

Philipp Sandermann,  
Vanessa Schwenker (Hg.)

# TRUST ISSUES!?

Vertrauen  
in modernen  
Gesellschaften



[transcript] sozialtheorie

Philipp Sandermann, Vanessa Schwenker (Hg.)  
Trust Issues!? – Vertrauen in modernen Gesellschaften

## **Sozialtheorie**

## **Editorial**

Der »State of the Art« der Soziologie ist in Bewegung: zum einen durch einen tiefgreifenden Strukturwandel der (Welt-)Gesellschaft, zum anderen durch einen Wandel ihres eigenen kognitiven Repertoires, der alte theoretische Frontstellungen durch neuere Sichtweisen auf Gesellschaft und Sozialität ergänzt. Die Reihe **Sozialtheorie** präsentiert eine Soziologie auf der Höhe der Zeit: Beiträge zu innovativen Theoriediskussionen stehen neben theoriegeleiteten empirischen Studien zu wichtigen Fragen der Gesellschaft der Gegenwart.

**Philipp Sandermann** (Prof. Dr.) ist Hochschullehrer für Sozialpädagogik an der Leuphana Universität Lüneburg. Zu seinen Interessenschwerpunkten gehören (vergleichende) Wohlfahrtssystemforschung, Epistemologie der Sozialpädagogik, Vertrauensforschung und Fluchtforschung.

**Vanessa Schwenker** (Dr.) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Leuphana Universität Lüneburg. Zu ihren Interessenschwerpunkten gehören Vertrauensforschung, Körper- und Emotionssoziologie, Subjektivierungsforschung, Macht- und Anerkennungstheorie.

Philipp Sandermann, Vanessa Schwenker (Hg.)

## **Trust Issues!? - Vertrauen in modernen Gesellschaften**

**[transcript]**

Der Druck dieses Buches und das ihm zugrundeliegende Forschungsprojekt wurden durch das Ministerium für Wissenschaft und Kultur des Landes Niedersachsen aus Mitteln des Niedersächsischen Vorab gefördert.

#### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnetet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://dnb.dnb.de/> abrufbar.



Dieses Werk ist unter der Creative-Commons-Lizenz BY 4.0 lizenziert. Für die ausformulierten Lizenzbedingungen besuchen Sie bitte die URL <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

Die Bedingungen der Creative-Commons-Lizenz gelten nur für Originalmaterial. Die Wiederverwendung von Material aus anderen Quellen (gekennzeichnet mit Quellenangabe) wie z.B. Schaubilder, Abbildungen, Fotos und Textauszüge erfordert ggf. weitere Nutzungsgenehmigungen durch den jeweiligen Rechteinhaber.

**2025 © Philipp Sandermann, Vanessa Schwenker (Hg.)**

transcript Verlag | Hermannstraße 26 | D-33602 Bielefeld | [live@transcript-verlag.de](mailto:live@transcript-verlag.de)

Umschlaggestaltung: Kordula Röckenhaus

Umschlagabbildung: Foto: Martin Tervoort

Druck: Elanders Waiblingen GmbH, Waiblingen

<https://doi.org/10.14361/9783839470879>

Print-ISBN: 978-3-8376-7087-5 | PDF-ISBN: 978-3-8394-7087-9

Buchreihen-ISSN: 2703-1691 | Buchreihen-eISSN: 2747-3007

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier mit chlorfrei gebleichtem Zellstoff.

# Inhalt

---

## **Einleitung**

<i>Philipp Sandermann und Vanessa Schwenker</i> .....	7
---	---

## **TEIL I: Vertrauen als Mehrebenen-Phänomen**

### **Vertrauen in Personen**

<i>Birte Siem</i> .....	17
-------------------------	----

### **Vertrauen in Organisationen**

<i>Markus Reihlen und Matthias Wenzel</i> .....	39
---	----

### **Vertrauen in Institutionen**

<i>Michael Wohlgemuth</i> .....	51
---------------------------------	----

## **TEIL II: Vertrauen in verschiedenen Gesellschaftsbereichen**

### **Vertrauen in Demokratie und Wohlfahrtsstaat**

<i>Sandra Fischer</i> .....	75
-----------------------------	----

### **Soziale Arbeit als Vertrauensprofession. Doing Trust und die Herstellung von Sozialität**

<i>Sandra Tiefel und Julia Hille</i> .....	103
--	-----

### **Ungewissheit und Vertrauen in Bildung und Erziehung**

<i>Inka Bormann</i> .....	125
---------------------------	-----

### **Vertrauen in der Medizin**

<i>Eleonore Baum und Andrea Kobleder</i> .....	143
--	-----

<b>Vertrauenskultur in Unternehmen als Wettbewerbsvorteil</b>	
<i>Dominik Enste</i> .....	159
<b>Vertrauen im Konsumverhalten</b>	
<i>Maria Neumaier</i> .....	173
<b>Audience Engagement als Mittel der Vertrauenssicherung und -stärkung im Medienbereich</b>	
<i>Bernadette Uth</i> .....	197
<b>Gesunde Skepsis? Vertrauen in Online-Informationsquellen in Zeiten von alternativen Medien, Fake News und Bots</b>	
<i>Florian Winterlin</i> .....	213
<b>Objektiv und unabhängig, aber auch wirksam für das Gemeinwohl. Vertrauen im Kontext öffentlicher Erwartungen an Wissenschaft</b>	
<i>Rainer Bromme</i> .....	233
<b>Vertrauen und Frieden. Ein ambivalentes Verhältnis</b>	
<i>Christina Schües</i> .....	245
<b>TEIL III: Vertrauen und gesellschaftliche Zukunft</b>	
<b>Vertrauen als Thema von Wissenschaftskommunikation und Praxistransfer</b>	
<i>Philipp Sandermann und Vanessa Schwenker</i> .....	265
<b>Vertrauen – ein Zukunftsprojekt?</b>	
<i>Deniz Utlu</i> .....	275
<b>Anhang</b>	
<b>Autor:innenverzeichnis</b> .....	283

# Einleitung

---

Philippe Sandermann und Vanessa Schwenker

Gesellschaften sind ohne Vertrauen nicht vorstellbar. Dies wird Menschen insbesondere in Krisenzeiten bewusst, wenn Vertrauen weniger selbstverständlich erscheint. Zum einen, weil die – auch jenseits von Krisen bestehenden – Ungewissheiten der Zukunft stärker ins Bewusstsein rücken. Zum anderen, weil in Krisenzeiten deutlicher wird, wie abhängig Menschen voneinander sind, um einigermaßen gut mit- oder zumindest nebeneinander leben zu können. In modernen, arbeitsteilig und komplex organisierten Gesellschaften sind diese gegenseitigen Abhängigkeitsverhältnisse keineswegs geringer als in vormodernen Gesellschaften – sie sind lediglich stärker ausdifferenziert und institutionalisiert. Damit stellt sich Menschen in modernen Gesellschaften eine zusätzliche Herausforderung: Sie müssen Vertrauen in Organisationen und Institutionen entwickeln, um an der Gesellschaft teilhaben zu können. Auch hier entstehen – im Alltag meist unbewusste – Abhängigkeitsverhältnisse, die oft erst durch Krisen stärker ins Bewusstsein rücken.

So gesehen ist in Krisenzeiten auch der diffuse Ruf des Menschen nach *Freiheit* nicht zufällig. Er gleicht einem reflexhaften Versuch, sich von den gegenseitigen Abhängigkeiten loszusagen, in dem Glauben, dadurch werde alles besser – weil einfacher, übersichtlicher und weniger vielschichtig. Dem ist jedoch mitnichten so. So hat jüngst etwa Yuval Noah Hariri breitenwirksam und prominent aufgezeigt, inwiefern der Ruf nach einer gänzlichen Freiheit von Institutionen, insbesondere in demokratisch verfassten Gesellschaften, direkt in einen Ruf nach autoritären Führungsfiguren münden kann – weil irgendwann ein Zustand erreicht wird, in dem niemandem sonst mehr vertraut werden kann. Solche Umlenkungsprozesse – vom breiten Institutionenvertrauen hin zu personengebundenem Vertrauen in autoritäre Führungsfiguren – führen also keineswegs zu weniger Abhängigkeiten, sondern vielmehr zu starken Machtkonzentrationen und einer relativ größeren Abhängigkeit der Vielen gegenüber sehr wenigen, privilegierten Menschen.

Aktuelle gesellschaftliche Transformations- und Disruptionsvorgänge, wie der oben angedeutete, bilden einen Hintergrund, der zur Herausgabe des vorliegenden Buches geführt hat. Eine weitere Motivation liegt jedoch in der allgemeinen Beobachtung, dass der Begriff Vertrauen und die Rede darüber zwar allgegenwärtig sind, es dabei jedoch im Alltag der Menschen sowie im breiteren öffentlichen Diskurs nur

selten zu Bezugnahmen auf den wissenschaftlichen Kenntnisstand zum Thema Vertrauen kommt. Dies ist umso erstaunlicher als inzwischen ein durchaus differenzierter, interdisziplinärer Forschungsstand zu Vertrauen vorliegt.

Es ist daher ein zentrales Anliegen dieses Buches, den interdisziplinären Forschungsstand zu Vertrauen einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Damit knüpfen wir in gewisser Weise an ein von uns verantwortetes Live-Podcast-Projekt an, das es sich – ebenfalls unter dem Titel *Trust Issues!?* – zur Aufgabe gemacht hat, namhafte Wissenschaftler:innen aus der Vertrauensforschung mit praktisch tätigen Akteur:innen aus unterschiedlichen Gesellschaftsfeldern vor Publikum ins Gespräch zu bringen. Im Verlauf der aufgezeichneten und inzwischen über alle gängigen Streaming-Dienste verfügbaren Gespräche zwischen Forscher:innen und Praktiker:innen zeigte sich, wie bereichernd diese interdisziplinäre und praxisnahe Auseinandersetzung für alle Beteiligten ist. Eines wurde dabei jedoch ebenfalls deutlich: In allen im Podcast diskutierten Berufsfeldern – etwa Schulleitung, politische Stiftungsarbeit, Unternehmensführung, Sozialarbeit, Marketing oder Journalismus – ist Vertrauen von zentraler Bedeutung. Das gilt jedoch nicht in gleicher Weise für alle Bereiche.

Umso wichtiger erschien es uns, auch bei der Gestaltung des vorliegenden Bandes auf eine differenzierte Darstellung zu setzen, die keine pauschalen Aussagen über Vertrauen in modernen Gesellschaften trifft, sondern weitestgehend zwischen den jeweiligen gesellschaftlichen Kontexten unterscheidet. Bei der Akquise von Autor:innen für die einzelnen Beiträge dieses Bandes haben wir deshalb bewusst eine breite Suche über verschiedene sozialwissenschaftliche Disziplinen hinweg betrieben. So konnten wir einige der versiertesten deutschsprachigen Vertrauensforscher:innen dafür gewinnen, sich der Aufgabe zu stellen, die jeweiligen Forschungsstände zu Vertrauen für ihren Bereich möglichst allgemeinverständlich auf den Punkt zu bringen.

In Teil I des Bandes (*Vertrauen als Mehrebenen-Phänomen*) wird zunächst dargestellt, welches grundsätzliche – also auch gesellschaftsbereichsübergreifende – wissenschaftliche Wissen inzwischen zu Vertrauen besteht. Dieser erste Teil des Bandes ist entsprechend der drei wesentlichen, oben bereits genannten Ebenen gegliedert, auf denen Vertrauen in modernen Gesellschaften eine Rolle spielt: die Ebenen von Personen, Organisationen und Institutionen.

In Teil II des Buches (*Vertrauen in verschiedenen Gesellschaftsbereichen*) folgen vertiefende Einblicke in die bisherigen Forschungsstände zu Vertrauen in unterschiedlichen Gesellschaftsbereichen. Diese differenzierende Darstellung ist sinnvoll, weil eine zentrale Erkenntnis der Vertrauensforschung darin besteht, dass Vertrauen nicht einfach als individuelle Eigenschaft von Menschen verstanden werden kann. Es greift zu kurz, die Gesellschaft als eine bloße Ansammlung einzelner Menschen zu betrachten, die jeweils mit mehr oder weniger Vertrauen *ausgestattet* sind und sich auf dieser Basis begegnen – wodurch sich gesellschaftliches Vertrau-

en quasi automatisch ergeben würde. Stattdessen gilt als wissenschaftlich belegt, dass Vertrauen stark von der jeweiligen Situation und ihrem Kontext abhängt (Bormann/Niedlich/Würbel 2022) und daher nicht mit einer Charaktereigenschaft zu verwechseln ist. Vielmehr lässt sich Vertrauen als ein soziales (Endreß 2002) und sich in komplexen, fortlaufenden Prozessen entwickelndes (Möllering 2013) Mehrebenen-Phänomen verstehen. Es ist also nicht nur entscheidend, welche Personen, sondern auch welche Organisationen und Institutionen dabei eine Rolle spielen (Bachmann 2018). Ebenso zentral ist die Frage, worum es in einer konkreten Situation eigentlich geht: Will ich ein Bankkonto eröffnen? Einen Wahlzettel ankreuzen? Auf ein Date gehen? Ein Brötchen kaufen? Eine medizinische Behandlung in Anspruch nehmen? Augenscheinlich handelt es sich hierbei um sehr unterschiedliche soziale Kontexte. Die meisten Leser:innen dürften bereits intuitiv eine Vorstellung davon haben, dass sie in diesen Situationen nicht in gleicher Weise denken, fühlen und handeln würden. Damit einhergehend ist aber auch Vertrauen in all diesen Beispielen nicht immer dasselbe. Umso mehr Sinn macht es, genauer danach zu fragen, ob es stattdessen so etwas wie ein generalisierbares Wissen zu Vertrauen je nach unterschiedlichem gesellschaftlichen und situationalen Kontext gibt.

Teil III des Bandes (*Vertrauen und gesellschaftliche Zukunft*) befasst sich in Form eines Essays und eines Reflexionsberichts mit der Frage, welche Rolle Vertrauen für die gesellschaftliche Zukunft spielt. Dabei geht es einerseits um die breitere gesellschaftliche Zukunft und andererseits um die Frage, welche Bedeutung reflektiertes Vertrauen zwischen Wissenschaftler:innen und Nicht-Wissenschaftler:innen in Forschungsprojekten spielen könnte, die – wie dieses Buch – auf gesellschaftliche Relevanz jenseits des berüchtigten Elfenbeinturms zielen.

## Zu den Beiträgen im Einzelnen

Zu Beginn des ersten Teils setzt sich Birte Siem mit dem Kenntnisstand zu *Vertrauen in Personen* auseinander. Dabei legt sie dar, inwieweit Vertrauen gerade in der Sozialpsychologie meist als ein interpersonales Phänomen verstanden wird, das zwischen einer vertrauensgebenden und einer vertrauensnehmenden Person stattfindet. Während ein Teil der Forschung sich mit der Entwicklung von Vertrauen in engen interpersonalen Beziehungen beschäftigt, steht im Beitrag die Vertrauensgabe an bisher weitgehend fremde Personen im Zentrum. Siem zeigt, dass verschiedene Forschungsergebnisse nahelegen, dass Menschen ihr Vertrauen Fremden nicht bedingungslos schenken, sondern es von bestimmten Charakteristika der vertrauensnehmenden Person sowie der Beziehung, in der sie zueinander stehen, abhängig machen. In einem ersten Teil liefert der Beitrag einen Überblick über theoretische Ansätze und Forschungsbefunde zur Frage, wann Menschen einem Gegenüber vertrauen. In einem zweiten Teil wird sich eingehender und anhand ausgewählter

Befunde quantitativer Forschung zu professionellen Hilfesituationen (insbesondere im Kontext der Gesundheitsversorgung oder Beratung) mit der Rolle der wahrgenommenen Gruppenzugehörigkeit des Gegenübers als einer zentralen Quelle interpersonalen Vertrauens befasst. Der Beitrag schließt mit einem kritischen Blick auf die sozialpsychologische Vertrauensforschung.

Im zweiten Beitrag beschäftigen sich *Markus Reihlen und Matthias Wenzel* mit *Vertrauen in Organisationen*. Dabei wird die Rolle von Vertrauen in zeitgenössischen, zunehmend von Krisenerfahrungen geprägten Organisationen näher erläutert. Aufbauend auf Erkenntnissen zur Komplexitätsreduzierenden Funktion von Vertrauen, zu den Faktoren, die dazu führen, ob jemand oder etwas als vertrauenswürdig wahrgenommen wird und zur generellen Prozesshaftigkeit von Vertrauen wird verdeutlicht, wodurch sich Organisationsvertrauen grundsätzlich von Vertrauen zwischen Personen unterscheidet. Mit Blick auf moderne bürokratische Organisationen zeigt sich dabei auch, inwiefern und warum diese gegenwärtig einerseits wieder erstarken, andererseits aber zunehmend hinterfragt werden. Der Beitrag schließt mit Reflexionen zu sogenannten neuen Formen des Organisierens.

Im letzten Beitrag des ersten Teils des Bandes führt *Michael Wohlgemuth* in das Thema *Vertrauen in Institutionen* ein. In Abgrenzung zu sowie in Bezugnahme auf personenbezogenes und organisationsbezogenes Vertrauen, wie es in den vorherigen beiden Beiträgen dargestellt wurde, untersucht der Beitrag auf Grundlage empirischer Erkenntnisse die Voraussetzungen und Wirkungen von Vertrauen in Institutionen. Zur Veranschaulichung liegt der Fokus dabei auf politischen und rechtlichen Institutionen. Es wird dargestellt, wie Institutionenvertrauen und gesellschaftliche Resilienz in Krisenzeiten miteinander verknüpft sind und wie langwierig der historische Aufbau institutionellen Vertrauens ist. Mit Blick auf liberale Demokratien wird die Struktur der checks and balances als eine Frage gesunden Misstrauens gegenüber staatlichen Institutionen diskutiert – ebenso wie die Konsequenzen, wenn dieser Struktur selbst nicht mehr vertraut wird.

Der zweite Teil des Bandes startet mit einem Beitrag von *Sandra Fischer* zu *Vertrauen in Demokratie und Wohlfahrtsstaat*. Zunächst wird ein komprimierter Überblick über die politikwissenschaftliche Vertrauensforschung gegeben, gefolgt von einer methodischen Rahmung und einem Einblick in ausgewählte empirische Befunde zu Vertrauen und Demokratiezufriedenheit in Deutschland. Daran anschließend werden die Einschätzungen sowie die (Reform-)Präferenzen der Befragten in den Bereichen Demokratie-, Wirtschafts-, Sozial- und Gesellschaftspolitik vorgestellt. Der Beitrag schließt mit Reflexionen darüber, wie – vor dem Hintergrund bisheriger Erkenntnisse zum Vertrauen der Bevölkerung in Demokratie und Wohlfahrtsstaat – mehr Vertrauen in die Politik gefördert und der gesellschaftliche Zusammenhalt gestärkt werden kann.

In ihrem Beitrag *Soziale Arbeit als Vertrauensprofession. Doing Trust und die Herstellung von Sozialität* beschreiben *Sandra Tiefel und Julia Hille* zunächst die aktive Herstel-

lung von Sozialität als zentrale Funktion der Sozialen Arbeit in modernen Gesellschaften. Vertrauen wird dabei als wesentliches Konstrukt für das Zustandekommen sozialer Strukturen und Prozesse verstanden. Es wird danach gefragt, wie Vertrauen als ein aktiver, von Sozialarbeitenden gestalteter Prozess begriffen werden kann. Über den Vergleich ausgewählter qualitativer Vertrauensstudien in der Sozialen Arbeit werden Bedeutungsebenen und Praktiken der Vertrauensbildung verdichtet, durch die soziale Ordnung markiert wird. Abschließend wird die Rolle des vertrauensbezogenen Wissens sowie die Verantwortung sozialpädagogischer Fachkräfte in der Gestaltung von Sozialität reflektiert.

Der darauffolgende Beitrag von *Inka Bormann* trägt den Titel *Ungewissheit und Vertrauen in Bildung und Erziehung*. Auf Grundlage der empirischen Studienlage wird darin verdeutlicht, inwiefern schul- und frühpädagogische Settings durch ein hohes Maß an Ungewissheit gekennzeichnet sind, die für Bildungs- und Erziehungsprozesse typisch ist. Denn gerade die Akzeptanz der Ungewissheit darüber, welchen Verlauf Erziehungs- und Bildungsprozesse nehmen, eröffnet Raum für pädagogische Interaktion im Hier und Jetzt. Vertrauen auf interpersoneller, organisationaler und institutioneller Ebene ist für das Gelingen pädagogischer Interaktionen essentiell – jedoch keineswegs selbstverständlich. Im Beitrag werden zunächst grundlegende Ungewissheiten pädagogischer Situationen skizziert, bevor anschließend auf verschiedene Formen von Vertrauen, deren Voraussetzungen und mögliche Erträge in pädagogischen Settings eingegangen wird. Unter Verweis auf ein schulbezogenes Modell wird die Verwobenheit von Vertrauen über die unterschiedlichen Ebenen des Bildungssystems hinweg verdeutlicht, wodurch ein differenziertes Verständnis des Zusammenhangs zwischen Ungewissheit und Vertrauen in pädagogischen Kontexten möglich wird.

