

TANJA RIPPERGER

Ökonomik des Vertrauens

2. Auflage

Die Einheit der Gesellschaftswissenschaften

101

Mohr Siebeck

Die Einheit der Gesellschaftswissenschaften

Studien in den Grenzbereichen der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften

Band 101

Begründet von

ERIK BOETTCHER

Unter der Mitwirkung von

HANS ALBERT · Gerd FLEISCHMANN · DIETER FREY · CHRISTIAN KIRCHNER
ARNOLD PICOT · VIKTOR VANBERG · CHRISTIAN WATRIN · EBERHARD WITTE

herausgegeben von

KARL HOMANN



Tanja Ripperger

Ökonomik des Vertrauens

Analyse eines Organisationsprinzips

Mohr Siebeck

1. Auflage 1998

2. Auflage 2003: Studienausgabe, Nachdruck der 1. Auflage

ISBN 3-16-148066-X / eISBN 978-3-16-166337-6 unveränderte eBook-Ausgabe 2025

ISSN 0424-6985 (Die Einheit der Gesellschaftswissenschaften)

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliographie; detaillierte bibliographische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

© 1998 J. C. B. Mohr (Paul Siebeck) Tübingen.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Das Buch wurde von Gulde-Druck in Tübingen auf alterungsbeständiges Werkdruckpapier gedruckt und von der Buchbinderei Held in Rottenburg gebunden.

Meinen Eltern

Vorwort

Vertrauen ist in den Wirtschaftswissenschaften bis heute eine unbekannte Größe geblieben. Zwar wird der Begriff des Vertrauens vielfach zur Beschreibung und Begründung kooperativen Verhaltens herangezogen. Allerdings findet sich keine Analyse des Vertrauensmechanismus selbst. Dies ist deshalb überraschend, weil Vertrauen als ein elementares Organisationsprinzip zwischenmenschlicher Austauschbeziehungen in sozialen und gerade auch in ökonomischen Kontexten allgegenwärtig ist.

Es ist das zentrale Anliegen dieser Arbeit, eine Ökonomik des Vertrauens zu entwickeln, das heißt den Vertrauensmechanismus und seine Funktionsweise in ökonomischen Kategorien zu erfassen und zu erklären. Durch die Integration von Vertrauen als Organisationsprinzip zwischenmenschlicher Austauschbeziehungen in die Ökonomik wird es möglich, seine Bildung und Ausbreitung in sozialen Kontexten im allgemeinen und in betriebswirtschaftlichen Kontexten im besonderen zu verstehen und gegebenenfalls auch zu fördern.

Die Arbeit ist aus meiner Dissertation hervorgegangen, die der Ludwig-Maximilians-Universität München im Sommersemester 1997 vorlag. Mein besonders herzlicher Dank gilt meinem akademischen Lehrer, Herrn Prof. Dr. Dr. h.c. Arnold Picot, der mich während meiner Assistentenzeit an seinem Lehrstuhl über mehrere Jahre hinweg in jeder Hinsicht unterstützt und mir den Freiraum gewährt hat, eigene Forschungsinteressen zu verwirklichen. Des weiteren danke ich Herrn Prof. Dr. Lutz von Rosenstiel für die Übernahme des Korreferates. Den Herausgebern dieser Schriftenreihe und insbesondere Herrn Prof. Dr. Dr. Karl Homann danke ich für die Aufnahme der Arbeit in die Reihe, deren interdisziplinäre Ausrichtung auch die Konzeption der hier vorgelegten 'Ökonomik des Vertrauens' geprägt hat. Für hilfreiche Kritik möchte ich schließlich Herrn Dr. Horst Eidenmüller, Frau Birgit Ripperger, Frau Dr. Andrea Schwartz, Frau Dr. Nicola Sennwald und Frau Dr. Birgitta Wolff danken. Nicht zuletzt gilt mein Dank auch meinen Eltern. Ihnen ist diese Arbeit gewidmet.

München, im Januar 1998

Tanja Ripperger

Inhaltsübersicht

1. Kapitel	Einleitung: Organisation durch Vertrauen	1
2. Kapitel	Mechanismen zur Stabilisierung von unsicheren Erwartungen und zur Verringerung von Handlungskomplexität	13
3. Kapitel	Die Vertrauensbeziehung als Principal-Agent-Beziehung	63
4. Kapitel	Das Entscheidungskalkül des Vertrauensgebers	83
5. Kapitel	Das Entscheidungskalkül des Vertrauensnehmers	137
6. Kapitel	Die Genese von Vertrauen in sozialen Systemen	164
7. Kapitel	Ökonomik des Vertrauens – eine kritische Würdigung	235
8. Kapitel	Schlußbemerkung	268

