WHOM SHALL I TRUST?

Reihenfolgeeffekte von Vertrauens- und Misstrauensbrüchen

Expra Portrait - Rebecca Stiels, Esra Bassoy, Deborah Günther, Dilara Kurt - Betreuerin: Dr. Ann-Christin Posten

Einleitung

Wer kein Vertrauen sät, wird Misstrauen ernten | Vertrauen zu gewinnen dauert Jahre, es zu verlieren Sekunden | Zu viel Vertrauen ist häufig eine Dummheit, zu viel Misstrauen ist immer ein Unglück (J.N. Nestroy) –
Vertrauen und Misstrauen begleiten den Menschen als soziales Wesen sein Leben lang.
Doch was passiert, wenn Vertrauen gebrochen wird, oder aus Misstrauen plötzlich Vertrauen wird? Dieser Frage wollten wir in unserem Experiment nachgehen.
Dabei haben wir folgende Vertrauensdefinition von Denise M. Rousseau et al. (1998) als Grundlage verwendet:
„Vertrauen ist ein psychologischer Zustand, welcher die Absicht beinhaltet, Verletzbarkeit zuzulassen aufgrund positiver Erwartungen bezüglich der Absichten und des Verhaltens anderer.“

O. Schilke et al. (2013) haben sich mit den Auswirkungen von Vertrauensbrüchen zu unterschiedlichen Zeitpunkten einer Beziehung beschäftigt. Sie kamen zu folgendem Ergebnis:
Wenn man bereits Interaktionserfahrungen mit jemandem gesammelt hat, unterstützt dies die Rückgewinnung des Vertrauens, nachdem es zuvor gebrochen wurde.
Wir konzentrieren uns nun sowohl auf den Vertrauensbruch als auch auf den Misstrauensbruch jeweils zu Beginn einer Interaktion.

Methode

Stichprobe

- Online-Studie (Qualtrics)
- Coverstory: Studie zur Personenwahrnehmung und wirtschaftlicher Entscheidungsfindung
- N=297 davon gültig 130
- Dauer: ca. 45 min
- Belohnung: 0,75 VP-Stunden oder Teilnahme am Gewinnspiel

Literatur
D.M. Rousseau, S.B. Sitkin, R. S. Burt, C. Camerer; Introduction to a special topic forum - Not so different at all: A cross-discipline view of trust; Academy of Management Review, 1998
Oliver Schilke, Martin Reimann, Karen S. Cook; Effect of relationship experience on trust recovery following a breach; PNA, 2013
Joyce Berg, John Dickhaut, Kevin McCabe; Trust, Reciprocity, and Social History; Games and Economic Behavior 10, 1995

Hypothese

Die Reihenfolge der Darbietung von Vertrauen und Misstrauen spielt eine Rolle. Es macht einen Unterschied, ob man zuerst vertraut und anschließend misstraut oder erst misstraut und dann vertraut.

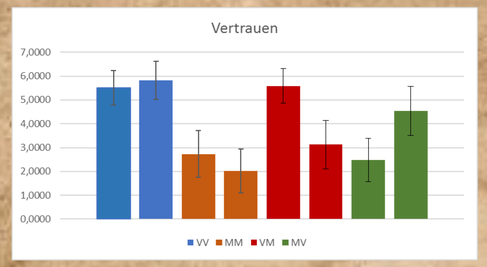
Design

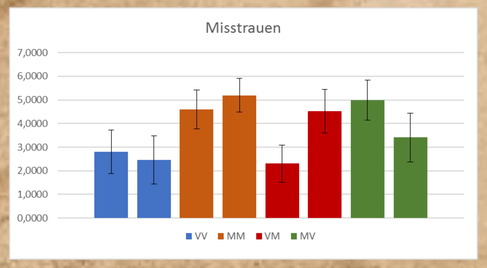
- 2x2 within-Design
- **UVa**: Art der Geschichte (Vertrauen vs. Misstrauen), 1. Zeitpunkt
  UVb: Art der Geschichte (Vertrauen vs. Misstrauen), 2. Zeitpunkt
- **AV**: Vertrauenswert & Misstrauenswert (Skala 1 - 6) & Sendebetrag (0 – 60 Cent)

