

# Vertrauensaufbau in internationalen Geschäftsbeziehungen: Anregungen für ein akteursorientiertes Forschungsdesign

Guido Möllering

Preprint Version\*

## 1 Einleitung: Positive Wendung des Vertrauensdilemmas?

Ein typisches Merkmal von Vertrauen ist, dass wir es häufig dann besonders brauchen, wenn es schwer zu erlangen ist. Internationale Geschäftsbeziehungen stellen geradezu den klassischen Fall dar, in dem dieses „Vertrauensdilemma“ (Kühlmann 2004: 69) auftritt (vgl. z.B. auch Child 1998; Zaheer/Zaheer 2006). In einem kulturell und institutionell unvertrauten Kontext wäre es besonders wichtig, Verwundbarkeit und Ungewissheit durch Vertrauen aufzuheben, doch gerade dort fällt das nicht leicht. Nach Niklas Luhmann (1989: 20) „ist Vertrauen nur in einer vertrauten Welt möglich“ und braucht Anhaltspunkte für die eigentliche Vertrauensleistung: die überzogene Erwartung einer positiven Zukunft. Diese Anhaltspunkte sind in der Fremde und in Fremden schwerer zu erkennen. Folgt daraus unweigerlich ein internationale Geschäftsbeziehungen hemmendes Misstrauen oder können wir trotz widriger Umstände Vertrauen aufbauen?

Womöglich steckt in dem Vertrauensdilemma sogar eine strategische Chance im betriebswirtschaftlichen Sinne (Barney/Hansen 1994): Wer das Dilemma auflösen und vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen über kulturelle und institutionelle Grenzen hinweg schaffen und erhalten kann, der hat einen Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz, die mit ihren internationalen Partnern mangels Vertrauen scheitert. Dies könnte zum Beispiel zumindest teilweise erklären, warum einige deutsche Firmen Rückverlagerungen aus dem Ausland vornehmen, andere jedoch nicht (vgl. Schulte 2002). Gibt es Unternehmen, die international besonders vertrauensfähig sind und dadurch mehr von der Globalisierung profitieren können als andere? Hinter dieser vordergründig betriebswirtschaftlichen Frage verbirgt sich ein allgemeines Erkenntnisinteresse: Wir möchten nicht nur verstehen, wodurch Vertrauen erschwert wird, sondern auch, mit welchen Mitteln es (dennoch) erreicht wird.

Dieser Beitrag geht davon aus, dass die Erforschung von Vertrauen in internationalen, interkulturellen Kontexten neue Impulse braucht. Dabei handelt es sich um ein altes, klassisches Thema: Was unterscheidet uns von Fremden? Wie

Möllering, Guido (2008): Vertrauensaufbau in internationalen Geschäftsbeziehungen: Anregungen für ein akteursorientiertes Forschungsdesign. In: Jammal, Elias (Hrsg.): Vertrauen im interkulturellen Kontext. Wiesbaden: VS-Verlag, S. 95-110. \* *Seitenumbrüche entsprechen dem Original.*

gehen wir mit Fremden um? Wie können wir sie verstehen? Wie verhalten wir uns in der Fremde? Von St. Ambrosius (4. Jh. n. Chr.) soll der Ratschlag stammen, dass man sich an die Sitten vor Ort anpasse: *Si fueris Romae, Romano vivito more; si fueris alibi, vivito sicut ibi*. Aus vielerlei Gründen ist dieser Rat heute vielleicht nicht völlig obsolet, jedoch zunehmend unbefriedigend. Zeitgemäßer erscheint ein Ansatz, der die Kreativität der Beteiligten betont, durch die sie die kulturelle und institutionelle Unvertrautheit, Unsicherheit und Komplexität gemeinsam reduzieren, anstatt sie einseitig zugunsten der lokalen ‚Leitkultur‘ aufzulösen oder vor kulturellen Unterschieden zu kapitulieren.

Im Folgenden werden Anregungen für eine diesem Ansatz entsprechende Forschung gegeben. Es wird ein offenes, induktives Forschungsdesign favorisiert sowie eine Abkehr von statisch-strukturellen Erklärungen hin zu dynamisch-prozessualen Interpretationen. In zwei größeren Abschnitten wird zunächst die Vermeidung konzeptioneller Schließung bei den Grundbegriffen Kultur, Institution, Vertrauen und Erfolg empfohlen und anschließend die Fokussierung auf die Aktivität und Kreativität der Akteure angeregt, bevor zum Schluss die möglichen Beiträge einer derartigen Forschung resümiert werden.

## **2 Vermeidung konzeptioneller Schließung bei den Grundbegriffen**

Uneinheitliche oder gar konkurrierende Begriffsdefinitionen sowie die sich daraus ergebenden Probleme der Validität und Vergleichbarkeit empirischer Ergebnisse werden oft als ein Manko der geistes- und sozialwissenschaftlichen Forschung betrachtet. Für das vorliegende Thema wäre es jedoch geradezu absurd anzunehmen, dass Konstrukte wie Kultur, Institution, Vertrauen und Erfolg universell definierbar und messbar sind. Denn selbst wenn man hier prinzipiell eine Einigung zwischen verschiedenen Forschungsdisziplinen herstellen könnte, so müssten die Forscher immer noch dafür offen bleiben, dass die von ihnen untersuchten Akteure eben kein einheitliches Verständnis der vier genannten Konstrukte haben. Genau darin liegt in der Praxis ein Konfliktpotential – und auch ein Konfliktlösungspotenzial – während in der Theoriebildung dementsprechend ein Grounded Theory-Ansatz à la Glaser und Strauss (1967) angebracht erscheint. Unsere unweigerlich in vielerlei Hinsicht vorgeprägten Konzepte und Analyserahmen müssen zumindest ein Maß an Offenheit aufweisen, das empirische Bedeutungsunterschiede zulässt, erkennt und nutzt. Wie können wir Kultur, Institutionen, Vertrauen und Erfolg mit den Augen des Betrachters sehen?

