

KOMMUNIKATION DES VERTRAUENS VERSTEHEN – HERMENEUTISCHE ANNÄHERUNG

Wir gehen im vorliegenden Band der Frage nach, wie Vertrauen in spezifischen professionellen Kontexten kommuniziert wird. Unser Interesse richtet sich sowohl auf die *Voraussetzungen* und *Faktoren* gelingender Kommunikation des Vertrauens als auch, im fächerübergreifenden Vergleich, auf die Gemeinsamkeiten und bereichsspezifischen Differenzen und Eigengesetzlichkeiten. Dabei leitete uns die Vorannahme, dass Vertrauen nicht intentional kommuniziert oder direkt hergestellt werden kann. In mehrerer Hinsicht erscheint »Kommunikation des Vertrauens« als Paradox: Das, was kommuniziert werden soll, erscheint bereits als Voraussetzung der Kommunikation.¹

Aufgabe dieses einleitenden Beitrags ist es, durch einen Überblick über die jüngere wissenschaftliche Vertrauensdiskussion den Kontext zu umreißen, in dem die folgenden Einzelbeiträge stehen.² In einem ersten Schritt skizzieren wir die hermeneutische Zugangsweise unseres Studienprojektes und diskutieren unterschiedliche Vorschläge, Vertrauen konzeptionell zu erfassen. Danach benennen wir einige spezifische Fragen und methodische Probleme, die sich im Zusammenhang mit der Erforschung des Vertrauens in professionellen Kontexten stellen. Schließlich werfen wir einen kurzen Blick auf die Beiträge dieses Bandes.

I. Hermeneutik des Vertrauens

Hermeneutische und empirische Zugangsweisen werden häufig scharf voneinander unterschieden. Genau besehen kommt jedoch keine empirische Studie ohne hermeneutische Fragen und Verfahren aus. Jede Datenerhebung orientiert sich an Fragestellungen, die durch gewisse Konzepte, methodische Selbst-

¹ Vgl. dazu im Schlussbeitrag den Abschnitt IV.

² Eine erste Fassung des vorliegenden Textes wurde den Autoren und Autorinnen dieses Bandes im Voraus zugeschickt und im Rahmen des interdisziplinären Forschungsseminars »Vertrauen verstehen« diskutiert. Wir danken den Mitgliedern unserer Forschungsgruppe für vielfältige Anregungen und Präzisierungsvorschläge.

verständlichkeiten und sachliche Vorannahmen geprägt sind, die dann auch bei der Interpretation meist eine gewichtige Rolle spielen. Während rein hermeneutische Studien aus empirischer Sicht als ungenau erscheinen mögen, wirken empirische Studien aus hermeneutischer Sicht oft naiv, weil sie zentrale Fragen gar nicht erst aufwerfen – etwa die Frage nach den Vorannahmen und Bedingungen ihres Verstehenszugangs, die Frage nach der Frage, auf die sie eine Antwort zu geben suchen, die Frage nach den Grundkonzepten und methodischen und sachlichen Selbstverständlichkeiten, die sie dabei leiten, oder die Frage nach der Art und Weise, in der diejenigen, die Vertrauensphänomene untersuchen, in das, was sie untersuchen, selbst involviert sind.

Der hermeneutische Zugang zum Vertrauen, den wir erkunden möchten, nimmt gegenüber den unreflektierten Verstehensprozessen in der Alltagskommunikation und den bereichsspezifischen hermeneutischen und nicht-hermeneutischen Verfahren empirischer Forschung, die in den folgenden Beiträgen resümiert werden, einen dritten Ort ein.³ Er reflektiert auf empirische Vertrauenskonzeptionen ebenso wie auf lebensweltliche Erfahrungen mit Vertrauenskommunikation und der alltagssprachlichen Rede darüber. Er achtet auf die sprachlichen Artikulationen, durch die sich Vertrauensprozesse vollziehen oder die sie begleiten. Und er thematisiert die sachlichen und methodischen Voraussetzungen, die in diesen Prozessen (lebensweltliche Selbstverständlichkeiten) und ihrer wissenschaftlichen Erhellung (methodische und theoretische Annahmen) in Anspruch genommen werden.

Es sind demnach vier zu unterscheidende Handlungs-, Erfahrungs- und Reflexionsfelder, mit denen sich eine solche Hermeneutik des Vertrauens beschäftigt: (1.) alltägliche, wissenschaftliche, politische etc. *Diskurse über* das Vertrauen in seiner Vielfalt von Gestalten; (2.) lebensweltliche *Erfahrungen und Manifestationsformen* des Vertrauens bzw. das Selbstverstehen derer, die in unterschiedlichen Rollen an der Kommunikation des Vertrauens teilnehmen; (3.) *Praktiken* der Kommunikation von Vertrauen; und – in Form einer begleitenden Reflexion – (4.) die selbstreferentielle Frage nach der *Konzeption von Hermeneutik*, die sich in dieser Weise auf die Phänomen- und Problemfelder der Vertrauenskommunikation bezieht.

Das führt zu unterschiedlichen Fragestellungen. Wir nennen nur einige wenige: Was meinen wir genau, wenn wir von Vertrauen und Vertrauensbeziehungen, von Vertrauensaufbau und Vertrauensverlust sprechen (Vertrauensvorverständnis)? Was untersuchen die empirischen Sozialwissenschaften, wenn sie herausfinden möchten, ob Menschen einander oder bestimmten Institutionen vertrauen (Vertrauensphänomene)? Welche begrifflichen Unter-

³ Vgl. zum Folgenden auch: GERARD BREEMAN, *Hermeneutic methods in trust research*, in: FERGUS LYON u.a. (Hrsg.), *Handbook of Research Methods on Trust*, Cheltenham/Northampton 2012, 149–160.

scheidungen legen sich in welchen Untersuchungszusammenhängen aus welchen Gründen nahe (Vertrauensanalyse)? Und wie lassen sich phänomenologisch-hermeneutische und empirische Perspektiven konstruktiv miteinander kombinieren (Vertrauenskonzeptionen)?

Konzeptionelle Unterscheidungen

Unsere einführenden Überlegungen werden sich auf konzeptionelle und methodologische Fragen konzentrieren. In der Vertrauensforschung der letzten Jahre zeichnet sich ein gewisser Konsens ab, Vertrauen (trust) – und die dabei stets mitlaufenden Phänomene des Nichtvertrauens (distrust) und Misstrauens⁴ (mistrust) – in dreifacher Hinsicht abzugrenzen: (a.) von Vertrauenswürdigkeitseinschätzungen (trustworthiness as a belief about probability of reciprocation); (b.) von der Neigung zum Vertrauen (propensity to trust); (c.) von vertrauensbasiertem Handeln (trusting behaviour).⁵ Diese Unterscheidungen, die in den folgenden Abschnitten diskutiert werden, bilden einen hilfreichen Ausgangspunkt, um das Vertrauen in seiner Vielfalt zu verstehen.

Die analytische Unterscheidung zwischen *Vertrauen* und *vertrauensbasiertem Handeln* wird in der Forschung und im alltäglichen Sprachgebrauch häufig verwischt. Das dürfte seinen Grund darin haben, dass Vertrauen dort am greifbarsten wird, wo wir jemandem etwas Kostbares anvertrauen. Entsprechend behandelt die ökonomische Vertrauensforschung das Anvertrauen (*entrusting*) von Geldbeträgen als paradigmatischen Fall von Vertrauen (*trust*)⁶, und sie entwickelt das im Rahmen einer Vertrauenskonzeption, die vertrauensbasiertes Handeln als *strategisches Handeln* auf der Basis rational und

⁴ In der Forschungsliteratur besteht ein wachsender Konsens, Vertrauen und Misstrauen als eigenständige Konstrukte zu betrachten, die sich nicht auf einer gemeinsamen Skala abbilden lassen, vgl. ROY J. LEWICKI/CHAD BRINSFIELD, *Measuring trust beliefs and behaviours*, in: FERGUS LYON u.a. (Hrsg.), *Handbook of Research Methods on Trust*, Cheltenham/Northampton 2012, 29–39, hier: 33–35. Dass wir einer Person in einer Hinsicht vertrauen können, obwohl wir ihr in anderer Hinsicht misstrauen, ist gerade für die von uns untersuchten professionellen Felder von Bedeutung, vgl. unsere Ausführungen weiter unten im Abschnitt *Vertrauen und Vertraulichkeit*.

⁵ LUKE J. CHANG u.a., *Seeing is believing: Trustworthiness as a dynamic belief*, *Cognitive Psychology* 61, 2010, 87–105; GRAHAM DIETZ u.a., *Unravelling the complexities of trust and culture*, in: MARK N.K. SAUNDERS u.a. (Hrsg.), *Organizational trust. A cultural perspective*, Cambridge 2010, 3–41, hier: 10; PETER EBERL, *Art. Vertrauen*, in: GEORG SCHREYÖGG/AXEL VON WERDER (Hrsg.), *Handwörterbuch Unternehmensführung und Organisation*, Stuttgart 2004, 1596–1604, hier: 1597; DENISE M. ROUSSEAU u.a., *A Cross-Discipline View of Trust*, in: *Academy of Management Review* 23 (1998), 393–404, hier: 395; LEWICKI/ BRINSFIELD, *Measuring trust beliefs and behaviours*, 30.

