

VERTRAUENSKOMMUNIKATION IN PROFESSIONELLEN KONTEXTEN

Diskussionsstand und Forschungsperspektiven aus hermeneutischer Sicht

Wie wird Vertrauen in professionellen Kontexten kommuniziert? Die Beiträge, die das Herzstück des vorliegenden Studienbandes bilden, beantworteten diese Frage mit Blick auf spezifische Berufsfelder. Aufgabe des letzten Beitrags ist zum einen, die dabei aufgeworfenen Fragestellungen in einer Zusammenschau zu vergegenwärtigen und miteinander ins Gespräch zu bringen. Zum anderen soll der diese Studie leitende hermeneutische Zugang zum Vertrauen, die Verknüpfung von Vertrauen und Verstehen, weiter profiliert werden. Wir gehen von der Vermutung aus, dass Vertrauen und Verstehen in einer Wechselbeziehung zueinander stehen: Verstehen kann Vertrauen ermöglichen, Vertrauen das Verstehen formen. Die untersuchten professionellen Welten stellen kommunikative Felder dar, in denen sich vielfältige Deutungs- und Verständigungsprozesse abspielen, die Vertrauen erschließen oder es als unangebracht erscheinen lassen. Sie sind manchmal auch Orte, in denen Vertrauen hilft, andere besser zu verstehen.

Unsere Überlegungen gehen zunächst diesem bedenkenswerten Verhältnis zwischen Vertrauen und Verstehen nach. Nach einem Zwischenschritt, der elterliche und professionelle Vertrauenskommunikation miteinander vergleicht, erkunden wir in mehreren Schritten die Bedeutung von hermeneutischen Kompetenzen für den Aufbau interpersonalen Vertrauens und der Kommunikation spezifischer Formen von Vertrauen.¹

I. Vertrauenshermeneutik und Hermeneutik des Vertrauens

Menschliches Leben zeichnet sich dadurch aus, dass es sich *auslegend* und *verstehend* zu sich und seiner Welt verhält. Wir können nicht anders, als uns und unser Leben in jeweils bestimmter, wenn auch höchst variabler und ver-

¹ Wir danken Johannes Corrodi Katzenstein, Marcel Egli, Barbara Grimpe und Andrea Lassak für vielfältige Anregungen zu diesem Beitrag.

änderungsoffener Weise zu deuten und zu verstehen. Und eben deshalb sind wir nicht vor der Gefahr gefeit, uns und unser Leben irreführend auszulegen und unzureichend oder falsch zu verstehen. Gerade dort, wo wir unser Leben nicht (mehr) bzw. uns nicht (mehr) verstehen, macht sich das Bedürfnis zu verstehen besonders deutlich bemerkbar. Eine Hermeneutik des bewussten und sich deutenden Lebens reflektiert nicht nur auf das Faktum des Menschen als »self-interpreting animal«², sondern beteiligt sich unweigerlich auch am Wettstreit konkurrierender Selbstausslegungen. Sie beschränkt sich nicht darauf, kritische Überlegungen zur Möglichkeit und Methodik einer wissenschaftlichen Form menschlicher Selbstausslegung beizusteuern, sondern bietet auch eigene Auslegungsversuche an. Dass die Selbstausslegung menschlichen Lebens in wissenschaftlichem Kontext nicht ohne Texte und deren methodische Auslegung auskommt, hat Wilhelm Dilthey deutlich herausgearbeitet. Verstehen bedarf der sprachlichen Artikulation. Wissenschaftliche Selbstverständigung geschieht weitgehend auf der Basis schriftlich dokumentierter »Lebensäußerungen«, und genau das macht die kritische Kontrolle von Missverständnissen und unzureichenden oder falschen Auslegungen möglich.

Wenn wir verstehen wollen, was es heißt, zu vertrauen und Vertrauen zu kommunizieren, gilt das in besonderem Maße. Um uns als Vertrauen schenkende Lebewesen verstehen zu können, sind wir auf schriftliche Quellen angewiesen, in denen sich solche Vertrauens-Gabe dokumentiert und in denen über Vertrauen und sein Verstehen reflektiert wird. Dass eine solche »Vertrauenshermeneutik«³ - zu der auch die Distanznahme zu suggestiven Vertrauenskursen in Ökonomie, Politik und Wissenschaft gehört - zumindest in gewisser Hinsicht auf einer »Hermeneutik des Vertrauens«⁴ beruht, ist kaum zu bestreiten. Denn wer sich hermeneutisch mit dem Vertrauen beschäftigt, vertraut darauf, dass es etwas zu verstehen gibt und dass das zu untersuchende Phänomen aufgrund von verlässlichen Quellen mehr oder weniger angemessen beschrieben und verstanden werden kann - auch wenn diesen Quellen gegenüber nach allen Regeln der Kunst eine kritische »Hermeneutik des Misstrauens« zu praktizieren ist. Die Arbeit des Verstehens bedarf des Vorgriffs auf ein Verstehen-Können und des damit verbundenen Vertrauens, unzureichendes Verstehen durchschauen zu können. Wer nicht darauf

² Vgl. CHARLES TAYLOR, *Self-interpreting animals*, in: DERS., *Human Agency and Language. Philosophical Papers I.*, Cambridge 1985, 45-76.

³ Im Sinne des objektiven Genitivs: Vertrauen als Thema hermeneutischen Bemühens.

⁴ Verstanden im *genitivus auctoris*: als Verstehen, das durch eine vertrauensvolle Einstellung ermöglicht wird. Dass es für das kritische wissenschaftliche Verstehen auch einer »Hermeneutik des Verdachts« (P. Ricoeur) bedarf, soll damit nicht bestritten werden.

vertraut, mit seinen Verstehensbemühungen an ein zumindest vorläufiges Ziel kommen zu können, macht sich gar nicht erst an die mühselige Arbeit wissenschaftlichen Fragens.

All das Gesagte gilt unseres Erachtens nicht nur für den wissenschaftlichen Zugang zum Vertrauen, sondern in gewisser Weise auch für lebensweltliches Verstehen und Kommunizieren, wie es sich in den professionellen Feldern ereignet, die in den vorangehenden Beiträgen genauer untersucht wurden. Vertrauen gründet hier auf Prozessen des Verstehens, die selbst wiederum durch das Vertrauen geformt werden können. Je nach Kontext legt sich eher eine ›Hermeneutik des Vertrauens‹ nahe (z.B. in der Seelsorge) oder eine ›Hermeneutik des Misstrauens‹ (z.B. bei Taxifahrern in Städten mit einer hohen Kriminalität⁵).

Dass man immer schon verstanden haben muss, was Vertrauen ist, um es kommunizieren zu können, ist damit nicht gesagt. Es soll lediglich der Vermutung nachgegangen werden, dass spezifische Verstehenskompetenzen für die Kommunikation des Vertrauens bedeutsam sind. Jemandem zu vertrauen, bedeutet in der Regel, zu meinen oder zu erwarten, dass er oder sie für die Situation, in der man steckt, ein gewisses Verständnis aufbringt. Darin kann man sich täuschen, und auch das prägt unser Verhalten. Einem Arzt, von dem wir uns nicht verstanden fühlen, schenken wir normalerweise kein Vertrauen. Vertrauen und Verstehen sind nicht nur in der lebenshermeneutischen Reflexion, sondern auch in der alltäglichen Kommunikation miteinander verschränkt.

Eine ›Vertrauenshermeneutik‹ (gen. obi.) steht vor der Aufgabe, diese Verschränkung zu verstehen und aufzuhellen. Im Unterschied zu empirischen Studien, die auf methodischer Datenerhebung und -auswertung beruhen, kann der von uns gewählte hermeneutisch-phänomenologische Zugang aus mehreren Quellen schöpfen. Neben der philosophischen Literatur und literarischen und historischen Zeugnissen gehören dazu auch empirische Quellen in ihrer ganzen Breite. Was einen solchen Zugang von der teilnehmenden Beobachtung, wie sie in den verstehenden Sozialwissenschaften geübt wird, unterscheidet, ist die Art der Beteiligung. Während in empirischen Studien untersucht wird, in welcher Form Menschen in einem bestimmten Kontext einander vertrauen, nicht vertrauen oder misstrauen, versucht eine Hermeneutik des Vertrauens zu beschreiben, was *wir* tun, wenn wir vertrauen, nicht vertrauen oder misstrauen.⁶

⁵ Vgl. DIEGO GAMBETTA, *Streetwise. How Taxi Drivers Establish Customers' Trustworthiness*, New York 2005.

⁶ Um solche Fragen stellen und bearbeiten zu können, bedarf es zunächst der Arbeit an dem Vertrauenskonzept. In lebenshermeneutischen Untersuchungen muss gleichzeitig konzeptuell wie phänomenologisch gearbeitet werden.

Die Grenzen zwischen einer hermeneutisch-phänomenologischen und der sozialwissenschaftlichen Zugangsweise verschwimmen dort, wo letztere in Abstraktion von bestimmten Interaktionsfeldern auf die Grundlagen des menschlichen Sozialverhaltens und Weltzugangs reflektiert. Erving Goffmans Rahmen-Analyse ist diesbezüglich beispielhaft. Goffman scheut sich nicht, in der Grundlegung seines Gedankens das inklusive Wir zu verwenden: »Ich gehe davon aus, daß wir gemäß gewissen Organisationsprinzipien für Ereignisse – zumindest für soziale – und für unsere persönliche Anteilnahme an ihnen Definitionen einer Situation aufstellen; diese Elemente [...] nenne ich ›Rahmen‹.«⁷

Dass unsere Alltagskommunikation von solchen Rahmungen durchsetzt ist, durch die wir eine Situation trotz unserer je eigenen Perspektiven in einem für uns gemeinsamen Sinn definieren, dürfte auch für die Wahrnehmung und Kommunikation von Vertrauen entscheidend sein. Dabei handelt es sich nicht ›nur‹ um Interpretationskonstrukte. Etwas als eine ›vertrauensvolle Beziehung‹ oder einen ›sicheren Rahmen‹ wahrzunehmen, in dem wir uns aussprechen und verletzlich zeigen dürfen, bedeutet zweifellos eine komplexe Interpretationsleistung und ist als solche eine interpretative Konstruktion von Wirklichkeit. Insofern sie aber auf sozialen und institutionellen Voraussetzungen beruht, ist sie zugleich rekonstruktiv. Um Vertrauen verstehen zu können, ist beides im Blick zu halten: die subjektive Realisierung des Vertrauens und seine soziale Wirklichkeit. Zurecht hat Luhmann in seiner bahnbrechenden Vertrauensstudie darauf hingewiesen, dass Vertrauen ein soziales Phänomen darstellt und entsprechend nicht allein psychologisch, sondern auch soziologisch untersucht werden muss.⁸ Die hermeneutische Zugangsweise verschränkt das Fremdverstehen und das Selbstverstehen bzw. das wissenschaftlich verobjektivierte Verstehen und das in alltagssprachliche Kommunikation eingelassene Verstehen – und macht gerade diese Verschränkungen zu ihrem Gegenstand.