## 2.1 Kultur: Wertvorstellungen, Bedeutungssysteme, Handlungsrepertoires

Was ist Kultur? Anstatt zu versuchen, eine eindeutige Antwort zu geben, können wir – gerade in frühen Phasen eines Forschungsprojektes – davon profitieren, verschiedene Perspektiven auf Kultur nebeneinander zu stellen, zu hinterfragen und in Beziehung zu setzen. Eine erste, nach wie vor weit verbreitete Perspektive richtet den Blick mit Max Weber und Talcott Parsons auf die in einer Gesellschaft vorherrschenden Wertvorstellungen, an denen sich interessengeleitetes Handeln orientiert. Für Clifford Geertz (1973) hingegen werden Kulturen vor allem dadurch gekennzeichnet, dass ihre Mitglieder auf ein gemeinsames Bedeutungssystem zurückgreifen, also Ereignissen und Symbolen den gleichen Sinn zuordnen. Ann Swidler (1986) wiederum meint, dass man Kultur als typisches Handlungsrepertoire verstehen sollte: Gewohnheiten, Fähigkeiten, Stil. Sind diese drei Perspektiven vereinbar? Einerseits nein, denn wir können von einer bestimmten Handlung nicht ohne Weiteres auf ihren Sinn und die mit ihr verfolgten Werte schließen und wir können umgekehrt auch nicht Werte identifizieren und dann annehmen, dass sie überall den gleichen Sinn haben und mit den gleichen Handlungen zum Ausdruck gebracht werden.

Andererseits sind die drei Perspektiven genau deshalb vereinbar, weil sie erst gemeinsam das Zusammenspiel von Werten, Bedeutungen und Handlungen in interkulturellen Kontexten analysierbar machen. Wenn sich Kulturen begegnen stellt sich die Frage, wie stark sie sich in ihren Wertvorstellungen, in ihren Bedeutungssystemen und in ihren Verhaltensmustern unterscheiden. Verschiedene Konstellationen sind denkbar. Man vertritt sehr ähnliche Werte (z.B. Ehrlichkeit), versteht aber nicht, welchen Sinn das für die andere Seite hat (z.B. Schutz des Einzelnen vs. Schutz der Gemeinschaft), und auch nicht, welches Verhalten der andere (noch) als ehrlich einstuft und welches nicht (z.B. Schweigen und Lügen). Oder man verhält sich ganz ähnlich (z.B. Vertragsunterzeichnung), misst dem aber einen unterschiedlich Sinn bei (z.B. Eingehen einer Verpflichtung vs. Eingehen einer Beziehung) und strebt einerseits nach Wohlstand und andererseits nach Sicherheit. Es gilt, den Blick sowohl dafür zu schärfen, wo die Unterschiede liegen, also auch dafür, wo Kulturen bereits nah beieinander liegen und es entsprechende Gemeinsamkeiten und Anknüpfungspunkte gibt.

## 2.2 Institutionen: Vielfalt und Verlässlichkeit von Regeln

Wenn in internationalen Geschäftsbeziehungen Akteure aus verschiedenen Kulturen miteinander zu tun haben, dann ist auch der institutionelle Kontext dieser Beziehungen und Begegnungen von enormer Bedeutung (Ayios 2004). Zwei grundsätzliche Aspekte sind hier besonders von Belang: Erstens ist damit zu

rechnen, dass die Beteiligten die relevanten Institutionen mit ihrer Vielfalt von Regeln unterschiedlich gut kennen und durchschauen und dass für diejenigen, die sich in einen fremden institutionellen Kontext begeben, die subjektiv wahrgenommene Ungewissheit und Verwundbarkeit steigt. Zweitens interessieren uns in der Forschung häufig die sogenannten Transformationsgesellschaften in Asien (Child 1998; Humphrey 1998) und Osteuropa (Ayois 2004; Welter 2004), wo auch objektiv aus verschiedenen Gründen die Verlässlichkeit so mancher Institutionen für Fremde wie Einheimische oftmals eher gering ist. Wir sollten daher in empirischen Forschungen über internationale, interkulturelle Beziehungen stets auch im Blick haben, wie die Beteiligten zum jeweiligen institutionellen Kontext stehen.

Um dies tun zu können, brauchen wir einen Institutionsbegriff, der – wie der Kulturbegriff – zunächst lieber nicht zu eng gefasst werden sollte, selbst wenn daraus Abgrenzungsprobleme gerade auch zwischen Institution und Kultur resultieren. Im Kern sind Institutionen relativ stabile und selbstverständliche Regelsysteme (Jepperson 1991), die jedoch eine Reihe unterschiedlicher Merkmalsausprägungen aufweisen können, welche in den verschiedenen Strömungen der institutionalistischen Theorien jeweils mehr oder weniger stark betont werden (vgl. DiMaggio/Powell 1991; Scott 2001; Lounsbury 2006). Institutionelle Regeln können bewusst geschaffen und institutionalisiert werden oder eher emergieren. Sie können formalisiert oder eher informell sein (North 1990) und explizit oder eher implizit gelten. Sie können ganze Gesellschaften betreffen oder nur Teile davon (Felder). Ferner können sie durch Sanktionen (Legitimität; Ressourcen) durchgesetzt werden oder sich eher Dank ihrer Selbstverständlichkeit reproduzieren und durch mehr oder weniger bewusste Nachahmung verbreiten (Isomorphismus; vgl. DiMaggio/Powell 1983).

Nach Richard Scotts (2001) Drei-Säulen-Modell ruhen Institutionen auf einer regulativen, normativen und kulturell-kognitiven Säule. Jede Säule impliziert eigene Grundlagen, Mechanismen und Logiken. Empirisch stellt sich jeweils die Frage, welche der Säulen am stärksten trägt. Konzeptionell ist daran problematisch, dass die normative und die kulturell-kognitive Säule der Institutionen weitgehend den Begriff der Kultur einschließen, während es umgekehrt auch Definitionen von Kultur gibt, die Institutionen subsumieren. Wenn wir uns jedoch in der Empirie an der einfachen Frage orientieren, welche Regeln – im weitesten Sinne – in einer Geschäftsbeziehung für die Beteiligten mehr oder weniger relevant, bindend und verlässlich sind, dann gewinnen wir zumindest einige zusätzliche Beobachtungen und Erklärungsansätze. Am deutlichsten wird dies in interkulturellen Beziehungen, wo für beide Seiten der unsichere institutionelle Kontext ein Problem darstellt (z.B. Child 1998; Ayois 2004; Möllering/Stache 2007). Dort fehlt es nämlich nicht an Kultur sondern an bestimmten

verlässlichen Regeln, die in Scotts Modell überwiegend zur regulativen Säule zu rechnen wären.