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung: Organisation durch Vertrauen	1
1.1 Vertrauen als Organisationsprinzip zwischenmenschlicher Austauschbeziehungen	1
1.2 Vertrauen als unzureichend erfaßtes und erklärtes Phänomen	5
1.3 Aufbau und Zielsetzung der Arbeit	8
2. Mechanismen zur Stabilisierung von unsicheren Erwartungen und zur Verringerung von Handlungskomplexität	13
2.1 Unsicherheit und Komplexität als zentrale Probleme menschlichen Handelns ...	14
2.1.1 Zufall und Irrtum als Ursachen unsicherer Erwartungen	14
2.1.2 Umweltereignisse und menschliches Handeln als Gegenstände unsicherer Erwartungen	16
2.1.3 Komplexität und deren rationale Bewältigung	18
2.1.3.1 Die Komplexität von Entscheidungen unter Unsicherheit	18
2.1.3.2 Die Risiken von Entscheidungen unter Unsicherheit	19
2.1.3.3 Die Bewältigung von Handlungskomplexität: Vollkommene versus begrenzte Rationalität	20
2.1.4 Die Stabilisierung unsicherer Erwartungen durch Institutionen: Die Neue Institutionenökonomik	22
2.1.4.1 Die Gefahr opportunistischen Verhaltens	22
2.1.4.2 Institutionen	23
2.1.4.3 Property-Rights	25
2.1.4.4 Transaktionskosten	26
2.1.5 Zwischenfazit	27
2.2 Der explizite Vertrag als Mechanismus zur Stabilisierung unsicherer Erwartungen	27
2.2.1 Das ökonomische Vertragsverständnis	28
2.2.2 Der Mechanismus des expliziten Vertrags: Die Verringerung von Handlungskomplexität durch Risikobegrenzung	29
2.2.3 Unvollständige Risikobegrenzung durch explizite Verträge	32
2.3 Vertrauen und verwandte Mechanismen zur Stabilisierung unsicherer Erwartungen	34
2.3.1 Zuversicht als Reaktion auf Unsicherheit	36
2.3.2 Hoffnung als Reaktion auf exogene Risiken	37
2.3.3 Zutrauen und Vertrauen als Reaktionen auf endogene Risiken	38
2.3.4 Vertrauen als Reaktion auf Verhaltensrisiken und die Verhaltensannahmen der Neuen Institutionenökonomik	41
2.3.5 Vertrauen: Vertrauenserwartung und Vertrauenshandlung	42
2.4 Der komplementäre Einsatz von Vertrauen und expliziten Verträgen zur Verringerung von Handlungskomplexität	46

2.4.1 'Risikoabsorption' versus Risikobegrenzung	46
2.4.2 Der komplementäre Einsatz von expliziten Verträgen und Vertrauen	48
2.4.3 Der Schutz von expliziten Verträgen und Vertrauen	
durch die Rechtsordnung	51
2.4.3.1 Der Schutz des expliziten Vertrags durch die Rechtsordnung	51
2.4.3.2 Der Schutz des Vertrauens durch die Rechtsordnung	53
2.5 Zusammenfassung und Ergebnisse des zweiten Kapitels	55
3. Die Vertrauensbeziehung als Principal-Agent-Beziehung	63
3.1 Die Principal-Agent-Theorie	64
3.1.1 Das Principal-Agent-Problem	64
3.1.2 Ex ante existierende Informationsasymmetrien: Adverse Selection	65
3.1.3 Ex post anfallende Informationsasymmetrien: Moral Hazard	66
3.1.4 Die Gefahr ex post opportunistischen Verhaltens bei spezifischen	
Investitionen: Hold Up	67
3.2 Vertrauen als Steuerungsmechanismus in Principal-Agent- Beziehungen	68
3.3 Die Vertrauensbeziehung als Principal-Agent-Beziehung	72
3.3.1 Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer als Parteien	
der Vertrauensbeziehung	72
3.3.2 Die Vertrauensbeziehung als Gegenstand eines impliziten Vertrags	73
3.3.2.1 Der Vertrauensgeber als Prinzipal	74
3.3.2.2 Der Vertrauensnehmer als Agent	77
3.3.2.3 Wechselseitige Vertrauensbeziehungen in sozialen Systemen	77
3.4 Zusammenfassung und Ergebnisse des dritten Kapitels	78
4. Das Entscheidungskalkül des Vertrauensgebers	83
4.1 Die Plazierung von Vertrauen als Problem der riskanten Vorleistung	84
4.1.1 Die riskante Vorleistung als spezifische Investition	85
4.1.2 Die Freiheit, Vertrauen zu schenken und zu enttäuschen	86
4.2 Modelle der Vertrauensentscheidung	87
4.2.1 Die Vertrauensentscheidung als 'Gambling Choice'	87
4.2.2 Die Vertrauensentscheidung als 'Trusting Choice'	88
4.2.3 Kritische Würdigung: Die Vernachlässigung des Faktors Risiko	90
4.3 Die Vertrauensentscheidung als Prozeß: Vertrauens Erwartung und	
Vertrauenshandlung	92
4.4 Die Bildung der Vertrauens Erwartung	94
4.4.1 Kognitive und emotionale Grundlagen von Vertrauen	95
4.4.2 Die Extrapolation von Informationen als Grundlage	
der Vertrauens Erwartung	99
4.4.2.1 Generalisiertes Vertrauen	101
4.4.2.2 Spezifisches Vertrauen	105
4.4.2.3 Vertrautheit und Vertrauen: Die Gewichtung einzelner	
Informationskategorien in der Vertrauens Erwartung	106
4.5 Modellierung der Vertrauensentscheidung: Vertrauens Erwartung und	
Vertrauenshandlung	111
4.5.1 Modellierung der Vertrauens Erwartung	111
4.5.2 Modellierung der Vertrauenshandlung	117

