

# 1 Vertrauen

*Albert Martin*

*»Vertrauen wird dadurch erschöpft, dass es in Anspruch genommen wird.«*

*Bertolt Brecht: Leben des Galilei, 7. Bild*

*»Wer damit anfängt, dass er allen traut, wird damit enden, dass er jeden für einen Schurken hält.«*

*Christian Friedrich Hebbel: Demetrius, 4. Akt, 2. Szene*

Ohne wechselseitiges Vertrauen ist ein gedeihliches soziales Miteinander nicht möglich. Man stelle sich nur vor, wie man mit jemandem zusammenarbeiten würde, dem man gründlich misstraut. Bei manchen Tätigkeiten ist Vertrauen schlichtweg die Grundvoraussetzung der Arbeit. Ein Chirurg beispielsweise muss sich bei einer Operation auf seine Assistenten verlassen können, ein Lkw-Fahrer beim Rangieren auf seinen Beifahrer usw. Aber nicht nur unmittelbar bei der Verrichtung der Arbeit ist Vertrauen notwendig. Auch dort, wo über die Arbeitsbedingungen befunden wird, also in der arbeitspolitischen Sphäre, braucht es Vertrauen. Das Vertrauen zwischen Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern ist zwar – man möchte fast sagen: von Natur aus – weniger leicht zu gewährleisten als das persönliche Vertrauen zwischen Kollegen, gleichwohl aber unverzichtbar, weil sich ohne Vertrauen keine stabilen und belastungsfähigen Arbeitsbeziehungen entwickeln lassen. Es ist kein Zufall, dass das Betriebsverfassungsgesetz die »vertrauensvolle« Zusammenarbeit zwischen Betriebsrat und Unternehmensleitung einfordert.

Die folgenden Ausführungen versuchen, einige Grundgedanken offenzulegen, die die wissenschaftliche Auseinandersetzung beherrschen und die nicht selten für einige Verwirrung sorgen. Leider muss dabei begrifflichen Fragen ein relativ großer Raum gegeben werden, weil die Schwierigkeiten mit dem Vertrauenskonzept oft bereits mit dem Wortverständnis beginnen. Abschnitt 1.2 widmet sich diesen Fragen. Es kann dabei nicht darum gehen, sterile Definitionen nebeneinander zu stellen, beabsichtigt ist mit den begrifflichen Erörterungen vielmehr, Hintergrundvorstellungen über das Vertrauensphänomen herauszuarbeiten, die geeignet sind, zu inhaltlichen Einsichten zu verhelfen. Im darauffolgenden Abschnitt 1.3 werden wichtige Einflussgrößen behandelt, die in der Lage sind, ein Vertrauensverhältnis zu begründen oder aber zu zerstören. Präsentiert werden sowohl empirische Ergebnisse als auch drei theoretische Ansätze mit deren Hilfe es möglich ist, zumindest Teilaspekte des Entstehens von Vertrauen zu erklären. Abgeschlossen wird der Aufsatz mit einer Stellungnahme zu der Frage, die gleich zu Beginn des nächsten Abschnitts aufgeworfen wird, der Frage nämlich, ob es ganz generell gut ist, seinen Mitmenschen zu vertrauen oder ob man nicht besser fährt, ihnen, vielleicht nicht gerade mit Misstrauen, aber doch auch nicht mit einem allzu vertrauensseligen, sondern mit einem eher nüchternen Blick zu begegnen.

## 1.1 Die Relevanz von Vertrauen

### 1.1.1 Ist Vertrauen gut?

Wem soll man nicht alles vertrauen! Den Kandidaten aller Wahlen, seiner (?) Bank, dem Arzt (»seines Vertrauens«), dem Freund, der Wettervorhersage und wem sonst alles – z. B. auch seinen Kollegen und seinem Arbeitgeber. Tatsächlich bleibt einem oft gar nichts anderes übrig, als sich vertrauensvoll durch den Alltag zu bewegen. Denn wer kann schon prüfen, ob der Bäcker nicht unser Brot vergiftet, ob der Pilot unseres Ferienflugzeugs Selbstmordabsichten hegt oder ob nicht der etwas minderbemittelte Sportwagenfahrer auch bei Rot über die Kreuzung brausen wird? Oder deutlicher: Was können wir schon tun gegen unvorhersehbare Katastrophen, tückische Krankheiten oder böse Nachbarn? Müssen wir uns nicht in vielerlei Hinsicht unserem Geschick hingeben und darauf vertrauen, dass alles schon gut gehen wird?