*Eleonore Baum und Andrea Kobleder* arbeiten in ihrem Beitrag *Vertrauen in der Medizin* heraus, inwiefern Vertrauen im heutigen Gesundheitssystem wichtiger denn je ist. Dies gilt sowohl für die Zusammenarbeit zwischen Gesundheitsfachpersonen und Patient:innen als auch für die Kooperation zwischen verschiedenen Gesundheitsfachpersonen. In stark verunsichernden, lebensbedrohlichen Situationen gewinnt Vertrauen zusätzlich an Bedeutung. Am Beispiel von Frauen mit einer gynäkologischen Tumorerkrankung zeigen die Autorinnen, dass Patientinnen im Zuge eines Behandlungsprozesses eine hohe Vulnerabilität in einer stark asymmetrischen Beziehung eingehen. Es kann geschlussfolgert werden, dass interpersonalem Vertrauen zwischen Patient:innen und Gesundheitsfachpersonen eine besondere Relevanz zukommt. Durch Kompetenz, Empathie, Empowerment sowie die Ermöglichung von Selbstbestimmung und Patient:innenautonomie können Fachpersonen das Vertrauen von Patient:innen sowohl in die Behandlung als auch in den eigenen Körper stärken. Ein Umgang zwischen Gesundheitsfachpersonen und Patient:innen, der – trotz unterschiedlicher Wissens- und Erfahrungsniveaus – auf Augenhöhe ausgerichtet ist, spielt dabei eine zentrale Rolle.

In seinem Beitrag *Vertrauenskultur in Unternehmen als Wettbewerbsvorteil* stellt Dominik Enste auf Grundlage der aktuellen Studienlage zu diesem Gesellschaftsbereich dar, wann und wem innerhalb von Unternehmen Vertrauen entgegengebracht werden sollte und wie insbesondere Führungskräfte ihre Vertrauenswürdigkeit signalisieren können. Angesichts aktueller Krisen und des daraus resultierenden Handlungs- und Veränderungsdrucks stehen sowohl Mitarbeiter:innen als auch Führungskräfte vor besonderen Herausforderungen. Diese werden durch die Digitalisierung unternehmensinterner Kommunikationsstrukturen zusätzlich verstärkt. Vorliegende Studien zeigen jedoch breit, dass eine durch Führungskräfte aktiv vorgelebte Vertrauenskultur sowie verhaltensökonomisch fundierte Maßnahmen innerhalb eines Wertemanagementsystems Unternehmen stärken und sie zugleich krisenfester machen.

Maria Neumaier zeigt in ihrem Beitrag *Vertrauen im Konsumverhalten* die übergeordnete Bedeutung von Vertrauen für Konsument:innenverhalten auf. Auf Grundlage des empirischen Forschungsstands zum Konsument:innenvertrauen bei Kaufentscheidungen betont der Beitrag die Notwendigkeit, nachhaltige Beziehungen zu Kund:innen zu pflegen. Dies gilt umso mehr, da erschüttertes oder gar zerstörtes Vertrauen von Konsument:innen in Anbieter:innen – wenn überhaupt – nur mit großem Aufwand wiederhergestellt werden kann. Eine zentrale Herausforderung besteht dabei in der Auswahl geeigneter Maßnahmen zur Wiederherstellung eines Vertrauensverhältnisses und deren sensibler Umsetzung.

Der darauffolgende Beitrag von Bernadette Uth fokussiert unter dem Titel *Audience Engagement als Mittel der Vertrauenssicherung und -stärkung im Medienbereich* auf das Thema Vertrauen in den Journalismus. Ein verantwortungsvoller und freier Journalismus gilt als Grundfeiler demokratischer Strukturen. Dennoch ist die Vertrauenswürdigkeit des professionellen Journalismus im öffentlichen Diskurs zunehmend Gegenstand kontroverser Debatten. Im Beitrag werden zunächst die Konzepte des Journalismusvertrauens und des Audience Engagements definiert. Anschließend werden die in der Praxis vorherrschenden Maßnahmen des Audience Engagements und der Publikumsbeteiligung sowie deren Chancen und Herausforderungen als Instrumente zur Vertrauenssicherung und -stärkung im Medienbereich diskutiert.

Nachfolgend diskutiert Florian Winterlin unter dem Titel *Gesunde Skepsis? Vertrauen in Online-Informationsquellen in Zeiten von alternativen Medien, Fake News und Bots* zunächst die Frage, warum Online-Kontexte und Online-Kommunikation in Verdacht stehen, entscheidend zu einem Vertrauensverlust in Informationsquellen beizutragen. Anschließend wird erörtert, welche Bedeutung Vertrauen für die politische Informationsnutzung hat und ob es ein gesundes Maß an Skepsis gibt, mit dem Menschen Online-Informationen im Bereich der politischen Berichterstattung und Informationsverbreitung begegnen sollte.

In seinem Beitrag *Objektiv und unabhängig, aber auch wirksam für das Gemeinwohl: Vertrauen im Kontext öffentlicher Erwartungen an Wissenschaft* führt Rainer Bromme in den Forschungsstand zur Frage ein, wann und auf welcher Grundlage Wissenschaftler:innen als vertrauenswürdig gelten. Dabei akzentuiert der Beitrag insbesondere die teils widersprüchlichen Erwartungen der Öffentlichkeit an die politische Neutralität von Wissenschaftler:innen. In kritischer Abgrenzung zu einem naiven Postulat der Wertfreiheit argumentiert der Beitrag, dass die Integrität von Wissenschaftler:innen ins Zentrum der Wissenschaftskommunikation gerückt werden muss, wenn es um die Herstellung von Vertrauenswürdigkeit geht. Damit eng verknüpft ist auch die Frage nach der Gemeinwohlorientierung der Wissenschaft.

Christina Schües setzt sich im abschließenden Beitrag zum zweiten Teil des Bandes mit dem Thema *Vertrauen und Frieden. Ein ambivalentes Verhältnis* auseinander. Vertrauen wird dabei als konstitutives Element moderner politischer Ordnungen betrachtet, die wiederum den Denkhorizont möglicher Friedensentwürfe formen. Im Beitrag wird Vertrauen als sechsstellige Beziehungsstruktur entworfen, die auf unterschiedlichen Dimensionen angesiedelt ist. Im Kontext von Friedensverhandlungen ist es entscheidend, die Ambivalenz von Vertrauensstrukturen zu berücksichtigen und zu reflektieren, welche Rolle Misstrauen, enttäuschtes Vertrauen und vorgetäuschtes Vertrauen für die Möglichkeiten von Frieden spielen.

Den letzten Teil des Bandes eröffnet ein Beitrag der Herausgeber:innen zum Thema *Vertrauen als Thema von Wissenschaftskommunikation und Praxistransfer*. Ziel ist eine anekdotische Veranschaulichung zweier Dimensionen von Vertrauen in diesem Kontext. Zunächst geht es um die Frage, wie Forschungsergebnisse zu Vertrauen leicht verständlich und praxisorientiert vermittelt werden können. Anschließend wird dargestellt, welche Rolle ein von gegenseitigem Vertrauen geprägtes Verhältnis zwischen Forscher:innen und Praxispartner:innen dabei spielen kann.

Im abschließenden Beitrag des Bandes reflektiert Deniz Utlu unter dem Titel *Vertrauen – ein Zukunftsprojekt?* über das Verhältnis von Vertrauen, Rationalität, Glauben, Aufklärung und Liebe. Zentral behandelt er dabei die Frage, welche Formen des Vertrauens eng an das Erbe der Moderne gebunden sind, welche darüber hinaus existieren und welches Potential zur Liebe und Befreiung beiden innewohnen könnte, wenn man sie in die Zukunft denkt.

Abschließend sei den in diesem Buch versammelten Autor:innen noch einmal ausdrücklich für ihr Engagement und ihre Bereitschaft gedankt, mit einem Beitrag zu diesem gezielt interdisziplinär angelegten Werk zur breiteren Verständigung über das Thema Vertrauen beizutragen. Wir hoffen, dass unser gemeinsames Ziel gelingt – nicht nur stärkere Brücken innerhalb der interdisziplinären Vertrauensforschung zu bauen, sondern auch die gegenseitige Berücksichtigung wissenschaftlicher und außerwissenschaftlicher Debatten zum Thema Vertrauen zu fördern.

Weiterhin möchten wir unseren herzlichen Dank an Marla Emken, Matthias Mertens und Vanessa Tschiersch aussprechen, die als studentische Mitarbeiter:innen an der Leuphana Universität Lüneburg wesentlich an der Formatierung und den Korrekturschleifen des Gesamtmanuskripts beteiligt waren. Ebenso möchten wir Melisa Fidan unseren herzlichen Dank aussprechen, die als studentische Hilfskraft maßgeblich an der Konzeption und Umsetzung des Live-Podcasts beteiligt war.

Schließlich danken wir dem Niedersächsischen Ministerium für Wissenschaft und Kultur für die wiederholte Förderung von Forschungs- und Entwicklungsprojekten zum Thema Vertrauen an der Leuphana Universität Lüneburg. Auch die Finanzierung des vorliegenden Buches wurde durch eine solche Unterstützung aus der Förderlinie *Zukunftsdiskurse* ermöglicht. Dem transcript Verlag danken wir für sein sofortiges Interesse an der Realisierung dieses Projekts.

Berlin/Hamburg, Februar 2025

Philipp Sandermann und Vanessa Schwenker

## Literaturverzeichnis

- Bachmann, Reinhart (2018): »Institutions and trust«, in: Rosalind H. Searle/Ann-Marie I. Nienaber/Sim B. Sitkin (Hg.), *The Routledge companion to trust*, New York: Routledge, S. 218–227.
- Bormann, Inka/Niedlich, Sebastian/Würbel, Iris (2022): »Trust in educational settings: Insights and emerging research questions«, in: *European Education* 53(3–4), S. 246–259.
- Endreß, Martin (2002): *Vertrauen*, Bielefeld: transcript.
- Möllering, Guido (2013): »Process views of trusting and crises«, in: Reinhard Bachmann/Akbar Zaheer (Hg.), *Handbook of advances in trust research*, Cheltenham/Northampton: Edward Elgar, S. 285–306.

# **TEIL I: Vertrauen als Mehrebenen-Phänomen**



# Vertrauen in Personen

---

Birte Siem

## 1 Einleitung

Es ist schwer, sich eine Beziehung oder eine Interaktion zwischen Menschen vorzustellen, die nicht ein Mindestmaß an Vertrauen zwischen den Beteiligten erfordert, um gut zu funktionieren. Selbst eine so profane Interaktion wie die zwischen einer Taxifahrerin und einem Fahrgärt kommt nicht gänzlich ohne Vertrauen aus: Die Taxifahrerin vertraut dem Fahrgärt, dass dieser sie beim Fahren nicht behindert, das Taxi nicht verschmutzt und die Fahrt am Zielort bezahlt. Der Fahrgärt wiederum vertraut der Taxifahrerin, dass diese ihn unfallfrei am gewünschten Zielort abliefer und nicht zu viel Geld für die Fahrt verlangt. Ohne ein gewisses Maß an gegenseitigem Vertrauen würde die Taxifahrt vermutlich gar nicht erst zustande kommen.

Doch worauf basiert das Vertrauen in derartigen Situationen? Wann und warum vertrauen wir anderen Personen, auch wenn wir sie gar nicht oder nur sehr oberflächlich kennen? Mit diesen Fragen beschäftigt sich der vorliegende Beitrag. Dabei wird eine sozialpsychologische Perspektive eingenommen. Vertreter:innen dieser Perspektive verstehen Vertrauen traditionellerweise als ein Phänomen, das zwischen einer vertrauensgebenden und einer vertrauensnehmenden Person stattfindet, also innerhalb einer Dyade – im Beispiel zwischen der Taxifahrerin und dem Fahrgärt. Entsprechend wird in der Sozialpsychologie auch oftmals von *interpersonalem Vertrauen* oder *Vertrauen in Personen* (in Abgrenzung von zum Beispiel Vertrauen in Organisationen oder Vertrauen in eine Institution, zum Beispiel die Wissenschaft) gesprochen. Dieser Fokus auf Vertrauen in Personen spiegelt sich auch in verschiedenen, innerhalb der sozialpsychologischen Vertrauensforschung etablierten Definitionen von Vertrauen wider, die sich im Kern folgendermaßen zusammenfassen lassen: Vertrauen wird hier oftmals als ein psychologischer Zustand verstanden, der die Bereitschaft einer Person beinhaltet, sich vulnerabel (also verletzlich) zu machen gegenüber einer anderen Person, der grundsätzlich positive Absichten zugeschrieben werden, deren Reaktionen auf die gezeigte Vertrauensbereitschaft aber nicht vorhersehbar und/oder kontrollierbar sind (zum Beispiel Mayer/Davis/Schoormann 1995; Rousseau et al. 1998). So nimmt der Fahrgärt eine gewisse *Verletzlichkeit* in Kauf (zum Beispiel in Form des Risikos, nicht an den gewünschten

Zielort gebracht zu werden), da er annimmt, die Taxifahrerin werde in seinem Sinne handeln, obwohl er nicht sicher wissen kann, ob sie tatsächlich so handeln wird.

Im Folgenden werden in einem ersten Teil überblicksartig zentrale sozialpsychologische Ansätze und Forschungsbefunde zur Frage, wann und warum Menschen einem Gegenüber vertrauen, dargestellt. Dabei liegt der Fokus auf Ansätzen und Befunden, die sich mit Vertrauen in weitgehend *fremde* Personen beschäftigen. In einem zweiten Teil wird sich eingehender und anhand ausgewählter Befunde aus dem Bereich der Hilfeforschung mit der Rolle der *wahrgenommenen Gruppenzugehörigkeit* des Gegenübers als einer zentralen Quelle interpersonalen Vertrauens in fremde Personen befasst. In einem letzten Teil wird ein kritischer Blick auf die bisherige sozialpsychologische Vertrauensforschung geworfen. Insbesondere wird in diesem Teil diskutiert, inwieweit die traditionellerweise in der sozialpsychologischen Forschung verwendeten Konzeptualisierungen von Vertrauen realen Situationen gerecht werden.

## 2 Vertrauen in fremde Personen – Zentrale Ansätze und Forschungsbefunde

Die sozialpsychologische Forschung beschäftigt sich mit der Rolle interpersonalen Vertrauens in verschiedenen Formen zwischenmenschlicher Beziehungen. Die Arbeiten lassen sich grob vier Beziehungsformen zuordnen, die sich hinsichtlich ihrer Enge und Intimität auf einem Kontinuum anordnen lassen (siehe auch Simpson/Vieth 2021). Der Großteil der Forschung konzentriert sich auf die Rolle interpersonalen Vertrauens in der wohl engsten beziehungswise intimsten Beziehungsform, den romantischen Beziehungen. Dabei wurde unter anderem untersucht, wie sich das Vertrauen in eine:n Beziehungspartner:in auf die Bereitschaft, dieser oder diesem: Informationen über sich selbst preiszugeben (zum Beispiel McCarthy/Wood/Holmes 2017) oder ihr:ihm nach einer Grenzüberschreitung zu vergeben (zum Beispiel Molden/Finkel 2010) auswirkt. Zu Vertrauen in Familienmitglieder und Freund:innen hingegen, einer weiteren Form enger Beziehungen, wurde bisher vergleichsweise weniger geforscht. Relativ viel Forschung findet sich hingegen zu Vertrauen im Kontext von (in der Regel mäßig engen) Arbeitsbeziehungen. Diese Forschung konzentriert sich bisher vor allem auf die Auswirkungen von Vertrauen von Mitarbeiter:innen in Kolleg:innen (zum Beispiel De Jong/Dirks/Gillespie 2016) oder von Mitarbeiter:innen in Vorgesetzte (zum Beispiel Brower et al. 2009).

Während die genannten Studien sich alle auf bestehende Beziehungen konzentrieren, in denen die beteiligten Personen bereits eigene Erfahrungen mit dem Gegenüber gesammelt haben, beschäftigt sich ein vierter Forschungsbereich, der im vorliegenden Beitrag im Fokus steht, mit Vertrauen in weitgehend oder sogar gänzlich fremde Personen. Hier steht vor allem die Frage im Vordergrund, wann (und

warum) Menschen einer anderen Person, über die sie nur sehr wenige Informationen haben, vertrauen beziehungsweise nicht vertrauen. In unserem Taxifahrt-Beispiel muss der potentielle Fahrgast sehr schnell eine Vertrauensentscheidung treffen, und dies – vorausgesetzt er kennt die Taxifahrerin nicht bereits – auf der Basis nur weniger verfügbarer Informationen wie zum Beispiel dem äußersten Erscheinungsbild der Taxifahrerin. Im Alltag finden sich eine Vielzahl von Situationen und Interaktionen, die ein gewisses Vertrauen in weitgehend oder gänzlich Fremde erfordern. Eltern vertrauen ihre Kinder Erzieher:innen an, die ihnen zunächst unbekannt sind; Patient:innen setzen Vertrauen in Mediziner:innen, von denen sie bisher lediglich ein Foto auf der Praxis-Website gesehen haben.; Menschen treffen ein Blind-Date, mit dem sie zuvor nur kurz gechattet haben. Vertrauen in Fremde ist also unerlässlich, um eine Vielzahl verschiedener sozialer Beziehungen zu initiieren (Dunning/Fetchenauer/Schlösser 2019).

Gleichzeitig dürfte es Vertrauen in Fremde aber gar nicht geben, zumindest einer strengen Auslegung von theoretischen Ansätzen der rationalen Entscheidung (*Rational Choice*) nach (siehe auch Dunning/Fetchenauer/Schlösser 2019). Diese Rational-Choice-Ansätze schreiben Akteur:innen grundsätzlich rationales, das heißt nutzenmaximierendes Verhalten zu. Nach dieser Logik dürfte der Fahrgast der Taxifahrerin nicht vertrauen, da diese ihm im Sinne der Maximierung ihres eigenen Nutzens einen stark überteuerten Fahrpreis abknöpfen würde. Solange also nicht sicher ist, dass das eigene Vertrauen nicht ausgenutzt wird, wäre es die rationale Entscheidung, dem Gegenüber nicht zu vertrauen (Hardin 2002). Diese Überlegung soll kurz an einem in der sozialpsychologischen Forschung zu interpersonalem Vertrauen in Fremde oft verwendeten Paradigma, dem sogenannten Vertrauensspiel (*Trust Game*) (Berg/Dickhaut/McCabe 1995) verdeutlicht werden. In einer häufig verwendeten Variante dieses Spiels interagieren zwei Personen, Person A und Person B, die einander allerdings nicht sehen und keinerlei Informationen über das jeweilige Gegenüber vorliegen haben. Zu Beginn des Spiels erhält Person A einen Geldbetrag (zum Beispiel 5 Euro) und kann entscheiden, ob sie diesen Betrag für sich selbst behalten oder Person B geben möchte. Zusätzlich bekommt Person A die Information, dass, wenn sie sich entscheidet, den Geldbetrag an Spielperson B zu geben, der Betrag vervierfacht wird (20 Euro) und Person B dann entscheiden kann, ob sie die Hälfte davon (10 Euro) an Person A zurückgibt. Rational-Choice-Ansätzen zufolge sollte Person A den zu Beginn erhaltenen Geldbetrag von 5 Euro behalten (das heißt Person B nicht vertrauen), da eine rational handelnde Person B den vervierfachten Betrag auf jeden Fall behalten würde.

Dennoch zeigen eine Vielzahl empirischer Studien, die dieses oder ein ähnliches Vertrauensspiel-Paradigma verwenden, dass relativ viele Menschen bereit sind, sich gegenüber einer ihnen fremden Person vulnerabel zu machen, indem sie dieser ihren Geldbetrag zukommen lassen (zum Beispiel Johnson/Mislin 2011; Van Lange 2015), selbst wenn es sich dabei um beträchtlichere Beträge als die im Bei-

spiel genannten handelt (zum Beispiel Johansson-Stenman/Mahmud/Martinsson 2005). Menschliches Verhalten steht also offenbar oftmals nicht im Einklang mit den zentralen Annahmen von Rational-Choice-Ansätzen. Aber lässt sich aus diesen Studienergebnissen ableiten, dass Menschen Fremden in der Regel bedingungslos vertrauen? Dies wäre aus mindestens zwei Gründen ein vorschneller Schluss. Erstens handelt es sich nicht um einen vernachlässigbaren Prozentsatz der Teilnehmenden von Vertrauensspiel-Studien *nicht* vertrauensvoll. Und zweitens sind die oben beschriebenen, unter streng kontrollierten Bedingungen im Labor durchgeföhrten Vertrauensspiel-Studien mit Interaktionssituationen zwischen fremden Personen im realen Leben nur bedingt vergleichbar. Insbesondere liegen in realen Situationen in der Regel zumindest minimale Informationen zum Gegenüber vor (zum Beispiel in Form von Merkmalen des äußerlichen Erscheinungsbilds), die beeinflussen können, als wie vertrauenswürdig es wahrgenommen wird.

