

CAROLINE RICHTER

Vertrauen innerhalb von Organisationen

Ein soziologisches Modell

[transcript]

Inhalt

- 1. Einführung: Vertrauen innerhalb von Organisation | 9**
 - 1.1 Forschungslücke | 12
 - 1.2 Alte Daten und neue Fragen | 15
 - 1.3 Ziel und Fragestellung der vorliegenden Arbeit | 18
 - 1.4 Zur Methodologie und Methodik | 19
 - 1.5 Struktur der Untersuchung | 20

- 2. Vertrauen als soziologischer Gegenstand | 23**
 - 2.1 Die Erforschung von Vertrauen | 24
 - 2.2 Ausgewählte Perspektiven der Vertrauenssoziologie | 29
 - 2.2.1 Vertrauen als relational-konstruktive Erwartung | 30
 - 2.2.2 Vertrauen als visionäre Strategie im Umgang mit Ungewissheit | 32
 - 2.2.3 Vertrauen in Personen und Vertrauen in Systeme | 42
 - 2.3 Zwischenfazit | 58

- 3. Organisation als Kontext der Untersuchung | 63**
 - 3.1 Erläuterung zentraler Begriffe | 64
 - 3.1.1 Der Begriff der Führungskraft | 64
 - 3.1.2 Der Begriff der Organisation | 65
 - 3.1.3 Der Begriff der Institution | 68
 - 3.2 Vertrauen in Organisationen | 73
 - 3.2.1 Ungewissheiten der Gegenwart | 73
 - 3.2.2 Vertrauen als Organisations- und Managementmode | 79
 - 3.2.3 Institutionalisierung von Kontrolle zur Vertrauensherstellung | 84
 - 3.2.4 Vertrauen als Vertragsinhalt | 87
 - 3.3 Zwischenfazit | 89

- 4. Forschungshaltung und methodisches Vorgehen | 93**
 - 4.1 Vorgehen im Stil der Grounded Theory | 94
 - 4.1.1 Entwicklung und Grundannahmen der Grounded Theory | 95
 - 4.1.2 Die Grounded Theory nach Strauss und Strauss/Corbin | 99
 - 4.2 Methoden der Grounded Theory | 107
 - 4.2.1 Kodieren | 108
 - 4.2.2 Paradigmatisches Modell | 111
 - 4.2.3 *Theoretical sampling* und theoretische Sättigung | 113
 - 4.2.4 Bedingungsmatrix | 114

- 4.2.5 Kriterien für die Evaluation einer Grounded Theory | 116
- 4.3 Semi-Sekundäranalyse: Konzeptionelle Herausforderungen und praktische Besonderheiten | 117
 - 4.3.1 Die Methode der qualitativen Sekundäranalyse | 119
 - 4.3.2 Die Aufgabe der Anonymisierung im Rahmen der Semi-Sekundäranalyse | 125

- 5. Datenbasis und analytisches Vorgehen | 133**
 - 5.1 Ausgangs-Datenbasis und ausgewählte Daten | 133
 - 5.1.1 Die beteiligten Unternehmen | 134
 - 5.1.2 Vorstellung der ausgewählten Interviews | 137
 - 5.2 Auswahl und Analyse der Daten | 142
 - 5.2.1 Der Prozess der Datenauswahl | 143
 - 5.2.2 Der Prozess des Kodierens | 144
 - 5.2.3 Die Entwicklung der Konzepte, Kategorien und Zusammenhänge | 148

- 6. Ergebnisse | 151**
 - 6.1 Vertrauen als Konstruktion von Praxis | 152
 - 6.1.1 Relevanzzuschreibung: Die Bedeutung von Vertrauen für das Handeln in Organisationen | 155
 - 6.1.2 Persönlicher Kontakt | 159
 - 6.1.3 Bereitschaft zu Offenheit | 164
 - 6.1.4 Ermöglichen von Handeln in Spannungsfeldern | 174
 - 6.1.5 Steuern von Informationen | 177
 - 6.1.6 Interessen und (mikro-)politische Positionierung | 184
 - 6.1.7 Gesundes und ungesundes Vertrauen bzw. Misstrauen | 192
 - 6.1.8 Einbettung und Legitimierung von Vertrauen | 198
 - 6.1.9 Zwischenfazit | 203
 - 6.2 Theoretisches Modell der Institutionalisierung von Vertrauen | 207
 - 6.2.1 Die Institutionalisierung von Vertrauen | 209
 - 6.2.2 Ursächliche Bedingungen | 210
 - 6.2.3 Intervenierende Bedingungen | 211
 - 6.2.4 Kontexte für dimensionale Ausprägungen der Institutionalisierung von Vertrauen | 214
 - 6.2.5 Vertrauensbezogene Handlungs- und Interaktionsstrategien | 221
 - 6.2.6 Konsequenzen der Strategien zur Institutionalisierung von Vertrauen | 226

- 7. Fazit und Ausblick | 235**
- 7.1 Kontextspezifische Konstrukte und Praktiken zu Vertrauen innerhalb von Organisationen | 237
- 7.2 Die Spezifik von Intraorganisationsvertrauen | 240
- 7.3 Institutionalisierung von Vertrauen: Eine Prognose | 245
- 7.4 Zur Generalisierbarkeit der Befunde | 247
- 7.5 Weiterer Forschungsbedarf | 250

Literatur | 257

Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1: Drei Heuristiken nach Thomas (2000) | 28
- Abbildung 2: Verortung dieser Untersuchung | 60
- Abbildung 3: Parallelität der Arbeitsschritte in der Grounded Theory | 106
- Abbildung 4: Überblick über das Vorgehen der Grounded Theory | 110
- Abbildung 5: Das Kodierparadigma nach Strauss und Corbin | 112
- Abbildung 6: Die Bedingungsmatrix | 115
- Abbildung 7: Modifizierte Bedingungsmatrix für die vorliegende Untersuchung | 149
- Abbildung 8: Modell der Institutionalisierung von Vertrauen; eigene Darstellung | 209
- Abbildung 9: Divergente Interessen auf den Ebenen Person/en und Organisation | 218

Tabellenverzeichnis

- Tabelle 1: Rahmenbedingungen der drei beteiligten Unternehmen | 135
- Tabelle 2: Übersicht über die Interviewten, ausgewählte Eigenschaften und Faktoren | 138