Aus dieser Grundsituation heraus entstehen manchmal skurrile Effekte. Wer z. B. von übermächtigen Personen abhängig und ihnen hilflos ausgesetzt ist, verfällt nicht selten darauf, diesen Personen gerade deswegen zu vertrauen, weil man ihnen auf Gedeih und Verderb ausgeliefert ist. Man kann darin eine Form des erzwungenen Vertrauens sehen, eine Facette des Vertrauens, das kaum dem angenehmen Bild entspricht, welches man üblicherweise mit dem Vertrauensbegriff verknüpft. Vertrauen vermittelt Wärme, Zuversicht und Bestätigung. Vertrauen ist uns wertvoll, wir geben es nicht einfach weg. Andererseits und ehrlicher Weise muss man wohl zugeben, dass hinter dieser Wertschätzung des Vertrauens normalerweise eben auch kein besonderer Edelmut, sondern denn doch wieder nur der pure Egoismus steckt. Vertrauen ist gut für den, dem es gegeben wird – für den, der es gibt, ist es aber primär riskant. Denn Vertrauen ist eben nicht zu allererst ein angenehmes Gefühl, das man dem Andern schenkt, das ist allenfalls (manchmal) eine Begleiterscheinung. Mit seinem Vertrauen gibt man nicht irgendein Gut, sondern das eigene Geschick, manchmal sogar die eigene Person, in die Hand des Andern. Es ist deswegen kein Zufall, dass Menschen, die engeren Kontakt miteinander suchen, nicht damit zufrieden sind, wenn sie von ihrem Partner Geschenke, Aufmerksamkeit und schöne Gefühle bekommen. Sie wollen vielmehr Vertrauensbeweise – und erweisen sich damit paradoxerweise in höchstem Maße als misstrauisch. Und das ist verständlich, denn in der Tat kommt man mit Misstrauen oft besser durchs Leben, als wenn man sich seinen lieben Mitmenschen »naiv und vertrauensselig« nähert. Natürlich wird man durch offensichtlich misstrauisches Verhalten, durch misanthropisches Gebaren, Feindschaft und Arglist nicht viele Freunde gewinnen können. Aber das äußere Verhalten ist ja auch das eine, die gedankliche Grundhaltung das andere. Wenn man seinen Mitmenschen (mental) mit einem Misstrauensvorbehalt begegnet, dann schließt das nicht aus, dass man sich ihnen von einer angenehmen Seite zeigen, sich mit ihnen verstehen und ihr Vertrauen gewinnen kann. Ein vorsichtiger Umgang mit dem Vertrauen bewahrt jedenfalls vor Enttäuschungen und nicht selten vor ganz realen Verlusten.

### 1.1.2 Ist Vertrauen notwendig?

Gegen das Lob des Misstrauens gibt es allerdings auch ernstzunehmende Einwände. Auf zwei möchte ich kurz eingehen. Der erste Einwand macht geltend, dass der Misstrauische zwar Gefahren vermeidet, dass ihm aber auch Gewinne entgehen und er sich langfristig besserstellen würde, wenn er sein Misstrauen ablegte. Der zweite Einwand stellt heraus, dass jede Zusammenarbeit Vertrauen voraussetzt, dass Vertrauen also notwendig ist, damit überhaupt so etwas wie ein erträgliches soziales Leben entstehen kann. Den ersten Einwand werde ich zurückweisen, den zweiten halb zugeben.