⁶ Das *entrusting* kann ganz verschiedene Züge haben: Wir können jemandem etwas anvertrauen zur Aufbewahrung, zur Vermehrung des Anvertrauten, zur Gewinnung von Zuneigung etc.

emotional gesteuerter kognitiver Beurteilungsprozesse versteht.⁷ Doch das ist eine – disziplinär und methodisch bedingte – Einseitigkeit.

Für eine Hermeneutik des Vertrauens, die die Kommunikation von Vertrauen in spezifischen professionellen Feldern zu verstehen sucht, dürfte eher das *Sich-Anvertrauen* der paradigmatische Fall von vertrauensbasiertem Handeln darstellen. Dass es einen Akt des Vertrauens bedeutet, sich gegenüber einem Arzt oder einer Psychotherapeutin zu öffnen und sich ihnen in ungeschminkter Weise zu zeigen, dürfte kaum jemand bestreiten. Sich-Anvertrauen heisst in solchen Fällen immer auch, dem anderen zuzutrauen, dass er oder sie meine Situation wohlmeinend versteht, bereit ist, sich meine Interessen im Blick auf mich in hinreichender Weise zu eigen zu machen, und die Kompetenz besitzt, seine eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten richtig einzuschätzen.⁸ Offenkundig sind hier Entscheidungsprozesse im Spiel, die das Maß an Vertrauen regulieren. Gelegentlich ist unser Vertrauen in eine bestimmte Fachperson nicht hinreichend ausgeprägt, dass wir uns ihr in einer gewichtigen Angelegenheit anvertrauen. Wir mögen unserem Hausarzt vertrauen, wenn es um kleinere gesundheitliche Probleme geht, nicht aber, wenn plötzlich eine gravierende Krankheit auftritt. Wir vertrauen vielleicht dem Ortspfarrer, wenn es um die Taufe unseres Kindes geht, suchen uns aber in einer gravierenden Lebenskrise einen spirituellen Begleiter, der uns diesbezüglich kompetenter erscheint.

Vertrauen als affektive Einstellung

Versucht man inhaltlich zu umschreiben, was Vertrauen ist, so dürfte der breiteste wissenschaftliche Konsens über eine psychologische Bestimmung zu gewinnen sein. Die australische Philosophin Karen Jones schlägt vor, Vertrauen als eine positive *affektive Einstellung* zu konzipieren.⁹ Vertrauen gründet nach

⁷ Vgl. LARS HERTZBERG, On Being Trusted, in: ARNE GRØN/CLAUDIA WELZ (Hrsg.), *Trust, Sociality, Selfhood*, Tübingen 2010, 193–204, hier: 196: »On this view, the basic relation of a human being to his or her world is that of the solitary observer who gathers factual information about her environment and then applies it in action. When this is the starting point from which human life is regarded, what might be called a cognitive or instrumental view of trust comes to seem inevitable.«

⁸ Vgl. ANNETTE BAIER, *Trust*, Salt Lake City 1992, 177: »To trust is to give discretionary powers to the trusted, to let the trusted decide how, on a given matter, one's welfare is best advanced, to delay the accounting for a while, to be willing to wait to see how the trusted has advanced one's welfare.«

⁹ Nämlich als »attitude of optimism that the goodwill and competence of another will extend to cover the domain of our interaction with her, together with the expectation that the one trusted will be directly and favorably moved by the thought that we are counting on her.« KAREN JONES, *Trust as an Affective Attitude*, *Ethics* 107 (1996), 4–25, hier: 4. Dass Jones' Bestimmung einen wissenschaftlichen Konsens repräsentiert, ist fraglich.

Jones auf Vertrauenswürdigkeitseinschätzungen (»the goodwill and competence of another«) und zeichnet sich durch die Erwartung einer wünschenswerten Kooperation aus. Wenn Jones Vertrauen als *affektive* Einstellung charakterisiert, hebt sie zum einen hervor, dass es nicht primär im Sinne einer Überzeugung zu konzeptualisieren ist. Vertrauen ist *eine emotional bestimmte Weise*, die Person, der man vertraut, *wahrzunehmen*. Zum andern gehört es zur Affektivität dieser Einstellung, dass sie unserer Verfügungsmacht weitgehend entzogen ist. Vertrauen entsteht aufgrund bestimmter kommunikativer Erfahrungen und der darin mitgesetzten Selbsterfahrungen – die bei unterschiedlichen Beteiligten in einer Situation zwangsläufig unterschiedlich sind.

Jones betrachtet Vertrauen als genuin moralisches Phänomen. Die optimistische Erwartung, die das Vertrauen auszeichnet, umfasst *auch* eine moralische Erwartung: dass diejenigen, auf die wir uns verlassen, sich an moralischen Standards orientieren und unser Vertrauen nicht ausnützen. Wenn wir jemandem Vertrauen schenken, dann zählen wir nicht allein auf sein *Wohlwollen* und seine *Kompetenz*, sondern meist auch auf seine *Integrität*.¹⁰ Wir vertrauen jemandem, weil wir darauf zählen, dass er oder sie sich bestimmten moralischen Regeln verpflichtet fühlt und sich an gewissen Werten orientiert.¹¹ Das kann im Blick auf gemeinsame kulturelle Voraussetzungen entwickelt werden (deshalb ist interkulturelles Vertrauen oft so schwierig und von Fehleinschätzungen durchsetzt); es kann aber auch im Blick auf individuelle Differenzen entwickelt werden (Generationenkonflikt; Genderdifferenzen etc.).

Ist es jedoch wirklich so, dass Vertrauen *immer* mit moralischen Erwartungen verknüpft ist, ja dass es dabei geradezu um das grundlegende moralische Phänomen der Konstitution des ethischen Subjekts geht?¹² Ein breiter Strang ökonomischer Vertrauensforschung, der Vertrauen mit Blick auf Entscheidungsprozesse untersucht und es als rationales – durch kognitive und

tiert, zeigt ihre Nähe zu der Definition von ROUSSEAU u.a., *A Cross-Discipline View of Trust*, 395: »Trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the intentions or behavior of another.«

¹⁰ Je nachdem steht der eine oder der andere Aspekt im Vordergrund, vgl. die Beispiele von LEWICKI/BRINSFIELD, *Measuring trust beliefs and behaviours*, 31: »I feel very confident about top management's skills« (Kompetenz); »Top management would not knowingly do anything to hurt me« (Wohlwollen); »Top management tries hard to be fair in dealings with others« (Integrität).

¹¹ Es ist empirisch gut belegt, dass die Orientierung an gemeinsamen Werten bei der Einschätzung von Vertrauenswürdigkeit eine wichtige Rolle spielt, vgl. VANESSA HASELHOFF, *Patientenvertrauen in Krankenhäuser. Eine qualitative Analyse zur Bedeutung, Bildung und unterschiedlichen Vertrauensebenen*, Wiesbaden 2010, 78.

¹² Vgl. GRY ARDAL PRINTZLAU, *Trust and Ethical Selfhood*, PhD thesis, Faculty of Theology, University of Copenhagen 2012.

emotionale Faktoren gesteuertes – Kalkül betrachtet, stellt sich gegen eine solche Sicht und betrachtet sie als eine problematische Moralisierung des Vertrauensphänomens.¹³ Diese verbreitete Konzeptionalisierung des Vertrauens ist auch innerhalb der empirischen Wirtschaftsforschung seit einiger Zeit nicht mehr ausschließlich am Modell des rationalen Entscheiders orientiert, sondern weist auch bei Vertrauensentscheidungen in ökonomischen Handlungskontexten Emotionen und auf Gerechtigkeitsvorstellungen basierende Sanktionsmechanismen eine bedeutende Rolle zu.¹⁴ Doch ist es eines, Vertrauensverhalten im Modell eines erweiterten und durch zusätzliche Faktoren angereicherten Entscheidungskalküls zu konzeptualisieren, ein anderes, eine Vertrauenskonzeption zu entwickeln, die – wie oben vorgeschlagen – deutlicher zwischen Vertrauen und vertrauensbasiertem Handeln unterscheidet, als es in der Alltagskommunikation und der ökonomischen Vertrauensforschung üblich ist. Erst wo wir jemandem nicht nur grundsätzlich vertrauen, sondern ihm oder ihr etwas bzw. uns *an*vertrauen, kommen die Abwägungen und Entscheidungsprozesse ins Spiel, mit denen sich die experimentelle Wirtschaftsforschung vornehmlich beschäftigt.¹⁵ Aber auch wo wir anderen uns oder etwas anvertrauen, ist dieses Verhalten nicht immer in kalkulierbaren oder kalkülaffinen Abwägungen des Pro und Contra riskanten Verhaltens begründet. Zu leicht wird übersehen, dass das Übereignen von Wertgegenständen oder Geld nicht immer mit Vertrauen verbunden ist, sondern ein strategisches Verhalten zur Risikominimierung und Gewinnmaximierung darstellen kann, und dass es, als vertrauensbasiertes Verhalten, nur *eine* Manifestationsform des Vertrauens bzw. nur eine unter mehreren Weisen darstellt, wie wir jemandem Vertrauen schenken können. Für die meisten in diesem Band untersuchten Arbeitsfelder dürfte die vertrauensbasierte Selbstöffnung eine viel zentralere Rolle spielen.

