



universität
wien

DIPLOMARBEIT / DIPLOMA THESIS

Titel der Diplomarbeit / Title of the Diploma Thesis

Die Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb der Macht-
und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und
selbständigen SteuerzahlerInnen

verfasst von / submitted by

Britta Niederdorfer

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the
degree of

Magistra der Naturwissenschaften (Mag. rer. nat.)

Wien, 2015 / Vienna, 2015

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

298

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Psychologie

Betreut von / Supervisor:

Mag. Dr. Eva Hofmann

Danksagung

An erster Stelle möchte ich Frau Dr. Eva Hofmann für ihre Unterstützung beim Erstellen dieser Arbeit danken.

Mein Dank gilt auch Barbara Hartl, Lisa Hofer & Roman Fuchsjäger für die Durchführung der Interviews mit den Steuerzahlern und Katharina Gangl, Jasmin Niess und Barbara Gschwendtner für die Durchführung mit den Steuerprüfern.

.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	8
Abstract.....	10
1. Einleitung	12
2. Theoretischer Teil	15
2.1 Die Rolle der SteuerberaterInnen	15
2.1.1 Die duale Rolle von SteuerberaterInnen.....	16
2.1.2 Wichtige Funktionen von SteuerberaterInnen	17
2.1.3 SteuerberaterInnen und Steuerehrlichkeit.....	19
2.2 Die Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen	21
2.2.1 Steuerehrlichkeit.....	21
2.2.2 Das Slippery Slope Framework	22
2.2.3 Macht	24
2.2.3.1 Legitime Macht	25
2.2.3.2 Macht durch Zwang	27
2.2.4 Vertrauen	28
2.2.4.1 Implizites Vertrauen.....	28
2.2.4.2 Vernunftbasiertes Vertrauen	29
2.2.5 Das erweiterte Slippery Slope Framework	30
2.3 Das Steuerverhalten von Selbständigen	32
3. Empirischer Teil	34
3.1 Forschungsfragen.....	34
3.2 Methode	35
3.2.1 Interviewleitfaden.....	36
3.2.2 Stichprobe	37
3.2.3 Durchführung	37
3.3 Auswertungsmethode.....	38
3.4 Kodiereinheiten.....	42
3.5 Ergebnisse	48
3.5.1 Die Rolle von SteuerberaterInnen aus Sicht von selbständigen Steuerpflichtigen und SteuerprüferInnen	49
3.5.2 Die Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb der Machtbeziehung zwischen Staat und selbständigen Steuerpflichtigen	58
3.5.3 Die Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb der Vertrauensbeziehung zwischen Staat und selbständigen Steuerpflichtigen	64

4. Diskussion	70
Literaturverzeichnis.....	76
Anhang	83
Abbildungsverzeichnis	83
Tabellenverzeichnis.....	84
Eidesstattliche Erklärung.....	85
Lebenslauf	86

Zusammenfassung

Forschungsgegenstand dieser Arbeit ist es die Rolle des oder der SteuerberaterIn innerhalb der Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen zu untersuchen. Bislang wurde diese Fragestellung noch nicht untersucht. Zudem wurde analysiert wie sich die Rollenbilder von SteuerberaterInnen aus Sicht der SteuerzahlerInnen, sowie aus Sicht der SteuerprüferInnen unterscheiden bzw. ähneln. Die theoretische Grundlage der vorliegenden Arbeit bezieht sich einerseits auf diverseste Quellen aus der Forschung, zur Definition der Rolle von SteuerberaterInnen (u.a. Tomasic & Pentony, 1991; Jackson & Milliron, 1989; Niemirowski & Wearing, 2003), andererseits stützt sie sich auf die Erweiterung des Slippery Slope Frameworks von Gangl, Hofmann und Kirchler (2015). Das ursprüngliche Slippery Slope Framework von Kirchler, Hoelzl und Wahl (2008) beschreibt das Zustandekommen von Steuerehrlichkeit anhand der Dimension Macht, welche vom Staat auf Steuerpflichtige ausgeübt wird, sowie der Dimension Vertrauen, welches SteuerzahlerInnen dem Staat entgegenbringen. Gangl und KollegInnen (2015) erweiterten das Modell, indem sie die Dynamiken zwischen den Dimensionen Macht und Vertrauen definieren, sowie deren Einfluss auf die Beziehung zwischen Staat und Steuerpflichtigen beschreiben. Dabei differenzieren sie die Determinante Macht, unter Berücksichtigung der Arbeit von French und Raven (1959), in Macht durch Zwang und legitime Macht. Vertrauen wird bezugnehmend auf Castelfranchi und Falcone (2010) in implizites Vertrauen und vernunftbasiertes Vertrauen unterteilt. Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurden Interviews von Steuerzahlerinnen ($n=30$), sowie SteuerprüferInnen ($n=30$) mit Hilfe eines qualitativen Ansatzes analysiert. Dabei zeigte sich, dass die relevantesten und in beiden Gruppen am meisten vorkommenden Rollenbilder jene des oder der ExpertIn, des oder der BeraterIn, sowie die Rolle als primäre Kontaktperson zu den Steuerbehörden waren. Zudem ergab die Untersuchung, dass SteuerberaterInnen eine positive Rolle für Bestrafungsmacht, Legitime Macht und vernunftbasiertes Vertrauen spielen, aber auch negativ auf Belohnungsmacht, Legitime Macht und vernunftbasiertes Vertrauen einwirken können. Es konnte gezeigt werden, dass SteuerberaterInnen sowohl positiv auf die Beziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen einwirken können, indem sie z.B. negative Machteinflüsse abschwächen, aber die Beziehung auch negativ beeinflussen können, z.B. durch das Abblocken von positiven Maßnahmen des Staates durch ihre Rolle als primäre Kontaktperson zu den Behörden.

Abstract

The research contribution of this thesis is to examine the role of tax consultants within the power and trust relationship between tax authorities and tax payers. So far, this research issue has not been addressed in the literature. Furthermore, the thesis analyzes how the perspective of tax payers on the role of tax consultants differs from or resembles the perspective of tax auditors. On the one hand, the theoretical background of the thesis refers to various sources to define the role of tax consultants (e.g. Tomasic & Pentony, 1991; Jackson & Milliron, 1989; Niemiowski & Wearing, 2003). On the other hand, it is based on the extension of the Slippery Slope Framework from Gangl, Hofmann and Kirchler (2015). The original Slippery Slope Framework from Kirchler, Hoelzl and Wahl (2008) describes how the dimensions power carried out by the State, and trust that taxpayers have in tax authorities lead to tax compliance. Gangl and colleagues (2015) extend the framework by defining the dynamics between power and trust, as well as their influence on the relationship between tax authorities and tax payers. Therefore, they differentiate power into coercive power and legitimate power taking into account the work of French and Raven (1959). Referring to Castelfranchi and Falcone (2010), they further distinguish trust into implicit trust and reason-based trust. To gain new insights into the role of tax advisors, a qualitative approach was used to analyze interviews of tax payers ($n=30$) and tax auditors ($n=30$). The most relevant and in both groups most frequently mentioned roles were the tax practitioner as an expert, an advisor and as a primary contact person of the tax authorities. Furthermore, the analysis showed that tax practitioners play a positive role in coercive power, legitimate power and reason-based trust, as well as a negative role in reward power, legitimate power and reason-based trust. The thesis has shown that the relationship between tax authorities and tax payers can benefit from tax advisors due to their extenuating effects e.g. on negative power influences, but it can also be negatively influenced by tax advisors because of their role as a primary contact person to tax authorities which inhibit positive measures aimed at the tax payers.

1. Einleitung

Die Rolle des oder der SteuerberaterIn innerhalb des Steuersystems ist in der Forschung ein zahlreich untersuchtes Thema, nimmt er oder sie doch eine wichtige Funktion innerhalb des Steuersystems ein (OECD, 2008, zitiert nach Frecknall-Hughes & Kirchler, 2015). Wie groß sein oder ihr Einfluss ist, konnten schon Klepper und Nagin (1989) aufzeigen und berichten aus dem Jahr 1979, dass bereits 44% aller Steuererklärungen von SteuerberaterInnen gemacht wurden. Ein Vergleich aus Deutschland zeigt, dass mehr als die Hälfte der SteuerzahlerInnen einen oder eine SteuerberaterIn zu Rate ziehen. Unter den Selbständigen erhöht sich dieser Prozentsatz sogar auf 75% (SteuerConsultant, 2012). Angesichts der starken Präsenz von SteuerberaterInnen innerhalb des Steuersystems und ihres stetigen Wachstums haben sich zahlreiche WissenschaftlerInnen mit der Rolle des oder der SteuerberaterIn, sowie deren Einfluss auf das Verhalten der SteuerzahlerInnen beschäftigt (Erard, 1992; Christian, Gupta & Lin, 1993; Devos, 2012; Kittl, 2014; Leviner & Richison, 2011; Niemirowski & Wearing, 2003; Reinganum & Wilde, 1991).

Die Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb des Steuersystems gestaltet sich dabei als sehr komplex und nicht eindeutig definiert. Sie umfasst einerseits die beratende Funktion, welche dieser Berufsstand gegenüber seinen KlientInnen vertritt. Damit verbunden sind zahlreiche Aufgaben, wie zum Beispiel das Vermitteln von Information oder das Sparen von Zeit (Christian, Gupta & Lin, 1993; Leviner & Richison, 2011). Andererseits umfasst sie auch eine unterstützende Funktion für den Staat (Tomasic & Pentony, 1991). Aus dessen Sicht hat der oder die SteuerberaterIn dafür Sorge zu tragen, dass SteuerzahlerInnen ihren gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen, wodurch die Steuerehrlichkeit erhöht werden soll. Es ist also kein Leichtes eine klare und einfache Definition für diese Rolle zu finden, soll sie doch zwei grundverschiedene Funktionen erfüllen, die in der Praxis oftmals nicht im Einklang stehen (Brody & Masselli, 1996). Möchte der oder die SteuerberaterIn ganz im Sinne ihres oder ihrer KlientIn und AuftraggeberIn handeln, etwa möglichst geringe Abgaben zu leisten und gesetzliche Grauzonen auszuloten, lässt sich dies oft nicht mit dem Standpunkt des Staates vereinbaren. Vor allem aus der Sicht des Staates ist es wichtig diesen Rollenkonflikt und seine praktischen Implikationen zu berücksichtigen, da SteuerberaterInnen sowohl einen förderlichen, als auch hinderlichen Einfluss auf die Integrität des Steuersystems nehmen können (Jackson & Milliron, 1989). In der Forschung finden sich zahlreiche Belege für den negativen Einfluss auf Steuerehrlichkeit den SteuerberaterInnen, durch ihr Einwirken auf das

Verhalten von SteuerzahlerInnen, ausüben (Leviner & Richison, 2011; Reinganum & Wilde, 1991; Erard, 1993; Hite & McGill, 1992). Umso wichtiger ist es die Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb des Steuersystems und insbesondere innerhalb der Interaktion zwischen Staat und Steuerpflichtigen genauer zu untersuchen und besser zu verstehen. Zum Forschungsgegenstand dieser Arbeit, welche Rolle oder welchen Einfluss der oder die SteuerberaterIn, speziell in der Macht- oder Vertrauensbeziehung zwischen Staat und Steuerpflichtigen einnimmt oder inwiefern es Zusammenhänge und Einflüsse zwischen Macht und SteuerberaterInnen innerhalb des Steuerkontexts gibt, gibt es bislang noch keine Untersuchungen.

Die theoretische Grundlage auf welche sich die nachfolgende Studie bezieht, basiert auf dem *Slippery Slope Framework* (SSF) von Kirchler, Hoelzl und Wahl (2008), sowie dessen Erweiterung von Gangl, Hofmann und Kirchler (2015). Dieses Modell beschreibt einen neuen Ansatz um Steuerehrlichkeit und deren Entstehung zu erklären.

Steuerehrlichkeit hat seit den 1960ern innerhalb der Wissenschaft einen großen Aufschwung erfahren und dies keineswegs unbegründet, bilden Steuern doch die Basis des Staates zu Gunsten aller BürgerInnen Infrastruktur zu schaffen. Die Erhebung von Slemrod und Sorum (1983), verdeutlicht die Brisanz des Themas, konnte sie doch nachweislich aufzeigen, dass sich der Verlust an Steuern, allein in den USA im Jahr 1982, zwischen \$17 und \$27 Milliarden belief. Nicht zu vernachlässigen ist ebenso das Faktum, wie Alm und Torgler (2006) in einem europäisch-amerikanischem Vergleich nachweisen konnten, dass die Steuermoral in den USA dabei noch am größten ist. Angesichts dieser Tatsachen erscheint es umso wichtiger, nicht nur einen theoretischen Rahmen zur Entstehung von Steuerehrlichkeit zu schaffen, sondern auch ein operatives Werkzeug auszuarbeiten, mit Maßnahmenvorschlägen für den Staat die Steuerehrlichkeit zu erhöhen. Beiden Ansprüchen kann das SSF gerecht werden.

Das SSF beschreibt anhand der Determinanten *Macht* und *Vertrauen* wie Steuerehrlichkeit entsteht und unterscheidet, je nachdem welche Determinante stärker ausgeprägt ist, erzwungene Steuerehrlichkeit und freiwillige Steuerehrlichkeit. Das SSF (Kirchler et al., 2008), aber insbesondere dessen Erweiterungen (Gangl et al., 2015), beschreiben anhand von *Macht* und *Vertrauen* auch die spezielle Beziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen. Einerseits beeinflusst der Staat das Verhalten der Steuerpflichtigen durch die Ausübung von Macht. Dies kann durch Kontrollen und Bestrafungen bewirkt werden, also durch *Macht durch Zwang*, oder aber der Staat bedient sich Mittel wie gemeinsamer Ziele, oder dem Teilen von relevanten Informationen, wodurch die SteuerzahlerInnen seine Macht als legitim ansehen. Auf der

anderen Seite spielt das Vertrauen, welches die Steuerpflichtigen dem Staat entgegenbringen eine wesentliche Rolle und fördert deren Kooperation innerhalb des Steuerkontextes. Das Vertrauen kann entweder rational und durch kognitive Prozesse entstehen, man bezeichnet dies als vernunftbasiertes Vertrauen, oder aber implizit begründet sein. Das implizite oder auch blind-automatische Vertrauen kann zum Beispiel durch gemeinsame Ziele und gemeinsame Vorstellungen zweier Parteien entstehen.

Ziel dieser Arbeit ist es mittels einer qualitativen Inhaltsanalyse die Rolle des oder der SteuerberaterIn aus der Sicht von SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen, sowie der Rolle innerhalb der vom SSF (Kirchler et al., 2008) und des erweiterten SSF (Gangl et al., 2015) beschriebenen Macht- und Vertrauensbeziehung, zu untersuchen. Die Ergebnisse sollen als Grundlage und Anhaltspunkt für weitere empirische Studien dienen, um den Forschungsstand bezüglich der Rolle von SteuerberaterInnen zu erweitern und zu ergänzen. Die Resultate können ebenfalls zur Unterstützung beim Verständnis der Dynamiken von Macht und Vertrauen zwischen Staat und SteuerzahlerInnen, sowie der daraus resultierenden praktischen Implikationen dienen.

2. Theoretischer Teil

In diesem Kapitel soll der Forschungsstand zum Thema SteuerberaterIn in der Psychologie und außerdem die mögliche Rolle des oder der SteuerberaterIn in der Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen betrachtet werden. Obwohl sich die Literatur in den letzten Jahrzehnten zu der Rolle des oder der SteuerberaterIn zunehmend erweitert hat, stammten die meisten dieser Studien aus den USA (Frecknall-Hughes & Kirchler, 2015) und befassten sich größtenteils mit dem Bedarf an SteuerberaterInnen, der Steuerehrlichkeit unter Assistenz eines oder einer SteuerberaterIn, sowie jenen Faktoren, welche das Agieren des oder der SteuerberaterInnen, im Sinne der Steuerehrlichkeit, beeinflussen (Frecknall-Hughes & Kirchler, 2015). Bisher fanden SteuerberaterInnen im Interaktionsgefüge zwischen Staat und SteuerzahlerInnen keine Aufmerksamkeit in der Forschung.

Zunächst soll ein Überblick über die Rolle des oder der SteuerberaterIn in der Forschungsliteratur gegeben werden, um im Anschluss näher auf die Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen einzugehen. Um den Zugang zur Fragestellung dieser Arbeit zu erleichtern, soll zunächst ein Umriss des Slippery Slope Frameworks von Erich Kirchler (2007) präsentiert werden, welche die angesprochene Macht- und Vertrauensbeziehung in einem theoretischen Rahmen umschreibt, sowie die dahinterstehende Begrifflichkeit von Steuerehrlichkeit. Im Folgenden wird die Erweiterung des Slippery Slope Modells von Gangl und KollegInnen näher betrachtet, welche tiefergehend auf die unterschiedlichen Macht- und Vertrauensformen, sowie deren Dynamiken eingeht. Abschließend folgt ein kurzer Auszug zur speziellen Einstellung zu Steuern von Selbständigen, um auf deren spezielle Situation im Steuerkontext hinzuweisen.

2.1 Die Rolle der SteuerberaterInnen

SteuerberaterInnen sind heutzutage ein nicht wegzudenkender Bestandteil des Steuersystems. Laut dem Gabler Wirtschaftslexikon Online haben SteuerberaterInnen „die Aufgabe, im Rahmen ihres Auftrags ihre Auftraggeber in Steuersachen zu beraten, sie zu

vertreten und ihnen bei der Bearbeitung ihrer Steuerangelegenheiten und bei der Erfüllung ihrer steuerlichen Pflichten Hilfe zu leisten.“

2.1.1 Die duale Rolle von SteuerberaterInnen

Die SteuerberaterInnen nehmen innerhalb des Steuersystems eine duale Rolle zwischen staatlichem AkteurIn und einer beratenden Funktion für die SteuerzahlerInnen ein (Jackson & Milliron, 1989). Tomasic und Pentony (1991) sprechen sogar von sechs unterschiedlichen Rollen, die ein Steuerberater und eine Steuerberaterin einnehmen können: als unabhängige/r Berater oder Beraterin seiner KlientInnen, als unbezahlte/r Angestellte und Angestellte der Steuerverwaltung, als Schnittstelle zwischen Steuerbehörden und SteuerzahlerInnen, als SteuerberaterIn (Anmerkung: Tomasic & Pentony (1991) sprechen von den sechs Rollen des „tax practitioners“, wovon eine der „tax adviser“ ist. Im Deutschen lautet die Übersetzung beide Male SteuerberaterIn. Frei interpretiert inkludiert ersterer nicht die Funktion als BeraterIn, sondern lediglich eine qualifizierte Person mit spezieller Ausbildung, die gegen ein Entgelt für eine andere Person die Steuererklärung macht. Die Rolle des tax advisers unterstreicht die beratende Funktion die eine solche Person annehmen kann.), als SchützerIn ihres Berufsstandes, protector of their practice, und als EinflussnehmerIn im Steuersystem.

SteuerberaterInnen befinden sich in einem Dilemma, in dem sie einerseits im besten Sinne für ihre KlientInnen agieren sollen, die natürlich möglichst wenig Steuern zahlen wollen, andererseits sollen sie im Sinne des Staates für korrekte Abgaben sorgen (Brody & Masselli, 1996). Sie repräsentieren demnach sowohl die SteuerzahlerInnen, als auch den Staat (Frecknall-Hughes & Kirchler, 2015). Es stellt sich also die Frage, ob SteuerberaterInnen diesen Rollen überhaupt gerecht werden können und wie sie in der Praxis agieren. SteuerberaterInnen sehen ihre Hauptaufgabe darin ihre KlientInnen zu unterstützen (Jackson & Milliron, 1989). Im Gegensatz dazu fanden Brody und Masselli (1996) heraus, dass die Mehrheit der SteuerberaterInnen zu konservativen Entscheidungen neigt, selbst wenn die Situation zweideutig ist und es Belege dafür gibt, dass sie sich KlientInnen-orientierter verhalten könnten. Dies stimmt mit den Erwartungen von KleinunternehmerInnen überein, die eher geneigt sind konservativen Ratschlägen zuzustimmen (Tan, 1999). Im Gegensatz dazu steht die Studie von Schisler (1995). Er konnte nachweisen, dass sich SteuerberaterInnen nicht so aggressiv in ihrer Beratung verhalten wie von den SteuerzahlerInnen gewünscht. Es gibt offensichtlich eine Differenz zwischen der Erwartung der KlientInnen, und dem was

SteuerberaterInnen glauben über die Erwartungen ihrer KlientInnen zu wissen (Christensen, 1992). Neben unterschiedlichen Vorstellungen wie man die Wahrscheinlichkeit reduziert einer Prüfung unterzogen zu werden und wie man die Kommunikation zwischen SteuerberaterInnen und ihren KlientInnen verbessert, scheinen die größten Diskrepanzen zwischen der Sicht der SteuerzahlerInnen und den SteuerberaterInnen in der Wahl der Strategie zur Steuerersparung zu liegen. Es scheint demnach, dass trotz der Einstellung von SteuerberaterInnen in erster Linie zu Gunsten ihrer KlientInnen zu arbeiten, sie in gewissen Situationen mehr im Sinne des Staates agieren.

2.1.2 Wichtige Funktionen von SteuerberaterInnen

Wo also liegen die Vorteile und die damit verbundenen Beweggründe für SteuerzahlerInnen einen oder eine SteuerberaterIn zu engagieren. Wie der Begriff SteuerberaterIn schon schließen lässt, ist seine oder ihre beratende Funktion ein ausschlaggebender Grund (Niemiowski & Wearing, 2003), um die Dienste die er oder sie anbietet, in Anspruch zu nehmen. Damit einhergehend liegt ein Vorteil eines oder einer SteuerberaterIn in der erworbenen Expertise und dem Wissen und ist somit für Steuerpflichtige eine wichtige Quelle an Informationen zum Thema Steuern (Reinganum & Wilde, 1991). Die Gründe überhaupt eine/n BeraterIn einzustellen sind jedoch vielfältig und lassen sich nicht auf zwei Faktoren beschränken. Zeitersparnis durch das Abgeben der Steuererklärung an SteuerberaterInnen, und die Art der Beschäftigung, ob selbständig oder angestellt sind weitere entscheidende Faktoren einen oder eine SteuerberaterIn zu beschäftigen, wobei die Wahrscheinlichkeit unter Selbständigen größer ist sich Unterstützung zu suchen (Christian, Gupta & Lin, 1993).