II. Elterliche und professionelle Vertrauenskommunikation

Wie Vertrauen kommuniziert wird, zeigt sich in der Eltern-Kind-Kommunikation deutlicher als in den professionellen Beziehungen.⁹ Brigitte Boothe beschreibt es als Zusammenspiel von Vertraut-Werden und Vertrauen-Gewinnen durch Verstehen. Sie führt dafür das folgende Beispiel an:

⁷ ERVING GOFFMAN, Rahmen-Analyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen, Frankfurt am Main 1980, 19.

⁸ NIKLAS LUHMANN, Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, Stuttgart 42009, 4f.

⁹ Unter ›professionellen Beziehungen‹ verstehen wir im Folgenden in erster Linie Beziehungskonstellationen, die für das jeweilige Berufsfeld typisch sind. Das klassische Beispiel dafür sind Arzt-Patient-Beziehungen.

»Hans, drei Jahre alt, steht ängstlich vor dem großen Hund und schaut fragend zur Mutter. Der ist lieb, sagt die Mutter. Sie nimmt den Hans bei der Hand, führt ihn sachte näher zu Beppo, dem Hund, tätschelt Beppos Rücken, sagt *lieber Hund und Schau mal, Hans, der Beppo will dich kennen lernen*. Auch Hans streckt jetzt die Hand aus und streichelt vorsichtig Beppo. Dann schaut er zur Mutter und lächelt. [...] Das ist Vertrauen schaffende Risikokonfrontation im Eltern-Kind-Kontakt. Das Kind übernimmt in einer Lage, die es für potentiell bedrohlich hält und die es nicht überblickt, die elterliche Situationseinschätzung. [...] Das kommt zustande, wenn das Kind der Mutter glaubt, ihrem Vorbild folgt und der Hund friedlich ist. Die Mutter ermächtigt sich als Vertrauensarrangeurin, sie inszeniert das Geschehen – das keiner der Beteiligten in der Hand hat – als harmlos, friedlich und erfreulich, das Kind investiert Glauben.«¹⁰

Nach diesem Beispiel bildet sich Vertrauen in einer dichten Interaktion zwischen Mutter und Kind. Kommuniziert wird nicht allein mit ermutigenden und deutenden Worten, sondern ebenso durch den Austausch von Blicken, durch Mimik und einladende Gesten. Die Mutter kommuniziert ihrem Sohn ihr eigenes Vertrauen. Dass sie es vermag, hängt mit einer bereits bestehenden Vertrauensbeziehung zusammen. Das Kind weiß aus Erfahrung, dass es seiner Mutter vertrauen darf. Durch den Vertrauensvorschuss der Mutter *und* an ihrem Beispiel lernt das Kind zu vertrauen.

Mit den entsprechenden Modifikationen dürfte sich das von Boothe beschriebene Modell zumindest auf gewisse professionelle Kontexte übertragen lassen. Nehmen wir das Beispiel eines psychotherapeutischen Settings. Eine Psychotherapeutin fungiert als Vertrauensarrangeurin, wenn sie in einfühelndem Verstehen und Mitgehen ihrem Gegenüber einen sicheren Raum anbietet, in dem belastende Inhalte an- und ausgesprochen und alternative Handlungsmöglichkeiten angedacht und ausphantasiert werden können. Wie im Beispiel des Kindes, das über das Verhalten und das verständnisvolle und verständniserweckende Zureden der Mutter (»der Beppo will dich kennen lernen«) lernt, dass der Hund nicht gefährlich ist, so finden wir durch empathisches Mitgehen und vorsichtige Deutungsangebote zu verständnisbasierter Vertrautheit mit uns und der Situation, in der wir uns zurechtzufinden und die wir zu gestalten haben. Wenn der therapeutische Prozess gelingt, finden wir, vermittelt durch das Vertrauen in die professionelle Unterstützung, nicht allein zur Lösung eines bestimmten Problems, sondern auch zu vertieftem Selbst- und Weltvertrauen.¹¹

¹⁰ BRIGITTE BOOTHE, Urvertrauen und elterliche Praxis, in: INGOLF U. DALFERTH/SIMON PENG-KELLER (Hrsg.), Grundvertrauen. Hermeneutik eines Grenzphänomens, Leipzig 2013 (in Vorbereitung).

¹¹ Vgl. den Beitrag von B. Grimmer in diesem Band.

Es wäre nun übereilt, aufgrund solcher Ähnlichkeiten in der elterlichen Vertrauenskommunikation ein Grundmodell für professionelle Vertrauenskommunikation zu sehen. Spielen doch in letztere Faktoren hinein, die in ersterer kaum vorkommen: institutionelle Settings, berufliche Rollen, spezifische Kompetenzen, Zertifizierungssysteme etc. Dass im Hinblick auf psychotherapeutische Interaktion eine gewisse Nähe zwischen elterlicher und professioneller Vertrauenskommunikation feststellbar ist, hat mit den spezifischen Aufgaben dieser Profession zu tun. Die Reinszenierung kindlicher Konfliktkonstellationen in einem geschützten Setting macht es möglich, diese zu bearbeiten und zu lösen. Anderen professionellen Feldern liegt ein solcher Vergleich ferner. Dennoch dürfte Boothes typisierendes Beispiel für das Verständnis professioneller Vertrauenskommunikation erschließend sein. Denn zum einen betrifft die psychotherapeutische Einsicht, dass frühe kommunikative Erfahrungen ins Erwachsenenleben hineinspielen und sich in verdeckter Gestalt wiederholen, alle professionellen Felder. Zum andern macht das Beispiel aufmerksam auf die besondere Beziehung zwischen Vertrautheit und Vertrauen. Und schließlich verweist es auf die Bedeutung von »Vertrauensintermediären«¹², die Information bereitstellen, Vertrautheit ermöglichen und Verlässlichkeit garantieren.

III. Vertrauensaufbau in professionellen Kontexten

Wenn die Annahme zutrifft, dass Vertrauen und Vertrautheit bzw. Vertrauen und Verstehen intrinsisch miteinander verknüpft sind, dann ist dieses Verhältnis als wechselseitiges zu beschreiben: Vertrauen kann Verstehen *und* Vertrautheit ermöglichen; und ebenso kann Verstehen oder Vertrautheit das Vertrauen fördern. Vertrautheit schaffendes Verstehen und Vertrauen gehören in vielen Kontexten zu den notwendigen Bedingungen gelingender Kooperation.¹³ Deshalb werden Vertrauen, Vertrautheit und Verstehen gelegentlich fast synonym gebraucht. Sich gut zu verstehen, bedeutet meist nicht nur, miteinander vertraut zu sein, sondern auch: sich zumindest in bestimmten

¹² Vgl. JAMES S. COLEMAN, *Grundlagen der Sozialtheorie*, Bd. 1: Handlungen und Handlungssysteme, München 1991, 181. Wir benutzen den Begriff in einem weiteren Sinne als Coleman ihn eingeführt hat.

¹³ Vgl. ARNULF DEPPERMAN, »Verstehen in professionellen Handlungsfeldern« als Gegenstand einer ethnographischen Konversationsanalyse, in: DERS. u.a., *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*, Tübingen 2010, 7–25, hier: 7: »Verstehen ist eine Grundvoraussetzung für interaktive Kooperation. [...] Die arbeitsteilige Bewältigung von Aufgaben, die Verfolgung gemeinsamer Ziele und die Klärung von Interaktionsproblemen ist darauf angewiesen, dass die Interaktionsteilnehmer zu einem hinreichend geteilten Verständnis der zurückliegenden Interaktionsgeschichte, des erreichten Stands ihrer Interaktionen und der (als nächstes) anstehenden Aufgaben gelangen.«

Hinsichten zu vertrauen. Wenn Arbeitskollegen sich gut »verstehen«, heisst das in der Regel, dass sie gut zusammenarbeiten können. Das gilt für interdisziplinäre Forschungsteams ebenso wie für Jungunternehmer, die gemeinsam eine neue Firma aufbauen.

In den von uns befragten Berufsfeldern ist das Verhältnis von Vertrauen und Verstehen komplex. Unterscheidet man zwischen verschiedenen Phasen der Vertrauensbildung, so dürfte dem Verstehen je nach Phase und Situation eine etwas andere Bedeutung zukommen. Betrachten wir das Beispiel der Arzt-Patient-Beziehung. Nach Franz Petermann ist das Herstellen einer verständnisvollen Gesprächssituation der erste Schritt der Vertrauensbildung.¹⁴ In Arzt-Patienten-Beziehungen, die durch eine starke Informationsasymmetrie gekennzeichnet sind, ist die Fähigkeit des Arztes, komplizierte medizinische Zusammenhänge verständlich zu kommunizieren, ein wichtiger Faktor der Vertrauensbildung.¹⁵ Die hermeneutische Kompetenz, die von Ärztinnen und Ärzten erfordert wird, beschränkt sich jedoch nicht auf das angemessene Verstehen und Verständlichmachen von Krankheitsbildern und den ihnen entsprechenden therapeutischen Verfahren. Im Spannungsfeld zwischen ärztlicher Fürsorge und Patientenautonomie müssen sie, so fordert der Palliativmediziner Gian Domenico Borasio, auch das Verstehen ihrer Patienten verstehen lernen, um so »jedem Patienten die Mischung aus Selbstbestimmung und Fürsorge« geben zu können, »die sie oder er in diesem Moment gerade benötigt.«¹⁶ Borasio verweist dabei auf eine Bemerkung Søren Kierkegaards, die für alle von uns untersuchten professionellen Bereiche Gültigkeit hat: »Um in Wahrheit einem anderen helfen zu können, muss ich mehr als er verstehen – zu allererst aber doch wohl das verstehen, was er versteht. Tu ich das nicht, so hilft mein größeres Verständnis ihm gar nichts.«¹⁷

Naturgemäss sind es in den unterschiedlichen Berufsfeldern andere Kompetenzen und Rollenverhalten, die für eine Vertrauensbildung bedeutsam sind. Die hermeneutischen Kompetenzen, die in psychotherapeutischen und seelsorglichen Kontexten gefragt sind, unterscheiden sich deutlich von den diagnostischen und therapeutischen Kompetenzen, die an einer Ärztin geschätzt werden. Deshalb kann es zu Vertrauenskonflikten kommen, wenn

¹⁴ FRANZ PETERMANN, *Psychologie des Vertrauens*, Göttingen u.a. ³1996, 116–118.

¹⁵ Vgl. Katrin Rockenbauch/Frank Fritzsche in diesem Band (v.a. 3.5). Einen ähnlichen Zusammenhang von verständlicher Kommunikation und Vertrauen findet sich im pädagogischen Bereich. So verweist Thomas Schlag in seinem Beitrag zu diesem Band auf den Zusammenhang zwischen der Verständlichkeit des Unterrichts und dem Selbstvertrauen von Jugendlichen.

¹⁶ GIAN DOMENICO BORASIO, *Über das Sterben*, München ⁷2012, 60.

¹⁷ SØREN KIERKEGAARD, *Schriften über sich selbst. Gesammelte Werke* 33. Abt., Düsseldorf/Köln 1951, 38.

man jemandem als Nachbar, Freund oder Bekannter vertraut, aber in einem professionellen Kontext aus sachlichen Gründen daran gehindert wird, mit ihm in vertrauensvoller Weise zu interagieren.