Mit den Begriffen Kultur und Institution bringen wir letztlich zum Ausdruck, dass wir verstehen wollen, woran sich die Akteure orientieren, wenn sie miteinander in Interaktion treten, und wie ihre Beziehung sozial eingebettet ist (Zukin/DiMaggio 1990). Dazu müssen wir die Perspektive der Akteure einnehmen, um dann wiederum nachvollziehen zu können, inwieweit die Akteure tatsächlich sehr unterschiedliche, kulturell und institutionell geprägte Perspektiven auf ihre kurzfristige Begegnung oder länger andauernde Beziehung haben.

### 2.3 *Vertrauen: Vernunft, Routinen, Erfahrungen und der ‚Leap of Faith‘*

Auch in der Vertrauensforschung wird nach wie vor heftig um Definitionen gerungen. Eine gewisse Einigkeit besteht jedoch darin, dass Vertrauen eine positive Erwartungshaltung und die Bereitschaft zur Verwundbarkeit bezeichnet (Mayer et al. 1995; Rousseau et al. 1998). In einem umfassenden, integrativen und zugleich offenen Begriffsverständnis können wir Vertrauen als einen fortlaufenden Prozess verstehen, im Zuge dessen – aufbauend auf Vernunft, Routinen und Erfahrungen – die nicht reduzierbare Verwundbarkeit und Ungewissheit gegenüber anderen aufgehoben werden, als ob sie zum Guten gelöst worden seien, wodurch eine positive Erwartung gegenüber den Handlungen und Intentionen mehr oder weniger spezifischer anderer erreicht und aufrechterhalten werden kann (Möllering 2006). Die Kernaussage ist hier, dass Vertrauen auf eine Vielfalt von Grundlagen – „gute Gründe“ (Baier 2001: 43) – rekurriert, letztlich aber erst durch das Aufheben von Ungewissheit entsteht. „Aufheben“ (Hegel 1973: 94) bezeichnet hierbei ein gleichzeitiges Negieren und Aufbewahren. Und die guten Gründe für oder wider Vertrauen variieren je nach Kontext und Situation, müssen also in der Forschung jeweils empirisch ermittelt werden.

Die Gefahr einer unangemessenen konzeptionellen Schließung ist gerade beim Thema Vertrauen sehr hoch. Es dominieren Rational Choice-Ansätze, die Vertrauen als eine Frage der Vernunft betrachten – als (begrenzt) rationale Entscheidung des Vertrauensgebers. Ob vertraut wird oder nicht, hängt demnach von dem Nutzen und den Interessen der Akteure ab und von ihrer Fähigkeit, vertrauenswürdige Interaktionspartner anhand bestimmter Kriterien zu erkennen und von vertrauensunwürdigen Interaktionspartnern zu unterscheiden. Zu diesen Kriterien zählen nach einem weit verbreiteten Modell zum Beispiel Kompetenz, Wohlwollen und Integrität des Vertrauensnehmers (Mayer et al. 1995).

In diesem Verständnis ist Vertrauen einer Wette ähnlich – ein kalkuliertes Risiko mit positivem Erwartungswert. Die Empirie kann genau hier (kritisch) ansetzen: Was sind die Interessen der beteiligten Akteure? Welchen Nutzen

erwarten sie für sich selbst und für andere? An welchen Merkmalen erkennen sie Vertrauenswürdigkeit? Mit welcher Wahrscheinlichkeit erwarten sie ein bestimmtes Verhalten der anderen? Gerade in neuen internationalen, interkulturellen Geschäftsbeziehungen in einem fremden Kontext stößt die Vernunft in diesem kartesischen Sinne schnell an Grenzen, weil Interessen, Nutzen und Vertrauenswürdigkeit schwer durchschaubar und noch schwerer prognostizierbar sind. Dennoch müssen Nutzenkalküle in der Forschung beachtet werden, zumal in der Analyse von Geschäftsbeziehungen, die ja einen ökonomischen Kern und entsprechend rationalistische Ziele (Umsatz, Gewinn) haben.

Dies sollte jedoch nicht die einzige Perspektive bleiben. Eine zweite, soziologisch-institutionalistische Perspektive lenkt das Augenmerk darauf, dass Vertrauen häufig eher routinemäßig geschenkt wird und in vielen Situationen praktisch selbstverständlich ist. Vertrauen basiert hier im weitesten Sinne auf Routinen, und das Vertrauen stiftende an Routinen ist eben, dass man ihnen folgt, ohne sie zu hinterfragen, selbst wenn dies prinzipiell möglich wäre. Man orientiert sich an den legitimen Regeln und Rollen, die alle Beteiligten kennen, handelt angemessen, so wie andere es auch tun würden, und geht insbesondere davon aus, dass sich die Interaktionspartner ebenso ‚normal‘ verhalten werden. In diesem Ansatz spielen die oben bereits diskutierten Institutionen eine große Rolle, sodass auch von institutionsbasiertem Vertrauen gesprochen werden kann (vgl. insbes. Zucker 1986).

Bei der empirischen Untersuchung von Vertrauen sollte diesem Ansatz entsprechend zum Beispiel ermittelt werden, welche Regeln für den Umgang mit der gegenseitigen Ungewissheit und Verwundbarkeit gelten, welchen Routinen man folgt, was als selbstverständlich erachtet wird, welche Rollenerwartungen die Akteure haben und ob sie andere nachahmen. Erneut begegnen wir hier dem Vertrauensdilemma in internationalen Geschäftsbeziehungen, da Regeln, Routinen und Rollen als Vertrauensgrundlage gerade in diesen Beziehungen meist weniger gut etabliert sind. Umso wichtiger ist es, diese Aspekte zu untersuchen.