Dubin, Graetz, Udell und Wilde (1992) fanden heraus, dass eine gesteigerte Häufigkeit an Steuerprüfungen und Strafen weitere Kriterien sind, welche die Wahrscheinlichkeit einen oder eine SteuerberaterInnen zu engagieren, begünstigen. Zusätzlich konnten sie einen positiven Zusammenhang zwischen höherer Bildung und dem eigenständigen Abschließen von Steuererklärungen feststellen. Je niedriger der Bildungsgrad, desto eher wird ein oder eine SteuerberaterIn zu Rate gezogen. Weitere Faktoren die das Anstellen von SteuerberaterInnen fördern sind die Erhöhung von Steuern, eine größere Anzahl an Ausnahmen im Steuergesetz die zu einer Steuerbegünstigung führen können und eine höhere Anzahl an auszufüllenden

Formularen, die den Prozess komplexer machen (Christian, Gupta & Lin, 1993; Long & Caudill, 1987).

In der Forschung ebenfalls häufig genannt sind neben der bereits erwähnten Zeitersparnis das Sparen von Geld, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und einer damit verbundenen korrekten Einreichung der Steuererklärung, sowie Schutz vor den Steuerbehörden und Strafen (Fleischman & Stephenson, 2012; Devos, 2012). Zu berücksichtigen ist, dass sich die Motive zwischen SteuerzahlerInnen unterscheiden. Frauen tendieren eher dazu aus Gründen der Zeitersparnis und der Einhaltung der Gesetze SteuerberaterInnen zu Rate zu ziehen, während bei Personen, die eine komplexe Steuererklärung abgeben müssen, das Motiv der Gesetzestreue weniger gewichtig ist, ebenso wie das Motiv nach Schutz vor der Steuerbehörde (Fleischman & Stephenson, 2012). Hite, Stock und Cloyd (1992) untersuchten die Beweggründe von KleinunternehmerInnen einen oder eine SteuerberaterIn zu beschäftigen. Sie fanden heraus, dass der wichtigste Faktor das Einreichen einer korrekten Steuererklärung ist. Dies stimmt mit den Erkenntnissen von Sakurai und Braithwaite (2003) überein, die den oder die ideale SteuerberaterIn, aus Sicht der SteuerzahlerInnen untersuchten. Die meisten Steuerpflichtigen beschrieben den oder die SteuerberaterIn als eine ehrliche Person bei der man darauf vertrauen kann, dass sie sich an die Gesetze hält. Sakurai und Braithwaite (2003) konnten außerdem zeigen, dass sich die SteuerzahlerInnen bei der Wahl ihres oder ihrer idealen SteuerberaterIn an ihren Vorstellungen zu Steuerehrlichkeit orientieren und sich den- oder diejenige mit der größten Ähnlichkeit zu ihrer eigenen Einstellung aussuchen.

Weitere Motive einen oder eine SteuerberaterIn zu beschäftigen sind eine geringere Wahrscheinlichkeit von Strafen und der Wunsch so wenig Steuern wie möglich zu bezahlen (Hite, Stock & Cloyd, 1992). Den Rat eines oder einer SteuerberaterIn zu nutzen, kann hinsichtlich der Reduktion der Steuerlast für den oder die Steuerpflichtige von Vorteil sein, allerdings nur bei KlientInnen mit hohem Einkommen (Kittl, 2015). Kittl (2015) konnte außerdem zeigen, dass dieser Effekt für Personen mit vergleichsweise geringem Einkommen genau gegensätzlich ist. Ein weiterer Vorteil für den oder die KlientIn eines oder einer SteuerberaterIn liegt darin begründet, dass der oder die SteuerberaterIn sehr häufig in Kontakt mit der Steuerbehörde steht. Daraus können informelle Arbeitsbeziehungen entstehen, welche sich wiederum positiv bei Verhandlung bezüglich der Steuererklärung und somit im Sinne des oder der KlientIn auswirken können (Ayres, Jackson & Hite, 1989). Die Beweggründe einen oder eine SteuerberaterIn zu engagieren sind vielfältig und auch in der Population der Steuerpflichtigen nicht gleich stark ausgeprägt. Fest steht, dass SteuerberaterInnen aus dem

Steuersystem nicht mehr wegzudenken sind und deren Dienste aus genannten Gründen von Vorteil für die Steuerpflichtigen sind, was sich auch am stetigen Wachstum dieser Branche zeigt (Long & Caudill, 1987).

2.1.3 SteuerberaterInnen und Steuerehrlichkeit

Aufgrund der stetig wachsenden Präsenz von SteuerzahlerInnen hat sich die Forschung zunehmend mit ihrem Einfluss auf das Steuersystem, vor allem hinsichtlich der Steuerehrlichkeit, beschäftigt. Leviner und Richison (2011) betonen, dass sich Untersuchungen im Steuerkontext nicht auf zwei Parteien, die Steuerpflichtigen und die Steuerbehörden, beschränken sollten, sondern den oder die SteuerberaterIn inkludieren sollten. Wie bereits erwähnt ist der Einfluss des oder der SteuerberaterIn auf die Steuerehrlichkeit sehr gut belegt (Niemiowski & Wearing, 2003; Devos, 2012; Klepper & Nagin, 1988; Reinganum & Wilde, 1991; Leviner & Richison, 2011; Erard, 1993). Klepper und Nagin (1988) beschreiben diesen Einfluss als komplex und der oder die SteuerberaterIn kann sowohl zu einer Förderung der Steuerehrlichkeit beitragen, als auch zu deren Verminderung. Verstärkende Faktoren sind der Einfluss des oder der SteuerberaterIn auf gesetzliche Anforderung, deren Klarstellung sie erzwingen, sodass keine Unsicherheit bei der Befolgung der Gesetze besteht und, dass sie dem oder der SteuerzahlerIn die Durchsetzungsprioritäten der Behörden kommunizieren und näher bringen. Das Verhalten von SteuerberaterInnen kann sich jedoch auch negativ auf die Steuerehrlichkeit auswirken, indem sie gesetzliche Unklarheiten zum Vorteil ihres oder ihrer KlientIn auslegen.

Obwohl Klepper und Nagin (1988) nachweisen, dass SteuerberaterInnen sowohl zu mehr Steuerehrlichkeit, als auch zu einer geringeren Steuerehrlichkeit beitragen können, findet sich in der Forschung vor allem Bestätigung für den negativen Einfluss den sie ausüben (Reinganum & Wilde, 1991; Anderson 1997, über A. L. Gurley III, 1996; Leviner & Richison, 2011; Erard, 1993; Hite & McGill, 1992). Erard (1993) sieht den Einfluss der SteuerberaterInnen in ihrem Wissen über Steuergesetze und Verfahren und in der großen Anzahl an Steuererklärungen, die von SteuerberaterInnen gemacht werden, begründet. Obwohl sie mit ihrem Wissen viele Hürden, die durch fehlende Informationen auf Seite der SteuerzahlerInnen entstehen und die Steuerehrlichkeit beeinträchtigen, beseitigen können, birgt dieses Wissen auch das Potential sich Unklarheiten in der Gesetzeslage zu Gunsten der KlientInnen und zum Nachteil des Staates zu Nutze zu machen (Erard, 1993). Der negative Einfluss auf Steuerehrlichkeit könnte

aber auch an den SteuerberaterInnen und ihrer *ethical sensibility* liegen. Dies ist die Fähigkeit in schwierigen Situationen ethischen Inhalt wahrzunehmen bevor man Entscheidungen trifft. Wie bereits erwähnt befinden sich SteuerberaterInnen in einem Rollenkonflikt zwischen der Rolle als BeraterIn der KlientInnen und ihrer Rolle als UnterstützerIn des Staates. Dieser Konflikt und die Zweideutigkeit seiner Rolle können sich negativ auf die *ethical sensibility* auswirken. Wie Alm und Torgler (2011) schon untersucht haben, ist Ethik ebenfalls ein relevanter Aspekt zur Erklärung der Steuerehrlichkeit. Doyle, Frecknall-Hughes und Summers (2012) beschäftigten sich ebenfalls mit der Ethik der SteuerberaterInnen, allerdings im Vergleich zu SteuerzahlerInnen. Sie konnten zeigen, dass sich innerhalb eines sozialen Kontextes die Ethik zwischen den beiden Gruppe nicht unterscheidet. Wenn man hingegen einen Steuerkontext präsentiert, verhalten sich SteuerberaterInnen weniger ethisch als die Vergleichspopulation.

Hite und McGill (1992) behandeln weitere Faktoren, welche mit der Reduktion der Steuerehrlichkeit in Verbindung stehen. Sie beschreiben eine verringerte Steuerehrlichkeit in Zusammenhang mit einer stärker ausgeprägten Neigung der Steuerpflichtigen Risiken einzugehen, welche zu aggressiveren Steuerstrategien seitens der SteuerberaterInnen führt. Leviner und Richison (2011) können ebenfalls einen negativen Zusammenhang zwischen Steuerehrlichkeit und SteuerberaterInnen feststellen, sie heben jedoch hervor, dass es unklar ist, ob die Ursache an den Steuerpflichtigen oder an den SteuerberaterInnen liegt. Einerseits ist es denkbar, dass der Fehler bei den SteuerberaterInnen liegt, andererseits ist es nicht nachvollziehbar, ob die SteuerberaterInnen alle notwendigen Informationen für eine korrekte Steuerklärung von ihren KlientInnen bekommen haben. Eine weitere mögliche Erklärung könnte in der unterschiedlichen Definition von Steuerehrlichkeit zwischen der des Staates und der von SteuerberaterInnen liegen. Diese Darlegung findet Unterstützung durch Jackson und Milliron (1989), die über die unterschiedlichen Auffassungen von Steuerbehörden und SteuerberaterInnen berichten.

Was bis dato noch keine Erwähnung innerhalb der Literatur fand ist die Sicht des Steuerprüfers oder der Steuerprüferin auf die Rolle des Steuerberaters oder der Steuerberaterin oder deren Beziehung, obwohl sie in vielen Fällen in erster Linie nicht mit dem Steuerpflichtigen, sondern mit dem oder der SteuerberaterIn zu tun haben. Ebenso wenig finden sich Untersuchungen, die einen Zusammenhang zwischen SteuerberaterInnen und der Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen erklären. Die vorliegende Diplomarbeit hat es sich zur Aufgabe gemacht zu ersten Erkenntnissen in diesen Bereichen zu führen, daher folgt in den nächsten Kapiteln eine Beschreibung der Macht- und

Vertrauensbeziehung nach dem Slippery Slope Framework von Kirchler und KollegInnen (2008), sowie dessen Erweiterung von Gangl und KollegInnen (2015). Zum besseren Verständnis des Modells ist ein kurzes Kapitel zur Erklärung des Begriffs Steuerehrlichkeit vorangestellt, mit dessen Entstehung sich das Slippery Slope Framework vorrangig beschäftigt.

2.2 Die Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen

Die Relevanz von Steuerehrlichkeit innerhalb der Wirtschaftspsychologie, führte in den letzten Jahren zur Entwicklung eines neuen Modells, welches versucht die Beziehung zwischen Fiskus und Steuerzahlern und Steuerzahlerinnen zu erklären. Dieses Slippery Slope Modell (SSF) von Kirchler und KollegInnen (2008) beschreibt die Dimensionen Macht und Vertrauen als wichtige Determinanten zur Erklärung von Steuerehrlichkeit. In weiterer Folge erklärt es die Beziehung zwischen Staat und Steuerzahlern und Steuerzahlerinnen durch die Dimension Macht, welche der Staat auf den Steuerzahler und die Steuerzahlerin ausübt und durch die Dimension Vertrauen, welches der Bürger und die Bürgerin dem Staat schenkt. Vor allem jedoch zeigt es auf, wie innerhalb dieser Beziehung Steuerehrlichkeit entstehen kann und wie man mit diesem Verständnis Steuerehrlichkeit unter den Bürgern erhöhen kann.

2.2.1 Steuerehrlichkeit

Der Begriff *Steuerehrlichkeit*, oder *tax compliance*, wird von James und Alley (2002) als Bereitschaft beschrieben, Steuern in ihrer vorgeschriebenen Höhe zeitgerecht zu bezahlen. Braithwaite (2002) definiert Steuerehrlichkeit als Bereitschaft von SteuerzahlerInnen mit den Steuerbehörden zu kooperieren und so zu handeln, wie es von ihnen erwartet wird. Das Pendant dazu ist *non-compliance*, welche die Verfehlung darstellt, seiner Steuerverpflichtung nachzukommen, unabhängig davon, ob dies mit Absicht geschieht oder nicht (Kirchler, 2007). Für das nachfolgend beschriebene Modell zur Steuerehrlichkeit, ist vor allem die von Kirchler und KollegInnen (2008) getätigte Differenzierung des Begriffs von Bedeutung. Sie unterscheiden dabei zwischen der *enforced tax compliance*, der *erzwungenen*

Steuerehrlichkeit, welche durch die Machtausübung seitens des Staates entsteht und der *voluntary tax compliance*, der *freiwilligen Steuerehrlichkeit*. Freiwillige Steuerehrlichkeit beschreibt die bereitwillige Kooperation der SteuerzahlerInnen und kann durch positive Einstellungen gegenüber dem Staat, persönlichen, aber auch gesellschaftlichen Normen, einem Vertrauen gegenüber dem Staat und auch durch die Wahrnehmung, dass der Staat fair und gerecht agiert, entstehen.

Dem Begriff der Steuerehrlichkeit steht das Konzept der Steuervermeidung und der Steuerhinterziehung gegenüber. Steuervermeidung beschreibt legale Methoden, um den Druck der Steuerlast zu verringern und kann zum Beispiel durch das Nichtausüben von hoch versteuerter Arbeit erreicht werden (Kirchler, 2011). Steuerhinterziehung umfasst alle illegalen Methoden seiner Steuerpflicht nicht nachzukommen (Kirchler, 2011).

2.2.2 Das Slippery Slope Framework

Der Grundgedanke des Slippery Slope Modells von Kirchler und KollegInnen (2008) basiert auf der Annahme, dass die Dimensionen *Macht* der Steuerbehörde und *Vertrauen* des Steuerzahlers und der Steuerzahlerin in den Staat, sowie deren Interaktion, Einfluss auf die Steuerehrlichkeit nehmen. Das SSF nimmt dabei an, dass die zwei verhaltensdeterminierenden Größen Macht, zum Beispiel in Form von Kontrollen oder Strafen, und Vertrauen nicht unabhängig voneinander agieren, sondern sich gegenseitig beeinflussen.

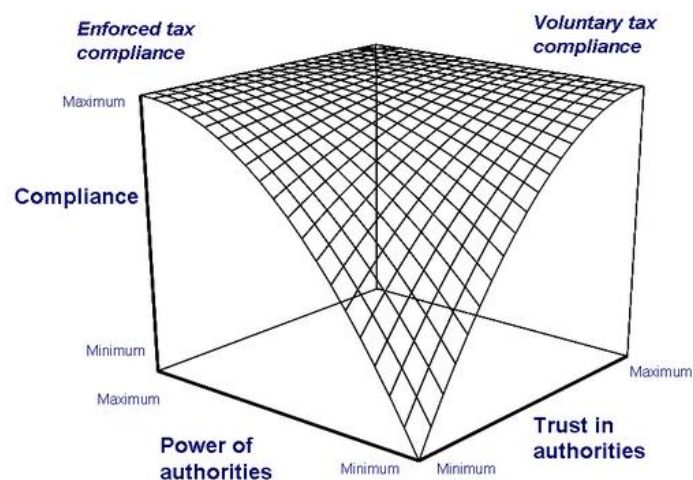


Abbildung 1: Das Slippery Slope Framework (Kirchler et al., 2008, S.212)

Wie im dreidimensionalen Modell ersichtlich, ist die Steuerehrlichkeit unter Bedingungen, in denen die beiden Dimensionen Macht und Vertrauen gering sind, kaum vorhanden und der oder die Einzelne werden versuchen ihren persönlichen Nutzen zu maximieren (Kirchler et al., 2008). Dies kann mitunter sogar zu Steuervermeidung führen.

Des Weiteren besagt das Modell, wenn das *Vertrauen* der Bürger und Bürgerinnen in den Staat sehr gering ist, aber die von der Steuerbehörde ausgeübte Macht groß ist, steigt auch die Steuerehrlichkeit. Dies führt zu der von Kirchler und KollegInnen (2008) beschriebenen *erzwungenen Steuerehrlichkeit*. Der Steuerzahler und die Steuerzahlerin kooperieren nicht freiwillig, sondern nur, weil sie sich vor negativen Konsequenzen fürchten. Geht man von einer niedrigen Machtausübung seitens der Steuerbehörden aus, steigt die Steuerehrlichkeit mit zunehmendem Vertrauen der Steuerzahler und Steuerzahlerinnen und führt schließlich zu einer hohen *freiwilligen Steuerehrlichkeit*.

Kirchler und KollegInnen (2008) beschreiben weiter, dass Unterschiede im *Vertrauen* vor allem dann von Bedeutung sind, wenn die Macht des Staates nicht sehr hoch ausgeprägt ist, aber nahezu irrelevant wird, wenn der Staat eine große Macht ausübt und somit Steuerehrlichkeit erzwingt. Gleiches gilt auch für Unterschiede in der Macht, welche dann die größte Relevanz haben, wenn das Vertrauen der Steuerzahler und Steuerzahlerinnen sehr gering ist.

In der Praxis bedeutet dies also, dass dem Staat mehrere Optionen offen stehen, um seine Bürger und Bürgerinnen dazu zu bewegen, ihrer Steuerpflicht nachzukommen. Durch das Zusammenspiel dieser Variablen kann der Staat also zum einen Steuerehrlichkeit durch Strafen und Kontrollen erzwingen. Er hat aber auch die Möglichkeit seine Bürger und Bürgerinnen dazu zu bringen, selbst zu erkennen, dass es für sie von Vorteil ist Steuern zu zahlen, und sie durch diese Erkenntnis freiwillig kooperieren. Der Staat kann sogar ein Klima erzeugen, in dem der Steuerzahler und die Steuerzahlerin sich so stark mit dem Staat identifiziert, dass er/sie keinen Zweifel daran hegt seine/ihre Steuererklärung korrekt abzugeben.

Diese Zusammenhänge konnten von Wahl, Kastlunger und Kirchler (2010) sowohl in einem Labor-, als auch in einem Online-Experiment nachgewiesen werden. Sie zeigten, dass sowohl Macht als auch Vertrauen einen positiven Einfluss auf Steuerehrlichkeit haben. Sie konnten ebenso nachweisen, dass eine hohe Ausprägung an Macht zu erzwungener Steuerehrlichkeit führt, während ein hohes Maß an Vertrauen, freiwillige Steuerehrlichkeit nach sich zieht. Mühlbacher, Kirchler und Schwarzenberger (2011) konnten dies ebenfalls an Stichproben aus Österreich, Tschechien und dem Vereinigten Königreich nachweisen. Das SSF und somit die

These, dass Macht und Vertrauen ein wichtiger Bestandteil zur Erklärung von *Steuerehrlichkeit* sind, erfährt weitere empirische Nachweise in Studien von Kastlunger, Lozza, Kirchler und Schabmann (2012), sowie Kogler und Kollegen (2013).

Trotz der zahlreichen empirischen Nachweise findet das SSF jedoch auch KritikerInnen. Ein Kritikpunkt wird unter anderem von Wahl und KollegInnen (2010) aufgezeigt, welche darlegen, dass das Modell wenig über die Dynamiken zwischen *Macht* und *Vertrauen* aussagt. Aus diesem Grund propagieren Gangl und KollegInnen (2015) eine Erweiterung des Modells. Bevor hier jedoch tiefergehend über die Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und Steuerzahlern sowie Steuerzahlerinnen berichtet wird, soll zunächst ein Überblick über die beiden Dimensionen Macht und Vertrauen gegeben.

2.2.3 Macht

Macht ist jene Eigenschaft oder Fähigkeit, die es ermöglicht Einfluss auf andere Personen zu nehmen (Hogg & Vaughan, 2008). Dies ist nur eine Möglichkeit Macht zu definieren, denn wie Krause und Kearney (2007) feststellen, gibt es in der Forschung keinen einheitlichen Gebrauch des Begriffes Macht. Eine andere Alternative stammt aus der Social Exchange Theory (Homans, 1974, zitiert nach Molm, 1994), welche Macht als gegenseitige Abhängigkeit beschreibt, wobei in den meisten Beziehung die Machtverteilung nicht ausgeglichen ist und ein AkteurIn stärkere Abhängigkeit zeigt (Molm, 1994). Für diese Arbeit von besonderem Interesse ist natürlich jene Macht, die vom Staat ausgeübt wird. Kirchler und KollegInnen (2008) beschreiben die von Autoritäten ausgeübte Macht, als das von Steuerzahlern und Steuerzahlerinnen wahrgenommene Potential der Steuerbehörden illegale Steuerhinterziehung zu erkennen und diese auch zu bestrafen.