4.5.3 Modellierung des komplementären Einsatzes expliziter Sicherungsmechanismen	124
4.5.4 Modellierung der Vertrauensentscheidung als Prozeß	129
4.6 Zusammenfassung und Ergebnisse des vierten Kapitels	130
5. Das Entscheidungskalkül des Vertrauensnehmers	137
5.1 Vertrauenswürdigkeit, Moral und Altruismus	138
5.2 Altruistische Präferenzen als intrinsischer Anreiz für vertrauenswürdigen Verhalten	148
5.3 Reziproker Altruismus als extrinsischer Anreiz für vertrauenswürdigen Verhalten	152
5.3.1 Die Norm reziproken Verhaltens	153
5.3.2 Reziprok altruistisches Verhalten	155
5.4 Zusammenfassung und Ergebnisse des fünften Kapitels	158
6. Die Genese von Vertrauen in sozialen Systemen	164
6.1 Soziales Kapital	165
6.1.1 Die Bedeutung sozialen Kapitals	165
6.1.2 Die produktive Funktion von Vertrauen bei der Erzeugung von sozialem Kapital	168
6.2 Institutionen als Spielregeln sozialer Interaktion	170
6.2.1 Theorien zur Entstehung und zum Wandel von Institutionen	173
6.2.2 Die Bildung von Normen aus institutionenökonomischer Sicht	174
6.2.3 Institutionen und (Vertrauens-)Kultur	177
6.3 Die Begründung und Durchsetzung sozialer Normen zum Schutz des Vertrauens durch Dritte	179
6.3.1 Die Vertrauensatmosphäre eines sozialen Systems	179
6.3.2 Die Institutionalisierung von Vertrauensschutz als Ergebnis eines kollektiven Einigungsprozesses	182
6.4 Die Begründung und Durchsetzung von Anreizen und Sanktionen durch den Vertrauensgeber	186
6.4.1 Soziale Beziehungen	187
6.4.1.1 'Weak Ties', Intermediäre und die Diffusion von Informationen	187
6.4.1.2 Reputationsmechanismen	189
6.4.1.3 Identität der Transaktionspartner	191
6.4.2 Transaktionsspezifisches Sozialkapital	192
6.4.3 Tit for Tat	197
6.5 Anreize für eine Internalisierung der Norm vertrauenswürdigen Verhaltens durch den Vertrauensnehmer	198
6.5.1 Die Internalisierung von Normen als 'Installation eines Gewissens' durch Sozialisierung	199
6.5.2 Die Problematik sich ändernder Präferenzen in der Ökonomik	202
6.5.3 Ein ökonomisches Modell zur Erklärung von Präferenzänderungen: Die Internalisierung einer Norm zu vertrauwürdigem Verhalten	205
6.5.3.1 Die Nutzenproduktionsfunktion zur Erklärung von Verhaltensänderungen	205

6.5.3.2 Die 'ökonomische Psyche' eines Akteurs: dispositionales Selbst und handelndes Selbst	208
6.5.3.3 Verhaltensänderungen als angestrebte Steigerungen der Effizienz einer Nutzenproduktionsfunktion	210
6.5.3.4 Präferenzänderungen als eine angestrebte Steigerung der Effektivität einer Nutzenproduktionsfunktion	211
6.5.4 Die ökonomische Begründung für die Internalisierung einer vertrauenswürdigen Disposition	215
6.5.4.1 Begrenzte Rationalität und die Standardisierung von Verhaltensweisen	216
6.5.4.2 Die vertrauenswürdige Disposition zur Überwindung von Festlegungsproblemen	217
6.5.4.3 Die vertrauenswürdige Disposition als Mechanismus zur Internalisierung positiver Externalitäten	220
6.5.4.4 Fazit: Die ökonomische Vorteilhaftigkeit der Internalisierung einer vertrauenswürdigen Disposition	221
6.6 Zusammenfassung und Ergebnisse des sechsten Kapitels	222
7. Ökonomik des Vertrauens – eine kritische Würdigung	235
7.1 Ökonomik des Vertrauens – ein Konflikt?	236
7.1.1 'Kalkulierendes Vertrauen' – eine contradictio in adjecto?	236
7.1.2 Emotionen versus Klugheitserwägungen – die Motive moralischen Handelns	238
7.1.3 Gefühl und Kalkül – ein rein paradigmengedingter Dualismus?	240
7.2 Vertrauen und Moral unter dem ökonomischen Paradigma	242
7.2.1 Von einer Moral der Ökonomie zu einer Ökonomik der Moral	242
7.2.2 Die Institutionalisierung der Moral in der Ökonomik: Vorteilskalkulation als Voraussetzung für Vertrauen	247
7.3 Möglichkeiten und Grenzen einer Ökonomik des Vertrauens	248
7.3.1 Erkenntnisgewinne und Defizite im Vergleich zur Moralphilosophie	249
7.3.2 Erkenntnisgewinne und Defizite im Vergleich zur Psychologie	252
7.3.3 Erkenntnisgewinne und Defizite im Vergleich zur Soziologie	255
7.4 Vertrauen in Vertrauen – eine reflexive Betrachtung	257
7.4.1 Handeln über die Grenzen der eigenen Rationalität hinaus	257
7.4.2 Die Überwindung sozialer Dilemmata	258
7.4.3 Die schöpferische Kraft des Vertrauens	260
7.5 Zusammenfassung und Ergebnisse des siebten Kapitels	262
8. Schlußbemerkung	268
Literaturverzeichnis	273
Sachregister	293

1. Kapitel

Einleitung: Organisation durch Vertrauen

„[...] a nation's well-being, as well as its ability to compete, is conditioned by a single, pervasive cultural characteristic: the level of trust inherent in society.“¹

1.1 Vertrauen als Organisationsprinzip zwischenmenschlicher Austauschbeziehungen

Vertrauen ist ein ubiquitäres Phänomen. Sei es, daß wir dem Freund ein Geheimnis, dem Babysitter unser Kind, dem Arzt unsere Gesundheit oder der Bank unser Geld anvertrauen – selbst zwischenmenschliche Beziehungen der einfachsten Art könnten offenbar ohne ein Mindestmaß an Vertrauen nicht funktionieren.² So verwundert es denn auch nicht, daß eine deutsche Großbank mit den Worten: „Vertrauen ist der Anfang von allem“ um Kunden bzw. um deren Vertrauen wirbt. Aber: Was beginnt mit Vertrauen? Wer vertraut hier wem? Der Kunde der Bank oder die Bank dem Kunden? Und auf was wird vertraut? Die Absolutheit dieser Aussage suggeriert lediglich, daß Vertrauen als ein elementares Prinzip im Umgang mit anderen anerkannt und das eigene Verhalten an diesem Prinzip ausgerichtet wird: Vertrauen initiiert die Geschäftsbeziehungen zwischen der Bank und dem Kunden und bleibt notwendiger Bestandteil für deren Fortbestehen.