Ökonomische und professionelle Instrumentalisierung des Vertrauens

Mit guten Gründen lässt sich die Tendenz kritisieren, den Diskurs über das Vertrauen zu ökonomisieren. Nach Dewi Z. Phillips trägt die Dominanz von kalkulatorischen Vertrauensansätzen zur Erosion von gehaltvolleren Vertrauenskonzepten bei.¹⁶ Die Rede vom Vertrauen als ›Ressource‹ ist in die-

¹³ Vgl. JAMES S. COLEMAN, *Grundlagen der Sozialtheorie*, Bd. 1: Handlungen und Handlungssysteme, München 1991.

¹⁴ Vgl. JAN ENGELMANN, *Measuring Trust in Social Neuroeconomics: a Tutorial*, in: *Hermeneutische Blätter*, Zürich 2010, 225-242.

¹⁵ Und selbst das kann aus verschiedenen Motivlagen und mit unterschiedlichen Absichten geschehen (s. oben).

¹⁶ DEWI Z. PHILLIPS, *On trusting intellectuals on trust*, in: *Philosophical Investigations* 25 (2003), 33-53, hier: 51.

sem Zusammenhang ebenso vielsagend wie verschleiern. Vertrauen, so legt diese Metaphorik nahe, ist ein Gut, das uns deshalb kostbar ist, weil wir es für ökonomische und andere Zwecke gut gebrauchen können. Tatsächlich ist ein Großteil der wirtschaftswissenschaftlichen Vertrauensforschung einer zweckrationalen Perspektive verpflichtet: Vertrauen erleichtert kooperatives Verhalten unter wirtschaftlichen Akteuren. Es dient der Koordination ökonomischer Transaktionen, der Senkung von Transaktionskosten oder der Produktionssteigerung durch Verbesserung des innerbetrieblichen Klimas. Von einem moralphilosophischen Standpunkt aus betrachtet steht eine solche Instrumentalisierung des Vertrauens in Spannung zur *intentio recta* des Vertrauensgebers, der auf das Wohlwollen und die Integrität des anderen zählt und in der Regel nicht primär – jedenfalls nicht in jeder Situation – auf die Steigerung der *probability of reciprocation* zielt.

Man kann dieser Spannung dadurch begegnen, dass man das »warme« Vertrauen in freundschaftlichen Verhältnissen (»Traue anderen, solange es keine guten Gründe gibt, ihnen nicht zu vertrauen«) vom »kühlen«, von Nützlichkeitsabwägungen bestimmten Vertrauen ökonomischer Interaktionen unterscheidet (»Traue niemandem, solange es keine guten Gründe gibt, zu vertrauen«).¹⁷ Für letzteres genügt es, dass der andere hinreichend verlässlich ist – aus welchen Gründen auch immer. Sich ganz am ersten zu orientieren bringt die Gefahr mit sich, ökonomische Tauschsituationen und politische Machtsituationen mit personalen Beziehungen in Freundschaft oder Familie zu verwechseln und sie damit auf gefährliche Weise in ihrem eigentlichen Charakter zu verfehlen und zu unterschätzen. Sich ganz am zweiten zu orientieren dagegen kann dazu führen, personale Freundschafts- und Familienbeziehungen strategisch zu missbrauchen oder durch kalkulierendes Vorsichtsverhalten zu unterminieren oder zu zerstören.

Die scheinbar elegante Unterscheidung von »warmem« und »kühlem« Vertrauen krankt daran, dass sich »warmes« Vertrauen strategisch ausnutzen lässt und dass das »kühle« Vertrauen der Ökonomie sich nicht nur gerne mit »warmem« Vertrauen umgibt, sondern oft selbst als solches auftritt.

¹⁷ ROY J. LEWICKI/EDWARD C. TOMLINSON/NICOLE GILLESPIE, Models of Interpersonal Trust Development. Theoretical Approaches, Empirical Evidence, and Future Directions, in: Journal of Management 32 (2006), 991–1022, hier: 1007 unterscheiden zwischen »calculus-based trust« (»a [...] calculation [...] of the outcomes resulting from creating and sustaining a relationship relative to the costs of maintaining or severing it«), »knowledge-based trust« (»Knowing the other sufficiently well so that the other's behavior is predictable«) und »identification-based trust« (»Identification with the other's desires and intentions; mutual understanding so that one can act for the other.«) Diese Unterscheidung entspricht in etwa derjenigen zwischen trust und confidence bei TIMOTHY C. EARLE/MICHAEL SIEGRIST/HEINZ GUTSCHER, Trust in Cooperative Risk Management. Uncertainty and Scepticism in the Public Mind, London 2007.

Vertrauen(sverhalten) kann falsch verstanden und in manipulativer Weise genutzt werden – und genau deshalb ist kritische Forschung in diesem Bereich besonders dringlich. Gegen eine ebenso beliebte wie suggestive Vertrauensrhetorik ist zu fragen, ob in Geschäftsbeziehungen, in denen alle Parteien von einem starken Eigeninteresse ausgehen und es auch bei den anderen voraussetzen, mehr als vorgespültes Vertrauen entsteht.¹⁸ Wird hier nicht eher durch geschicktes Fassadenmanagement personales Vertrauen simuliert, weil es für das Geschäft abträglich wäre, das Misstrauen zu artikulieren, welches man insgeheim hegt und das das eigene Verhalten tatsächlich steuert? Wenn wir davon ausgehen, dass das leitende Motiv eines uns freundlich begegnenden Kooperationspartners nicht Wohlwollen, sondern kalkuliertes Eigeninteresse ist und das gezeigte Vertrauen faktisches Misstrauen maskiert – misstrauen wir dann nicht seinen Äusserungen auch in dem Moment, in dem wir uns dazu entschließen, ihn als verlässlichen Partner zu akzeptieren?¹⁹ Nicht immer haben wir eine Wahl, und manchmal ist es besser oder klüger, so zu tun, als ob man vertrauensvoll kooperierte oder den Vertrauensschein nicht durchschaute, als dass man gar nicht kooperiert oder sich den Mechanismen des politischen und wirtschaftlichen Machtgefälles direkt aussetzt.

Wenn alle wissen, dass es sich bei dem herbeigeredeten Vertrauen um eine rhetorisch-höfliche Ummantelung des Eigeninteresses handelt, kann man dies, wie in diplomatischen Zusammenhängen, für moralisch unbedenklich halten. Ökonomisch betrachtet ist eine Instrumentalisierung des Vertrauens gleichwohl riskant, da sie leicht den gegenteiligen Effekt erzielt und zu einer Erhöhung des Misstrauens führen kann. Die Entmoralisierung des Vertrauens kommt spätestens dort an seine Grenzen, wo es um innerbetriebliches Vertrauen geht. Für eine gute Teamarbeit bedarf es nicht allein der Verlässlichkeit, sondern ebenso des gegenseitigen Wohlwollens und der moralischen Integrität. Und von unseren Vorgesetzten erwarten wir, wenn wir ihnen vertrauen, dass sie nicht nur Wort halten, sondern uns auch wohlwollend behandeln, also nicht nur ihre eigenen, sondern vor allem auch unsere Interessen im Blick haben und berücksichtigen. Wenn unser Vertrauen miss-

¹⁸ Für entsprechende Beispiele aus der Filmbranche vgl. DEBRA MEYERSON/KARL E. WEICK/RODERICK M. KRAMER, *Swift Trust and Temporary Groups*, in: RODERICK M. KRAMER/TOM R. TYLER (Hrsg.), *Trust in Organizations*, Thousand Oaks/London/New Delhi 1996, 166–195, z.B. 174.

¹⁹ Nach PETER EBERL (Art. *Vertrauen*, in: GEORG SCHREYÖGG/AXEL VON WERDER [Hrsg.], *Handwörterbuch Unternehmensführung und Organisation*, Stuttgart 2004, 1596–1604, hier: 1601) »geht die Attribution ›Vertrauen‹ einher mit der Attribution einer emotional bedingten intrinsischen Beziehungsmotivation [...]. Handlungen des Interaktionspartners, bei denen eine Tauschabsicht unterstellt wird, führen hingegen zu Attributionen einer instrumentellen und nicht vertrauensbasierten Beziehungsqualität.«

braucht wird, sind wir auch in vertraglich geregelten Verhältnissen mit Recht empört darüber.²⁰

Vieles spricht dafür, dass sich vertrauensvolles Verhalten zwar unter Ausblendung seiner moralischen Dimension untersuchen lässt, faktisch aber meist mit moralischen Erwartungen verknüpft ist oder im Licht solcher Annahmen verstanden und interpretiert wird. In Vertrauensbeziehungen geht es um uns selbst – und nicht allein oder primär um transmissible Vermögenswerte. Noch das ›kühle‹, weitgehend entmoralisierte Vertrauen zwischen Geschäftsleuten, die auf die Verlässlichkeit des Wortes bauen, das sie sich gegeben haben, zehrt von Vertrauensverhältnissen und -praktiken, in denen Vertrauen nicht als Mittel zum Zweck fungiert.²¹

In anderer Weise stellt sich das Problem der Instrumentalisierung des Vertrauens in pädagogischen, medizinischen, psychotherapeutischen und seelsorglichen Kontexten. Der Aufbau von vertrauensvollen Beziehungen ist in all diesen Bereichen kein Selbstzweck, sondern dient professionsspezifischen Zielen: der Bildung, der körperlichen und seelischen Gesundheit oder der Vertiefung einer Glaubenshaltung. Dass Vertrauen hier für etwas anderes ›gebraucht‹ wird, ist nicht an sich problematisch, sondern unterscheidet eine professionelle Beziehung gerade von einem Freundschaftsverhältnis.²² Zugleich liegt in asymmetrischen Beziehungen, wie sie für die genannten Berufsfelder charakteristisch sind, die Gefahr des Vertrauensmissbrauches besonders nahe. Missbraucht wird das Vertrauen nicht erst dort, wo professionelle Akteure ihre Eigeninteressen über das Wohl derer stellen, die sich ihnen anvertrauen, sondern bereits in einem paternalistischen Gebrauch des ihnen gewährten Vertrauens.

