

## ***Inhaltsverzeichnis***

### ***I. Annäherung an das Konstrukt Vertrauen:***

#### ***Basale Merkmale, Definitionsvorschläge und methodische***

#### ***Zugänge*** \_\_\_\_\_ ***1***

<b><i>1.</i></b>	<b><i>Grundlegende theoretische Verortungen</i></b>	<b><i>3</i></b>
1.1	Vertrauen als personale Variable	4
1.2	Vertrauen als situative Variable	6
1.3	Vertrauen als Beziehungsvariable	7
1.3.1	Die differentielle Vertrauens­theorie	8
1.3.1.1	Vertrau­enstendenz und individuelle Vertrauens­theorie	8
1.3.1.2	Vertrau­enskonkordanz und Vertrau­ensdiskordanz	9
<b><i>2.</i></b>	<b><i>Bestimmungsstücke von Vertrauen</i></b>	<b><i>11</i></b>
2.1	Die Funktion von Vertrauen	12
2.2	Vertrauen und Risiko	13
2.2.1	Vertrauen und Vertrauens­handlungen	13
2.2.2	Vertrauen, Zuversicht, Hoffnung und Zutrauen	14
2.3	Historizität der Situation	18
2.3.1	Ein Stufenmodell für romantische Beziehungen	18
2.3.2	Ein Stufenmodell für professionelle Beziehungen	19
2.4	Vertrauen und Misstrauen	22

<b>3.</b>	<b><i>Messmethodische Aspekte</i></b>	<b>23</b>
3.1	Grundfragen von Messung und Operationalisierung	23
3.1.1	Skalenniveaus und mathematische Transformationen	25
3.1.2	Axiome der klassischen Testtheorie	26
3.1.3	Gütekriterien psychologischer Messungen	28
3.1.3.1	Objektivität	28
3.1.3.2	Reliabilität	29
3.1.3.3	Validität	30
3.2	Aktuelle methodische Zugänge zum Vertrauen	30
3.2.1	Interviewstudien	30
3.2.1.1	Das narrative Interview	32
3.2.1.2	Das problemzentrierte Interview	32
3.2.1.3	Das fokussierte Interview	32
3.2.1.4	Interviews im Rahmen von Strukturlegetechniken	33
3.2.2	Fragebogenanalysen	33
3.2.2.1	Standardisierte Verfahren	34
3.2.2.2	Heuristische Verfahren	35
3.2.3	Experimentelle Verfahren	35
3.2.4	Beobachtungsverfahren	37
3.2.5	Die "critical-incident-Methode"	38
3.2.6	Ein-Item-Skalen	38
3.3	Möglichkeiten und Grenzen empirischer Vertrauensforschung	39
<b>II.</b>	<b><i>Vertrauen in komplexe(n) soziale(n) Systeme(n)</i></b>	<b>41</b>
<b>1.</b>	<b><i>Personales versus systemisches Vertrauen</i></b>	<b>43</b>
1.1	Terminologische Aspekte systemischen Vertrauens	44
1.1.1	Der Faktor "Interaktion"	44

1.1.2	Der Faktor "Reziprozität" _____	45
1.1.3	Funktionen systemischen Vertrauens _____	46
<b>2.</b>	<b><i>Empirische Befunde zum systemischen Vertrauen</i></b> _____	<b>48</b>
2.1	Die Vertrauenswürdigkeit gesellschaftlicher Institutionen im Vergleich _____	49
2.2	Zur Genese des Vertrauensurteils _____	50
2.3	Aspekte der Gefährdung systemischen Vertrauens _____	53
2.4	Die Sonderstellung der Medien _____	55
<b>3.</b>	<b><i>Organisationspsychologische Aspekte</i></b> _____	<b>56</b>
3.1	Ebenen organisationalen Vertrauens _____	57
3.1.1	Intraorganisationales Vertrauen _____	57
3.1.1.1	Determinanten und Korrelate personalen Vertrauens _____	58
3.1.1.2	Kritische Aspekt intraorganisationalen Vertrauens _____	61
3.1.2	Kundenvertrauen _____	62
3.1.2.1	Geschäftsprinzipien jenseits des Kundenvertrauens: Fakt oder Fiktion? _____	63
3.1.2.2	Positive Korrelate des Kundenvertrauens _____	65
3.1.3	Interorganisationales Vertrauen _____	66
3.1.3.1	Die Genese interorganisationalen Vertrauens _____	66
3.1.3.2	Vertrauen und Kontrolle _____	67
<b>4.</b>	<b><i>Vertrauen und Kommunikation</i></b> _____	<b>68</b>
4.1	Grundzüge menschlicher Kommunikation _____	69
4.2	Die pragmatischen Axiome von Watzlawick, Beavin & Jackson ____	71