Miteinander zu kooperieren bringt – zwar nicht immer, aber doch häufig – Gewinn. Es müsste also im Interesse aller Beteiligten liegen, die Zusammenarbeit zu suchen. Ganz so einfach sind die Verhältnisse aber normalerweise nicht. Denn oft ist es auch vorteilhaft, wenn sich zwar der Partner engagiert, man selbst sich jedoch zurückhält. Möglicherweise ist man selbst ja gegen entsprechende Versuchungen gefeit, das Vertrauen des Andern auszunutzen. Aber gilt dies auch für den Partner? Wenn man mit einem Kollegen verabredet hat, mit allem Einsatz an einem gemeinsamen Projekt zu arbeiten, was gibt einem dann die Sicherheit, dass er sich an die Verabredung wirklich hält? Vielleicht gönnt er sich ja erst noch einen Kurzurlaub, während man sich selbst mit den unerfreulichsten Aufgaben herumplagt. Sollte man nicht besser misstrauisch sein und lieber auch erst mal gar nichts tun? Was spricht gegen das Misstrauen und dafür, das Risiko einzugehen, dass die eigene Vertrauensvorleistung enttäuscht werden kann? Als Argument hierfür wird häufig angeführt, dass sich opportunistisches Verhalten zwar kurzfristig auszahlen kann, langfristig aber kaum. Und das sollten alle potentiellen Kooperationspartner ja auch wissen: Kein Mensch will sich mit jemandem abgeben, der sich immer unkooperativ verhält. Aber leider ergibt sich daraus kein eindeutiger Schluss. Erstens ist »langfristig« ein dehnbare Begriff. Unter Umständen umfasst Langfristigkeit das ganze Leben und solange es Opportunisten gelingt, Personen zu finden, die sich ausnützen lassen, so lange zahlt sich Opportunismus eben auch aus. Und zweitens verhalten sich Opportunisten nur selten wirklich so plump, dass man ihnen ihren reinen Egoismus nachweisen kann. Außerdem lässt sich häufig nicht sagen, wo genau die Grenze zwischen natürlichem Eigeninteresse und Opportunismus verläuft. Und schließlich wird der Opportunist versuchen, seinem Verhalten eine einleuchtende Rechtfertigung zu verpassen. Er kann den Partner außerdem durch Nebenleistungen versöhnen, er kann ihn bestechen oder ihm sogar ein schlechtes Gewissen verpassen, z. B. darüber, dass er nicht nachsichtiger mit den Schwächen von Menschen umgeht. Gäbe es all das nicht, es gäbe weniger und kürzere Romane. Opportunismus ist also alles andere als die natürliche Misserfolgsgeschichte. Und noch weniger gilt dies für das Misstrauen. Denn das rät ja nur zur Vorsicht. Kommt man nach gründlicher Analyse zum Ergebnis, dass sich das Risiko lohnt, mit jemandem vertrauensvoll zusammenzuarbeiten, dann wird man sich auch wie ein verlässlicher Kooperationspartner verhalten (der jedoch – innerlich – immer auf der Hut bleibt).

Das zweite oben angeführte Argument gegen das Misstrauen macht geltend, dass es ohne Vertrauen keine wirkliche Zusammenarbeit geben kann. Bei dieser Frage geht es nicht primär um das Interesse des Einzelnen, sondern darum, ob soziale Systeme ohne

Vertrauen überhaupt funktionsfähig sein können. Diesbezüglich wird man Abstufungen vornehmen müssen. Bestimmte Beziehungen brauchen viel Vertrauen, andere sehr viel weniger. Dies gilt auch für die Arbeitssphäre. Einem Flugzeugführer muss man zweifellos mehr vertrauen als einem Zeitungsverkäufer, Feuerwehrleute müssen sich mehr aufeinander verlassen als Briefträger und ein Vorgesetzter, dessen Mitarbeiter mehr von ihrer Sache verstehen als er selbst, muss zwangsläufig ein größeres Vertrauen entwickeln als ein Vorgesetzter, dessen Mitarbeiter nur einfache Handlangerdienste verrichten. Doch selbst im letzteren Fall ist Vertrauen ein Thema. Denn was würde geschehen, wenn das Arbeitsverhältnis ein Misstrauensverhältnis wäre? Die Mitarbeiter würden ihre Arbeit sicher nicht mit großer Lust vollbringen. Sie wären ständig auf der Suche nach einem anderen Arbeitgeber und ein Engagement über das hinaus, was unmittelbar kontrolliert und materiell eingefordert werden kann, wäre ebenfalls nicht zu erwarten. Misstrauen verschenkt also wertvolle Ressourcen. Außerdem weckt und verstärkt Misstrauen Konflikte und erzeugt damit zusätzliche Reibungsverluste. Ganz offenbar ist ein gewisses Mindestmaß an Vertrauen notwendig, damit überhaupt eine einigermaßen funktionsfähige Zusammenarbeit möglich ist. Im Vertrauen stecken darüber hinaus große Leistungspotentiale. Vertrauen erleichtert die Kommunikation, die Bereitschaft einander zu helfen und etwas zu tun, ohne immer gleich danach zu fragen, welchen Gewinn man aus seinem Handeln ziehen kann. Vertrauen ist also offenbar nützlich. Und es kann selbst dem Vertrauensgeber nützen, nämlich dadurch, dass sein Vertrauen durch Vertrauen belohnt wird. Dennoch, Vertrauen ist ein prekäres Gut. Gibt man es in die falschen Hände, dann drohen nicht nur materielle Verluste, sondern auch immaterielle Schäden. Neben Ärger und Verdruss kann enttäuschtes Vertrauen dazu führen, dass man sich schwertut, in Zukunft überhaupt noch jemandem Vertrauen entgegenzubringen.