¹ FUKUYAMA (1995), S. 7.

² So bezeichnet z.B. BOK (1978), S. 31, Vertrauen als Fundament aller zwischenmenschlichen Beziehungen, „when this trust shatters or wears away, institutions collapse.“ Ebenso SONNENBERG (1994), S. 14: „Trust is the fabric that binds us together, creating an orderly, civilized society from chaos and anarchy. [...] Trust – or a lack of it – is inherent in every action we take and affects everything we do. And it is, in fact, the underpinning of all ethical behavior.“

Die durch dieses Beispiel illustrierte, zentrale Rolle, die der Vertrauensmechanismus auch und gerade bei der Organisation wirtschaftlicher Leistungsbeziehungen spielt, wird sich im Zuge der derzeit zu beobachtenden Veränderungen von Märkten und Unternehmensstrukturen noch verstärken. Vertrauen ist nicht nur unerlässlich im Transformationsprozeß von starren Hierarchien hin zu flexibleren Unternehmensformen,³ sondern wird zugleich zur notwendigen Bedingung für deren Existenz: Vertrauen ist ein konstitutives Merkmal von Netzwerkorganisationen und virtuellen Unternehmen.⁴

Kennzeichnend für diese Organisationsformen ist nämlich vor allem eine zunehmende räumliche und in einigen Bereichen auch organisatorische Dezentralisierung von Unternehmen, eine Entwicklung, die mit Begriffen wie „grenzenlose Unternehmung“ oder sogar „Auflösung der Unternehmung“ beschrieben wird.⁵ Organisatorische Dezentralisierung manifestiert sich im wesentlichen in einer Abflachung bis hin zu einer völligen Auflösung von Hierarchien und in deren Ersatz durch netzwerkähnliche Gebilde.⁶ Angefangen von moderaten Formen wie Modularisierung und

³ Vertrauen gerät mehr denn je zum kritischen Erfolgsfaktor von Reorganisationsprozessen. Reorganisation besteht nicht allein in der gleichsam technischen Einführung effizienterer Koordinationsmechanismen. Vielmehr müssen Mitarbeiter auch motiviert sein, diese Veränderung mitzutragen und ihr Verhalten an die veränderte Koordination der Leistungsprozesse anzupassen. Dies wird aber nur dann der Fall sein, wenn Mitarbeiter den Initiatoren des Wandels insoweit vertrauen, daß Reorganisationsvorhaben nicht primär zu ihrem Schaden (z.B. Entlassungen, Entmachtung) durchgeführt werden. Vgl. hierzu z.B. BLEICHER (1995), FUKUYAMA (1995), S. 30 sowie ZAND (1972). BHIDE/STEVENSON (1992) untersuchen die Rolle verschiedener Formen von Vertrauen für den Aufbau eines gewinnträchtigen Unternehmens.

⁴ Vgl. z.B. POWELL (1996), S. 53: „And last, strategic alliances and collaborative manufacturing emerge out of mutual dependencies. If these ventures are to last, trust must be created.“, HANDY (1995), S. 44: „Virtuality requires trust to make it work.“, MATHEWS (1994), S. 19, JARILLO (1988), PICOT/REICHWALD/WIGAND (1996), CRAVENS/SHIPP/CRAVENS (1994), S. 26: „Executives and academic researchers agree that building trust between alliance partners is a key requirement for the success of the relationship.“, BOYLE (1994), S. 14–16, DEBRESSON/AMESSE (1991), S. 366, SYDOW (1996), LOOSE/SYDOW (1994), S. 160, POWELL (1992), CASSON (1995), S. 49ff, MILES/SNOW (1992), DAVIDOW/MALONE (1993), S. 18, PICOT/DIETL/FANCK (1997), S. 23 und WURCHE (1994).

⁵ Vgl. z.B. BLECKER (1994), BOYLE (1994), BYRNE/BRANDT/PORT (1993), MATHEWS (1994), MILES/SNOW (1992), PICOT (1993a), PICOT (1995a), PICOT (1996), PICOT/REICHWALD (1994), PICOT/REICHWALD/WIEGAND (1996), PICOT/RIPPERGER-/WOLFF (1996) sowie SYDOW (1992).

⁶ Vgl. z.B. SNOW/MILES/COLEMAN (1992), S. 5, PICOT (1993a), S. 731ff.

internen Netzwerken kann ein solcher Dezentralisierungsprozeß sich in Gestalt zwischenbetrieblicher Netzwerke über die Grenzen des Unternehmens hinaus fortsetzen, bis hin zur Extremform des virtuellen Unternehmens.⁷ Ermöglicht durch neue Informations- und Kommunikationstechnologien verläuft parallel hierzu ein Prozeß räumlicher Dezentralisierung, der sich am offensichtlichsten in neuen Arbeitsformen wie Telearbeit oder Telekooperation sowie in einem bislang unbekannten Ausmaß an Mobilität manifestiert.⁸

Die kritische Rolle, die Vertrauen gerade für den Erfolg dieser neuen Organisationsformen spielt, ergibt sich im Fall der organisatorischen Dezentralisierung aus der, mit dem Abbau von Hierarchien und der Verringerung hierarchischer Kontroll- und Überwachungsinstrumente einhergehenden, verstärkten Delegation von Verantwortung an einzelne Mitarbeiter und der dadurch bedingten Erweiterung von Handlungsspielräumen.⁹ Im Fall der räumlichen Dezentralisierung ist es die gestiegene Entfernung und die mit ihr verbundene Erschwerung von Kontrollaktivitäten, die die kritische Funktion von Vertrauen als Organisationsprinzip begründen.¹⁰