Von besonderer Relevanz für die sozialpsychologische Forschung und auch für diese Arbeit war die Differenzierung des Begriffes Macht durch French und Raven (1959). Sie machten es sich zur Aufgabe die wichtigsten Formen der Macht im Kontext der MitarbeiterInnenführung, anhand ihres jeweiligen Ursprungs, zu definieren und deren Auswirkungen zu vergleichen. French und Raven (1959) differenzieren dabei zwischen fünf unterschiedlichen Formen: *coercive power* (Bestrafungsmacht), *reward power* (Belohnungsmacht), *legitimate power* (legitime Macht), *expert power* (ExpertInnenmacht) und *referent power* (Identifikationsmacht). Diese Unterscheidung zwischen den fünf Formen wurde um den Einfluss von Information

(*informational power*) zur Machtausübung erweitert (Raven 1993). Die Stärke der ausgeübten Macht ist dabei stets abhängig von der Stärke der Basis, durch die Macht erst entsteht. Zum Beispiel ist *legitimate power* umso stärker, je größer die Legitimität des oder der Machtausübenden ist. Raven, Schwarzwald und Koslowsky (1998) fanden in einer Untersuchung heraus, dass diese unterschiedlichen Formen eine zweidimensionale Struktur aufweisen und in harte, sowie weiche Arten der *Macht* unterteilt werden können. Gangl und KollegInnen (2015) orientieren sich in ihrer Erweiterung des SSF an dieser Differenzierung zwischen harten und weichen Machtformen und verwenden den Begriff Bestrafungsmacht, sowie Belohnungsmacht als harte Formen und legitime Macht, Expertenmacht, Informationsmacht und Identifikationsmacht als weiche Formen. Fiske und Berdahl (2007) greifen ebenfalls auf diese Unterteilung der Macht zurück. Sie sehen eine Zusammengehörigkeit von Bestrafungs- und Belohnungsmacht, da sie wirkliche Macht beschreiben und dem Zweck der Kontrolle dienen. Legitime Macht, Expertenmacht, Identifikationsmacht und Informationsmacht wiederum sind insofern verknüpft, als dass sie die verschiedenen Ressourcen darstellen, die als Mittel zur Einflussnahme und somit zur Machtausübung angewandt werden können. Fiske und Berdahl (2007) weisen darauf hin, dass harte Machtformen zu ökonomischen oder physischen Ergebnissen führen, während die weichen Formen soziale Ergebnisse, wie zum Beispiel Respekt, nach sich führen. Diese Arbeit basiert auf der Definition von Gangl und KollegInnen (2015).

2.2.3.1 *Legitime Macht*

Legitime Macht, also die Form der weichen Machtausübung, hat ihren Ursprung in der Annahme, dass ein AkteurIn die Ansicht vertritt, dass eine andere Partei das legitime Recht besitzt, ihm/ihr Verhaltensweisen vorzuschreiben (Raven, 1958). Tyler (2006) argumentiert, dass es sich dabei um eine effektivere Methode handelt, um Einfluss auf das Verhalten anderer zu nehmen, als durch die Ausübung von Kontrollen oder Strafen. Worin liegt allerdings der Ursprung dieser Legitimität? Zum einen sind internalisierte Normen und Werte ein Beweggrund jemandem Legitimität zuzusprechen (French & Raven, 1959), zum Beispiel in Form von geteilten kulturellen Werten. Man denke nur an patriarchal geprägte Kulturen, die dem männlichen Geschlecht das Recht zuschreiben über die Frau zu bestimmen. Soziale Strukturen, die allgemein akzeptiert werden, wie im Fall des ArbeitgeberInnen-ArbeitnehmerInnen Verhältnisses, können ebenfalls zu legitimer Macht führen.

Ein weiterer Ursprung von legitimer Macht liegt in der Reziprozität, der Gegenseitigkeit, begründet (Gouldner 1960). Sie folgt dem Prinzip, dass für eine erfüllte Leistung oder Hilfestellung von einer Partei, die zweite Partei, der dies zu Gute gekommen ist, im Gegenzug verpflichtet ist ersterer Partei zu helfen, da sie in der Schuld des anderen steht. Legitime Macht kann aber auch durch Abhängigkeit entstehen (Gangl et al., 2015). Man fühlt sich verantwortlich für Personen, wenn diese in einem Abhängigkeitsverhältnis zu einem selbst stehen und Unterstützung brauchen und verhält sich deswegen kooperativ.

Gangl und KollegInnen (2015) nennen als weitere Grundlagen zur Entstehung von legitimer Macht den Einfluss von Wissen und Fertigkeiten, den Einfluss von Informationen, sowie der Identifikation. Diese überschneiden sich mit den von Raven und Kollegen (1998) beschriebenen weichen Formen der Macht. Expert power, informational power, referent power sollen im weiteren Verlauf näher beschrieben werden.

Expertenmacht (expert power) ist abhängig vom Wissen einer Person und kommt durch einen Vergleichsprozess der Kenntnisse zwischen zwei Parteien zustande. Gelangt man zu der Ansicht, dass die andere Person im Vergleich zu einem selbst, sowie im Vergleich zur generellen Norm, mehr Wissen hat und kompetenter ist, schreibt man ihm/ihr Expertenmacht zu. Bochner und Insko (1966) konnten diesen Effekt in einem Experiment nachweisen, in dem die Stichprobe darüber informiert wurde, dass man nur wenig Schlaf brauche. Stammte der Ursprung der Information von einem Nobelpreisträger, wurde die Aussage leichter akzeptiert als wenn sie aus anderen, weniger kompetenten Quellen stammte.

Identifikationsmacht (referent power) entsteht durch soziale Akzeptanz oder Gruppenidentifikation (Hogg & Vaughan, 2008). Diese Identifikation kann durch gleiches Verhalten, gleiche Einstellungen (French & Raven, 1959) oder Respekt aufrechterhalten werden. Wichtig dabei ist die Identifikationsmacht von anderen Formen zu unterscheiden. Man kann sich mit einer Person zwar identifizieren, ihr aber nur gehorchen, weil man Sanktionen befürchtet (Bestrafungsmacht) oder weil man sich von der Person Lob und Ansehen erwartet (Belohnungsmacht). Der entscheidende Aspekt bei Identifikationsmacht ist, dass man jemandem auf Grund des Zugehörigkeitsgefühls zu einer gemeinsamen Gruppe folgt und nicht weil man sich von seinem Gegenüber etwas erwartet oder sich vor einer Reaktion fürchtet.

Informationsmacht (informational power) ist die Manipulation von Verhalten durch das Teilen von Information. Es ist allerdings auch eine Form, die mehr Zeit und auch Anstrengung in Anspruch nimmt (Raven, 2008). Interessant ist auch Gaskis Ausführung (1986), der die

Differenzierung von French und Raven (1959) als unzureichend ansieht, da keine Machtform eine Manipulation wesentlicher Umweltfaktoren miteinbezieht. Gaski (1986) argumentiert, dass es eine Ähnlichkeit zwischen einer manipulativen Machtform und informational power gibt, da letztere auch als Kontrolle über die Informationsumwelt angesehen werden kann. Die Informationsmacht ist unbedingt abzugrenzen von der Expertenmacht. Der Unterschied zwischen den Machtformen besteht darin, dass Informationsmacht darauf beruht, jemanden mit logischen Argumenten zu überzeugen, während Expertenmacht auf Grund der Meinung entsteht, dass eine Partei mehr Wissen besitzt (Eyuboglu & Atac, 1991). Zusammenfassend ist Informationsmacht also jene Macht, welche durch den Besitz von oder Zugang zu von Informationen, die für andere von Bedeutung sind, entsteht (Hersey, Blanchard & Natemeyer, 1979).

2.2.3.2 Macht durch Zwang

Macht durch Zwang wird bei Gangl und KollegInnen (2015) als harte Form der Machtausübung beschrieben und inkludiert sowohl Bestrafungsmacht, als auch Belohnungsmacht. Harte Macht bedeutet, dass man direkte Kontrolle über sein Gegenüber hat, entweder durch das in Aussichtstellen von positiven Anreizen oder durch Androhung von negativen Konsequenzen. Theoretische Überlegungen zu erzwungener Macht basieren auf Becker (1968), der sich in seinem Economic Approach für Strafen und strenge Kontrollen als effektives Mittel zur Verhaltensänderung ausspricht. Raven (2008) betont, dass im Vergleich zu den anderen Machtformen, sowohl Bestrafungsmacht als auch Belohnungsmacht nur dann wirksam werden, wenn sie auch durch den EinflussnehmerIn kontrolliert werden. Nur durch Überwachung kann sichergestellt werden, dass sich Individuen auch entsprechend der aufgestellten Regeln verhalten. Fühlen sie sich unkontrolliert, gibt es auch keinen Anreiz oder Androhung den Anforderungen nachzukommen. Der Grad der Effektivität von Bestrafungs- und Belohnungsmacht ist abhängig vom Ausmaß der Bestrafung oder der Belohnung (French & Raven, 1959). Obwohl Macht durch Zwang sehr effektiv sein können (z.B. Molm, 1994), haben sie negative Auswirkungen auf das Vertrauen (Raven, 1993).

2.2.4 Vertrauen

Ebenso wie beim Begriff *Macht*, gibt es in der Literatur und der Forschung keine einheitliche Definition von *Vertrauen*. Sie hängt meist davon ab, aus welcher Fachrichtung die Definition stammt und in welchem Kontext Vertrauen betrachtet wird. Man kann Vertrauen als „Zustand der positiven Erwartungshaltung, bezüglich der Intentionen und des Handelns anderer Personen“ sehen (Möllering, 2001, S.404). Diesem Konzept zugrunde liegend ist eine Abhängigkeit zwischen zwei Parteien, ohne Sicherheit bezüglich des zukünftigen Handelns des jeweils anderen zu haben (Barbalet, 2006). Bhattacharya, Devinney und Pillutla (1998) betonen ebenfalls, dass Vertrauen in einem Klima von Unsicherheit entsteht und mit Risiko verbunden ist. In der Literatur wird oft zwischen zwei Arten von Vertrauen differenziert, deren Unterschied in ihrem Fundament begründet liegt: dem vernunftbasierten Vertrauen und dem impliziten Vertrauen (Castelfranchi & Falcone, 2010; McAllister, 1995). Ersteres basiert auf rationalen, kognitiven Prozessen, während das Zweite auf automatische und affektive, bzw. emotionale Prozesse zurückzuführen ist. Die affektiven und rationalen Dimensionen stehen dabei in einer reflexiven Beziehung zueinander (Lewis & Weigert, 2012).

2.2.4.1 Implizites Vertrauen

Implizites Vertrauen entsteht, wie im vorherigen Abschnitt erwähnt, durch automatische, unbewusste und affektive Prozesse. Es ist eine emotionale Reaktion auf einen Stimulus, die auf Lernprozessen, welche durch Erfahrung entstehen, und Assoziationen basiert (Castelfranchi & Falcone, 2010). Im Fall von Staat und SteuerzahlerInnen wäre der Staat der Stimulus, dem Steuerpflichtige auf Grund von positiven Assoziationen ihr Vertrauen schenken. Eine wichtige Komponente, die positiven Assoziationen auslösen kann, ist eine gemeinsame soziale Identität zwischen zwei Parteien. Soziale Identität definiert sich über Gruppenzugehörigkeit, bei der bestimmte Eigenschaften von allen Mitgliedern geteilt werden (Hogg & Vaughan, 2008). Darunter fällt zum Beispiel das Teilen gemeinsamer Werte, Normen und gesellschaftlicher oder sozialer Regeln. Implizites Vertrauen kann jedoch auch durch positive Erfahrungen mit dem Stimulus oder Sympathien entstehen. Unabhängig von der Ursache des impliziten Vertrauens, sind die Gründe der vertrauenden Person nicht bewusst.

2.2.4.2 Vernunftbasiertes Vertrauen

Das zweite Konzept von Vertrauen beruht auf der Annahme, dass Vertrauen ein Resultat von bewussten und rationalen Entscheidungen ist. Laut Castelfranchi und Falcone (2010) müssen dabei vier Kriterien erfüllt werden. An erster Stelle steht die Zielerreichung, bei der zunächst analysiert wird, ob das Gegenüber ein Ziel verfolgt, das für einen selbst von Relevanz und somit erstrebenswert ist. Gelangt man zu der Ansicht, dass ein gemeinsames Ziel besteht, wirkt sich dies positiv auf das Vertrauen aus. In einem zweiten Schritt wird die eigene Abhängigkeit vom anderen evaluiert. Im Fokus steht die Frage, ob dem Gegenüber vertraut werden muss, weil eine Abhängigkeit zu dieser Person besteht. Als drittes werden die internen Faktoren des Gegenübers betrachtet. Diese setzen sich aus der wahrgenommenen Kompetenz und Fähigkeit des anderen, sowie durch das wahrgenommene Wohlwollen, welches sich zum Beispiel in Form von Hilfestellungen oder Unterstützung ausdrücken kann, und durch die wahrgenommene Motivation und das Engagement zusammen. Nachdem diese Faktoren mehrheitlich positiv bewertet wurden, gelangt man innerhalb des Vertrauensprozesses zum letzten Schritt, der Evaluation der externen förderlichen, sowie der externen hinderlichen Faktoren. Bevor also *vernunftbasiertes Vertrauen* überhaupt wirken kann, muss zunächst eine Reihe von rationalen Entscheidungen getroffen werden, die insgesamt zu einer positiven Evaluation führen müssen. Betrachtet man das Konzept des vernunftbasierten Vertrauens im Steuerkontext, würde dies bedeuten, dass SteuerzahlerInnen zunächst betrachten ob der Staat ein für sie erstrebenswertes Ziel verfolgt. Findet der oder die SteuerzahlerIn ein gemeinsames Ziel, etwa die Aufrechterhaltung der Infrastruktur, beurteilt er oder sie als nächstes die Abhängigkeit vom Staat. Er oder sie muss sich z.B. darauf verlassen können, dass der Staat korrekt und gesetzestreu handelt. In einem nächsten Schritt werden die Kompetenz des Staates, sowie sein Engagement und seine Motivation den SteuerzahlerInnen gegenüber beurteilt. Nur wenn der Staat unter Berücksichtigung aller internen Faktoren als positiv bewertet wird, gelangt der oder die SteuerzahlerIn zum letzten Beurteilungsprozess.

Hierbei werden abschließend alle förderlichen sowie hinderlichen externen Faktoren, also jene die außerhalb der Institution Staat verankert sind, betrachtet, etwa mediale Berichterstattungen. Auch hier gilt, dass Vertrauen nur dann entsteht, wenn für einen selbst die positiven Aspekte überwiegen.

2.2.5 Das erweiterte Slippery Slope Framework

Gangl und KollegInnen (2015) erweiterten das SSF, indem sie sich genauer mit der Dynamik zwischen den Dimensionen Macht und Vertrauen befassten. Sie nehmen an, dass sich die Macht und das Vertrauen derart beeinflussen, dass sie sich entweder gegenseitig stärken, oder aber gegenseitig schwächen. Zu diesem Zwecke nahmen sie eine Differenzierung der zwei Variablen vor.

Macht unterscheiden sie dabei, wie in den vorherigen Kapiteln beschrieben, in coercive und legitimate power. Erstere ist jene Macht, die dem Gegenüber aufgezwungen wird, während legitimate power jene Form ist, bei der eine Person die Macht seines Gegenübers akzeptiert.

Vertrauen wiederum wird unterschieden in implicit trust, dem blind-automatischen Vertrauen, welches automatisch und unbewusst gegeben ist und reason-based trust, dem vernunftbasierten Vertrauen, welches, wie der Name schon besagt, durch rationale und bewusste Entscheidung einer andere Person oder Institution geschenkt wird.

Gangl und KollegInnen (2015) gehen davon aus, dass abhängig von der Art der Macht das Vertrauen der Steuerpflichtigen gestärkt oder geschwächt werden kann. Umgekehrt wird die Wahrnehmung von Macht durch die Art des Vertrauens beeinflusst. Die nachfolgende Zusammenfassung der Annahmen bezieht sich auf die Arbeit von Gangl und KollegInnen (2015).

Die erste These die Gangl und KollegInnen (2015) aufstellen, bezieht sich auf die Dynamik zwischen erzwungener Macht und implizitem Vertrauen und besagt, dass sie sich gegenseitig schwächen. Strafen und strenge Kontrollen, wie sie unter erzwungener Macht zur Anwendung kommen, stärken im Gegenüber, in diesem Fall dem Bürger oder der Bürgerin, die Annahme, dass man ihm oder ihr kein Vertrauen schenkt. Das wiederum schwächt die soziale Bindung, führt den Steuerpflichtigen zu rationalen Abwägungen über persönlichen Gewinn oder Verlust und kann zu Reaktanz, also zu non-compliance, führen. Umgekehrt kann implizites Vertrauen zu Reduktion der erzwungenen Macht führen. Wenn die Menschen dem Staat automatisches Vertrauen schenken, zeigt sich dies auch in ihrem Verhalten und sie werden kooperativer agieren. Das wiederum verringert die Notwendigkeit strengere Kontrollen oder Strafen zu setzen, da sich die Steuerpflichtigen von sich aus gesetzeskonform verhalten.

Zusätzlich verstärken sich legitime Macht und vernunftbasiertes Vertrauen. Wie bereits erwähnt, entsteht legitime Macht unter anderem dadurch, dass der Staat als kompetent wahrgenommen wird, und liefert somit bereits Argumente, welche zu vernunftbasiertem Vertrauen führen. Anders formuliert wird Vertrauen, welches durch rationale und kognitive Überlegungen entstanden ist, zu legitimer Macht führen. Legitime Macht und rational begründetes Vertrauen gehen also Hand in Hand (Gangl et al., 2015).

Des Weiteren stehen Macht durch Zwang und vernunftbasiertes Vertrauen über das Konstrukt der legitimen Macht miteinander in Beziehung (Gangl et al., 2015). Da die beiden Machtausprägungen sich nicht gegenseitig ausschließen und koexistieren können, könnte Macht durch Zwang in Kombination mit legitimer Macht zu vernunftbasiertem Vertrauen führen. Dies wäre zum Beispiel dann der Fall, wenn der Staat nur jene Steuerpflichtigen verfolgen würde, die auch nachweislich versucht haben Steuern zu hinterziehen. Die Beweggründe des Staates wären nachvollziehbar und würden als fair betrachtet werden, da nur jene das Ziel von Strafen und Verfolgung wären, die sich nicht gesetzestreu verhalten und in der restlichen Bevölkerung würde das Vertrauen steigen. Wären die Gründe für Macht durch Zwang nicht nachvollziehbar und würde sie nach dem Zufallsprinzip ausgeübt werden, würde dies das Vertrauen schwächen. Wird gar keine Macht seitens des Staates ausgeübt, ist das vernunftbasierte Vertrauen ebenfalls schwach ausgeprägt. Der Staat würde als inkompetent angesehen werden und man könnte sich nicht darauf verlassen, dass er für ein gerechtes Steuersystem sorgen kann.

Die letzte Annahme lautet, dass legitime Macht und implizites Vertrauen über vernunftbasiertes Vertrauen zusammenhängen (Gangl et al., 2015). Man kann diese Beziehung als eine Art Weiterentwicklung des Vertrauens bezeichnen. Legitime Macht führt dabei zunächst zu vernunftbasiertem Vertrauen. Bleibt die legitime Macht stabil und wird zur Gewohnheit, verändert sich mit der Zeit das Vertrauen und entwickelt sich zu implizitem Vertrauen.

Zusammenfassend besagt die Erweiterung des Modells, dass es einen negativen Zusammenhang zwischen erzwungener Macht und implizitem Vertrauen gibt. Macht durch Zwang kann allerdings zu vernunftbasiertem Vertrauen führen, wenn diese als legitim wahrgenommen wird. Zusätzlich besagt es, dass eine positive Beziehung zwischen legitimer Macht und vernunftbasiertem Vertrauen existiert. Außerdem ist legitime Macht mittels vernunftbasiertem Vertrauen positiv mit implizitem Vertrauen verknüpft.

Basierend auf diesen Thesen, interpretieren Gangl und KollegInnen (2015) das SSF um. Sie nehmen an, dass Veränderungen von hoher Macht und hohem Vertrauen eigentlich auf die unterschiedlichen Machtformen, Macht durch Zwang und legitime Macht, zurückzuführen sind. Das Zusammenspiel von hoher Macht, aber geringem Vertrauen, erklären sie damit, dass die vom Staat ausgeübte Macht den BürgerInnen aufgezwungen wurde. Niedrige Macht, aber hohes Vertrauen, deuten sie als das Existieren von legitimer Macht. Empirischen Nachweis finden diese Thesen in den Untersuchungen von Kastlunger und KollegInnen (2012), die zeigen konnten, dass sich Macht durch Zwang negativ zu Vertrauen verhält, während legitime Macht und Vertrauen positiv zueinander stehen. Auch Wahl und KollegInnen (2010) zeigen, dass hohe Macht und geringes Vertrauen zu erzwungener Kooperation führen. Die ersten empirischen Studien zum SSF (z.B. Wahl et al., 2010; Kastlunger et al., 2012) bestätigen die Dynamiken zwischen erzwungener Macht, legitimer Macht und Vertrauen und machen es umso attraktiver das Modell in Zukunft als operatives Werkzeug zu nutzen. Obwohl sich das SSF auf alle SteuerzahlerInnen bezieht, hat es doch ganz besondere Relevanz für selbständige Unternehmer und Unternehmerinnen. Aus diesem Grund soll das nächste Kapitel kurz die spezielle Situation von Selbständigen behandeln.

2.3 Das Steuerverhalten von Selbständigen

Steuern sind für Selbständige ein wichtiges Thema (Rogoff & Lee, 1996), wie es aber um deren Steuerehrlichkeit bestellt ist, darüber gibt es unterschiedliche Ansichten und empirische Belege. Ahmed und Braithwaite (2005) beschreiben, dass in zahlreichen Studien nachgewiesen werden konnte, dass KleinunternehmerInnen gesetzestreu agieren und ihre Steuerpflicht ernst nehmen. Wie bei Kirchler (2007) nachzulesen ist, finden sich konträr dazu jedoch zahlreiche Belege, dass gerade unter Selbständigen Steuervermeidung verbreiteter ist, als in der restlichen Bevölkerung. Ein wichtiger Aspekt, der die Situation der Selbständigen so speziell macht, ist die Tatsache, dass sie Steuern in Österreich aus ihrer eigenen Tasche zahlen. Während bei normalen Angestellten die Steuern gleich vom Lohn abgezogen werden, und sie somit nur den Nettowert erhalten, zahlen Selbständige die Steuern rückwirkend. Sie erhalten zuerst das Geld und müssen im Nachhinein dem Staat ihre Steuern bezahlen. Es trifft SteuerzahlerInnen weniger, wenn im Vorhinein Steuern abgezogen werden und das Geld

niemals in der Tasche war, als wenn es besessen wurde, aber ein Teil dem Staat zurückgegeben werden muss. Außerdem kann das Zahlen aus eigener Tasche auch die Wahrnehmung bestärken, dass die eigene unternehmerische Freiheit eingeschränkt wird (Kirchler, 2007). Brehm (1966) stellte eine Theorie auf, dass Menschen, die sich in der Freiheit ihres Verhaltens eingeschränkt fühlen, zu Reaktanz neigen und versuchen werden diese Freiheit zurückzugewinnen. Auf Selbständige bezogen könnte dies bedeuten, dass sie das Gefühl haben in ihrem Unternehmen nicht mehr alle Möglichkeiten zu haben, frei darüber zu entscheiden, welche Investitionen sie tätigen wollen, weil ihnen vom Staat die dafür nötigen Mittel entzogen wurden. Sie würden also zu Mitteln greifen, um sich diese durch Geld erworbene Freiheit wieder zurückzunehmen, und würden versuchen weniger Steuern abzugeben. Kirchler und Berger (1998) konnten nachweisen, dass unter Selbständigen die wahrgenommene Einschränkung der Freiheit höher ist, dass ihre Absicht der Steuerpflicht nachzukommen geringer ist und dass ihre Steuermoral niedriger ausgeprägt ist. Interessant ist, dass der Grad der Neigung seine Steuerpflicht nicht zu erfüllen, abhängig vom Grad der Steuermoral ist.