### 1.1.3 Ist Vertrauen besser als Kontrolle?

Lenin wird der Satz zugesprochen: »Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser.« In vielen Publikationen findet man ebenfalls die Entgegensetzung der beiden Begriffe, verbunden mit der Behauptung, dass Vertrauen und Kontrolle Substitute seien, also gegeneinander ausgetauscht werden könnten. Dies ist allerdings eine sehr undeutliche Rede. Substitute sind dadurch definiert, dass sie denselben Zweck erfüllen oder dieselbe Wirkung hervorrufen. Das gilt im vorliegenden Fall aber nur sehr eingeschränkt. Die Substitutionsbehauptung gründet meistens in der stillen Annahme, dass man seine Ziele besser durch Vertrauen als durch Kontrolle erreichen könne und zwar deswegen, weil Kontrolle die Motivation beeinträchtigt, Vertrauen die Motivation dagegen fördere. Dabei handelt es sich allerdings um eine sehr voraussetzungsreiche Hypothese, zu der jeder aus eigener Anschauung viele Gegenbeispiele kennen dürfte. Und dazu kommt, dass man es in aller Regel nicht auf das Vertrauen abgesehen hat, das man zu geben bereit ist, sondern auf das Vertrauen, das einem entgegengebracht wird. Was einen bei der Frage, ob man jemandem sein Vertrauen »schenken« soll vor allem interessiert, ist dessen Vertrauenswürdigkeit. In Tabelle 1.1 sind die logischen Möglichkeiten angeführt, die sich aus

dem Zusammentreffen von Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit bei zwei Partnern ergeben.

**Tab. 1.1:** Vertrauenssituationen

		Person A				
		Nicht vertrauenswürdig		Vertrauenswürdig		
		Kein Vertrauen	Vertrauen	Kein Vertrauen	Vertrauen	
Person B	Nicht vertrauenswürdig	Kein Vertrauen	1	2	5	6
		Vertraue	3	4	7	8
	Vertrauenswürdig	Kein Vertrauen	9	10	13	14
		Vertraue	11	12	15	16

Wie man daraus sieht, gibt es einen positiven »Fit« von Vertrauensdispositionen und Vertrauenswürdigkeit nur in einem einzigen Fall (Feld 16). Hier vertrauen sich beide Partner und sie sind auch beide gleichermaßen vertrauenswürdig. Der negative Gegenpol findet sich in Feld 1, in dem weder Person A noch Person B dem Partner Vertrauen entgegenbringen und in dem auch keine der beiden Personen besonders vertrauenswürdig ist. Dessen ungeachtet kann es auch in diesem Fall zu einem befriedigenden Tausch bzw. zu kooperativem Verhalten kommen. Notwendig hierfür sind jedoch besondere Vorkehrungen, wenn man so will, also die Etablierung von Kontrollen (Vertragsstrafen, Einschaltung von Treuhändern, Pfandhinterlegungen, vollständige Transparenz, enge Überwachung der einzelnen Handlungsschritte usw.). Einigermaßen schlechte Voraussetzungen stecken in den Situationen 2 und 3. Die in diesen Fällen jeweils vertrauenden Personen, setzen sich einem hohen Risiko aus, dass ihr Vertrauen enttäuscht wird. In Situation 4 kann alles gut gehen, sie ist jedoch einigermaßen störungsempfindlich gegenüber Versuchungen, die die Beteiligten von ihrem Vertrauskurs abbringen könnten. Situation 13 ist besonders interessant, weil in diesem Fall keiner dem anderen vertraut, obwohl keinerlei Grund für Misstrauen besteht. Offensichtlich werden hier, von beiden Seiten, die Chancen vertan, die in einer Vertrauensbeziehung liegen. Einseitig vertan werden diese Chancen von Person A in Situation 15 und von Person B in Situation 14. Ein opportunistischer Vorteil ergibt sich für nicht-vertrauenswürdige Personen insbesondere dann, wenn der Partner einem vertraut und dazu noch vertrauenswürdig ist (Fälle 6 und 11). Die angeführte Betrachtung unterstellt einen objektiven Blick von dritter Seite. Wie sich die Verhältnisse tatsächlich darstellen, wird

von den unmittelbar Beteiligten naturgemäß oft nicht durchschaut. Man handelt also aufgrund von Vermutungen, die nicht unbedingt der Realität entsprechen und schafft damit gegebenenfalls neue Fakten, die die ursprüngliche Vertrauenssituation grundlegend verändern können.