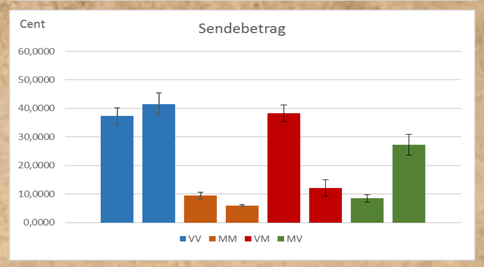
		UVa 1.Messzeitpunkt	
		Misstrauen	Vertrauen
UVb 2.Messzeitpunkt	Misstrauen	MM (KG)	VM (EG)
	Vertrauen	VM (EG)	VV (KG)

Prozedur

- Insgesamt über 160 Vignetten, davon eine Hälfte zu Vertrauen, die andere Hälfte zu Misstrauen
- Beispiel:
  - Vertrauen: *Wenn sie etwas verspricht, hält sie sich an ihr Wort.*
  - Misstrauen: *Sie spielt ihre Freundinnen gerne gegeneinander aus.*
- Vignetten wurden gepaart, sodass die vier Bedingungen entstanden.
- In den Experimentalbedingungen VM und MV wurden dieselben Verhaltensweisen verwendet, um mögliche Materialeffekte auszuschließen.
- Jeder VP wurden 36 Vignettenpaare in randomisierter Reihenfolge präsentiert, davon neun aus jeder Bedingung.
  - Die AVs wurden nach jeder Vignette abgefragt.
  - Hypothetisches Betragssendespiel (Berg et al. 1995) zur Vertrauensmessung:
    - Jede VP hat 60 Cent zur Verfügung, davon darf sie der in der Vignette beschriebenen Person einen von ihr gewählten Betrag senden.
    - Dieser Betrag wird verdreifacht an die beschriebene Person gesendet.
    - Die beschriebene Person könnte nun also einen beliebigen Betrag zwischen 0 und 180 Cent zurückschicken.







Ergebnisse

Die Auswertung erfolgte zum einen über drei messwiederholte ANOVAs, zum anderen über das Rechnen von Kontrasten (t-Tests).
Die ANOVAs (zum Betragssendespiel, zu Vertrauen & zu Misstrauen) erwiesen sich alle als signifikant
(*Fs* > 309, 944; alle *ps* < .001).
Partielles η^2: alle > .706.

Um zu untersuchen, welche Bedingungen sich signifikant voneinander unterscheiden, haben wir t-Tests gerechnet.
Da wir den Unterschied zwischen MV und VM untersuchen möchten, haben wir bei den t-Tests mit Differenzen gerechnet.
Diese Kontraste erwiesen sich zwischen allen Bedingungen als signifikant (alle *ts* > 5,544; alle *ps* < .001).
Cohens d für alle t-Tests > 0.321.

In den Diagrammen sind zur Veranschaulichung die Mittelwerte und Standardabweichungen der einzelnen Bedingungen dargestellt.
Die Differenz zwischen MV und VM erwies sich als signifikant. Somit macht es einen signifikanten Unterschied bei der Messung von Vertrauen und Misstrauen, ob zuerst Vertrauen und danach Misstrauen (VM) induziert wurde oder ob die Reihenfolge umgekehrt (MV) war.

Diskussion

Trotz signifikanter Ergebnisse haben wir festgestellt, dass ein großer Teil der Studienteilnehmer die Online-Studie abgebrochen hat. Rückmeldungen ergaben, dass viele Versuchspersonen die Teilnahme als sehr langwierig empfanden. Dies lag vermutlich an der Vielzahl der Vignetten. Dieses Phänomen könnte in zukünftigen Studien durch ein Vortesten der einzelnen Vignetten vermindert werden.
Obwohl unsere Hypothese ungerichtet getestet wurde, kann man aufgrund der deskriptiven Statistiken vermuten, dass Misstrauen persistenter ist als Vertrauen.
Persistenz: Das Bestehen eines Zustands über längere Zeit. (Duden)
In der Bedingung MV ist der Vertrauenswert nach der Vertrauensinformation (2. Messzeitpunkt) niedriger als der Vertrauenswert zur Vertrauensinformation (1. Messzeitpunkt) bei VM.
Wenn eine Interaktion bereits mit einer Misstrauen erweckenden Information beginnt, vertraut man weniger, wenn danach Vertrauen induziert wird, als es der Fall ist, wenn die Interaktion mit Vertrauen beginnt und dann eine Misstrauen erweckende Information folgt.
Die erzielten Ergebnisse laden zu weiterer Forschung zum Thema Persistenz von Misstrauen und Vertrauen ein, um genauere Rückschlüsse zuzulassen.