Vernunft und Routinen sind eher statische Grundlagen für Vertrauen. Wenn man Vertrauen stärker prozessual betrachtet, dann sind die Erfahrungen, die der Vertrauende in der Interaktion macht und aus denen er lernt, die vielleicht wichtigsten Grundlagen für Vertrauen, die in der Empirie unbedingt erfasst werden müssen (vgl. Überblick bei Möllering 2006). Vertrauen erscheint hier als das Ergebnis von Reflexivität. So kann der Vertrauensaufbau mit kleinen Schritten beginnen, ohne sich dabei bereits auf Vernunft und Routinen stützen zu können. Der Lernprozess führt zu Vertrauensbeziehungen, die an bestimmte Interaktionspartner gekoppelt sind, mit denen man gute Erfahrungen gemacht hat. Zugleich ermöglicht er Erfahrungen im Sinne von Verallgemeinerungen, die der Vertrau-

ende in unvertrauten Situationen nutzt, um sich vertraut zu machen und vorläufige Erwartungen zu bilden.

In der empirischen Forschung sollten dazu folgende Fragen gestellt werden: Wie machen die Akteure neue Erfahrungen? Welchen Bezug stellen sie zwischen Vergangenheit und Zukunft her? Welche Rolle spielen bewusstes (oder unbewusstes) Experimentieren und Lernen für die Akteure? Inwieweit ermöglichen Dritte das Sich-Einlassen auf Neue(s)? Bilden sich Vertrauensnetzwerke zufällig und von selbst oder eher absichtsvoll und durch Investitionen in Beziehungen? In internationalen Geschäftsbeziehungen können die Beteiligten ja ganz unterschiedliche Vorstellungen davon haben, wie man Vertrauen prozessual aufbaut. Und das kann dann zum Beispiel der Grund dafür sein, warum sich potenzielle Partner zwar vertrauen möchten, dies aber nicht erreichen. Die Bedeutung von bisherigen und neuen Erfahrungen der Akteure zu verstehen, ist also ein wichtiges Element in der Forschung.

Vertrauen braucht Grundlagen, und es ist daher nötig, Vernunft, Routinen und Erfahrungen als Quellen ‚guter Gründe‘ zu untersuchen. Damit ist jedoch das wesentliche Merkmal von Vertrauen noch nicht erfasst: Vertrauen muss stets über gute Gründe hinausgehen und Ungewissheit aufheben. Um überhaupt von Vertrauen sprechen zu können, ist es notwendig, dass dieses Vertrauen zumindest theoretisch auch enttäuscht werden kann, obwohl der Vertrauende genau das nicht erwartet. Er bleibt also verwundbar und hat trotz aller Vernunft, Routinen und Erfahrungen keine Gewissheit, dass sein Vertrauen honoriert wird, glaubt aber dennoch daran. Erst diese positiven Erwartungen trotz Verwundbarkeit und Ungewissheit können als Vertrauen bezeichnet werden.

Entscheidend ist mithin das Aufheben von Ungewissheit. Das „Aufheben“ hat in diesem Zusammenhang – wie bereits erwähnt – eine Doppelbedeutung: Es ist im hegelianischen Sinne ein Negieren und Aufbewahren zugleich. Der Vertrauende überwindet die Ungewissheit, indem er sie ausblendet oder eine positive Fiktion kreiert. Doch er eliminiert die Ungewissheit nicht, denn die Zweifel bleiben latent. Sie können zurückkehren und die positiven Erwartungen können revidiert werden. In diesem Sinne rückt Vertrauen begrifflich deutlich in die Nähe von Glauben (Simmel 1989). Es impliziert einen *Leap of Faith*, das heißt eine Art Sprung, der eine Grundlage braucht, aber an sich nicht vollständig begründbar ist (Möllering 2001). Dieser Vertrauenssprung führt erst zu dem eigentlichen Vertrauen. Er ist umso wichtiger, je weniger Vernunft, Routinen und Erfahrungen dem Vertrauenden zur Erwartungsbildung zur Verfügung stehen.

In der empirischen Forschung müsste man entsprechend die sehr schwer zu beantwortende Frage stellen: Wann hören die Akteure auf, weiter nach guten Gründen zu suchen, und heben ihre verbleibende Ungewissheit und Verwundbarkeit auf? Also: Wie gehen sie überhaupt mit Ungewissheit und Verwundbar-

keit um? Welche Fiktionen und Als Ob-Konstruktionen bilden sie? Gibt es einen Punkt, an dem sie dem Motto ‚Just do it!‘ folgen? Auch diese Fragen können nicht allgemeingültig beantwortet werden, sondern müssen in empirischen Untersuchungen aus der Akteursperspektive angegangen werden.

Das hier umrissene Vertrauenskonzept hat den Vorteil, dass es einerseits als allgemeiner Bezugsrahmen für die Analyse von Vertrauen in allen Kulturen gedacht ist, dass es allerdings andererseits nicht auf eine einheitliche Operationalisierung oder gar Messung hinausläuft, sondern vielmehr für bestimmte Aspekte sensibilisiert und Fragen generiert, die in jeder Kultur gestellt werden und dort dann sehr unterschiedlich beantwortet werden können. Wir wollen ja eben nicht den Fehler machen anzunehmen, dass Vertrauen überall das gleiche bedeutet. Man kann aber schon davon ausgehen, dass es um ein universelles Problem geht, nämlich die Erlangung positiver Erwartungen gegenüber anderen, trotz der Ungewissheit und Verwundbarkeit ihnen gegenüber.

#### *2.4 Erfolg: Vielerlei Ziele und Ansprüche*

Ganz besonders in der Forschung zum Thema internationale Geschäftsbeziehungen liegt der Grund für die Beschäftigung mit Vertrauen in dem Interesse, erklären zu können, warum manche Beziehungen erfolgreicher sind als andere. Allein schon der Vollständigkeit halber sei hier daher noch ergänzt, dass auch der Begriff des Erfolgs ganz im Auge des Betrachters liegt und nicht allgemeingültig definiert werden kann. In der empirischen Forschung sollte man also ermitteln, was die Akteure unter Erfolg verstehen, anstatt zum Beispiel mit einem universellen Rentabilitätskonstrukt anzurücken.

