

Geleitwort

Vertrauen, jemandem trauen können – oder eben nicht, stand schon immer im Zentrum menschlicher Kommunikation. Es scheint, dass, je unsicherer die Verhältnisse heute im Zusammenleben und -wirken auf fast allen Gebieten geworden sind, desto mehr wächst das Interesse am Thema Vertrauen. Doch was ist Vertrauen? Wie kommt es zustande, unter welchen Bedingungen, wer vertraut wem, warum? Und wann und warum vertraut einer einem anderen nicht? Kann Vertrauen aufgebaut, kann es zurück gewonnen werden? Konsens besteht allgemein darin, dass Vertrauen ein wünschenswerter Zustand ist. Vertrauensvollen Beziehungen werden positive Korrelate attestiert. Konsens besteht folglich auch darin, dass es lohnend ist, Bemühungen zu unternehmen, um Vertrauen herzustellen und zu festigen.

Vertrauen ist längst kein rein anthropologisches Konstrukt mehr, sondern das Thema Vertrauensbildung hat seit geraumer Zeit auch Eingang in die Wirtschaftswissenschaften gefunden, weil Vertrauen sich als Produktivfaktor in Unternehmen erwies: als Voraussetzung für reibungslose Arbeitsabläufe, Betriebsklima, Unternehmenskultur und Prosperität. Und so haben sich in den letzten Jahren die Forschungsanstrengungen und Veröffentlichungen speziell auf betriebswirtschaftlichem Gebiet über die Bedeutung von Vertrauen vermehrt. Sie weisen nach, dass Vertrauen tatsächlich eine Schlüsselvariable in der Unternehmensführung darstellt, nicht nur als Basis strategischer Partnerschaften in Geschäftsbeziehungen, sondern auch als bestimmender Faktor horizontal in der Kommunikation der Mitarbeiter und vertikal in der Kommunikation der Management-Ebenen eines Unternehmens.

Der „Faktor Vertrauen“ ist noch einmal ganz neu und drängend diskussionswürdig geworden im Zeitalter der Virtualisierung von Kommunikationsprozessen. Der Anteil des Austausches in Organisationen, also auch in Unternehmen, der sich per E-Mail vollzieht steigt und dadurch wird die Face-to-Face-Begegnung mit ihrem Vertrauen bildenden Austausch von nonverbalen Signalen minimiert. Die Kardinalfrage lautet demnach: Ist Vertrauen unter den Bedingungen der Virtualisierung von Kommunikation überhaupt noch möglich, zumal die in der Praxis steigende Flut von täglichen E-Mails an jedem betrieblichen Arbeitsplatz, auf welcher Ebene auch immer, zu der Besorgnis Anlass gibt, diese Art von Kommunikation bleibe an der Oberfläche und könne schon von daher der Bildung von zwischenmenschlichem Vertrauen im Wege stehen.

Die Lage im Sektor Vertrauensforschung sieht indessen so aus: Es sind eine Reihe von Veröffentlichungen erschienen, die z.B. ganze Maßnahmenkataloge zur Vertrauensbildung erarbeiten, die sich u.a. auf Vertrauensbildung durch Regeln und Normen oder eigenverantwortliches

Handeln beziehen. Die postulierten Maßnahmen sind allerdings sehr allgemein gehalten und sowohl theoretisch wie empirisch wenig fundiert. Nur vereinzelt wird der Frage nachgegangen, wie Vertrauen unter der Bedingung virtueller Kommunikation gefördert werden kann. Es liegen alles in allem wenig gesicherte Erkenntnisse vor, wie Vertrauen überhaupt entsteht, was Vertrauen ist und vor allem: wie ein Vertrauens-Management in den digital geprägten Arbeitsabläufen innerhalb eines Unternehmens aussehen kann. Die Dissertation von Angelika Eichenlaub hat genau diese forschungsleitende Fragestellung: Wie kann unter der Bedingung gesteigerter virtueller Kommunikation im Unternehmen Vertrauen gefördert werden?

Als wissenschaftlichen Zugang wählt die Autorin den symbolischen Interaktionismus, den sie auf die Vertrauensbildung überträgt und um Erkenntnisse der Attributionsforschung ergänzt. Die Verfasserin leitet aus den von ihr theoretisch identifizierten Prämissen und einer im Design kreativen empirischen Untersuchung die Erkenntnis ab, dass Vertrauensbildung bei virtueller Interaktion durch einen gemeinsamen Kommunikationsstil gefördert wird, und zwar so, dass der eine Partner beim anderen einen dem eigenen Sprachcode ähnlichen wahrnimmt. Die Arbeit trägt somit zweifelsfrei dazu bei, eine seit Jahren bestehende Forschungslücke auf dem Sektor der Vertrauensforschung, was empirisch abgesicherte Ergebnisse und lösungsorientierte Erkenntnisse betrifft, erheblich zu vermindern. Die Arbeit wird sicherlich in Theorie und Praxis auf große Resonanz stoßen und zu weiteren Forschungsarbeiten anregen.

Prof. Dr. Sigrid Bekmeier-Feuerhahn