Vertrauen als praktische Einstellung

Die besonderen Gefährdungen, die mit dem Vertrauen in asymmetrischen Beziehungen verbunden sind, erfordern ein professionelles Ethos des Vertrauens. Aus hermeneutischer Sicht fragt sich allerdings, ob durch eine solche Ethisierung des Vertrauens nicht andere wichtige Aspekte des Vertrauensphäno-

²⁰ Nach einer mündlichen Mitteilung von Ernst Fehr findet sich der moralische Affekt der Empörung sogar bei Teilnehmer/innen von experimentellen Vertrauensspielen, in denen keine Verpflichtung besteht, sich beim Überweisen der monetären Einheiten gegenüber Mitspielern grosszügig zu verhalten.

²¹ Vgl. FERNANDO FLORES/ROBERT C. SOLOMON, *Creating trust*, *Business Ethics Quarterly* 8 (1998), 205-232, hier: 208: »[...] trust as a mere efficiency-booster may be a paradigm of inauthentic trust or phony trust, trust that is merely a manipulative tool, a façade of trust that, over the long run, increases distrust, and for good reason.«

²² Die oben diskutierte Differenz zwischen ›warmem‹ und ›kaltem‹ Vertrauen ist für diese Kontexte bzw. für die Unterscheidung von freundschaftlichen und professionellen Vertrauensbeziehungen u. E. nicht sinnvoll.

mens in Gefahr stehen, aus dem Blick zu geraten. Das stärkste Argument gegen eine Konzeption, welche die moralische Erwartung als unabdingbares Moment von Vertrauen betrachtet, kann sich auf lebensweltliche Erfahrungen und alltägliche Redeformen berufen. Wir sprechen von Vertrauen auch in Zusammenhängen, in denen personale Beziehungen, Wohlwollen und moralische Integrität keine Rolle spielen. Wir vertrauen darauf, dass das Flugzeug, das wir besteigen, nicht abstürzt und dass die Nahrungsmittel, die wir einkaufen, nicht radioaktiv verseucht sind.²³ Man kann zudem argumentieren, dass ein solches nicht-moralisch geformtes Vertrauen grundlegend für alle anderen Vertrauensphänomene ist. Vertrauen hat so gesehen mit gemeinschaftlichen Praktiken und dem Faktum zu tun, dass wir uns oft unter Bedingungen der Ungewissheit und der unzureichenden Information für etwas entscheiden müssen und dabei häufig auf das kooperative Verhalten anderer angewiesen sind, die unter den gleichen Bedingungen entscheiden und handeln müssen.²⁴ Wir mögen noch so misstrauisch sein: wir können dennoch nicht anders, als uns in allen möglichen Situationen auf die Stabilität natürlicher und sozialer Vorgänge sowie auf die Zuverlässigkeit von bestimmten kommunikativen Praktiken, Institutionen und Instrumente zu verlassen. Vertrauen gründet in der praktischen Fremdbezüglichkeit menschlicher Existenz, in ihrer temporal sich vollziehenden Selbsttranszendenz, die sich in den auf Wohlwollen basierenden Vertrauensbeziehungen verdichtet.

Vertrauen als Beziehungsvariable

Der Vorschlag, Vertrauen als praktische Einstellung zu konzipieren, die manchmal, aber nicht durchweg mit moralischen Erwartungen verknüpft

²³ Man kann gegen diese Argumentation einwenden, dass die englische Alltagssprache das personale Vertrauen (*trust*) und das Sich-Verlassen auf bestimmte Sachverhalte (*reliance*) deutlich auseinanderhält. DEWI Z. PHILLIPS, On trusting intellectuals on trust, in: *Philosophical Investigations* 25 (2002), 33–53, macht darauf aufmerksam, dass wir bei Durchkreuzung unserer Erwartung in diesen beiden Fällen unterschiedlich reagieren: Beim Vertrauensmissbrauch sind wir verärgert oder enttäuscht, während wir uns dort, wo wir uns irrtümlicherweise auf einen Funktionsmechanismus verlassen haben, allenfalls Unbedarftheit vorwerfen. Man könnte das oben skizzierte ›moralische‹ Vertrauenskonzept dadurch retten, dass man strikt zwischen personalem Vertrauen und einem Sich-Verlassen auf Organisationen, Institutionen, Funktionszusammenhänge und Maschinen unterscheidet.

²⁴ Wenn man personales Vertrauen in Differenz zu unpersönlicher *reliance* bestimmt, stößt man wiederum auf die bereits erwähnte moralische Problematik: Persönliche Beziehungskredite lassen sich immer missbräuchlich für Sachbeziehungen nutzen; und wenn man Wirkung erzielen will, ist der Versuch, das zu tun, in keiner professionellen Kommunikationssituation auszuschließen. Aus theologischer Perspektive geht es hier um die Differenz zwischen Person und Werk. Wenn wir uns zum *opus* verkürzt fühlen, zerstört das die personale Beziehung.

ist, entspricht einem breiten Konsens der gegenwärtigen wissenschaftlichen Vertrauensdiskussion. Es fragt sich aber, ob sich dieser Konsens nicht einem gemeinsamen Interesse verdankt. Ist es nicht zumindest einseitig, Vertrauen ausschließlich im Blick auf *individuelle Entscheidungsakteure* zu konzipieren? Weshalb soll man das Vertrauen, das in Form einer praktischen Einstellung einzelnen Personen zuzuschreiben ist, gegenüber dem Vertrauen als einer bestimmten Qualität von personaler Beziehung konzeptionell privilegieren? Gegen die alltagssprachliche und wissenschaftliche Tendenz, Vertrauen als etwas zu fassen, das einzelnen Akteuren zuzuschreiben ist und über das diese »mehr oder weniger frei verfügen können«, empfiehlt es sich nach Henning Nuissl, den überindividuellen Charakter von Vertrauen zu betonen²⁵ und auf die gemeinsamen Rahmenbedingungen zu achten, unter denen sich so etwas wie Vertrauen und vertrauensbasiertes Verhalten von und zwischen individuellen Akteuren überhaupt erst einstellen kann.

Als Beziehungsvariable verstanden, kann Vertrauen nicht exklusiv einzelnen Personen zugeschrieben werden, auch wenn es auf deren Einstellungen und Verhaltensformen zurückwirkt und von diesen geformt wird. In unserer Alltagskommunikation kommt es nicht nur darauf an, ob wir andere als vertrauenswürdig betrachten, sondern ebenso, ob wir *unsere Beziehung* als eine vertrauensvolle einstufen. Peter Eberl hat im Anschluss an die Attributions-theorie deshalb vorgeschlagen, Vertrauen »konsequent als Beziehungsphänomen« zu behandeln, das »etwas über den sozialen Zusammenhalt der Interaktionspartner aus[sagt]«. ²⁶ Wir vertrauen uns anderen in der Regel nur dann an, wenn wir sie als verlässlich *und* unsere Beziehung als für eine bestimmte Selbstmitteilung ausreichend vertrauensvoll einschätzen. Und ob wir das tun, hängt nicht nur an der Einschätzung des jeweiligen Gegenübers, sondern wesentlich am Charakter der Situationen, in denen wir interagieren: Einem Lehrer in der Schule, einer Ärztin im Krankenhaus, einem Therapeuten in der Praxis, einer Verkäuferin auf dem Markt, einem Mitglied der Landesregierung oder einem Pfarrer im Seelsorgegespräch begegnen wir mit einem Vertrauensvorschuss, der nicht durch die Charakterzüge und Vertrauenswürdigkeit der jeweiligen Personen, sondern durch ihre Funktionen, Äm-

²⁵ HENNING NUISSEL, Bausteine des Vertrauens – eine Begriffsanalyse, in: Berliner Journal für Soziologie 12 (2001), 87–108, hier: 94. Nuissl lehnt sich dabei an die Forderung von David J. Lewis und Andrew Weigert an, Vertrauen als Kollektivgut zu betrachten. Doch hätte man damit das Problem der Substantialisierung des Vertrauens lediglich vom Individuum auf das Kollektiv verschoben. Die Rede vom überindividuellen Charakter des Vertrauens müsste im Hinblick auf bestimmte Situationstypen konkretisiert werden.

²⁶ EBERL, Vertrauen, 1602. Ausführlich in: DERS., Vertrauen und Management. Studien zu einer theoretischen Fundierung des Vertrauenskonstruktes in der Managementlehre, Stuttgart 2003.

ter oder übertragenen Zuständigkeiten und deren Legitimierung bedingt ist. Gerade deshalb ist es auch so schwerwiegend, wenn Vertrauen in solchen Situationen enttäuscht wird. Der Schaden beschränkt sich dann nicht nur auf die Beziehung zu der jeweiligen Person, sondern betrifft die Institution oder Organisation, die sie repräsentiert und der man in dieser Person vertraut hat.