Die Verschiebung bzw. Überwindung von Grenzen, seien diese nun räumlicher oder organisatorischer Art, ist also immer auch mit einer Erweiterung bestehender bzw. einer Schaffung neuer Handlungsspielräume verbunden. Konventionelle Methoden und Institutionen erweisen sich hier häufig als ungeeignet oder zumindest als zu kostenintensiv, um das Verhalten von Mitarbeitern in die gewünschte Richtung zu lenken. Die kon-

⁷ Vgl. z.B. PICOT/NEUBURGER (1997), DAVIDOW/MALONE (1993), BLECKER (1994), BYRNE/BRANDT/PORT (1993).

⁸ Vgl. z.B. PICOT/REICHWALD/WIGAND (1996), S. 349ff und PICOT (1993c).

⁹ Dieser Prozeß kann auch unter dem Stichwort 'Empowerment' von Mitarbeitern beschrieben werden. Hinzu kommt, daß die gestiegene Komplexität von Aufgaben ohnehin deren Beurteilung und Kontrolle erschwert. Vgl. hierzu auch HOMANN (1997), S. 191: „Infolge der Globalisierung, der Beschleunigung des Marktgeschehens, stehen Unternehmen vor der Notwendigkeit, Teilen des Unternehmens größere Autonomie zu gewähren. [...] Wenn es gelingt, unvollständige Verträge mit Hilfe einer entsprechenden Unternehmenskultur und Unternehmensethik produktiv zu machen, sind diese Unternehmen am Markt im Vorteil.“

¹⁰ Wie aber führt man Mitarbeiter, die man nicht einmal sieht? Indem man ihnen vertraut, so die lapidare Antwort von HANDY (1995), S. 41, 'Trendguru' in Wirtschaftsfragen. Zwar eröffnen neue Informations- und Kommunikationstechnologien in einzelnen Bereichen neue Kontrollmöglichkeiten auch über große Entfernungen hinweg (vgl. z.B. KIPNIS (1996), S. 46) jedoch können hierdurch längst nicht alle Aufgaben effizient kontrolliert werden.

stitutive Bedeutung, die Vertrauen in der 'grenzenlosen Unternehmung' besitzt, ist auf seine Funktion zurückzuführen, das sich daraus ergebende Vakuum auszufüllen (Abbildung 1.1).

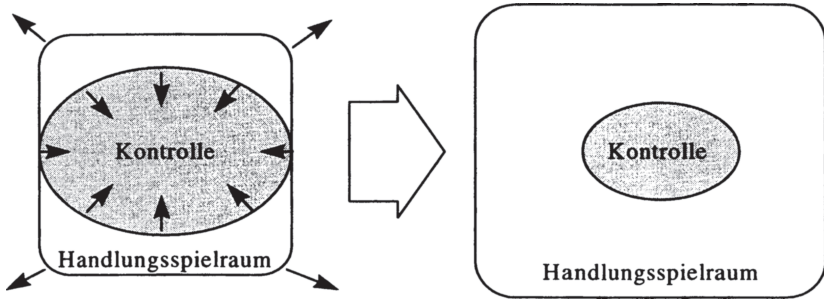


Abbildung 1.1: Durch erweiterte Handlungsspielräume und verringerte Kontrollmöglichkeiten entstehendes Vakuum

Mit der Auflösung hierarchischer Strukturen verwandelt sich die alte Redensart: „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“ in die notwendige Zielvorgabe, Kontrolle zumindest dort, wo sie nicht länger oder nur zu prohibitiv hohen Kosten möglich ist, so weit es geht durch Vertrauen zu ersetzen.¹¹ Hiermit gerät der Aufbau von Vertrauen zu einer der großen Herausforderungen für den Erfolg zukünftiger Organisationsformen und konstituiert, wenn er gelingt, einen schwer zu imitierenden Wettbewerbsvorteil.¹²

Allerdings birgt 'Management auf Vertrauensbasis' nicht unerhebliche Risiken, wie der Fall des Wertpapierhändlers Nicholas Leeson demonstriert. Dieser nutzte die ihm zugestandenen Handlungsspielräume zum

¹¹ So wurden z.B. bei Hewlett-Packard bereits 1972 die Zeiterfassungskarten abgeschafft und die Arbeitszeiten nicht länger kontrolliert. Dies erforderte nach Hewlett-Packard-Chef LEWIS PLATT „einen starken Glauben an die Mitarbeiter“. Platt führt den Erfolg des Unternehmens auf die in der Unternehmenskultur verankerten Werte wie Vertrauen und Respekt vor den Menschen zurück. Die jährliche Fluktuationsquote bei Hewlett-Packard beträgt mit fünf bis sechs Prozent gerade einmal ein Drittel der in dieser Branche üblichen Quote. (Aus einem Interview von MEIER/BECHER (1996) mit Hewlett-Packard-Chef Lewis Platt.