Im Folgenden wird daher ein systematischer Überblick gegeben über theoretische Ansätze und empirische Forschungsbefunde zur Frage, wann (und warum) Menschen einer fremden Person vertrauen. Dabei wird bewusst über Rational-Choice-Ansätze hinausgegangen und es werden im Einklang mit einflussreichen Modellen zu dyadischem Vertrauen (zum Beispiel Mayer/Davis/Schoormann 1995) drei verschiedene Vertrauensquellen genauer beleuchtet: Charakteristika der vertrauensgebenden Person, Charakteristika der vertrauensnehmenden Person und Charakteristika des Kontexts und der Beziehung zwischen den beiden Personen.

## 2.1 Charakteristika der vertrauensgebenden Person

Menschen unterscheiden sich in ihrer grundlegenden Bereitschaft, anderen Menschen zu vertrauen. Diese Bereitschaft wird oft als Disposition im Sinne einer stabilen Persönlichkeitseigenschaft verstanden (zum Beispiel Mayer/Davis/Schoormann 1995; Rotter 1967). Ein Fahrgäst mit einem hoch ausgeprägten dispositionellen Vertrauen würde also nicht nur mit einer recht hohen Wahrscheinlichkeit der Taxifahrerin mit Vertrauen begegnen, sondern auch anderen Menschen, und dies in verschiedenen Situationen und zu verschiedenen Zeitpunkten. Neuere Forschung lässt vermuten, dass der genetische Anteil an dieser Disposition eher gering ausfällt (zum Beispiel Van Lange/Vinkhuyzen/Posthuma 2014), während kulturellen oder gesellschaftlichen Faktoren (zum Beispiel der Einkommensverteilung in einer Gesellschaft; dem medial vermittelten Bild über die *menschliche Natur*) ein größerer Einfluss zukommt (für einen Überblick siehe Van Lange 2015).

In neuerer Forschung werden zunehmend auch weitere Variablen seitens der vertrauensgebenden Person in den Blick genommen (für einen Überblick siehe Thielmann/Hilbig 2015). Erstens sind dies vorangegangene eigene Erfahrungen in vergleichbaren vertrauensrelevanten Situationen (zum Beispiel Bolton/Katok/Ockenfels 2004). Derartige Erfahrungen können sich auf die in einer neuen Situati-

on wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit des Gegenübers auswirken und damit das dieser Person entgegengebrachte Vertrauen beeinflussen. Wenn der Fahrgast in unserem Beispiel in der Vergangenheit also verschiedentlich schlechte Erfahrungen mit Taxifahrer:innen gemacht hat, generalisieren diese Erfahrungen mit hoher Wahrscheinlichkeit auf die konkrete Situation, sprich: er dürfte vermutlich auch die Taxifahrerin in der gegenwärtigen Situation als weniger vertrauenswürdig einschätzen beziehungsweise ihr weniger Vertrauen entgegenbringen, selbst wenn es sich um eine andere Person handelt.

Soziale Projektion ist ein zweiter Prozess, der zunehmend als relevante *Eigenschaft* der vertrauensgebenden Person betrachtet wird, die sich auf die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit eines Gegenübers auswirkt (für einen Überblick siehe Thielmann/Hilbig 2015). Unter sozialer Projektion wird die (nicht unbedingt korrekte) Annahme verstanden, dass andere Menschen sich ähnlich wie man selbst verhalten (zum Beispiel Krueger/Acevedo 2005). Hält man sich selbst für vertrauenswürdig, sollte man nach dieser Perspektive also annehmen, dass auch das Gegenüber das eigene Vertrauen nicht ausnutzen wird (zum Beispiel Thielmann/Hilbig 2014; Yamagishi et al. 2013). Inwieweit Menschen zu sozialer Projektion neigen, variiert allerdings von Person zu Person, so dass auch der Schluss von eigener Vertrauenswürdigkeit auf die anderen Personen zugeschriebene Vertrauenswürdigkeit unterschiedlich stark ausfällt (Krueger/Acevedo 2007).

Zusammengenommen lassen sich also verschiedene Faktoren seitens der vertrauensgebenden Person ausmachen, die einen Einfluss darauf haben, in welchem Ausmaß sie einem fremden Gegenüber vertraut. Dabei ist anzumerken, dass diese Faktoren sich wechselseitig beeinflussen. So legen Forschungsergebnisse zum Beispiel nahe, dass sich wiederholte vertrauensrelevante eigene Erfahrungen (zum Beispiel betrogen zu werden) auf die Ausprägung dispositionellen Vertrauens auswirken können (Glanville/Paxton 2007). Zudem sollten sich Charakteristika der vertrauensgebenden Person insbesondere dann stark auf das Vertrauen in eine fremde Person auswirken, wenn über diese so gut wie keine Informationen vorliegen (zum Beispiel Mayer/Davis/Schoormann 1995; Schoorman/Mayer/Davis 2007). Während dies in einigen Studien im Labor der Fall ist, liegen in Interaktionssituation mit Fremden in der Realität meist einige Informationen über das Gegenüber (zum Beispiel in Form der äußeren Erscheinung) vor, die die Vertrauentscheidung ebenfalls beeinflussen (zum Beispiel Mayer/Davis/Schoormann 1995; siehe auch sogenannte Person x Situation-Ansätze, zum Beispiel Fleeson/Noftle 2008). Im Einklang mit einer solchen interaktionistischen Perspektive zeigen Ergebnisse von Studien, die Vertrauen in realen Interaktionen untersuchen, auch meist, dass dispositionelles Vertrauen allein nur einen relativ moderaten Anteil des Vertrauens in andere Personen erklärt (zum Beispiel Weiss et al. 2021).

## 2.2 Charakteristika der vertrauensnehmenden Person

Ein weiterer Anteil des Vertrauens in fremde Personen lässt sich durch Charakteristika der vertrauensnehmenden Person erklären. Die sozialpsychologische Forschung konzentriert sich hier insbesondere auf solche Charakteristika, die Auskunft über die Vertrauenswürdigkeit eines weitgehend fremden Gegenübers geben, die wiederum entscheidend ist für die Bereitschaft, dieser Person zu vertrauen (Mayer/Davis/Schoormann 1995). Aber was lässt uns ein Gegenüber als besonders vertrauenswürdig wahrnehmen? In der sozialpsychologischen Vertrauensforschung lassen sich grob zwei Forschungslinien unterscheiden, die sich dieser Frage widmen: Forschung zur Frage, welche Eigenschaften der vertrauensnehmenden Person für deren wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit zentral sind, und Forschung zur Frage, welche oberflächlichen Hinweisreize (*Cues*) vertrauensgebende Personen heranziehen, um die Vertrauenswürdigkeit von Fremden einzuschätzen.

Verschiedene Forschungsgruppen haben sich mit der der Frage beschäftigt, welche Eigenschaften der vertrauensnehmenden Person für deren wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit zentral sind. Auch wenn je nach Ansatz leicht verschiedene Eigenschaften identifiziert wurden oder sich deren Bezeichnungen unterscheiden, lassen sie sich doch um drei Kerneigenschaften gruppieren (zum Beispiel Mayer/Davis/Schoormann 1995; siehe auch Brambilla/Leach 2014; Fiske/Cuddy/Glick 2007): Fähigkeit, Benevolenz und Integrität. Fähigkeit bezieht sich dabei auf die Kenntnisse, Kompetenzen und Fertigkeiten der vertrauensnehmenden Person in Bezug auf einen konkreten Bereich; Benevolenz auf die wohlwollenden Absichten der vertrauensnehmenden Person der vertrauensgebenden Person gegenüber; und Integrität auf die Bereitschaft der vertrauensnehmenden Person, sich übereinstimmend mit zentralen gesellschaftlichen Werten und moralischen Prinzipien (zum Beispiel Gerechtigkeit, Ehrlichkeit) zu verhalten. Im Taxifahrt-Beispiel würde eine Taxifahrerin, die eine langjährige, unfallfreie Berufspraxis vorzuweisen hat (Fähigkeit), der das Wohl der Kund:innen sehr am Herzen liegt (Benevolenz) und die sich an Abmachungen zur Fahrstrecke hält (Integrität) demnach als sehr vertrauenswürdig wahrgenommen werden.

Doch woher beziehen vertrauensgebende Personen diese Informationen, wenn es sich bei dem Gegenüber um eine weitgehend fremde Person handelt, mit der sie selbst noch keine Erfahrungen gemacht haben? Eine mögliche Quelle ist hier die Reputation der vertrauensnehmenden Person, also die Anerkennung (oder Geringsschätzung), die die Person durch Dritte erfährt (zum Beispiel Boero et al. 2009; Yamagishi/Yamagishi 1994). Im Beispiel könnte die Entscheidung, der Taxifahrerin zu vertrauen zum Beispiel durch Bewertungen ehemaliger Kund:innen auf einer einschlägigen Rating-Seite im Internet beeinflusst werden. Vertrauentscheidungen müssen allerdings oftmals sehr schnell getroffen werden, so dass vertrauensgeben-

den Personen derartige Informationen – sofern sie denn überhaupt vorliegen – gar nicht rezipieren können.

In solchen Situationen wird die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit oftmals durch bestimmte oberflächliche Hinweisreize (*Cues*) im äußerlichen Erscheinungsbild und Auftreten des Gegenübers beeinflusst. Die Forschung hierzu konzentriert sich vor allem auf Merkmale des Gesichts, den Gesichtsausdruck, die mimische Ausdrucksfähigkeit und Körpersprache (für einen Überblick siehe Thielmann/Hilbig 2015). Verschiedene Studienergebnisse legen beispielsweise nahe, dass Menschen verschiedener Kulturregionen relativ übereinstimmend Personen mit hohen Augenbrauen, ausgeprägten Wangenknochen und breitem Kinn als vertrauenswürdiger einschätzen als Personen mit niedrigen Augenbrauen, flachen Wangenknochen und spitzem Kinn (zum Beispiel Birkás et al. 2014; Todorov/Baron/Oosterhof 2008). Personen mit einem (echten) lächelnden Gesichtsausdruck oder einer entspannten Körperhaltung werden zudem in der Regel als vertrauenswürdiger wahrgenommen als Personen mit einem ernsten Gesichtsausdruck oder einer angespannten Körperhaltung (Centorrino et al. 2015; Naumann et al. 2009). Diese Cues werden von Menschen oftmals spontan, automatisch und innerhalb weniger Millisekunden für ihre Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit eines Gegenübers herangezogen (zum Beispiel Bonnefon/Hopfensitz/De Neys 2013; Klapper et al. 2016; Todorov 2008; van't Wout/Sanfrey 2008; Willis/Todorov 2006). Die resultierenden Einschätzungen müssen allerdings nicht korrekt sein. So gibt es zwar einige Studien, die nahelegen, dass Menschen aufgrund von Cues im Gesicht des Gegenübers dessen Vertrauenswürdigkeit korrekt einschätzen können (zum Beispiel Little et al. 2013), andere Studien wiederum deuten darauf hin, dass derartige Einschätzungen in der Regel auf dem Zufallsniveau liegen (zum Beispiel Rule et al. 2013; Todorov et al. 2015). Zudem fehlt es bisher an Forschung, die derartige Cues systematisch mit den für die Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit relevanten Eigenschaften (Fähigkeit, Benevolenz, Integrität) in Verbindung setzt.

## 2.3 Charakteristika des Kontexts und der Beziehung

Bei den bisherigen Ausführungen wurde weitgehend außer Acht gelassen, dass vertrauensgebende und vertrauensnehmende Personen – auch dann, wenn es sich um einander fremde Personen handelt – immer auch in einer Beziehung zueinander stehen und die Interaktion zwischen ihnen zudem in einen spezifischen Kontext eingebettet ist. Charakteristika des Kontexts und der Beziehung sollten interpersonales Vertrauen damit ebenfalls beeinflussen.

In Bezug auf potentiell relevante Kontext-Charakteristika hat sich die bisherige sozialpsychologische Forschung vor allem auf die Frage konzentriert, inwieweit der Kontext, in dem die Interaktion zwischen vertrauensnehmender und vertrauensgebender Person stattfindet, betrügerisches oder ausnutzendes Verhalten sei-

tens der vertrauensnehmenden Person fördert (zum Beispiel Kelley 2003). In Kontexten, in denen die vertrauensnehmende Person deutlich besser dastehen würde, wenn sie das ihr entgegengebrachte Vertrauen ausnutzt, anstatt es zu honorieren, sollte auch das Vertrauen der vertrauensgebenden Person generell geringer ausfallen (siehe auch Thielman/Hilbig 2015). Für die Taxifahrerin sollte die Versuchung, den Fahrgäst auszunutzen – indem sie eine unnötig lange Strecke wählt und einen überteuerten Fahrpreis verlangt – beispielsweise dann besonders groß sein, wenn es keine klaren Regelungen zur Höhe des Fahrpreises und nur sehr eingeschränkte Fahrgastrechte gibt. Wenn es gleichzeitig auch nur geringfügige Sanktionen für ein solch betrügerisches Verhalten gibt (siehe Balliet/Mulder/Van Lange 2011), zum Beispiel keine Möglichkeit der strafrechtlichen Verfolgung, sollten diese Kontextfaktoren zusammengenommen dazu führen, dass der Fahrgäst der Taxifahrerin weniger vertraut als in einem Setting, in dem betrügerisches Verhalten für diese weniger *attraktiv* ist.

Neben dem konkreten Kontext hat sich sozialpsychologische Forschung zu interpersonalem Vertrauen auch mit verschiedenen Charakteristika der Beziehung zwischen vertrauensgebender und vertrauensnehmender Person beschäftigt. Für interpersonales Vertrauen in Fremde sind vor allem zwei dieser Forschungslinien relevant: Forschung zur Machtverteilung in der Beziehung und Forschung zur Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung. Beide Forschungslinien sind jedoch durch recht uneinheitliche Befunde gekennzeichnet. So sprechen einige Befunde zur Machtverteilung innerhalb einer Beziehung dafür, dass mächtigere Personen – also Personen, die die Ergebnisse einer Interaktion für sich selbst und das Gegenüber stärker bestimmen können – weniger vertrauen als weniger mächtige Personen (vermutlich aufgrund der Sorge, ihre Macht könnte ihnen genommen werden; zum Beispiel Schilke/Reimann/Cook 2015). Andere Arbeiten legen hingegen das Gegenteil nahe, also geringeres Vertrauen weniger mächtiger Personen (vermutlich aufgrund der Sorge, ausgenutzt zu werden; zum Beispiel van Prooijen/Van Lange 2014). Neuere Forschungsarbeiten lassen vermuten, dass vor allem das Ausmaß der *Machtdifferenz* entscheidend für Vertrauen ist: Je größer diese Differenz innerhalb einer Beziehung, desto geringer vermutlich das Vertrauen in das Gegenüber – sowohl seitens der mächtigeren als auch seitens der weniger mächtigen Person (Weiss et al. 2021). Sollte also der Fahrgäst eine substanzIELL mächtigere Position haben als die Taxifahrerin (zum Beispiel, weil die Taxifahrerin verzweifelt auf die Einnahme angewiesen ist und der Fahrgäst auch genauso gut mit der Konkurrenz fahren könnte), sollte dies das Vertrauen beider in das jeweilige Gegenüber mindern.

Neben der Machtverteilung als einem Charakteristikum der Beziehung zwischen vertrauensnehmender und vertrauensgebender Person hat sich sozialpsychologische Forschung vor allem auf den Einfluss ihrer sozialen Gruppenzugehörigkeiten und damit einhergehenden, wahrgenommenen Eigen- und Fremdgruppenbeziehungen auf Vertrauen konzentriert (zum Beispiel Balliet/Wu/De Dreu 2014;

Brewer 1999; Stanley et al. 2011). Auf diese Forschung wird im Folgenden detaillierter eingegangen, da in zunehmend diversen Gesellschaften Vertrauen vermehrt zwischen Personen unterschiedlicher Gruppenzugehörigkeiten aufgebaut werden muss, und der wahrgenommenen Gruppenzugehörigkeit des Gegenübers in der sozialpsychologischen Vertrauensforschung wiederum eine hohe Relevanz für Vertrauen zugesprochen wird. Zugleich lassen sich an dieser Forschung exemplarisch verschiedene Grenzen *traditioneller* sozialpsychologischer Vertrauensforschung aufzeigen.

### 3 Wahrgenommene Gruppenzugehörigkeiten und Vertrauen in fremde Personen

Jeder Mensch gehört einer Vielzahl sozialer Gruppen an. Einige davon sind gesellschaftlich besonders relevant, unter anderem weil sie mit gesellschaftlichen Privilegien oder Benachteiligungen einhergehen und Menschen gleichzeitig nicht oder nur begrenzt Einfluss darauf haben, ob sie diesen Gruppen angehören beziehungsweise als Mitglieder dieser Gruppen wahrgenommen werden oder nicht. Diese Gruppenzugehörigkeiten können auf verschiedenen Diversitätsdimensionen basieren, unter anderem Alter, Geschlecht(s-Identität), sexuelle Orientierung, soziale Herkunft oder Natio-Ethnokulturalität. Entscheidend ist, dass auf Basis dieser Diversitätsdimensionen Gruppenzugehörigkeiten nicht nur erkannt werden, sondern oftmals auch eine Kategorisierung in *Wir* (die Eigengruppe) und *die Anderen* (die Fremdgruppe) vorgenommen wird (vgl. Selbstkategorisierungstheorie; Turner et al. 1987). Diese Kategorisierung erfolgt häufig automatisch und sehr schnell anhand äußerer Merkmale des Gegenübers (zum Beispiel Ito/Senholzi 2013), insbesondere dann, wenn die Merkmale zu *chronisch* salienten Kategorien (basierend zum Beispiel auf der natio-ethnokulturellen Gruppenzugehörigkeit; Mecheril/Thomas-Olade 2011) passen. Zudem legen verschiedene Ansätze nahe, dass eine derartige Kategorisierung menschliches Erleben und Verhalten insbesondere dann beeinflusst, wenn das Gegenüber eine weitgehend fremde Person ist, über die noch keine oder nur sehr wenige individualisierende Informationen vorliegen (zum Beispiel Brewer 1988; Fiske/Neuberg 1990). So würde vermutlich auch im Taxifahrt-Beispiel sehr schnell eine erste Kategorisierung des Gegenübers anhand äußerlich erkennbarer Merkmale erfolgen und das Gegenüber bei vermuteter geteilter (zum Beispiel natio-ethnokultureller) Gruppenzugehörigkeit als Eigengruppenmitglied oder bei vermuteter verschiedener (zum Beispiel natio-ethnokultureller) Gruppenzugehörigkeit als Fremdgruppenmitglied wahrgenommen werden.

### 3.1 Erklärungsansätze

Die wahrgenommene Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung zum Gegenüber gilt wiederum als wichtiger Hinweisreiz für Vertrauen in Fremde. So legen verschiedene sozialpsychologische Ansätze nahe, dass Menschen fremden Personen, die sie als Eigengruppenmitglieder kategorisieren, eine höhere Vertrauenswürdigkeit zuschreiben und mehr Vertrauen entgegenbringen als fremden Personen, die sie als Fremdgruppenmitglieder kategorisieren. Die Erklärungsmodelle für mögliche Gründe für das höhere Vertrauen in Eigengruppenmitglieder differieren zwischen den Ansätzen und bedürfen teilweise noch weiterer Erforschung. So wird beispielsweise angenommen, dass Eigengruppenmitgliedern mehr Vertrauen entgegengebracht wird als Fremdgruppenmitgliedern, weil Eigengruppenmitgliedern im Sinne eines *In-group Bias* per se eine höhere Vertrauenswürdigkeit zugeschrieben wird (vgl. Theorie der sozialen Identität; Tajfel/Turner 1986). Andere Ansätze vermuten die Annahme geteilter Werte und Erfahrungen (Ibaraki/Nagayama Hall 2014) oder einer altruistischen und fairen Haltung des Gegenübers (Foddy/Platow/Yamagishi 2009) aufgrund einer gemeinsamen Gruppenzugehörigkeit als Grundlage für höheres Vertrauen in Eigengruppenmitglieder. Darüber hinaus können auch negative, vertrauensrelevante Stereotype gegenüber der Fremdgruppe (*Die sind einfach nicht ehrlich!*) oder die Befürchtung, von Fremdgruppenmitgliedern in der Interaktion diskriminiert zu werden, zu einem vergleichsweise niedrigeren Vertrauen in diese beitragen (Brewer 2008).

### 3.2 Empirische Befunde

Eine Vielzahl empirischer, überwiegend quantitativer Studien hat sich aus sozialpsychologischer Perspektive mit der Rolle beschäftigt, die die wahrgenommene Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung zum Gegenüber für die Ausgeprägtheit von Vertrauen in fremde Personen spielt. Diese Studien lassen sich grob unterteilen in Studien, die unter kontrollierten Bedingungen im Labor durchgeführt wurden und überwiegend spieltheoretische Paradigmen wie das oben beschriebene Vertrauensspiel (Berg/Dickhaut/McCabe 1995) verwenden und Studien, die in realen Vertrauenssituationen durchgeführt wurden oder zumindest einen starken Bezug zu realen Vertrauenssituationen aufweisen.