### 1.2 Begriffe: Fragen über Fragen

Über Vertrauen zu sprechen, ist einigermaßen vertrackt. Je mehr man sich auf Vertrauensdiskussionen einlässt, umso weniger klar scheint das zu werden, was man gemeinhin Vertrauen nennt. Die Alltagssprache verhält sich dabei recht gutmütig und produziert damit allerlei Ungereimtheiten bis hin zum Unsinn. Ein Beispiel: »Diejenigen, die mit Nein stimmen, sind die, die dem Präsidium nicht vertrauen«, rief Beckenbauer im Jahr 2002 den 1.513 Mitgliedern auf der außerordentlichen Jahreshauptversammlung des FC Bayern München warnend zu ...« (Spiegel Online – 15. Februar 2002). Offenbar beschleichen nicht jeden Skrupel, der diejenigen warnt, die ihm vertrauen sollen. Aber auch anders herum: Wie ist das zu verstehen, wenn sich jemand für das ihm entgegengebrachte Vertrauen bedankt? Macht das Sinn? Mit seinem Dank drückt er zumindest Verständnis dafür aus, dass man ihm misstraut. Offen bleibt nur, ob er meint, dass es Grund dafür gibt oder ob er den Vertrauenden für etwas beschränkt hält. Ähnlich paradox sind Aufforderungen wie »Du musst mir vertrauen!« oder auch Maximen wie »Trau, schau wem!«.

#### 1.2.1 Objekte des Vertrauens

Worauf kann sich Vertrauen überhaupt richten? Gottvertrauen ist ja etwas anderes als Selbstvertrauen und das Vertrauen in Personen, die einem persönlich nahe stehen, lässt sich kaum vergleichen mit dem Vertrauen, das man beispielsweise einem Busfahrer oder dem Kundenberater einer Bank entgegenbringt. Man vertraut aber nicht nur Gott, sich selbst und anderen Personen, sondern auch Tieren (»auf Waldi ist Verlass«), Sachen (z. B. seiner Uhr oder seinem Markenwaschmittel) und selbst abstrakten – realen oder auch nur imaginierten – Objekten, also z. B. dem Schicksal, der menschlichen Natur, dem Recht und der Vernunft. Vertrauen ist also alles andere als ein einheitliches Phänomen und entsprechend gibt es auch Versuche, verschiedene Arten des Vertrauens nach dem jeweiligen Gegenstand des Vertrauens zu unterscheiden. So differenziert Laucken (2001) beispielsweise unter anderem zwischen Partizipationsvertrauen, Umgangsvertrauen und Begegnungsvertrauen. Beim *Partizipationsvertrauen* geht es um die Akzeptanz einer bestimmten Lebenspraxis. Innerhalb einer gegebenen Lebenspraxis vertraut man darauf, dass alle Teilnehmer den als selbstverständlich unterstellten Regeln der sozialen Gemeinschaft folgen. Man spürt die Wichtigkeit des Partizipationsvertrauens insbesondere dann, wenn sich die sozialen Verhältnisse verändern. Ein Beispiel hierfür liefert die zunehmende »Merkantilisierung« der Wissenschaft. Damit ist gemeint, dass Wissenschaftler – ähnlich wie andere Berufsgruppen auch – immer stärker einem

ökonomischen Wettbewerb ausgesetzt werden. Ihre Leistungen werden dokumentiert und evaluiert und die Wissenschaftler erhalten nur dann Mittel für ihre Forschung, wenn sie konkret vorzeigbare Resultate erzielen, also z. B. eine bestimmte Zahl an Publikationen in wissenschaftlichen Zeitschriften vorweisen können. Die Wissenschaftler werden dadurch gezwungen, als Unternehmer aufzutreten und ihre Arbeitskraft und die von ihr hervorgebrachten Produkte zu vermarkten. Dies widerspricht ganz entschieden dem herkömmlichen Professionsverständnis der Wissenschaftler und es ist daher auch nicht verwunderlich, dass sie dieser neuen Praxis – und auch den Kollegen, die die neuen Spielregeln propagieren – mit erheblichem Misstrauen begegnen. Mangelndes Partizipationsvertrauen äußert sich also darin, dass man wenig Neigung verspürt, an einer bestimmten Lebenspraxis teilzunehmen. Das *Umgangsvertrauen* ist gewissermaßen das individuelle Pendant zum sozialen Partizipationsvertrauen. Es richtet sich nicht auf den Handlungskontext wie das Partizipationsvertrauen, sondern auf die in diesem Handlungskontext agierenden Personen. So vertrauen zwar viele Personen dem System der medizinischen Versorgung und der ärztlichen Ausbildung, deswegen werden sie aber nicht jedem einzelnen Arzt vertrauen. Und wenn sie ihm vertrauen, dann im Wesentlichen in Bezug auf dessen ärztliche Tätigkeit. Sie werden dem Arzt also z. B. gestatten, bestimmte Untersuchungen an ihnen vorzunehmen, sie werden ihm aber kaum ihre Geldgeschäfte anvertrauen. Am weitesten geht das sogenannte *Begegnungsvertrauen*. Dieses findet man nur in engen persönlichen Beziehungen. Es ist motiviert durch das Bedürfnis nach Zuwendung, Verstandenwerden und Gemeinschaft. Beim Begegnungsvertrauen tritt man nicht wie beim Umgangsvertrauen als Träger einer sozialen Rolle auf, denn als solcher vertraut man dem Partner nur in den Grenzen der jeweiligen Rollen, also der Patient dem Arzt, der Klient dem Anwalt, der Schüler dem Lehrer. Beim Begegnungsvertrauen vertraut man als ganze Person und unumschränkt. In der sozialwissenschaftlichen Literatur wird häufig noch auf das so genannte *Systemvertrauen* verwiesen. Was damit gemeint ist, wird leider nicht immer ganz klar. Im Wesentlichen geht es um positive Einstellungen gegenüber einer bestehenden sozialen Ordnung oder gegenüber einer Organisation, um eine Befürwortung der dort geltenden Regeln und um den Glauben an ihre Effizienz und ihre Legitimität.