Ein weiterer zu berücksichtigender Punkt ist die Möglichkeit Steuern zu hinterziehen. Kirchler (2007) fasst einige Studien zusammen die zeigen konnten, dass die Wahrscheinlichkeit, seiner Steuerpflicht nicht nachzukommen, steigt, je mehr Möglichkeiten man dazu hat. Dies ist bei den Selbständigen, im Vergleich zur restlichen Bevölkerung, der Fall, da sie selbst die Steuererklärung abgeben müssen.

Eine weitere interessante Untersuchung zum Thema Gemeinsamkeiten und vor allem Unterschiede zwischen Selbständigen und angestellten Steuerzahlern und Steuerzahlerinnen, stammt von Ahmed und Braithwaite (2005). Sie konnten feststellen, dass die beiden Gruppen in den einstellungsabhängigen Variablen viele Gemeinsamkeiten aufweisen, wie z.B. Respekt für Autoritäten oder der Gesetzestreue, es jedoch essentielle Unterschiede in den Variablen Steueraktivitäten und Steuermoral gibt. Selbständige von Kleinunternehmen fühlen sich weniger kompetent und unabhängig beim Einreichen der Einkommenssteuererklärung und behaupten, dass sie mehr negative Erfahrungen mit Steuerbehörden gemacht haben. Selbständigen sind sich auch erzwungene Maßnahmen zur Förderung der Steuerehrlichkeit mehr bewusst als anderen Steuerzahlern und Steuerzahlerinnen (Kirchler, 2007). Sie zeigen außerdem ein größeres Interesse an Steuervermeidung und der Inanspruchnahme von SteuerberaterInnen.

3. Empirischer Teil

3.1 Forschungsfragen

Der zentrale Forschungsgegenstand dieser Arbeit behandelt die Rolle des oder der SteuerberaterIn im speziellen innerhalb der Beziehung zwischen Steuerpflichtigen und SteuerprüferInnen. Die theoretische Grundlage dieser Arbeit zur Erklärung von erzwungener und freiwilliger Steuerehrlichkeit bezieht sich dabei auf das Slippery Slope Framework von Kirchler und KollegInnen (2008). Dieses Modell beschreibt unter anderem die Beziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen durch die Determinanten Macht und Vertrauen. Gangl und KollegInnen (2015) differenzieren diese Dimensionen Macht (coercive power und legitimate power) und Vertrauen (implicit trust und reason-based trust), um die Dynamiken der zwei Determinanten, sowie ihr Wirken innerhalb des Steuerkontexts und somit die Beziehung zwischen Fiskus und Steuerpflichtigen tiefergehender zu beschreiben.

Ziel dieser Arbeit ist es also anhand eines qualitativen Ansatzes innerhalb dieser Macht- und Vertrauensbeziehung die Rolle des oder der SteuerberaterIn zu untersuchen. Dabei wurde zunächst allgemein die Rolle der SteuerberaterInnen untersucht. Zum einen um aus diesem Rollenverständnis heraus seine/ihre Position innerhalb der Macht- und Vertrauensbeziehung besser interpretieren zu können, aber vor allem auch um die Ansichten von SteuerprüferInnen, die im Zuge ihrer beruflichen Tätigkeit selbst in sehr häufigem Kontakt zu Steuerberatern stehen, miteinzubeziehen. Diese Ansicht fand bis dato in der Literatur noch keine Aufmerksamkeit und diesbezügliche Studien sind noch ausständig. Daraus ergibt sich die folgende Fragestellung.

Fragestellung 1: Wie definiert sich die Rolle des Steuerberaters oder der SteuerberaterIn aus Sicht der SteuerzahlerInnen, sowie aus Sicht der SteuerprüferInnen?

Bislang fand der oder die SteuerberaterIn in der Forschung keine Aufmerksamkeit in Bezug auf die bereits genannte Macht- und Vertrauensbeziehung und das, obwohl er oder sie einen wesentlichen Bestandteil des Steuersystems darstellt (Erard, 1993). Der oder die SteuerberaterIn nimmt im Steuersystem eine zentrale Rolle ein und übt Einfluss auf das

Verhalten von SteuerzahlerInnen aus und somit auch auf die Steuerehrlichkeit (Leviner & Richison, 2011). In Anbetracht dessen, dass Macht und Vertrauen nachweislich wichtige Determinanten der Beziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen sind (Kogler et al., 2013; Wahl et al., 2010) ergeben sich aus diesen Annahmen folgende Fragestellungen:

Fragestellung 2: Spielen SteuerberaterInnen innerhalb der Machtbeziehung zwischen SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen eine Rolle und wie lässt sich diese Rolle beschreiben?

Fragestellung 3: Spielen SteuerberaterInnen innerhalb der Vertrauensbeziehung zwischen SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen eine Rolle und wie lässt sich diese Rolle beschreiben?

Nachfolgende Kapitel sollen die Herangehensweise zur Beantwortung dieser Fragestellungen beschreiben.

3.2 Methode

Diese Arbeit ist Teil eines größeren Projekts zum Thema Macht und Vertrauen in der Beziehung zwischen Staat und Steuerpflichtigen. Die Analyse der Daten bezieht sich daher auf Interviews, die im Zuge vorhergehender Studien durchgeführt wurden. Nachfolgend soll kurz dargestellt werden, welche Erhebungsmethode zur Anwendung kam, sowie eine Beschreibung der Durchführung geliefert werden.

Die ausgewählte Erhebungsmethode, welche sowohl für den Interviewleitfaden, als auch bei der Durchführung zur Anwendung kam, entspricht dem problemzentrierten Interview nach Witzel (2000). Es handelt sich um ein theoriegenerierendes Verfahren, bei welchem man durch ein induktiv-deduktives Wechselspiel zu Resultaten gelangt. Dem problemzentrierten Interview zugrundeliegend ist das Prinzip der Offenheit. Man lässt dem/der Interviewten viel Freiheit beim Erzählen, um mehr über seine/ihre subjektive Sicht zu erfahren, führt ihn/sie aber immer wieder zur eigentlichen Problemstellung zurück. Im Vordergrund steht, mittels Erzählungen und durch gezieltes Nachfragen einen Erkenntnisgewinn zu erlangen.

Bezugnehmend auf Witzel (2000), bedienen sich auch diese Interviews der, von ihm beschriebenen, vier Instrumente. Zum ersten dem Kurzfragebogen, um die demographischen Daten zu erheben. Der Tonträgeraufzeichnung, welche eine spätere Transkription sowohl ermöglicht, als auch fordert und zusätzlich dem/der InterviewerIn die Möglichkeit bietet, weitere Beobachtungen zu machen. Die Wahrscheinlichkeit eines Informationsverlusts kann somit erheblich reduziert werden. Als drittes Instrument kommt der Leitfaden zur Anwendung, welcher dem Zweck der Orientierung und der Unterstützung des Gedächtnisses dient. Im Anschluss an das Interview werden noch zusätzliche Postskripte vermerkt, welche ergänzende Anmerkungen oder Verhaltensbeobachtungen, sowie Interpretationen beinhalten können.

Wie in der Psychologie üblich, sollte auch hier vor Beginn des Interview, eine Aufklärung des/der Interviewten bezüglich des Untersuchungsgegenstandes, des Ablaufs, sowie der Wahrung der Anonymität vorgenommen werden.

3.2.1 Interviewleitfaden

Zunächst wurden zum Zweck des Verständnisses die im Interview verwendeten Konstrukte mittels eines Expertenratings möglichst einfach formuliert. Dieses Rating wurde durch zwei wissenschaftliche Mitarbeiterinnen vom Institut für Angewandte Psychologie: Arbeit, Bildung, Wirtschaft der Universität Wien, sowie durch zwei Diplomandinnen durchgeführt. Die beiden Diplomandinnen führten auf Basis dieser Erkenntnisse eine Ausformulierung, der zu erfassenden Konstrukte, zu konkreten Interviewfragen durch. Abermals wurde ein Expertenrating mit der Unterstützung zweier Mitarbeiterinnen aus dem Arbeitsbereich der Wirtschaftspsychologie vollzogen, diesmal bezüglich der Interviewfragen. Anschließend wurden in einem Plenum aus Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des Arbeitsbereichs Wirtschaftspsychologie, die Interviewfragen nochmals besprochen und verbessert, um zum Abschluss in einem Probeinterview getestet zu werden. Im gesamten Interviewleitfaden wurden keine expliziten Fragen zum Thema SteuerberaterInnen formuliert, mit Ausnahme einer Frage im Rahmen von anderen demographischen Aspekten bei der Gruppe der SteuerzahlerInnen, ob sie einen oder eine SteuerberaterIn beschäftigen.

3.2.2 Stichprobe

Ursprünglich wurden bei der Untersuchung 33 selbständige SteuerzahlerInnen und 30 staatliche SteuerprüferInnen herangezogen. Für diese Untersuchung wurden aus der Stichprobe der Selbständigen drei Personen ausgeschlossen, da sie keinerlei Aussagen zum Thema Steuerberater getätigt haben und somit für die Beantwortung der Forschungsfrage nicht von Relevanz waren.

Zunächst also zur Gruppe der 30 selbständigen SteuerzahlerInnen, welche sich aus 13 Frauen (43,3%) und 17 Männern (56,7%), aus Österreich zusammensetzt. Das Durchschnittsalter belief sich auf 44,9 Jahre ($SD = 12,1$) und die durchschnittliche Anzahl der Arbeitsjahre in selbständiger Form, auf 10,8 ($SD = 10,6$). 53,3 % der TeilnehmerInnen hatten Angestellte, wobei 37,5% nur eine Person beschäftigten, jeweils 18,8% 2 bzw. 3 Personen. 12,5% hatten vier Angestellte und jeweils 6,3% der Stichprobe hatten 18 bzw. 50 Angestellte. Der Jahresumsatz belief sich bei 23,3% auf weniger als 25.000€, 30% hatte zwischen 25.000€ und 50.000€, bei 20% belief er sich auf 50.000€ - 100.000€. 16 Teilnehmer (53,3%) gaben an, einen oder eine SteuerberaterIn zu beschäftigen. Zu beachten ist, dass bei den 14 Personen, die in die Gruppe ohne SteuerberaterIn fielen, eine Person angab einen Freund zu Rate zu ziehen und eine zweite Person die sich keine Unterstützung eines oder einer SteuerberaterIn einholte, war selbst als Steuerberaterin tätig. Beide Personen wurden nicht in die Kategorie „mit SteuerberaterIn“ einbezogen. 30% der Stichprobe hatte bereits eine Steuerprüfung erlebt.

Die Stichprobe der 30 SteuerprüferInnen setzte sich aus 43,3% Frauen zusammen, mit einem durchschnittlichen Alter von 46,7 Jahren ($SD = 4,6$). Bezüglich der Anzahl der Berufsjahre gaben die TeilnehmerInnen Zahlen zwischen sechs Jahren (3,3%) und 34 Jahren (3,3%) an, mit einem Durchschnitt von $M = 20,7$ Jahren ($SD = 7,5$). Die SteuerprüferInnen stammten aus drei verschiedenen österreichischen Bundesländern: Wien (53,3%), Steiermark (26,7%) und Niederösterreich (20,0%).

3.2.3 Durchführung

Die nachfolgend beschriebene Durchführung wurde nicht von der Verfasserin der vorliegenden Arbeit realisiert. Die Transkripte wurden im Zuge eines größeren Projekts vorab

durchgeführt. Im Zeitraum zwischen Juni 2013 und Juli 2013 wurden 33 Interviews an Steuerpflichtigen durchgeführt. Die Interviews der Gruppe der SteuerprüferInnen wurden zwischen Dezember 2012 und April 2013 erhoben. Für beide Gruppen wurden im Vorfeld Probeinterviews durchgeführt um den Leitfaden und dessen Qualität vorab zu testen.

Bei der Gruppe der SteuerprüferInnen wurde mit Hilfe des Finanzamts Österreich der Kontakt zu den Personen hergestellt. Im Falle der Steuerpflichtigen fand man Unterstützung durch ein Marktforschungsinstitut, um die InterviewpartnerInnen zu kontaktieren. Alle TeilnehmerInnen erhielten vorab Informationen hinsichtlich des Forschungsthemas, des Ablaufs und der geschätzten Dauer der Interviews. Sie wurden zudem auf die Sicherstellung der Anonymität hingewiesen und ihr Einverständnis bezüglich der Tonbandaufnahmen wurde eingeholt. Bei allen TeilnehmerInnen wurden im Interview dieselben Konstrukte zu Macht und Vertrauen abgefragt. Die Fragestellungen wurden dabei entsprechend der Zugehörigkeit zu der Gruppe der SteuerprüferInnen bzw. der Steuerpflichtigen adaptiert.

Die SteuerprüferInnen wurden durch zwei InterviewerInnen an ihrem Arbeitsplatz befragt. Dabei übernahm eine Interviewerin die Hauptaufgabe die Fragen zu stellen und orientierte sich dazu am Leitfaden, während die andere überprüfte, ob alle Konstrukte abgefragt wurden und gegebenenfalls Nachfragen stellte.

Die Steuerpflichtigen wurden in den Büros des Instituts für Angewandte Psychologie: Arbeit, Bildung, Wirtschaft an der Universität Wien durchgeführt. Neben dem oder der Interviewten befanden sich ein oder eine InterviewerIn, sowie zwei BeobachterInnen, welche zusätzlich vertiefende Fragen stellten und Notizen machten, im Raum. Auch bei dieser Gruppe diente der Leitfaden nur zur Orientierung und die Fragen wurden an den Verlauf des Gesprächs angepasst. Die TeilnehmerInnen erhielten nach Abschluss eine Aufwandsentschädigung von 50€.

3.3 Auswertungsmethode

Die Untersuchung der Interviews wurde nach der *strukturierten qualitativen Inhaltsanalyse* von Mayring (2008) vorgenommen. Die Datensätze wurden mit Unterstützung der Computer-Software „NVivo9“ kodiert und analysiert.

Mayring (2000) beschreibt die qualitative Inhaltsanalyse als „einen Ansatz systematischer, regelgeleiteter qualitativer Analyse von Text, der methodische Stärken der quantitativen Inhaltsanalyse teilweise übernimmt und zu einem qualitativ orientierten Instrumentarium ausweitet.“ Ein großer Vorteil dieser Methode ist, dass sie sich sehr gut mit anderen qualitativen Ansätzen ergänzen lässt. Im Vordergrund stehen dabei stets die Fragestellung der Arbeit, sowie die typischen Eigenschaften des Auswertungsmaterials. Klassischerweise findet die qualitative Inhaltsanalyse ihre Verwendung bei Auswertungen von Interviews. Ihr Anwendungsgebiet umfasst jedoch nicht nur Interviews, sondern kann für jegliche Form der festgehaltenen Kommunikation verwendet werden, wie zum Beispiel bei Debatten, Literatur, Videoaufzeichnungen oder Gesprächsprotokollen. Hervorzuheben ist, dass es die qualitative Inhaltsanalyse nicht nur ermöglicht manifeste Inhalte zu erfassen, sondern auch mittels Interpretation eine Analyse der latenten Inhalte ermöglicht.

Mayring (2008) beschreibt drei unterschiedliche Techniken der qualitativen Inhaltsanalyse: die *Zusammenfassende Inhaltsanalyse*, die *Explizierende Inhaltsanalyse* und die *Strukturierende Inhaltsanalyse*. Bei der zusammenfassenden Inhaltsanalyse wird das Untersuchungsmaterial abstrahiert und zu Kategorien zusammengefasst, wobei keine relevanten Inhalte weggelassen werden dürfen. Für die Explikation ist es notwendig, zusätzliche Materialien heranzuziehen um die zu analysierenden erklärungsbedürftigen Passagen verständlich zu machen. Bei der strukturierenden Inhaltsanalyse werden Kategoriensysteme gebildet und mit Ankerbeispielen genau definiert, um eine Struktur aus den Datensätzen herauszukristallisieren.

Bei der Untersuchung des Forschungsgegenstandes kamen sowohl die zusammenfassende, als auch die strukturierte Inhaltsanalyse zur Anwendung.

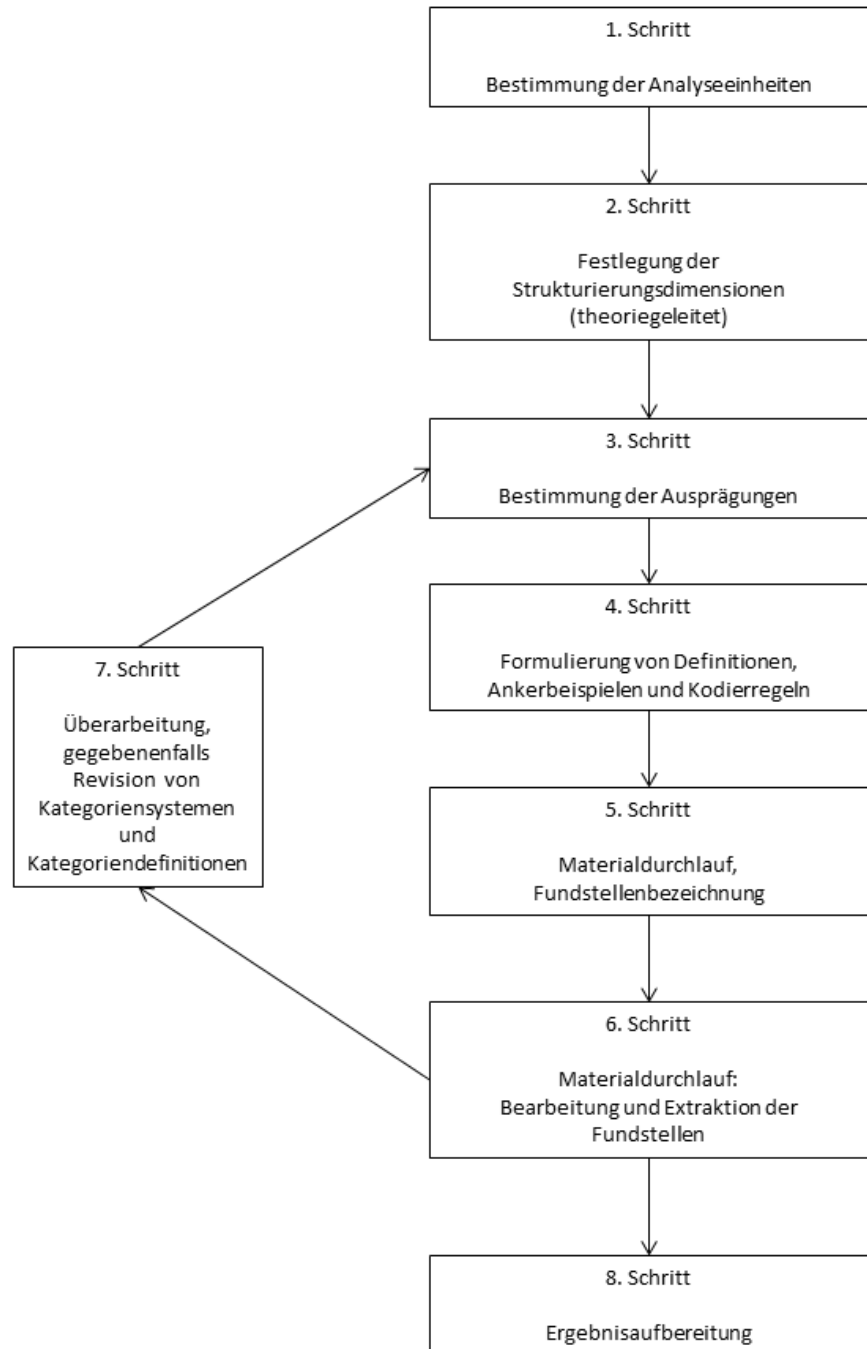


Abbildung 2: Ablaufmodell der strukturierten qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2010, S.93)

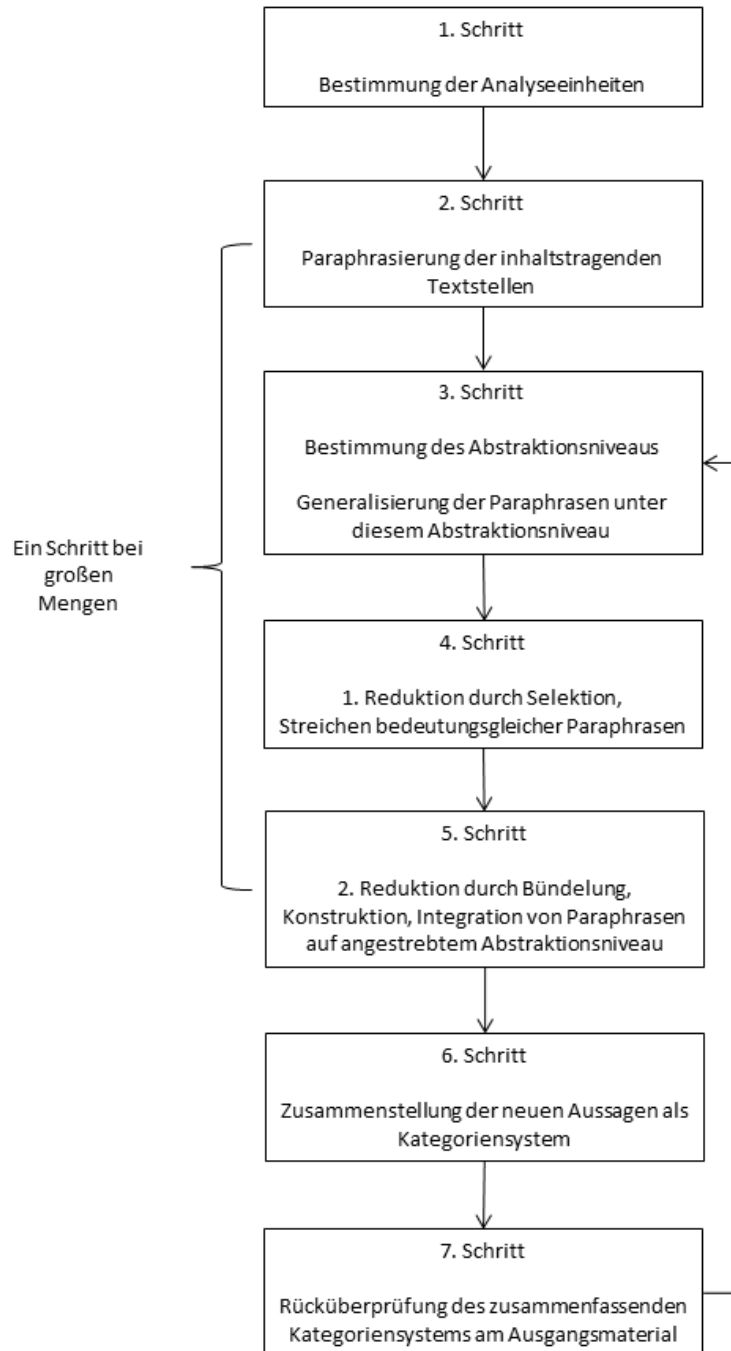


Abbildung 3: Ablaufmodell der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2010, S. 68)

Bei der ersten Fragestellung, nach der Rolle der SteuerberaterInnen aus Sicht der Steuerpflichtigen und der SteuerprüferInnen, wurde zunächst eine strukturierte qualitative Inhaltsanalyse anhand von zuvor aus der Theorie abgeleiteten Kategorien, durchgeführt. Nach

dem ersten Materialdurchlauf wurde ersichtlich, dass das zuvor erstellte Kategoriensystem nicht ausreichen war, um alle im Material enthaltenen Informationen wiederzugeben. Es zeichneten sich neue Kategorien ab, die bislang noch nicht berücksichtigt wurden. Daher wurde mittels einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse das Material erneut untersucht und neue Kategorien gebildet. Bei diesem Durchgang wurde das Augenmerk nicht auf literarisch abgeleitete Kategorien gerichtet, sondern es wurden alle Inhalte dahingehend untersucht, ob sie unter die Definition einer Rolle (Siehe Kapitel 3.4 Kodiereinheiten) fallen und auf SteuerberaterInnen bezogen waren. Die so gewonnen Inhalte wurden zu neuen Analyseeinheiten die paraphrasiert wurden, um schließlich zu neuen Kategorien zu führen.

