

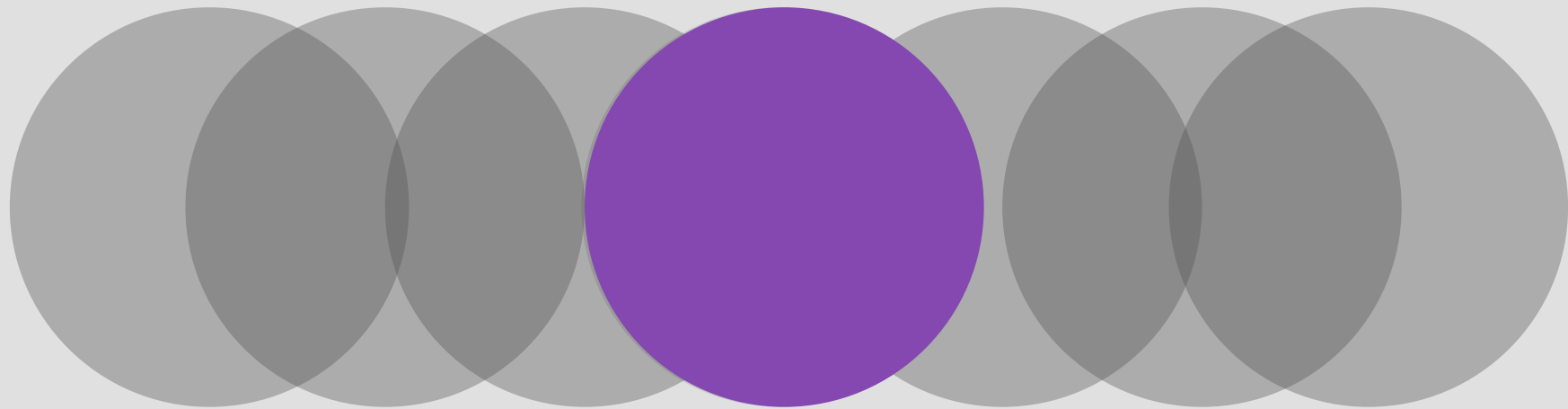
3rd Annual Conference on Risk Governance
14.-15. October 2015, University of Siegen

Dipl.-Kfm. Thomas Demmer

Managing Trust

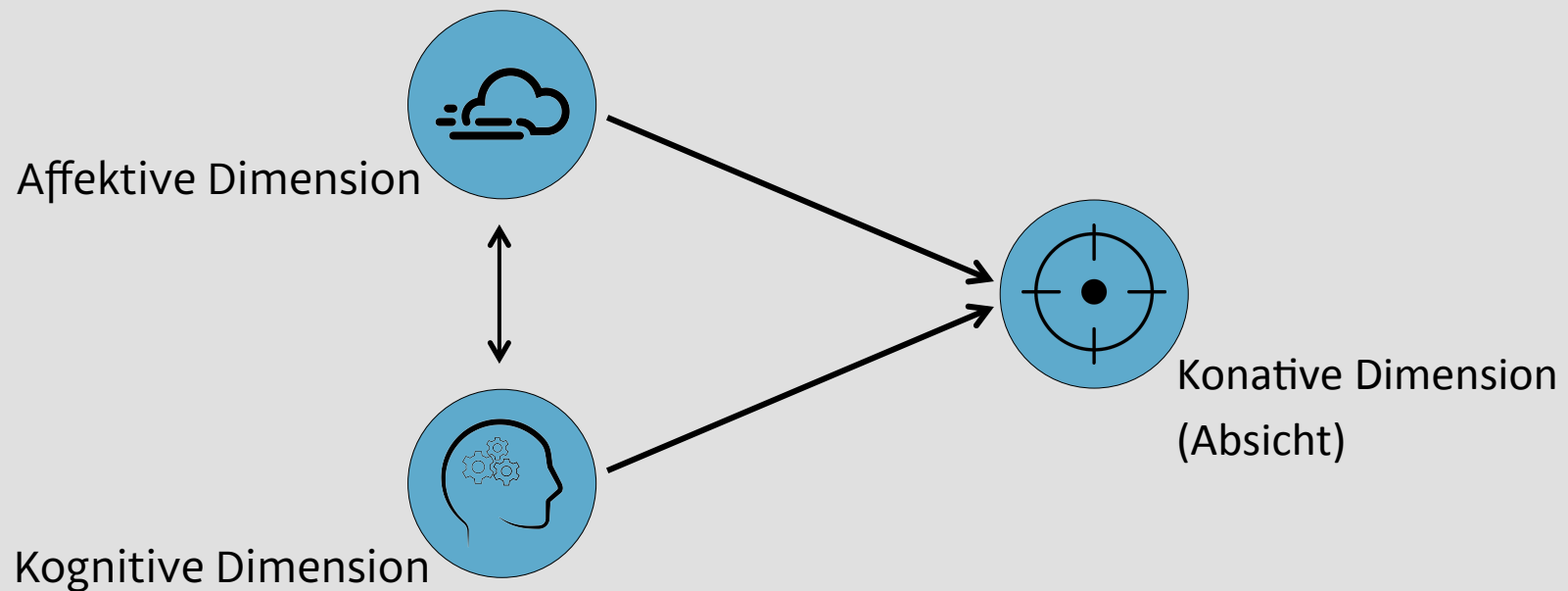
Economic (Science) Illusion and Social Reality