Wenn Erfolg allgemein die Beziehung eines Ergebnisses zu dem verfolgten Ziel bezeichnet, dann ergibt sich schon aus der Vielfalt der Ziele, die in internationalen Geschäftsbeziehungen verfolgt werden können, die Notwendigkeit einer sehr offenen Erfolgsdefinition. Die Ziele ändern sich mit dem Stadium und der Form der Internationalisierung von Unternehmen. Auch für spezielle Beziehungsformen, wie zum Beispiel internationale Joint Ventures, gibt es mehrere mögliche Erfolgsvariablen (vgl. z.B. Geringer/Hébert 1991) und selbst innerhalb eines Joint Ventures sind die von den Partnern verfolgten Ziele meist nicht voll kongruent (Beamish/Delios 1997). Die eine Seite legt etwa großen Wert auf Rentabilität, während die andere Seite vor allem Know-how erlangen will. Mal geht es um Marktzugang, mal um Kosteneinsparungen, und dann wieder um beides gleichzeitig. Und manchmal ist es schon ein großer Erfolg, wenn eine erste Beziehung überhaupt überlebt, während in anderen Fällen jede Beziehung im Vergleich zu anderen Beziehungen bewertet wird. Es gilt also für Forscher – wie

auch für Geschäftsleute – möglichst unvoreingenommen zu verstehen, was Erfolg jeweils konkret bedeutet.

### 3 Fokussierung auf die Aktivität und Kreativität der Akteure

Neben das Plädoyer für konzeptionelle Offenheit in der Erforschung von Vertrauen in internationalen Geschäftsbeziehungen, wodurch ja prinzipiell die Komplexität des Forschungsdesigns unermesslich steigen und geradezu kontraproduktiv werden kann, wird in diesem Abschnitt nun der selektive Aufruf gestellt, dass wir unsere Untersuchungen darauf fokussieren sollten, wie Akteure aktiv und kreativ mit dem Vertrauensdilemma umgehen. Produktive Forschung besteht demnach weniger darin, diverse Kulturen und Gesellschaften sowie die Unterschiede zwischen ihnen verallgemeinernd zu beschreiben und – à la Hofstede (1980) – zu kategorisieren, sondern darin, zu zeigen, wie Akteure reagieren, wenn sie trotz der Unterschiede interagieren sollen oder wollen. Der Leitgedanke ist, dass es den Akteuren *möglich* ist, Barrieren zu überwinden, auch wenn das nicht immer gelingt. Analog zum Aufbau des vorigen Abschnitts werden die folgenden Überlegungen wieder an den zentralen Begriffen Kultur, Institution, Vertrauen und Erfolg festgemacht.

#### 3.1 Umgang mit kulturellen Unterschieden: Autologie der Kultur?

Die empirische Forschung zum interkulturellen Management im Allgemeinen und zum interkulturellen Vertrauensaufbau im Besonderen arbeitet oft mit festen Kulturtypologien, die dann Nationalitäten zugeordnet werden (vgl. Hall 1976; Hofstede 1980; angewendet u.a. von Adair/ Brett 2005; Branzei et al. 2007). Die Kultur wirkt dabei wie ein Korsett, mit dem man zwar kulturspezifische Unterschiede im Vertrauen zu erklären vermag (Doney et al. 1998; Johnson/Cullen 2002), aus dem die Akteure aber kaum rauskommen können. Andererseits wird durchaus der Eindruck vermittelt, dass es möglich und nötig ist, sich kulturell anzupassen (z.B. Newman/Nollen 1996): *Si fueris Romae...* Dies passt gut zu Ann Swidlers (1986) Idee der kulturell geprägten Handlungerepertoires. Akteure sind in diesem Konzept, wie schon Harold Garfinkel (1967) betonte, keine kulturellen Dummköpfe, sondern können ihr Repertoire anpassen und erweitern.

Wenn wir diesen Gedanken weiterverfolgen, dann ist die spannendste Frage, wie Akteure reflexiv mit Kultur umgehen. Davon ausgehend, dass der Umgang mit Kultur ebenfalls kulturell geprägt ist, müssen wir den Begriff der Kultur auf sich selbst beziehen und kommen zu der folgenden, bisher noch zu wenig untersuchten Autologie: Welche kulturellen Unterschiede gibt es im Umgang mit

kulturellen Unterschieden? Stichworte wie Gastfreundschaft, Toleranz und Ausländerfeindlichkeit deuten an, worum es dabei geht. Von der Autologie gelangt man wiederum zu der Frage, inwieweit einzelne Akteure die Möglichkeit haben, ihre eigene Kultur zu verstehen, zu hinterfragen und andere Kulturen ebenfalls zu verstehen und sich auf sie einzulassen.

Die Art von Verhalten, die wir genauer erforschen sollten, taucht anschaulich in einer Studie über deutsch-mexikanische Kooperationen auf:

„Beide Seiten verhalten sich demnach, als ob sie das beim Partner unterstellte Heterostereotyp ‚des‘ Deutschen bzw. ‚des‘ Mexikaners widerlegen möchten. Die deutschen Geschäftspartner legen besonderen Wert auf die Pflege enger, freundschaftlicher Beziehungen, während die mexikanische Seite nachdrücklich Kompetenz, Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit demonstriert.“ (Kühlmann 2004: 73)

Die Akteure haben hier also eine Vorstellung davon, welche kulturellen Unterschiede bestehen und welches Verhalten hilft, sie zu überwinden (vgl. auch Ayios 2004; Bürger 2004; Möllering/Stache 2007). Diese Reflexivität gegenüber Kultur könnte der Schlüssel zum Vertrauensaufbau sein, den wir suchen.

### *3.2 Umgang mit unsicheren Institutionen: Beziehungsspezifische Regeln?*

Auch dem institutionellen Kontext sind Akteure nicht passiv ausgeliefert, sondern können zum einen institutionellen Wandel mehr oder weniger beeinflussen (vgl. DiMaggio 1988; Emirbayer/Mische 1998) und zum anderen auf der Beziehungsebene stabilisierende Regeln schaffen. John Humphrey (1998: 236f.) konstatiert für Länder wie Indien: „Firms in those countries cannot wait for an institutional framework to develop.“ Also werden die Akteure aktiv und führen zum Beispiel Managementsysteme ein, die Klarheit schaffen (Child/Möllering 2003), oder sie nutzen persönliche Netzwerke, in denen man sich auf gegenseitige Unterstützung verlassen kann (Ayios 2004; Radaev 2005).