Bei der Untersuchung von Fragestellung zwei und drei zur Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb der Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen SteuerprüferInnen und Steuerpflichtigen, wurde die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse gewählt. In einem ersten Schritt wurde zunächst untersucht ob SteuerberaterInnen überhaupt für die zuvor aus der Theorie abgeleiteten Kategorien Macht und Vertrauen eine Rolle spielen. Dieser Schritt war notwendig, da es bislang keine Studien zu diesem Thema gab. Es konnten keine schlüssigen Annahmen mit einer klar definierten Kategorienbildung aufgestellt werden, die eine konkrete Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb der Macht- bzw. Vertrauensbeziehung beschrieben hätten. Erst in einem zweiten Schritt wurden die so extrahierten Inhalte anhand einer zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse untersucht. Um einem Informationsverlust vorzubeugen wurden dabei ganze Absätze sowohl vor, als auch nach den extrahierten Inhalten miteinbezogen. Ziel war es die jeweilige Rolle die der oder die SteuerberaterIn einnahm zu beschreiben. Dabei wurden die herausgefilterten Inhalte reduziert und paraphrasiert und zu neuen Kategorien zusammengefasst.

Im nächsten Kapitel erfolgt eine Beschreibung der ausgewählten Analyseeinheiten.

3.4 Kodiereinheiten

Für die erste Fragestellung, zur Rolle des oder der SteuerberaterIn aus der Sicht von selbständigen SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen, wurden zuerst Rollenkategorien aus dem derzeitigen Forschungsstand definiert. Da es in der Literatur keine einheitlichen Rollenbeschreibungen des oder der SteuerberaterIn gibt, wurden unterschiedliche Quellen

herangezogen um die Kategorien zu definieren (Tomasic & Pentony, 1991; Niemiowski & Wearing; Jackson & Milliron, 1989; Erard, 1992; Brody & Maselli, 1996; Frecknall-Hughes & Kirchler, 2015). Einbezogen wurden dabei jene Rollenkategorien, welche in der Literatur die größten Überschneidungen hatten und von verschiedenen AutorInnen am häufigsten genannt wurden. Daraus ergaben sich folgende definierte Analyseeinheiten:

Tabelle 1: Kategorien „Rolle“

Kategorien	Definition
ExpertIn	Der oder die SteuerberaterIn ist eine kompetente Person im Fachbereich Steuern mit fachkundigem Wissen. Der oder die SteuerberaterIn besitzt mehr Wissen über Steuern als SteuerzahlerInnen. Bei SteuerprüferInnen, die selbst auf Grund ihrer beruflichen Tätigkeit Experten auf dem Gebiet Steuern sind, genügt eine Gleichwertigkeit in Bezug auf Wissen.
Informationsquelle	Der oder die SteuerberaterIn ist eine Person bei der man Informationen einholen kann.
BeraterIn / UnterstützerIn	Der oder die SteuerberaterIn erfüllt eine beratende unterstützende Funktion.
Schnittstelle	Der oder die SteuerberaterIn wird als Verbindung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen betrachtet.
Zeitersparnis	Der oder die SteuerberaterIn unterstützt dabei Zeit zu sparen.
Geldersparnis	Der oder die SteuerberaterIn unterstützt dabei Geld zu sparen.

Dieses Kategoriensystem wurde im Zuge der Analyse überarbeitet und findet sich im Ergebnisteil wieder.

Da es sich bei dieser Arbeit um Teil eines größeren Projekts zum Thema Macht- und Vertrauensbeziehung handelt, wurden die im Folgenden beschriebenen Kategorien zur Beantwortung der Fragestellung zwei und drei auf das gesamte Material angewandt. Für diese Analyse wurden nur relevante Stellen in Bezug auf SteuerberaterInnen untersucht. Um den Kontext interpretieren zu können und einem Informationsverlust vorzubeugen wurden dabei

ganze Absätze sowohl vor, als auch nach den relevanten Fundstellen untersucht. Für alle nachfolgend beschriebenen Kategorien und deren Definition gilt zusätzlich folgende Kodierregel:

Die jeweilige Kategorie muss im Zusammenhang mit SteuerberaterInnen stehen. Es muss inhaltlich hervorgehen, dass der oder die SteuerberaterIn die Kategorie beeinflusst, entweder auf eine förderliche oder hinderliche Weise, oder, dass er/sie eine Rolle darin spielt.

Die Definitionen von Beeinflussung und Rolle beziehen sich auf das Lexikon der Psychologie (2002).

„Beeinflussung, influence, auch: Einflußnahme, umfassender Begriff für alle Situationen, bei denen Einstellungen, Entscheidungen oder Handlungen verändert werden.“

„Rolle 1) zentrale Kategorie der Soziologie und Sozialpsychologie: die Summe von Erwartungen und Ansprüchen an das soziale Verhalten und äußere Erscheinungsbild, die andere Personen an den Inhaber einer sozialen Position haben.[...]; 2) ein wichtiger Begriff aus dem Psychodrama: a) Rolle als „Verhaltenskonserve“, in der gesellschaftlich vorgegebene Handlungsmuster (individuell transformiert) manifestiert sind (dieser Aspekt wird allerdings erst ab Mitte der 40er Jahre in Morenos Schriften deutlich). b) Rolle „als aktive Handlung“ – die im „Hier und Jetzt“ gespielten Rollen, die das „Selbst in actu“ bzw. das „Ich“ ausmachen.

Für die zweite Fragestellung zur Rolle der SteuerberaterInnen innerhalb der Machtbeziehung zwischen Staat und selbständigen SteuerzahlerInnen wurden folgende Kategorien, unter Berücksichtigung der von Gangl und KollegInnen (2015) differenzierten und an French und Raven (1959) orientierten Machtformen, erstellt.

Macht durch Zwang

Tabelle 2: Kategorien von Belohnungsmacht

Kategorie	Definition
Geld sparen	Die SteuerzahlerInnen erfahren eine monetäre Belohnung durch den Staat oder dessen Vertreter, z.B. in Form von Ersparnissen bei der Abgabe der Steuern oder durch Steuervergünstigungen
Entgegenkommen	Der Staat oder dessen VertreterInnen kommen dem oder der SteuerzahlerIn entgegen, z.B. beim Setzen von Fristen, oder im Fall von Schätzungen
Aktive Hilfe	Der Staat oder die SteuerprüferInnen leistet Hilfe für den oder die SteuerzahlerIn und unterstützt ihn oder sie aktiv
Lob	Der Staat oder seine VertreterInnen geben dem oder der SteuerzahlerIn eine positive Rückmeldung

Tabelle 3 Kategorien von Bestrafungsmacht

Kategorie	Definition
Kosten	Der Staat oder die SteuerprüferInnen verursachen dem oder der SteuerzahlerIn Kosten, z.B. in Form von finanziellen Strafen oder Nachzahlungen
Kontrollen	Der Staat oder dessen VertreterInnen überwachen die SteuerzahlerInnen und üben Kontrollen aus, z.B. in Form von Steuerprüfungen
Fristen setzen	Der Staat und dessen VertreterInnen können dem oder der SteuerzahlerIn einen Zeitrahmen vorschreiben, indem er oder sie Leistungen zu erbringen hat oder Aufforderungen nachkommen muss
Tadel	Der Staat oder die SteuerprüferInnen geben dem oder der SteuerzahlerIn ein negatives Feedback

Legitime Macht

Tabelle 4 Kategorien von Legitimer Macht

Kategorie	Definition
Expertenmacht	Die SteuerzahlerInnen nehmen den Staat und seine VertreterInnen als kompetent und in ihrem Wissen überlegen war
Informationsmacht	Der Staat und seine VertreterInnen üben mittels Informationen Einfluss auf SteuerzahlerInnen aus, entweder durch das Teilen, aber auch durch Zurückhalten von Informationen
Identifikationsmacht	Die SteuerzahlerInnen können sich mit dem Staat oder dessen VertreterInnen identifizieren und zeigen daher Kooperationswillen, oder sie können sich nicht identifizieren
Legitimität	Die SteuerzahlerInnen akzeptieren die Macht des Staates und der SteuerprüferInnen und deren Recht Macht auf sie auszuüben. Diese Legitimation kann durch das Teilen gemeinsamer Werte (z.B. kulturelle Werte einer Gesellschaft), durch die Akzeptanz sozialer Strukturen (die Hierarchie in der Gesellschaft), durch Reziprozität (die Steuern kommen dem Sozialsystem zu Gute, von dem man profitiert), oder durch Abhängigkeit (auch der Staat ist abhängig von den SteuerzahlerInnen und man fühlt sich verpflichtet ihn zu unterstützen) entstehen
Fairness	Der Staat und seine VertreterInnen verhalten sich den SteuerzahlerInnen gegenüber fair und gerecht und deren Verhalten wird als angemessen betrachtet
Transparenz	Das Verhalten des Staates und der SteuerprüferInnen ist nachvollziehbar für den oder die SteuerzahlerIn

Für die dritte Fragestellung zur Rolle der SteuerberaterInnen innerhalb der Vertrauensbeziehung zwischen Staat und selbständigen SteuerzahlerInnen wurden folgende Kategorien, unter Berücksichtigung der von Gangl und KollegInnen (2015) beschriebenen und an Castelfranchi und Falcone (2010) orientierten Vertrauensformen, erstellt.

Implizites Vertrauen

Tabelle 5 Kategorien von Implizitem Vertrauen

Kategorie	Definition
Sympathie	Die SteuerzahlerInnen schenken dem Staat und den SteuerprüferInnen aufgrund unbewusst empfundener Sympathie ihr Vertrauen
Erfahrung	Die SteuerzahlerInnen schenken dem Staat und den SteuerprüferInnen nach vielen positiven Erfahrungen ihr Vertrauen
Offene Kommunikation	Die SteuerzahlerInnen schenken dem Staat oder dessen VertreterInnen ihr Vertrauen, weil sie das Gefühl haben offen und ehrlich miteinander kommunizieren zu können
Empathie	Die SteuerzahlerInnen fühlen sich vom Staat und den SteuerprüferInnen verstanden

Vernunftbasiertes Vertrauen

Tabelle 6 Kategorien von Vernunftbasiertem Vertrauen

Kategorie	Definition
Gemeinsames Ziel	Die SteuerzahlerInnen haben das Gefühl ein gemeinsames Ziel mit dem Staat und seinen VertreterInnen zu verfolgen
Interne Faktoren	Die SteuerzahlerInnen bewerten die internen Faktoren des

	Staates und der SteuerprüferInnen als positiv. Darunter fallen das Wohlwollen (es wird zum Wohl der SteuerzahlerInnen gehandelt), die Motivation (es wird Engagement gezeigt) und Kompetenz (der oder die SteuerzahlerIn erleben den Staat und seine VertreterInnen als kompetent und fähig)
Externe Faktoren	Umfassen jene Faktoren die außerhalb der Institution Staat liegen und einen förderlichen, aber auch hinderlichen Einfluss haben können. Darunter fällt z.B. die positive, aber auch negative mediale Berichterstattung über das Steuersystem, oder bürokratische Hürden die zu komplexen Prozessen führen, sowie die Komplexität der Steuergesetze. Da der oder die SteuerberaterIn selbst als externer Faktor angesehen werden kann, wird hier seine Einfluss auf andere externe Faktoren betrachtet
Abhängigkeit	Der oder die SteuerzahlerIn ist vom Staat und dessen VertreterInnen abhängig und muss ihnen Vertrauen schenken (z.B. was das korrekte Arbeiten der Steuerbehörden anbelangt)

Anhand der beschriebenen Kategorien wurde die Forschungsfrage zur Rolle von SteuerberaterInnen untersucht. Die Ergebnisse der Analyse werden im nächsten Kapitel präsentiert.

3.5 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse zur Forschungsfrage der Rolle von SteuerberaterInnen präsentiert. Zunächst wird dabei die Frage beantwortet wie die Rolle aus Sicht von selbständigen SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen definiert ist. Im Anschluss werden die Ergebnisse bezüglich der Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb der Macht- und zwischen Staat und SteuerzahlerInnen beschrieben. Dabei werden pro Kategorie

repräsentative Beispielzitate aus dem Datenmaterial ausgewählt, um die Aussagen der UntersuchungsteilnehmerInnen wiederzugeben. Bei den Zitaten wird zusätzlich die Stichprobenzugehörigkeit angegeben: selbständige SteuerzahlerInnen mit SteuerberaterInnen (sSZ mit SB), selbständige SteuerzahlerInnen ohne SteuerberaterInnen (sSZ ohne SB) und SteuerprüferInnen (SP). Abschließend werden diese Inhalte interpretiert. Kategorien bei denen keine Rolle des oder der SteuerberaterIn ersichtlich war, werden mit „keine Ergebnisse“ gekennzeichnet und werden im Folgenden auch nicht mehr beschrieben (für Definitionen aller Kategorien siehe Kapitel 3.4 Kodiereinheiten).

3.5.1 Die Rolle von SteuerberaterInnen aus Sicht von selbständigen Steuerpflichtigen und SteuerprüferInnen

Für die Beantwortung der ersten Fragestellung, zur Rolle der SteuerberaterInnen aus Sicht der selbständigen SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen, waren die aus der Theorie abgeleiteten Rollenbilder nicht ausreichend und es wurden bei einem mehrmaligen Durchlauf des Materials neue Kategorien gebildet. Die aus den Daten ergänzend extrahierten Kategorien werden in zwei zusätzlichen Tabellen dargestellt, die neben den Beispielziten auch Paraphrasierungen und Definitionen beinhalten. Außerdem wurde eine Häufigkeitstabelle bezüglich der unterschiedlichen Rollen von SteuerberaterInnen erstellt, in der selbständige SteuerzahlerInnen mit SteuerberaterInnen, selbständige SteuerzahlerInnen ohne SteuerberaterInnen und SteuerprüferInnen berücksichtigt wurden.

Die vorliegende Untersuchung zur Forschungsfrage der Rolle des oder der SteuerberaterIn aus Sicht der SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen konnte einerseits bestehende Rollenbilder der SteuerberaterInnen aus der Literatur bestätigen (Experte/in und Informationsquelle, BeraterIn und UnterstützerIn, Schnittstelle und Bindeglied, sowie Zeitersparnis, Geldersparnis), es zeichneten sich jedoch auch neue Kategorien ab (Neutrale Person, VermittlerIn, Puffer, Vertrauensperson, Kontrollorgan und als Person die den direkten Kontakt abnimmt). Es zeigten sich teilweise Ähnlichkeiten in den Rollenvorstellungen von SteuerprüferInnen und SteuerzahlerInnen, es konnten sich jedoch auch Unterschiede in der Häufigkeit der Nennung zwischen den Gruppen finden. SteuerzahlerInnen die selbst einen oder eine SteuerberaterIn engagierten, erwähnten mehr Rollenbilder von SteuerberaterInnen und wurden auch von mehr Personen dieser Gruppe beschrieben.

Theoriegeleitete Kategorien

Die Definitionen der Kategorien sind im Kapitel 3.4 Kodiereinheiten nachzulesen und werden an dieser Stelle nur mit Beispielzitaten beschrieben.

Tabelle 7: Ergebnisse theoriegeleitete Rollenkategorien

Kategorie	Beispielzitat
Experte/in	„Man kann nicht alles wissen. Und dafür gibt's eben die Fachleute und das sind die Steuerberater, ja.“ (sSZ mit SB) „Da wir in der gleichen Branche arbeiten/ Also der Steuerberater weiß ganz genau, was wir dürfen und was die Konsequenzen sind, wenn Sachen nicht passen. Da muss man gar nicht groß erklären.“ (SP)
Informationsquelle	Aus dem Material geht hervor, dass die TeilnehmerInnen oft nicht zwischen der Rolle des Experten/in und der Rolle als Informationsquelle unterscheiden, sondern diese beiden Rollen aus deren Sicht verknüpft sind. Aus deren Sicht ist ein Teil der Rolle des Experten/in, dass er oder sie fachkundige Informationen zur Verfügung stellt. Da sich die Zitate zu den beiden Kategorien so stark überschneiden haben, wurden sie zusammengefasst. „(...) oder frage ich jetzt gleich einen Experten und der gibt mir innerhalb einer Minute die Antwort die ich brauche.“ (sSZ ohne SB)
BeraterIn	„Weil er [Anm.: der oder die SteuerberaterIn] mir über steuerliche Vorteile Aufklärung geben kann, was ich jetzt verwenden kann, was ich jetzt abziehen kann.“ (sSZ mit SB) „I1: D.h. keinen Steuerberater //den Sie haben// B: //Nein.// Aber wenn, dann ist der Berater ja sowieso nur als

	beratende Tätigkeit da, weil ausfüllen muss ich die Umsatzsteuervoranmeldung und sonstige Sachen beim Finanzamt eh selbst.“ (sSZ ohne SB)
Schnittstelle / Bindeglied	„Also der hat dann schon ein Gesicht und indirekt ist der ja das Bindeglied zur Behörde“ (sSZ ohne SB)
	„I1: Das heißt kann man das so sehen, dass wenn man als Steuerzahler einen Steuerberater hat, der Steuerberater dazwischen Steuerbehörde und Steuerzahler/ B:Bindeglied!“ (sSZ mit SB)
Zeitersparnis	„An sich, wenn sie wollen// als Steuerzahler, also ich als Steuerzahler, kann jede Information bekommen, wenn ich wirklich danach suche. Nur die Frage ist, habe ich Zeit und Lust, des jetzt zu suchen oder frage ich jetzt gleich einen Experten und der gibt ma innerhalb einer Minute die Antwort die ich brauche.“ (sSZ ohne SB)
Geldersparnis	„Ja, dass man sich ein Steuerberater oder einen wirklichen Experten nimmt, der sagt: Was sind die Dinge, wo wir noch Steuern sparen können, ja. Also vom Verhalten her, würd ich sagen es geht in Richtung Heranziehen von Experten, die mir helfen im Endeffekt mehr für mich zu haben, ja. „ (sSZ mit SB)

Ergänzende Kategorien mit Beispielzitat und Paraphrasierung

Die nachfolgenden zwei Tabellen beschreiben jene Kategorien, welche nicht zuvor aus der Literatur abgeleitet wurden, sondern erst nach einer weiteren Analyse der Daten zusätzlich extrahiert wurden und im Folgenden als ergänzende Kategorien bezeichnet werden. In der ersten Tabelle wird für jede ergänzende Kategorie ein Beispielzitat angeführt, sowie die dazugehörige Paraphrasierung. In der zweiten Tabelle werden die Definitionen der ergänzenden Kategorien angeführt.