Vertrauen und Vertrautheit

Wie subtil und schwierig solche Beziehungsattributionen oft sind, zeigt die auch lebensweltlich bedeutsame Unterscheidung zwischen *Vertrautheit* und *Vertrauen*. Mag es in der Regel stimmen, dass die Kommunikationsdichte und die Vertrautheit das Vertrauen erhöht, so gibt es doch Beziehungen, in denen dies nicht der Fall ist. Langjährige Arbeitskollegen mögen sich sehr vertraut sein und als Zweckgemeinschaft gut funktionieren, sich aber aufgrund der Konkurrenzsituation oder unterschiedlichen Wertorientierungen gleichzeitig misstrauen.²⁷ Vertrautheit bedeutet in der Regel auch, um die Fehler und Schwächen des anderen zu wissen. Mit jemandem vertraut zu werden, kann deshalb bedeuten, das Vertrauen in ihn zu verlieren. Oder umgekehrt: In therapeutischen, medizinischen und seelsorglichen Kontexten professionelle Distanz zu wahren und sich mit Selbstoffenbarungen zurückzuhalten, kann dem Vertrauen förderlich sein. Damit ist jedoch keine Regel formuliert, die sich verallgemeinern lässt. Besonders in pädagogischen, psychotherapeutischen und seelsorglichen Kontexten baut Vertrauen auf Vertrautheit auf.

Die gegenwärtige konzeptionelle Marginalisierung des Vertrauens als Beziehungsvariable steht in einem disproportionalen Verhältnis zum Sachverhalt, dass die beliebte Metapher vom Vertrauen als »Ressource« gerade auf diesen Aspekt abzielen dürfte. Das nicht nur in der Ökonomie auftretende Problem, dass Kooperation auf Vertrauen angewiesen ist, aber rein instru-

²⁷ ROY J. LEWICKI/D. J. McALLISTER/R. J. BIES, Trust and distrust. New relationships and realities, in: *Academy of Management Review* 23 (1998), 438-458 vertreten die Ansicht, dass ambivalente Beziehungen, die sowohl von Vertrauen als auch von Misstrauen geprägt sind, in professionellen Kontexten häufiger als reine Vertrauens- oder Misstrauensbeziehungen anzutreffen sind. Nach Peter Preisendörfer lässt sich durch spieltheoretische Untersuchungen, zeigen »daß die Dauerhaftigkeit von sozialen Beziehungen und die Dichte eines sozialen Netzwerks zwei wichtige strukturelle Bedingungen für das Entstehen von Vertrauen sind.« Der Umkehrschluss sei jedoch falsch: »Dauerhafte und dichte soziale Beziehungen führen keineswegs in allen Fällen auf Vertrauen« (DERS., Vertrauen als soziologische Kategorie. Möglichkeiten und Grenzen einer entscheidungstheoretischen Fundierung des Vertrauenskonzepts. *Zeitschrift für Soziologie* 24 (1995), 263-272, hier: 267.

mentelle Beziehungen kein Vertrauen generieren, ist der ebenso motivierende wie irritierende Stachel der Vertrauensforschung der letzten Jahrzehnte.²⁸

II. Vertrauen in professionellen Kontexten

Nach diesen allgemeinen Überlegungen zum Vertrauensbegriff soll nun der Blick auf die Vertrauensphänomene gelenkt werden, die für die von uns befragten Berufsfelder spezifisch sind. In professionellen Kontexten stehen persönliche Vertrauensbeziehungen in der Regel in einem komplizierten Verhältnis zum Vertrauen in die Institutionen, die hinter den professionellen Akteuren stehen und von ihnen repräsentiert werden. Vanessa Haselhoff hat jüngst dieses Verhältnis am Beispiel des Krankenhauses untersucht. Sie kommt zum Ergebnis, dass das »Patientenvertrauen ins Krankenhaus [...] ein komplexes Konstrukt dar[stellt]. Dies äußert sich darin, dass Patienten es sehr differenziert bilden, es ein pauschales Vertrauen ins »Krankenhaus« somit nicht gibt. So wird zwischen Stationen, Bereichen, (Chef-)Ärzten oder Pflegepersonal sowie auch Tätigkeiten unterschieden.«²⁹ Ähnliches dürfte auch für eine Schule, ein Finanzinstitut oder eine Kirche gelten. Die Institution, deren Ruf mehr oder weniger vertrauenswürdig sein kann, und die professionellen Akteure, die diese Institution verkörpern und gleichzeitig durch ihr Können oder ihr Versagen zum Image der Institution beitragen, stehen in einem Wechselverhältnis zueinander. Sowohl die offiziellen Repräsentanten einer Institution als auch Mitarbeiter, die durch besondere (Fehl-)Leistungen die Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit erwecken, geben einer Institution ein Gesicht, das zu ihrer Vertrauenswürdigkeit beiträgt oder ihr abträglich ist. Und umgekehrt profitieren die einzelnen professionellen Akteure davon, wenn ihrem Beruf und der Institution, die sie vertreten, Kredit zugemessen wird.

Als weiterer Faktor dürfte in diesem Zusammenhang auch die Vertrauenswürdigkeit der Expertensysteme eine wichtige Rolle spielen. Diese können sowohl von Institutionen, z.B. einer Universität, wie auch von ausgewiesenen Fachleuten repräsentiert werden. Manche Institutionen fungieren als Garanten für Vertrauenswürdigkeit. Die Chefärztin einer renommierten Klinik darf mit einem hohen Vertrauensvorschuss rechnen. Sie partizipiert in ihrer Position sowohl vom hohen Kredit, der ihrem Expertensystem zugeschrieben

²⁸ Peter M. Blau bemerkte bereits vor fünfzig Jahren: »Only social exchange tends to engender feelings of personal obligation, gratitude, and trust; purely economic exchange as such does not«. PETER M. BLAU, *Exchange and Power in Social Life*, New York/London 1967, 94; zit. nach: MARTIN ENDRESS, *Vertrauen*, Bielefeld 2002, 23. An dieser Stelle bedürfte es auch einer Auseinandersetzung mit dem Gegenmodell, das dafür plädiert, in ökonomischen Kontexten Vertrauen durch Kontrolle zu ersetzen. Es wird oft aus dem Hut gezogen, wenn man mit dem ersteren nicht zum Ziel kommt.

²⁹ HASELHOFF, *Patientenvertrauen in Krankenhäuser*, 207.

wird, als auch vom Renommee der von ihr repräsentierten Institution. Das Gegenbeispiel ist ebenso erhellend: Wenn eine Institution in der Öffentlichkeit in Misskredit geraten ist, dann bekommen das auch ihre Vertreterinnen und Vertreter zu spüren, mögen sie auch noch so gute Basisarbeit leisten.

Wie komplex und kompliziert die Situation im konkreten Fall allerdings oft ist, belegt das Beispiel der Kirchen deutlich. Den Seelsorgern und Seelsorgerinnen wird, orientiert man sich an Umfragen, generell stärker vertraut als der Institution, die sie vertreten. Stärker als bei anderen Institutionen scheint hier zwischen der in Frage stehenden Vertrauenswürdigkeit der Institution und der Vertrauenswürdigkeit des Berufsstandes unterschieden zu werden, der diese Institution zwar ebenfalls repräsentiert, jedoch stärker von seiner Aufgabe her wahrgenommen wird.³⁰ Als Expertinnen und Experten für die Grenzfragen des Lebens genießen Seelsorgerinnen und Seelsorger ein Vertrauen, das ihnen als Repräsentanten ihrer Kirchen gleichzeitig von anderer Seite abgesprochen wird. Einer näheren Analyse bedürftigen in diesem Zusammenhang die deutlichen Unterschiede, die sich zwischen verschiedenen Ländern feststellen lassen. Während das Vertrauen in die Kirche als Institution in den deutschsprachigen Ländern und in den USA in den letzten Jahrzehnten deutlich gesunken ist³¹, findet sich z.B. in Südkorea ein gegenteiliger Trend.³²

³⁰ Nach dem österreichischen APA/OGM-Vertrauensindex von 2011 fungiert die katholische Kirche hinter der Bundesregierung, während nach der GfK-Vertrauensstudie 2011 der Klerus weit vor den Politikern liegt, wenn auch ebenso weit hinter den Feuerwehrleuten und den Ärzten. Die Problematik solcher Umfragen kann an dieser Stelle nicht diskutiert werden. Ob auf diese Weise tatsächlich Vertrauen gemessen werden kann und nicht eher Vertrauenswürdigkeitseinschätzungen erhoben werden bzw. ob die Täuschungsanfälligkeit von solchen Selbsteinschätzungen in solchen Umfragen genügend bedacht wird, wäre kritisch zu untersuchen. Nach Martin Hartmann erfassen die Studien nur eine Neigung zum Vertrauen bzw. ein unvollständiges Vertrauen, das der Sättigung im Handeln bedarf (vgl. MARTIN HARTMANN, Art. Vertrauen, in: GERHARD GÖHLER/MATTIAS ISER/INA KERNER (Hrsg.), *Politische Theorie. 22 umkämpfte Begriffe zur Einführung*, Wiesbaden 2004, 385–401, hier: 390.

