

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>11</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>13</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>15</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>17</b>
1.1. Ausgangssituation und Problemstellung.....	17
1.2. Ziel der Arbeit .....	22
1.3. Methodisches Vorgehen bei der Arbeit .....	23
1.4. Aufbau und Struktur der Arbeit.....	24
<b>2 Theorie des persönlichen Vertrauens und der persönlichen Dienstleistung .....</b>	<b>25</b>
2.1 Darstellung der Theorienauswahl .....	25
2.2 Überblick zur Vertrauensproblematik.....	25
2.2.1 Historische Aspekte der Vertrauensthematik .....	25
2.2.2 Ausgewählte Beiträge der klassischen und der modernen Sozialtheorie.....	27
2.2.3 Zwischenfazit .....	31
2.3 Ansätze der Sozialtheorie zum persönlichen Vertrauen im Kontext der Moderne.....	34
2.3.1 Rational-Choice.....	34
2.3.2 Systemtheorie .....	39
2.3.3 Selbstdarstellungstheorien .....	40
2.3.4 Ethnomethodologie .....	41
2.3.5 Symbolischer Interaktionismus .....	42
2.3.6 Strukturationstheorie .....	43
2.3.7 Relevanz der Theorien und Modelle der dynamischen, prozessualen Vertrauensbildung für die Forschungsfrage....	44
2.4 Persönliche Dienstleistung.....	54
2.4.1 Abgrenzung .....	54
2.4.2 Entwicklungstendenzen bei Dienstleistungen .....	57
2.4.3 Persönliche Dienstleistungen im Kontext der Moderne .....	58
2.4.3 Relevanz der Theorien und Modelle der persönlichen Dienstleistung für die Forschungsfrage.....	59

2.5	Zusammenhänge zwischen persönlichem Vertrauen und persönlichen Dienstleistungen .....	59
<b>3</b>	<b>Forschungsstand persönliche Vertrauensbildung und persönliche Dienstleistungen .....</b>	<b>61</b>
3.1	Darstellung der Studienauswahl sowie der Studienauswertung.....	61
3.2	Übersicht über Studien zur Bildung persönlichen Vertrauens.....	61
3.2.1	Analyse von Micro Expressions – Studien von Ekman.....	61
3.2.2	Analyse von Täuschungen und Lügen – Studien von Vrij ...	66
3.3	Übersicht von Studien zur Vertrauensbildung bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt .....	70
3.3.1	Analyse von Vertrauen zum Fahrgast – Studien von Henslin sowie von Gambetta/Hamill.....	70
3.3.2	Analyse von Interaktion zwischen Taxifahrer und Fahrgast – Studie von Hahl .....	77
3.3.3	Analyse von Konflikten zwischen Taxifahrer und Fahrgast – Studie von Stadler/Backhaus .....	77
3.4	Übersicht über Studien zur Vertrauensbildung bei weiteren persönlichen Dienstleistungen .....	78
3.4.1	Analyse von Konflikten zwischen Bibliotheksmitarbeitern und Ausleihenden, Ärzten und Patienten – Studien von Eichhorn .....	78
3.4.2	Analyse von Vertrauen zwischen Ärzten und Patienten – Studien von Skirbekk et al., Ommena et al. sowie Diener et al.....	80
3.4.3	Analyse von Vertrauen zwischen Doormen und Mietern – Studie von Bearman .....	81
3.5	Forschungsbedarf im Bereich Vertrauensbildung und persönliche Dienstleistungen .....	82
<b>4</b>	<b>Grundmodell von vertrauensrelevanten Aspekten der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt.....</b>	<b>87</b>
4.1	Vorstudie – Ziele und Methodik .....	87
4.1.1	Verbrechensstatistiken und Polizeiberichte .....	87
4.1.2	Themen im BZP-Report .....	89
4.1.3	Taxifahrer-Geschichten in Büchern.....	89
4.1.4	Taxifahrer-Berichte im Internet.....	94
4.1.5	Experteninterviews.....	95
4.1.6	Zwischenfazit .....	100
4.2	Darstellung der Interessenschwerpunkte und der Informationsgrundlage.....	100

