1.	Einführung und Problemstellung	1
2.	Untersuchungsansätze und Theorien der Vertrauensforschung	7
2.1	Der Begriff des Vertrauens	8
2.1.1	Entstehungsbedingungen des Vertrauens	9
2.1.2	Beispiele für Vertrauensdefinitionen	10
2.1.3	Wirkungen von Vertrauen	14
2.1.4	Merkmale des Vertrauens	15
2.2	Die Erfassung des Vertrauens	21
2.2.1	Fragebogen-Untersuchungen zur Erfassung des generalisierten und spezifischen Vertrauens	22
2.2.2	Experimentelle Spiele	25
2.2.2.1	Das Prisoners Dilemma Game	26
2.2.2.2	Empirische Untersuchungen mit Hilfe experimenteller Spiele	30
2.3	Allgemeine Theorien des Vertrauens	35
2.3.1	Die Theorie von Erikson	35
2.3.2	Die Theorie von Deutsch	37
2.3.3	Die Theorie von Rotter	38
2.3.4	Die Theorie von Zand	41
2.3.5	Vertrauen als Wunschenken	45
2.3.6	Vertrauen und Attribution	47
3.	Vertrauen als Einflußfaktor in Arbeitsprozessen	55
3.1	Dispositionale Faktoren des Vertrauens	56
3.2	Situationale Faktoren des Vertrauens	63
3.2.1	Macht	64
3.2.2	Kommunikation	67
3.3	Modellvorstellungen über das Vertrauen in Arbeitsbeziehungen	70
3.3.1	Verlust von Vertrauen und der Erwerb von Mißtrauen: die Theorie von Sitkin & Roth	70
3.3.2	Das Modell von Mayer, Davis & Schoorman	80
3.4	Spezielle Arten des Vertrauens in Arbeitsprozessen	84
3.4.1	Vertrauen in Arbeitsmaschinen	85
3.4.2	Vertrauen in das Unternehmen	92
3.4.2.1	Der Begriff des Vertrauens in das Unternehmen	93
3.4.2.2	Quellen und Wirkungen des Vertrauens in das Unternehmen	94
3.4.2.3	Die demokratische Organisation	100
3.4.2.4	Vertrauen und Unternehmenskultur	103
3.4.2.5	Abbau des Vertrauens in das Unternehmen	107

3.5	Einfluß des Führungsverhaltens auf das interpersonale Vertrauen	110	×
3.5.1	Der Vertical-Dyad-Linkage-Ansatz	110	
3.5.2	Bedeutung des Handlungsspielraumes	111	
3.5.3	Transaktionale und transformationale Führung	112	
3.6	Vertrauen und Arbeitszufriedenheit	123	×
3.7	Bindung an das Unternehmen	128	
3.7.1	Die „Side-bet“-Theorie von Becker	129	
3.7.2	Der Ansatz von Meyer und Allen	132	
3.7.3	Neue Wege in der Commitment- forschung: die Untersuchung von Haase (1997)	138	
3.7.4	Vertrauen und Bindung	141	
4.	Ableitung der Untersuchungsmodelle	143	
4.1	Integrative Betrachtung der bisherigen empirischen Ergebnisse und theoretischen Ansätze	143	
4.2	Untersuchungsansätze des Vertrauens	145	
4.2.1	Präzisierung des Vertrauensbegriffes	146	
4.2.2	Untersuchungsmodell 1: Verarbeitungsmechanismen und Bedingungen des Vertrauens	148	
4.2.2.1	Wissen über das Vertrauensobjekt	148	
4.2.2.2	Emotionale Erfahrung im Umgang mit dem Vertrauensobjekt	156	
4.2.2.3	Risiko gegenüber dem Vertrauensobjekt	161	
4.2.2.4	Untersuchungsmodell 1	164	
4.2.3	Untersuchungsmodell 2: Vertrauen als Determinante der Arbeitszufriedenheit und Bindung an das Unternehmen	168	
5.	Planung und Durchführung der vorliegenden Untersuchung	173	
5.1	Überlegungen zum methodischen Vorgehen	173	
5.2	Fragebogenentwicklung	176	
5.2.1	Konstruktion des Fragebogens	176	
5.2.2	Inhalte und Gütekriterien des Fragebogens	179	
5.2.2.1	Instruktion	179	
5.2.2.2	Demographische Variablen	180	
5.2.2.3	Skalen zum Führungsverhalten und zum Handlungsspielraum	181	
5.2.2.4	Skalen zur Arbeitszufriedenheit und zum Commitment sowie zu den Variablen des Vertrauens in das Unternehmen	184	
5.2.2.5	Items zur Abbildung der Rahmenbedingungen im Unternehmen (Strukturelle Arbeitsbedingungen)	187	
5.2.2.6	Skala zum Vertrauen in das Unternehmen	188	
5.2.2.7	Skalen zum Vertrauen zum Vorgesetzten sowie zu den Variablen des interpersonalen Vertrauens	190	