Dieser Bereich, in dem die Akteure institutionelle Lücken und Unsicherheiten durch eigene Arrangements kompensieren wollen, ist höchst brisant, da er immer auch ein Abdriften in die Illegalität und das subversive, opportunistische Ausnutzen von chaotischen Zuständen bedeuten kann: Mafia, Korruption und so weiter (Gambetta 1993). Umso wichtiger ist die systematische Erforschung nicht nur der institutionellen Zustände in verschiedenen Ländern, sondern auch der Mittel und Wege, mit denen Akteure darauf reagieren. In der Ukraine zum Beispiel gibt es große Unterschiede darin, wie deutsche Unternehmen zur Korruption stehen und auf welchen Wegen sie versuchen, mit der ukrainischen Seite irgendwie ‚geregelt‘ Geschäftsbeziehungen zu unterhalten (Möllering/Stache 2007). Wir brauchen empirische Forschungsprojekte, die uns tiefere Einblicke in

die Praktiken des Beziehungsmanagements unter ungünstigen institutionellen Umständen geben – und diese auch mit den Praktiken in institutionell stabilen Kontexten vergleichen. Besonders interessant wird es, wenn Akteure aus einem stabilen Kontext kommend auf andere Akteure treffen, die einen unsicheren institutionellen Kontext gewohnt sind (Child 1998; Humphrey 1998; Ayois 2004; Möllering/Stache 2007). Wie reagieren sie?

### *3.3 Umgang mit Vertrauensbarrieren: Aktiver Vertrauensaufbau?*

Wenn Partner in internationalen Geschäftsbeziehungen gemeinsam daran arbeiten, kulturelle und institutionelle Barrieren zu beseitigen, so ist schon das allein ein Beitrag zum Vertrauensaufbau, denn sie reduzieren damit ja das Problem des Vertrauensdilemmas. Ganz allgemein ist die Idee des aktiven Vertrauensaufbaus (Child/ Möllering 2003) nicht unproblematisch und es sollte noch weiter empirisch untersucht werden, was es mit den sogenannten vertrauensbildenden Maßnahmen auf sich hat (Bürger 2004; Kühlmann 2004). Hier trifft nämlich die zum Beispiel von Jon Elster (1983) vertretene Meinung, dass Vertrauen nicht aktiv herbeigeführt werden kann, sondern sich quasi als Nebenprodukt erfolgreicher Interaktionen entwickeln muss, auf die von Anthony Giddens (1996) ins Spiel gebrachte Vision des „aktiven Vertrauens,“ an dem die Beteiligten ganz bewusst arbeiten müssen. Praktisch lassen sich die beiden Positionen verbinden, wenn wir davon ausgehen, dass man Vertrauen wollen muss, es aber nicht kurzfristig erzwingen kann. Wie gehen Akteure mit diesem Punkt um? Was ist der typische Verlauf von Vertrauensbeziehungen (Lewicki et al. 2006) und wie gestalten ihn die Beteiligten?

Einige der kreativen Aktivitäten zum Vertrauensaufbau, die in der empirischen Forschung genauer identifiziert werden könnten, leiten sich aus dem oben skizzierten Vertrauenskonzept ab. Um die Vernunft als Vertrauensgrundlage zu stärken, könnten die Akteure entsprechende Anreizstrukturen schaffen und außerdem dafür sorgen, dass der Vertrauensgeber verlässliche Signale der Vertrauenswürdigkeit empfängt, ohne dabei jedoch ein Maß an Kontrolle einzuführen, das als mangelnde Vertrauensbereitschaft empfunden wird. Um Vertrauen durch Routinen zu stützen, könnten die Akteure sich auf regelmäßige Treffen einigen und andere Anlässe für den gegenseitigen Austausch schaffen, damit wechselseitige Offenheit und Unterstützung zur Gewohnheit und Selbstverständlichkeit werden. Um aber gleichzeitig auch neue Erfahrungen miteinander zu machen und nicht nur bekante Verhaltensmuster zu wiederholen, lassen sich die Akteure vielleicht auch immer wieder neue Projekte einfallen, die sie zusammen ausprobieren können, während andere Projekte weiterlaufen. Sie erweitern damit stetig die Vertrauensbasis und es steigt die Wahrscheinlichkeit, dass, wenn in einem

Bereich ein Problem auftritt, nicht gleich die gesamte Beziehung in Frage gestellt wird.

Dies alles sind spekulative Ideen, was die Akteure tun könnten, um Vertrauen aufzubauen. Ob sie das auch tun, wie sie es genau anstellen und ob sie damit erfolgreich sind, sollte Gegenstand qualitativer Forschungen sein. Daran kann sich dann die Frage anschließen, ob der Erfolg von internationalen Geschäftsbeziehungen maßgeblich vom aktiven Vertrauensaufbau der Akteure, von bereits vorhandenem oder nebenbei entstandenem Vertrauen oder von ganz anderen Faktoren (Geringer 1991) abhängt.

#### *3.4 Umgang mit Zielambiguität: Transparente Erfolgsvorstellungen?*

Erfolg in internationalen Geschäftsbeziehungen kann vieles bedeuten. Wir wissen aber wenig darüber, wie die Akteure mit dieser Mehrdeutigkeit umgehen. Auch in diesem Punkt lohnt sich daher eine empirische Forschung, die zum Beispiel untersucht, ob und unter welchen Umständen die Beteiligten bereit sind, ihre Erfolgsvorstellungen dem anderen transparent zu machen. Wie gehen sie gegebenenfalls dabei vor? Welche Art von Kommunikation über Erfolg fördert womöglich sogar den Vertrauensaufbau?

In deutsch-ukrainischen Geschäftsbeziehungen zeigte sich, dass die Ungewissheit über die (wahren) Ziele des anderen Vertrauen behindert, während klärende Gespräche über die Ziele die Beziehung stärken (Möllering/Stache 2007). Eine hohe Zielkongruenz ist zwar förderlich (Beamish/Delios 1997), aber unter Umständen gar nicht nötig, so lange genügend Transparenz herrscht und die Ziele der Beteiligten nicht zu stark miteinander konkurrieren. Letzteres betrifft die Frage, ob tatsächlich eine Kooperations- oder doch vor allem eine Konkurrenzbeziehung zwischen den ‚Partnern‘ besteht. Ein gewisses Spannungsverhältnis zwischen Kooperation und Konkurrenz ist in Geschäftsbeziehungen normal (vgl. Sydow 2006; Schreyögg/Sydow 2007), doch wie gehen die Akteure aktiv und kreativ damit um? Wie und wie oft ermitteln sie überhaupt den Erfolg? Versprechen sie sich langfristige Reziprozität oder kurzfristige Verteilungsgerechtigkeit?