#### 3.2.1 Studien mit spieltheoretischen Paradigmen

Exemplarisch für das erste Set an Studien sei hier ein Laborexperiment von Tanis und Postmes (2005) in Teilen beschrieben. In diesem Experiment wurde den Teilnehmenden, allesamt Studierende der Universität Amsterdam, eine Person zugewiesen, mit der sie das oben beschriebene Vertrauensspiel (Berg/Dickhaut/McCabe 1995) spielen sollten. Die eine Hälfte der Teilnehmenden erhielt zuvor die Informati-

on, dass es sich bei der Person ebenfalls um eine Person aus der Gruppe der Studierenden der Universität Amsterdam handele (also um ein Mitglied der Eigengruppe). Die andere Hälfte der Teilnehmenden erhielt die Information, dass die Person an einer rivalisierenden Universität studiere – also der Fremdgruppe angehöre. Tatsächlich zeigen die Ergebnisse dieser Studie, dass die Teilnehmenden einen höheren Geldbetrag an ein Eigengruppenmitglied als an ein Fremdgruppenmitglied geben. Balliet, Wu und De Dreu (2014) haben diese und ähnliche weitere Studien in einer Metaanalyse (also einer statistischen Zusammenfassung verschiedener quantitativer Einzelstudien zu einer bestimmten Fragestellung) zusammengeführt. Die Ergebnisse dieser Metaanalyse legen nahe, dass Teilnehmende in derartigen Studien, über alle Studien hinweg betrachtet, Eigengruppenmitgliedern mehr vertrauen beziehungsweise diesen eine höhere Vertrauenswürdigkeit zuschreiben als Fremdgruppenmitgliedern. Sie zeigen aber auch auf, dass die Befunde der einzelnen Studien inkonsistent sind, es also zum Beispiel auch eine nicht zu vernachlässigende Anzahl von Studien gibt, die nahelegen, dass es kaum einen oder gar keinen Unterschied im Vertrauen oder der wahrgenommenen Vertrauenswürdigkeit in Abhängigkeit von der Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung zum Gegenüber gibt (zum Beispiel Güth/Levati/Ploner 2008). Zudem sind diese Arbeiten für eine grundlegende Erforschung des Einflusses von Gruppenzugehörigkeiten auf Vertrauen zwar unerlässlich, ihre Ergebnisse lassen sich aufgrund des oftmals recht künstlichen Settings der Studien allerdings nur bedingt auf Vertrauenssituationen im *echten Leben* übertragen.

### 3.2.2 Studien mit stärkerem Bezug zu realen Vertrauenssituationen

Aussagekräftiger sind hier Studien, die in realen Vertrauenssituationen durchgeführt wurden oder die zumindest einen stärkeren Bezug zu realen Vertrauenssituationen aufweisen. Eine systematische Untersuchung der Rolle der wahrgenommenen Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung zum Gegenüber für Vertrauen findet sich hier vor allem in quantitativer Forschung zu professionellen Hilfesituationen, insbesondere im Kontext der Gesundheitsversorgung oder Beratung. Da der Fokus dieser Studien größtenteils auf dem Vertrauen seitens Hilfeempfänger:innen beziehungsweise Nutzer:innen (und nur vereinzelt auf dem Vertrauen seitens Helfer:innen beziehungsweise Anbieter:innen) liegt, wird sich im Folgenden auf die Perspektive der Empfänger:innen beschränkt. Die Empfänger:innen-Perspektive mag zudem auch aus vertrauenstheoretischer Sicht die *relevantere* sein: Gerade wenn es um die Nutzung professioneller Gesundheits- oder Beratungsangebote geht, machen sich insbesondere die Nutzer:innen vulnerabel, da sie ihre Gesundheit beziehungsweise ihr Wohlergehen in die Hände einer fremden Person legen (siehe auch Brennan et al. 2013).

Ein Großteil der Studien stammt aus dem US-amerikanischen Raum und konzentriert sich auf das Vertrauen von *schwarzen* und *weißen* Personen bei der Nut-

zung von professionell angebotenen Gesundheitsleistungen (zum Beispiel in Form medizinischer Behandlungen). Die übergeordnete Fragestellung dieser Studien ist, ob die Nutzer:innen der anbietenden Person (zum Beispiel einem Arzt oder einer Ärztin) mehr Vertrauen entgegenbringen, wenn sie diese auf der Basis des wahrgenommenen natio-ethnokulturellen Hintergrunds als Eigengruppenmitglied kategorisieren. Zur empirischen Untersuchung dieser Fragestellung wurde das von Nutzer:innen berichtete Vertrauen in eine anbietende Person zwischen zwei verschiedenen Formen der Nutzer:innen-Anbieter:innen-Dyaden verglichen: natio-ethnokulturell konkordanten Dyaden (also Dyaden mit *schwarzen* Nutzer:innen und *schwarzen* Anbieter:innen sowie Dyaden mit *weißen* Nutzer:innen und *weißen* Anbieter:innen), in denen die anbietende Person als natio-ethnokulturelles Eigengruppenmitglied kategorisiert werden kann; und natio-ethnokulturell diskonkordante Dyaden (also Dyaden mit *schwarzen* Nutzer:innen und *weißen* Anbieter:innen sowie Dyaden mit *weißen* Nutzer:innen und *schwarzen* Anbieter:innen), in denen die anbietende Person als natio-ethnokulturelles Fremdgruppenmitglied kategorisiert werden kann. Die Ergebnisse dieser Studien sind gemischt: Während einige Studien nahelegen, dass Nutzer:innen in natio-ethnokulturell diskonkordanten Dyaden der anbietenden Person weniger vertrauen als in konkordanten Dyaden (zum Beispiel Martin et al. 2013), brachten in anderen Studien *schwarze* Nutzer:innen *schwarzen* Anbieter:innen nicht mehr Vertrauen als *weißen* Anbieter:innen entgegen (zum Beispiel Schoenthaler et al. 2014).

Ein Grund für diese inkonsistenten Befunde liegt vermutlich darin, dass die genannten Studien sämtlich real existierende Nutzer:innen-Anbieter:innen-Dyaden untersuchen. Dieser Umstand ist an sich zunächst durchaus positiv zu bewerten, da die Ergebnisse dieser Feldstudien damit – mehr als die oben skizzierten, spieltheoretisch informierten, kontrollierten Laborstudien – Aussagen über Vertrauen in Situation im *echten Leben* zulassen. Zugleich ist dies aber auch mit verschiedenen methodischen Problemen behaftet, die möglicherweise mitverantwortlich für die inkonsistenten Befunde sind. So sind zum Beispiel Dyaden mit *schwarzen* Anbieter:innen nur in einigen wenigen Studien vertreten, unter anderem da *schwarze* Anbieter:innen von Gesundheitsleistungen im Feld in den USA weiterhin unterrepräsentiert sind. Zudem bedingt der Fokus auf vorgefundene Dyaden, dass der mögliche Einfluss der wahrgenommenen Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung auf Vertrauen nicht sauber von anderen möglichen Einflussfaktoren getrennt werden kann. So bleibt zum Beispiel in einigen Studien unklar, ob die Nutzer:innen die Anbieter:innen selbst auswählen konnten oder diesen zugewiesen wurden – ein Faktor, der das Vertrauen in die Anbieter:innen möglicherweise stärker beeinflusst als deren wahrgenommene Eigen- versus Fremdgruppenzugehörigkeit. Zusammengekommen schmälern diese methodischen Einschränkungen die Aussagekraft der Studienergebnisse in Bezug auf die Frage, inwieweit die wahrgenommene

natio-ethnokulturelle Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung zur anbietenden Person tatsächlich ursächlich für die Vertrauensgabe ist.

Einen alternativen Untersuchungsansatz, der diese Einschränkungen adressieren kann, stellen sogenannte vignettenbasierte Experimentalstudien dar. Bei diesen Studien werden die Teilnehmenden gebeten, sich eine Vignette (also eine kurze Situations- oder Personenbeschreibung) durchzulesen und anschließend darauf basierend Einstellungen oder Einschätzungen abzugeben. Die Vignette wird dabei von den Forschenden selbst möglichst realitäts- und alltagsnah erstellt. Der Autorin sind bisher nur zwei Studien bekannt, die diesen Ansatz verfolgen, um die durch potentielle Nutzer:innen wahrgenommene Eigen- versus Fremdgruppenzugehörigkeit einer anbietenden Person systematisch zu variieren und die Effekte dieser Variation auf Vertrauen beziehungsweise wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit zu untersuchen. In einer Studie von Mehnert et al. (2018) wurden mit HIV lebende Frauen gebeten sich vorzustellen, sie würden bei einer Internetrecherche zu HIV-spezifischen Beratungsangeboten auf das Kurzprofil einer Beraterin stoßen. Einige Teilnehmer:innen erhielten hier ein Profil, aus dem hervorging, dass die Beraterin selbst mit HIV lebt (also auf der Basis des Gesundheitsstatus als Eigengruppenmitglied kategorisiert werden kann), andere ein Profil, aus dem hervorging, dass die Beraterin nicht mit HIV lebt (also auf der Basis des Gesundheitsstatus als Fremdgruppenmitglied kategorisiert werden kann). Alle weiteren Profilinformationen waren für alle Teilnehmerinnen identisch. Im Anschluss an die Vignette wurden die Teilnehmerinnen unter anderem gebeten, die fiktive Beraterin hinsichtlich ihrer Vertrauenswürdigkeit einzuschätzen und anzugeben, inwieweit sie ein Beratungsangebot dieser Beraterin annehmen würden. Die Ergebnisse zeigen, dass Teilnehmende mit einer Eigengruppenbeziehung zur Fachkraft diese als vertrauenswürdiger einschätzen und auch eher bereit wären, das Angebot anzunehmen. Zu ähnlichen Ergebnissen kommt eine Studie von Losin, Anderson und Wager (2017), in der Teilnehmende, die gebeten wurden sich in eine Patient:innenrolle hineinzuversetzen, fiktiven Mediziner:innen mehr Vertrauen entgegenbrachten, wenn diese aufgrund geteilter zentraler Werte und Überzeugungen als Eigengruppenmitglieder wahrgenommen wurden.

### 3.3 Fazit

Auch wenn verschiedene Ansätze nahelegen, dass Menschen Eigengruppenmitgliedern tendenziell mehr Vertrauen entgegenbringen als Fremdgruppenmitgliedern, zeichnen die Befunde empirischer Studien aus verschiedenen Forschungsbereichen ein deutlich komplexeres und uneinheitliches Bild. Die Gründe hierfür können vielfältig sein. So ist die Uneinheitlichkeit der Befunde zum Teil sicherlich den bereits kurz umrissenen forschungsmethodischen Herausforderungen sowie der Heterogenität der angeführten Studien (zum Beispiel in Bezug auf unterschiedliche An-

sätze zur Erfassung von Vertrauen in den einzelnen Studien) geschuldet. Darüber hinaus steht in den betrachteten Arbeiten meist *eine Gruppenzugehörigkeit im Fokus*, deren Relevanz für die Studienteilnehmenden als *gegeben* angenommen wird. In vielen Situationen nehmen Menschen beim Gegenüber aber verschiedene Gruppenzugehörigkeiten gleichzeitig wahr (zum Beispiel basierend auf dem natio-ethnokulturellen Hintergrund und Geschlecht), so dass hier *mehrdimensionale* Eigen- und Fremdgruppenbeziehung vorliegen können, die wiederum Vertrauen in entsprechend komplexer Weise beeinflussen. Schließlich kann die uneinheitliche Befundlage auch als Hinweis auf grundsätzliche Limitationen der in der Sozialpsychologie weitverbreiteten Konzeptualisierung von Vertrauen gedeutet werden. Auf diese soll im Folgenden genauer eingegangen werden.

#### 4 Ein kritischer Blick auf die sozialpsychologische Vertrauensforschung

Zusammengekommen leistet die sozialpsychologische Vertrauensforschung einen substanziellen Beitrag zur Beantwortung der Frage, wann wir fremden Menschen (nicht) vertrauen. In unserem Eingangsbeispiel würde der Fahrgäst der Taxifahrerin vermutlich eher vertrauen, wenn er anderen Menschen grundsätzlich vertraut, sich selbst als vertrauenswürdig sieht, wenn die Taxifahrerin ihm lächelnd und mit entspannter Körperhaltung entgegentritt, der Fahrgäst die Taxifahrerin auf einer für ihn relevanten Diversitätsdimension als Eigengruppemitglied wahrnimmt und es klare Regelungen zur Höhe des Fahrpreises gibt. Gleichzeitig deuten insbesondere die uneinheitlichen Befunde der Forschung zur Rolle wahrgenommener Eigen- versus Fremdgruppenbeziehungen darauf hin, dass Vertrauensgabe komplexer ist, als es traditionelle sozialpsychologische Konzeptualisierungen von Vertrauen nahelegen.

Im Rahmen dieser Forschung wird meist davon ausgegangen, dass sich eine wahrgenommene Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung zum Gegenüber im *Ausmaß* des empfundenen Vertrauens oder der zugeschriebenen Vertrauenswürdigkeit zeigen sollte. Alternativ kann aber auch angenommen werden, dass die wahrgenommene Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung zum Gegenüber weniger das Ausmaß an Vertrauen oder Vertrauenswürdigkeit bedingt, sondern vielmehr, welche *Bedeutung* dem Vertrauen oder der Vertrauenswürdigkeit für eine bestimmte Entscheidung oder Handlung zukommt. Exemplarisch kann hier eigene Forschung zur Perspektive helfender Personen im Kontext interkulturellen freiwilligen Engagements angeführt werden (zum Beispiel Lotz-Schmitt/Siem/Stürmer 2017; Siem/Lotz-Schmitt/Stürmer 2014). In diesen Studien wurden deutsche Studienteilnehmende gebeten sich vorzustellen, sie würden sich als freiwillige Helfer:innen für Personen engagieren, die kürzlich nach Deutschland immigriert sind. Ihnen wurde dann eine fiktive Person präsentiert und sie wurden gebeten anzugeben, inwieweit

sie bereit wären, diese Person zu unterstützen. Entscheidend ist, dass die Hälfte der Teilnehmenden die Information bekam, diese Person stamme aus einem der kulturellen Eigengruppe (Deutschland) sehr ähnlichem Land (zum Beispiel Schweden, Kanada, Norwegen), während die andere Hälfte die Information bekam, sie stamme aus einem der Eigengruppe sehr unähnlichen Land (zum Beispiel Nigeria, Albanien, China). Die Ergebnisse zeigen zusammengenommen, dass die Zugehörigkeit des Gegenübers zu einer der Eigengruppe sehr ähnlichen oder unähnlichen Fremdgruppe keinen Einfluss darauf hatte, wie vertrauenswürdig die Teilnehmenden das Gegenüber wahrnahmen. Stattdessen hatte die Gruppenzugehörigkeit einen Einfluss darauf, wie stark die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit die Bereitschaft zur Unterstützung beeinflusste: Diese hatte mehr Bedeutung für die Unterstützungsentscheidung, wenn es sich bei dem Gegenüber um ein Mitglied einer der Eigengruppe sehr unähnlichen kulturellen Fremdgruppe handelte. Aus diesen Befunden kann geschlossen werden, dass sich die wahrgenommen Eigen- versus Fremdgruppenzugehörigkeit einer Person nicht notwendigerweise darauf auswirken muss, wie vertrauenswürdig wir sie wahrnehmen, sondern vielmehr darauf, wie stark wir ihre aufgrund anderer Faktoren (zum Beispiel den oben beschriebenen *Cues* im Gesicht) wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit in unsere Entscheidung ihr zu helfen (oder: in ihr Taxis zu steigen, ihr Beratungsangebot anzunehmen oder ihre Praxis aufzusuchen) einbeziehen (siehe auch Stürmer/Siem 2017).

Die skizzierte Forschung zu interkulturellem Helfen deutet zudem an, dass verschiedene *Vertrauensquellen* (zum Beispiel die wahrgenommene Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung und Cues im Gesicht des Gegenübers) bei der Vertrauensbildung zusammenwirken. In der Sozialpsychologie existieren bisher nur wenige empirische Arbeiten, die solche potentiellen Interaktionen systematisch untersuchen – und wenn, bleibt die Forschung hier im Einklang mit gängigen sozialpsychologischen Konzeptualisierungen von Vertrauen meist auf die interpersonale Ebene beschränkt. Dabei wird außer Acht gelassen, dass Vertrauen in der Realität oftmals ein Mehrebenen-Phänomen ist, das neben der interpersonalen Ebene auch die Berücksichtigung mindestens einer organisationalen oder institutionellen Ebene erfordert – eine Sichtweise, die insbesondere in soziologischen Ansätzen der Vertrauensforschung schon länger vertreten wird (zum Beispiel Bachmann 2018; Endreß 2018; Tan/Lim 2009). So mag die Entscheidung des Fahrgastes für oder gegen die Taxifahrt auch durch sein Vertrauen in das konkrete Taxi-Unternehmen (organisationales Vertrauen) und in den öffentlichen Personenverkehr im Allgemeinen (institutionelles Vertrauen) beeinflusst sein. Die interpersonale, organisationale und institutionelle Vertrauensebene können sich zudem wechselseitig beeinflussen. Die systematische Untersuchung wechselseitiger Effekte zwischen den verschiedenen Ebenen könnte auch zur Erklärung der oben berichteten uneinheitlichen Befunde zum Einfluss der Eigen- versus Fremdgruppenbeziehung

zum Gegenüber beitragen. So mag der oben berichtete Befund, dass *schwarze* Nutzer:innen *schwarzen* Anbieter:innen nicht mehr Vertrauen entgegenbringen als *weißen* Anbieter:innen, darin begründet sein, dass die Nutzer:innen die jeweilige anbietende *Organisation* als *weiß* (also als Fremdgruppe) lesen (siehe auch Purdie-Vaughans et al. 2008). Bisher werden derartige Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Vertrauensebenen nur vereinzelt qualitativ-empirisch untersucht (Wenzel/Kakar/Sandermann 2022; Sandermann et al. 2023), während sie in der überwiegend quantitativ orientierten sozialpsychologischen Vertrauensforschung kaum Beachtung finden. An dieser Stelle wird noch einmal mehr deutlich, dass es interdisziplinärer Forschung bedarf, um zu verstehen, wann und warum Menschen fremden Personen (nicht) vertrauen (siehe auch Herian/Neal 2016).

## Literaturverzeichnis

- Bachmann, Reinhard (2018): »Institutions and trust«, in Rosalind H. Searle/Ann-Marie Nienaber/Sim B. Sitkin (Hg.), *The Routledge companion to trust*, London/New York: Routledge, S. 218–228.
- Balliet, Daniel/Mulder, Laetitia B/Van Lange, Paul A. M. (2011): »Reward, punishment, and Cooperation: A Meta-analysis«, in: *Psychological Bulletin* 137(4), S. 594–615.
- Balliet, Daniel/Wu, Junhui/De Dreu, Carsten K. W. (2014): »Ingroup favoritism in cooperation: a meta-analysis«, in: *Psychological Bulletin* 140(6), S. 1556–1581.
- Berg, Joyce/Dickhaut, John/McCabe, Kevin (1995): »Trust, Reciprocity, and Social History«, in: *Games and Economic Behavior* 10(1), S. 122–142.
- Birkás, Béla/Dzhelyova, Milena/Lábadi, Beatrix/Bereczkei, Tamás/Perrett, David I. (2014): »Cross-cultural perception of trustworthiness: The effect of ethnicity features on evaluation of faces observed trustworthiness across four samples«, in: *Personality and Individual Differences* 69, S. 56–61.
- Boero, Riccardo/Bravo, Giangiacomo/Castellani, Marco/Squazzoni, Flaminio (2009): »Reputational cues in repeated trust games«, in: *The Journal of Socio-Economics* 38(6), S. 871–877.
- Bolton, Gary E./Katok, Elena/Ockenfels, Axel (2004): »How effective are electronic reputation mechanisms? An experimental investigation«, in: *Management Science* 50(11), S. 1587–1602.
- Bonnefon, Jean-François/Hopfensitz, Astrid/De Neys, Wim (2013): »The modular nature of trustworthiness detection«, in: *Journal of Experimental Psychology: General* 142(1), S. 143–150.
- Brambilla, Marco/Leach, Colin W. (2014): »On the importance of being moral: The distinctive role of morality in social judgment«, in: *Social Cognition* 32(4), S. 397–408.