³¹ Zur US-amerikanischen Situation vgl. TOM W. SMITH, *The Polls: Poll Trends. Religious Beliefs and Behaviors and the Televangelist Scandals of 1987–1988*, in: *Public Opinion Quarterly* 56 (1992), 360–380; JOHN P. HOFFMANN, *Confidence in Religious Institutions and Secularization. Trends and Implications*, in: *Review of Religious Research* 39:4 (1998), 321–343. Zur Rolle der Medien vgl. DAVID P. FAN/ROBERT O. WYATT/KATHY KELTNER, *The Suicidal Messenger. How Press Reporting Affects Public Confidence in the Press, the Military, and Organized Religion*, in: *Communication Research* 28 (2001), 826–852.

³² Vgl. IIBUM KIM/SANG-WOOK KIM/JEONG-HAN KANG, *Confidence in Religious Leaders in Korea. A Research Note*, in: *Journal for the Scientific Study of Religion* 49 (2010), 320–237. Dass die Katholische Kirche den stärksten Vertrauenszuwachs verzeichnen

III. Methodische Herausforderungen

Die Feststellung, Vertrauen sei in einem bestimmten Kontext vorhanden bzw. geschenkt worden, ist ein interpretativer Akt. Etwas als Ausdruck von Vertrauen zu identifizieren, ist eine Deutung, die immer in Frage gestellt werden kann. Das gilt in den Wissenschaften ebenso wie im Alltag. Herauszufinden, ob ein bestimmtes Handeln oder eine symbolische Geste oder Gabe Ausdruck von Vertrauen ist, bereitet hier wie dort oft erhebliche Schwierigkeiten. Und nicht nur Partizipanten, sondern auch Beobachter können sich irren. Henning Nuißl macht auf die Mehrdeutigkeit des Handelns aufmerksam und die damit verbundenen Probleme für die Kommunikation des Vertrauens im professionellen Alltag:

»Handlungspräferenzen können perzipierten Handlungsspielräumen zuwiderlaufen, mit dem Effekt, dass »vertrauensvolles« Handeln beobachtbar sein kann, wo gar keine »vertrauensvolle« Erwartung existiert und vice versa. [...] So mag beispielsweise der leitende Mitarbeiter eines Unternehmens eine kooperierende Firma äußerst negativ einschätzen, sich in seiner Rolle als Vertreter eines langjährig mit dieser Firma zusammenarbeitenden Kollektivsobjekts aber so verhalten, als vertraue er auf die Kompetenz, die Solvenz und die guten Absichten des Kooperationspartners.«³³

Je nach Perspektive ist das Verhalten des leitenden Mitarbeiters als Ausdruck von Vertrauen oder aber als Vortäuschung von Vertrauen zu beschreiben. Auf der persönlichen Ebene handelt es sich um eine bewusste Verstellung, die ethisch durchaus vertretbar und psychologisch mehr oder weniger gut verkraftbar sein kann. Betrachtet man ihn jedoch als Repräsentant seiner Firma, so kann man mit guten Gründen sagen, dass sich in seinem Verhalten das Vertrauen des Kollektivsobjekts manifestiere, das er vertritt.

Ob etwas aus wissenschaftlicher Sicht als Vertrauen gedeutet wird, hängt ebenso sehr von der leitenden Vertrauenskonzeption ab als von der jeweils eingenommenen Perspektive und der Einschätzung der Situation, in der sich die Beteiligten befinden. Vertrauen kann, wie wir gesehen haben, als affektive Einstellung, als Handlungsdisposition, als Form des Handelns und als Qualität einer Beziehung oder Situation beschrieben und untersucht werden. Empirische Untersuchungen müssen sich auf einzelne Aspekte konzentrieren und sie methodisch isolieren. So wird im *Trust Game*, dem derzeit am häufigsten benutzten Instrument der ökonomischen Vertrauensforschung, durch die mediale Versuchsanordnung methodisch abstrahiert von der sinnlich wahrnehmbaren Kopräsenz der Mitspielenden, um die Aufmerksamkeit

konnte, führen die Koreanischen Soziologen u.a. auf die Ausstrahlung und den gesellschaftspolitischen Einsatz von Kardinal Stephen Kim Sou-hwan zurück.

³³ NUISSL, Bausteine des Vertrauens, 95.

ausschließlich auf die für relevant erachteten Faktoren der Risikointeraktion zwischen den Spielern zu konzentrieren. Die Interaktionspartner kommunizieren mittels eines Computers und in streng formalisierten Abläufen. Ihre Kommunikation beschränkt sich auf die anonyme Überweisung von monetären Einheiten durch monologische Operationen auf dem Bildschirm eines Computers. Die bedeutungsvollen Begleit- und Kontrollphänomene der Alltagskommunikation sind damit ausgeschaltet: keine sinnlich wahrnehmbare Kopräsenz der Interaktionspartner, kein Augenzwinkern oder Stirnrunzeln, keine humorvolle Bemerkung und keine beruhigende Geste, keine körperliche Annäherung oder Distanznahme umrahmen die zu tätigenden monetären Transaktionen. Nur das, was ausgetauscht wird, findet Beachtung. Wie das geschieht, mit wem, aus welchen Motiven und Gründen, wird hingegen systematisch ausgeblendet.

Aus hermeneutischer und sozialwissenschaftlicher Perspektive, die versucht, die Erlebens- und Handlungsperspektive der Beteiligten zu rekonstruieren, erscheint demgegenüber gerade die Rahmung und die leitende Motivation eine entscheidende Rolle zu spielen, ob ein bestimmtes Ereignis als Vertrauen oder eine Person als vertrauenswürdig wahrgenommen wird. In der qualitativen Sozialforschung verbindet sich die hermeneutische Sensibilität und Rekonstruktion mit der empirischen Fokussierung auf bestimmte Vertrauensphänomene. Nicht alle Formen des Vertrauens lassen sich empirisch gleich gut erfassen. Gottvertrauen oder die unterschiedlichen Gestalten generalisierten Vertrauens, zu denen man auch das Grundvertrauen zählen kann, bereiten den empirischen Wissenschaften besondere Schwierigkeiten. Im Bezug auf ersteres müssen sie sich *erstens* – mehr als in anderen Bereichen³⁴ – auf die Vertrauenskonzepte der Beteiligten abstützen. Zugleich ist der ›Gegenstand‹ eines solchen Vertrauens empirischer Beobachtung unzugänglich. Was in der Beteiligtenperspektive ›Gottvertrauen‹ heißt, ist aus der Perspektive teilnehmender Beobachtung ›nur‹ als ›religiöses Vertrauen‹ zu beschreiben. *Zweitens* zeigt sich Gottvertrauen u. E. meist nicht isoliert in einzelnen Handlungen, sondern im Lebensvollzug als Ganzem. Das erschwert den empirischen Zugang. Und es hat die Folge, dass es *drittens* auch für die Beteiligten selbst nur ansatzweise möglich sein dürfte, über ihr Gottvertrauen Auskunft zu geben.

Beim Grundvertrauen ist die Ausgangslage ähnlich anspruchsvoll. Es gleicht in vielfacher Hinsicht eher einem Postulat, einem Wunsch oder einer

³⁴ Auch die erwähnten Umfragen zum Vertrauen in bestimmte Institutionen beruhen auf alltagssprachlichen Vertrauenskonzepten und den täuschungsanfälligen Selbsteinschätzungen der Befragten. Die empirische Erforschung von alltäglichen Vertrauenskonzepten, die die wissenschaftlichen Konzepte präformieren, gehört zu den noch wenig entwickelten Zweigen der Vertrauensforschung.

Leitorientierung als einem empirisch zu erfassenden Phänomen. Empirisch greifbar wird es erst dort, wo es durch besondere Ereignisse erschüttert wird oder es ganz zerbricht. Die Interventionsstudien, die Harold Garfinkel in den sechziger Jahren durchführte, belegen in eindrucklicher Weise die Fragilität ›fungierenden‹ Vertrauens.³⁵ Garfinkels Studien waren insofern bahnbrechend, als sie darauf aufmerksam machten, dass Vertrauen nicht statisch, sondern fluide ist. Vertrauen ›gibt‹ es nur insofern, als es kommunikativ aufgebaut und stabilisiert wird oder zerbricht und entschwindet. Vertrauen ist ein dynamisches und als solches schwer empirisch fassbares Phänomen: etwas, was man gibt, geschenkt bekommt oder verliert, das sich nur in Prozessen beschreiben, aber nicht statisch fixieren oder phänomenal isolieren lässt.

Generell kann gesagt werden, dass empirische Fremdbeobachtung den Vorteil hat, intersubjektiv nachprüfbare Daten von beliebig vielen Individuen sammeln zu können. Sie hat aber den Nachteil, das Phänomen aus den Daten interpretativ extrapolieren zu müssen. Dabei kann das Phänomen leicht verloren gehen. ›Vertrauen‹ wird hier als Interpretationskategorie gebraucht, fungiert aber selbst nicht als Phänomen. Hermeneutische Beschreibungen haben demgegenüber den Vorteil, dass sie das Vertrauen anhand seiner Manifestationen im Lebensvollzug direkt thematisieren. Dies hat wiederum den Nachteil, dass Verallgemeinerungen nur begrenzt möglich sind. In einer methodischen Verschränkung der Perspektiven kommen der Hermeneutik und Phänomenologie die Rolle *reflexiver Analyse* und *hermeneutischer Interpretation* zu. Ihr Anliegen ist es, die (Vertrauens-)Phänomene gegenüber ihrer Beschreibung oder theoretischen Erklärung zu wahren. Empirische Untersuchungen stellen umgekehrt einen Anlass und eine Prüfinstanz für die hermeneutischen Beschreibungen dar. Empirie *und* Phänomenologie beschreiben, wenn auch in anderer Weise. Das ist Anlass für einige begriffliche Verwirrung.

