

Vertrauen in Organisationen und die Relationalität psychologischer Verträge¹

Von Matthias Wörten²

Systemvertrauen in die Funktionsfähigkeit von Organisationen als Vertrauen in die Geltung organisierter Erwartungen wird üblicherweise persönlichem Vertrauen als an persönlicher Identität geknüpfter Katalysator situierter Kooperation gegenübergestellt (Luhmann 2000). Daran schließt allerdings die Frage an, ob Systemvertrauen den Ansprüchen gerecht werden kann, die mit dem allgemeinen Vertrauensbegriff einhergehen: Übernahme von Unsicherheit orientiert an zukünftiger Kooperation mit einem spezifischen Anderen und damit ein Angebot einer gemeinsamen Zukunft angesichts des Risikos durch opportunistisches Verhalten des Gegenübers Schaden zu erleiden.

Aktuell wird Systemvertrauen dahingehend hinterfragt. Es wird z.B. als rein durch persönliche Interaktion vermittelt gedacht und damit aufgelöst (Schweer/ Thies, 2003) oder die Unterscheidung von systemischen und personalen Vertrauen wird schlichtweg als ungeeignet erachtet und eine Manifestation von Vertrauen in mehr oder weniger regelmäßigen Praktiken propagiert (Schilcher et al., 2012). Tatsächlich sind Organisationen ja nicht von sich aus handlungsfähig, sondern sind auf die Herstellung von Handlungsfähigkeit durch Zuschreibung angewiesen (Geser, 1990) und es lässt sich begründet fragen, ob die Tatsache des abgeleiteten Akteurstatus der Organisation nicht eine andere Konzeptualisierung des Vertrauensverhältnisses zwischen Organisation und Person nahelegt. In seiner handlungstheoretischen Interpretation des Autopoiesis Konzepts setzt Schimank (2005) die Fiktion der akteurlosen Sozialität auf Seiten der Mitglieder als Voraussetzung organisationaler Handlungsfähigkeit: Die Konstruktionsleistung des Strukturierungszusammenhangs „Organisation“ als Akteur vollzieht sich, so könnte man demnach annehmen, unter Rückgriff auf das Erleben der Organisation als System im Sinne eines Raums spezifischer, mit der Eigenlogik der Organisation verbundener Erwartungen. Allerdings kann m.E.n. weder personale Konfundierung noch eine Verlagerung des Systemischen ins Praktische diesen Zusammenhang fassen, weil sie beide der organisationalen Eigenlogik, die mit dem Systembegriff ausgedrückt wird, nicht gerecht werden.

Für die Konzeption von Vertrauen im Verhältnis zwischen Arbeitsorganisationen und Beschäftigten geht damit ein Klärungsbedarf einher, zu dessen Deckung hier ein Beitrag angedacht wird. In diesem Vorschlag wird zwar an der Vorstellung festgehalten, dass Organisationen aufgrund ihres Mangels an eigenständiger Subjektivität nicht selbst in einer Weise vertrauen können, wie dies Personen können. Dennoch kann die Rekonstruktion organisationalen Sinns durch Beschäftigte zu einer Erwartungsstruktur gegenüber der Organisation führen, die als (quasi-)persönliches Vertrauen zu verstehen ist, da sie mit der Spezifität von Organisation als Akteur verbunden ist.

Analytisch greifbar und empirisch beobachtbar wird dieses Vertrauen gegenüber der Organisation in der Interdependenz der Relationalität psychologischer Verträge und der Systemhaftigkeit beschäftigungsstrukturierender Institutionen:

Unter psychologischem Vertrag (PC) wird das subjektive Verständnis der Beschäftigten von ihrem Verhältnis zur Organisation verstanden. Elemente dieses PC sind auf organisationale Signale

¹ Abstract für einen möglichen Beitrag zur Konferenz „Vertrauen innerhalb von Organisationen“ des Lehrstuhls für Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung am Institut für Arbeitswissenschaften der Ruhr Universität Bochum am 21./22. September 2012.

² M.A., Mitarbeiter am Lehrstuhl für Innovationsforschung und nachhaltiges Ressourcenmanagement der Technischen Universität Chemnitz. Kontakt: matthias.woerlen@wirtschaft.tu-chemnitz.de

zurückgehende Zuschreibungen der Beschäftigten hinsichtlich wechselseitigen Berechtigungen und Verpflichtungen aufgrund organisationaler Signale (Conway/ Briner, 2005). Zukunft vorwegnehmende organisationale Institutionen werden dieser Vorstellung nach vom jeweiligen Beschäftigten als Versprechen der Organisation interpretiert.