¹² So stellt z.B. SAXENIAN (1991), S. 430, in ihrer Studie über Produktionsnetzwerke in Silicon Valley fest: „A network of long-term, trust-based alliances with innovative suppliers represents a source of competitive advantage for a systems producer which is very difficult for a competitor to replicate.“

Schaden seines Arbeitgebers aus und fügte damit der in London ansässigen Barings Bank im Jahre 1995 einen Verlust von US \$ 1,3 Milliarden zu. Ein ähnlicher Fall findet sich auch in der jüngsten Geschichte der Sumitomo-Bank wieder: Nicht autorisierte Transaktionen des Chef-Kupfer-Händlers Yasuo Hamanaka fügten Sumitomo innerhalb von zehn Jahren Verluste in Höhe von US \$ 1,8 Milliarden zu, die erst Mitte 1996 aufgedeckt wurden.¹³ Dennoch will Sumitomo Vertrauen als sein zentrales Führungsprinzip beibehalten: „We have a company of people based on trust.“¹⁴ „That will not change. We trust our employees, from the president to the first-year employee. That will not change.“¹⁵

Organisation durch Vertrauen kann also unter Umständen mit erheblichen Risiken verbunden sein, ist andererseits jedoch oftmals die einzig realistische Handlungsoption. Dies gilt insbesondere für die mikroökonomische Entwicklung hin zu den der hier beschriebenen neuen Organisationsformen, aber auch für makroökonomische Transformationsprozesse, die oft durch äußerst instabile politische und rechtliche Verhältnisse begleitet werden. Das Verständnis des Vertrauensmechanismus bzw. der institutionellen Rahmenbedingungen, unter denen sich Vertrauen herausbildet, wird damit zu einer wichtigen Voraussetzung für die konzeptionelle Erfassung und die bewußte Gestaltung organisatorischer (Wandlungs-)Prozesse auf betriebs- und volkswirtschaftlicher Ebene.

1.2 Vertrauen als unzureichend erfaßtes und erklärtes Phänomen

Zwischen der zentralen Rolle, die das Phänomen Vertrauen in zwischenmenschlichen Bereichen des alltäglichen Lebens im allgemeinen und in wirtschaftlichen Austauschbeziehungen im besonderen spielt und seiner sozialwissenschaftlichen Erfassung und Erklärung besteht eine bemerkenswerte Diskrepanz. Begriffliche Unklarheiten sowie paradigmengedüngte Unstimmigkeiten darüber, ob Vertrauen eher als eine subjektive Erwartungshaltung oder aber als objektiv sichtbares Verhalten zu inter-

¹³ Vgl. The Wall Street Journal, June 17, 1996. Verluste in ähnlicher Größenordnung durch Händler erlitten die Barings Bank im Februar 1995, sowie die Daiwa Bank im September 1995.

¹⁴ Vize-Präsident TAKEHIKO YONEZU in einem Bericht des Wall Street Journals, June 17, 1996.

¹⁵ Vize-Präsident KENJI MIYAHARA in einem Bericht des Wall Street Journals, June 17, 1996.

pretieren sei, stehen der Bildung eines gemeinsamen sozialwissenschaftlichen Verständnisses von Vertrauen im Wege und werden durch erhebliche Forschungsdefizite gerade in der ökonomischen Theorie noch verstärkt.

Ist das Wesen von Vertrauen ohnehin diffus und schwer greifbar, so wird dessen analytische Bestimmung noch zunehmend erschwert durch die verwirrende Vielfalt teils widersprüchlicher Verwendungen des Begriffs 'Vertrauen'.¹⁶ 'Vertrauen' auf schönes Wetter und in den Freund, in die Geldwertstabilität und in den Geschäftspartner, in die Fähigkeiten und in die Absichten eines Menschen sowie auf dessen Hilfsbereitschaft und Gutmütigkeit werden häufig ohne Differenzierung gleichgesetzt.

Zu diesen begrifflichen Unklarheiten tritt die ungeklärte Frage, ob Vertrauen möglicherweise eher als sichtbares kooperatives Verhalten denn als subjektive Erwartungshaltung zu interpretieren sei. Während Psychologen Vertrauen häufig als eine subjektive Erwartungshaltung verstehen,¹⁷ untersuchen vor allem Spieltheoretiker Vertrauen als Phänomen sichtbaren kooperativen Verhaltens oder setzen es sogar mit solchem Verhalten gleich.¹⁸ Bisher existieren kaum Ansätze, die sich einerseits der Dringlichkeit einer analytischen Unterscheidung zwischen Vertrauen als manifestem Verhalten und Vertrauen als subjektiver Erwartungshaltung bewußt sind und andererseits beide Aspekte der Vertrauensproblematik in einem einheitlichen Modell integrieren.¹⁹ Solange ein solches Modell nicht existiert, bleiben eine Vielzahl von wertvollen Beiträgen unterschiedlicher

¹⁶ Für einen Überblick vgl. HOSMER (1995). Der bereits von ZUCKER (1986), S. 56, beschriebene Begriffsnotstand hat sich im Rahmen der zunehmenden Beachtung, die Vertrauen in der sozialwissenschaftlichen Forschung seit einigen Jahren erfährt, eher noch verschlimmert: „Recognition of the importance of trust has led to concern with defining the concept, but the definitions proposed unfortunately have little in common other than the informal character of trust.“ Vgl. hierzu auch die Ausführungen und Quellenangaben in Kapitel II, Abschnitt 2.3.

¹⁷ Vgl. stellvertretend hierfür z.B. ROTTER (1971, 1980) sowie für einen Überblick PETERMANN (1996).

¹⁸ Gerade Spieltheoretiker verwenden den Begriff Vertrauen regelmäßig als Synonym für kooperatives Verhalten, eine Praktik, die in mehrfacher Hinsicht zu kritisieren ist. Vgl. z.B. LEWIS/WEIGERT (1985), CLARK/PAYNE (1995) sowie die Ausführungen in Kapitel IV. DEUTSCH (1958, 1960a, 1960b, 1962, 1976) kombiniert in seiner Forschung psychologische und spieltheoretische Betrachtungen des Phänomens Vertrauen.