Dennoch finden sich bei allen professionsspezifischen Unterschieden zwischen den von uns ins Auge gefassten Berufsfeldern bezüglich des Vertrauensaufbaus eine Reihe von Gemeinsamkeiten:

– *Tit-for-tat-Prozesse*: Viele Studien belegen, dass der Aufbau von Vertrauen der Logik der kleinen Schritte folgt.¹⁸ Während es in therapeutischen und seelsorglichen Kontexten Testfragen und indirekte Formen der Kommunikation sind, in denen der Spielraum des Vertrauens ausgelotet und eine stufenweise Selbstöffnung vorbereitet wird, gilt für ökonomische Kontexte die Regel: »The more each is willing to invest [...], the more trust the other will be inclined to feel.«¹⁹ Die Vertrauensbereitschaft wird dann in Orientierung am vorhergehenden Zug des Partners Stufe um Stufe erhöht und stabilisiert sich auf einem Niveau, der von den Beteiligten als für den spezifischen Arbeitskontext hinreichend empfunden wird. Zeremonielle Regeln dienen dabei als vertrauensbildende Massnahme, indem sie das Versprechen implizieren, den Adressaten bei der nächsten Begegnung entsprechend zu behandeln.²⁰

– *Herstellung von Vertrautheit und Sicherheit*: Vertrauen fällt leichter, wo man sich sicher fühlt und die Menschen, mit denen man es zu tun hat, vertraut sind. Bereits Luhmann wies darauf hin, dass »das Wiedererkennen des Konkreten Vertrauen ein[flößt]. Schon optisch zeichnet sich ein bekanntes Gesicht vor unbekanntem aus und fordert zur Zuwendung auf. Es bestätigt, dass bestimmte Erwartungen angebracht sind und sichert zu, dass nicht hinter dem Horizont des aktuellen Erlebens unheimliche Ereignisse lauern, die einen beim nächsten Schritt überfallen können.«²¹ Klar erkennbare Rollen (der weisse Kittel der Ärzte), eindeutige Settings (Untersuchungsraum, Sprech- oder Schulzimmer²²) sowie klare Signale, wann eine Situation in eine professionelle Kommunikationssituation übergeht, unterstützen den Aufbau von Vertrauen. Dabei ist Vertrautheit von Vertraulichkeit zu unterscheiden. Eine Selbsteröffnung dient in professionellen Kontexten manchmal, aber bei weitem nicht immer der Kommunikation des Vertrauens. Ähnliches gilt für Versprechen

¹⁸ Vgl. ERVING GOFFMAN, *Strategische Interaktion*, München 1981, 113.

¹⁹ DAVID F. HAAS/FORREST A. DESERAN, *Trust and Symbolic Exchange*, in: *Social Psychology Quarterly* 44 (1981), 3–13, hier: 5.

²⁰ ERVING GOFFMAN, *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*, Frankfurt am Main 1986, 68.

²¹ NIKLAS LUHMANN, *Funktionen und Folgen formaler Organisation*, Berlin 1972, 355.

²² Für den pädagogischen Kontext vgl. den Beitrag von Sandra Tiefel in diesem Band (v.a. Abschn. 2).

und Verträge. In gewissen Situationen ermöglichen sie das Vertrauen, in anderen Situationen gerade nicht.

- *Erweis von Kompetenz und Bevollmächtigung:* In den verschiedenen Berufen gibt es schnell erkennbare Legitimitätsausweise, an denen abgelesen werden kann, ob jemand grundsätzlich zu bestimmten Tätigkeiten befugt ist (Befugnis). Davon zu unterscheiden sind spezifische fachliche Kompetenzausweise (Befähigung). Wer als bevollmächtigt und kompetent wahrgenommen wird, dem wird leichter vertraut. Vollmachten und Kompetenzausweise signalisieren: er/sie hat eine ausgewiesene Kompetenz, auf die auch wir vertrauen dürfen. Der Ausweis von Befugnis und Kompetenz wird indirekt (Urkunden, Rankings etc.), aber auch in der direkten Begegnung kommuniziert. Kommunikative Kompetenz erhöht das Zutrauen in die fachliche Kompetenz. Aber Fachkompetenz allein kann auch unzureichend sein, wenn es darum geht, einer Person in professionellen Kontexten nicht nur als fähiger, sondern auch zu bestimmten Handlungen legitimer Kommunikationspartnerin Vertrauen entgegen zu bringen.

- *Signalisierung von Wohlwollen und Verständnis:* In asymmetrischen Beziehungen, wie sie für therapeutische, sozialarbeiterische und seelsorgliche Kontexte charakteristisch sind, können professionelle Helfer durch empathische Gesprächsführung zum Aufbau von Vertrauen beitragen.²³ Empathie trägt dazu bei, die »competence gaps« zwischen Experten und Laien zu überbrücken.²⁴ Sie vermittelt das Vertrauen, sich in guten Händen zu befinden. Gute Helfer zeichnet aus, dass sie den Hilfesuchenden das berechtigte Gefühl vermitteln, im Zentrum der gemeinsamen Bemühungen um eine Problemfindung und Problemlösung zu stehen.

- *Identifikationsmöglichkeiten:* Vertrauen fällt zumindest in einigen professionellen Feldern (z.B. Management und Gemeindeseelsorge) leichter, wenn die Lebenswelten und Werthorizonte der Beteiligten als kongruent wahrgenommen werden.²⁵ Konventionelle Höflichkeitsrituale, Status- und Zugehörigkeits-

²³ PETERMANN, Psychologie des Vertrauens, 66ff. führt die folgenden Punkte an: kein abrupter Themenwechsel; verbales Widerspiegeln; geduldige, akzeptierende und interessenbekundende Haltung; Verschwiegenheit; Selbstöffnung (situativ angepasst); Hier-und-jetzt-Äußerungen; Bitte um Hilfe; Schweigen; Ausführen von strukturierenden Tätigkeiten.

²⁴ Vgl. TALCOTT PARSONS, Research with Human Subjects and the »Professional Complex«, in: DERS., Action Theory and the Human Condition, New York/London 1978, 45f.

²⁵ Wie das Beispiel des »swift trust« in Rettungs- oder Operationsteams zeigt, können dabei die Gemeinsamkeit und die geteilten Werte eng mit der gemeinsamen Zielsetzung und klar definierten Rollen zusammenhängen. Vgl. DEBRA MEYERSON u. a., Swift trust and temporary groups, in: RODERICK M. KRAMER/TOM R. TYLER (Hrsg.), Trust in organizations, Thousand Oaks (CA) 1996, 166-195.

symbole etc. stellen hier Rahmenvoraussetzungen für die Kommunikation des Vertrauens bereit. In anderen professionellen Bereichen dürfte identifikationsbasiertes Vertrauen eine untergeordnete Rolle spielen (Medizin) oder durch das spezifische Arbeitsfeld selbst von vornherein ausgeschlossen sein (Sozialarbeit²⁶). Gerade dann aber steigert sich der Bedarf, Vertrauen durch das Angebot oder den Aufbau anderer Möglichkeiten zu bilden und zu erhalten, um die fehlenden oder unzureichenden Identifikationsmöglichkeiten zu kompensieren.

IV. Vertrauensparadoxe

Trotz diesen leicht verständlich zu machenden Gesetzmässigkeiten, die sich in unterschiedlichen Ausprägungen in allen von uns untersuchten professionellen Feldern finden, ist es schwierig, zu verstehen, weshalb sich in manchen Situationen Vertrauen einstellt und es in anderen trotz gegebener Rahmenbedingungen ausbleibt. Der Grund dafür dürfte u.a. darin zu suchen sein, dass der Aufbau von Vertrauen durch mehrere Paradoxe gekennzeichnet ist. Nach der in diesem Band resümierten Forschung lassen sich fünf Paradoxe herauskristallisieren:²⁷

1. *Vertrauenskommunikation setzt Vertrauen voraus*: Ohne Vorschussvertrauen keine Vertrauenskommunikation. Durch Vorschussvertrauen wird jemandem die Möglichkeit eröffnet, sich als vertrauenswürdig zu erweisen und das geschenkte Vertrauen zu erwidern. Wenn dieser am Aufbau von Vertrauen interessiert ist, wird er durch eigene Vertrauensvergabe dem anderen signalisieren, dass er an einer Vertrauensbeziehung interessiert ist. Wer die Frage beantworten möchte, wie Vertrauen kommuniziert wird, muss sich auch der Frage stellen, wie Vorschussvertrauen entstehen kann (bzw. im unserem Fall: wie professionelle Akteure zu solchem Vorschussvertrauen finden).

2. *Vertrauen durch Kontrolle*: Vertrauen beinhaltet nach allgemeiner Übereinkunft einen Verzicht auf Kontrolle. Zugleich setzt es aber meist auch ein gewisses Mass an kontrollierbaren Rahmenbedingungen voraus.²⁸ Das gilt für die von uns ins Auge gefassten professionellen Felder ganz besonders. Vertrauenskommunikation kann vor diesem Hintergrund zweierlei bedeuten: Sicherheit zu vermitteln oder den Mut, Unsicherheit zu akzeptieren.

²⁶ Vgl. den Beitrag von Sandra Tiefel in diesem Band (Abschn. 3).

²⁷ Vgl. auch: BART NOOTEBOOM, Forms, sources and processes of trust, in: REINHARD BACHMANN/AKBAR ZAHEER (Hrsg.), Handbook of trust research, Cheltenham/Northampton 2006, 247–263.

²⁸ PETER EBERL, Art. Vertrauen, in: GEORG SCHREYÖGG/AXEL VON WERDER (Hrsg.), Handwörterbuch Unternehmensführung und Organisation, Stuttgart 2004, 1596–1604, hier: 1602 spricht von einem supplementären Verhältnis zwischen Vertrauen und Kontrolle.

3. *Sicherheitserleben durch Kontrollverzicht*: Die Akzeptanz von Unsicherheit kann den paradoxen Effekt haben, das Sicherheitserleben zu erhöhen. Dieses Vertrauensparadox dürfte für die Psychotherapie und die Pädagogik ebenso bedeutsam sein wie für die Seelsorge. Um nur ein Beispiel zu nennen: Durch wertschätzendes Mitgehen zu vermitteln, dass Unsicherheit sein und gezeitigt werden darf, fördert nicht nur die Selbstakzeptanz, sondern auch das Selbstvertrauen.

4. *Vertrauen zwischen Gabe und Reziprozitätserwartung*: Vertrauenskommunikation steht gerade im professionellen Kontext in einer Spannung zwischen Gabe und Forderung. Mit der vertrauensvollen Einräumung von frei zu gestaltenden Freiräumen ist die Erwartung verknüpft, damit verantwortungsvoll umzugehen. Autonomie wird in solchen Fällen ebenso zugesprochen wie eingefordert. Wie die Beiträge von B. Grimmer, S. Tiefel und Th. Schlag zeigen, wird sowohl in der Psychotherapieforschung wie in den Erziehungswissenschaften und der Religionspädagogik auf dieses Vertrauensparadox reflektiert.