Vertrauen gilt als erfolgsförderlich und Erfolg ist sicherlich ebenso vertrauensförderlich. Doch dieser Zusammenhang ließe sich gewiss noch durch empirische Forschungen präzisieren. Ist es letztlich der faire, offene Umgang mit dem Thema Erfolg und die Transparenz hinsichtlich der jeweiligen und gemeinsamen Ziele der Partner, was Vertrauen stärkt? Und wirkt sich Vertrauen positiv auf den Erfolg aus, weil es die Unsicherheit und Verwundbarkeit hinsichtlich der späteren Verteilung des in der Beziehung erzielten Ergebnisses aufhebt und somit Ressourcen für einen produktiven Zweck verfügbar macht, die sonst für die ge-

gegenseitige Kontrolle verwendet würden? Die Antworten müssen wir wiederum bei den Akteuren selbst und in ihren Praktiken im Umgang mit Vertrauen und Erfolg suchen.

#### **4 Resümee: Akteure ins Zentrum der interkulturellen Forschung**

In diesem Beitrag wird die Besinnung auf die Akteursperspektive in der empirischen Forschung mittels konzeptioneller Offenheit und Fokussierung auf den praktischen Umgang mit dem Vertrauensdilemma in internationalen Geschäftsbeziehungen propagiert. Damit soll jedoch keineswegs die Einbettung der Akteure gelehrt werden. Ganz im Gegenteil: Es geht darum, zu entdecken, dass gerade in strukturell widersprüchlichen Situationen, wo verschiedene Kulturen und Institutionen in ihrer Wirkung miteinander konkurrieren und wo die Ungewissheit und Verwundbarkeit der Akteure nicht bereits stark reduziert ist, der Aufbau von erfolgreichen, vertrauensvollen Beziehungen durch kreatives Handeln möglich ist. In einfachen Worten: Es kommt immer darauf an, was die Akteure daraus machen. Und noch mehr als die Frage, warum sie unter widrigen Umständen scheitern, interessiert uns die Frage, warum sie manchmal unter den gleichen Umständen Erfolg haben.

Die Art von empirischer Forschung, die hier empfohlen wird, ist keineswegs neu, sondern lässt sich letztlich auf Methoden der Ethnografie zurückführen. Die Fragen, die hier aufgeworfen werden, wurden ebenfalls schon in dem einen oder anderen Forschungsprojekt bearbeitet und sind damit nicht unbedingt hochgradig originell. Die Vermutungen und Annahmen, die in diesem Beitrag vorkommen, sind nicht vollkommen gesichert, sondern diskussions- und erforschungswürdig. Dennoch können wir die hier angestellten Überlegungen und vorgeschlagenen Konzepte dazu nutzen, unsere Forschungsprojekte über internationale Geschäftsbeziehungen kritisch zu hinterfragen: Wie groß ist unsere konzeptionelle Offenheit? Wie sehr bemühen wir uns um eine Akteursperspektive? Wie können wir unsere Forschungsdesigns noch bereichern?

#### **Literatur**

- Adair, Wendi L./ Brett, Jeanne M. (2005): The Negotiation Dance: Time, Culture, and Behavioral Sequences in Negotiation. In: *Organization Science* 16(1): 33-52
- Ayios, Angela (2004): *Trust and Western-Russian Business Relationships*. Aldershot: Ashgate
- Baier, Annette (2001): Vertrauen und seine Grenzen. In: Hartmann/ Offe (2001): 37-84

- Barney, Jay B./ Hansen, Mark H. (1994): Trustworthiness as a Source of Competitive Advantage. In: *Strategic Management Journal* 15(8): 175-190
- Beamish, Paul W./ Delios, Andrew (1997): Improving Joint Venture Performance Through Congruent Measures of Success. In: *Beamish/ Killing (1997)*: 103-127
- Beamish, Paul W./ Killing, J. Peter (Hrsg.) (1997): *Cooperative Strategies: European Perspectives*. San Francisco: New Lexington Press
- Beck, Ulrich/ Giddens, Anthony/ Lash, Scott (Hrsg.) (1996): *Reflexive Modernisierung. Eine Kontroverse*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp
- Beckert, Jens/ Zafirovski, Milan (Hrsg.) (2006): *International Encyclopedia of Economic Sociology*. London: Routledge
- Branzei, Oana/ Vertinsky, Ilan / Camp, Ronald D. II (2007): Culture-Contingent Signs of Trust in Emergent Relationships. In: *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 104(1): 61-82
- Bürger, Julia (2004): Kulturell bedingte Probleme der Personalführung in deutsch-tschechischen Gemeinschaftsunternehmen: Die Rolle des Vertrauens. In: *Maier (2004)*: 57-66
- Child, John (1998): Trust and International Strategic Alliances: The Case of Sino-Foreign Joint Ventures. In: *Lane/ Bachmann (1998)*: 241-272
- Child, John/ Möllering, Guido (2003): Contextual Confidence and Active Trust Development in the Chinese Business Environment. In: *Organization Science* 14(1): 69-80
- DiMaggio, Paul J. (1988): Interest and Agency in Institutional Theory. In: *Zucker (1988)*: 3-22
- DiMaggio, Paul J./ Powell, Walter W. (1983): The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. In: *American Sociological Review* 48(2): 147-160
- DiMaggio, Paul J./ Powell, Walter W. (1991): Introduction. In: *Powell/ DiMaggio (1991)*: 1-38
- DiMaggio, Paul J./ Zukin, Sharon (Hrsg.) (1990): *Structures of Capital: The Social Organization of the Economy*. Cambridge: Cambridge University Press
- Doney, Patricia M./ Cannon, Joseph P./ Mullen, Michael R. (1998): Understanding the Influence of National Culture on the Development of Trust. In: *Academy of Management Journal* 23(3): 601-620
- Elster, Jon (1984): *Ulysses and the Sirens: Studies in Rationality and Irrationality*. Cambridge: Cambridge University Press
- Emirbayer, Mustafa/ Mische, Ann (1998): What is Agency? In: *American Journal of Sociology* 103(4): 962-1023
- Gambetta, Diego (1993): *The Sicilian Mafia: The Business of Private Protection*. Cambridge, MA: Harvard University Press
- Gannon, Martin J./ Newman, Karen L. (Hrsg.) (2002): *The Blackwell Handbook of Cross-Cultural Management*. Oxford: Blackwell
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall
- Geertz, Clifford (1973): *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books
- Geringer, J. Michael (1991): Strategic Determinants of Partner Selection Criteria in International Joint Ventures. In: *Journal of International Business Studies* 22(1): 41-62