5.2.2.8	Skala zur Sozialen Unterstützung	193
5.3	Stichprobengewinnung	194
5.4	Durchführung der Untersuchung	195
5.5	Hypothesenformulierung	196
5.6	Übersicht über die verwendeten statistischen Verfahren	204
5.6.1	t-Test und Varianzanalyse	204
5.6.2	Der LISREL-Ansatz	207
6.	Statistische Kennwerte der Gesamt- und Teilstichproben	211
6.1	Gegenüberstellung der Gesamt- und Teilstichproben	211
6.1.1	Demographische Variablen	212
6.1.2	Führungsverhalten und Handlungsspielraum	214
6.1.3	Soziale Unterstützung	215
6.1.4	Arbeitszufriedenheit und Commitment	216
6.1.5	Variablen des Vertrauens zum Unternehmen	217
6.1.6	Rahmenbedingungen des Unternehmens	218
6.1.7	Variablen des Vertrauens zum Vorgesetzten	220
6.2	Repräsentativität der größten Teilstichprobe	224
7.	Ergebnisse zum Untersuchungsmodell 1	231
7.1	Wissen und Vertrauen	231
7.1.1	Determinanten der Wissenskomponente des Vertrauens	231
7.1.2	Generalisierungen bereits vorhandenen Wissens	236
7.1.3	Wissen und Mißtrauen	238
7.2	Emotionale Erfahrung und Vertrauen	240
7.2.1	Der Einfluß der Rahmenbedingungen des Unternehmens auf die Emotionale Erfahrung im Unternehmen	240
7.2.2	Der Einfluß des Führungsverhaltens und der sozialen Unterstützung auf die Emotionale Erfahrung im Unternehmen	243
7.2.3	Der Einfluß des Führungsverhaltens und der Sozialen Unterstützung auf die Emotionale Erfahrung im Umgang mit dem Vorgesetzten	245
7.2.4	Zusammenfassung der Ergebnisse zu den Determinanten des Wissens und der Emotionalen Erfahrung	247
7.3	Bedingungen des Vertrauens	249
7.3.1	Vertrauen zum Vorgesetzten	250
7.3.2	Vertrauen zum Unternehmen	254
7.3.3	Zusammenfassung der Ergebnisse	257
8.	Ergebnisse zum Untersuchungsmodell 2	259
8.1	Vertrauen und Bindung an das Unternehmen	26
8.1.1	Berechnungen zum Untersuchungsmodell 2A	26

8.1.2	Bewertung des Untersuchungsmodells 2A	265
8.2	Vertrauen und Arbeitszufriedenheit	269
8.2.1	Berechnungen zum Untersuchungsmodell 2B	269
8.2.2	Bewertung des Untersuchungsmodell 2B	272
9.	Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse	275
9.1	Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse	275
9.2	Bedeutung und Grenzen der verwendeten Untersuchungsansätze	280
9.3	Ist Vertrauen eine „Gefühlssache“?	285
9.4	Vertrauen als Bindeglied an den Schnittstellen des Arbeitslebens	289
10.	Ausblick	291
	Literatur	294
	Anhang: Fragebogen	306