IV. Kommunikation des Vertrauens in professionellen Beziehungen

Kommen wir zurück zu unserer Leitfrage: Wie wird Vertrauen in spezifischen Berufsfeldern bzw. in den für sie typischen Situationen kommuniziert? Bevor versucht werden soll, im Hinblick auf die in den folgenden Beiträgen überblickte Vertrauensforschung einige spezifische Fragefelder und Problembereiche zu umreißen, ist noch ein kurzer Blick auf die ›Agenten‹ dieser Vertrauenskommunikation zu werfen. Die Wendung ›Kommunikation des Vertrauens‹ lässt offen, wer der Hauptagent in diesem Kommunikationsprozess ist: Es können Personen, Rollen, Funktionen oder Institutionen sein, die bestimm-

³⁵ HAROLD GARFINKEL, *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge 1967. Zum Begriff des ›fungierenden Vertrauens‹ vgl. MARTIN ENDRESS, *Vertrauen*, Bielefeld 2002, 68ff.

te Formen von Vertrauen gewollt oder unbeabsichtigt kommunizieren. Man kann ›Kommunikation des Vertrauens‹ aber auch als *genitivus auctoris* lesen und das Vertrauen als Größe verstehen, das sich kommuniziert, indem es bei anderen positive Resonanzen weckt. Ohne das Vertrauen selbst als Agent zu übertreiben, kann man davon sprechen, dass Vertrauen *sich* unversehens *einstellt*.³⁶ So zumindest wird es oft von denen erfahren, die – in Alltagssituationen oder in unübersichtlichen Lebenslagen – vertrauen oder denen vertraut wird: nicht als Resultat und Ausdruck ihres eigenen Tun und Wollens, und nicht als erwartbares und verdientes Verhalten von anderen ihnen gegenüber, sondern gerade umgekehrt: als überraschendes Ereignis, mit dem sie nicht gerechnet hätten und das sie als unerhofftes Geschenk und unverdiente Gabe erfahren. Nicht überall, wo Vertrauen entsteht, steht eine Absicht oder eine begründete Erwartung dahinter. Und auch dort, wo solche im Spiel sind, entzieht sich die Genese von Vertrauen meist dem intentionalen Zugriff.

Die in diesem Band diskutierte Vertrauensforschung geht die Frage, wie Vertrauen in spezifischen professionellen Feldern kommuniziert wird, von unterschiedlichen Seiten her an. Es lassen sich dabei mindestens vier spezifische Fragebereiche unterscheiden:

Um zu verstehen, wie Vertrauen in professionellen Kontexten kommuniziert wird, bedarf es *erstens* einer Analytik der für den jeweiligen Berufsbereich *typischen Kommunikations- und Kooperationsformen*. In den Berufsfeldern, die hier untersucht werden, handelt es sich überwiegend um kopräsentische Formen der Kommunikation.³⁷ Neben der verbalen Kommunikation dürfte dabei auch der affektiven, empathischen und gestisch-somatischen Kommunikation eine wichtige Rolle zukommen. Empathische Gefühlsresonanz ist vermutlich ein wichtiger Indikator für Vertrauenswürdigkeit und Vertrauensbereitschaft, während fehlende Empathie meist als Ausdruck mangelnder Vertrauensbereitschaft gedeutet wird.³⁸

³⁶ Vgl. CLAUDIA WELZ, *Vertrauen und Versuchung*, Tübingen 2010, 11: »Vertrauen stellt sich ein, stillschweigend, nie überwältigend – nicht ohne uns, aber auch nicht durch uns selbst allein.«

³⁷ In den Bereichen Management, Medizin und Kirche dürften zunehmend auch ›synthetische Situationen‹ zu beobachten sein, in denen räumliche und zeitliche Kopräsenz auseinanderfallen, vgl. KARIN KNORR CETINA, *The Synthetic Situation. Interactionism for a Global World*, in: *Symbolic Interaction* 32 (2009), 61–87, hier: 74: »In contrast to Goffman's embodied presence, I define response presence to mean that the interaction party is not or need not be physically present but is accountable for responding without inappropriate delay to an incoming attention or interaction request«. Beispiele für solche synthetische Situationen sind Chat-Rooms, E-Banking oder im Fernsehen übertragene Gottesdienste, die zu Hause mitgefeiert werden.

³⁸ Hier ist auch das Phänomen eines instrumentellen Missbrauchs dieser Aspekte zu bedenken (vorgespülte Vertrauenswürdigkeit etc.).

Dabei ist *zweitens* die *Symbolik des Vertrauens* besonders ins Auge zu fassen. (Die Bereitschaft zum) Vertrauen kann sich in bestimmten Gaben und Gesten symbolisieren: in symbolischen Geschenken, Einladungen zum Essen, Besuchen, Geschenken etc. Sie sollen die erwünschte Beziehungsqualität zum Ausdruck bringen: »The goods symbolize the named social relationship in which the partners to the exchange stand or would like to stand.«³⁹ Zu vermuten ist, dass Vertrauen in der Regel *nicht als* explizite Rede vom Vertrauen, sondern *indirekt durch Vertrauenserweise* kommuniziert wird. Nach Karen Jones ist Vertrauen keine Willenssache, kann aber durch die Fokussierung auf das Vertrauenswürdige kultiviert werden.

Drittens muss auch nach der *Bedeutung des Kontextes* gefragt werden, wozu auch spezifische kulturelle Codes gehören.⁴⁰ Einem Geschäftspartner gleich zur Begrüßung ein Geschenk zu überreichen, mag in Hong Kong vertrauensstiftend wirken. In Zürich dürfte es eher Misstrauen erwecken. Vieles deutet darauf hin, dass die Erwartung der Beteiligten in einer bestimmten Kommunikationssituation erheblich von institutionellen oder informellen Rahmenbedingungen geprägt wird (Gespräch am Krankenbett vs. Gespräch im Arztbüro; Hausgespräch oder Gespräch im Amtszimmer etc.). In verschiedenen Berufen spielen spezifische und institutionell verankerte Schweigepflichten eine wichtige Rolle. Nicht immer ist für die Beteiligten klar, wann solche Pflichten gelten und wieweit sie reichen. Wann geht beispielsweise eine informelle Unterhaltung, in die ein Seelsorger in einer Straßenbahn oder auf dem Heimweg von einem Gemeindeabend verwickelt wird, in ein Seelsorgegespräch über? Damit ändern sich Erwartungen und mögliche Folgerungen, und deshalb ist es für professionelle Akteure und ihre Gesprächspartner so wichtig, den Typ und den Charakter der Situation, in der man kommuniziert, in einer für alle Beteiligten eindeutigen Weise klarzustellen und zu benennen.

Viertens müssen die *Vertrauensprozesse* untersucht werden, die für die untersuchten Bereiche spezifisch sind. Nach welchen Gesetzmäßigkeiten entwickelt und stabilisiert sich Vertrauen und wie geht es wieder verloren? Die ökonomisch orientierte Vertrauensforschung geht derzeit davon aus, dass Vertrauen sich von *calculus-based trust* zu *knowledge-based trust* und *identification-based trust* entwickelt.⁴¹ Dominiert zunächst »a belief about probability of reciprocation based initially on implicit judgments«, so wird dieser Glaube

³⁹ DAVID F. HAAS/FORREST A. DESERAN, Trust and Symbolic Exchange, *Social Psychology Quarterly* 44 (1981), 3–13, hier: 4.

⁴⁰ Diesem Aspekt widmen sich verschiedene Beiträge im Sammelband von MARK N. K. SAUNDERS u.a. (Hrsg.), *Organizational trust. A cultural perspective*, Cambridge 2010.

⁴¹ Vgl. LEWICKI u.a., *Models of Interpersonal Trust Development* 1006ff. Nach Lewicki u.a. leidet die gegenwärtige Vertrauensforschung an einem fehlenden Blick für die Dynamik der Vertrauentsstehung: »[...] most of the empirical trust research is

später »dynamically updated based on experiences«.42 Ob das auch für andere Bereiche zutrifft, ist allerdings fraglich.

V. Überblick über die Beiträge

Die folgenden Beiträge gehen diesen Fragen mit Blick auf fünf professionelle Felder nach. Im ersten Beitrag untersuchen *Karin Rockenbauch* und *Frank Fritzsche* die Kommunikation von Vertrauen in der Arzt-PatientInnen-Beziehung, die im Kontext aktueller Entwicklungen innerhalb des medizinischen Bereichs befragt wird. Der Beitrag vermittelt einen umfassenden Überblick über die jüngere empirische Forschung und Theoriebildung zu diesem Thema und reflektiert die Forschungsergebnisse im Horizont einer phänomenologisch orientierten Soziologie.