¹⁹ Erste Ansätze hierzu finden sich allerdings bei CLARK/PAYNE (1995) und gehen zurück auf KEE/KNOX (1970).

Disziplinen – neben der Psychologie und der Spieltheorie vor allem solche aus der Soziologie und der Soziobiologie – isoliert.

Vor allem aber ist schließlich auch ein theoretisches Defizit im Hinblick auf die Erforschung der Vertrauensproblematik innerhalb der ökonomischen Theorie selbst zu beklagen.²⁰ Zwar stehen der zwischenmenschliche Austausch von knappen, für alternative Verwendungszwecke geeigneten Ressourcen sowie die Institutionen, die aufgrund dieser Tauschaktivitäten entstehen, im Mittelpunkt der ökonomischen Betrachtung.²¹ Eine Erfassung und Erklärung des Phänomens Vertrauen als elementares Organisationsprinzip zwischenmenschlicher Austauschbeziehungen liegt bisher jedoch nicht vor. Vertrauen dient der Ökonomik allenfalls als ein mögliches Explanans für kooperatives Verhalten, wird aber nicht selbst als Explanandum – als zu erklärendes Phänomen – betrachtet. Dieses Defizit ist nicht nur aus theoretischer Sicht unbefriedigend. Es hat auch erhebliche praktische Auswirkungen. Indem versäumt wird, die dem Vertrauensmechanismus zugrunde liegenden Anreizstrukturen zu erfassen und zu erklären, wird auch die Chance vergeben, durch eine entsprechende Gestaltung der institutionellen Rahmenbedingungen eines sozialen Systems die Entstehung und Ausbreitung von Vertrauen als effizientes Organisationsprinzip zwischenmenschlicher Austauschbeziehungen zu fördern.

²⁰ Vgl. hierzu bereits ALBACH (1980), S. 2: „Vertrauen ist also offenbar eine wichtige Einflußgröße für die Unternehmenspolitik und ein bedeutsames Kriterium für die wettbewerbspolitische Beurteilung von Märkten. Gleichwohl hat die ökonomische Theorie nicht in ihr Gebäude einzuordnen vermocht.“ ALBACH (1980), S. 2 nimmt davon jedoch z.B. GUTENBERG (1968) aus, bei dem die Kundentreue, als Ausdruck des Vertrauens der Kunden in das Unternehmen eine zentrale Rolle spielt. Das hier von ALBACH (1980) festgestellte Defizit wurde seitdem allerdings nicht geschlossen.

²¹ Vgl. z.B. BUCHANAN (1979), S. 27–28 und SPREMANN (1989), S. 4: „Economics may be viewed as the science of cooperation with regard to the utilization of resources. The basic pattern of cooperation is the exchange of goods, services, information, risk, or rights.“ Allgemeiner kann man die Ökonomik nach ROBBINS (1962), S. 16, über die Art des durch sie zu lösenden Problems als diejenige Wissenschaft definieren, „die menschliches Verhalten als Beziehung zwischen Zielen und knappen Mitteln mit alternativen Nutzungsmöglichkeiten untersucht.“ Gerade weil die kooperative Arbeitsteilung im Mittelpunkt der ökonomischen Betrachtung steht, erscheint die vorherrschende Ausrichtung der Forschung auf eine „ökonomische Theorie des Mißtrauens“ (ALBACH (1980), S. 5) anstelle einer ‘ökonomischen Theorie des Vertrauens’ fragwürdig.

1.3 Aufbau und Zielsetzung der Arbeit

Die vorliegende Arbeit untersucht Vertrauen nicht als Explanans organisatorischer Phänomene, sondern betrachtet Vertrauen selbst als Explanandum – als zu erklärendes Phänomen. Als elementares Organisationsprinzip zwischenmenschlicher Austauschbeziehungen wird Vertrauen damit selbst zum Gegenstand einer ökonomischen Betrachtung.

Mit der Arbeit werden drei Ziele verfolgt:

- Das wichtigste Ziel liegt darin, eine Ökonomik des Vertrauens zu entwickeln, d.h. den Vertrauensmechanismus in ökonomischen Kategorien analytisch zu erfassen und zu erklären und ihn damit als Organisationsprinzip zwischenmenschlicher Austauschbeziehungen in die Ökonomik zu integrieren.
- Indem mit dem Vertrauensmechanismus ein Phänomen unter Heranziehung ökonomischer Kategorien erfaßt und erklärt wird, das bislang überwiegend aus einer psychologischen, soziologischen und auch moralphilosophischen Perspektive heraus betrachtet wurde, soll darüber hinaus exemplarisch gezeigt werden, wie durch eine integrative Betrachtung der verschiedenen Perspektiven unter dem ökonomischen Paradigma ein Modell des Vertrauensmechanismus entwickelt werden kann, das die Erklärungsbeiträge verschiedener Einzeldisziplinen berücksichtigt und dessen Erklärungskraft gleichzeitig über jede dieser Einzeldisziplinen weit hinausreicht.
- Durch die Erfassung und Erklärung der den Vertrauensmechanismus konstituierenden Anreizstrukturen soll außerdem die Grundlage gelegt werden
 - (1) für eine effiziente Nutzung dieses Mechanismus als Organisationsprinzip bilateraler Austauschbeziehungen sowie für seine komplementäre Ergänzung durch funktional äquivalente Mechanismen und
 - (2) für die bewußte Gestaltung der institutionellen Rahmenbedingungen, die die Funktionsfähigkeit des Vertrauensmechanismus innerhalb eines gegebenen sozialen Umfelds gewährleisten und
 - (3) für das Verständnis der Wirkungsweise des Vertrauensmechanismus in konkreten betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen.

Abbildung 1.2 illustriert Struktur und Aufbau der Arbeit.