Vertrauen als sozialer Mechanismus



Reduktion von Komplexität

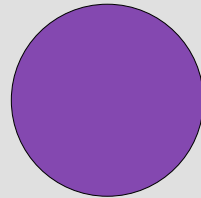
Einstellungen bestimmen unser Handeln



3-Komponententheorie:
Einstellungen bestehen aus drei Dimensionen

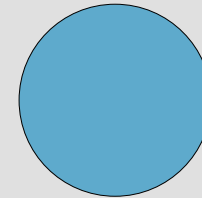
Vertrauen als zentrales Qualitätsmerkmal der Kundenbeziehung

Vertrauen als *Handlungsweise*
im Sinne eines Verhaltens



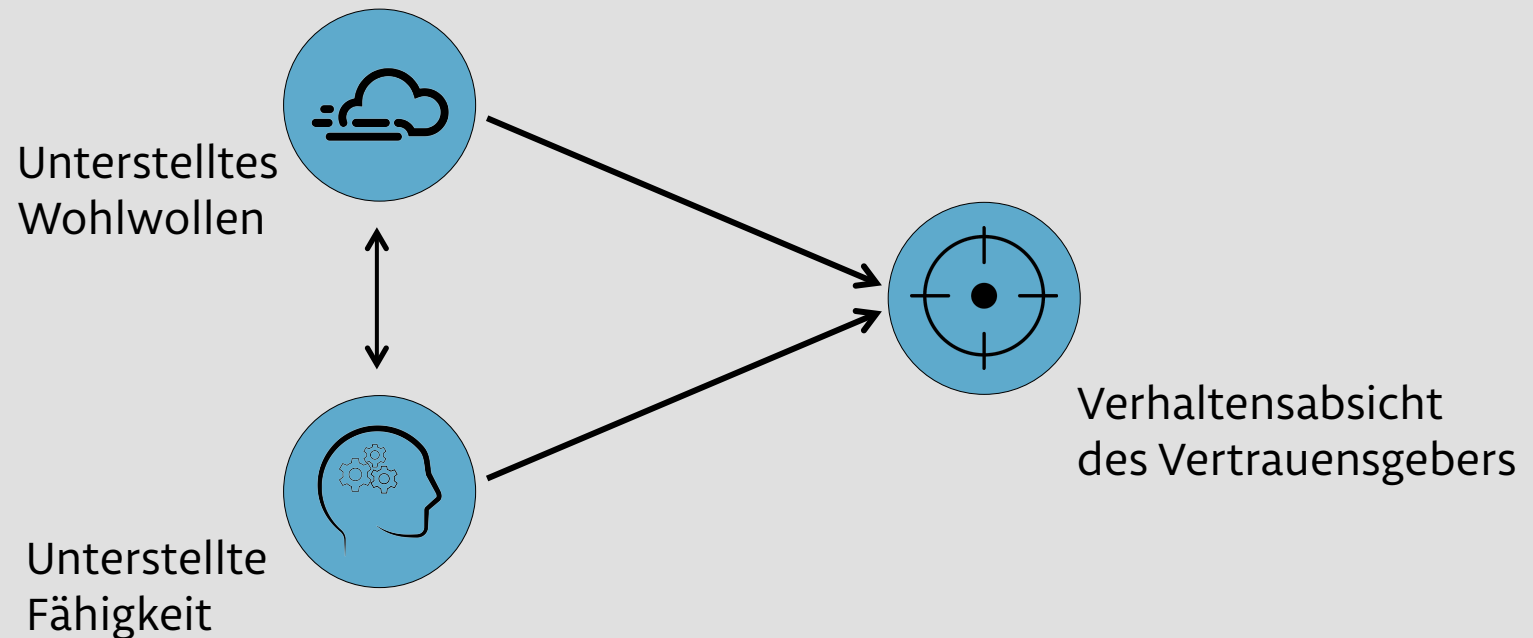
- > Kontrolle
- > Soziale Institutionen
- > Kalkulation

