

Durchbrechen des selbstverstärkenden Kreislaufs von organisatorischem Misstrauen durch Kommunikation

Franziska Hoberg

franziskahoberg@gmail.com

Relevanz

Kernfrage:

Informationen stehen in Sekundenbruchteilen durch das World Wide Web einer breiten Öffentlichkeit zur Verfügung. Nachrichten über Skandale o.ä. verbreiten sich rasend schnell. Damit gewinnt das Thema Vertrauen für Konzerne, öffentliche Personen oder Non-governmental organization (NGOs) zunehmend an Bedeutung.

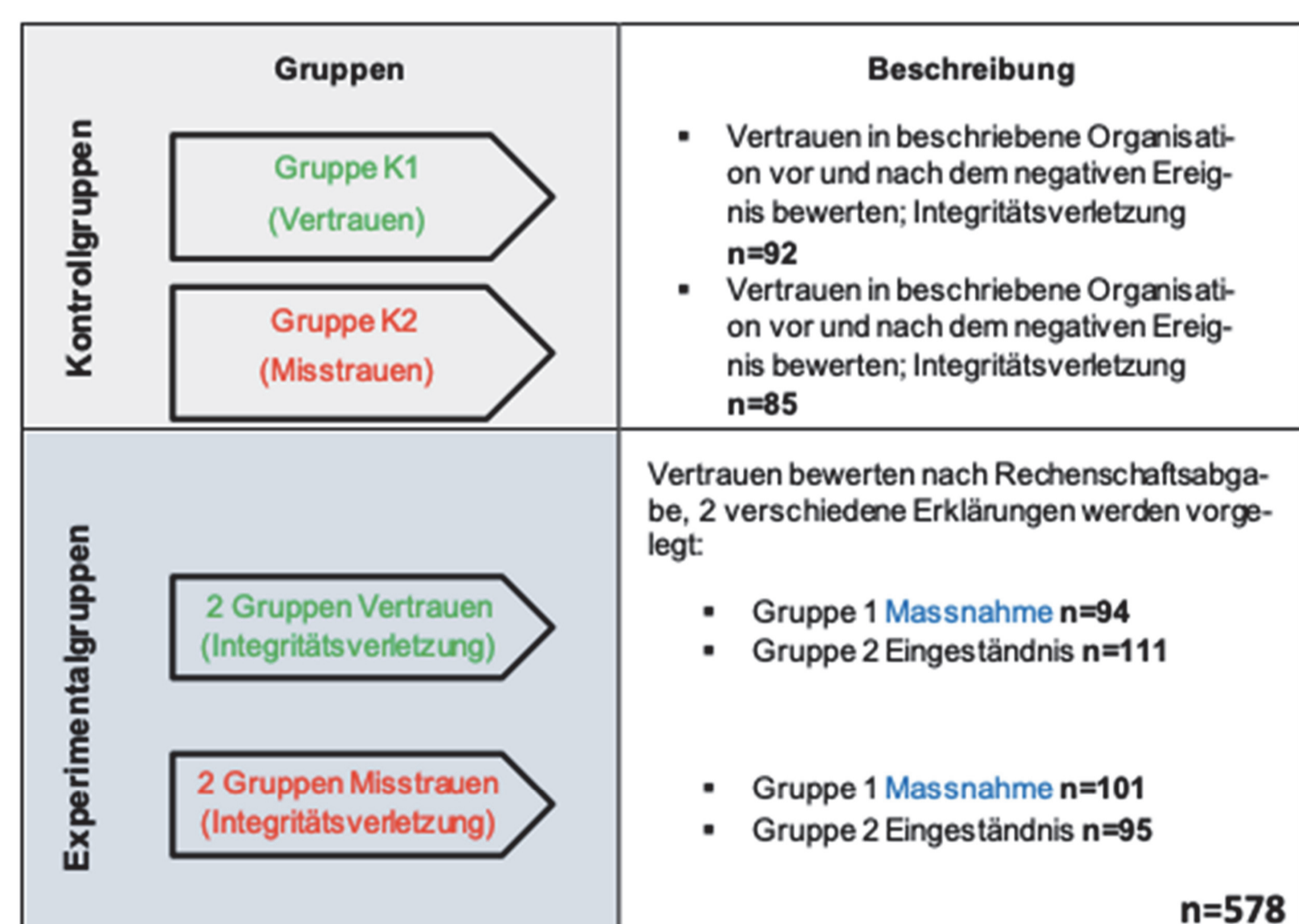
Was kann im Fall eines **Vertrauensverlustes** getan werden, gerade wenn sich die Organisation unter dem **Brennglas der Öffentlichkeit** befindet, um das **Vertrauen** der Kunden, der Wählerinnen, der Stakeholder, der Mitarbeitenden etc. wieder **zurückzugewinnen und bestehendes Misstrauen zu reduzieren**?