Tabelle 8: Ergebnisse der ergänzenden Kategorien 1

Kategorie	Beispielzitat	Paraphrasierung
Neutrale Rolle	„Ich glaub, das ist so ein umfangreiches Gebiet und wenn man da niemand hat- einen externen Dritten, der unparteiisch ist und einen da berät- dann wird man schon und sich wirklich nur an diese Vorgaben hält, dann weiß man vielleicht viele Dinge nicht“ (sSZ mit SB) „Ich spiele das schon auch über den Steuerberater, weil das ist oft dann so ein neutraler Vermittler.“ (SP)	neutrale und unparteiische Rolle
VermittlerIn	„Aber es gibt da gewisse Mechanismen, die ich jetzt als Kunde der Steuerbehörde, schon als kundenorientiert auch empfunden habe, also so ein gewisses Entgegenkommen auch. Das war natürlich über den Steuerberater dann alles kanalisiert und in die Wege geleitet und kommuniziert, aber ich habe jetzt nicht den Eindruck gehabt, dass da jetzt ein sehr starres System ist.“ (sSZ mit SB) „Ich spiele das [Anm.: gemeinsame Lösung in Problemfällen] schon auch über den Steuerberater, weil das ist oft dann so ein neutraler Vermittler.“ (SP)	SteuerberaterIn kommuniziert und vermittelt KlientInnen Informationen von den SteuerprüferInnen
Puffer	„Also wenn sich der Steuerzahler verfolgt fühlt, will er einen Puffer sehen und will auch jemanden haben, bei dem er seinen Frust ablädt über die steuerliche Situation“ (sSZ ohne SB) „Und wenn/ Und/ Also von dem her hat man oft gar nicht so den Angriffspunkt mit dem Pflichtigen. Und der Steuerberater will meistens	SteuerberaterInnen stehen zwischen SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen und federn negative Einflüsse zwischen den

	das auch ein bisschen abfedern.“ (SP)	Beteiligten ab
Vertrauensperson	„Ja der Steuerberater würd ich sagen ist der, der mir hilft mich in dem Dschungel zurecht zu finden, also nicht nur hilft, der mir das abnimmt im Endeffekt, weil ich will's ja gar nicht wissen wie's geht. Also ich vertrau ihm, dass er das so für mich das so richtig bei der Behörde erledigt.“ (sSZ mit SB) „Man kennt Steuerberater, die gehen genau nach Gesetz vor, manche gehen ein bisschen weiter und probieren, aber sie gehen/ Steuerberater gehen im Großen und Ganzen nie so weit, dass sie etwas Illegales machen. Sicher nicht! Das tun sie nicht, weil sonst verlieren sie die Berechtigung. Also da hat man schon ein gewisses Vertrauen.“ (SP)	man vertraut dem oder der SteuerberaterIn, dass er oder sie das richtige macht und sich korrekt verhält
Kontrollfunktion	„Ich kann mich nur verlassen darauf, was die mir vorschreiben und dann muss ich mich verlassen darauf, was die Steuerberaterin dazu sagt. Und das diese zwei/ Wenn die zum Beispiel sagt: " Das ist nicht gerechtfertigt, dass sie das verlangen." Dann habe ich die Steuerberaterin als Kontrollorgan mehr oder weniger dazwischen.“ (sSZ mit SB) „Na man erklärt die Situation rechtlich. Es kann dann sein, dass der sich dann vergewissert und vielleicht einen Vertreter anruft, insofern er einen hat und dann sagt, dass der Prüfer im Haus steht.“ (SP)	Der oder die SteuerberaterIn kontrolliert die SteuerprüferInnen
Nimmt Kontakt ab	„I1:Und wie ist das? Also wie haben Sie diese Umsatzsteuerprüfung wahrgenommen? B:GAR NICHT, weil das lief über meinen	Wegen dem oder der SteuerberaterIn gibt es kaum

Steuerberater. (...) NEIN, DER STEUERPRÜFER DAS IST EIN WAHNSINN, AM SCHÖNSTEN IST ES, wenn man den gar nicht im Betrieb hat!“ (sSZ mit SB)	Kontakt zwischen SteuerprüferInnen und SteuerzahlerInnen
„I1: Hat das, wenn man sagt, man hat jetzt so nicht Kontakt zur Finanzbehörde, aber ein Steuerprüfer war da, hat das ein/ wie der Steuerprüfer ist / B: Net einmal den seh ich wirklich / weil der geht zum Steuerberater.“ (sSZ mit SB)	
„B: Im Prinzip ist das so: Wenn die Sachen alle passen, sodass man mit dem Pflichtigen fast nichts zu tun hat, sondern die ganze Prüfung der Steuerberater abwickelt/ D.h. den sieht man mal einmal zu Beginn der Prüfung, respektive wenn man eine Betriebsbesichtigung macht. Sonst, wenn die Sachen in Ordnung sind, die Unterlagen alle da sind, hat man mit dem eigentlich fast keinen Kontakt.“ (SP)	

Ergänzende Kategorien mit Definition

Tabelle 9: Ergebnisse der ergänzenden Kategorien 2

Kategorie	Definition
Neutrale Rolle	Der oder die SteuerberaterIn wird als neutrale und unparteiische Person wahrgenommen
VermittlerIn	Der oder die SteuerberaterIn kanalisiert und vermittelt Informationen zwischen den SteuerprüferInnen und den SteuerzahlerInnen. Diese Kategorie ist abzugrenzen von der Rolle

	Schnittstelle, weil sie nicht einfach nur eine Verbindung zwischen SteuerprüferInnen und SteuerzahlerInnen darstellt, sondern gezielt noch eine vermittelnde Funktion auf den Informationsfluss hat.
Puffer	Der oder die SteuerberaterIn federt negative Einflüsse zwischen SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen ab. Diese Kategorie ist ebenfalls von der Rolle als Schnittstelle abzugrenzen, da sie nicht um die Verbindung zwischen beiden Parteien geht, sondern um das Abgrenzen und Abschwächen von negativer Kommunikation.
Vertrauensperson	Der oder die SteuerberaterIn ist eine Person der man vertraut und die einem Sicherheit gibt.
Kontrollfunktion	Der oder die SteuerberaterIn wird als Kontrollorgan zur Überprüfung der SteuerprüferInnen herangezogen.
Nimmt Kontakt ab	Der oder die SteuerberaterIn nimmt den Kontakt zwischen SteuerprüferInnen und SteuerzahlerInnen ab, sodass die beiden Parteien kaum noch in direktem Kontakt zueinander stehen.

Häufigkeitstabellen zur Rolle von SteuerberaterInnen

Im Folgenden werden zwei Häufigkeitstabellen angeführt, die pro theoriegenerierte Kategorie, sowie ergänzende Kategorie, jene Anzahl an Personen angibt, welche dem oder der SteuerberaterIn die entsprechende Rollenkategorie zugeschrieben hat. Neben der Gesamtzahl an Personen (Personen insgesamt), welche die Rolle beschrieben haben, wurden die Nennungen der jeweiligen Kategorie für die unterschiedlichen Stichproben der SteuerprüferInnen (SP) und SteuerzahlerInnen (SZ) angegeben, sowie jener SteuerzahlerInnen mit SteuerberaterInnen (SZ mit SB), als auch SteuerzahlerInnen ohne SteuerberaterInnen (SZ ohne SB)

Tabelle 10: Ergebnisse Häufigkeitstabelle 1

	Neutral	Experte/in / Infoquelle	BeraterIn / UnterstützerIn	VermittlerIn	Puffer
sSZ mit SB	2	12	7	2	1
sSZ ohne SB	-	9	7	-	1
SZ	2	21	14	2	2
SP	3	18	11	7	4
Personen insgesamt	5	39	25	9	6

Tabelle 11: Ergebnisse Häufigkeitstabelle 2

	Schnittstelle/ Bindeglied	Vertrauens- person	Kontrolliert SP	Nimmt Kontakt ab	Zeit- ersparnis	Geld- ersparnis
sSZ mit SB	8	9	5	12	4	3
sSZ ohne SB	3	5	1	2	2	1
SZ	11	14	6	14	6	4
SP	1	3	1	13	1	1
Personen insgesamt	12	17	7	27	7	5

Personen insgesamt bezieht sich auf die Gesamtanzahl an Personen, die diese Rolle erwähnt haben. Zum Vergleich zur Gesamtstichprobe, sowie Anzahl der TeilnehmerInnen in den jeweiligen Untergruppen siehe Kapitel „Stichprobe“.

Zunächst zu den Kategorien die aus der Literatur abgeleitet wurden. Die am häufigsten erwähnte Rolle des oder der SteuerberaterIn war jene des Experten/in und der Informationsquelle. 39 von 60 befragten Personen bezeichneten SteuerberaterInnen als kompetente Personen deren Fachwissen sie in Anspruch nehmen. Diese Rolle war in allen Gruppen stark vertreten. Ebenfalls sehr stark in allen Gruppen vertreten war das Rollenbild des/der BeraterIn (25 von 60 Personen). Weniger häufig war die Rolle des oder der SteuerberaterIn als Schnittstelle oder Bindeglied zwischen Staat und SteuerzahlerInnen, die die beiden Parteien verbindet. Diese wurde allerdings fast ausschließlich von SteuerzahlerInnen erwähnt (11 Steuerzahlerinnen und 1 Steuerprüfer). Seltener fand der oder die SteuerberaterIn Erwähnung in seiner/ihrer Rolle als UnterstützerIn beim Sparen von Geld oder Zeit. Nur sieben Personen erwähnten seine/ihre Rolle als Zeitsparer, wovon 6 SteuerzahlerInnen waren. Beim Sparen von Geld wurde der oder die SteuerberaterIn nur von 5 Personen, ebenfalls fast nur SteuerzahlerInnen, genannt.

Das am zweithäufigsten erwähnte Rollenbild (27 aus 60 Personen) war jenes des oder SteuerberaterIn als eine Person die den direkten Kontakt zwischen SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen abfängt und stellt eine neue Kategorie dar. 14 von 33 SteuerzahlerInnen gaben an, dass sie auf Grund ihres oder ihrer SteuerberaterIn fast bis gar keinen Kontakt zu den Steuerbehörden hätten. Auch die SteuerprüferInnen (13 von 30) bestätigten, dass sie in ihrem täglichen Beruf fast ausschließlich mit dem oder der SteuerberaterIn kommunizierten und sich der Kontakt zu SteuerzahlerInnen, die einen oder eine SteuerberaterIn beschäftigen, auf das Nötigste beschränke. Eine ebenfalls stark vertretene Rolle war jene als Vertrauensperson (17 Personen), die jedoch fast ausschließlich von SteuerzahlerInnen beschrieben wurde. Weniger häufiger, aber interessant waren die beiden neuen Kategorien des oder der SteuerberaterIn als VermittlerIn und als Puffer, welche im Zuge der zweiten Analyse von der Kategorie als Bindeglied und Schnittstelle abgegrenzt wurden. Insgesamt 9 TeilnehmerInnen, davon 7 SteuerprüferInnen beschrieben den oder die SteuerberaterIn als eine Person, die eine vermittelnde Rolle zwischen SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen einnimmt. SteuerprüferInnen erwähnten die Rolle vor allem im Zusammenhang mit schwierigen oder für die SteuerzahlerInnen unangenehmen Informationen zum Steuerrecht, die sie durch den oder die SteuerberaterIn nicht selbst kommunizieren müssten. Die Rolle von SteuerberaterInnen als eine Person die den Frust von SteuerzahlerInnen abfängt, aber auch Angriffe von SteuerprüferInnen in schwierigen Fällen abfedert, wurde von 6 Personen erwähnt, davon 4 SteuerprüferInnen. Es scheint, dass SteuerzahlerInnen den oder die SteuerberaterIn eher als Bindeglied zu SteuerprüferInnen betrachten, während SteuerprüferInnen den oder die SteuerberaterIn mehr als Vermittler ansehen, der vor allem komplexe Inhalte kanalisiert, kommuniziert und unangenehme Informationen abfedert. Eine Interpretation wäre, dass es sich doch um dieselbe Kategorie handelt, deren zentraler Aspekt die mediative Rolle des oder der SteuerberaterIn ist, aber von den beiden Gruppen unterschiedlich wahrgenommen werden. Als letzte neu extrahierte Kategorie ergab sich der oder die SteuerberaterIn als Kontrollorgan. 7 Personen, davon 6 SteuerzahlerInnen, gaben an, dass sie den oder die SteuerberaterIn als überprüfende Instanz zu Rate ziehen würden, um kontrollieren zu können, ob das Verhalten und die Informationen der SteuerprüferInnen korrekt seien.

Die relevantesten Rollen von SteuerberaterInnen für selbständige SteuerzahlerInnen (die Rolle wurde von mindestens 10 Personen genannt) waren jene als Experte/in und Informationsquelle, als BeraterIn, als Schnittstelle und Bindeglied, als Vertrauensperson und als Person die den Kontakt zu SteuerprüferInnen abnimmt. Dabei waren der oder die

SteuerberaterIn als Experte/in und Informationsquelle und als BeraterIn sowohl bei SteuerzahlerInnen mit, als auch ohne SteuerberaterIn besonders häufig vertreten. Die häufigsten Nennungen unter SteuerzahlerInnen mit SteuerberaterInnen (mind. die Hälfte der Befragten dieser Gruppe) waren die Rollen als Experte/in und Informationsquelle, Schnittstelle und Bindeglied, Vertrauensperson und als Person die den Kontakt zu SteuerprüferInnen abnimmt. Unter den SteuerzahlerInnen ohne SteuerberaterInnen waren die häufigsten Nennungen (mehr als die Hälfte der Gruppe) die Rolle als Experte/in und als BeraterIn und UnterstützerIn. Für die SteuerprüferInnen waren die Rollen als Experte/in, als BeraterIn und als Person die den Kontakt zu SteuerzahlerInnen abnimmt am relevantesten (die Rollen wurden von mindestens 10 Personen genannt).

3.5.2 Die Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb der Machtbeziehung zwischen Staat und selbständigen Steuerpflichtigen

Die nächste Analyse beschäftigt sich mit der Rolle des oder der SteuerberaterIn innerhalb der Machtbeziehung zwischen Staat und selbständigen SteuerzahlerInnen. Die Ergebnisse werden wie folgt in einer Tabelle dargestellt. Für jede Machtkategorie, die in Bezug zu SteuerberaterInnen steht (für eine nähere Definition siehe Kodierregel im Abschnitt 3.4 Kodiereinheiten, S.42), wird ein Beispielzitat wiedergegeben und die Paraphrasierung der darauf bezogenen extrahierten Rolle des oder der SteuerberaterIn. Machtkategorien die in keinem Bezug zu SteuerberaterInnen stehen, werden mit *nicht genannt* gekennzeichnet. Die Definitionen zu den einzelnen Machtkategorien befinden sich im Kapitel 3.4 Kodiereinheiten, S.42. Für nachfolgende Ergebnisse wurde auf eine weitere Häufigkeitstabelle verzichtet, da sie zu keinem Mehrwert bei der Interpretation der Rollen des oder der SteuerberaterIn innerhalb der Machtbeziehung beitragen. Im Vordergrund steht zu neuen Erkenntnissen bezüglich möglicher Einflüsse der SteuerberaterInnen innerhalb der Machtbeziehung zu gelangen, um seine oder ihre Rolle die er oder sie darin spielt besser zu verstehen und zu beschreiben.

Macht durch Zwang

Tabelle 12: Ergebnisse Belohnungsmacht

Kategorie	Beispielzitat	Paraphrasierung
Geld sparen	„Also (..) wenn das eine Art unabhängige Information ist [Anm.: die man vom Staat bekommt], die mir sagt wie kannst du auch Steuern sparen oder/ Steuern sparen ist vielleicht zu kurz gegriffen. Wie kann ich vernünftig wirtschaften, um als Unternehmer erfolgreich zu sein? Und das würd Steuern sparen für mich inkludieren irgendwo(...) Also solche Dinge wären gut, wenn man sagt unternehmerisch, wirtschaftliche Informationen zu bekommen. Wusst ich aber auch nicht in welcher Form, weil das sind Dinge, die im Tagesgeschäft für mich einfach untergehen. Ja, weil wie gesagt, dass soll bitte jemand machen, der's kann und ehrlich gesagt, ich würd's nicht lesen. (..) Aber ich würd mir die Information über den Steuerberater erwarten.“	SteuerzahlerIn nimmt Angebot vom Staat, Geld zu sparen nicht war, ist Aufgabe von SteuerberaterIn
Entgegenkommen	„/ Ich meine, und darum, das kommt schon auch dazu, dass man so eine Art Lösungen sucht. Wie kann er das finanzieren? (...)Ich spiele das schon auch über den Steuerberater, weil das ist oft dann so ein neutraler Vermittler. Wenn da eine Gesprächsbasis ist, kann das schon ganz gut sein, dass der das dann dem verklickert“ (SP)	Steuerzahlerinnen bekommen Entgegenkommen vom Staat nicht direkt mit, wird über SteuerberaterIn kanalisiert und kommuniziert
Aktive Hilfe	(1) „Aber dass man dann auch erklärt, was besser zu machen ist, oder dass man auch etwas Positives für das Unternehmen auch	(1) Aktive Hilfe erfahren meist nur jene

	dann hat. Dass das auch ein bisschen eine SteuerzahlerInnen die Steuerberatung halt dann gleich in dem Sinne selbst keine/n ist dann. (...)/ Das sind oft Personen, die ein KG SteuerberaterIn haben machen, mit der Frau, schlecht deutsch können, sich kein Geld für den Steuerberater zusätzlich ausgeben wollen, weil sie sagen, das ist auch ein Geldfaktor.“ (SP)
Lob	Nicht genannt

Tabelle 13: Ergebnisse Bestrafungsmacht

Kategorie	Beispielzitat	Paraphrasierung
Kosten	„Wobei ich ihnen dann schon oft sage, wenn man einen steuerlichen/ Man muss halt dann schauen, was angeboten wird. Man kann viele Arbeiten selbst machen, aber diese Abschlussarbeiten und die Beratung doch von einem steuerlichen Vertreter in Anspruch nehmen und spart sich vielleicht viel Ärger und viel Nachzahlung und oft auch eine Strafe.“ (SP)	Durch das Einsetzen eines oder einer SteuerberaterIn, der seine Arbeit korrekt macht, muss der Staat in vielen Fällen erst gar keine Bestrafungen anwenden
Kontrollen	„I1: Und wie ist das? Also wie haben Sie diese Umsatzsteuerprüfung wahrgenommen? B: GAR NICHT, weil das lief über meinen Steuerberater. Also das hab ich gar nicht so mitbekommen und das hat eben hundertprozentig alles geklappt und das war jetzt nicht schlimm.“ (sSZ mit SB) „I: Was für ein Mittel der Kontrolle gibt's da? B: Ja. (.) Also für mich ist das wie ein Thema, das ich lieber nach extern auslagere und zum Steuerberater gib und (..) sonst nichts damit zu tun haben möchte.“ (sSZ mit SB)	SteuerzahlerInnen bekommen von Kontrolle, in Form einer Prüfung, nichts mit, weil SteuerberaterInnen alles abnehmen

Fristen setzen	„Aber es gibt eine Frist und innerhalb dieser Frist musst du abgeben. Wenn du nicht innerhalb dieser Frist abgibst kriegst du einen Säumniszuschlag oder du hast einen Steuerberater und der reicht/ der kann aufgrund seiner Fristenliste später einreichen.“ (sSZ mit SB)	Mit SteuerberaterInnen können Fristen verschoben werden
Tadel	Nicht genannt	

Legitime Macht

Tabelle 14: Ergebnisse Legitime Macht

Kategorie	Beispielzitat	Paraphrasierung
Experten-macht	„Ich reich es ein und dann kommt ein Bescheid zurück und dann schaut der Steuerberater so als Zwischenhilfe, ob der Bescheid mit der Erklärung übereinstimmt oder ob's Abweichungen gibt. Und da kann's natürlich oft sein, dass das Finanzamt mir irgendwas raus streicht und da ist dann die Frage, ob das plausibel ist oder ob ich auf mein Recht beharren sollte. (...)Wenn aber der Steuerberater sagt: "Das ist alles in Ordnung und stimmt mit deiner Erklärung überein", dann ist das ok und ich hinterfrag das auch nicht.“ (sSZ mit SB)	SteuerberaterInnen bestätigen die Kompetenz der staatlichen VertreterInnen, wirkt sich positiv auf Expertenmacht der staatlichen VertreterInnen aus
Informations-macht	„I1:(...) Gibt's da einen Gesamteindruck, wo man sagt: "Man wendet sich hin an die Steuerbehörde, weil man weiß, man bekommt da die Info, die richtigen", oder/ B (.) (atmet aus) nicht wirklich und wie gesagt, so tief steck ich da in dieser Behörde nicht	wenn man Informationen braucht wendet man sich bewusst nicht an die Behörden, sondern an SteuerberaterInnen, die

drinnen als das jetzt wirklich notwendig wäre. die Rolle übernehmen
Und WENN, denke ich nicht, würde ich nicht zur
Steuerbehörde gehen, sondern da würd ich
wieder jemand zwischenschalten, sprich
Steuerberater.“ (sSZ ohne SB)

„wenn man da niemand hat- einen externen SteuerzahlerInnen
Dritten, der unparteiisch ist und einen da berät- bekommen für sie
dann wird man schon und sich wirklich nur an interessante
diese Vorgaben hält, dann weiß man vielleicht Informationen nicht
viele Dinge nicht, die man abschreiben könnte von den Behörden und
oder Freibeträge, die man in Anspruch nehmen brauchen
kann. Weil von alleine kommt die Info NICHT. SteuerberaterInnen
I1:Also jetzt von Seiten der Steuerbehörde zum
Steuerzahler?

B:NEIN, die kommen nicht her zu mir und
sagen: " Das und das wär super, mach das so."
(sSZ mit SB)

„I1: Also weil/ Also ein Steuerberater weil man Informationen bei
die Informationen sonst nicht //anders SteuerberaterInnen
bekommt.// #00:03:43-6# leichter zugänglich, als
B: //Schwer.// genau.“ (sSZ ohne SB) bei Behörden

„Glauben Sie, wenn diese Informationen bereit Informationen der
gestellt werden, dass dann weniger Behörden durch
Selbstständige einen Steuerberater hätten? SteuerberaterInnen
Oder wie sehen Sie den Steuerberater? Ist der verständlich gemacht
so dazwischen irgendwie?

B:Joa, joa. Der Steuerberater ist für mich der
der die ganzen Fragen eindeutscht oder/ ja, wo
ich mich eigentlich um nix mehr kümmern
muss. Der sagt mir nur mehr, was er braucht,“
(sSZ mit SB)

Identifikations- macht	Nicht genannt
Legitimität	Nicht genannt
Fairness	Nicht genannt
Transparenz	Nicht genannt

Die folgenden Ergebnisse konnten zeigen, dass der oder die SteuerberaterIn eine Rolle für *Macht durch Zwang*, sowohl *Bestrafungs-* als auch *Belohnungsmacht* und *legitimer Macht* spielt.