Vertrauen lässt sich in psychologischen Verträgen v.a. über die Ausprägung der Relationalität nachvollziehen. Relationalität (MacNeil, 1985) gibt das Maß an, in dem Beschäftigte bereit sind, die Unvollständigkeiten des Arbeitsvertrages zu akzeptieren bzw. allgemeiner zu Gunsten der Vorteile die Nachteile der Unvollständigkeit der Leistungsspezifikation mit zu tragen (Rousseau/ McLean Parks, 1993). Es handelt sich daher um die Bereitschaft zur Übernahme von Unsicherheit im Dienste der Organisation. Die Frage eines systemischen Vertrauensbegriffs wird im Rahmen der psychologischen Vertragsforschung parallel zum oben angedeuteten Verständnis aufgelöst: Während Organisation offensichtlich keinen psychologischen Vertrag haben können, ist das Konstrukt des psychologischen Vertrags nur sinnvoll unter der Annahme, dass „employees do and indeed must treat the organization in this way“ (Conway/ Briner, 2005, 33). Beschäftigte müssen so tun als ob die Organisation ein Akteur mit eigenständiger Subjektivität wäre, um ihr zu vertrauen.

Empirisch wird dieser Zusammenhang zwischen der Systemhaftigkeit beschäftigungsstrukturierenden Institutionen der Organisation und der Relationalität der Beschäftigten hinsichtlich ihrer Aussagekraft für Vertrauensformen am Fall-Beispiel einer Sparkasse aufgezeigt: In dieser Sparkasse liegt sowohl eine starke Schließung des internen Arbeitsmarktes und darauf aufbauend ein sehr stark institutionalisiertes und umfangreich formalisiertes betriebliches Beschäftigungssystem vor, als auch eine sehr ausgeprägte Relationalität bei den durchweg unbefristet gebundenen und intensiv organisational sozialisierten Beschäftigten. Aufgrund klar institutionalisierter, organisationsspezifischer Regeln zur Strukturierung von Beschäftigung wissen die Beschäftigten was sie von der Sparkasse zu erwarten haben. Stabile Mitgliedschaftsrechte, hohe Relationalität und hohe Systemhaftigkeit der organisationalen Abläufe verweisen aufeinander. Aufbauend auf einem ausgeprägten Gefühl der Zugehörigkeit wird dann üblicherweise nicht mit spitzem Bleistift gerechnet. Leistungen werden sich nicht direkt gegenüber gestellt. Organisationale Mitgliedschaft wirkt dann als Unterbrechung opportunistischer Zweck-Mittel-Kalkulation: Man arbeitet, weil man Beschäftigter ist und man wird entlohnt, weil man Beschäftigter ist und angesichts dessen ist eine hohe Bereitschaft da, die eigene Tätigkeit im Sinne der Organisation auszuführen. Die organisationalen Institutionen des Beschäftigungssystems dienen hier nicht nur zur organisationalen Strukturierung, sondern sie wirken auch als Signale um die "Sparkasse" als eigenständigen, vertrauenswürdigen Akteur sichtbar zu machen.

Systemisches Vertrauen in die Geltung organisationaler Entscheidungsprogrammierung nimmt daher im Fall relationaler psychologischer Verträge über die Rekonstruktion der Wirkmächtigkeit organisationaler Institutionen die Form persönlichen Vertrauens im Sinne einer riskanten Zurverfügungstellung von Strukturierungsmöglichkeiten aufgrund von an der Spezifität der Organisation orientierten Erwartungen an. Für die Relationalität psychologischer Verträge – und damit für Commitment, Loyalität, Transformation von Arbeitskraft etc. – hat dies zentrale Bedeutung.

Literatur:

- Conway, Neil; Briner, Rob B. (2005) Understanding psychological contracts at work: A critical evaluation of theory and research. Oxford University Press.
- Geser, Hans (1990): Organisationen als soziale Akteure. Zeitschrift für Soziologie, Volume 19, 1990, S. 401-417.
- Luhmann, Niklas (2000): Familiarity, Confidence, Trust. Problems and Alternatives. In: Gambetta, Diego (Hrsg.) (2000): Trust. Making and breaking cooperative relations. Oxford, Basil Blackwell S. 94–107
- MacNeil, Ian R. (1985): Relational Contract: What we do and do not know. Wisconsin Law Review, S. 483-526.
- Rousseau, Denise; McLean Parks, Judith (1993): The contracts of individuals and organizations. Research in organizational behavior. 14, S. S. 1-43
- Schilcher, Christian; Ziegler, Marc; Sauer, Stefan; Will-Zocholl, Mascha; Poth, Ann-Kathrin (2012): Personale und systemische Dimensionen des Vertrauens. Vertrauenspraktiken am Beispiel unternehmens- und standortübergreifender Kooperationen, in: C. Schilcher et al. (Hrsg.), Vertrauen und Kooperation in der Arbeitswelt. Wiesbaden, VS Verlag, S. 123-144.
- Schimank, Uwe (2005): Organisationen: Akteurkonstellationen - korporative Akteure – Sozialsysteme, in: J. Allmendinger, T. Hinz: Organisationssoziologie. Sonderband Nr. 42 der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. Opladen, Westdeutscher Verlag.
- Schweer, Martin K. W.; Thies, Barbara (2003): Vertrauen als Organisationsprinzip. Perspektiven für komplexe soziale Systeme. Bern, Huber.