- Brennan, Nicola/Barnes, Rebecca/Calnan, Mike/Corrigan, Oonagh/Dieppe, Paul/Entwistle, Vikki (2013): »Trust in the health-care provider–patient relationship: A systematic mapping review of the evidence base«, in: International Journal for Quality in Health Care 25(6), S. 682–688.
- Brewer, Marilyn B. (1988): »A dual process model of impression formation«, in: Thomas K. Srull/Robert S. Wyer (Hg.), *Advances in social cognition* Vol. 1, Hillsdale: Erlbaum, S. 1–36.
- Brewer, Marilyn B. (1999): »The psychology of prejudice: Ingroup love and outgroup hate?«, in: *Journal of Social Issues* 55(3), S. 429–444.
- Brewer, Marilyn B. (2008): »Depersonalized trust and ingroup cooperation«, in: Joachim I. Krueger (Hg.), *Rationality and social responsibility: Essays in honor of Robyn Mason Dawes*, New York: Psychology Press, S. 215–232.
- Brower, Holly H./Lester, Scott W./Korsgaard, M. Audrey/Dineen, Brian R. (2009): »A closer look at trust between managers and subordinates: Understanding the effects of both trusting and being trusted on subordinate outcomes«, in: *Journal of Management* 35(2), S. 327–347.
- Centorrino, Samuele/Djemai, Elodie/Hopfensitz, Astrid/Milinski, Manfred/Seabright, Paul (2015): »Honest signaling in trust interactions: Smiles rated as genuine induce trust and signal higher earning opportunities«, in: *Evolution and Human Behavior* 36(1), S. 8–16.
- De Jong, Bart A./Dirks, Kurt T./Gillespie, Nicole (2016): »Trust and team performance: A meta-analysis of main effects, moderators, and covariates«, in: *Journal of Applied Psychology* 101(8), S. 1134–1150.
- Dunning, David/Fetchenhauer, Detlef/Schlösser, Thomas (2019): »Why people trust: Solved puzzles and open mysteries«, in: *Current Directions in Psychological Science* 28(4), S. 366–371.
- Endreß, Martin (2018): »Vertrauen«, in: Johannes Kopp/Anja Steinbach (Hg.), *Grundbegriffe der Soziologie*, Wiesbaden: Springer VS, S. 487–489.
- Fiske, Susan T./Cuddy, Amy J. C./Glick, Peter (2007): »Universal dimensions of social cognition: Warmth and competence«, in: *Trends in Cognitive Sciences* 11(2), S. 77–83.
- Fiske, Susan T./Neuberg, Steven L. (1990): »A continuum model of impression formation from category-based to individuating processing: Influences of information and motivation on attention and interpretation«, in: Mark P. Zanna (Hg.), *Advances in experimental and social psychology* Vol. 23, San Diego u.a.: Academic Press, S. 1–74.
- Fleeson, William/Noftle, Erik (2008): »The end of the person – situation debate: An emerging synthesis in the answer to the consistency question«, in: *Social and Personality Psychology Compass* 2(4), S. 1667–1684.

- Foddy, Margaret/Platow, Michael/Yamagishi, Toshio (2009): »Group-based trust in strangers: The role of stereotypes and expectations«, in: *Psychological Science* 20(4), S. 419–422.
- Glanville, Jennifer L./Paxton, Pamela (2007): »How do we learn to trust? A confirmatory tetrad analysis of the sources of generalized trust«, in: *Social Psychology Quarterly* 70(3), S. 230–242.
- Güth, Werner/Levati, M. Vittoria/Ploner, Matteo (2008): »Social identity and trust – An experimental investigation«, in: *The Journal of Socio-Economics* 37(4), S. 1293–1308.
- Hardin, Rusel (2002): Trust and trustworthiness, New York: Russel Sage Foundation.
- Herian, Mitchel N./Neal, Tess M. S. (2016): »Trust as a multilevel phenomenon across contexts: Implications for improved interdisciplinarity in trust research«, in: Ellie Shockley/Tess. M.S. Neal/Lisa. M. Pytlik-Zillig/Brian H. Bornstein (Hg.), *Interdisciplinary Perspectives on Trust: Towards Theoretical and Methodological Integration*, Cham u.a.: Springer, S. 117–130.
- Ibaraki, Alicia Y./Nagayama Hall, Gordon. C. (2014): »The components of cultural match in psychotherapy«, in: *Journal of Social and Clinical Psychology* 33(10), S. 936–953.
- Ito, Tiffany A./Senholzi, Keith B. (2013): »Us versus them: Understanding the process of race perception with event-related brain potentials«, in: *Visual Cognition* 21(9-10), S. 1096–1120.
- Johansson-Stenman, Olof/Mahmud, Minhaj/Martinsson, Peter (2005): »Does stake size matter in trust games?«, in: *Economic Letters* 88(3), S. 365–369.
- Johnson, Noel D./Mislin, Alexandra. A. (2011): »Trust games: A metaanalysis«, in: *Journal of Economic Psychology* 32(5), S. 865–889.
- Kelley, Harold H./Holmes, John G./Kerr, Norbert L./Reis, Harry T./Rusbult, Caryl E./Van Lange, Paul A. M. (2003): *An atlas of interpersonal situations*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Klapper, André/Dotsch, Ron/van Rooij, Iris/Wigboldus, Daniël. H. J. (2016): »Do we spontaneously form stable trustworthiness impressions from facial appearance?«, in: *Journal of Personality and Social Psychology* 111(5), S. 655–664.
- Krueger, Joachim I./Acevedo, Melissa (2005): »Social projection and the psychology of choice«, in: Mark D. Alicke/David A. Dunning/Joachim I. Krueger (Hg.), *The self in social judgment*, New York: Psychology Press, S. 17–41.
- Krueger, Joachim/Acevedo, Melissa (2007): »Perceptions of self and other in the prisoner's dilemma: Outcome bias and evidential reasoning«, in: *The American Journal of Psychology* 120(4), S. 593–618.
- Little, Anthony C./Jones, Benedict C./DeBruine, Lisa M./Dunbar, Robin I.M. (2013): »Accuracy in discrimination of self-reported cooperators using static facial information«, in: *Personality and Individual Differences* 54(4), S. 507–512.

- Losin, Elizabeth A. R./Anderson, Steven R./Wager, Tor D. (2017): »Feelings of clinician-patient similarity and trust influence pain: Evidence from simulated clinical interactions«, in: *The Journal of Pain* 18, S. 787–799.
- Lotz-Schmitt, Katharina/Siem, Birte/Stürmer, Stefan (2017): »Empathy as a motivator of dyadic helping across group boundaries: The dis-inhibiting effect of the recipient's perceived benevolence«, in: *Group Processes & Intergroup Relations* 20(2), S. 233–259.
- Martin, Kimberly D./Roter, Debra L./Beach, Mary C./Carson, Kathryn A./Cooper, Lisa A. (2013): »Physician communication behaviors and trust among black and white patients with hypertension«, in: *Medical Care* 51(2), S. 151–157.
- Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David (1995): »An integrative model of organizational trust«, in: *The Academy of Management Review* 20(3), S. 709–734.
- McCarthy, Megan H./Wood, Joanne V./Holmes John G. (2017): »Dispositional pathways to trust: Self-esteem and agreeableness interact to predict trust and negative emotional disclosure«, in: *Journal of Personality and Social Psychology* 113(1), S. 95–116.
- Mecheril, Paul/Thomas-Olalde, Oscar (2011): »Die Religion der Anderen: Anmerkungen zu Subjektivierungspraxen der Gegenwart«, in: Brigit Allenbach/Urmila Goel/Merle Hummrich/Cordula Weissköppel (Hg.), *Jugend, Migration und Religion. Interdisziplinäre Perspektiven*, Baden-Baden: Nomos-Verlag, S. 35–66.
- Mehnert, Linn/Siem, Birte/Stürmer, Stefan/Rohmann, Anette (2018): »The impact of client-counselor similarity on acceptance of counseling services for women living with HIV«, in: *AIDS Care* 30(4), S. 461–465.
- Molden, Daniel C./Finkel, Eli J. (2010): »Motivations for promotion and prevention and the role of trust and commitment in interpersonal forgiveness«, in: *Journal of Experimental Social Psychology* 46(2), S. 255–268.
- Naumann, Laura P./Vazire, Simine/Rentfrow, Peter J./Gosling, Samuel D. (2009): »Personality judgments based on physical appearance«, in: *Personality and Social Psychology Bulletin* 35(12), S. 1661–1671.
- Purdie-Vaughns, Valerie/Steele, Claude M./Davies, Paul G./Ditlmann, Ruth/Crosby, Jennifer R. (2008): »Social identity contingencies: How diversity cues signal threat or safety for African Americans in mainstream institutions«, in: *Journal of Personality and Social Psychology* 94(4), S. 615–630.
- Rotter, Julian B. (1967): »A new scale for the measurement of interpersonal trust«, in: *Journal of Personality* 35(4), S. 651–665.
- Rousseau, Denis M./Sitkin, Sim B./Burt, Ronald S./Camerer, Colin (1998): »Not so different after all: A cross-discipline view of trust«, in: *Academy of Management Review* 23(3), S. 393–404.
- Rule, Nicholas O./Krendl, Anne C./Ivcevic, Zorana/Ambady, Nalini (2013): »Accuracy and consensus in judgments of trustworthiness from faces: Behavioral

- and neural correlates», in: *Journal of Personality and Social Psychology* 104(3), S. 409–426.
- Sandermann, Philipp/Friedrichs-Liesenkötter, Henrike/Husen, Onno/Kakar, Hilla/Münch, Sybille/Schwenker, Vanessa/Siede, Anna/Wenzel, Laura K./Winkel, Marek (2023): »Integration durch Vertrauen? Hauptergebnisse einer explorativen Mixed Methods-Studie zum Vertrauensaufbau geflüchteter Eltern gegenüber fröhlpädagogischen Angeboten«, in: *Migration und Soziale Arbeit* 45(2), S. 166–172.
- Schilke, Oliver/Reimann, Martin/Cook, Karen S. (2015): »Power decreases trust in social Exchange«, in: *Proceedings of the National Academy of Sciences* 112(42), S. 12950–12955.
- Schoenthaler, Antoinette/Montague, Enid/Baier Manwell, Linda/Brown, Roger/Schwartz, Mark D./Linzer, Mark (2014): »Patient – physician racial/ethnic concordance and blood pressure control: The role of trust and medication adherence«, in: *Ethnicity & Health* 19(5), S. 565–578.
- Schoorman, F. David/Mayer, Roger C./Davis, James H. (2007): »An integrative model of organizational trust: Past, present, and future«, in: *Academy of Management Review* 32(2), S. 344–354.
- Siem, Birte/Lotz-Schmitt, Katharina/Stürmer, Stefan (2014): »To help or not to help an outgroup member: The role of the target's individual attributes in resolving potential helpers' motivational conflict«, in: *European Journal of Social Psychology* 44(4), S. 297–312.
- Simpson, Jeffry A./Vieth, Grace (2021): »Trust and psychology: Psychological theories and principles underlying interpersonal trust«, in: Frank Krueger (Hg.), *The neurobiology of trust*, Cambridge: Cambridge University Press, S. 15–35.
- Stanley, Damian A./Sokol-Hessner, Peter/Banaji, Mahzarin R./Phelps, Elizabeth A. (2011): »Implicit race attitudes predict trustworthiness judgments and economic trust decisions«, in: *Proceedings of the National Academy of Sciences* 108(19), S. 7710–7775.
- Stürmer, Stefan/Siem, Birte (2017): »A group-level theory of helping and altruism within and across group boundaries«, in: Esther van Leeuwen/Hanna Zagefka (Hg.), *Intergroup helping*, Basel: Springer International Publishing, S. 103–127.
- Tajfel, Henri/Turner, John C. (1986): »The social identity theory of intergroup behavior«, in: Stephen Worchel/William G. Austin (Hg.), *Psychology of intergroup relations*, Chicago: Nelson-Hall Publisher, S. 7–24.
- Tan, Hwee H./Lim, Augustine K. H. (2009): »Trust in coworkers and trust in organizations«, in: *The Journal of Psychology* 143(1), S. 45–66.
- Tanis, Martin/Postmes, Tom (2005): »A social identity approach to trust: Interpersonal perception, group membership and trusting behaviour«, in: *European Journal of Social Psychology* 35(3), S. 413–424.

- Thielmann, Isabel/Hilbig, Benjamin E. (2014): »Trust in me, trust in you: A social projection account of the link between personality, cooperativeness, and trustworthiness expectations«, in: *Journal of Research in Personality* 50, S. 61–65.
- Thielmann, Isabel/Hilbig, Benjamin E. (2015): »Trust: An integrative review from a person-situation perspective«, in: *Review of General Psychology* 19(3), S. 249–277.
- Todorov, Alexander (2008): »Evaluating faces on trustworthiness: An extension of systems for recognition of emotions signaling approach/avoidance behaviors«, in: *Annals of the New York Academy of Sciences* 1124(1), S. 208–224.
- Todorov, Alexander/Baron, Sean G./Oosterhof, Nikolaas N. (2008): »Evaluating face trustworthiness: A model based approach«, in: *Social Cognitive and Affective Neuroscience* 3(2), S. 119–127.
- Todorov, Alexander/Olivola, Christopher Y./Dotsch, Ron/Mende-Siedlecki, Peter (2015): »Social attributions from faces: Determinants, consequences, accuracy, and functional Significance«, in: *Annual Review of Psychology* 66, S. 519–545.
- Turner, John C./Hogg, Michael A./Oakes, Penelope J./Reicher, Stephen D./Wetherell, Margaret S. (1987): *Rediscovering the social group. A self-categorization theory*, Oxford: Basil Blackwell.
- Van Lange, Paul A. M. (2015): »Generalized trust: Four lessons from genetics and culture«, in: *Current Directions in Psychological Science* 24(1), S. 71–76.
- Van Lange, Paul A. M./Vinkhuyzen, Anna A. E./Posthuma, Danielle (2014): »Genetic influences are virtually absent for trust«, in: *PLoS ONE* 9(4), e93880.
- Van Prooijen, Jan-Willem/Van Lange, Paul A. M. (2014): »Power, politics, and paranoia: An introduction«, in: Jan-Willem van Prooijen/Paul A. M. Van Lange (Hg.), *Power, politics, and paranoia: Why people are suspicious of their leaders*, Cambridge: Cambridge University Press, S. 1–14.
- Van't Wout, Mascha/Sanfey, Alan G. (2008): »Friend or foe: The effect of implicit trustworthiness judgments in social decision-making«, in: *Cognition* 108(3), S. 796–803.
- Weiss, Alexa/Michels, Corinna/Burgmer, Pascal/Mussweiler, Thomas/Ockenfels, Axel/Hofmann, Wilhelm (2021): »Trust in everyday life«, in: *Journal of Personality and Social Psychology* 121(1), S. 95–114.
- Wenzel, Laura K./Kakar, Hila/Sandermann, Philipp (2022): »Vertrauensaufbau zwischen geflüchteten Eltern und frühpädagogischen Angeboten: Ausgewählte Ergebnisse einer explorativen Mixed-Methods-Studie«, in: *Neue Praxis* 52(1), S. 61–81.
- Willis Janine/Todorov, Alexander (2006): »First impressions: Making up your mind after a 100-ms exposure to a face«, in: *Psychological Science* 17(7), S. 592–598.
- Yamagishi, Toshio/Mifune, Nobuhiro/Li, Yang/Shinada, Mizuho/Hashimoto, Hirofumi/Horita, Yutaka/Miura, Arisa/Inukai, Keigo/Tanida, Shigehito/Kiyonari, Toko/Takagishi, Haruto/Simunovic, Dora (2013): »Is behavioral pro-sociality

game-specific? Pro-social preference and expectations of pro-sociality«, in: Organizational Behavior and Human Decision Processes 120(2), S. 260–271.

Yamagishi, Toshio/Yamagishi, Midori (1994): »Trust and commitment in the United States and Japan«, in: Motivation and Emotion 18(2), S. 129–16.

# **Vertrauen in Organisationen**

---

*Markus Reihlen und Matthias Wenzel*

## **Einleitung**

Vertrauen stellt ein vielschichtiges Phänomen dar. Dementsprechend haben unterschiedliche Disziplinen divergente Verständnisse von Vertrauen propagiert (siehe Bachmann/Zaheer 2006). In der Psychologie wird Vertrauen oft im Hinblick auf die psychologischen Eigenschaften der Vertrauensgeber:in und Vertrauensnehmer:in und deren Interaktion untersucht, die dazu beitragen, dass Erwartungen über die Zuverlässigkeit und positiven Handlungsverläufe geformt werden (zum Beispiel Kramer 1999). In der Ökonomie tendiert man dazu, Vertrauen als wesentliches Merkmal des institutionellen Kontextes zu verstehen, wodurch Unsicherheit in sozialen Austauschbeziehungen und dadurch wirtschaftliche Transaktionen effizienter werden (North 1990; Williamson 1993). In der Soziologie hingegen wird Vertrauen hinsichtlich seiner Rolle in der Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen, Institutionen und Gesellschaftsstrukturen untersucht. Für die Soziologie ist Vertrauen eine sozial eingebettete Eigenschaft (Granovetter 1985), Institution (Zucker 1986) und soziale Praxis (Möllering 2013). Folglich greifen diese unterschiedlichen Sichtweisen auf verschiedene Annahmen und Begriffe zurück, um das, was den Autor:innen im Hinblick auf Vertrauen für bedeutsam halten, in den Fokus zu rücken (siehe auch Lane/Bachmann 1998; Rousseau et al. 1998).

Der Fokus des vorliegenden Beitrags liegt auf Vertrauen in Organisationen. Genauer möchten wir einige zentrale Grundlagen einführen, um die Rolle von Vertrauen in zeitgenössischen, zunehmend von Krisenerfahrungen geprägten Organisationen näher zu erläutern. Hierzu wird über die schrittweise Entwicklung eines Prozessansatzes die Unterscheidung von persönlichem Vertrauen (das heißt interpersonellem Vertrauen) und Organisationsvertrauen (das heißt Vertrauensattribution an Organisationen) in Anschlag gebracht. Diese Unterscheidung offenbart die gegenwärtige Gleichzeitigkeit eines einerseits wiedererstarkten, andererseits zunehmend hinterfragten Vertrauens in bürokratische Organisationen. Zudem wird dadurch die vordergründige Rolle von persönlichem Vertrauen in immer verbreiteten *neuen Formen des Organisierens* sichtbar.

## Eine erste Annäherung: Vertrauen als Reduktion von Komplexität

Dem Phänomen *Vertrauen* können wir uns mit Hilfe der Überlegungen des Soziologen Niklas Luhmann annähern. Für ihn ist Vertrauen eine »riskante Vorleistung« (Luhmann 1968/2014: 30), da die Welt, in der wir agieren, hochkomplex ist. Diese Komplexität kann in seiner ganzen Vielschichtigkeit von keiner Person und keiner Organisation erfasst werden. Um in einer komplexen Welt agieren zu können, müssen Personen eine Auswahl treffen, welche Handlungsverläufe sie wählen, mit welchen Personen sie sich austauschen und mit welchen Organisationen sie zu tun haben. Diese Wahlentscheidungen sind für Luhmann ein Akt der Komplexitätsreduktion: Personen treffen bestimmte Auswahlentscheidungen, um dadurch handlungsfähig zu bleiben. Die Herausforderung für jede Person besteht nun darin, die richtige Balance zu finden zwischen der Notwendigkeit, Komplexität zu erhalten, um anpassungsfähig zu bleiben, und der erforderlichen Reduktion genau dieser Komplexität, damit die Person handlungsfähig bleibt (Ashby 1956).

Vertrauen lässt sich nun als eine Beziehung definieren, in der eine Person oder eine Organisation (Vertrauensnehmer:in) davon ausgeht, dass eine andere Person oder eine andere Organisation (Vertrauensgeber:in) eine bestimmte Handlung im Sinne und zum Vorteil der Vertrauensnehmer:in ausführt. Wenn Personen anderen Personen oder Organisationen vertrauen, dass diese in ihrem Sinne handeln, wie beispielsweise ein Patient, der in die Kompetenz der Ärztin vertraut, die richtige Diagnose und Therapie zu wählen, oder eine Investorin, die darauf vertraut, dass die gewählte Bank finanziell stabil ist und sie ehrlich und kompetent beraten hat, dann können Personen von den Handlungen ihrer Gegenüber profitieren und Vertrauen *zahlt sich aus*. Diese Vertrauengewinne zeigen sich darin, dass eine kompetente Ärztin eine Erkrankung erfolgreich therapiert, die ein Laie kaum selbst hätte beurteilen können, oder dass die Investorin von der Anlagestrategie der Bank profitiert, anstatt die finanziellen Analysen und Portfolioentscheidungen selbst treffen zu müssen. Wie Luhmann (1968/2014) betont, bezieht sich Vertrauen immer auf eine kritische Alternative. Personen müssen entscheiden, ob sie bereit sind, die *riskante Vorleistung* durch Vertrauen in eine Ärztin oder eine Bank zu erbringen. Es ist abzuschätzen, ob »der Schaden beim Vertrauensbruch größer sein kann als der Vorteil, der aus dem Vertrauenserweis gezogen wird« (Luhmann 1968/2014: 30). Vertrauen ist dabei ein entscheidender Mechanismus zur Reduktion von Komplexität, denn als Laie im medizinischen oder finanzwirtschaftlichen Bereich ist es für Personen kaum möglich, die Handlungskomplexität dieser Felder vollständig zu erfassen. In den Worten von Simmel braucht die oder der »völlig Wissende [...] nicht zu vertrauen, der völlig Nichtwissende kann vernünftigerweise nicht einmal vertrauen« (Simmel 1922: 263). Damit bleibt Vertrauen immer ein Wagnis (Luhmann 1968/2014) und beinhaltet die »Bereitschaft, verletzlich zu sein« (Mayer/Davis/Schoorman 1995: 712).