5. *Unfreiwilliges Vertrauen*: Als paradox kann man auch das Faktum beschreiben, dass Vertrauen an sich der Freiwilligkeit bedarf, es aber Situationen gibt, in denen man mangels besserer Alternativen nicht anders kann, als einer bestimmten Person in gewisser Hinsicht zu vertrauen: Weil kein anderer Arzt verfügbar ist, muss ich mich diesem anvertrauen, obwohl ich dies unter anderen Umständen nicht tun würde. Oder mir bleibt in einer kritischen Situation nur die Wahl, entweder auf X oder auf Y zu hören, ohne diese Entscheidung durch die Einbeziehung anderer Faktoren absichern zu können.²⁹

V. ›Professionelles (Prozess-)Vertrauen‹

Als paradox kann auch das Phänomen erscheinen, das man behelfsmäßig als ›professionelles Vertrauen‹ benennen kann: das Vertrauen, das in bestimmten Berufen nötig ist, um in gewissen Situationen die professionelle Aufgabe verlässlich wahrnehmen zu können. Paradox an solchem Vertrauen ist es, dass es sich in wesentlicher Hinsicht einer professionellen Kontrolle entzieht. Die Vertrauensforschung hat sich mit diesem Vertrauen bisher erst ansatzweise beschäftigt. Zu finden ist es besonders in Berufsfeldern, in denen ergebnisoffene Formen von Kommunikation eine zentrale Rolle spielen. So erfordert psychotherapeutisches, seelsorgliches und pädagogisches Handeln häufig ein ›Prozessvertrauen‹: das Vertrauen, dass es in gewissen Situationen fruchtba-

²⁹ In diesem Zusammenhang wird gelegentlich auf die Unterscheidung zwischen Vertrauen (trust) und Sich-Verlassen (reliance) zurückgegriffen, um die Vertrauensterminologie zu vermeiden. Auf den genannten Fall einer medizinischen Notsituation angewandt: Mangels Alternativen müssen wir uns auf einen bestimmten Arzt verlassen, ohne dass wir ihm ›wirklich‹ vertrauen.

rer ist, einen Suchprozess nicht aktiv zu steuern, sondern ihn aufmerksam zu begleiten. Der/die Professionelle begibt sich durch einen solchen partiellen Verzicht auf Kontrolle auf ein ungesichertes Feld, eröffnet aber gerade so die Möglichkeit, dass intentional nicht herbeizuführende Lösungen sich zeigen können.³⁰ Mit Blick auf die uns leitende Frage nach dem Verhältnis zwischen Vertrauen und Verstehen bedeutet das: vorschnelles Verstehen kann Vertrauen verhindern, während die Bereitschaft, Nicht-Verstehen auszuhalten, es ermöglichen kann.

Nach Shari M. Geller und Leslie S. Greenberg ist es ein zentraler Aspekt der von ihnen untersuchten »therapeutischen Präsenz«, therapeutische Vorannahmen, Deutungen und Ziele vorübergehend einzuklammern, um sich besser dem aktuellen therapeutischen Geschehen öffnen zu können. Die Herausforderung für Therapeuten oder Therapeutinnen besteht hier darin, dass sie selbst Phasen von Unklarheit und Ungewissheit auszuhalten haben. Sie werden in gewisser Weise in den therapeutischen Prozess hineingenommen und teilen die negativen Gefühle und die Suchbemühungen der Person, die sie begleiten.

»The challenge of trusting in the unknown occurs often near the beginning of a session, when the client begins to delve into his or her experience but what he or she is feeling or what might be needed is still unclear. [...] Therapists' anxiety at this beginning stage can force a rushed sequence of interventions before their clients have had time to build trust or before the relationship has had time to develop. [...] To manage anxiety about the unknown, therapists need to develop trust in the process, that by staying fully present in the moment and in the discomfort of the unknown, what is revealed will allow for their responses or interventions to be in the direction of healing.«³¹

Die von Geller und Greenberg beschriebene Vertrauenshaltung umfasst mindestens zwei zu unterscheidende Aspekte. Zum einen geht es um das durch Berufserfahrung erworbene Vertrauen in die eigenen professionellen Ressourcen: die Zuversicht, sich auf die eigene Intuition verlassen und in professioneller Weise auf neue und herausforderungsreiche Situationen einlassen zu können. Zum anderen beschreiben die beiden Autoren ein spezifisches »Prozessvertrauen«: das Vertrauen, dass sich in einem unüberschaubaren und teilweise chaotisch wirkenden Suchprozess Lösungsmöglichkeiten entwickeln, die anders nicht zu finden sind.

³⁰ Das dürfte auch für künstlerische Berufe zutreffen. Vgl. WILLIAM SHARLIN/JONATHAN L. FRIEDMANN, Trust the Process. My Life in Sacred Song, in: JONATHAN L. FRIEDMANN (Hrsg.), Perspectives on Jewish Music. Secular and Sacred, Lanham (MD) 2009, 97-136.

³¹ SHARI M. GELLER/LESLIE S. GREENBERG, Therapeutic Presence. A mindful approach to effective therapy, Washington 2012, 148f.

Man könnte ein solches ›Prozessvertrauen‹ als Variante des Vertrauens in die eigene Behandlungsmethode betrachten. Da ›Prozessvertrauen‹ jedoch einen phasenweisen Verzicht auf methodische Steuerung bedeutet, ist es unseres Erachtens sinnvoll, es als eine eigene Vertrauensform zu behandeln, die sich in pädagogischen und seelsorglichen Kontexten ebenso findet wie in psychotherapeutischen Settings. Das Vertrauen des Therapeuten, das es ihm ermöglicht, sich auf einen ergebnisoffenen Prozess einzulassen, ist verwandt, aber nicht identisch mit dem von Bernhard Grimmer herausgearbeiteten ›Glauben‹ des Therapeuten an die Ressourcen der heilungssuchenden Person.³² Indem sich Therapeuten und Therapeutinnen vertrauensvoll auf einen therapeutischen Prozess einlassen, bringen sie sich selbst stärker ins Spiel. Sie signalisieren verbal oder nichtverbal nicht allein verlässliche Präsenz, sondern ebenso die Möglichkeit, auch mit chaotischen Inhalten einen guten Umgang zu finden. Möglicherweise baut der dadurch ermöglichte therapeutische Prozess auch auf einer Art von Modelllernen auf. Am Beispiel des vertrauensvollen Verhaltens von erfahrenen Therapeuten lernen wir, einen guten Umgang mit unseren Belastungen zu finden.

Auch für die Wirksamkeit von pädagogischen Interaktionen dürfte ein solches Prozessvertrauen eine wichtige Rolle spielen.³³ Lernprozesse können durch Hilfestellungen gefördert werden, sind aber in vielerlei Hinsicht nicht kontrollierbar. Gute Pädagoginnen und Pädagogen verstehen es, für anregende Lernumgebungen zu sorgen und die ihnen anvertrauten Schülerinnen und Schüler in ihren je eigenen Lernprozessen zu begleiten. Die pädagogische Geduld, die der Tendenz widersteht, die zu suchende Lösung vorwegzunehmen, kann als Ausdruck eines professionsspezifischen ›Prozessvertrauens‹ betrachtet werden.

Im Feld der Seelsorge finden sich nochmals andere Gestalten des ›Prozessvertrauens‹. Wie Psychotherapeutinnen stehen auch Seelsorgende oft vor der herausfordernden Aufgabe, Menschen in sehr belastenden Lebenssituationen zu begleiten. Im Unterschied zur Psychotherapie ist ihre Aufgabe jedoch unbestimmter und offener. In vielen Fällen fehlt ein klares Setting. Im günstigen Fall stellt sich in der seelsorglichen Interaktion ein ›Kontrakt‹ her. Meist kann ein solcher auch dort nicht vorausgesetzt werden, wo Seelsorgende die Person schon kennen, die sie besuchen bzw. von der sie aufgesucht werden. Im klinischen Umfeld sind einmalige Begegnungen heute meist die Regel. Häufig wissen die Seelsorgenden nur sehr wenig über die Personen, die sie besuchen. ›Prozessvertrauen‹ bedeutet hier, sich ohne fixe Erwartungen auf eine Begegnung einzulassen, ein Gespräch anzubieten, ohne zu wissen, wie ein solches

³² Vgl. Bernhard Grimmer in diesem Band, 94f.

³³ Vgl. RITA E. KAUFMANN, Selbstbestimmung und Beziehungslernen. Achtsamkeit im Schulleben vermitteln, Weinheim 2011.

Angebot ankommt. Im Kontrast zu der von Margareta Bowers beschriebenen ›maskenhaften‹ Gesprächsführung³⁴ zeigt sich seelsorgliches ›Prozessvertrauen‹ dort, wo Seelsorgende es verstehen, durch achtsame Präsenz und behutsames Nachfragen einen Raum zu schaffen, in dem auch Leidvolles, Belastendes und Bedrohliches, aber ebenso Erstaunliches und Erfreuliches zur Sprache kommen kann.

In einem unspezifischen Sinne sind in allen Berufen, die es mit anspruchsvoller Gesprächsführung zu tun haben, Formen des Prozessvertrauens bedeutsam. So betrachtet Elizabeth Strand die Fähigkeit zu einer vertrauensvoll-angstfreien Präsenz als Schlüsselvariable in der Tätigkeit von Veterinärmediziner:innen.³⁵ Den Begriff der ›non-anxious presence‹ übernimmt Strand aus der familientherapeutischen Literatur. Sie beschreibt ihn für den von ihr untersuchten Bereich als Fähigkeit, in emotional belastenden Situationen ruhig und responsiv zu bleiben:

»It is the skill seasoned veterinarians exhibit when, for example, they talk with a client who is demanding free veterinary treatment because a beloved dog has died after a long illness. These seasoned veterinarians are able to both empathize with the client, ensuring that he or she feels heard, understood, and validated, and at the same time also ensure that appropriate compensation is made for the competent veterinary care provided.«³⁶

Die angstfreie Präsenz ist dann gegeben, wenn das aggressive Verhalten eines Klienten weder mit einem Gegenangriff oder mit Verhärtung noch mit Opportunismus oder Rückzugsverhalten (im obigen Beispiel: dem Verzicht auf das Honorar) beantwortet wird. Die Fähigkeit zu einer solchen Haltung wird durch eine genaue und differenzierte Fremd- und Selbstwahrnehmung erschlossen. Strand unterscheidet drei mit einem spezifischen Rollenverhalten verknüpfte Wahrnehmungs- und Verstehensprozesse, die um des angemessenen professionellen Verhaltens willen auseinander zu halten sind: (1.) die diagnostische Wahrnehmung fremden Verhaltens aus der Beobachterperspektive; (2.) die achtsame Wahrnehmung des eigenen Gesprächsverhaltens; (3.) die Wahrnehmung der eigenen Emotionalität.³⁷ Von einem ›Prozessvertrauen‹ kann in diesem Zusammenhang insofern gesprochen werden, als der professionelle Akteur sowohl auf seine kommunikativen Kompetenzen als auch auf die Möglichkeit vertraut, dass sich durch geduldige Kommunikation unerwartete Lösungen auf tun können.