Die folgenden Ausführungen beziehen sich auf das Vertrauen gegenüber sozialen Akteuren. Ganz bewusst erfolgt keine Beschränkung auf das Vertrauen gegenüber Personen. Vielfach sind es nämlich nicht einzelne Personen, auf die sich das Vertrauen von Menschen richtet, sondern Personenmehrheiten oder auch Organisationen (der Staat, der Arbeitgeber usw.), die ja eigentlich keine Lebewesen und auch keine autonomen Subjekte sind. Dennoch werden diesen Akteuren sehr häufig personenhafte Züge, insbesondere ein eigener Wille, zugeschrieben. Das Vertrauen bzw. Misstrauen, das ihnen entgegengebracht wird, ist daher im psychologischen Sinne durchaus mit dem Vertrauen oder Misstrauen vergleichbar, das man Personen entgegenbringt. Festgehalten sei jedenfalls, dass als Objekte des Vertrauens eigentlich nur Akteure in Frage kommen. Die Frage, wer oder was aber als Akteur gelten kann, wird allerdings durchaus unterschiedlich beantwortet. Manche Menschen sehen z. B. in der Natur oder auch im Schicksal einen Akteur und insofern macht es für sie auch Sinn, derartigen abstrakten Entitäten Vertrauen zu schenken. Problematischer ist die Sache im Hinblick auf

Institutionen (das Recht, die politische Ordnung, Rituale usw.), die ja nicht als Akteure auftreten, sondern einfach funktionstüchtig sein sollen. Im Hinblick auf Institutionen spricht man daher besser von Verlässlichkeit als von Vertrauen.

Vertrauen ist nicht nur notwendig für das Gelingen kooperativer Beziehungen zwischen zwei Parteien, sondern auch für das Handeln, das die soziale Gemeinschaft insgesamt betrifft. Bei der Produktion von Gemeinschaftsgütern kann man sich zurückhalten und dennoch von den Leistungen, die die anderen Mitglieder erbringen, profitieren oder umgekehrt: Man kann sich engagieren und dabei ausgenutzt werden, weil sich die anderen Mitglieder mit ihren Beitragsleistungen zurückhalten. Ein ähnliches Dilemma stellt sich bei der gemeinsamen Ressourcennutzung. Wenn sich jeder nach Gutdünken der gemeinschaftlichen Ressourcen bedient, ist es offenbar gegen die eigenen Interessen, wenn man sich selbst zurückhält. Wenn sich allerdings alle ungehemmt der vorhandenen und in der Regel nur beschränkt reproduzierbaren Ressourcen bedienen, dann sind diese irgendwann aufgebraucht. Wie man sich leicht vorstellen kann, und wie auch entsprechende Studien zeigen, ist es ungemein von Vorteil, wenn man darauf vertraut (und darauf vertrauen kann), dass alle Mitglieder der Gemeinschaft den Versuchungen zur egoistischen Ausnützung der Dilemma-Situationen widerstehen (Balliet/Van Lange 2013).