Forschungsfrage: Am Beispiel eines fiktiven internationalen Sportverbandes wurde in einem Experiment überprüft, **inwieweit sich Kommunikation auf Vertrauen und Misstrauen auswirkt.**

Zwei Kommunikationsstrategien (Eingeständnis und Massnahme), konnten auf ihre Wirkung untersucht werden.

Methode

- Online Vignetten Experiment; $N = 578$ Teilnehmende lesen ein Szenario des fiktiven Fussballverbands «All_In», der Gegenstand von steuerrechtlichen Ermittlungen ist. In ihrer Rolle als Hauptsponsor des All_In Verbandes bewerten alle Teilnehmenden das Vertrauen in die Organisation, nachdem der Präsident von All_In sich zu den Vorwürfen geäussert hat
- Between-Subjects-Design, zwei Verschiedene Sachverhalte (Vertrauen und Misstrauen), multilevel single factor, die Ebenen sind die verschiedenen Rechtfertigungen für die Integritätsverletzung: Eingeständnis und Massnahme



Gruppeneinteilung im Online-Experiment

- A** Vertrauen
- B** Misstrauen
- C** + Massnahme
- E** + Eingeständnis
- F** + Massnahme
- D** + Eingeständnis

Abb. 1: Studienaufbau

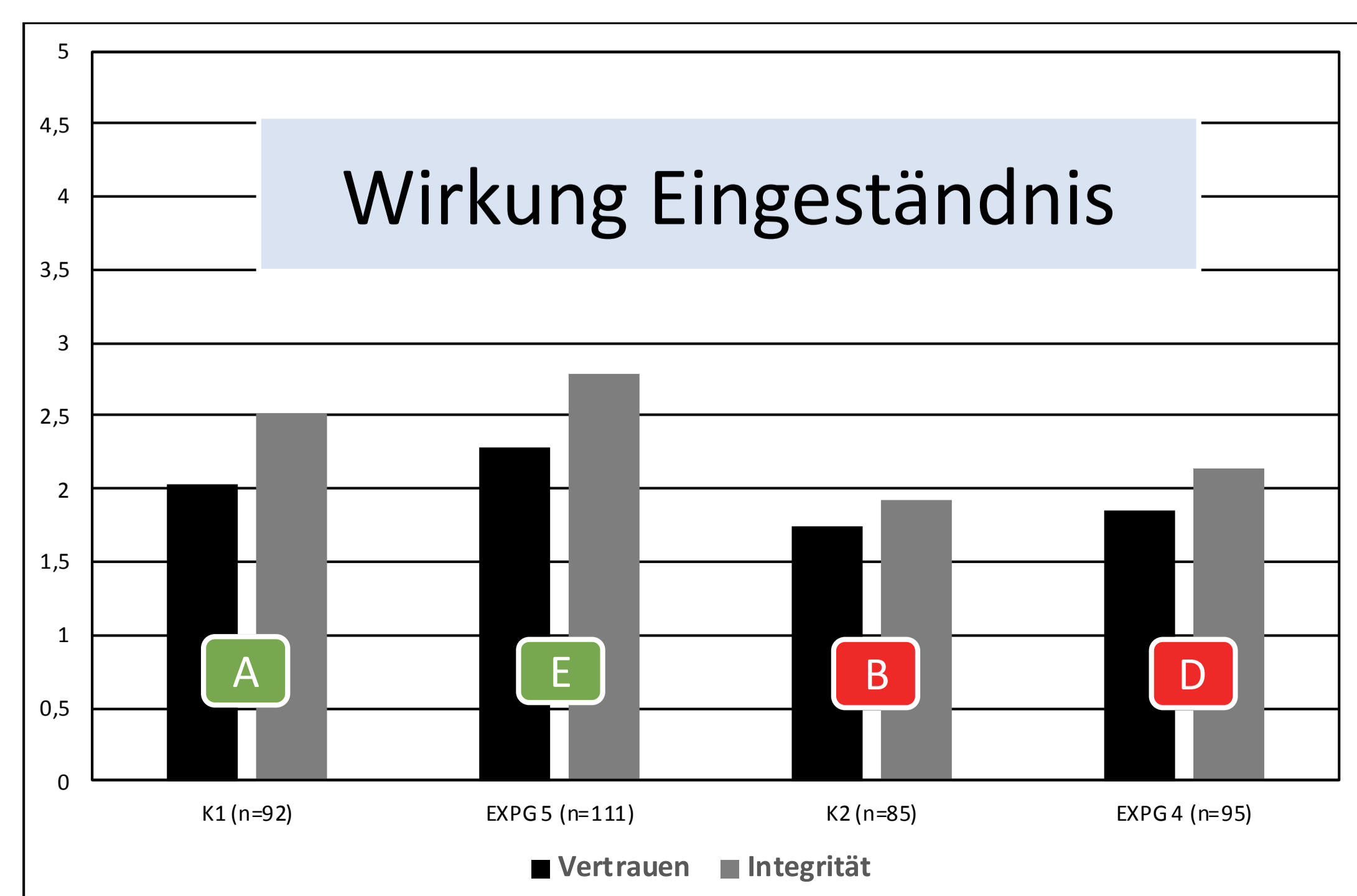


Abb. 2: Wirkung der Rechtfertigung «Eingeständnis» (Ja, es ist wahr, die Ermittlungen resultieren aus der Nichteinhaltung von Regeln und Gesetzen in der Verwaltung des Verbandes.)



Ergebnisse

- Bestätigung** (teilweise) von Ergebnissen anderer Studien, die einen vertrauensaufbauenden Effekt von Rechtfertigungen nachgewiesen haben
- Es wurden **keine Beweise** für einen **selbstverstärkenden Kreislauf** (d.h. jegliche Kommunikation verstärkt noch weiter das Misstrauen) bei Vorliegen von **Misstrauen** gefunden
- In der Misstrauensvariante **reduzierte** die **Massnahme**, konträr zu den postulierten Effekten, das Misstrauen