³⁴ Vgl. dazu den Beitrag von Simon Peng-Keller in diesem Band, 108f.

³⁵ ELIZABETH STRAND, Non-Anxious presence. A key attribute of the successful veterinarian, in: *Journal of Veterinary Medical Education* 33/1 (2006), 65–70.

³⁶ A. a. O., 65.

³⁷ A. a. O., 66f.

VI. Vertrauensbasierte Kommunikation spezifischen Vertrauens

Wer heute in professionellen Kontexten (oder in wissenschaftlichen Zusammenhängen, die sich mit ihnen beschäftigen) von »Vertrauensbildung« spricht, meint damit meist die Etablierung einer Vertrauensbeziehung zwischen professionellen Akteuren und ihren (potentiellen) Kunden. Damit wird jedoch nur eine Form des Vertrauensaufbaus ins Auge gefasst. Wir verwenden den Ausdruck »Kommunikation des Vertrauens« in einem weiteren Sinne. Der Aufbau von interpersonalem Vertrauen ist in professionellen Kontexten nicht Selbstzweck, sondern notwendige Bedingung für anderes.³⁸ Für unsere Fragestellung bedeutsam ist es, dass personales Vertrauen auch die Voraussetzung dafür darstellt, dass sich spezifische Formen des Vertrauens entwickeln können, die nicht auf direktem Wege herbeizuführen sind. So ermöglicht das Vertrauen in die Psychotherapeutin den Prozess heilsamer Selbsteröffnung, durch den jemand zu neuem Grund-, Selbst- und Weltvertrauen³⁹ findet. Dabei spielt auch das Vertrauen der Therapeutin in das Veränderungspotential ihrer Klienten eine wichtige Rolle.⁴⁰ Ähnliche Vertrauensphänomene finden wir auch im medizinischen Bereich: Nach den von Katrin Rockenbauch und Frank Fritzsche angeführten Studien wirkt sich das Vertrauen in den Arzt bzw. die Ärztin positiv auf den Gesundheitszustand der Patienten aus. Es aktiviert ihre Selbstheilungskräfte und führt zu einer deutlichen Symptomverbesserung.⁴¹ Das Vertrauen in die beruhigende Expertise des Arztes kann schließlich auch dazu führen, dass wir trotz eines entdeckten Herzfehlers wieder vertrauensvoll zu leben lernen.

Dasselbe gilt auch unter umgekehrtem Vorzeichen: Wenn es nicht gelingt, eine Vertrauensbeziehung zu der beratenden oder helfenden Person in ihrer professionellen Rolle aufzubauen, hat das negative Auswirkungen für die Ausbildung von Vertrauensprozessen in den betreffenden Problemfeldern. Wer zu einer bestimmten Person kein Vertrauen hat, wird sich ihr in der Regel auch

³⁸ Das gilt auch für die qualitativ-empirische (Vertrauens-)Forschung. So berichten die mit der dritten EKD-Erhebung beauftragten Wissenschaftler, das besonders bei Interviews mit »kirchenfernen« Menschen das Vertrauen eine wichtige Rolle spielte: »Hatten sie erst einmal Vertrauen darin gefasst, dass es dem Interviewer wirklich auf ihre persönlichen Erfahrungen und Einstellungen ankam und diese nicht nach den Kriterien »richtig oder falsch« sortiert wurden, entstanden lange, eigenständig strukturierte Erzählungen«, in: KLAUS ENGELHARDT u.a. (Hrsg.), *Fremde Heimat Kirche. Die dritte EKD-Erhebung über Kirchenmitglieder*, Gütersloh 1997, 53.

³⁹ Wie diese drei Formen des Vertrauens genauer zu beschreiben und voneinander abzuheben sind, bedürfte einer eigenen Diskussion. Für das Grundvertrauen vgl. INGOLF U. DALFERTH/SIMON PENG-KELLER (Hrsg.), *Grundvertrauen. Hermeneutik eines Grenzphänomens*, Leipzig 2013. Zum religiösen Selbst- und Weltvertrauen vgl. den Beitrag von S. Peng-Keller in diesem Band (2.3).

⁴⁰ Vgl. Bernhard Grimmer in diesem Band, 90 ff.

⁴¹ Vgl. Katrin Rockenbauch/Frank Fritzsche in diesem Band (3.8).

in ihrer professionellen Rolle nicht anvertrauen, und wer sich einem professionellen Kommunikationspartner nicht anzuvertrauen vermag, dem fehlt eine wichtige Voraussetzung dafür, die anderen Vertrauensformen auszubilden. Deshalb kann der Wechsel von Therapeuten, Ärzten, Seelsorgern oder Schulen eine Voraussetzung dafür sein, in bestimmten Fällen einer Lösung der zur Debatte stehenden Probleme näher zu kommen

Die bisherige Vertrauensforschung hat sich bislang nur wenig mit diesen Aspekten der Vertrauenskommunikation beschäftigt. Dass sich häufig verschiedene Formen des Vertrauens miteinander verbinden oder die eine die andere hervorbringt, lässt sich durch die derzeit gängigen Forschungsmethoden und -designs nur unzureichend erfassen. Wir vermuten, dass in solch spezifischen Formen der Vertrauensbildung das professionell vermittelte Verstehen eine wichtige Rolle spielt. Wo wir im Selbst- und Weltverstehen professionelle Unterstützung erfahren, dürfte dies auch zu einem größeren Selbst- und Weltvertrauen beitragen.⁴² Oder speziell für therapeutische Zusammenhänge formuliert: Wo uns Räume eröffnet werden, in denen wir zu verstehen und artikulieren lernen, worunter wir leiden und wie wir mit diesem Leiden umgehen können, finden wir nicht allein zu mehr Selbstdistanz und größeren Spielräumen der Freiheit. Es stärkt auch unser Selbstwirksamkeitserleben und unser Lebensvertrauen.

Wie durch das Vertrauen in professionelle Akteure grundlegende Formen des Vertrauens sich kommunizieren können, lässt sich am Beispiel der Palliative Care besonders gut aufweisen. Nach Werner Schneider und Stephanie Stadelbacher »vergrößert sich derzeit die institutionelle und personale Komplexität im Sterbensprozess, was zwangsläufig zu mehr Bedarf an Vertrauen führt.«⁴³ Die im Herbst 2010 verabschiedete *Charta zur Betreuung schwerstkranker und sterbender Menschen in Deutschland* verweist gleich im ersten Leitsatz auf die Bedeutung des Vertrauens am Lebensende:

»Jeder Mensch hat ein Recht auf ein Sterben unter würdigen Bedingungen. Er muss darauf vertrauen können, dass er in seiner letzten Lebensphase mit seinen Vorstellungen, Wünschen und Werten respektiert wird und dass Entscheidungen unter Achtung seines Willens getroffen werden. Familiäre und professionelle Hilfe sowie die ehrenamtliche Tätigkeit unterstützen dieses Anliegen.«⁴⁴

⁴² PETERMANN, *Psychologie des Vertrauens*, 111ff.

⁴³ WERNER SCHNEIDER/STEPHANIE STADELBACHER, *Sterben in Vertrauen, Wissenssoziologische-diskursanalytische Anmerkungen zum Sterben als Vertrauensfrage*, in: GERHARD HÖVER u.a. (Hrsg.), *Sterbebegleitung: Vertrauenssache. Herausforderungen einer person- und bedürfnisorientierten Begleitung am Lebensende*, Würzburg 2011, 107-139, hier: 135.

⁴⁴ Vgl. www.charta-zur-betreuung-sterbender.de/tl_files/dokumente/Charta-08-09-2010.pdf (abgerufen am 22.03.2012).

Um vertrauen zu können, dass man am Lebensende in seinen Vorstellungen, Wünschen und Werten respektiert wird, bedarf es neben der Unterstützung durch Angehörige und Freunde sowohl institutioneller Voraussetzungen (z.B. die rechtliche Verbindlichkeit von Patientenverfügungen) als auch vertrauenswürdiger (semi-)professioneller HelferInnen. Wie wir im nächsten Abschnitt herausarbeiten werden, ist die damit gegebene Verschränkung von Personen- und Institutionenvertrauen für die von uns betrachteten professionellen Felder charakteristisch. Sie betrifft nicht erst Handlungsentscheidungen am Lebensende, sondern die Herausforderung, für dieses verantwortlich vorzusorgen: »Um zu Lebzeiten Entscheidungen zu treffen, bedarf es also Vertrauen in die Institutionen bzw. deren handlungsleitende Prinzipien einerseits und in die diese Prinzipien umsetzenden Personen andererseits.«⁴⁵

Der zitierte Leitsatz der *Charta zur Betreuung schwerstkranker und sterbender Menschen* verknüpft das »Sterben unter würdigen Bedingungen« mit dem Vertrauen-Können, konzentriert sich dabei allerdings nur auf einen Aspekt des Vertrauens. Während einer gravierenden Krankheit und im Prozess des Sterbens sind noch weitere Formen des Vertrauens gefragt. Raymond Voltz, der Inhaber des Lehrstuhls für Palliativmedizin an der Universität Köln, nennt in diesem Zusammenhang (1.) das Vertrauen, dass die Versorgung gut ist; (2.) das Vertrauen in das unterstützende Netzwerk; (3.) das Vertrauen in den eigenen Körper.⁴⁶ Man könnte diese Liste noch ergänzen: In der Nähe des Todes stellt sich häufig auch die Frage nach einem »letzten«, religiösen oder existenziellen Vertrauen.⁴⁷ In welchem Maße das Gesundheitssystem in Deutschland, der Schweiz oder Österreich diesem vielschichtigen Vertrauensbedarf am Lebensende zu entsprechen vermag, ist umstritten. In den aktuellen Diskussionen um die Frage, wie eine Palliative Care innerhalb herkömmlicher Krankenhäuser verankert und ausgestaltet werden kann, zeigt sich die politische Dimension der in diesem Band behandelten Vertrauensfragen in besonderer Deutlichkeit.

VII. Institutionelle Voraussetzungen für die Kommunikation des Vertrauens

Alle Beiträge dieses Bandes verweisen auf die institutionellen Voraussetzungen für die professionelle Kommunikation von Vertrauen. Damit sind Fragen angesprochen, die verschiedenen sozialen Ebenen zuzuordnen sind.

⁴⁵ A. a. O., 132.

⁴⁶ RAYMOND VOLTZ, Schafft Palliativmedizin Vertrauen? Eine kritische Standortbestimmung, in: HÖVER u.a. (Hrsg.), Sterbebegleitung: Vertrauenssache, 103-198.

⁴⁷ Vgl. z.B. HANSPETER SCHMITT, Human sterben - wie geht das? Ein Gestaltungskonzept wider das Töten am Lebensende, in: Zeitschrift für medizinische Ethik 56 (2010), 187-202, hier: 199.

Sie betreffen auf einer makro- oder mesosozialen Ebene rechtliche und politische Rahmenvorgaben und Berufsordnungen,⁴⁸ professionelle Rollenerwartungen und -anforderungen und die damit verknüpften Zertifizierungssysteme, professionsethische Standards, die Ausgestaltung und das Ansehen der Institution, in deren Namen jemand auftritt. Auf der mikrosozialen Ebene geht es z.B. um die Frage nach dem Arbeitsklima (das in einem Krankenhaus von Schicht zu Schicht wechseln kann) oder nach dem konkreten Setting.