- Geringer, J. Michael/ Hébert, Louis (1991): Measuring Performance of International Joint Ventures. In: *Journal of International Business Studies* 22(2): 249-263
- Giddens, Anthony (1996): Risiko, Vertrauen und Reflexivität. In: Beck et al. (1996): 316-337
- Glaser, Barney G./ Strauss, Anselm L. (1967): *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine
- Hall, Edward T. (1976): *Beyond Culture*. Garden City, NY: Anchor
- Hartmann, Martin/ Offe, Claus (Hrsg.) (2001): *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt a.M.: Campus
- Hegel, Georg W.F. (1973): *Phänomenologie des Geistes*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp
- Höhmman, Hans-Hermann/ Welter, Friederike (Hrsg.) (2005): *Trust and Entrepreneurship: A West-East Perspective*. Cheltenham: Edward Elgar
- Hofstede, Geert (1980): *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Humphrey, John (1998): Trust and the Transformation of Supplier Relations in Indian Industry. In: Lane/ Bachmann (1998): 214-240
- Jepperson, Ronald L. (1991): Institutions, Institutional Effects, and Institutionalism. In: Powell/ DiMaggio (1991): 143-163
- Johnson, Jean L./ Cullen, John B. (2002): Trust in Cross-Cultural Relationships. In: Gannon/ Newman (2002): 335-360
- Kühlmann, Torsten M. (2004): Vertrauen und Kontrolle in internationalen Unternehmenskooperationen. In: Maier (2004): 67-82
- Lane, Christel/ Bachmann, Reinhard (Hrsg.) (1998): *Trust Within and Between Organizations*. Oxford: Oxford University Press
- Lewicki, Roy J./ Tomlinson, Edward C./ Gillespie, Nicole (2006): Models of Interpersonal Trust Development: Theoretical Approaches, Empirical Evidence, and Future Directions. In: *Journal of Management* 32(6): 991-1022
- Lounsbury, Michael (2006): Institutionalism, Old and New. In: Beckert/ Zafirovski (2006): 366-373
- Luhmann, Niklas (1989): *Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. 3. Aufl. Stuttgart: Enke
- Maier, Jörg (Hrsg.) (2004): *Vertrauen und Marktwirtschaft. Die Bedeutung von Vertrauen beim Aufbau marktwirtschaftlicher Strukturen in Osteuropa*. forost Arbeitspapier Nr. 22. München: Forschungsverbund Ost- und Südosteuropa (forost)
- Mayer, Roger C./ Davis, James H./ Schoorman, F. David (1995): An Integrative Model of Organizational Trust. In: *Academy of Management Review* 20(3): 709-734
- Möllering, Guido (2001): The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension. In: *Sociology* 35(2): 403-420
- Möllering, Guido (2006): *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Amsterdam: Elsevier
- Möllering, Guido/ Stache, Florian (2007): *German-Ukrainian Business Relationships: Trust Development in the Face of Institutional Uncertainty and Cultural Differences*. MPIfG Discussion Paper 07/11. Köln: Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung

- Newman, Karen L./ Nollen, Stanley D. (1996): Culture and Congruence: The Fit Between Management Practice and National Culture. In: *Journal of International Business Studies* 27(4): 753-779
- North, Douglass C. (1990): *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. Cambridge: Cambridge University Press
- Powell, Walter W./ DiMaggio, Paul J. (Hrsg.) (1991): *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press
- Radaev, Vadim (2005): Establishing Trust in a Distrustful Society: The Case of Russian Business. In: Höhmann/ Welter (2005): 114-135
- Rousseau, D. M./ Sitkin, S. B./ Burt, R. S./ Camerer, C. (1998): Not so Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Journal* 23(3): 393-404
- Scott, W. Richard (2001): *Institutions and Organizations*. 2. Aufl. Thousand Oaks: Sage
- Schreyögg, Georg/ Sydow, Jörg (Hrsg.) (2007): *Managementforschung 17. Kooperation und Konkurrenz*. Wiesbaden: Gabler.
- Schulte, Anja (2002): *Das Phänomen der Rückverlagerung – internationale Standortentscheidungen von kleinen und mittleren Unternehmen*. Wiesbaden: Gabler
- Simmel, Georg (1989): *Philosophie des Geldes*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp
- Staw, Barry M./ Cummings, Larry L. (Hrsg.) (1986): *Research in Organizational Behavior*, Vol. 8. Greenwich, CT: JAI Press
- Swidler, Ann (1986): Culture in Action: Symbols and Strategies. In: *American Sociological Review* 51(2): 273-286
- Sydow, Jörg (2006): Management von Netzwerkorganisationen – Zum Stand der Forschung. In: Sydow (2006): 387-472.
- Sydow, Jörg (Hrsg.) (2006). *Management von Netzwerkorganisationen. Beiträge aus der „Managementforschung.“* 4. Aufl. Wiesbaden: Gabler.
- Welter, Friederike (2004): Vertrauen und Unternehmertum im Ost-West-Vergleich. In: Maier (2004): 7-18
- Zaheer, Srilata/ Zaheer, Akbar (2006): Trust across Borders. In: *Journal of International Business Studies* 37(1): 21-29
- Zucker, Lynne G. (1986): Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920. In: Staw/ Cummings (1986): 53-111
- Zucker, Lynne G. (Hrsg.) (1988): *Institutional Patterns and Organizations*. Cambridge, MA: Ballinger
- Zukin, Sharon/ DiMaggio, Paul J. (1990): Introduction. In: DiMaggio/ Zukin (1990): 1-36.