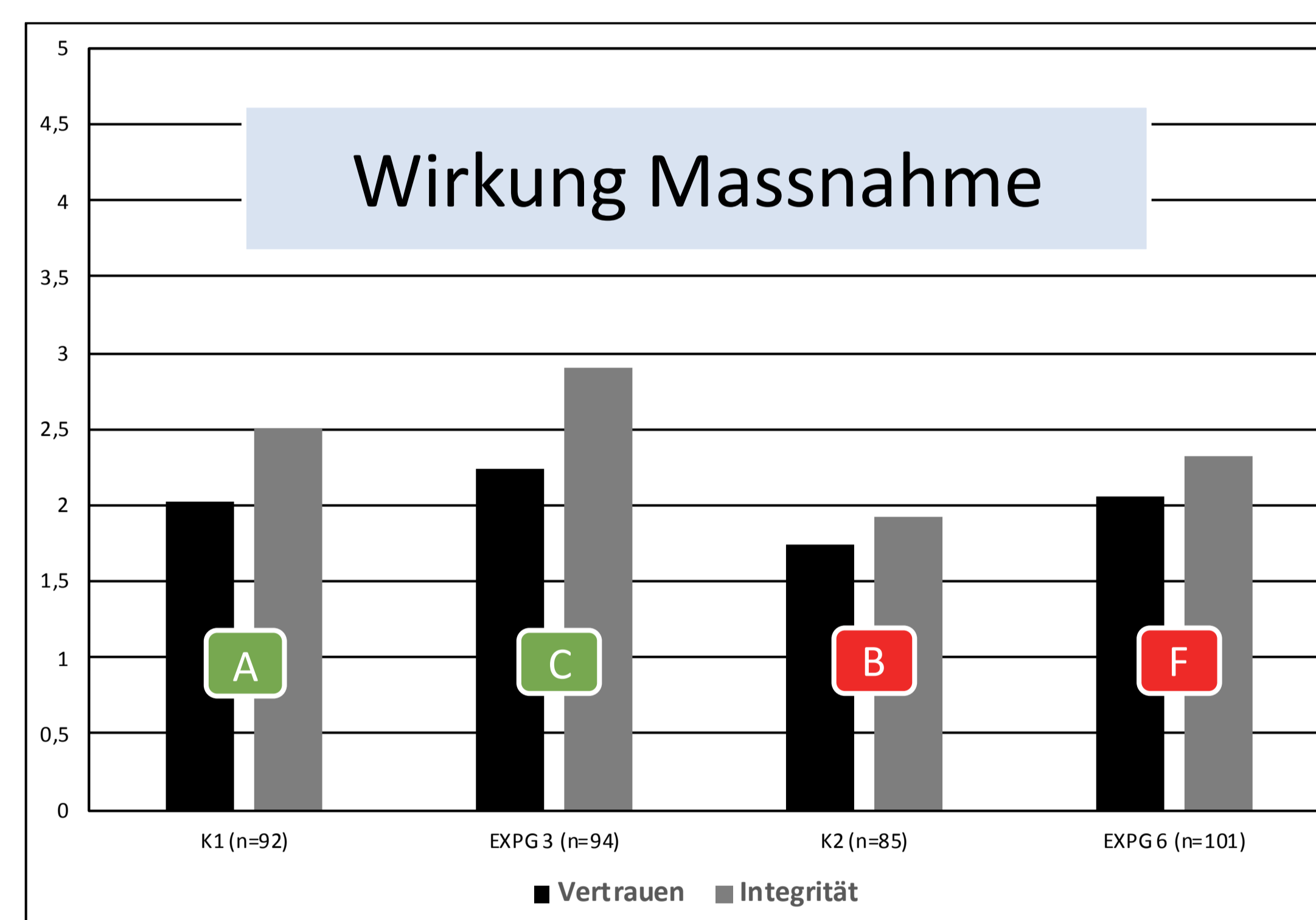


Abb. 3: Wirkung der Rechtfertigung «Massnahme» (Wir werden sicherstellen, dass so etwas zukünftig nicht noch einmal passiert. Wir sind überzeugt, dass die Mechanismen, die wir einführen, unsere Verwaltung nachhaltig verbessern. U.a. wird es ein Reportingsystem für Regelwidrigkeiten geben.)

Hinweise für die Praxis

- Negative Ereignisse können jede Organisation treffen. Da die Abgabe von **Rechenschaft** die Wahrnehmung der Realität beeinflusst, sollten sich Organisationen dies im Ereignisfall **zu Nutzen machen**
- Insbesondere weil Rechenschaft dem **Wiederaufbau von Vertrauen** und der **Reduktion von Misstrauen** dient, wenn sie glaubwürdig ist
- Glaubwürdigkeit** wird dadurch erreicht, dass auf eine Aussage eine entsprechende und sichtbare **Handlung** erfolgt
- Aussagen** in Bezug auf **positive Veränderungen** in der Zukunft (durch Massnahmen) scheinen sowohl Vertrauen auf- als auch Misstrauen abzubauen

Literatur

- Brühl, R., Basel, J. S., & Kury, M. F. (2018). Communication after an integrity-based trust violation: How organizational account giving affects trust. *European Management Journal*, 36(2): 161-170.
- Bijlsma-Frankema, K., Sitkin, S. B., & Weibel, A. (2015). Distrust in the balance: The emergence and development of intergroup distrust in a court of law. *Organization Science*, 26(4): 1018-1039.
- Guo, S. L., Lumineau, F., & Lewicki, R. J. (2017). Revisiting the foundations of distrust. *Foundations in Management*, 1(1): 1-88.