Vertrauen als *Handlungsgrund*
im Sinne einer **Einstellung**

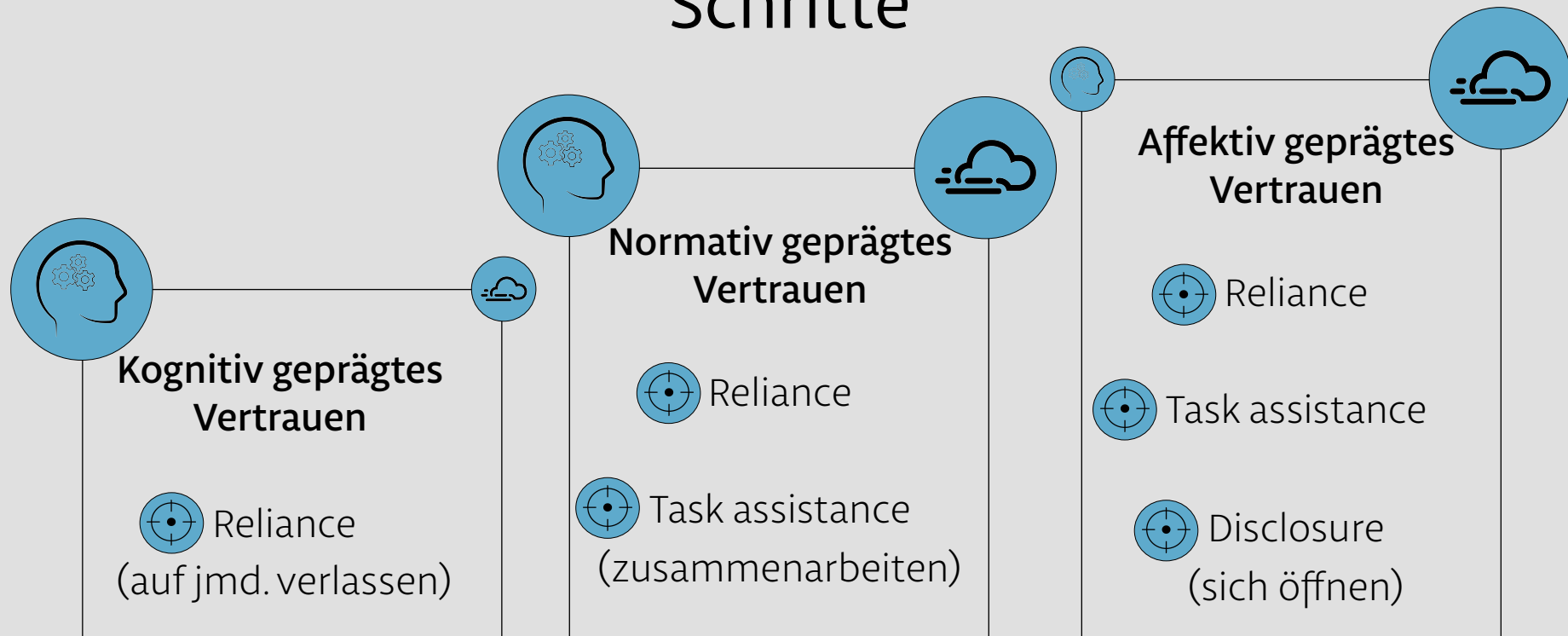


- > Kognitiv geprägtes Vertrauen
- > Normativ geprägtes Vertrauen
- > Affektiv geprägtes Vertrauen