Die Antinomien institutioneller ›Vertrauenssicherung‹ zeigen sich im klinischen Bereich vielleicht am deutlichsten. Gesundheitspolitische Maßnahmen wie die Neuregelung von Versicherungs- und Abrechnungssystemen gehen manchmal in gegenteilige Richtungen und beeinflussen die Arzt-Patient-Beziehung und das Verhältnis der Betroffenen zum Gesundheitssystem oft in widersprüchlicher Weise.⁴⁹ Ebenso fördert nicht jede Qualitätssicherung und -steigerung auf dem medizinischen Feld im engeren Sinne zugleich auch das Betriebsklima eines Krankenhauses. Die gleiche organisationale Maßnahme kann für das Vertrauen von Patienten gegenteilige Auswirkungen haben. Mit der zunehmenden Komplexität des Gesundheitswesens wächst zudem nicht nur der Bedarf an Systemvertrauen, sondern ebenso die Gefahr dysfunktionaler Abläufe und intransparenter Entscheidungsprozesse.

An das Vertrauen der ›Kunden‹ zu appellieren, kann hier einen sanften Entmündigungsversuch darstellen. Die therapeutische und palliative Bedeutung des Vertrauens hervorzuheben, bedeutet deshalb nicht, die Notwendigkeit eines gesunden Misstrauens gegenüber einem noch so vertrauenserweckenden Expertensystem zu bestreiten. Wo es einem an Leib und Leben oder um knappe Ressourcen geht, ist Misstrauen nicht nur legitim, sondern muss auch durch geeignete Überprüfungsinstanzen und Evaluationsverfahren institutionalisiert werden. Da Misstrauen als »Kodifikationsprinzip des Rechts«⁵⁰ bezeichnet werden kann, spielen klare und durchsetzbare rechtliche Regelungen hier eine Schlüsselrolle.⁵¹ So dient etwa die rechtliche Begrenzung der ärztlichen Voll-

⁴⁸ So heißt es in der Präambel der am 19. Sept. 2007 von der Landesärztekammer Baden-Württemberg erlassenen Berufsordnung: »Mit der Festlegung von Berufspflichten von Ärztinnen und Ärzten dient die Berufsordnung zugleich dem Ziel, das Vertrauen zwischen Ärztinnen und Ärzten und Patientinnen und Patienten zu erhalten und zu fördern« (www.aerztekammer-bw.de/10aerzte/40merkblaetter/20recht/05kammerrecht/bo.pdf; 23.03.2012).

⁴⁹ Vgl. zu diesen Zusammenhängen den Beitrag von Katrin Rockenbauch und Frank Fritzsche in diesem Band (bes. 3.9).

⁵⁰ H. OTTO zit. in: GUNNAR DUITGE, Vertrauen am Lebensende durch Recht?, in: GERHARD HÖVER u.a. (Hrsg.), Sterbebegleitung: Vertrauenssache, 143–174, 149 (Fn. 30).

⁵¹ Vgl. a .a. O., 169: »Wenn begrenzte Ressourcen nicht mehr nur als äußere Rahmenbedingungen hingenommen, sondern auf der Ebene der konkreten Therapieent-

macht im Zusammenhang von therapiebegrenzenden Entscheidungen dazu, das Selbstbestimmungsrecht von Patienten gegenüber ärztlichem Paternalismus zu schützen. Dass diese rechtliche Festsetzung von Seiten der Bundesärztekammer nur mit Mühe rezipiert wird, ist nach dem Strafrechtler Gunnar Duttge Ausdruck eines fehlenden ärztlichen Vertrauens in das Instrument der Patientenverfügung.⁵² Ähnliche Antinomien finden sich auch in pädagogischen und kirchlichen Kontexten. Betrachten wir den letzteren etwas genauer.

VIII. Vertrauen in der/die Kirche?

In der Aufgabe der Kirchenleitung finden zwei Bereiche professionellen Handelns zusammen, die im vorliegenden Band getrennt behandelt wurden und die sich zunächst denkbar fern stehen: Seelsorge und Management. Die besonderen Gestaltungsaufgaben ergeben sich jedoch nicht allein aus dieser doppelten Aufgabenbestimmung, sondern auch aus dem Sachverhalt, dass das kirchliche Amt eine doppelte Repräsentationsaufgabe erfüllt. Kirchliche Amtsträger repräsentieren nicht allein die Kirche, in deren Namen sie ihre Aufgaben wahrnehmen, sondern sie stehen durch ihre spezifische Bindung an Schrift und Bekenntnis auch für eine Sache ein, über die sie selber nicht verfügen. Nach Isolde Karle ermöglicht die »Sachbindung, die mit der Institution des [kirchlichen] Amtes symbolisiert wird, [...] eine innere und äußere Unabhängigkeit von Marktbeziehungen, die grundlegend ist für die Vertrauensbildung in professionellen Kontexten. Das öffentliche Amt stabilisiert auf diese Weise die höchst unwahrscheinliche Erwartung, dass der Amtsinhaber keine eigenen, privaten Interessen verfolgt, sondern sich an eine Sache gebunden weiß und ihm gerade deshalb individuell vertraut werden kann.«⁵³

Niklas Luhmanns Bemerkung, dass ein Amt oder eine Berufsrolle »Vertrauen in einem Umfange [ermöglichen], den eine Einzelperson niemals garantieren könnte«⁵⁴, trifft für das kirchliche Amt ganz besonders zu. In der symbolischen Repräsentationskraft, die diesem Amt innewohnt, liegt aber auch seine besondere Gefährdung. Seine besondere Autorität macht es attraktiv für einen eigennützigen Gebrauch. Wer seine eigenen Interessen hinter einem offiziellen Gewand zu verstecken vermag, kann sie besonders effektiv verfolgen. Es gehört deshalb zu den wichtigsten Aufgaben einer Kirchenlei-

scheidungen relevant werden, ist das Recht aufgerufen, für die hiermit einhergehenden Fragen der Verteilungsgerechtigkeit klare Regeln vorzugeben. Nicht Heimlichkeit, sondern Transparenz schafft Vertrauen!«

⁵² A. a. O., 167.

⁵³ ISOLDE KARLE, *Der Pfarrberuf als Profession. Eine Berufstheorie im Kontext der modernen Gesellschaft*, Gütersloh 2001, 271.

⁵⁴ LUHMANN, *Funktionen und Folgen formaler Organisation*, 71.

tung, die Seelsorger und Seelsorgerinnen in ihrem Verantwortungsbereich regelmäßig zu visitieren. Das Problem der regulären Visitation hängt in der katholischen Kirche mit der doppelten Aufgabe des episkopalen Amtes zusammen, das nicht auf ein Kirchen-Management reduziert werden kann, sondern auch seelsorglich und lehramtlich konturiert ist.⁵⁵ Soll eine Visitation mehr sein als eine Kontroll- und Disziplinarmaßnahme, so muss ihr seelsorglicher Charakter wahrnehmbar gemacht werden. Und damit eine solche Form von Seelsorge gelingt, braucht es ein Vertrauen, das nicht durch die Visitation selbst hergestellt werden kann.

Die Aufsichtspflicht wird in den verschiedenen Kirchen unterschiedlich wahrgenommen. In den evangelischen Kirchen Deutschlands gibt es eine bis in die Reformationszeit zurückreichende Praxis der öffentlichen Visitation, die in der Regel durch den verantwortlichen Dekan durchgeführt wird. Die Evangelische Landeskirche in Württemberg beschreibt sie als »geordneten« und »brüderlichen« »Besuchsdienst, der dazu helfen will, daß in den Gemeinden, Bezirken, Werken und Einrichtungen der Landeskirche das Evangelium von Jesus Christus, wie es in der Heiligen Schrift gegeben und in den Bekenntnissen der Reformation bezeugt ist, das Maß und die Richtschnur ihres Zeugnisses und ihres Dienstes ist.« Es handle sich dabei sowohl um einen »brüderlichen Besuchsdienst« wie um »kirchenamtliche Aufsicht«.⁵⁶ Die Visitation soll Missstände in Gemeinden aufdecken und beheben bzw. durch eine regelmäßige Kontrolle dafür zu sorgen, dass solche gar nicht erst eintreten. Kommt es nicht einem Misstrauensvotum gleich, regelmäßig zu kontrollieren, ob die zuständigen Pfarrern und Pfarrerinnen ihren Pflichten auch nachkommen und nicht gegen gewisse Grundregeln verstoßen? Widersprechen öffentliche Visitationen, die ohne einen besonderen Anlass durchgeführt werden, nicht einem Ethos christlichen Vertrauens? Isolde Karle gab 2001 mit Blick auf die öffentliche Visitation zu bedenken:

»Die Zentralität des Vertrauens in den Professionsberufen, die eine Folge ihrer Interaktionsdichte ist, impliziert zugleich, dass Fehler und Irrtümer von Pfarrerinnen und Pfarrern nur bedingt nach außen transparent werden sollten, um das Vertrauen von Gemeindemitgliedern nicht unnötig zu erschüttern. [...] Werden Pfarrerinnen und Pfarrer [...] für die Gemeinde wahrnehmbar oft kontrolliert, steht zu befürchten, dass das Vertrauen in ihre Zuständigkeit und in ihre professionelle Kompetenz empfindlich beschädigt wird.«⁵⁷

⁵⁵ In der katholischen Kirche sind Bischöfe rechtlich verpflichtet, wenigstens alle fünf Jahre die gesamte Diözese zu visitieren (CIC Can. 396).

⁵⁶ http://www.kirchenrecht-ekwue.de/showdocument/id/17154/orga_id/EKWUE (abgerufen am 04.04.2012).

⁵⁷ ISOLDE KARLE, Der Pfarrberuf als Profession. Eine Berufstheorie im Kontext der modernen Gesellschaft, Gütersloh 2001, 270.

Dagegen ist einzuwenden, dass das Umgekehrte genauso gilt: Visitationen sind wichtig, um in dem immer komplizierteren Miteinander von Pfarrperson, Kirchengemeinde und Kirchengemeindevorstand bzw. -rat etc. nicht nur einer Seite, sondern auch der anderen Gehör zu verschaffen. Nur wenn ausdrückliche Gelegenheiten geschaffen werden, in denen alle an einem bestimmten Kommunikationszusammenhang Beteiligten einem ihnen allen gegenüber Dritten ihre positiven und negativen (Selbst-)Urteile abgeben können, kann das Vertrauen in einer Kirchengemeinde davor bewahrt werden, zum Partei-vertrauen der einen gegen die anderen verkehrt zu werden. Gerade um zu verhindern, dass Vertrauen interessengeleitet missbraucht oder einseitig verengt wird, muss es geregelte regelmässige Gelegenheiten geben, sich von einer dritten Instanz her kritisch zu betrachten.