### 1.2.2 Vertrauensähnliche Begriffe

Im Umfeld des Vertrauensbegriffs angesiedelt sind die bereits erwähnte Verlässlichkeit sowie die Begriffe Zutrauen, Zuversicht, Gewissheit, Hoffnung und Glauben. An dem, was diesen Begriffen »fehlt«, lassen sich einige Besonderheiten des Vertrauens erkennen. So kann man z. B. sicher oder gewiss sein, dass eine bestimmte Person, die man nicht leiden kann, sich wieder einmal »unmöglich« verhalten wird und man wird ihr daher auch nicht vertrauen. Offenbar fehlt der angeführten *Gewissheit* die Festlegung auf eine positive Wirkung. Dies ist anders beim *Zutrauen*. Man wird demjenigen Zutrauen schenken, der einem mit Wohlwollen begegnet. Dem Zutrauen fehlt allerdings die Kompetenzkomponente. Beim Zutrauen weiß ich zwar, dass sich mein Gegenüber bemühen wird, mir zu helfen, damit verknüpft sich aber nicht notwendigerweise die Überzeugung, dass er es auch kann. Ein Kind hat im allgemeinen Zutrauen zu seinen Eltern, es wird sich aber weigern, sich ihnen anzuvertrauen, wenn es darum geht, einen schmerzenden Backenzahn zu ziehen. Die *Hoffnung* ist wie die *Zuversicht* eine positive Erwartungshaltung. Anders als diese enthält sie aber auch ein Verlangen. Der Hoffende erwartet nicht nur einen Zustand, er wünscht ihn sich herbei. Es fehlt der Hoffnung andererseits aber die Gewissheit und sie ist daher auch kein Vertrauen. Dies ist wiederum anders beim *Glauben*. Der Glaube ist eine fraglose Gewissheit. Der Glaubende kommt gar nicht auf den Gedanken, dass er sich irren könnte. Dieser Gedanke gehört aber ganz wesentlich zum Vertrauen. Man vertraut einem Partner, dass er einem hilft, dass er einem keinen Schaden zufügt usw., eben weil man weiß, dass dies nicht selbstverständlich und sicher ist. Dem Glaubenden kommt die Möglichkeit der Unsicherheit dagegen gar nicht in den Sinn.

Die beschriebenen begrifflichen Abgrenzungen stellen auf vier Komponenten des Vertrauens ab: die zumindest grundsätzlich gegebene *Gefährdung* der Zielerreichung, die – vor diesem Hintergrund gegebene – *Gewissheit*, dass sich der Partner in einer bestimmten Art und Weise verhalten wird, die Erwartung, dass der Partner die notwendigen *Fähigkeiten* besitzt, das gewünschte Verhalten auch auszuführen und der *Bezug zu den eigenen Wünschen* und Bedürfnissen. Alle diese Elemente müssen gegeben sein, damit man sinnvoll von Vertrauen sprechen kann.

Die angeführten Komponenten des Vertrauens werden verschiedentlich auch verwendet, um unterschiedliche Arten des Vertrauens zu bezeichnen. So spricht man beispielsweise auch von einem Vertrauen in die Fähigkeiten des Interaktionspartners und stellt diesem das Vertrauen in dessen Absichten gegenüber. Wenn man dieser Linie folgt, kann man auch mehr oder weniger darauf vertrauen, dass sich den Handlungsabsichten keine unüberwindlichen Hindernisse in den Weg stellen, dass die Mittel, die man zur Handlungsausführung braucht, gebrauchstüchtig sind, dass die Begründungen, die jemand für die Nichteinhaltung von Versprechen vorbringt, glaubwürdig sind usw. (vgl. z. B. Nooteboom 2002, 191 ff.). Wie sinnvoll eine derartige, letztlich kaum eingrenzbar Ausweitung des Vertrauensbegriffs ist, sei dahingestellt.

### 1.2.3 Vertrauensdimensionen

Der Wert begrifflicher Erörterungen ist begrenzt. Sie sind eigentlich nur sinnvoll, wenn sie darauf abzielen, die empirischen Phänomene, die sich um einen Forschungsgegenstand herum gruppieren, zu beschreiben. Dies soll im Folgenden geschehen.

#### 1.2.3.1 Kontrollverlust oder Kontrollverzicht

Eine erste Frage richtet sich auf die Kontrolle. Man kann die Auffassung vertreten, dass das Fehlen von Kontrollmöglichkeiten der eigentliche Grund dafür ist, warum ein Mensch überhaupt einem anderen Menschen vertraut. Wer ein Ziel anstrebt, das er aus eigener Kraft nicht erreichen kann (wer also die Situation nicht kontrollieren kann), ist auf fremde Hilfe angewiesen. Sofern es ihm nun nicht gelingt, weder direkt die Situation noch indirekt die möglichen Helfer zu kontrollieren, ist er auf deren Wohlwollen angewiesen. Entsprechend wird er versuchen, solche Helfer zu gewinnen, die vertrauenswürdig sind, die also seine Abhängigkeit nicht ausnützen. Meistens bleibt trotz aller Bemühungen, die Situation und den Kooperationspartner zu kontrollieren, ein Rest an Unbestimmtheit, die nur durch Vertrauen ausgefüllt werden kann. Nun bringen viele Menschen ihren Mitmenschen auch jenseits der puren Notwendigkeit Vertrauen entgegen. Sie verzichten gewissermaßen auf Kontrolle, über die sie durchaus verfügen. Sie machen sich damit verletzlich, eine Verhaltensweise, die für viele den Kern des Vertrauens ausmacht (vgl. z. B. Deutsch 1973). Allerdings fällt das nicht allen Menschen leicht, insbesondere nicht Menschen mit einem hohen »Kontrollbedürfnis« (Burger 1992). Personen mit einem geringen Kontrollbedürfnis können die Ungewissheit, die sich aus der Vertrauensgewährung ergibt, dagegen ganz gut ertragen. Menschen unter-