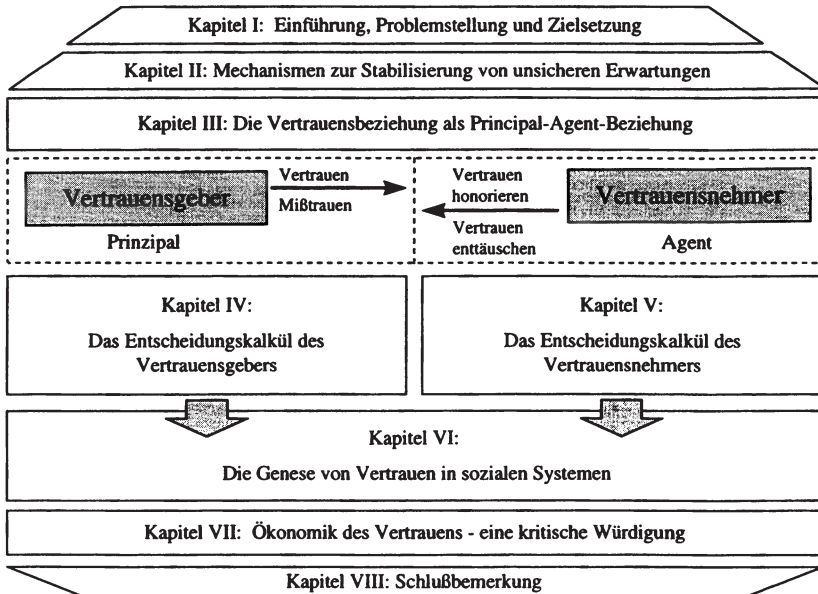


Abbildung 1.2:
Ökonomik des Vertrauens – Aufbau und Struktur der Arbeit

Die anschließenden Kapitel, die jeweils durch eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse und dort, wo dies sinnvoll erscheint, durch Handlungsempfehlungen für Entscheidungsträger ergänzt werden, sind im einzelnen wie folgt aufgebaut:

Vertrauen ist ein Mechanismus zur Stabilisierung unsicherer Erwartungen und zur Verringerung der damit einhergehenden Komplexität menschlichen Handelns. Um die eingangs erwähnten Defizite in bezug auf das Verständnis des Vertrauensmechanismus zu verringern, werden in *Kapitel II* zunächst verschiedene (ökonomische) Kategorien von Unsicherheit entwickelt, die anschließend zur Eingrenzung des Vertrauensmechanismus und zu seiner Abgrenzung von verwandten Mechanismen herangezogen werden. Ziel ist die Entwicklung einer ökonomischen Definition des Vertrauens und die Beschreibung seiner Wirkungsweise als Mechanismus zur Verringerung von Handlungskomplexität in zwischenmenschlichen

Austauschbeziehungen. Besonders gewürdigt wird in diesem Zusammenhang auch der alternative Organisationsmechanismus des expliziten Vertrags, der innerhalb einer Transaktionsbeziehung komplementär zu dem Vertrauensmechanismus eingesetzt werden kann.

Die Entstehung einer Vertrauensbeziehung erfordert sowohl die Platzierung von Vertrauen durch eine Partei als auch die Annahme dieses Vertrauens durch die andere Partei. Die Entscheidung, Vertrauen zu plazieren und die Entscheidung, Vertrauen anzunehmen, unterscheiden sich in elementarer Weise in den ihnen zugrunde liegenden Kosten/Nutzen-Kalkülen, in den sie umgebenden Anreiz- und Sanktionspotentialen sowie in den mit ihnen verbundenen Handlungsalternativen und Risiken. Die Beschreibung und Erklärung des Phänomens Vertrauen erfordert deshalb eine analytische Trennung der Rolle des Vertrauensgebers von der Rolle des Vertrauensnehmers, die in *Kapitel III* vorgenommen wird. Kern der Vertrauensbeziehung ist ein Principal-Agent-Problem: Der Vertrauensnehmer besitzt private Informationen über seine wahren Eigenschaften und Handlungsabsichten und verursacht durch sein Verhalten innerhalb der Vertrauensbeziehung Externalitäten auf das Nutzenniveau des Vertrauensgebers. Während Vertrauen bislang überwiegend als Steuerungsmechanismus *innerhalb* einer Principal-Agent-Beziehung diskutiert wurde, erfordert die Beschreibung und Erklärung des Vertrauensmechanismus und der ihm zugrunde liegenden Anreizsysteme und Entscheidungskalküle eine Analyse der Vertrauensbeziehung auf einer Metaebene: Die Vertrauensbeziehung *selbst* wird als Principal-Agent-Beziehung modelliert, in der der Vertrauensgeber die Rolle des Prinzipals und der Vertrauensnehmer die Rolle des Agenten einnimmt.

Die Platzierung von Vertrauen (Vertrauensentscheidung) stellt eine risikante Vorleistung und zugleich eine irreversible Investition dar: Der Vertrauensgeber überträgt dem Vertrauensnehmer Ressourcen in Gestalt des Anvertrauten, über die dieser zum Nutzen oder zum Schaden des Vertrauensgebers verfügen kann. Ziel von *Kapitel IV* ist die modelltheoretische Erfassung des Entscheidungsprozesses des Vertrauensgebers in seiner Rolle als Prinzipal. Eine besondere Bedeutung kommt hierbei auch der integrierenden Funktion eines solchen prozeßhaften Modells zu: Indem es sowohl Vertrauen als subjektive Erwartungshaltung in Form der 'Vertrauenserwartung' als auch Vertrauen als sichtbares kooperatives Verhalten in Gestalt der 'Vertrauenshandlung' erfaßt und abbildet, erlaubt