Andreas Langer wandte ein, dass es in ein Dilemma führe, Vertrauen in der von Isolde Karle (und anderen⁵⁸) vorgeschlagenen Weise als Gestaltungs-imperativ für die Gemeindeleitung zu übernehmen.⁵⁹ Durch eine solche Berufung auf notwendiges Vertrauen ließen sich »auch machtpolitische Interessensdurchsetzung legitimieren.«⁶⁰ Damit ist ein sensibler Punkt kirchlicher Selbstorganisation angesprochen. Soll gegenseitiges Vertrauen zum kirchlichen Gestaltungsprinzip erhoben werden, wofür theologisch gesehen einiges spricht, so muss auch über Kontrollmechanismen nachgedacht werden, um Vertrauensmissbrauch zu verhindern. Wie in anderen Berufsfeldern kann eine angemessene Form von Kontrolle seelsorglichen Handelns eine vertrauensfördernde Maßnahme darstellen.

Das lässt sich *ex negativo* an den Missbrauchsskandalen der letzten Jahre aufweisen, die besonders die katholische Kirche erschütterten.⁶¹ Sie brachten nicht allein massiven Vertrauensmissbrauch ans Licht, sondern ebenso das leichtfertige Vertrauen vieler kirchlicher Verantwortungsträger und eine

⁵⁸ Vgl. REINER STRUNK, *Vertrauen. Grundzüge einer Theologie des Gemeindeaufbaus*, Stuttgart 1985; HENNING SCHRÖER, *Gesichtspunkte für Vertrauensbildung in der Gemeindeleitung*, in: DERS., *In der Verantwortung gelebten Glaubens. Praktische Theologie zwischen Wissenschaft und Lebenskunst*, Stuttgart 2003, 205–218.

⁵⁹ Gegen eine solche Sicht ließe sich auch aus der Sicht der Management-Forschung argumentieren. EBERL, *Vertrauen*, 1602 gibt zu bedenken, »dass Vertrauen v.a. eine effiziente Lösung des Integrationsproblems verspricht, selbst aber keinen eigenständigen Koordinationsmechanismus darstellt.«

⁶⁰ ANDREAS LANGER, *Der Pfarrberuf als vertrauenswürdige Profession. Vertrauen als Begründung und Gestaltungskriterium professionellen Handelns im Pfarrberuf*, in: *Zeitschrift für Evangelische Ethik* 51 (2007), 40–49, hier 47.

⁶¹ Zu den Missbräuchen an evangelisch geprägten Schulen vgl. den Beitrag von Th. Schlag in diesem Band.

»organisierte Verantwortungslosigkeit«⁶² innerhalb der kirchlichen Institution. Dass das Problem auf Seiten der katholischen Kirche nicht allein im Mangel an effektiven Kontrollsystemen liegt, sondern in komplizierter Weise auch mit den Zulassungsbestimmungen zum Priesteramt und dem kirchlichen Umgang mit Sexualität zu tun hat, macht die Aufarbeitung dieser Vertrauenskrise zu einer strukturellen Herausforderung.

Die von Peter Eberl aufgeworfene Frage, inwiefern Vertrauen, das in wesentlichen Hinsichten unverfügbar ist, überhaupt zum Gestaltungsprinzip einer Organisationsführung gemacht werden kann, stellt sich im Hinblick auf die Kirchen in besonderer Weise. Die Aufsichtspflicht, die seit den Anfängen der Christenheit mit dem Bischofsamt verknüpft ist (das seinerseits einer Beaufsichtigung durch die Gemeinde bzw. die Gläubigen⁶³ und das Lehramt der Theologie bedarf!), beschränkt sich nicht auf die moralische Integrität der Verkündiger, sondern betrifft auch die Verkündigung selbst. Wie lässt sich garantieren, dass die Verkündiger nicht ein anderes Evangelium verkünden als das ihnen anvertraute? Eine inquisitorische Hermeneutik des Misstrauens, die hinter allen Neuerungen und Abweichungen von der jeweils geltenden Normaltheologie eine Häresie wittert, bedeutete – nicht anders als der Vertrauensmissbrauch seitens kirchlicher Amtsträger – eine Gegenpredigt zur Evangeliumsverkündigung. Anstelle von Vertrauen auf amtskirchliche Kontrolle zu setzen, wirft zwangsläufig die Frage nach der Kontrolle der Kontrolleure auf. Die Frage, wer denn über die Rechtgläubigkeit der Inquisitoren wacht, stellte sich spätestens, als 1559 mit Bartolomé de Carranza der damalige Erzbischof von Toledo und Primas von Spanien selbst verhaftet und der Häresie angeklagt wurde.

Jenseits solcher extremer Versuche, die Orthodoxie der Lehre zu garantieren, haben die Kirchen im Laufe der Geschichte unterschiedliche Formen und Instrumente entwickelt, um eine sachgemäße Verkündigung zu gewährleisten. Die Unterscheidung zwischen dem Lehramt der Bischöfe bzw. der Lehrkompetenz der Kirchenleitung und dem akademischen Lehramt der Theologie spielt dabei eine Schlüsselrolle, aber auch die Bemühung, Christen zur Beurteilung von Lehre kompetent und fähig zu machen und die entsprechenden Kompetenzstrukturen in den Kirchen aufzubauen und zu pflegen. Die Aus-

⁶² MARIE KEENAN, *Child Sexual Abuse and the Catholic Church. Gender, Power, and organizational Culture*, Oxford 2012, 24ff. und 154ff.

⁶³ Luther hatte 1523 die Frage mit dem Hinweis beantwortet, dass »eine christliche Gemeinde Fug und Recht habe, Lehrer zu beurteilen«. Er war sich darüber klar, dass das voraussetzte, Christen durch Bildung im Evangelium auch dazu fähig zu machen, das tun zu können. Gerade darin sah er die vornehmste Aufgabe der Bischöfe und Pfarrer, und dass sie diese so sträflich vernachlässigten, war sein schärfster Vorwurf gegen sie. Vgl. MARTIN LUTHER, *Der Kleine Katechismus* (1529), WA 30, 1, 346–402.

differenzierung verschiedener Bezeugungsinstanzen mit je eigenen Aufgaben und Kompetenzen bedeutet eine zentrale Voraussetzung für gegenseitige Supervision und Korrektur. In gewisser Hinsicht erfüllt auch das ökumenische Gespräch eine solche Korrekturfunktion. Es zwingt die unterschiedlichen Kirchen, sich kritischen Anfragen an das je eigene Selbstverständnis zu stellen, die von innen kaum in der gleichen Klarheit gestellt werden können.⁶⁴

Mit Blick auf die Frage, inwiefern Vertrauen als kirchliches Organisationsprinzip fungieren kann, zeigt sich gerade in diesem Zusammenhang die Notwendigkeit, zwischen verschiedenen Gestalten des Vertrauens zu differenzieren. Es ist auffällig, dass die praktisch-theologischen Versuche, Vertrauen im Kontext von Kirchenleitung zu profilieren, von evangelischen Theologen stammen, die Vertrauen und Kontrolle tendenziell als substitutive Größen betrachten. So kommt Hennig Schröer im Anschluss an Luhmann zum Schluss, »daß bei einem porösen Gemeindeaufbau, der plurale Interpretationsmöglichkeiten zuläßt, sich eher Vertrauen bildet als bei strenger Regelung. Bei Strenge bekommt man nur Gehorsam ohne Phantasie, Einwegregelungen der Nachfolge, Marschbefehle, aber kein Vertrauen.«⁶⁵ Er fügt allerdings an, dass »eine solche Leitung auf Vielfalt hin auch Sorge tragen« müsse, dass »Einheit deutlich wird. Leitung ist Dienst an der Einheit.«⁶⁶

Das hat weitreichende Konsequenzen im evangelischen Kirchenverständnis. Dazu gehört nicht nur die Aufhebung einer theologischen Unterscheidung zwischen Klerus und Gemeinde und deren Ersetzung durch die Unterscheidung zwischen dem Priestertum aller Getauften und dem öffentlichen Verkündigungsamt in seinen verschiedenen Funktionen (Pfarramt, Bischofsamt), sondern auch die Unterscheidung von Verkündigungsamt und dem Amt der Gemeindeleitung, das nicht nur zum Verkündigungsamt ordiniert Theologinnen und Theologen gehört, sondern allen Christen offensteht. Man kann daher theologisch zugleich für die Unverzichtbarkeit des Verkündigungsamtes und die unterschiedlichen Weisen plädieren, dieses Amt wahrzunehmen. Man kann gleichzeitig das Vertrauen in das Verkündigungsamt betonen und das Vertrauen in das anders organisierte und vom Verkündigungsamt unabhängige Amt der Gemeindeleitung. Und man kann die Aufgaben des Dienstes an der Einheit beiden Ämtern auf verschiedene Weise zuschreiben.

⁶⁴ Ob eine »Hermeneutik des Vertrauens« dabei zum Grundmodell des ökumenischen Dialogs gemacht werden kann, bedürfte einer eigenen Diskussion. Vgl. die diesbezüglichen Entwürfe von DIETRICH RITSCHL, *Theorie und Konkretion in der Ökumenischen Theologie*. Kann es eine Hermeneutik des Vertrauens inmitten differierender semiotischer Systeme geben? Münster 2003, 179–192; RUDOLF VON SINNER, *Trust and Convivência*, in: *The Ecumenical Review* 57 (2009), 322–341.

⁶⁵ SCHRÖER, *Gesichtspunkte für Vertrauensbildung in der Gemeindeleitung*, 214.

⁶⁶ · Ebd.

Auch die katholische Reflexion auf das kirchliche Leitungsamt steht vor ähnlichen Fragen. Wollte man den Vorschlag, Vertrauen als kirchliches Organisationsprinzip von katholischer Seite aufnehmen, so könnte man vor diesem Hintergrund eine weniger personal geformte Gestalt des Institutionsvertrauens profilieren.⁶⁷ Als Dienst an der Einheit und der Katholizität der Kirche hat das kirchliche Leitungsamt in besonderer Weise für die Verlässlichkeit der Glaubenstradition zu sorgen. Die katholische Weise, Kirche zu gestalten und zu verstehen, ist stärker von einem – sich in der sakramentalen Ausgestaltung des kirchlichen Ordo deutlich symbolisierenden – Ordnungsvertrauen bestimmt. Die evangelische Theologie hat eine hohe Sensibilität für die Schwächen eines solchen Vertrauensmodells.⁶⁸ Sie betont stärker den Unterschied zwischen einem an gesetzmäßigen Ordnungen orientierten Verlässlichkeits-Vertrauen (*reliance*) und dem sich wagenden Vertrauen in das Evangelium (*trust in God*), das jenseits des Gesetzes steht und von dessen Erfüllung in Christus lebt – einem Vertrauen, das sich nur schwer in einer kirchlichen Ordnung abbilden lässt.⁶⁹

IX. Forschungsdesiderate

Abschließend seien einige Forschungsdesiderate, die sich uns während unserer Untersuchung zeigten und auf die wir beiläufig schon hinwiesen, ausdrücklich genannt.⁷⁰

(1) In methodischer und konzeptioneller Hinsicht wurden in der interdisziplinären Vertrauensforschung in den letzten Jahren große Fortschritte erzielt.⁷¹ Die Suche nach einem transdisziplinären Verständnis des Vertrauens müsste u.E. in den nächsten Jahren mit Blick auf spezifische Kontexte (z.B. Palliative Care) die Differenzen zwischen verschiedenen Formen des Vertrauens ausarbeiten, um so auch nach dem Verhältnis fragen zu können, in dem sie zueinander stehen, und zu klären, wie sie interferieren oder interagieren.