## Vertrauensbereitschaft

Um zu verstehen, wann und wie vertrauensvolle soziale Beziehungen bestehen, müssen wir einerseits die *Vertrauensbereitschaft* und andererseits die *Neigung*, anderen zu vertrauen oder zu misstrauen, als zwei Seiten derselben Medaille begreifen, da beide Konzepte die Haltung einer Person oder einer Organisation gegenüber dem Risiko und der Unsicherheit in sozialen Beziehungen widerspiegeln.

Die Frage nach der *Vertrauensbereitschaft* versucht zu ergründen, welche Voraussetzungen Personen oder Organisationen erfüllen müssen, damit ihnen Vertrauen geschenkt wird. Anders formuliert: Wann sind wir bereit, das Risiko einzugehen, Entscheidungen, die uns betreffen, an Dritte zu übertragen. Ein wegweisender Artikel zu dieser Frage wurde von Mayer, Davis und Schoormann (1995) publiziert, die in ihrem Beitrag ein Modell vorschlagen, welches drei Hauptvorbedingungen der wahrgenommenen *Vertrauenswürdigkeit* der Vertrauensnehmer:in (Trustee) erläutern: Fähigkeit (*ability*), Wohlwollen (*benevolence*) und Integrität (*integrity*). Diese drei Faktoren, die zusammen auch als *ABI-Modell* bekannt geworden sind, beeinflussen nach den Autoren die Bereitschaft der Vertrauensgeber:in (Trustor), Vertrauen zu schenken. Mit Luhmann formuliert, beeinflussen diese drei Faktoren die Bereitschaft, eine gewisse »riskante Vorleistung« (Luhmann 1968/2014: 30) in die Beziehung zu investieren.

Dem *ABI-Modell* von Mayer, Davis und Schoormann (1995) folgend, hängt die wahrgenommene *Vertrauenswürdigkeit* von der Fähigkeit und damit von den Kompetenzen, Fertigkeiten und dem Fachwissen einer Person oder Organisation ab, die notwendig sind, um bestimmte Aufgaben erfolgreich zu erfüllen. Das Wohlwollen bezieht sich hingegen auf die Absicht einer Person oder Organisation, das Wohlergehen einer anderen Person zu fördern, auch wenn dies nicht im eigenen Interesse liegt. Es geht darum, ob die Person als wohlwollend und fürsorglich wahrgenommen wird. Abschließend umfasst die Integrität die Wahrnehmung, dass eine Person in Übereinstimmung mit akzeptierten moralischen und ethischen Prinzipien handelt. Dies beinhaltet Aspekte wie Ehrlichkeit, Fairness und das Einhalten von Versprechen (Mayer/Davies/Schoormann 1995). Insgesamt zeigt das Modell auf, dass Vertrauen aus einem synergetischen Zusammenwirken dieser drei Elemente besteht, denn ohne fachliche Kompetenz fehlt die Problemlösungsfähigkeit, ohne Wohlwollen mangelt es an der Motivation, im Sinne Dritter zu handeln, und nicht integres Verhalten unterminiert positive Erwartungen aus der sozialen Beziehung.

Während Untersuchungen zur *Vertrauensbereitschaft* also darauf zielen zu verstehen, *wem* warum vertraut wird, zielen Untersuchungen zur *Vertrauensneigung* darauf zu verstehen, *wer* warum vertraut (*propensity to trust*). Neuere Forschung, wie Möllering (2019) betont, bezieht damit eine wichtige Komplementärfrage ein: Von welchen persönlichen Erfahrungen, soziokulturellen Hintergründen oder situativen Kontexten hängt die Neigung ab, anderen zu vertrauen (siehe dazu auch Wohl-

gemuth/Berger/Wenzel 2016)? Indem damit in neuerer Forschung sowohl die Vertrauenswürdigkeit der Vertrauensnehmer:innen, als auch die Eigenheiten und das Verhalten der Vertrauensgeber:innen einbezogen werden, wird ein umfassenderes Verständnis von Vertrauen als soziale Beziehung möglich, bei dem beide Seiten der Vertrauensbeziehung berücksichtigt und neue Fragen zur Dynamik und den Bedingungen des Vertrauens aufgeworfen werden.

## **Vertrauen als Prozess**

In den bisherigen Überlegungen sind wir davon ausgegangen, dass Vertrauen als Wahlentscheidung beziehungsweise als Zustand angesehen wird. Vertrauen wird dabei letztlich als soziales Kapital betrachtet (Long/Sitkin 2018), welches als soziales Schmiermittel Koordination und Kooperation ermöglicht sowie die wechselseitige Rücksichtnahme der Personen untereinander unterstützt (Kramer 1999).

In der neueren Vertrauensforschung gewinnen Prozessansätze jedoch an Bedeutung (Möllerling 2006; 2013; Nooteboom 2002). Diese Ansätze positionieren Vertrauen nicht als Wahlentscheidung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder als eine stabile soziale Disposition. Stattdessen gehen sie der Frage nach, wie Vertrauen als die »Bereitschaft, verletzlich zu sein« (Mayer/Davis/Schoormann 1995: 712) in sozialen Beziehungen produziert, erhalten oder zerstört wird. Vertrauen wird als dynamisches Phänomen begriffen, welches nicht einfach vorliegt oder nicht, sondern in einem sozialen Prozess hergestellt und erhalten werden muss. Vertrauen hat damit eine temporäre Komponente und ist zyklischen Veränderungen unterworfen.

Die Prozessperspektive verdeutlicht, dass Vertrauen im Sinne eines *trusting* (also als fortlaufende Praxis) begriffen werden muss (Möllerling 2013). Vertrauen muss damit durch die Vertrauensarbeit der Vertrauensgeber:innen und -nehmer:innen gewonnen werden (Giddens 1991). Dies schließt die Entstehung, Aufrechterhaltung, Anpassung und im Zweifel auch den Verlust von Vertrauen ein.

Ein Beispiel aus der Beratungsindustrie illustriert diesen Sachverhalt. In der Beratungsindustrie spielt Vertrauen eine besondere Rolle, da die Produkte zumeist *Vertrauensgüter* sind, das heißt, Klient:innen sehen sich mit beträchtlicher Qualitätsunsicherheit konfrontiert, so dass sie häufig weder im Vorfeld noch im Nachgang die Qualität der erbrachten Beratungsleistungen beurteilen können (Armbrüster/Glückler 2003; Von Nordenflycht 2010). In der Studie von Nikolova, Möllerling und Reihlen (2015) werden drei zentrale Praktiken der Vertrauensarbeit in der Beratung identifiziert. Erstens erfolgt die Signalisierung von Kompetenz und Integrität, indem Berater:innen ihre Eignung durch Referenzen und frühere Erfolge nachweisen, was das Vertrauen des Unternehmens in ihre Leistungsfähigkeit stärkt. Zweitens wird Vertrauen durch die Klärung und Abstimmung von Erwartungen gefördert, wobei Berater:innen und Klient:innen ihre Vorstellungen bezüglich des Arbeitspro-

zesses und der erwarteten Ergebnisse harmonisieren, um Missverständnisse zu vermeiden. Drittens spielt der Aufbau einer emotionalen Verbindung eine zentrale Rolle, da eine persönliche Beziehung und gegenseitige Sympathie das Vertrauen vertiefen und den Klient:innen ermöglicht, ihre Unsicherheit im Beratungsprozess als akzeptabel zu empfinden, wodurch der *Vertrauenssprung (leap of faith)* erleichtert wird.

Diese Praktiken verdeutlichen, dass Vertrauen als dynamischer Prozess begriffen werden muss, der kontinuierlich durch *Vertrauensbildung* und *Vertrauensaufbau* unterstützt und befördert werden muss. Dies gilt insbesondere unter der Berücksichtigung, dass Vertrauen ein fragiles soziales Gut ist.

## Vom persönlichen zum Organisationsvertrauen

Im Sinne eines prozessualen Ansatzes entsteht *persönliches Vertrauen* in direkten sozialen Beziehungen und erfordert eine wechselseitige Kenntnis der involvierten Personen. Es basiert auf der Wahrnehmung, dass die andere Person ihre Handlungsfreiheit auf eine verantwortungsvolle Weise nutzt. Für Rousseau et al. (1998) beinhaltet deshalb (persönliches) Vertrauen die Bereitschaft, sich gegenüber einer anderen Person verletzlich zu zeigen, basierend auf der positiven Erwartung und Absichten, dass diese Person wohlwollend handelt. Mit Luhmann ist persönliches Vertrauen »die generalisierte Erwartung, daß [sic!] der andere seine Freiheit, das unheimliche Potential seiner Handlungsmöglichkeiten, im Sinne seiner Persönlichkeit handhaben wird [...]. Vertrauenswürdig ist, wer bei dem bleibt, was er bewußt [sic!] oder unbewußt [sic!] über sich selbst mitgeteilt hat.« (Luhmann 1968/2014: 47) Ein Mitarbeiter vertraut beispielsweise seiner Vorgesetzten, weil er über die Jahre beobachtet hat, dass diese stets fair und verantwortungsvoll Entscheidungen trifft, auch wenn der Mitarbeiter dabei persönliche Risiken eingeht. Dieses Vertrauen basiert darauf, dass die Vorgesetzte ihre Handlungsfreiheit im Einklang mit den Werten und Versprechungen nutzt, die sie über sich vermittelt hat.

Das Beispiel verdeutlicht drei wesentliche Aspekte, die wir bei der Entstehung von persönlichem Vertrauen zugrunde legen. Erstens offenbaren Personen durch ihr Verhalten stets mehr über sich selbst, als mit ihrem idealisierten Selbstbild in Einklang steht. Verhalten ist damit eine bewusste oder unbewusste Kommunikation gegenüber anderen und schafft Quellen des Vertrauens, aber auch des Misstrauens (Wohlgemuth/Berger/Wenzel 2016). Zweitens setzt persönliches Vertrauen ein Maß an Autonomie und Handlungsfreiheit voraus, denn es beruht nach Luhmann »[...] auf der zugeschriebenen Motivation des Handelns. Das Handeln, auf dessen Erfahrung sich das Vertrauen stützt, muß [sic!] als Ausdruck der Persönlichkeit erscheinen [...]. Ihr zugerechnet wird aber nur ein Handeln, das als ›frei‹ institutionalisiert ist.« (Luhmann 1968/2014: 48) Anders formuliert: Wir vertrauen nicht Personen, die keine Handlungsfreiheiten haben. Drittens ist die Entstehung persön-

lichen Vertrauens ein schrittweiser Prozess. Vertrauensaufbau sowie die dafür benötigte Kommunikation und gemeinsam geteilte Erfahrungen benötigten Zeit und bauen auf einer Verhaltens- und Kommunikationshistorie auf.

Dieses Verständnis von persönlichem Vertrauen kann nun auf eine organisationale Ebene gehoben werden. Die ursprüngliche Idee eines organisationsbezogenen Vertrauens geht auf die Arbeiten von Luhmann (1968/2014), aber auch Giddens (1990), Coleman (1990) und Sumpf (2019) zurück. Wir verstehen Organisationsvertrauen als das Vertrauen in die Stabilität und Funktionsfähigkeit von organisierten Einheiten, wie beispielsweise das Vertrauen in die Versorgungsleistung von Kliniken oder die Leistungsversprechen von Unternehmen. Im Gegensatz zu persönlichem Vertrauen fußt das Organisationsvertrauen nicht auf einer persönlichen Beziehung zum Beispiel zu einer Ärztin, einem Verwaltungsbeamten, oder einer Managerin. Ein wesentliches Merkmal des Organisationsvertrauens liegt in seiner Generalisierung: Man vertraut einer Organisation, weil sie regelmäßig und erwartungsgemäß funktioniert. Somit stehen Handlungsergebnisse von Teilnehmenden einer Organisation als Ganzes im Fokus von Vertrauenszuschreibungen.

Es lassen sich einige wesentliche Unterschiede zwischen persönlichem Vertrauen und Organisationsvertrauen herausstellen. Erstens basiert persönliches Vertrauen auf persönlichen Erfahrungen, sodass diese stark vom *Verhalten einzelner Personen* abhängt. Persönliches Vertrauen ist daher dadurch bedingt, ob eine Person als verlässlich wahrgenommen wird und sich damit positive Erwartungen über das Verhalten dieser Person formieren. Ein Vertrauensbruch kann dann unmittelbare und schwerwiegende Folgen für weitere Interaktionen zwischen diesen Personen haben (Lewicki/Tomlinson/Gillespie 2006). Im Gegensatz dazu ist Organisationsvertrauen weitaus robuster gegenüber individuellem Fehlverhalten, da es sich auf organisierten Strukturen und Prozessen stützt. Wenn ein Wirtschaftsprüfer beispielsweise einen Fehler begeht, dann wird das Vertrauen in die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft nicht sofort erschüttert, solange gewährleistet ist, dass angemessene Verfahren im Umgang mit Fehlern existieren, um größere Fehleinschätzungen der finanziellen Lage von Unternehmen zu vermeiden (Seckler/Gronewold/Reihlen 2017). Dies zeigt, dass Organisationsvertrauen weniger anfällig für einzelne negative Erfahrungen ist, da es auf der Annahme basiert, dass die Organisation insgesamt funktionsfähig ist.

Zweitens unterscheiden sich beide Formen auch im Hinblick auf die *Prozesse der Vertrauensbildung*. Die Entwicklung von persönlichem Vertrauen ist ein schrittweiser Prozess, der auf wiederholten Interaktionen beruht. Vertrauen wird durch die Einhaltung von Versprechen und konsistentem Verhalten über die Zeit hinweg aufgebaut. Dieser Prozess erfordert kontinuierliche Kommunikation und Feedback, wodurch sichergestellt wird, dass Vertrauen aufgebaut wird und erhalten bleibt. Organisationsvertrauen hingegen entsteht nicht einfach durch direkte Interaktionen, sondern durch die Erfahrungen, dass eine Organisation kontinuierlich ihre

Funktionen erfüllt. Es beruht damit auf den Erwartungen der Personen, dass die Handhabung von bestimmten Problemen standardisierten Prozessen folgt und damit ein Maß an struktureller Sicherheit schafft, so dass die Nutzer:innen positive Zukunftserwartungen mit der Organisation verbinden. Es sind nicht ständig neue Vertrauensbeweise zu erbringen, sondern die Einzelnen können sich auf das »ordnungsgemäße Funktionieren« (Giddens 1990: 34) der Organisation verlassen, solange es keine massiven Störungen gibt. Zudem beruht die Vertrauensbildung auf Prozessen der Kontrolle des Organisationsvertrauens, welches zunehmend komplexes Fachwissen erfordert. So wird mit der Approbation einer Ärztin durch Expert:innen anerkannt, dass diese Person über die fachliche Kompetenz verfügt, welche die Qualität und Sicherheit der medizinischen Versorgung in einem Krankenhaus gewährleistet. Damit schließt das »Vertrauen in die Funktionsfähigkeit von [Organisationen] [...] Vertrauen in die Funktionsfähigkeit ihrer immanenten Kontrollen ein« (Luhmann 1968/2014: 67).

Diese Ausdifferenzierung lässt einen nuancierteren Blick auf Vertrauen in zeitgenössischen Organisationen zu, welcher im Folgenden in den Mittelpunkt gerückt wird.

## Persönliches und Organisationsvertrauen in (spät) modernen Organisationen

*Moderne Organisationen* werden, inspiriert durch Max Weber (1925), in der Regel als solche beschrieben, die sich bürokratischen Strukturen und Prozessen der Perfektion von Effizienz und Produktivität verschreiben. Durch die McDonaldisierung der Gesellschaft (Ritzer 1997) sowie die technologiegetriebene Renaissance des Taylorismus (deWinter/Kocurek/Nichols 2014) stehen bürokratische Strukturen und Prozesse wieder im Fokus des theoretischen und praktischen Interesses (Monteiro/Adler 2022). Mit ihnen gerät persönliches Vertrauen in Organisationen jedoch in den Hintergrund. Wie Hannah Arendt fundiert beschrieb:

»Denn in einer vollentwickelten Bürokratie gibt es, wenn man Verantwortung verlangt oder auch Reformen, nur den Niemand. Und mit dem Niemand kann man nicht rechnen, ihn kann man nicht beeinflussen oder überzeugen, auf ihn keinen Druck der Macht ausüben. Bürokratie ist diejenige Staats- und Organisationsform, in welcher es niemanden mehr gibt, der Macht ausübt; und wo alle gleichermaßen ohnmächtig sind, haben wir eine Tyrannis ohne Tyrannen.« (Arendt 1970: 80)

Mit anderen Worten: In bürokratischen Organisationen in Reinform gibt es weder Vertrauensnehmer:innen noch Vertrauensgeber:innen, da Individuen in der Per-

fektion von abgestimmten formalisierten Prozessen aufgehen. Gleichwohl gibt es keine Notwendigkeit für persönliches Vertrauen, da Aufgaben durch die Bürokratie sui generis erledigt werden oder nicht. Daher zeichnet sich die Moderne in der Welt der Organisationen – so die These – unter anderem dadurch aus, dass sie Organisationsvertrauen in den Vordergrund treten lässt. Das heißt, dass Personen jedweder Art – Mitarbeiter:innen, Kund:innen, Aktionär:innen, Aktivist:innen und so weiter – Organisationen vertrauen, sofern ihre bürokratischen Strukturen und Prozesse erwartungsgemäß und regelmäßig funktionieren, ohne, dank gesicherter Kontrollstrukturen, vom wahrgenommenen persönlichen Fehlverhalten Einzelner abhängig zu sein.

Angesichts des Gleichschritts von Organisationen, sich durch die Ausweitung von bürokratischen Strukturen und Prozessen Sicherheit zu verleihen (Koch/Wenzel 2022), haben bürokratische Organisationen in der Moderne zunehmend an Zuverlässigkeit gewonnen und zur Mitte des 20. Jahrhunderts ihre Perfektion erreicht. Dementsprechend ist festzustellen, dass das Organisationsvertrauen lange Zeit als selbstverständlich gegolten hat.

Diese Selbstverständlichkeit ist jedoch spätestens in den 1970er Jahren ins Wanken geraten. Die lange Serie von sich nun zunehmend überlagernden Krisenerfahrungen – die medial benannte – *Finanz- und Wirtschaftskrise, Eurokrise, Migrations- und Flüchtlingskrise, Nachhaltigkeitskrise, Energiekrise, Ukrainekrise, Nahostkrise* und so weiter –, zusammengefasst auch als *polycrisis* umschrieben (Tooze 2022), verdeutlicht einmal mehr, dass bürokratische Organisationen in der Spätmoderne nicht mehr konsistent Organisationsvertrauen sichern können. Dies manifestiert sich unter anderem im Fachkräftemangel, knappen Ressourcen und porösen Lieferketten, die in zeitlich und qualitativ unverlässlichen Produktions- und Dienstleistungsprozessen münden.

Dementsprechend ist ein vertieftes Interesse in der Organisationsforschung und -praxis an sogenannten *neuen Formen des Organisierens* zu erkennen (Reihlen 1999; Puranam/Alexy/Reitzig 2014). Diese zeichnen sich durch eine Abkehr von bürokratischen Strukturen und Prozessen aus. In verschiedenen Graduierungen stehen sie unter anderem für Mechanismen der informalen Selbstorganisation statt formalisierten Hierarchieprinzipien, sowie für Inklusion und Fluidität statt einer starren und klar umrissenen Mitgliedschaft und Rollenstruktur (zum Beispiel Stjerne/Wenzel/Svejenova 2022). Damit wird auf die Koordinationskräfte und die *Verknüpfungsintrigenz* ihrer Mitglieder gesetzt, die sich ihre selbstorganisierende Struktur geben. Neue Formen des Organisierens zeigen sich unter anderem im Aufwachsen von Kollektiven und an einem erneuerten Interesse an Genossenschaften, aber zunehmend auch in *Realutopien*, das heißt Organisationen, deren Mitglieder nicht auf für sie wünschenswerte Zukünfte warten, sondern versuchen, diese in der Jetztzeit zu realisieren (Gümüsay/Reinecke 2022).

An den Eigenschaften von neuen Formen des Organisierens zeigt sich, dass auch sie kein Organisationsvertrauen erweisen können; schließlich ist deren Fluidität und damit auch unzuverlässige Funktionsweise die zentrale Antwort auf bürokratische Strukturen und Prozesse, deren Organisationsvertrauen zunehmend in Frage gestellt wird. Stattdessen greifen neue Formen des Organisierens Prinzipien des Vertrauens – genauer: des persönlichen Vertrauens – auf. Ange-sichts der Fluidität von neuen Formen des Organisierens zeigt sich dies darin, dass sie ein *commitment* von Personen zur Erreichung gemeinsamer Ziele einfordern; dieses *commitment* wird wiederum in den zuverlässigen Wiederholungen sozialer Interaktionen erzeugt, unter anderem basierend auf der Expertise von beteiligten Personen (Stjerne/Wenzel/Svejenova 2022). Folglich gewinnt der Aufbau und Erhalt persönlicher Beziehungen von Vertrauensgeber:innen und Vertrauensnehmer:innen in neuen Formen des Organisierens wieder an Bedeutung.