Vertrauen als Einstellung des Vertrauensgebers gegenüber dem Vertrauensnehmer

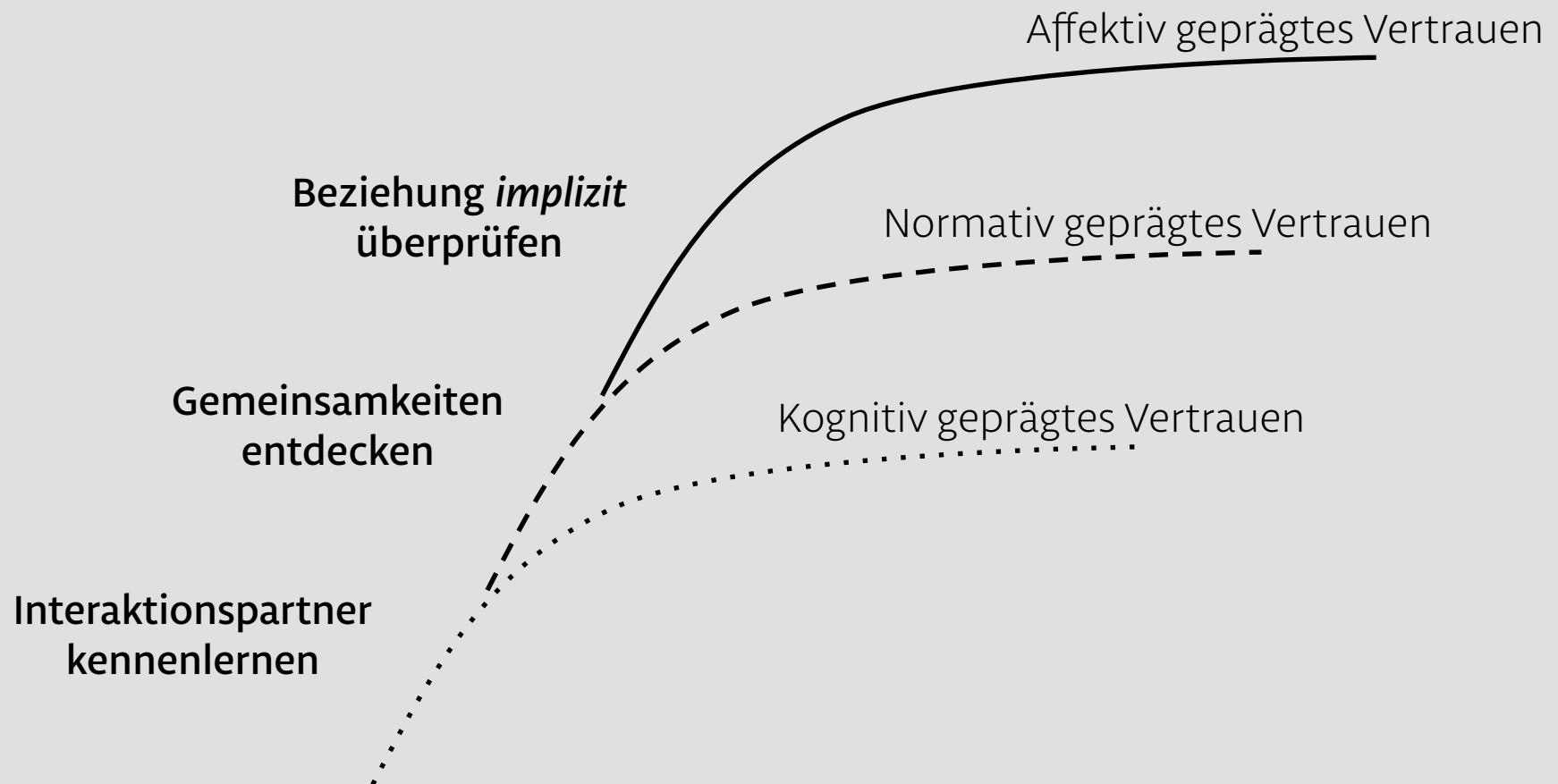


Vertrauen wächst nach dem Prinzip der kleinen Schritte



Risikobereitschaft steigt an

Weiterentwicklung des Vertrauens durch Weiterentwicklung der Beziehung



Implizite Überprüfung: Der entscheidende Schritt zum affektiv geprägten Vertrauen

		Eigene Motivation		
		Extrinsisch	Instrumentell	Intrinsisch
Unterstellte Motivation	Extrinsisch			
	Instrumentell			
	Intrinsisch		Affektiv basiertes Vertrauen	Affektiv basiertes Vertrauen

Diskussion:

Auf die Absicht kommt es an!



THOMAS DEMMER
Geschäftsführer

Hölderlinstraße 3
57076 Siegen
0271 740 3649
0176 20 170 356

thomas.demmer@uni-siegen.de
www.uni-siegen.de/bs



Lahno, Bernd (2002): Der Begriff des Vertrauens.

Lewicki, Roy J. / Bunker, Barbara B. (1995): Trust in Relationships, in: Bunker, Barbara B. / Rubin, Jeffrey Z. (Hrsg.), *Conflict, Cooperation, and Justice*, S. 133-173.

Lewis, David J. / Weigert, Andrew (1985): Trust as a Social Reality, in: *Social Forces*, Vol. 63, No. 4, S. 967-985.

Luhmann, Niklas (2005): *Vertrauen: ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*, 4. Auflage.

Mayer, Roger C. / Davis, James H. / Schoorman, F. David (1995): An Integrative Model of Organizational Trust, in: *Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3, S. 709-734.

McAllister, Daniel J. / Lewicki, Roy J. / Chaturvedi, Sankalp (2006): Trust in Developing Relationships: From Theory to Measurement, in: *Academy of Management Best Conference Paper 2006*.

Rempel, John K. / Holmes, John G. / Zanna, Mark P. (1985): Trust in Close Relationships, in: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 49, No. 1, S. 95-112.

Trommsdorff, Volker / Teichert, Thorsten (2011): *Konsumentenverhalten*, 8. Auflage, Kohlhammer.