

Vorwort

„Der Mensch, indem er alle Dinge auf sich bezieht, wird dadurch genötigt, allen Dingen eine innere Bestimmung nach außen zu geben; und es wird ihm dieses um so bequemer, da ein jedes Ding, das leben soll, ohne eine vollkommene Organisation gar nicht gedacht werden kann.“¹

Mit dem Phänomen der individuellen Interpretation unserer Umwelt und der damit verbundenen subjektiven Strukturierung des alltäglichen Lebens habe ich mich während meines Studiums der Kommunikationswissenschaften u. a. am Beispiel der Theorie der Erlebnisgesellschaft² beschäftigt. Einen anderen theoretischen Zugang zum Thema „Zeichen und Bedeutungen“ ermöglichte mir das Referatsthema „Streetwise“³, welches ich im Rahmen des von Prof. Dr. Harald Wenzel durchgeführten Seminars „Theorien des Vertrauens“ wählte. Die hier thematisierte Vertrauensproblematik im Arbeitsalltag von Taxifahrern⁴ sensibilisierte mich für die hierzu vorhandenen Theorien und eine Auseinandersetzung mit dieser Forschungsperspektive.

Dieses Buch knüpft hieran an, wählt eine eigenständige Fragestellung und stellt gleichzeitig eine vertiefende Analyse der Vertrauensproblematik am Beispiel einer persönlichen Dienstleistung dar. Konkret soll bei Berliner Taxifahrern dargelegt werden, wie diese die Vertrauensfrage in Bezug auf die Fahrgäste beantworten. Hierbei nehmen bestimmte interaktive, wechselseitige sowie prozessuale Aspekte eine besondere Bedeutung bei der erfolgreichen Gestaltung des Kooperationsprojekts ein.

Mein Dank gilt vor allem Herrn Prof. Dr. Harald Wenzel sowie Herrn Prof. Dr. Markus Kienscherf.

Branko Woischwill

1 Vgl. Goethe 1790, S. 228.

2 Vgl. Schulze 2000.

3 Vgl. Gambetta/Hamill 2005.

4 Im fortlaufenden Text wird unabhängig vom Geschlecht die männliche Form bzw. Schreibweise verwendet. An Stellen, an denen ausdrücklich eine Taxifahrerin gemeint ist bzw. Taxifahrerinnen gemeint sind, wird dies eindeutig auch so formuliert. Des Weiteren ist in Kapitel 5.6.1 und 5.6.2 eine Übersicht zur geschlechtsspezifischen Zuordnung der befragten Personen enthalten.

Vertrauen und Kommunikation bei einer Dienstleistung

Eine prozessorientierte Studie

Woischwill, B.

2018, XV, 219 S. 5 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-20076-3