Im Falle der Belohnungsmacht zeigte sich, dass in Anwesenheit von SteuerberaterInnen Angebote vom Staat, sich Informationen bezüglich Geldersparnissen einzuholen, von manchen SteuerzahlerInnen nicht angenommen werden. SteuerzahlerInnen sehen es als Rolle des oder der SteuerberaterIn, sie dahingehend zu informieren. Sie können sich dabei einerseits auf deren Kompetenz verlassen und haben den zusätzlichen Vorteil sich nicht selbst damit befassen zu müssen. Daher nehmen SteuerzahlerInnen die steuerlich vertreten sind, das Angebot des Staates weniger war. Auch in der Kategorie aktive Hilfe ist die Anwesenheit des oder der SteuerberaterIn entscheidend dafür ob die staatliche Unterstützung bei SteuerzahlerInnen ankommt. Sind die Steuerpflichtigen steuerlich vertreten, gibt es aus Sicht der PrüferInnen keinen Grund aktive Unterstützung zu leisten, da kein Bedarf besteht, sondern lediglich bei nicht vertretenen SteuerzahlerInnen. SteuerberaterInnen spielen ebenfalls eine Rolle bezüglich der Kategorie Entgegenkommen. Das Entgegenkommen des Staates und dessen VertreterInnen wird über SteuerberaterInnen kanalisiert und dem oder der SteuerzahlerIn kommuniziert. Somit ist die Wahrnehmung von staatlichem Entgegenkommen abhängig von den kommunizierten Inhalten des oder der SteuerberaterIn. In der Kategorie Lob zeichnete sich keine Rolle des oder der SteuerberaterIn ab.

Die Ergebnisse zeigen weiter, dass SteuerberaterInnen eine Rolle bei Bestrafungsmacht in den Kategorien Kosten, Kontrollen und Fristen setzen spielen, nicht jedoch bei Tadel. Dadurch, dass SteuerberaterInnen ihre Arbeit kompetent und professionell ausüben, muss der Staat in vielen Fällen erst gar nicht Maßnahmen der Bestrafung, in Form von finanziellen Strafen, ergreifen. Außerdem erleben vertretene SteuerzahlerInnen im Vergleich zu Nichtvertretenen die Kontrolle des Staates in Form einer Prüfung weniger als Bestrafung. Einerseits weil ihnen der oder die SteuerberaterIn den primären Kontakt zu den Behörden und andererseits die mit einer Steuerprüfung einhergehende Arbeit abnimmt. Steuerlich vertretene BürgerInnen

nehmen die Machtausübung in Form von gesetzten Fristen ebenfalls nicht so stark war, da dies ebenfalls zur Arbeit eines oder einer SteuerberaterIn dazugehört und diese außerdem Fristen verschieben können ohne, dass es Konsequenzen nach sich zieht.

Bei der *legitimen Macht* zeigte sich, dass der oder die SteuerberaterIn eine Rolle bei *Expertenmacht* und *Informationsmacht* spielt, nicht aber bei Identifikationsmacht, Legitimität, Fairness und Transparenz. SteuerberaterInnen erfüllen für SteuerzahlerInnen eine Kontrollfunktion, indem sie überprüfen ob der Staat und seine VertreterInnen sich an die Gesetze halten. Erklärt der oder die SteuerberaterIn das Vorgehen des Staates als korrekt, stärkt dies die wahrgenommene Kompetenz und Professionalität des Staates und der SteuerprüferInnen. Im Fall der Informationsmacht zeichneten sich unterschiedliche Einflüsse des oder der SteuerberaterIn ab. Einerseits wird auch hier das Angebot des Staates von steuerlich vertretenen Personen bewusst nicht wahrgenommen, da der oder die SteuerberaterIn die Funktion als Informationsquelle erfüllt. Außerdem haben SteuerzahlerInnen bei SteuerberaterInnen die Sicherheit, dass sie von ihnen alle wichtigen und relevanten Informationen, vor allem bezüglich des Geldsparens, erhalten und die Informationen sind für die Steuerpflichtigen leichter zugänglich. Andererseits zeigte sich, dass die Informationen vom Staat für die SteuerzahlerInnen oftmals nicht verständlich sind und der oder die SteuerberaterIn die Rolle übernimmt Informationen begreiflich zu machen.

3.5.3 Die Rolle von SteuerberaterInnen innerhalb der Vertrauensbeziehung zwischen Staat und selbständigen Steuerpflichtigen

Die nächste Analyse behandelt die Rolle des oder der SteuerberaterIn innerhalb der Vertrauensbeziehung zwischen Staat und selbständigen SteuerzahlerInnen. Die Ergebnisse werden wie folgt in einer Tabelle dargestellt. Wie schon bei der Ergebnisdarstellung der zweiten Forschungsfrage wird für jede Vertrauenskategorie, die in Bezug zu SteuerberaterInnen steht, ein Beispielzitat wiedergegeben, sowie die darauf bezogene Paraphrasierung der Rolle des oder der SteuerberaterIn. Vertrauenskategorien die in keinem Bezug zu SteuerberaterInnen stehen, werden mit *nicht genannt* gekennzeichnet. Ebenfalls wie bei Forschungsfrage zwei steht im Vordergrund das Finden einer möglichen Rolle des oder der SteuerberaterIn innerhalb der Vertrauensbeziehung, weswegen auf eine Quantifizierung in Form einer Häufigkeitstabelle verzichtet.

Implizites Vertrauen

Tabelle 15: Ergebnisse Implizites Vertrauen

Kategorie	Beispielzitat	Paraphrasierung
Sympathie	Nicht genannt	
Erfahrung	Nicht genannt	
Offene Kommunikation	Nicht genannt	
Empathie	Nicht genannt	

Vernunftbasiertes Vertrauen

Tabelle 16: Ergebnisse Vernunftbasiertes Vertrauen

Kategorie	Beispielzitat	Paraphrasierung
Gemeinsames Ziel	Nicht genannt	
Interne Faktoren (Kompetenz, Wohlwollen, Motivation)	(1) „Ich reich es ein und dann kommt ein Bescheid zurück und dann schaut der Steuerberater so als Zwischenhilfe, ob der Bescheid mit der Erklärung übereinstimmt oder ob's Abweichungen gibt. Und da kann's natürlich oft sein, dass das Finanzamt mir irgendwas raus streicht und da ist dann die Frage, ob das plausibel ist oder ob ich auf mein Recht beharren sollte. (...)Wenn aber der Steuerberater sagt: "Das ist alles in Ordnung und stimmt mit deiner Erklärung überein", dann ist das ok und ich hinterfrag das auch nicht.“ (sSZ mit SB)	(1) Kompetenz: SteuerberaterInnen bestätigen den SteuerzahlerInnen die Kompetenz der staatlichen VertreterInnen
	(2) „Aber es gibt da gewisse Mechanismen, die	(2) Wohlwollen:

	ich jetzt als Kunde der Steuerbehörde, schon als kundenorientiert auch empfunden habe, also so ein gewisses Entgegenkommen auch. Das war natürlich über den Steuerberater dann alles kanalisiert und in die Wege geleitet und kommuniziert“ (sSZ mit SB) (3) „Aber dass man dann auch erklärt, was besser zu machen ist, oder dass man auch etwas Positives für das Unternehmen auch dann hat. Dass das auch ein bisschen eine Steuerberatung halt dann gleich in dem Sinne ist dann. (...)/ Das sind oft Personen, die ein KG machen, mit der Frau, schlecht deutsch können, sich kein Geld für den Steuerberater zusätzlich ausgeben wollen, weil sie sagen, das ist auch ein Geldfaktor.“ (SP)	SteuerberaterInnen kanalisieren und kommunizieren den SteuerzahlerInnen das Wohlwollen des Staates (3) Wohlwollen: der Staat zeigt sein Wohlwollen, in Form von Hilfestellungen, vor allem jenen SteuerzahlerInnen die nicht vertreten sind, mit SteuerberaterInnen sind diese Ausdrücke von Wohlwollen nicht nötig
Externe Faktoren	(1) „Diese Betreuung im ersten Unternehmerjahr. Wenn man jetzt so ein Vertrauen/ Es soll eigentlich eine vertrauensbildende Maßnahme sein. Es kommt halt darauf an, wie man es kommuniziert. Es wird natürlich sehr oft, weil es ist ja auch mit einer laufenden Kontrolle zugleich verbunden. Wenn man jetzt dem Unternehmer sagt, "wir werden Sie jetzt über ein Jahr lang betreuen", dann kann er das durchaus als Drohung auffassen und nicht nur als ein faires Angebot. Und wird auch von den Steuerberatern teilweise auch in Publikationen so gesehen.“ (SP) (2) „Befragter: Na, wenn ich es vermeiden	(1) negative öffentliche Berichterstattung von SteuerberaterInnen über das Steuersystem (2) der/die

könnte zu zahlen, dann würd ich des natürlich tun. Wer würde des ned mochen und jeder möchte so wenig wie möglich bezahlen und für des hab ich dann den Steuerberater, denk ich amal. Der wird dann das bestmögliche herausholen und dann auch das Vertrauen mit mir aufbaut zur Behörde.

Interviewer: das heißt, ähm, der Steuerberater würd dann dazu beitragen, dass einfach dieses Vertrauen, so wie Sie gsagt haben, ähm zur Steuerbehörde für die Steuerbehörde?“ (sSZ ohne SB)

Befragter: Würde ich schon sagen, jo.

(3) „Ja, da / Einmal jährlich im Prinzip (..) gebe ich der [Anm.: der Steuerberaterin] die ganzen Unterlagen und, (...) ich habe natürlich vorher versucht, das selbstständig irgendwie zu begreifen, aber das ist so komplex, da (..) / Man kann nicht alles wissen. Und dafür gibt's eben die Fachleute und das sind die Steuerberater, ja.“ (sSZ mit SB)

(3) SteuerberaterInnen reduzieren Komplexität für SteuerzahlerInnen, indem sie ihnen das Befassen mit dem Steuergesetz abnehmen

Abhängigkeit

„Die Steuerbehörde ist ein Vollzugsorgan. Vertrauen ist, (.) dass ich sag "ok, ich muss", da tu mir ICH insofern schwer, als ich natürlich die Maßnahmen die die Steuerbehörde setzt, ich jetzt kontrollieren kann, ja. Und nachvollziehen kann aufgrund meines Berufs. Gehen wir mal davon aus, Unternehmer haben keinen Steuerberater, Unternehmer die einen Steuerberater haben, vertrauen ihrem Steuerberater, dass der die Steuerbehörde kontrolliert. (...) Wenn ich jetzt Unternehmer bin und hab keinen Steuerberater, tu ich mir

Mit SteuerberaterIn ist SteuerzahlerIn nicht abhängig von PrüferInnen ob sie korrekt sind, weil der oder die SteuerberaterIn den oder die PrüferIn kontrolliert, man muss nicht darauf vertrauen

schwer. Weil dann ist es eben so wie bei anderen Punkten, die ich auch selber aufgrund meines Wissens oder Expertisen einfach nicht prüfen kann, dann müsste ich der Steuerbehörde vertrauen.“ (sSZ ohne SB)

Aus dem Untersuchungsmaterial ging nicht hervor, dass der oder die SteuerberaterIn eine Rolle für implizites Vertrauen spielt, sehr wohl aber für vernunftbasiertes Vertrauen. Hier zeigte sich sein Einfluss in den Kategorien *interne Faktoren*, *externe Faktoren* und *Abhängigkeit*.

Bei den *internen Faktoren* zeichnet sich eine Rolle des oder der SteuerberaterIn in den Bereichen *Kompetenz* und *Wohlwollen* ab. Die kontrollierende Funktion von SteuerberaterInnen bestätigt die Kompetenz des Staates und fördert so die Wahrnehmung dieses internen Faktors. Eine ebenfalls förderliche Funktion kann der oder die SteuerberaterIn bei Wohlwollen erfüllen, indem er oder sie dieses dem Steuerpflichtigen mitteilen. Der oder die SteuerberaterIn kann jedoch auch nachträglich für das Wohlwollen sein. Dies ist der Fall wenn vertretene SteuerzahlerInnen kein Wohlwollen im Sinne von Hilfestellungen erfahren, weil der Staat und seine PrüferInnen bei dieser Gruppe keinen Bedarf an Unterstützung wahrnehmen und somit auch nicht ausüben.

Bei den *externen Faktoren* kann der oder die SteuerberaterIn den eigentlich hinderlichen Faktor der Komplexität von Gesetzen und Prozessen durch sein Fachwissen reduzieren. Zudem kann der oder die SteuerberaterIn auch das mediale Bild durch öffentliche Publikationen verstärken. Auch wenn im Beispielzitat (Tabelle 16, S.66) explizit von negativer Berichterstattung die Rede war, ist dieser verstärkende Faktor ebenso bei positiven Veröffentlichungen denkbar. Weiter zeigte sich, dass SteuerzahlerInnen den oder die SteuerberaterIn als Person wahrnehmen, welche eine unterstützende Funktion beim Vertrauensaufbau zum Staat erfüllt. Aus dem konkreten Beispielzitat (Tabelle 16, S.66) geht jedoch nicht hervor in welcher Form SteuerzahlerInnen diesen Vertrauensaufbau und die Rolle des oder der SteuerberaterIn darin wahrnehmen. In dieser Aussage spiegelt sich jedoch die gestellte Forschungsfrage, dass SteuerberaterInnen eine Rolle in der Vertrauensbeziehung spielen, wieder. Zudem erfüllen SteuerberaterInnen selbst die Definition als externen Faktor, der wie die Untersuchung zeigen konnte sowohl hinderlichen, als auch förderlichen Einfluss ausüben kann.

In Bezug auf Abhängigkeit zeigt sich, dass SteuerberaterInnen zu einer Reduktion selbiger führen. Durch ihr Fachwissen, das Übernehmen der Steuerprüfung, sowie ihrer Kontrollfunktion verringern sie die Abhängigkeit der SteuerzahlerInnen vom Staat und dessen VertreterInnen.

4. Diskussion

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war die Rolle des oder der SteuerberaterIn aus Sicht der selbständigen SteuerzahlerInnen, sowie SteuerprüferInnen zu untersuchen und darüber hinaus zu neuen Erkenntnissen zu gelangen, welche Rolle der oder die SteuerberaterIn innerhalb der von Kirchler und KollegInnen (2008), sowie Gangl und KollegInnen (2015) beschriebenen Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen spielt.

Zum Einen konnte gezeigt werden, dass bestehende Rollenbilder aus der Literatur sowohl in der Stichprobe der SteuerzahlerInnen bestätigt werden konnte, als auch in der Stichprobe der SteuerprüferInnen und zum anderen, dass der oder die SteuerberaterIn eine Rolle innerhalb der Macht- und Vertrauensbeziehung des erweiterten Slippery Slope Frameworks von Gangl und KollegInnen (2015) spielen.

Zum einen ergab die Untersuchung, dass sich die Rollenbilder des oder der SteuerberaterIn aus Sicht der SteuerzahlerInnen und SteuerprüferInnen ähneln, diese Rollen in den Gruppen jedoch nicht gleich stark vertreten waren. Außerdem konnten neben den aus der Theorie abgeleiteten Kategorien (Tomasic & Pentony, 1991; Niemiowski & Wearing; Jackson & Milliron, 1989; Erard, 1992; Brody & Maselli, 1996; Frecknall-Hughes & Kirchler, 2015) zusätzliche Rollenbilder aus dem Datenmaterial extrahiert werden.

Neben den in beiden Gruppen stark vertretenen klassischen Rollen als ExpertIn oder Informationsquelle (Reinganum & Wilde, 1991) und BeraterIn (Tomasic & Pentony, 1991; Jackson & Milliron, 1989; Niemiowski & Wearing, 2003), zeigte sich, dass vor allem der oder die SteuerberaterIn als Kontaktperson zu SteuerprüferInnen bzw. als Kontaktabnehmer im Fall der SteuerzahlerInnen von besonderer Relevanz war und in beiden Gruppen häufig genannt wurde. Wie im weiteren Verlauf erörtert werden soll, könnte diese von beiden Gruppen gewünschte Rolle auch wesentliche negative Auswirkungen auf die Beziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen nach sich ziehen. Zusätzlich ergab die Analyse, dass SteuerprüferInnen im Gegensatz zu Steuerpflichtigen dem oder der SteuerberaterIn häufiger eine vermittelnde Funktion zuschreiben. Bei SteuerzahlerInnen wiederum wurden die Rollen als Bindeglied oder Schnittstelle (Tomasic & Pentony, 1991), Vertrauensperson und Kontrollorgan, um den Staat und seine VertreterInnen zu überprüfen, häufiger genannt. Der oder die SteuerberaterIn in seiner oder ihrer Funktion als Zeit- oder Geldersparnis (Christian, Gupta & Lin, 1993; Devos, 2012) konnte ebenfalls bestätigt werden.

Zudem ließ sich erkennen, dass der oder die SteuerberaterIn sowohl eine Rolle in der Machtbeziehung, bei Bestrafungsmacht, Belohnungsmacht und legitime Macht, als auch in der Vertrauensbeziehung, bei vernunftbasiertem Vertrauen, spielte. Es konnten keine Einflüsse des oder der SteuerberaterIn auf implizites Vertrauen extrahiert werden. Berücksichtigt man, dass implizites Vertrauen unbewusst entsteht (Castelfranchi & Falcone, 2010) und durch Faktoren wie der wahrgenommenen Möglichkeit zur offenen Kommunikation und den wahrgenommenen positiven Erfahrungen gestärkt wird, ergeben sich zwei mögliche Erklärungen für das Fehlen seines oder ihres Einflusses auf implizites Vertrauen. Zum einen können beim blind-automatischen Vertrauen die Ursprünge der unbewussten Assoziationen und verinnerlichten Lernprozesse für den oder die Vertrauende nicht nachvollzogen werden und SteuerzahlerInnen würden von sich aus auf keinen Zusammenhang mit SteuerberaterInnen schließen. Zum anderen könnte eine mögliche Erklärung für das Fehlen eines Einflusses von SteuerberaterInnen auf implizites Vertrauen darin liegen, dass sie fast gänzlich den direkten Kontakt zwischen vertretenen SteuerzahlerInnen und dem Staat und seinen VertreterInnen unterbinden. Direkter Kontakt ist jedoch nötig um Faktoren wie eine wahrgenommene offene Kommunikation oder positive Erfahrungen überhaupt erst erleben zu können. Für nicht vertretene SteuerzahlerInnen wäre der oder die SteuerberaterIn durch ihre fehlende Präsenz grundsätzlich kein nennenswerter Faktor der eine Rolle in der Vertrauensbeziehung spielen würde.

Zudem zeigte sich, dass der oder die SteuerberaterIn sowohl förderliche, als auch hinderliche Einflüsse auf die Beziehung zwischen Staat und SteuerzahlerInnen haben kann. Besonders interessant waren die Zusammenhänge bei der Machtbeziehung, bei welcher SteuerberaterInnen einerseits die negativ behaftete Bestrafungsmacht abschwächen, etwa durch seine Rolle als Experte/in, der/die dem/ der SteuerzahlerIn den Kontakt und die Arbeit im Falle einer Steuerprüfung abnimmt. Andererseits schwächt er auch durch das Abnehmen des Kontakts die positiv behaftete Belohnungsmacht. Das Entgegenkommen des Staates in Form von aktiver Hilfe oder Unterstützung beim Geld sparen erreicht den oder die SteuerzahlerIn nicht, es sei denn der oder die SteuerberaterIn kommuniziert dem oder der Steuerpflichtigen das wohlwollende Handeln seitens des Staates. In vielen Fällen bleiben derartige Formen der Unterstützung, wie das Vermitteln von Informationen oder Aufklären über Prozesse jedoch gänzlich aus, da die SteuerprüferInnen es als Aufgabe des oder der SteuerberaterIn sehen und keine Notwendigkeit erkennen selbst aktiv zu werden, im Gegensatz zu nichtvertretenen SteuerzahlerInnen denen sie ihre Hilfe anbieten. Einige vertretene SteuerzahlerInnen erwähnten explizit, dass sie Unterstützungen des Staates

bewusst nicht wahrnehmen würden, da sie sich bevorzugt an den oder die SteuerberaterInnen wandten.

Bei legitimer Macht zeigte sich eine positive Rolle des oder der SteuerberaterInnen auf die Expertenmacht. Durch ihre Rolle als Kontrollorgan der SteuerzahlerInnen überprüfen sie das Verhalten des Staates und dessen VertreterInnen und können so deren Kompetenz bestätigen, wodurch deren Expertenmacht gefördert werden kann. Es zeigten sich jedoch auch einschränkende Einflüsse der SteuerberaterInnen auf legitime Macht im Fall der Informationsmacht. Sie nehmen dem Staat die Möglichkeit das Verhalten der vertretenen Steuerpflichtigen durch Informationen zu beeinflussen, da die SteuerzahlerInnen Informationen vom Staat erst gar nicht wahrnehmen oder bewusst nicht in Anspruch nehmen. Die vertretenen SteuerzahlerInnen wenden sich lieber direkt an ihren oder ihre SteuerberaterInnen, da sie sich hier einerseits relevantere Informationen erwarten, die zudem auch leichter zugänglich sind, aber auch weil ihnen SteuerberaterInnen die Informationen leichter verständlich übermitteln.

Bezüglich der Vertrauensdimension vernunftbasiertem Vertrauen konnte ebenfalls gezeigt werden, dass der oder die SteuerberaterInnen sowohl eine positive, als auch eine negative Rolle spielen kann. Vertrauen basierend auf Abhängigkeit des oder der SteuerzahlerInnen kann in Anwesenheit eines oder einer SteuerberaterInnen nicht entstehen, da er oder sie eben jene Abhängigkeit unterbindet. Der oder die Steuerpflichtige muss nicht mehr darauf vertrauen, dass der Staat ihn oder sie fair und gerecht behandelt, sondern kann sich darauf verlassen, dass der oder die SteuerberaterInnen im Interesse des oder der KlientInnen agiert und durch Kompetenz und Fachwissen den Staat und dessen VertreterInnen überprüfen und gegebenenfalls korrigieren kann.

