

Neuigkeiten

Ihrer Sparkassenakademie



Personaldiagnostik
ist einfach. Mit dem
richtigen Partner an Ihrer
Seite.



Newsletter Wirtschaftspsychologie #6

Das Spannungsfeld zwischen Vertrauen und Kontrolle

Unsere heutige Frage: Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser?

Die Bedeutung von Vertrauen wird uns in Zeiten der Pandemie auf ganz besondere Weise bewusst. Sei es Vertrauen in die Regierung und die dort beschlossenen Maßnahmen, oder auch Vertrauensfragen bei Themen wie Homeoffice und Homeschooling. Diese Situationen sind geprägt von einem hohen Maß an Ungewissheit und Komplexität - zwei Rahmenbedingungen, die besonders viel Vertrauen erfordern. Eine Situation, in der alle relevanten Umstände bekannt sind, bedarf deutlich weniger Vertrauen als eine Situation, in der wir uns in einem vagen Zustand zwischen Wissen und Nicht-Wissen befinden. Vertrauen geht mit dem Risiko einher, dass es enttäuscht werden kann, wodurch persönlich negative Konsequenzen entstehen können. Ein bekanntes Beispiel aus der sozialpsychologischen Forschung ist das sogenannte *Gefangenendilemma*. Zwei Probanden (die „Gefangenen“) können hier in mehreren Durchgängen zwischen einer kooperativen oder einer kompetitiven Strategie wählen, ohne zu wissen wie sich der jeweils andere entscheidet. Die kompetitive Strategie bringt einen persönlichen Vorteil, wenn der andere auf die kooperative Strategie vertraut. Insgesamt ist jedoch für beide am besten, wenn sie im Sinne des Gesamtwohls die kooperative Strategie wählen, sprich sich gegenseitig vertrauen.

Dabei ist Vertrauen einerseits zukunftsbezogen und beruht andererseits zugleich auf Erfahrungen aus der Vergangenheit. Hat man beispielsweise in der Vergangenheit negative Erfahrungen gemacht, resultieren daraus oft auch negative Erwartungen für die Zukunft. Wenn wir anderen Menschen mit Misstrauen begegnen und sie für wenig vertrauenswürdig halten, ist jedoch das Risiko hoch, dass sich diese Erwartungen scheinbar erfüllen, weil Informationen entsprechend selektiv wahrgenommen werden (*Selbsterfüllende Prophezeiung*). Das gilt auch im Arbeitskontext: Eine Führungskraft, die beispielsweise bei ihrem eigenen Werdegang viel Kontrolle erfahren hat, kann dazu neigen, ihre eigenen Mitarbeiter ebenfalls stark zu kontrollieren, z.B. im Homeoffice. Viele Mitarbeiter wünschen sich jedoch Vertrauen und Handlungsspielraum, was sich positiv auf die Beziehungsebene und die Arbeitsleistung auswirkt.

Unsere Tipps für die Praxis:

- Geben Sie Ihren Mitarbeitern und Kollegen einen Vertrauensvorschuss, z.B. bei der Arbeitseinteilung im Homeoffice.
- Nutzen Sie den Effekt der Selbsterfüllenden Prophezeiung, indem Sie positive Erwartungen an Ihre Mitarbeiter und Kollegen formulieren - achten Sie auf Ihr Mindset und Ihre Kommunikation.
- Fördern Sie die gegenseitige Vertrauensbildung durch Transparenz, Ehrlichkeit und Offenheit.

Unsere Antwort: Kontrolle ist nicht immer und bei jedem geeignet. Vertrauen zahlt sich oftmals aus, insbesondere mit Blick auf das Gesamtwohl. Kontrolle kann sinnvoll sein, wenn es darum geht Vereinbarungen nachzuhalten, oder wenn geschenktes Vertrauen enttäuscht wurde.

Weiterführende Quellen:

- <https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/vertrauen/16374>
- <https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/gefangenendilemma/5587>

© Sparkassenakademie Baden-Württemberg. Die Weitergabe innerhalb der der Sparkassen-Finanzgruppe ist gerne möglich. Außerhalb dessen, bitten wir um Rücksprache.

Sparkassen-Finanzgruppe

Sparkassen Landesbank Baden-Württemberg
LBS Südwest SV Sparkassenversicherung
DekaBank Deutsche Leasing Sparkassen-Stiftungen

Weiterer Standort:
Sparkassenakademie
Pariser Platz 3 A
70173 Stuttgart
www.spk-akademie.de

Sparkassenverband
Baden-Württemberg
Am Hauptbahnhof 2
70173 Stuttgart
www.sv-bw.de