## Schlussbetrachtung

Welche Rolle spielt Vertrauen in zeitgenössischen Organisationen? Die vorliegende Konzeptführung offenbart, dass diese Frage in duality Form beantwortet werden muss. Erstens ist ein Wiedererstarken von bürokratischen Organisationen zu beobachten, welche persönliches Vertrauen in den Hintergrund treten lassen und auf der Attribution von Organisationsvertrauen fußen, aber – und das ist das Entscheidende – deren Organisationsvertrauen aufgrund einer Serie von sich überlappenden Krisenerfahrungen in Frage gestellt wird, da diese Organisationen ihr Leistungsversprechen nicht mehr erwartungsgemäß und zuverlässig einlösen können. Darum zeigt sich, zweitens, ein zunehmendes Interesse an *neuen Formen des Organisierens* als Gegenentwurf zu bürokratischen Organisationen, die als Abkehr vom Erweisen eines Organisationsvertrauens verstanden werden können und deren Funktionsweise vielmehr von persönlichem Vertrauen in sozialen Interaktionen abhängt.

Diese Gleichzeitigkeit von (hinterfragtem) Organisationsvertrauen und persönlichem Vertrauen verdeutlicht einmal mehr die Komplexität der Dynamiken, durch die Vertrauen in Organisationen sichtbar und wirksam ist. Sie zeigt aber auch, dass der Vertrauensbegriff selbst in Krisenzeiten ein zentraler Baustein zum Verständnis und zur Bewältigung von organisationalen Prozessen bleibt.

## Literaturverzeichnis

- Arendt, Hannah (1970): Macht und Gewalt, München: Piper.
- Armbrüster, Thomas/Glückler, Johannes (2003): »Bridging uncertainty in management consulting: The mechanisms of trust and networked reputation«, in: Organization Studies 24(2), S. 269–297.
- Ashby, William R. (1956): An Introduction to Cybernetics, London: Chapman and Hall.
- Bachmann, Reinhard/Zaheer, Akbar (2006): Handbook of trust research, Cheltenham u.a.: Edward Elgar.
- Coleman, James S. (1990): Foundations of Social Theory, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- deWinter, Jennifer/Kocurek, Carly A./Nichols, Randall (2014): »Taylorism 2.0: Gamification, scientific management and the capitalist appropriation of play«, in: Journal of Gaming & Virtual Worlds 6(2), S. 109–127.
- Giddens, Anthony (1990): The Consequences of Modernity, Stanford, CA: Stanford University Press.
- Giddens, Anthony (1991): Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age, Cambridge: Polity Press.
- Granovetter, Mark (1985): »Economic action and social structure: The problem of embeddedness«, in: American Journal of Sociology 91(3), S. 481–510.
- Gümüsay, Ali A./Reinecke, Juliane (2021): »Researching for desirable futures: From real utopias to imagining alternatives«, in: Journal of Management Studies 59(1), S. 236–242.
- Koch, Jochen/Wenzel, Matthias (2023): »Rufe nach Sicherheit in Organisationen: Zwischen Reflex und Reflexion«, in: zfo – Zeitschrift Führung + Organisation 92(5), S. 273–275.
- Kramer, Roderick M. (1999): »Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions«, in: Annual Review of Psychology 50, S. 569–598.
- Lane, Christel/Bachmann, Reinhard (1998): Trust Within and Between Organizations: Conceptual Issues and Empirical Applications, Oxford: Oxford University Press.
- Lewicki, Roy J./Tomlinson, Edward C./Gillespie, N. (2006): »Models of interpersonal trust development: Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions«, in: Journal of Management 32(6), S. 991–1022.
- Long, Chris P./Sitkin, Sim B. (2018): »Control – trust dynamics in organizations: Identifying shared perspectives and charting conceptual fault lines«, in: Academy of Management Annals 12(2), S. 725–751.
- Luhmann, Niklas (1968/2014): Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, Konstanz/München: UVK.

- Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David (1995): »An integrative model of organizational trust«, in: *Academy of Management Review* 20(3), S. 709–734.
- Möllerling, Guido (2006): *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*, Amsterdam: Elsevier.
- Möllerling, Guido (2013): »Process views of trusting and crises«, in: Reinhard Bachmann/Akbar Zaheer (Hg.), *Handbook of Advances in Trust Research*, Cheltenham, U.K: Edward Elgar Publishing, S. 285–306
- Möllerling, Guido (2019): »Putting a spotlight on the trustor in trust research«, in: *Journal of Trust Research* 9(2), S. 131–135.
- Monteiro, Pedro/Adler, Paul S. (2022): »Bureaucracy for the 21<sup>st</sup> century: Clarifying and understanding our view of bureaucratic organization«, in: *Academy of Management Annals* 16(2), S. 427–475.
- Nikolova, Natalia/Möllerling, Guido/Reihlen, Markus (2015): »Trusting as a ›Leap of Faith‹: Trust-building practices in client – consultant relationships«, in: *Scandinavian Journal of Management* 31(2), S. 232–245.
- Nooteboom, Bart (2002): *Trust: Forms, Foundations, Functions, Failures and Figures*, Cheltenham U.K: Edward Elgar Publishing.
- North, Douglass C. (1990): *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Puranam, Phanish/Alexy, Oliver/Reitzig, Markus (2014): »What's ›New‹ About New Forms of Organizing?«, in: *Academy of Management Review* 39(2), S. 162–180.
- Reihlen, Markus (1999): »Moderne, Postmoderne und heterarchische Organisation«, in Georg Schreyögg (Hg.), *Organisation und Postmoderne. Grundfragen – Analysen – Perspektiven*, Wiesbaden: Gabler, S. 265–303.
- Ritzer, George (1997): *Die McDonaldisierung der Gesellschaft*, Frankfurt a.M.: Fischer.
- Rousseau, Denise M./Sitkin, Sim B./Burt, Ronald S./Camerer, Colin (1998): »Not so different after All: A cross-discipline view of trust«, in: *Academy of Management Review* 23(3), S. 393–404.
- Seckler, Christoph/Gronewold, Ulfert/Reihlen, Markus (2017): »An error management perspective on audit quality: Toward a multi-level model«, in: *Accounting, Organizations and Society* 62, S. 21–42.
- Simmel, Georg (1922): *Soziologie: Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*, Berlin: Duncker & Humboldt.
- Sumpf, Patrick (2019): *System Trust. Researching the Architecture of Trust in Systems*, Wiesbaden: Springer VS.
- Stjerne, Iben S./Wenzel, Matthias/Svejenova, Silviya (2022): »Commitment to Grand Challenges in Fluid Forms of Organizing: The Role of Narratives' Temporality«, in: *Research in the Sociology of Organizations* 79, S. 129–160.
- Toozé, Adam (2022): »Welcome to the world of polycrisis«, verfügbar über: <https://www.ft.com/content/498398e7-11b1-494b-9cd3-6d669dc3de33>.

- Von Nordenflycht, Andrew (2010): »What is a Professional Service Firm? Toward a Theory and Taxonomy of Knowledge-Intensive Firms«, in: Academy of Management Review 35(1), S. 155–174.
- Weber, Max (1925): Wirtschaft und Gesellschaft, Tübingen: J.C.B Mohr (Paul Siebeck).
- Williamson, Oliver E. (1993): »Calculativeness, Trust, and Economic Organization«, in: Journal of Law and Economics 36(1), S. 453–486.
- Wohlgemuth, Veit/Berger, Elisabeth S. C./Wenzel, Matthias (2016): »More than just financial performance: Trusting investors in social trading«, in: Journal of Business Research 69(11), S. 4970–4974.
- Zucker, Lynne G. (1986): »Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840–1920, in: Research in Organizational Behavior 8, S. 53–111.

# Vertrauen in Institutionen

---

Michael Wohlgemuth

## 1 Einleitung

Ein wesentlicher Bestandteil gegenwärtiger Krisenerzählungen besonders für Demokratien des *Westens* ist die Feststellung oder auch Unterstellung eines drastischen Vertrauensverlusts großer Teile der Bevölkerung (aber auch der politischen und gesellschaftlichen Eliten) in zentrale Institutionen liberaler Staaten und Gesellschaften. Damit wird zugleich bereits deutlich, dass zumindest das *Selbst*-Vertrauen von Demokratien, Rechtsstaaten und Marktwirtschaften in ihre systemische Kraft zur Krisenvermeidung und -bewältigung in den letzten knapp zwei Jahrzehnten deutlich gelitten zu haben scheint.

Der Beitrag beginnt mit Definitionen von *Vertrauen* und *Institutionenvertrauen* – auch in Abgrenzung zu Vertrauen in Personen<sup>1</sup> und Organisationen<sup>2</sup> (eine teils komplementäre, teils substitutive Beziehung). Die Voraussetzungen und Wirkungen von Vertrauen in Institutionen werden sodann sowohl theoretisch als auch empirisch diskutiert und präsentiert. Dabei werde ich mich vor allem auf politische und rechtliche Institutionen konzentrieren. So kann etwa gezeigt werden, dass Vertrauen in politische und rechtliche Institutionen die Resilienz von Gesellschaften angesichts von Krisen bedeutend stärken kann. Es ist aber auch auffällig, wie schnell Vertrauen in politische und ökonomische Systeme in Krisenzeiten erodieren kann und wie schwer es ist, hier Grundvertrauen wieder herzustellen. Gleichzeitig ist gerade gegenüber staatlicher Gewalt ein *gesundes Misstrauen* angezeigt. Dem werden liberale Verfassungen meist gerecht, indem sie etwa individuelle Freiheiten als Abwehrrechte schützen und vielerlei *checks and balances* einbauen. Doch was, wenn diesen Verfassungen selbst nicht mehr vertraut wird?

---

<sup>1</sup> Vgl. dazu auch den Beitrag von Siem im vorliegenden Band.

<sup>2</sup> Vgl. dazu auch den Beitrag von Reihlen und Wenzel im vorliegenden Band.

## 2 Vertrauen, Institutionenvertrauen, Sozialkapital: Definitionen und Konzepte

Seit gut zwei Jahrzehnten lässt sich ein enormer Zuwachs an sozialwissenschaftlicher Forschung zum Thema *Vertrauen* beobachten. Dabei wird *Vertrauen* unterschiedlich definiert. Vertrauen bezeichnet zunächst eine Erwartungshaltung im Hinblick auf künftiges Verhalten anderer. Diese Haltung bringt eine Hoffnung zum Ausdruck, dass andere das tun, was man von ihnen erwartet und nicht, was man von ihnen befürchtet. Eine ebenso knappe wie klassische Definition von Vertrauen (*trust*) lautet: »the confidence that one will find what is desired from another, rather than what is feared« (Deutsch 1973: 95). Ähnlich definiert die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) *trust* als »a person's belief that another person or institution will act consistently with their expectations of positive behavior« (OECD 2017a: 42).

Vertrauen ist zudem eine Handlungsdisposition unter Unsicherheit und Verwundbarkeit. Das investierte Vertrauen als *riskante Vorleistung* (Luhmann 2014: 27ff.) kann honoriert, aber ebenso enttäuscht oder missbraucht werden. Vertrauen ist damit tatsächlich ein *Vorschuss* oder *Kredit* unter Risiko: »Der Vertrauensgeber überträgt dem Vertrauensnehmer die Kontrolle über Ressourcen und Ereignisse, über die dieser zum Nutzen oder Schaden des Vertrauensgebers verfügen kann; er begibt sich dadurch dem Vertrauensnehmer gegenüber in eine Position der Verwundbarkeit« (Ripperger 2007: 51).

Zunächst geht es dabei um Vertrauen in andere Personen (interpersonelles Vertrauen). Dieses kann sich als *spezifisches Vertrauen* auf konkrete Personen in konkreten Situationen beziehen, oder als *generalisiertes Vertrauen* (beziehungsweise *social trust*; Berggren/Bjørnskov 2023) eine grundsätzliche Erwartungshaltung in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit von Personen oder Sachverhalten äußern. Beides wiederum kann als mentale Disposition oder als Ergebnis rationaler Erwartungsnutzenmaximierung unter Risiko unterstellt werden (Kirchler 2007). Bei den meisten Menschen dürften mehrere der genannten Aspekte eine Rolle spielen, wenn sie bewusst oder unbewusst zu dem Entschluss kommen, zu vertrauen.

Für die Entstehung und Bestätigung vor allem generalisierten Vertrauens spielen auch Institutionen eine wichtige Rolle. Institutionen kann man (eng) definieren als allgemein anerkannte informelle Regeln (Sitten, Normen, Konventionen) sowie formelle Regeln (Verfassungen, Gesetze, Organisationsstatute) gerechten, fairen oder rechtmäßigen Verhaltens, die von einem Sanktionsmechanismus gestützt werden (dieser kann von Stirnrunzeln bis zu Gefängnishalt variieren; siehe North 1990: 36ff.). Allgemein anerkannte Institutionen stabilisieren Erwartungen. Sie reduzieren Komplexität und schaffen Vertrauen – freilich nur in dem Maße, wie man wiederum diesen Institutionen vertraut – beziehungsweise darin vertraut, dass auch andere den Institutionen vertrauen und den Regeln folgen (siehe unten).

Damit kommt dem Institutionenvertrauen eine besondere und in der Moderne steigende Bedeutung zu: die wirtschaftlichen, sozialen und politischen Beziehungen erstrecken sich immer weiter über den Kreis des und der *Bekannten* hinaus. Wirtschaftliche, soziale und kulturelle Bereicherung finden immer mehr Menschen in der Begegnung mit *Fremden*.

Um auch dieses Vertrauen entgegenbringen zu können, kann aber nicht auf unmittelbare Erfahrung im eigenen persönlichen Umkreis und direkte Kenntnis des Charakters des oder der jeweiligen Anderen zurückgegriffen werden. Vielmehr muss darauf vertraut werden, dass auch die Anderen Regeln (Sitten, Konventionen, Recht) anerkennen. Welche Erwartungen diese Regeln tatsächlich rechtfertigen, ist wiederum nicht vollständig definiert. Auch kulturelle, soziale und rechtliche Systeme von Normen sind *unvollständige* (Gesellschafts-)Verträge, deren konkreter Inhalt und Verpflichtungscharakter im Einzelnen und zumal in der Konfrontation mit dem unvermeidlich Neuen notwendig unklar ist. Sie müssen ausgelegt werden – etwa von Richter:innen, Politiker:innen, Beamten.

Die Unterscheidung zwischen interpersonellem Vertrauen, organisationsbezogenem Vertrauen und Institutionenvertrauen ist damit nicht so eindeutig wie es erscheinen mag. Offensichtlich ist dies, wenn etwa nach dem Vertrauen in eine Person gefragt wird, die gleichzeitig als Institution verstanden wird (zum Beispiel der deutsche Bundespräsident oder der Papst). Auch deshalb nutzt die Demoskopie einen weiten Institutionenbegriff bei der Frage nach Institutionenvertrauen, der auch Personen und Organisationen (wie etwa: NGOs, Medien, Parlamente, Parteien, Gerichte; OECD 2017a: 43ff.) einschließt, die für gesellschaftliche und staatliche Funktionen stehen.

Eng verbunden mit dem Konzept des generalisierten Vertrauens und des Institutionenvertrauens ist das Konzept des Sozialkapitals. Dies ist indes ein »sehr schillernder Begriff« (Haug 1997: 30), der von verschiedenen Autor:innen in ihren jeweiligen Kontexten sehr unterschiedlich definiert wird. Coleman (1991, Kap. 12) beschreibt Sozialkapital als Ressource von Sozial- und Beziehungsstrukturen, die es den jeweils zusammenwirkenden Akteur:innen ermöglicht, individuelle oder gemeinsame Ziele zu realisieren, die sie ohne diese gegenseitige Kooperation nie hätten erreichen können. Sozialkapital bildet sich aus Erwartungen, Vorleistungen und Verpflichtungen innerhalb von »Vertrauenssystemen und ihren dynamischen Eigenschaften« (Coleman 1991: 409). Sozialkapital drückt sich unter anderem in der Anerkennung von Reziprozitäts- und Fairness-Normen aus (Fukuyama 1995: 43f). All dies »ermöglicht den Zugriff auf das Human-, Sach-, und Informationskapital Dritter und erweitert dadurch den Handlungsspielraum von Akteuren innerhalb eines sozialen Systems« (Ripperger 2007: 55).

### 3 (Institutionen-)Vertrauen: Theorien über Voraussetzungen und Wirkungen

Moderne, komplexe Wirtschafts- und Gesellschaftssysteme müssen interpersonales Vertrauen der Kleingruppe zumindest teilweise durch Institutionenvertrauen beziehungsweise *Systemvertrauen* ersetzen (Luhmann 2014: Kap. 7). Während auf der Systemebene Institutionenvertrauen als (teilweiser) Ersatz zum interpersonellen Vertrauen wirken kann, kann dieses Systemvertrauen aber auch wieder Sozialkapital bilden helfen, das generalisiertes Vertrauen stützt. Wer darauf vertraut, dass Sitten, Konventionen und Recht grundsätzlich gelten, anerkannt und befolgt werden, wird auch ein hohes Grundvertrauen in das angemessene/vereinbarte Verhalten Anderer, auch Fremder, an den Tag legen.

Dies wäre die positive *trust breeds trust* Rückkopplung; ein *virtuous circle* (Westermann 2018) – im Deutschen auch *Engelsspirale* genannt. Spiegelbildlich besteht ein *circulus vitiosus* oder Teufelskreislauf dort, wo das Misstrauen der einen Seite zum Misstrauen der anderen führt und umgekehrt – etwa, wenn der Staat seinen Bürger:innen vor allem mit Misstrauen in Form von Vorschriften, Dokumentationspflichten oder öffentlichen Belehrungen begegnet und so bei diesen wiederum Misstrauen, Wut und Verdrossenheit gegenüber dem Staat angefacht und verstärkt werden (Luhmann 2014: 74f.). Wenn etwa Behörden und Regierungen hinter Steuerzahler:innen, Unternehmer:innen oder auch Transferempfänger:innen im Land nur mehr potentielle Betrüger:innen vermuten und deshalb immer mehr Vorschriften und Kontrollen in Stellung bringen, können sie damit auch ihre eigene Vertrauenswürdigkeit schwächen (Kirsch 2007: 22). Hierzu werde ich unten weitere Ausführungen machen. An dieser Stelle nur noch eine kurze Anmerkung zu den wesentlichen (meist positiven) Wirkungen von (Institutionen-)Vertrauen:

Zahlreiche empirische Untersuchungen stellen einen signifikanten Zusammenhang zwischen Vertrauen beziehungsweise Sozialkapital und Wohlstand beziehungsweise Wirtschaftswachstum fest.<sup>3</sup> Theoretisch sind vielerlei sich gegenseitig bestärkende Zusammenhänge darstellbar. Letztlich ist jede wirtschaftliche Handlung auch ein Akt des Vertrauens, wie Arrow (1972: 357) feststellt: »Virtually every commercial transaction has within itself an element of trust, certainly every transaction conducted over a period of time«. Selbst wer nur eine schlichte unmittelbare Kaufentscheidung eines einfachen Konsumguts tätigt, vertraut darauf, dass erwartete Eigenschaften zutreffen (etwa: Unbedenklichkeit eines Lebensmittels). Bei vielen komplexeren Dienstleistungen (etwa bei medizinischen Eingriffen oder in der Vermögensverwaltung) kommt hinzu, dass Leistungserbringer:innen über

---

<sup>3</sup> Vgl. Fukuyama (1995: 7): »a nation's well-being, as well as its ability to compete, is conditioned by a single, pervasive cultural characteristic: the level of trust inherent in the society«; für eine Übersicht empirischer Studien: Zak/Knack 2001; Algan/Cahuc 2013.

einen asymmetrischen Informationsvorsprung verfügen. Man muss also darauf vertrauen, dass die Leistung kompetent und konsequent im Sinne der Leistungsnehmenden erbracht wird.

Hierbei spielt Reputation eine wichtige Rolle als Anreiz für Leistungserbringer:innen, das in sie gesetzte Vertrauen nicht zu enttäuschen (Dasgupta 1988). Reputationsanreize wirken am besten, wenn wiederholte Interaktion zwischen denselben Personen beziehungsweise Organisationen angestrebt wird. Dies gilt in eher geschlossenen sozialen Systemen beziehungsweise in Systemen, in denen Information über die Vertrauenswürdigkeit eines Akteurs oder einer Akteurin schnell und weit kommuniziert werden kann (Ripperger 2007: 55f.). Auch können, wie bei langfristigen Konsum- oder Investitionsgütern, privatrechtliche Garantien gegeben werden, um Vertrauen zu schaffen.

## Vertrauensdividenden

Vertrauen macht somit viele Interaktionen erst möglich, die ansonsten unterbleiben würden. Gegenseitig vorteilhafte Transaktionen, Arbeitsteilung und damit erhöhte Wertschöpfung sind ohne Vertrauen kaum denkbar. *Generalisiertes Vertrauen* ebenso wie Institutionenvertrauen erhöht Kooperations-, Investitions- und Innovationsbereitschaft. Das der Vertrauensbekundung immanente Risiko aufgrund der Verletzlichkeit der Vertrauensgeber:innen kann durch Sicherungs- und Kontrollmaßnahmen reduziert werden. Diese äußern sich bei privaten Vertragsbeziehungen in Form von Transaktionskosten.