Des Weiteren kann der oder die SteuerberaterInnen einen negativen Einfluss auf förderliche interne Faktoren ausüben. Da in den meisten Fällen der direkte Kontakt zwischen SteuerprüferInnen und SteuerzahlerInnen durch die Anwesenheit von SteuerberaterInnen stark eingeschränkt wird, kann der oder die Steuerpflichtige wohlwollendes Handeln, etwa Beratungsgespräche oder einen generell freundlichen und zuvorkommenden Umgang, ebenfalls nicht direkt wahrnehmen. Dieser negative Einfluss von SteuerberaterInnen kann jedoch teilweise umgekehrt werden, indem der oder die SteuerberaterInnen das Wohlwollen des Staates zu Gunsten der Steuerpflichtigen kanalisiert und seinen KlientInnen kommuniziert. Ebenso kann der oder die SteuerberaterInnen eine positive Wirkung auf die wahrgenommene

Kompetenz haben, indem er oder sie gegenüber den KlientInnen diesen internen Faktor bestätigt und somit verstärkt.

Abschließend wurden SteuerberaterInnen in Bezug auf externe Faktoren, welche sich auf das vernunftbasierte Vertrauen auswirken, analysiert. Dabei zeigte sich, dass SteuerberaterInnen öffentliche Meinungen in Form von Publikationen beeinflussen können. Im konkreten Beispiel aus dem Datenmaterial war von einem negativen Bild die Rede, welches manche SteuerberaterInnen auf die staatliche Unterstützung im ersten Unternehmerjahr werfen. Auch wenn in dieser Arbeit keine zusätzlichen externen Materialien herangezogen wurden um diesen Aspekt weiter zu untersuchen, ist es ebenso denkbar, dass auch positive öffentliche Meinungen durch allgemein zugängliche Publikationen von SteuerberaterInnen bestärkt werden könnten. Abschließend sei noch erwähnt, dass der oder die SteuerberaterIn an sich die Definition eines externen Faktors, also als einen Faktor der außerhalb der Institution Staat liegt, erfüllt. Mögliche förderliche oder hinderliche Einflüsse die er dadurch auf das Vertrauen ausübt, wurden in dieser Arbeit untersucht und bereits abgehandelt. Von besonderer Relevanz zeigten sich dabei seine oder ihre Rollen als Kontrollorgan für seine KlientInnen, indem er Kompetenz und Fairness des Staates bestätigen kann und seiner Rolle als primäre Kontaktperson zu SteuerprüferInnen, durch welche förderliche Handlungen des Staates abgefangen werden und somit nicht von SteuerzahlerInnen wahrgenommen werden können. Somit werden einige förderliche Faktoren die zum Vertrauensaufbau führen können unterbunden.

Vor allem die Rolle des oder der SteuerberaterIn als Kontaktperson scheint von besonderer Relevanz zu sein. Die Wahrnehmung der Steuerpflichtigen in Bezug auf Machtausübung und dem Vertrauen im Steuerkontext, wird nicht allein durch von außen kommunizierten Eindrücke und Meinungen über den Staat bestimmt, sondern eben auch durch den persönlichen Kontakt mit offiziellen Repräsentanten des Staatsapparates. Man betrachte noch einmal das Konzept von vernunftbasiertem Vertrauen, welches sich u.a. aus den internen Faktoren des Gegenübers, wie zum Beispiel dessen Wohlwollen oder Kompetenz, zusammensetzt. Bei implizitem Vertrauen, welches durch positive Erfahrungen entstehen bzw. gefördert werden kann. Und auch bei der Ausübung von Macht wird diese teilweise über staatliche Beamte kommuniziert, wie zum Beispiel im Falle der Informationsmacht oder der Belohnungsmacht. Obwohl die Rolle als Kontaktperson oder KontaktabnehmerIn auch förderliche Einflüsse für die betroffenen Personen hat und deswegen aus deren Sicht nicht wegzudenken ist, etwa, dass SteuerzahlerInnen sich nicht selbst mit einer Steuerprüfung beschäftigen müssen und keine Zeit und Arbeit investieren müssen, oder im Fall der

SteuerprüferInnen die einen kompetenten Ansprechpartner haben, der ihnen durch sein oder ihr Fachwissen und professionelles Durchführen einer Steuererklärung ebenfalls Zeit und Arbeit abnimmt, zeigten sich auch negative Wirkungen der Rolle des oder der SteuerberaterIn als Kontaktperson. Die Untersuchung ergab, dass sie nicht nur negative Auswirkungen auf das Zustandekommen von vernunftbasiertem Vertrauen und möglicherweise auch implizitem Vertrauen haben kann, sondern sich auch negativ auf die vom Staat ausgeübte Belohnungsmacht wirken kann.

Diese Arbeit unterliegt allerdings auch einigen Limitationen, die bei der Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen sind und im Folgenden beschrieben werden. Zunächst muss darauf hingewiesen werden, dass auf Grund des gewählten qualitativen Ansatzes die Generalisierbarkeit der Ergebnisse geringer ist als bei quantitativen Untersuchungen. Außerdem muss bei allen kausalen Zusammenhängen die beschrieben wurden berücksichtigt werden, dass sie rein interpretativ sind. Alle Interpretationen und Rollenkategorien in Bezug auf SteuerberaterInnen wurden allein von der Verfasserin dieser Arbeit vorgenommen.

Eine weitere Einschränkung liegt in der mangelnden Repräsentativität der Stichprobe begründet. Das Verhältnis zwischen steuerlich vertretenen Selbständigen und nichtvertreten Selbständigen (16:14) spiegelt nicht die Gesamtpopulation wieder. Zumindest wenn man aktuelle Statistiken aus Deutschland in Betracht zieht, die belegen, dass 75% aller Selbständigen eine oder eine SteuerberaterIn beauftragen (SteuerConsultant, 2012).

Eine weitere Limitation ergibt sich aus dem Interviewleitfaden, welcher zwar alle untersuchten Macht- und Vertrauenskategorien umfasste, jedoch keinerlei explizite Fragen zu SteuerberaterInnen beinhaltete. Möglicherweise konnten dadurch einige relevante Aspekte nicht aufgedeckt werden. Andererseits unterliegen die Aussagen der TeilnehmerInnen dadurch keiner sozialen Verzerrung, welche durch gezieltes Nachfragen und Abfragen von theoretischen Konstrukten verursacht werden kann, da die befragten Personen von sich aus SteuerberaterInnen thematisierten. Ebenfalls zu berücksichtigen ist, dass die vorliegende Arbeit nur auf das österreichische Steuersystem bezogen ist und die Stichprobe ebenfalls aus der österreichischen Population gezogen wurde.

Aus den Ergebnissen zur Rolle des oder der SteuerberaterIn lassen sich praktische Implikationen ableiten, die auf seine oder ihre positiven, aber auch negativen Auswirkungen auf die Macht- und Vertrauensbeziehung zwischen Staat und selbständigen vertretenen SteuerzahlerInnen zurückzuführen sind. Auch wenn weitere quantitative Experimente durchgeführt werden müssen, um die Ergebnisse dieser Studie genauer zu untersuchen, lassen

sich Empfehlungen für die Steuerbehörden in der Interaktion mit Steuerpflichtigen ableiten. Besonders die negativen Einflüsse von SteuerberaterInnen auf vertrauensstärkende Maßnahmen sollten berücksichtigt und diesen entgegengesteuert werden. Die Steuerbehörden könnten etwa trotz dem oder der SteuerberaterIn als primären oder primärer AnsprechpartnerIn bewusst mehr Kontakt zu den Steuerpflichtigen suchen, oder in Kooperation mit SteuerberaterInnen dafür Sorge tragen, dass den Steuerpflichtigen positive Faktoren zur Stärkung des Vertrauens und eines positiven Bildes der Behörde, wie etwa wohlwollendes Handeln, auch kommuniziert werden.

Für zukünftige Untersuchungen sollte die Rolle von SteuerberaterInnen im Kontext der Macht- und Vertrauensbeziehung eingehender erforscht werden, mit Fragestellungen, die sich ausdrücklich auf deren Rolle und Einfluss beziehen. Es sollte darauf geachtet werden, sowohl die Sicht der SteuerzahlerInnen, als auch der SteuerprüferInnen zu berücksichtigen. Vor allem die Rolle als primäre Kontaktperson zu Steuerbehörden sollte intensiver untersucht werden, das sie in vorliegender Studie ein zentraler Aspekt zur Erklärung des Einwirkens von SteuerberaterInnen auf die Machtausübung des Staates und dem Vertrauen der SteuerzahlerInnen ist.

Vorliegende Untersuchung zur Rolle des oder der SteuerberaterIn auf die Machtausübung des Staates und dem Vertrauensaufbau zwischen Staat und SteuerzahlerInnen kann zu einem besseren Verständnis beitragen, wie sich die Beziehung zwischen Steuerbehörden und Steuerpflichtigen mit Hilfe des oder SteuerberaterIn verbessern ließe.

Literaturverzeichnis

- Ahmed, E. & Braithwaite, V. (2005). Understanding small business taxpayers: Issues of deterrence, tax morale, fairness and work practice. *International Small Business Journal*, 23 (5), 539-568.
- Alm, J. & Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale in the United States and in Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27, 224–246.
- Alm, J. & Torgler, B. (2011). Do Ethics Matter? Tax Compliance and Morality. *Journal of Business Ethics*, 101 (4), 635-651 .
- Anderson, K.E. (1997). Tax Avoidance by Individuals: Paid-Preparer Versus Self-Prepared Returns. *The Journal of the American Taxation Association*, 19 (1), 118.
- Ayers, F.L., Jackson, B.R. & Hite P.S. (1989). The economic benefits of regulation: Evidence from professional tax preparers. *Accounting Review*, 64 (2), 468–487.
- Barbalet, J. (2009). A characterization of trust, and its consequences. *Theory and Society*, 38 (4), 367-382.
- Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: an economic approach. *Journal of Political Economy*, 76, 169-217.
- Bhattacharya, R., Devinney, T.M. & Pillutla, M.M. (1998). A Formal Model of Trust Based on Outcomes. *The Academy of Management Review*, 23 (3), 459-472.
- Bochner, S. & Insko, C.A. (1966). Communicator discrepancy, source credibility, and opinion change. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 614-621.
- Braithwaite, V. (2003). Tax System Integrity and Compliance: The Democratic Management of the Tax System. In Braithwaite, V. (Hrsg.), *Taxing Democracy* (269-285). Abgerufen von <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.127.1075&rep=rep1&type=pdf>.
- Brehm, J.W. (1966). *A theory of psychological reactance*. New York: Academic Press.

- Brody, R.G. & Masselli, J.J. (1996). Tax preparers: Whose team are they on? *National Public Accountant*, 41 (3), 18–46.
- Castelfranchi, C., & Falcone, R. (2010). *Trust theory: A socio-cognitive and computational model*. West Sussex: Wiley.
- Christensen, A.L. (1992). Evaluation of tax services: A client and preparer perspective. *Journal of the American Taxation Association*, 14 (2), 60–80.
- Christian, C.W., Gupta, S. & Lin, S. (1993). Determinants of tax preparer usage: evidence from panel data. *National Tax Journal*, 46 (4), 487–503.
- Devos, K.N.H. (2012). The impact of tax professionals upon the compliance behavior of Australian individual taxpayers, *Revenue Law Journal*, 22 (1), 1–26. Abgerufen von: <http://epublications.bond.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1223&context=rlj>.
- Doyle, E., Frecknall-Hughes, J. & Summers, B. (2012). An empirical analysis of the ethical reasoning of tax practitioners. *Journal of Business Ethics*, 114 (2), 325–339.
- Dubin, J.A., Graetz, M.A., Udell, M.A. & Wilde, L.L. (1992). The demand for tax return preparation services. *Review of Economics and Statistics*, 74 (1), 75–82.
- Erard, B. (1993). Taxation with representation: An analysis of the role of tax practitioners in tax compliance. *Journal of Public Economics*, 52 (2), 163–197.
- Eyuboglu, N. & Atac, O. A. (1991). Informational power: A means for increased control in channels of distribution. *Psychology and Marketing*, 8(3), 197–213.
- Fiske, S.T. & Berdahl, J. L. (2007) Social Power. *European Journal of Social Psychology*, 36 (4). Abgerufen von: http://www.researchgate.net/publication/232589326_Social_power.
- Fleischman, G.M. & Stephenson, T. (2012). Client Variables Associated with Four Key Determinants of Demand for Tax Preparer Services: An Exploratory Study. *Accounting Horizons*, 26 (3), 417–437.
- Frecknall-Hughes, J. & Kirchler, E., (2015). Towards a General Theory of Tax Practice. *Social*

Legal Studies, 24 (2), 289-312.

French, J., & Raven, B. (1959). The bases of social power. In D. Cartwright (Hrsg.), *Studies in social power* (150-167). Ann Arbor: University of Michigan.

Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2015). Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in Psychology*, 37, 13-23.

Gaski, J. F. (1986). Interrelations among a channel entity's power sources: Impact of the exercise of reward and coercion on expert, referent, and legitimate power sources. *Journal of Marketing Research*, 23, 62-77.

Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.

Haufe-Lexware GmbH & Co. KG (Herausgeber), SteuerConsultant, Ressort: KANZLEI & PERSÖNLICHES Nachrichten, Vol. 4, Heft 07-08/2012, S. 54, Abgerufen von: https://www.wiso-net.de:443/document/CO__071206029.

Hersey, P., Blanchard, K. H., & Natemeyer, W. E. (1979). Situational leadership, perception, and the impact of power. *Group and Organization Studies*, 4 (4), 418-428.

Hite, P.A. & McGill, G.A. (1992). An examination of taxpayer preference for aggressive tax advice. *National Tax Journal*, 45 (4), 389-401.

Hite, P.A., Stock, T. & Cloyd, C.B. (1992). Reasons for preparer usage by small business owners: How compliant are they? *National Public Accountant*, 37, 20-26.

Hogg, M.A. & Vaughan, G.M. (2008). *Social Psychology*. Essex: Pearson Education Limited.

Jackson, B.R. & Milliron, V.C. (1989). Tax preparers: Governments agents or client advocates? *Journal of Accountancy*, 167 (5), 76-83.

James, S., & Alley, C. (2002). Tax compliance, self-assessment and tax administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2 (2), 27-42.

Kastlunger, B., Lozza, E., Kirchler, E., & Schabmann, A. (2013). Powerful authorities and trusting

- citizens: The Slippery Slope Framework and tax compliance in Italy. *Journal of Economic Psychology*, 34, 36-45.
- Kirchler, E. & Berger, M.M. (1998). Macht die Gelegenheit den Dieb?. *Jahrbuch für Absatz- und Konsumentenforschung*, 44, 439-462.
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge: University Press.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29, 210–225.
- Kirchler, E. (2011). *Wirtschaftspsychologie: Individuen, Gruppen, Märkte, Staat*. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Kittl, M. (2015). Does professional tax preparation matter? Empirical evidence from Germany. *Journal of Business Economics*, 2015, 85 (3), 231-26.
- Klepper, S. & Nagin, N. (1989a). The role of tax practitioners in tax compliance. *Policy Sciences*, 22, 167–192.
- Kogler, C., Batrancea, L., Nichita, A., Pantya, J., Belianin, A., & Kirchler, E. (2013). Trust and power as determinants of tax compliance: testing the assumptions of the slippery slope framework in Austria, Hungary, Romania and Russia. *Journal of Economic Psychology*, 34, 169-180.
- Krause, D.E. & Kearney E. (2007). The Use of Power Bases in Different Contexts: Arguments for a Context-Specific Perspective. In Schriesheim C.A. & Neider L.L. (Hrsg.), *Power and Influence in Organizations: New Empirical and Theoretical Perspectives (Volume 5 in Research in Management)*. Abgerufen von http://www.uniklu.ac.at/pfo/downloads/Submission_Krause_Kearney_Power_Bases_in_Different_Contexts.pdf.
- Leviner, S. & Richison, K. (2011). Tax preparers and the role they play in taxpayer compliance. An empirical investigation with policy implications. Buffalo Legal Studies Research Paper Series, Paper No. 2011-021. Abgerufen von <http://ssrn.com/abstract=1884188>.
- Lewis, J.D. & Weigert, A.J. (2012). The Social Dynamics of Trust: Theoretical and Empirical

- Research, 1985-2012. *Social Forces*, 91 (1), 25-31.
- Lexikon der Psychologie (2002). Spektrum Akademischer Verlag GmbH (Herausgeber),
Heidelberg, Onlinequelle: UB Wien Datenbanken.
- Long, J. E., & Caudill, S.B. (1987). The usage and benefits of paid tax return preparation.
National Tax Journal, 40 (1), 35.
- Mayring, Philipp (2000). Qualitative Inhaltsanalyse [28 Absätze]. *Forum Qualitative
Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1, 2, Art. 20, Abgerufen von:
<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0002204>.
- Mayring, P. (2008). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Weinheim; Basel:
Beltz.
- Mayring, P. (2010, aktualisierte und überarb. Aufl.). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen
und Techniken*. Weinheim; Basel: Beltz.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations of interpersonal
cooperation in organizations. *Academy of Management Review*, 38, 24-59.
- Molm, L. D. (1994). Is punishment effective? Coercive strategies in social exchange. *Social
Psychology Quarterly*, 57, 75-94.
- Muehlbacher, S., Kirchler, E., & Schwarzenberger, H. (2011). Voluntary versus enforced tax
compliance: empirical evidence for the “slippery slope” framework. *European Journal
of Law and Economics*, 32, 89-97.
- Moellering, G. (2001). The nature of trust: From Georg Simmel to a theory of expectation,
interpretation and suspension. *Sociology*, 35 (2), 403-420.
- Niemirowski, P. & Wearing, A. (2003). Taxation agents and taxpayer compliance. *Journal of
Australian Taxation*, 6 (2), 166–200.
- Raven, B.H. (1958). Legitimate Power, Coercive Power, and Observability in Social Influence.
Sociometry, 21 (2), 83-97.

- Raven, B. H. (1993). The bases of power: origins and recent developments. *Journal of Social Issues*, 49, 227-251.
- Raven, B. H., Schwarzwald, J., & Koslowsky, M. (1998). Conceptualizing and measuring a power/interaction model of interpersonal influence. *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 307-332.
- Raven, B.H. (2008). The Bases of Power and the Power/Interaction Model of Interpersonal Influence. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 8 (1), 1—22.
- Reinganum, J.F. & Wilde, L.L. (1991). Equilibrium enforcement and compliance in the presence of tax practitioners. *Journal of Law, Economics, & Organization*, 7 (1), 163-181.
- Rogoff, E.G. & Lee, M.S. (1996). Does firm origin matter? An empirical examination of types of small business owners and entrepreneurs. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 1 (2), 1-17.
- Sakurai, Y. & Braithwaite, V. (2003). Taxpayers' perceptions of practitioners: Finding one who is effective and does the right thing? *Journal of Business Ethics*, 46 (4), 375–387.
- Schisler, D.L. (1995). Equity, aggressiveness, consensus: A comparison of taxpayers and tax preparers. *Accounting Horizons*, 9 (4), 76–87.
- Slemrod, J. & Sorum, N. (1984). The compliance cost of the U.S. individual income tax system. *National Tax Journal*, 37, 461-474.
- Springer Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Steuerberater, Abgrufen von: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/2646/steuerberater-v13.html>.
- Tan, L.M. (1999). Taxpayers' preference for type of advice from tax practitioner: A preliminary examination. *Journal of Economic Psychology*, 20 (4), 431–447.
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton, USA: Princeton University Press.
- Tomasic, R. & Pentony, B. (1991). Taxation law compliance and the role of professional tax advisers. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 24, 241–257.

Wahl, I., Kastlunger, B., & Kirchler, E. (2010). Trust in authorities and power to enforce tax compliance: an empirical analysis of the "Slippery Slope Framework." *Law & Policy*, 32, 383-406.

Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. In *Forum Qualitative Sozialforschung*, Vol. 1, 1.Abgerufen von <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2519>

Anhang

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das Slippery Slope Framework.....	S.17
Abbildung 2: Ablaufmodell der strukturierten qualitativen Inhaltsanalyse.....	S.40
Abbildung 3: Ablaufmodell der zusammenhängenden qualitativen Inhaltsanalyse.....	S.41

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kategorien Rolle	S.43
Tabelle 2: Kategorien von Belohnungsmacht	S.44
Tabelle 3: Kategorien von Bestrafungsmacht.....	S.45
Tabelle 4: Kategorien von Legitimer Macht.....	S.45
Tabelle 5: Kategorien von Impliziten Vertrauen.....	S.47
Tabelle 6: Kategorien von Vernunftbasiertem Vertrauen.....	S.47
Tabelle 7: Ergebnisse theoriegeleiteter Rollenkategorien.....	S.50
Tabelle 8: Ergebnisse der ergänzenden Kategorien	S.51
Tabelle 9: Ergebnisse der ergänzenden Kategorien 2.....	S.54
Tabelle 10: Ergebnisse der Häufigkeitstabelle 1.....	S.55
Tabelle 11: Ergebnisse der Häufigkeitstabelle 2.....	S.56
Tabelle 12: Ergebnisse Belohnungsmacht.....	S.59
Tabelle 13: Ergebnisse Bestrafungsmacht.....	S.60
Tabelle 14: Ergebnisse Legitime Macht.....	S.61
Tabelle 15: Ergebnisse Implizites Vertrauen.....	S.65
Tabelle 16: Ergebnisse Vernunftbasiertes Vertrauen.....	S.65

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die Diplomarbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen angefertigt habe, und dass die Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegen hat. Alle Ausführungen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, sind als solche gekennzeichnet.

Wien, Dezember 2015

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Britta Niederdorfer

Email: britta.niederdorfer@gmx.at

Ausbildung

seit Oktober 2009: Diplomstudium Psychologie an der Universität Wien

Oktober 2008 - Juni 2009: IBWL-Studium an der Wirtschaftsuniversität Wien

Praktische Erfahrung

10/2014-08/2015: Safida GmbH, Personalberatung, Assistenz der Geschäftsführung

Juli-August 2012: Praktikum am neuropsychologischen Institut der Universität Zürich

Fähigkeiten und Kompetenzen

Fremdsprachenkenntnisse:

- Englisch (sehr gut)
- Spanisch (Basiskenntnisse)

Computerkenntnisse: MS Office, SPSS, Hunter, NVivo 9

Zertifikate:

Cambridge Certificate in Advanced English (CAE), 2007

Cambridge First Certificate in English (FCE), 2006