4.3	Die Taxifahrt als persönliche Dienstleistung.....	101
4.3.1	Ausgewählte Aspekte der historischen Entwicklung bis zur Gegenwart .....	101
4.3.2	Rechtliche und behördliche Rahmenbedingungen .....	102
4.3.3	Ausbildung und Weiterbildungen.....	105
4.3.4	Typische Abläufe von Taxifahrten .....	107
4.4	Die soziale Situation im Taxi vor dem Hintergrund der Vertrauensproblematik .....	112
4.4.1	Unsicherheiten im Taxifahreralltag: Kontexte und Maßnahmen.....	112
4.4.2	Eskalation und Deeskalation der Situation .....	116
4.4.3	Gewalt- und Überfallsituationen im Taxifahrer-Alltag .....	120
4.4.4	Die Unsicherheitssituation für den Fahrgast.....	123
4.5	Herausforderungen für Taxifahrer als persönliche Dienstleister in einer modernen Großstadt am Beispiel Berlin.....	127
4.5.1	Einflüsse der Moderne.....	127
4.5.2	Besonderheiten der Stadt Berlin in Bezug auf die Dienstleistungserbringung .....	129
4.5.3	Die Dienstleistungswettbewerbssituation in Berlin.....	133
4.6	Forschungsbedarf bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt in einer modernen Großstadt.....	136
<b>5</b>	<b>Forschungsdesign – Analyse von Detailfragen.....</b>	<b>137</b>
5.1	Ableitung des Untersuchungsmodells der Studie .....	137
5.2	Forschungslücken und Forschungsfragen.....	137
5.3	Ableitung der Forschungshypothesen.....	139
5.4	Methodologie: Ableitung und Auswahl.....	140
5.4.1	Auswahl und Begründung der Forschungsmethoden .....	140
5.4.2	Forschungsmethodologie: explorative Studie.....	142
5.4.3	Triangulation: Theorien- und Methodenmix .....	142
5.4.4	Der Forschungsprozess der Grounded Theory .....	143
5.4.5	Datenquellen, Datenerhebung/Datenbasis, Probanden.....	147
5.4.6	Datenauswertung nach der Grounded Theory, Validierung, Hypothesen.....	148
5.4.7	Gütekriterien.....	149
5.5	Darstellung und Begründung der Erhebungstechniken.....	149
5.5.1	Leitfadeninterviews.....	149
5.5.2	Photo-Elicitation-Interviews.....	150
5.6	Durchführung der Interviews.....	152
5.6.1	Leitfadeninterviews mit Berliner Taxifahrern .....	152

5.6.2	Photo-Elicitation-Interviews mit Berliner Taxifahrern.....	153
5.6.3	Leitfadeninterviews mit Berliner Fahrgästen .....	155
<b>6</b>	<b>Ergebnisse der empirischen Analyse – Darstellung und Interpretation.....</b>	<b>157</b>
6.1	Überblick der Ergebnisse.....	157
6.2	Detaillergebnisse entsprechend den Forschungsfragen.....	157
6.3	Bestätigte, unbestätigte und unerwartete Ergebnisse .....	161
6.4	Erkenntnisse zu vertrauensrelevanten Aspekten der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt .....	162
6.4.1	Überblick über die Erkenntnisse .....	162
6.4.2	Wichtige Rahmenbedingungen .....	162
6.4.3	Bedeutung von Ritualen .....	168
6.4.4	Dienstleistungskommunikation .....	174
6.4.5	Brüche, Eskalation.....	181
6.4.6	Deeskalation .....	186
6.5	Erkenntnisse der Fahrgäste .....	189
6.6	Forscherrolle und Methodenkritik .....	193
<b>7</b>	<b>Erweitertes Modell sowie Theorie-Bildung: Kommunikative Prozesse zur Vertrauensbildung bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt.....</b>	<b>195</b>
7.1	Erweitertes Modell und Theoriebildung .....	195
7.2	Theorie der Vertrauensbildung bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt .....	196
7.3	Diskussion .....	201
7.4	Schlussfolgerungen.....	206
<b>8</b>	<b>Reichweite der Ergebnisse .....</b>	<b>209</b>
8.1	Vernetzungen der Arbeit in der aktuellen Forschungslandschaft ...	209
8.2	Taxifahrer in New York.....	211
8.2.1	Forschungsfrage .....	211
8.2.2	Hypothesen.....	212
8.2.3	Methode.....	212
8.2.4	Ergebnisse .....	213
8.3	Empfehlungen für zukünftige Forschungen.....	216
<b>9</b>	<b>Zusammenfassung und Fazit .....</b>	<b>217</b>
	<b>Quellenverzeichnis.....</b>	<b>221</b>