⁶⁷ Eine andere »katholische« Möglichkeit wäre es, im Ausgang an den Communio-Gedanken ein identifikationsbasiertes Gemeinschaftsvertrauen zu akzentuieren, das die kirchenleitenden Ämter zu pflegen haben und von dem sie selbst getragen sind.

⁶⁸ Zu einer katholischen Auseinandersetzung mit diesem Problem vgl. KARL RAHNER, Bietet die Kirche letzte Gewissheiten?, in: DERS., Schriften zur Theologie, Bd. 10, Zürich/Einsiedeln/Köln 1972, 286–304.

⁶⁹ Zur ökumenischen Diskussion um das Vertrauen vgl. INGOLF U. DALFERTH/SIMON PENG-KELLER (Hrsg.), Gottvertrauen. Die ökumenische Diskussion um den Glauben als fiducia, Freiburg i. Br. 2012.

⁷⁰ Auf Desiderate für die bereichsspezifische Forschung weisen die Einzelbeiträge zu den verschiedenen professionellen Feldern hin.

⁷¹ Einen guten Überblick über die ökonomisch orientierte Forschung geben FERGUS LYON u.a. (Hrsg.), Handbook of Research Methods on Trust, Cheltenham/Northampton 2011.

(2) Viele Vertrauensphänomene sind bislang wenig untersucht worden. So müsste beispielsweise die Rolle des Vertrauensempfängers genauer erforscht werden. Welche Bedeutung hat es z.B. für bestimmte Entscheidungen, wenn wir wissen, dass uns vertraut wird. Zu den wenig erforschten Vertrauensphänomenen gehören auch die von uns kurz umschriebenen ›Vertrauensparadoxe‹ sowie die Verknüpfung bzw. ›Verschachtelung‹ unterschiedlicher Vertrauentypen (personales Vertrauen, institutionelle Vertrautheit, transpersonales Sichverlassen) in sich wechselseitig stützenden oder beeinflussenden Vertrauenskomplexen.

(3) Das Potential eines hermeneutischen Zugangs zum Vertrauen wurde bislang - trotz vieler aufschlussreicher Einzelstudien - wenig ausgeschöpft und konnte auch durch das Zürcher Forschungsprojekt *Vertrauen verstehen* erst in einige Richtungen erschlossen werden. Der in dem vorliegenden Beitrag in einer spezifischen Hinsicht aufgezeigte Zusammenhang von Vertrauen und Verstehen verdiente eine ausführlichere Untersuchung. Dabei wären auch Fragen des interkulturellen Verstehens einzubeziehen.

(4) Dass es gerade für die Untersuchung von professionsspezifischer Vertrauenskommunikation ergiebig ist, verschiedene Forschungsfelder miteinander zu vergleichen und zu verknüpfen, hoffen wir, mit dem vorliegenden Band gezeigt zu haben. Angesichts der zunehmenden multiprofessionellen Zusammenarbeit in medizinischen, kirchlichen und anderen öffentlichkeitsrelevanten Kontexten, dürfte ein solcher Forschungsansatz weiter an Bedeutung gewinnen.

(5) Die im letzten Abschnitt angeschnittenen Vertrauensfragen im Zusammenhang der ›Profession‹ der Kirchenleitung, des ökumenischen Dialogs und kirchlicher Vertrauenskrisen bedürfen ebenfalls weiterer Untersuchungen. U.a. wäre auch der Frage nachzugehen, inwiefern Kirchen als ›Vertrauensnetzwerke‹ fungieren und in welchem Maße sie mit anderen Netzwerken, in denen man ein spezifisches Vertrauen beobachten konnte, vergleichbar sind. Durch wissenschaftliche Reflexion lassen sich zwar weder kirchliche Vertrauenskrisen noch das Problem sinkender Vertrautheit mit religiösen Traditionen lösen, aber immerhin besser verstehen.

Literatur

- Boothe, Brigitte, Urvertrauen und elterliche Praxis, in: Ingolf U. Dalferth/Simon Peng-Keller (Hrsg.), Grundvertrauen. Hermeneutik eines Grenzphänomens, Leipzig 2013 (im Erscheinen).
- Borasio, Gian Domenico, Über das Sterben, München 2012.
- Coleman, James S., Grundlagen der Sozialtheorie, Bd. 1: Handlungen und Handlungssysteme, München 1991.
- Dalferth, Ingolf U./Simon Peng-Keller (Hrsg.), Gottvertrauen. Die ökumenische Diskussion um den Glauben als fiducia, Freiburg i. Br. 2012.
- , Dies. (Hrsg.), Grundvertrauen. Hermeneutik eines Grenzphänomens, Leipzig 2013.
- Deppermann, Arnulf, Verstehen in professionellen Handlungsfeldern: als Gegenstand einer ethnographischen Konversationsanalyse, in: Ders. u.a., Verstehen in professionellen Handlungsfeldern, Tübingen 2010, 7-25.
- Duttge, Gunnar, Vertrauen am Lebensende durch Recht?, in: Gerhard Höver u.a. (Hrsg.), Sterbebegleitung: Vertrauenssache. Herausforderungen einer person- und bedürfnisorientierten Begleitung am Lebensende, Würzburg 2011, 143-174.
- Eberl, Peter, Art. Vertrauen, in: Georg Schreyögg/Axel von Werder (Hrsg.), Handwörterbuch Unternehmensführung und Organisation, Stuttgart 2004, 1596-1604.
- Engelhardt, Klaus/Hermann von Loewenich/Peter Steinacker (Hrsg.), Fremde Heimat Kirche. Die dritte EKD-Erhebung über Kirchenmitglieder. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus, 1997.
- Gambetta, Diego, Streetwise. How Taxi Drivers Establish Customers' Trustworthiness, New York 2005.
- Geller, Shari M./Leslie S. Greenberg, Therapeutic Presence. A mindful approach to effective therapy, Washington 2012.
- Goffman, Erving, Rahmen-Analyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen, Frankfurt am Main 1980.
- , Strategische Interaktion, München 1981.
- , Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation, Frankfurt am Main 1986.
- Haas, David F./Forrest A. Deseran, Trust and Symbolic Exchange, in: Social Psychology Quarterly 44 (1981), 3-13.
- Höver, Gerhard/Heike Baranzke/Andrea Schaeffer (Hrsg.), Sterbebegleitung: Vertrauenssache. Herausforderungen einer person- und bedürfnisorientierten Begleitung am Lebensende, Würzburg 2011.
- Karle, Isolde, Der Pfarrberuf als Profession. Eine Berufstheorie im Kontext der modernen Gesellschaft, Gütersloh 2001.
- Kaufmann, Rita E., Selbstbestimmung und Beziehungslernen. Achtsamkeit im Schulleben vermitteln, Weinheim 2011.
- Keenan, Marie, Child Sexual Abuse and the Catholic Church. Gender, Power, and organizational Culture, Oxford 2012.
- Kierkegaard, Søren, Schriften über sich selbst. Gesammelte Werke 33. Abt., Düsseldorf/Köln 1951.
- Langer, Andreas, Der Pfarrberuf als vertrauenswürdige Profession. Vertrauen als Begründung und Gestaltungskriterium professionellen Handelns im Pfarrberuf, in: Zeitschrift für Evangelische Ethik 51 (2007), 40-49.
- Luhmann, Niklas, Funktionen und Folgen formaler Organisation, Berlin 1972.
- , Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, Stuttgart 2009.
- Lyon, Fergus/Guido Möllering/Mark N.K. Saunders (Hrsg.), Handbook of Research Methods on Trust, Cheltenham/Northampton 2011.

- Meyerson, Debra/Karl E. Weick/Roderick M. Kramer, Swift trust and temporary groups, in: Roderick M. Kramer/Tom R. Tyler (Hrsg.), *Trust in organizations*, Thousand Oaks (CA) 1996, 166-195.
- Nooteboom, Bart, Forms, sources and processes of trust, in: Reinhard Bachmann/Akbar Zaheer (Hrsg.), *Handbook of trust research*, Cheltenham/Northampton 2006, 247-263.
- Parsons, Talcott, Research with Human Subjects and the »Professional Complex«, in : Ders., *Action Theory and the Human Condition*, New York/London 1978.
- Petermann, Franz, *Psychologie des Vertrauens*, Göttingen u.a. ³1996.
- Rahner, Karl, Bietet die Kirche letzte Gewissheiten?, in: Ders., *Schriften zur Theologie*, Bd. 10, Zürich/Einsiedeln/Köln 1972, 286-304.
- Ritschl, Dietrich, Theorie und Konkretion in der Ökumenischen Theologie. Kann es eine Hermeneutik des Vertrauens inmitten differierender semiotischer Systeme geben? Münster 2003, 179-192.
- Schneider, Werner/Stephanie Stadelbacher, Sterben in Vertrauen, Wissenssoziologische-diskursanalytische Anmerkungen zum Sterben als Vertrauensfrage, in: Gerhard Höver u.a. (Hrsg.), *Sterbebegleitung: Vertrauenssache. Herausforderungen einer person- und bedürfnisorientierten Begleitung am Lebensende*, Würzburg 2011, 107-139.
- Schmitt, Hanspeter, Human sterben – wie geht das? Ein Gestaltungskonzept wider das Töten am Lebensende, in: *Zeitschrift für medizinische Ethik* 56 (2010), 187-202.
- Schröer, Henning, Gesichtspunkte für Vertrauensbildung in der Gemeindeleitung, in: Ders., *In der Verantwortung gelebten Glaubens. Praktische Theologie zwischen Wissenschaft und Lebenskunst*, Stuttgart 2003, 205-218.
- Sharlin, William/Jonathan L. Friedmann, Trust the Process. My Life in Sacred Song, in: Jonathan L. Friedmann (Hrsg.), *Perspectives on Jewish Music. Secular and Sacred*, Lanham 2009, 97-136.
- Sinner, Rudolf von, Trust and Convivência, in: *The Ecumenical Review* 57 (2009), 322-341.
- Strand, Elizabeth, Non-Anxious presence. A key attribute of the successful veterinarian, in: *Journal of Veterinary Medical Education* 33/1 (2006), 65-70.
- Strunk, Reiner, *Vertrauen. Grundzüge einer Theologie des Gemeindeaufbaus*, Stuttgart 1985.
- Taylor, Charles, Self-interpreting animals, in: Ders., *Human Agency and Language. Philosophical Papers I*. Cambridge 1985, 45-76.
- Voltz, Raymond, Schafft Palliativmedizin Vertrauen? Eine kritische Standortbestimmung, in: Gerhard Höver u.a. (Hrsg.), *Sterbebegleitung: Vertrauenssache. Herausforderungen einer person- und bedürfnisorientierten Begleitung am Lebensende*, Würzburg 2011, 193-198.