82
4	Grundmodell von vertrauensrelevanten Aspekten der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt.....	87
4.1	Vorstudie – Ziele und Methodik.....	87
4.1.1	Verbrechensstatistiken und Polizeiberichte.....	87
4.1.2	Themen im BZP-Report	89
4.1.3	Taxifahrer-Geschichten in Büchern.....	89
4.1.4	Taxifahrer-Berichte im Internet.....	94
4.1.5	Experteninterviews.....	95
4.1.6	Zwischenfazit	100
4.2	Darstellung der Interessenschwerpunkte und der Informationsgrundlage.....	100

4.3	Die Taxifahrt als persönliche Dienstleistung	101
4.3.1	Ausgewählte Aspekte der historischen Entwicklung bis zur Gegenwart	101
4.3.2	Rechtliche und behördliche Rahmenbedingungen	102
4.3.3	Ausbildung und Weiterbildungen.....	105
4.3.4	Typische Abläufe von Taxifahrten	107
4.4	Die soziale Situation im Taxi vor dem Hintergrund der Vertrauensproblematik	112
4.4.1	Unsicherheiten im Taxifahreralltag: Kontexte und Maßnahmen	112
4.4.2	Eskalation und Deeskalation der Situation	116
4.4.3	Gewalt- und Überfallsituationen im Taxifahrer-Alltag	120
4.4.4	Die Unsicherheitssituation für den Fahrgast.....	123
4.5	Herausforderungen für Taxifahrer als persönliche Dienstleister in einer modernen Großstadt am Beispiel Berlin	127
4.5.1	Einflüsse der Moderne.....	127
4.5.2	Besonderheiten der Stadt Berlin in Bezug auf die Dienstleistungserbringung	129
4.5.3	Die Dienstleistungswettbewerbssituation in Berlin	133
4.6	Forschungsbedarf bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt in einer modernen Großstadt.....	136
5	Forschungsdesign – Analyse von Detailfragen	137
5.1	Ableitung des Untersuchungsmodells der Studie	137
5.2	Forschungslücken und Forschungsfragen	137
5.3	Ableitung der Forschungshypothesen.....	139
5.4	Methodologie: Ableitung und Auswahl.....	140
5.4.1	Auswahl und Begründung der Forschungsmethoden	140
5.4.2	Forschungsmethodologie: explorative Studie.....	142
5.4.3	Triangulation: Theorien- und Methodenmix	142
5.4.4	Der Forschungsprozess der Grounded Theory	143
5.4.5	Datenquellen, Datenerhebung/Datenbasis, Probanden	147
5.4.6	Datenauswertung nach der Grounded Theory, Validierung, Hypothesen.....	148
5.4.7	Gütekriterien.....	149
5.5	Darstellung und Begründung der Erhebungstechniken.....	149
5.5.1	Leitfadeninterviews	149
5.5.2	Photo-Elicitation-Interviews.....	150
5.6	Durchführung der Interviews.....	152
5.6.1	Leitfadeninterviews mit Berliner Taxifahrern	152

5.6.2	Photo-Elicitation-Interviews mit Berliner Taxifahrern.....	153
5.6.3	Leitfadeninterviews mit Berliner Fahrgästen	155
6	Ergebnisse der empirischen Analyse – Darstellung und Interpretation.....	157
6.1	Überblick der Ergebnisse.....	157
6.2	Detailergebnisse entsprechend den Forschungsfragen.....	157
6.3	Bestätigte, unbestätigte und unerwartete Ergebnisse	161
6.4	Erkenntnisse zu vertrauensrelevanten Aspekten der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt	162
6.4.1	Überblick über die Erkenntnisse	162
6.4.2	Wichtige Rahmenbedingungen	162
6.4.3	Bedeutung von Ritualen	168
6.4.4	Dienstleistungskommunikation	174
6.4.5	Brüche, Eskalation.....	181
6.4.6	Deeskalation	186
6.5	Erkenntnisse der Fahrgäste	189
6.6	Forscherrolle und Methodenkritik	193
7	Erweitertes Modell sowie Theorie-Bildung: Kommunikative Prozesse zur Vertrauensbildung bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt.....	195
7.1	Erweitertes Modell und Theoriebildung	195
7.2	Theorie der Vertrauensbildung bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt	196
7.3	Diskussion	201
7.4	Schlussfolgerungen.....	206
8	Reichweite der Ergebnisse	209
8.1	Vernetzungen der Arbeit in der aktuellen Forschungslandschaft ...	209
8.2	Taxifahrer in New York.....	211
8.2.1	Forschungsfrage	211
8.2.2	Hypothesen.....	212
8.2.3	Methode.....	212
8.2.4	Ergebnisse	213
8.3	Empfehlungen für zukünftige Forschungen.....	216
9	Zusammenfassung und Fazit	217
	Quellenverzeichnis.....	221

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1:</i>	Für die Untersuchung verwendete mikrotheoretische Perspektive	45
<i>Abbildung 2:</i>	Prozessmodell zum Aufbau von persönlichem Vertrauen.....	53
<i>Abbildung 3:</i>	Prozessmodell zum Aufbau von persönlichem Vertrauen bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt	60
<i>Abbildung 4:</i>	Theoretische Sättigung der Schlüsselkategorie Dienstleistungskommunikation	198
<i>Abbildung 5:</i>	Erweitertes Prozessmodell zum Aufbau von persönlichem Vertrauen bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt	201

Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1:</i>	Experteninterviews	96
<i>Tabelle 2:</i>	Leitfadeninterviews Taxifahrer Berlin.....	152
<i>Tabelle 3:</i>	Photo-Elicitation-Interviews Taxifahrer Berlin	154
<i>Tabelle 4:</i>	Leitfadeninterviews Fahrgäste Berlin.....	155
<i>Tabelle 5:</i>	Leitfadeninterviews Taxifahrer New York.....	213

Abkürzungsverzeichnis

BZP	Deutscher Taxi- und Mietwagenverband e. V.
FzF	Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung
OKK	Ortskundekatalog
PBefG	Personenbeförderungsgesetz
P-Schein	Personenbeförderungsschein