4.3	Vertrauen und Glaubwürdigkeit _____	73
4.3.1	Glaubwürdigkeit als vertrauensfördernde Komponente _____	74
4.3.2	Vertrauen und Reputation _____	75
4.4	Vertrauen als Einflussfaktor im Kommunikationsprozess _____	77
4.5	Vertrauen als Resultat von Kommunikation _____	78
<b>5.</b>	<b><i>Vertrauenserrosionen in Zeiten des Wandels</i></b> _____	<b>80</b>
5.1	Innovationsbereiche _____	81
5.2	Vertrauen als Innovationsvorteil _____	83
5.3	Merkmale erodierenden Vertrauens _____	84
5.4	Extraorganisationale Wandlungsprozesse _____	87
5.4.1	Risikowahrnehmung und Risikoakzeptanz _____	88
5.4.1.1	Laienurteile und Expertenurteile _____	89
5.4.1.2	Vertrauen als Basis der Risikoakzeptanz _____	90
<b>III.</b>	<b><i>Ansatzpunkte für vertrauensfördernde Maßnahmen</i></b> _____	<b>93</b>
<b>1.</b>	<b><i>Grundlegende prozessuale Aspekte der Implementierung von Vertrauen</i></b> _____	<b>95</b>
1.1	Analyse des Status Quo _____	95
1.2	Ziel-Analyse _____	97
1.3	Evaluation _____	98
1.3.1	Summative und formative Evaluation _____	99

<b>2.</b>	<b><i>Grundlegende inhaltliche Aspekte der Implementierung von Vertrauen</i></b>	<b>102</b>
2.1	Vertrauen als Organisationsprinzip	103
2.1.1	Selbstreferentialität von Vertrauen	104
2.1.2	Kompensation mangelnder Reziprozität	104
2.2	Transparenz und Partizipation im Kommunikationsprozess	107
2.2.1	Optimierung der Kommunikationskanäle	108
2.2.2	Steigerung der Transparenz	112
2.2.3	Erhöhung der Partizipationsmöglichkeiten	113
2.2.3.1	Qualitätszirkel	114
<b>3.</b>	<b><i>Adressatenspezifische Vertrauensförderung</i></b>	<b>115</b>
3.1	Förderung des intraorganisationalen Vertrauens	115
3.1.1	Ansatzpunkte intraorganisationalen Vertrauens	116
3.1.1.1	Personales und / oder organisationales Vertrauen	118
3.1.1.2	Vertrauensförderung durch den Vorgesetzten	119
3.1.2	Veränderung der Organisationsstruktur	121
3.1.3	Vertrauensstabilisierung in Zeiten des Wandels	122
3.2	Extraorganisationale Vertrauensförderung	126
3.2.1	Steigerung des Kundenvertrauens	127
3.2.1.1	Vertrauensförderung durch Werbung und Public Relations	128
3.2.2	Optimierung öffentlichen Vertrauens	130
3.2.2.1	Vertrauenswürdige Repräsentanten	130
3.2.2.2	Konsistente und glaubwürdige Informationspolitik	132
3.2.2.3	Kommunikation von Werten und Normen	134
	<b><i>Literatur</i></b>	<b>137</b>