scheiden sich aber nicht nur in ihrem Kontrollbedürfnis, sie haben auch unterschiedliche Kontrollüberzeugungen. Manche Menschen sehen sich eher als Opfer der Umstände (geringe Kontrollüberzeugung), andere dagegen eher als Menschen, die ihr Geschick weitgehend selbst in der Hand halten (hohe Kontrollüberzeugung) (Rotter 1966). Personen mit einer hohen Kontrollüberzeugung fällt es leichter, andern zu vertrauen, als Personen mit einer geringen Kontrollüberzeugung. Sie gehen davon aus, dass nicht alles verloren ist, wenn man ihr Vertrauen enttäuscht. Da sie sich eher zutrauen, Situationen aktiv gestalten zu können als Personen mit einer geringen Kontrollüberzeugung, können sie auch mehr Vertrauen riskieren.

### 1.2.3.2 Risiko oder Sicherheit

Damit wären wir bei einem zweiten Punkt: Geht Vertrauen immer mit einem subjektiv empfundenen Risiko einher oder ist Vertrauen nicht vielmehr dadurch gekennzeichnet, dass der Vertrauende ein hohes Maß an Sicherheit empfindet? Man kann die Frage auch so stellen: Gibt es ein »naives« und »bedingungsloses« Vertrauen oder ist beim Vertrauen immer auch eine Abwägung des Vertrauensrisikos im Spiel? Sicherlich gilt beides. Manchmal »kalkuliert« man schlichtweg das Risiko, enttäuscht zu werden (und den daraus entstehenden Schaden) gegen den Aufwand, der notwendig wäre, um endgültige Sicherheit über die Verhaltensabsichten des Partners zu erhalten. Die Entscheidung, jemandem zu vertrauen, beendet dann gewissermaßen das Nachdenken darüber, wie man sich verhalten soll. Vertrauen ist eine Verhaltensalternative, die gegen andere Verhaltensalternativen (Verzicht auf die Zusammenarbeit, weitere Informationssuche usw.) abgewogen wird. Man entscheidet sich für die Verhaltensalternative mit dem besten Nutzen-Kosten-Verhältnis. Andererseits gibt es durchaus auch nicht-kalkulatives Vertrauen, also Vertrauen, das von keinem Zweifel angekränkt ist. Manche Autoren bestreiten das zwar und sagen, in diesem Fall könne man nicht sinnvollerweise von Vertrauen sprechen, weil Vertrauen jede Relevanz verliere, wenn keine Gefährdung der eigenen Verhaltensziele durch das Handeln des Interaktionspartners vorliege. Wenn sicher ist, wie sich der Partner verhält, wozu dann Vertrauen? Das Paradox löst sich auf, wenn man den Unterschied zwischen objektiver Sicherheit und subjektiver Gewissheit beachtet. Für das menschliche Verhalten ist nur Letzteres wichtig, weil sich ja niemand sicher sein kann, was objektiv sicher ist. Und wer wollte bestreiten, dass es Gefühle absoluter Sicherheit gibt? Man kann sich darüber uneins sein, ob man diese Gefühlszustände »Vertrauen« nennen will, weil auch der übliche Sprachgebrauch bei der Verwendung des Vertrauensbegriffs immer das Bewusstsein einer Gefährdung voraussetzt (vgl. Laucken 2001). Aber letztlich führen derartige Diskussionen leicht zu Begriffsklaubereien.

Wichtiger ist die Frage, unter welchen Umständen es denn zu einem »tiefen« Vertrauen kommen kann und unter welchen Umständen das kalkulative Element in der Vertrauensgewährung überwiegt. Einige Hinweise zur Beantwortung dieser Frage findet man in den Versuchen, unterschiedliche Formen des Vertrauens zu unterscheiden. Lewicki/Bunker (1995) beispielsweise unterscheiden zwischen kalkülorientiertem Ver-