Bernhard Grimmer geht in seinem Beitrag der Vertrauenskommunikation im Kontext der Psychotherapie nach. Mit Blick auf empirische Studien zur therapeutischen Beziehung und zur Wirksamkeit bestimmter Methoden untersucht Grimmer sowohl die Herausforderungen des Vertrauensaufbaus und der therapeutischen Beziehungsgestaltung als auch die vertrauensfördernde Wirkung »kreditierender« Zuschreibungsprozesse.

Im Beitrag von *Simon Peng-Keller* wird die Seelsorge als Ort der Vertrauenskommunikation in den Blick genommen. Er untersucht das Verhältnis zwischen institutionellen Rahmenbedingungen, dem Aufbau von interpersonalem Vertrauen und der Kommunikation von religiösem Vertrauen und fragt nach dem Zusammenspiel zwischen kommunikativer Kompetenz (vertrauensschaffendes Gesprächsverhalten), rollenbasierter Repräsentation (»personale Zugangspunkte« zur kirchlichen Gemeinschaft) und persönlichem Glaubenszeugnis.

Eine ähnliche Konstellation findet sich, wie *Thomas Schlag* in seinem Beitrag zeigt, im religionspädagogischen Bereich. Die spezifische Herausforderung religiöser Vertrauens-Bildung ortet Schlag im besonderen Charakter ihres vertrauensorientierten Deutungsangebots. Wie kann das Vertrauen in Gott und den Nächsten beziehungsorientiert kommuniziert werden, ohne dass die persönliche Nähe zum entscheidenden Kriterium für gelingenden Unterricht gemacht wird?

Sandra Tiefel fragt in ihrem Beitrag, wie Vertrauen in Erziehungs- und Bildungsprozessen kommuniziert wird. Unter den Leitworten »Schaffen von Geborgenheit«, »Schaffen von Vertrautheit« und »Vertrauen als affektives Element und reflexives Instrument« rekonstruiert sie unterschiedliche und von

characterized by static, »snapshot« studies that measure trust at a single point in time« (ebd. 992).

42 CHANG u.a., Seeing is believing, 87.

bestimmten zeitgeschichtlichen Kontexten bestimmte pädagogische Leitvorstellungen, die zu divergenten Sichtweisen auf das Vertrauen führten. Am Beispiel von Bildungsprozessen in Institutionen der Sozialen Arbeit werden schließlich mögliche Verschränkungen unterschiedlicher Vertrauensformen und -konstrukte diskutiert.

Mit ganz anderen Vertrauensfragen beschäftigt sich die Forschung im Bereich der Managementlehre. Der Beitrag von *Peter Eberl* überblickt zunächst die managementbezogene Vertrauensforschung der letzten Jahre und untersucht dann unterschiedliche Formen des Vertrauens, die in diesem professionellen Feld besonders bedeutsam sind. Dass Vertrauensbeziehungen zu höherer Arbeitszufriedenheit und zu einem stärkeren Commitment gegenüber der Organisation führen, ist nach Eberl empirisch belegt. Gleichzeitig macht er auf das Problem aufmerksam, dass sich Vertrauen nicht einfach herstellen oder einsetzen lässt, sondern ein emergentes Ergebnis in einem Interaktionszusammenhang darstellt, das weder gefordert noch geplant werden kann.

Unser Schlussbeitrag versucht zum einen, die Einsichten der Teilstudien zu bündeln und fragt nach den bereichsübergreifenden Gesetzmäßigkeiten professioneller Vertrauenskommunikation. Zum anderen wird in diesem Beitrag der uns leitende hermeneutische Zugang zum Vertrauen weiter profiliert. Dabei gehen wir der Vermutung nach, dass Vertrauen und Verstehen intrinsisch miteinander verknüpft sind.

Literatur

- Baier, Annette, Trust, Salt Lake City 1992.
- Breeman, Gerard, Hermeneutic methods in trust research, in: Fergus Lyon u.a. (Hrsg.), *Handbook of Research Methods on Trust*, Cheltenham/Northampton 2011, 149–160.
- Chang, Luke J./Bradley B. Doll/Mascha van 't Wout/Michael J. Frank/Alan G. Sanfey, Seeing is believing: Trustworthiness as a dynamic belief, *Cognitive Psychology* 61, 2010, 87–105.
- Coleman, James S., *Grundlagen der Sozialtheorie*, Bd. 1: Handlungen und Handlungssysteme, München 1991.
- Dietz, Graham/Nicole Gillespie/Georgia T. Chao, Unravelling the complexities of trust and culture, in: Mark N.K. Saunders u.a. (Hrsg.), *Organizational trust. A cultural perspective*, Cambridge 2010, 3–41.
- Earle, Timothy C./Michael Siegrist/Heinz Gutscher, *Trust in Cooperative Risk Management. Uncertainty and Scepticism in the Public Mind*, London 2007.
- Eberl, Peter, *Vertrauen und Management. Studien zu einer theoretischen Fundierung des Vertrauenskonstruktes in der Managementlehre*, Stuttgart 2003.
- , Art. Vertrauen, in: Georg Schreyögg/Axel von Werder (Hrsg.), *Handwörterbuch Unternehmensführung und Organisation*, Stuttgart 2004, 1596–1604.
- Endreß, Martin, *Vertrauen*, Bielefeld 2002.
- Engelmann, Jan, Measuring Trust in Social Neuroeconomics: a Tutorial, in: *Hermeneutische Blätter*, Zürich 2010, 225–242.
- Fan, David P./Robert O. Wyatt/Kathy Keltner, The Suicidal Messenger. How Press Reporting Affects Public Confidence in the Press, the Military, and Organized Religion, in: *Communication Research* 28 (2001), 826–852.
- Flores, Fernando/Robert C. Solomon, Creating trust, *Business Ethics Quarterly* 8 (1998), 205–232.
- Garfinkel, Harold, *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge 1967.
- Haas, David F./Forrest A. Deseran, Trust and Symbolic Exchange, *Social Psychology Quarterly* 44 (1981), 3–13
- Hartmann, Martin, Art. Vertrauen, in: Gerhard Göhler/Mattias Iser/Ina Kerner (Hrsg.), *Politische Theorie. 22 umkämpfte Begriffe zur Einführung*, Wiesbaden 2004, 385–401.
- Haselhoff, Vanessa, *Patientenvertrauen in Krankenhäuser. Eine qualitative Analyse zur Bedeutung, Bildung und unterschiedlichen Vertrauensebenen*, Wiesbaden 2010.
- Hertzberg, Lars, On Being Trusted, in: Arne Grøn/Claudia Welz (Hrsg.), *Trust, Sociality, Selfhood*, Tübingen 2010, 193–204.
- Hoffmann, John P., Confidence in Religious Institutions and Secularization. Trends and Implications, in: *Review of Religious Research* 39/4 (1998), 321–343.
- Kim, Jibum/Sang-Wook Kim/Jeong-Han Kang, Confidence in Religious Leaders in Korea. A Research Note, in: *Journal for the Scientific Study of Religion* 49 (2010), 320–237.
- Knorr Cetina, Karin, The Synthetic Situation. Interactionism for a Global World, in: *Symbolic Interaction* 32 (2009), 61–87.
- Jones, Karen, Trust as an Affective Attitude, *Ethics* 107 (1996), 4–25.
- Lewicki, Roy J./D.J. McAllister/R.J. Bies, Trust and distrust. New relationships and realities, in: *Academy of Management Review* 23 (1998), 438–458.
- Lewicki, Roy J./Edward C. Tomlinson/Nicole Gillespie, Models of Interpersonal Trust Development. Theoretical Approaches, Empirical Evidence, and Future Directions, in: *Journal of Management* 32 (2006), 991–1022.

- Lewicki, Roy J./Chad Brinsfield, Measuring trust beliefs and behaviours, in: Fergus Lyon u.a., (Hrsg.), *Handbook of Research Methods on Trust*, Cheltenham/Northampton 2011, 29-39.
- Lyon, Fergus/Guido Möllering/Mark N.K. Saunders, Introduction: the variety of methods for the multi-faceted phenomenon of trust, in: Dies. (Hrsg.), *Handbook of Research Methods on Trust*, Cheltenham/Northampton 2011, 1-15.
- 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/London/New Delhi 1996, 166-195.
- Nuissl, Henning, Bausteine des Vertrauens - eine Begriffsanalyse, in: *Berliner Journal für Soziologie* 12 (2001), 87-108.
- Phillips, Dewi Z., On trusting intellectuals on trust, in: *Philosophical Investigations* 25 (2002), 33-53.
- Preisendörfer Peter, Vertrauen als soziologische Kategorie. Möglichkeiten und Grenzen einer entscheidungstheoretischen Fundierung des Vertrauenskonzepts, in: *Zeitschrift für Soziologie* 24 (1995), 263-272.
- Printzlau, Gry Ardal, Trust and Ethical Selfhood, PhD thesis, Faculty of Theology, University of Copenhagen 2012.
- Rousseau, Denise M./Sim B. Sitkin/Ronald S. Burt/Colin Camerer, A Cross-Discipline View of Trust, in: *Academy of Management Review* 23 (1998), 393-404.
- Saunders, Mark N. K. u.a. (Hrsg.), *Organizational trust. A cultural perspective*, Cambridge 2010.
- Smith, Tom W., The Polls: Poll Trends. Religious Beliefs and Behaviors and the Televangelist Scandals of 1987-1988, in: *Public Opinion Quarterly* 56 (1992), 360-380.
- Welz, Claudia, *Vertrauen und Versuchung*, Tübingen 2010.