Diese Kosten fallen vor Vertragsschluss etwa in Form von Kosten der Suche nach vertrauenswürdigen und attraktiven Transaktionspartner:innen sowie der Verhandlung und Absicherung von Vertragsinhalten an; und während der Vertragsbeziehung in Form von Kosten der Anpassung, Überwachung der Einhaltung gegenseitiger Versprechen (siehe Williamson 1990: 22ff.). Diese Kosten machen inzwischen einen beträchtlichen Teil des Wirtschaftslebens aus (Wang 2003); ihre Reduzierung würde mehr gegenseitig gelingenden Austausch und damit mehr Handel und Arbeitsteilung und damit am Ende auch mehr wirtschaftlichen Wohlstand ermöglichen.

Vertrauen senkt zudem die betriebsinternen *Organisationskosten* (Williamson 1990). Es schafft höhere Motivation und eine höhere Bereitschaft, Neues auszuprobieren. In Unternehmen ist Vertrauen wesentlich für die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter insbesondere im *team work* (De Jong/Dirks/Gillespie 2017; siehe dazu auch den Beitrag von Enste im vorliegenden Band). Francis Fukuyama (1995) führt die Chancen, eine effiziente Unternehmensgröße zu erreichen, auf das *Sozialkapital* und Vertrauensbeziehungen in *high-trust* Gesellschaften zurück. Ähnlich wie Putnam (1993) stellt er fest, dass Gesellschaften mit geringem Vertrauen und Sozialkapital nicht nur unter einem korrupten und ineffizienten öffentlichen Sek-

tor leiden, sondern auch unter kleinen, schwachen, ineffizienten Unternehmen (Putnam 1993: 358ff.).

Beidseitiges (Institutionen-)Vertrauen (etwa zwischen Bürger:innen, Unternehmen, Regierungen, Verwaltungen oder Gerichten) senkt zudem *compliance costs* und mindert so den Kontrollaufwand der Behörden und den Bürokratieaufwand der Bürger:innen und Unternehmer:innen bei der Umsetzung politischer Regulierungsziele (siehe OECD 2017b: 59ff.).

Viele der hier präsentierten theoretischen Überlegungen können in der folgenden Tabelle zusammengefasst werden. Herrscht in Beziehungen zwischen Menschen beziehungsweise zwischen Menschen und Institutionen oder Organisationen gegenseitiges und gerechtfertigtes Vertrauen, so können beachtliche *Dividenden* aus der Kooperation entstehen. Diese entsprechen den Gewinnen aus gegenseitig gelingenden Kooperationen und Interaktionen, die bei fehlendem Vertrauen nicht zustande gekommen wären – oder nur unter erhöhtem Aufwand an Kontroll- beziehungsweise Transaktionskosten. Grob können folgende Arten Vertrauensbeziehungen und Vertrauensdividenden zusammengefasst werden (ähnlich OECD 2017b: 17ff.).

*Tabelle 1: Vertrauensbeziehungen und Vertrauensdividenden*

Vertrauensbeziehung	Vertrauensdividende
Bürger:innen gegenüber Bürger:innen	Größeres Sozialkapital, niedrigere Transaktionskosten, mehr gelingende Interaktionen, größerer Zusammenhalt in der Gesellschaft.
Bürger:innen gegenüber Staat und Regierung	Größere Compliance mit und Unterstützung von Regierungshandeln (zum Beispiel Steuererhlichkeit, Regelbefolgung); geringerer Bedarf an staatlicher Überwachung und Kontrolle.
Wirtschaft gegenüber Staat und Regierung	Siehe oben; stärkere Investitions- und Innovationsbereitschaft.
Staat und Regierung gegenüber Bürger:innen	Effektivere, passendere, günstigere öffentliche Dienstleistungen; weniger Zwangs- und Kontrollaufwand.
Bürger:innen gegenüber Wirtschaft	Mehr Akzeptanz von Innovationen, mehr Bereitschaft selbst unternehmerisch zu handeln.

## Gesundes Misstrauen versus ungesunde soziale Kontrolle in der offenen Gesellschaft

*Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser* – dieser Satz wird oft, aber wohl zu Unrecht, Lenin zugeschrieben. Er gleicht einer Extremform des Misstrauens von Vertreter:innen des Staates sowohl untereinander als auch gegenüber dessen Bürger:innen. Gleichwohl ist auch in liberalen Staaten ein ausgewogenes Verhältnis von Vertrauen und Kontrolle sinnvoll. Volles und *blindes Vertrauen* sowohl in andere Menschen als auch in politische Institutionen kann die Vertrauensgeber:innen ausbeutbar machen. Schon auf individuell-psychologischer Ebene dürfte gelten: »Niemand kann nur Gutes oder nur Schlimmes erwarten von jedermann in jeder Hinsicht [...] Weder Vertrauen noch Misstrauen sind als universelle Einstellungen durchführbar. Das wäre zu riskant bzw. zu belastend« (Luhmann 2014: 95).

Ähnlich argumentiert Luhmann (2014) auf der Systemebene, wo man *erst recht* darauf angewiesen sei, »daß [sic!] die Risikoneigung unter Kontrolle gehalten wird und die Enttäuschungsquote nicht zu groß wird.« (Luhmann 2014: 118) Er vermutet, »daß [sic!] ein System mit höherer Komplexität, das mehr Vertrauen braucht, zugleich auch mehr Mißtrauen [sic!] benötigt und daher Mißtrauen [sic!], zum Beispiel in Form von Kontrollen, institutionalisieren muß. [sic!]« (Luhmann 2014: 118) Hierzu existieren auch empirische Untersuchungen. Giuliano, Guiso und Butler (2009) etwa argumentieren, dass es ein gesundes Maß von Misstrauen gibt, welches vor schmerzhaften Enttäuschungen schützt: »even if it benefits society at large, does it always pay an *individual* to trust? [...] Those who trusted Bernie Madoff lost a lot of money [...].« Sie stützen sich auf eine Studie von Butler, Giuliano und Guiso (2009), die zeigt, dass der Zusammenhang zwischen individuellem Vertrauen in Andere und individuellem Einkommen kein stetig zunehmender ist, sondern buckelförmig.

Das deutet an, dass sowohl diejenigen, die zu wenig vertrauen als auch diejenigen, die zu viel vertrauen, schlechter abschneiden als diejenigen, die *realistische* Ansichten über die Vertrauenswürdigkeit anderer haben. Gleichzeitig bestätigen die Autor:innen der Studie aber die These, dass gesamtgesellschaftlich gesehen generalisiertes Vertrauen besser ist als verbreitetes Misstrauen, da so mehr Risiko für Innovationen eingegangen wird und generell mehr Kooperation möglich wird.

Auch auf gesamtgesellschaftlicher Ebene sind Vertrauen und Kontrolle jedenfalls nicht notwendig Gegensätze oder Substitute. In Theorie und Empirie ist der positive Zusammenhang zwischen sozialer Kontrolle (informelle Sanktionen von normabweichendem Verhalten) in kleinen, homogenen Gruppen auf der einen Seite und gegenseitigem Vertrauen auf der anderen gut etabliert (Ostrom 1990; Putnam 2000). Gleichzeitig sind diese Umstände aber für die *offene Gesellschaft*, die globale, liberale *erweiterte Ordnung* im Sinne von Karl Popper (1945) oder Friedrich

von Hayek (1988), faktisch nicht mehr zutreffend und normativ auch nicht mehr empfehlenswert (hierzu Wohlgemuth 2010).

Wenn sich Vertrauens-Netzwerke nurmehr in geschlossenen Gesellschaften als exklusive Clubs innerhalb einer sich ansonsten kulturell und sozial insgesamt ausdifferenzierenden und an Vielfalt gewinnenden Großgesellschaft verfestigen, erlangt das soziale Vertrauen nicht mehr die Reichweite, die es benötigt, um die Gesellschaft insgesamt zu einen. Es entstehen dann *Seilschaften*, *Parallelgesellschaften*, *Elitezirkel*, oder Kartelle, die sich nur mehr untereinander vertrauen – und versorgen. Andere, *fremde*, Gruppen können dann selbst in *high-trust* Gesellschaften wie etwa in Asien zu Außenseiter:innen werden, deren Qualifikationen und Kooperationsoptionen systematisch unterbewertet werden (etwa bei Anstellungen, Geschäftsbeziehungen oder politischer Postenvergabe). Dies hat negative Auswirkungen auf das Sozialkapital der Gesamtgesellschaft, die Effizienz der Wirtschaft und die Akzeptanz der Politik (siehe Portes/Landolt 1996).

Kurzum: die Herausforderung der Moderne dürfte genau darin bestehen, Vertrauensbeziehungen vom konkret, persönlich Bekannten und Vertrauten der Kleingruppe auszudehnen ins Abstraktere, Anonymere der größeren und offeneren Gesellschaft – ohne dabei die Verwurzelung im kleineren Vertrauten zu verlieren. Verlangt ist hierfür begründetes Institutionen- oder Systemvertrauen, zumal im Hinblick auf die politische Ordnung.

## **Institutionenvertrauen und glaubwürdige Selbstbindung der Politik**

Auch in Reaktion auf die letzte Finanzkrise des Jahres 2008, in dem das Vertrauen in Institutionen von Politik und Wirtschaft, ja fast schon das grundsätzliche *Systemvertrauen*, in fast allen OECD-Ländern erkennbar und messbar zurückgegangen ist (siehe unten), betonen aktuelle Studien der OECD die Bedeutung von Verlässlichkeit der (Wirtschafts-)Politik (*reliability*) für das Institutionenvertrauen im Sinne von »being able to deal with uncertainty in a consistent and predictable manner« (OECD 2017b: 22). Diese Verlässlichkeit herzustellen, ist vor allem Aufgabe der nationalen (aber auch internationalen) Wirtschaftsverfassung. Diese umfasst die wesentlichen (Rechts-)Prinzipien der Wirtschaftspolitik und dient als Grundlage und Gegenstand der Ordnungspolitik (Wohlgemuth 2017).

Walter Eucken, der Begründer der *Freiburger Schule* der Ordnungsökonomik hat die zentralen, *konstituierenden* Prinzipien einer (*ordo*-)liberalen Wirtschaftsverfassung entwickelt und stellte bereits Ende der 1940er Jahre fest: »Die nervöse Unrast der Wirtschaftspolitik, die oft heute verwirft, was gestern galt, schafft ein großes Maß von Unsicherheit und verhindert [...] viele Investitionen. Es fehlt die Atmosphäre des Vertrauens« (Eucken 1990: 288). Um dieses Vertrauen herzustellen, empfiehlt Eucken: »Die Wirtschaftspolitik stelle einen brauchbaren wirtschaftsver-

fassungsrechtlichen Rahmen für den Wirtschaftsprozess her; an diesem Rahmen halte sie beharrlich fest und ändere nur mit Vorsicht« (Eucken 1990: 289).

Zu diesem Rahmen gehören neben dem oben zitierten Prinzip der *Konstanz der Wirtschaftspolitik* vor allem die (weiteren) konstituierenden Prinzipien: die Privatrechtsprinzipien Privateigentum, Vertragsfreiheit und Haftung; aber auch die staatspolitischen Prinzipien stabiles Geld und offene Märkte. Gerade weil es Politiker:innen schwerfällt, *Vertrauen* zu gewinnen, sind sie gut beraten, Vertrauen in Institutionen zu schaffen oder doch zumindest zu bewahren. Dies gelingt vor allem durch glaubwürdige Selbstbindung (siehe unten). Was die *Politik* darüber hinaus herstellen kann (und muss), sind Regeln (des Staatsrechts), die nicht zuletzt auch ihre *eigenen Handlungen* kanalisieren und dadurch das Vertrauen der Bürger:innen in deren Handlungen festigen.

In *Institutionen* im weiteren Sinne – Demokratie, Rechtsstaat, Gerichte, Verfassung et cetera – haben die Bürger:innen schließlich deutlich mehr Vertrauen als in die *Politik* und ihre Protagonist:innen (siehe unten). Wenn Institutionen als Vertrauenssubstitut wirken können, die *Politik* selbst aber in erster Linie Produzent von Institutionen ist, wie können dann Politiker:innen Vertrauen schaffen? Ist es denkbar, dass sich Spieler:innen (denen man misstraut) Spielregeln (denen man vertraut) geben? Ist es für Politiker:innen rational, sich selbst zu binden, um so Vertrauen zu schaffen? Auch hierzu hat die Ordnungs- und Verfassungsökonomik Einiges zu bieten – was hier nur grob angedeutet werden kann.

Vertrauen genießen zu können, wäre für Politiker:innen und Parteien, die Wahlen gewinnen wollen, ein nahezu unübertrefflicher Vorteil gegenüber Rival:innen, denen die Wähler:innen misstrauen. Das Problem hierbei ist jedoch die *Versuchung* von Politiker:innen, kurzfristige Vorteile (Wählergunst, Macht) höher einzuschätzen als den Wert nachhaltiger Investitionen in Gemeinwohlziele. Es geht ordnungspolitisch gesehen also um eine gewisse *Willensschwäche*, deren sich kluge Politiker:innen ausgeliefert fühlen und auch entledigen möchten. Im besten Falle geht es ihnen wie Odysseus, der vom verlockenden Gesang der Sirenen gehört hat, gleichzeitig aber auch weiß, dass es ihn (und seine Mitreisenden) ins Verderben führt, wenn er den Verlockungen des Augenblicks erliegt.

Diese antike Metapher hat seit einiger Zeit auch Verhaltensökonom:innen betört, passt sie doch zu gut auf Individuen, die wissen, dass sie in Versuchung geraten werden, Dinge zu tun, die ihnen selbst (und anderen) Schaden zufügen (Thaler/Sunstein, 2010). Vor allem Jon Elster (1979) hat die Logik des Problems der rationalen Selbstbindung ausführlich untersucht. Die Grundhypothese ist: »binding oneself is a privileged way of resolving the problem of weakness of will; the main technique for achieving rationality by indirect means« (Elster 1979: 37). Selbstbindung im politischen Prozess heißt, dass sich Politiker:innen an Prinzipien und besser noch legale (Verfassungs-)Masten binden (lassen), die es ihnen ermöglichen, Vertrauen zu

schaffen und es ihnen erlaubt, Versuchungen (dem Sirenengeheul der Sonderinteressen) zu widerstehen.

Es hilft Politiker:innen wie dem Gemeinwohl, Anspruchsspiralen durch selbst-aufgerlegtes Ausschließen von Handlungsoptionen zu durchbrechen. Nur, wer unter Verweis auf übergeordnete Regeln und Prinzipien *Nein* sagen muss, kann auch *Nein* sagen. Es kommt auf die Spielregeln an, wenn man nicht auf die moralische Exzellenz oder die überlegene Kompetenz politischer Verantwortlicher zählen möchte. Dieselben Spieler:innen (Politiker:innen) spielen ein anderes Spiel, wenn sie anderen Spielregeln glaubhaft unterworfen sind, die sie selbst nicht ohne Weiteres ändern können (Buchanan 2005).

Als Instrumente (mehr oder minder) glaubwürdiger Selbstbindung kommen etwa in Betracht: Grundrechte als individuelle Abwehrrechte in der Verfassung; vertikale und horizontale (föderale) Gewaltenteilung, direkt-demokratische Initiativrechte sowie Delegation von Politikentscheidungen an unabhängige und eher vertrauenswürdige nationale (Notenbank, Kartellamt) oder internationale (EU, WTO, Internationaler Gerichtshof) Organisationen. Am verlässlichsten und in vielen Fällen auch erfolgreichsten könnte die ordnungspolitische Selbstbindung auf dem Wege der Delegation wirtschaftspolitischer Entscheidungen (unter klarer rechtlicher Vorgabe des primären Politikziels) sein. Die erfolgreichsten Politiken der deutschen Nachkriegsära dürften die Geldpolitik und die Wettbewerbspolitik gewesen sein. Nicht zufälligerweise sind genau diese Politiken (weitgehend) unabhängigen Organisationen übertragen und so dem unmittelbaren Zugriff von Parlament und Regierung entzogen worden.

Und nicht zufälligerweise haben diese Politiken danach auch vorerst ähnlich erfolgreich an die Europäische Union übertragen werden können. Auch in den Bereichen der Subventionskontrolle und Marktöffnung dürfte die gegenseitige Selbstbindung der Mitgliedstaaten der EU und weitgehende Delegation an die Kommission ordnungspolitische Reformen ermöglicht haben, zu denen die meisten Mitgliedstaaten (auch Deutschland) wohl nur selten genug eigene Kraft aufgebracht hätten (Wohlgemuth 2017: 10).

Es mag Nicht-Ökonom:innen paradox erscheinen, dass gerade die Interessen der Allgemeinheit etwa an Geldstabilität, geringer Staatsverschuldung, Schutz des Wettbewerbs und freiem Handel laufenden einfachen Mehrheitsentscheidungen entzogen werden müssen, um sie vor Vertreter:innen des Volkes zu schützen. Selbstbindung ist aber demokratisch legitimierbar und sollte oft im wohlverstandenen Interesse sowohl von Politiker:innen als auch von Wähler:innen liegen, die von ihren Schwächen wissen und Institutionenvertrauen schaffen wollen (Elster 1979; Bredt 2006).

## Vertrauen in Demokratien und Rechtsstaaten

In politischen Verhältnissen gilt – im Prinzip wie in privaten oder wirtschaftlichen Beziehungen auch –, dass *blides Vertrauen* ebenso schädlich sein kann wie allzu argwöhnisches Misstrauen. Auch gilt, dass Misstrauen der einen Seite Misstrauen der anderen Seite herausfordert und fördert. Misstrauensvoten der Bürger:innen gegenüber *der Politik* sind hinlänglich bekannt und empirisch belegt (Politikverdrossenheit, apathische Nichtwähler:innen, radikalierte »Wutbürger:innen«, et cetera). Ein wichtiges Instrument populistischer Agitator:innen auf dem Weg an die autokratische Macht (oft unterstützt von geopolitischen Mächten im Ausland) ist es, das Grundvertrauen in politische Institutionen (Demokratie, Rechtsstaat, internationale Organisationen) zu erschüttern.

Dabei gehen Populist:innen in der Regel nicht gegen diese Institutionen *an sich* vor, sondern insinuieren eine *herrschende Elite*, die den *wahren Willen des Volkes* und den *eigentlichen Rechtsstaat* korrumptierten (siehe Mudde 2004). Gleichwohl profitieren populistische Parteien (solange sie in der Opposition sind) von einem gesteigerten Misstrauen in bestehende Institutionen, welches sie deshalb auch zu fördern trachten. Tatsächlich sind Menschen, die politischen Institutionen (vor allem den *Alt-Parteien*, öffentlichen Medien, internationalen Organisationen oder dem Rechtswesen) stark misstrauen, auch sehr viel eher Wähler:innen populistischer und/oder radikaler Parteien (Fieschi/Heywood 2004; Rooduijn 2018).

Gleichzeitig ergeben Umfragen in vielen (demokratischen) Ländern, dass das Grundvertrauen in die repräsentative Demokratie zwar durchaus intakt ist; die Zufriedenheit der Bürger:innen mit der Art und Weise, wie das demokratische System in den Ländern konkret funktioniert, schwankt indes stark. Diese Zufriedenheit nahm in vielen untersuchten Ländern seit 2021 deutlich ab – insgesamt von 49 % im Median auf heute (2024) nur noch 36 % (PEW Research Center 2024). Besonders markant ist die Zufriedenheit mit der Demokratie im Vereinigten Königreich gesunken (von 60 % 2021 auf 39 % 2024); auf noch relativ hohem Niveau aber auch recht deutlich in Deutschland (von 66 auf 55 %) oder den Niederlanden (von 66 auf 58 %). Und selbst in (traditionell) sehr unzufriedenen Ländern sind die Zufriedenheitswerte mit der Arbeitsweise des demokratischen Systems noch weiter gesunken (Griechenland von 32 auf 22 %; Frankreich von 44 auf 35 % oder USA von 41 auf 31 %).

All das mag alarmierend aussehen, ist jedoch noch kein direkter Indikator für fehlendes *Institutionenvertrauen*. Wie oben angedeutet, ist ein gewisser Skeptizismus gegenüber staatlicher Macht und auch Unzufriedenheit mit deren konkreter Ausübung durchaus *gesund*. Unzufriedenheit mit dem Realtyp ist nicht das Gleiche wie Misstrauen gegenüber dem Idealtyp oder Grundprinzip. Sie ist vielleicht sogar Ausdruck einer besonders *idealistischen* Wertschätzung der Institution Demokratie an sich.

Damit sind wir schon inmitten der empirischen Behandlung von Institutionenvertrauen, die anschließend bei weitem nicht umfassend, aber doch vielleicht weitere Überlegungen anstiftend präsentiert werden soll.

## 4 Empirische Befunde

Verfolgt man politische Debatten in den Medien, am Stammtisch oder im Parlament, muss man den Eindruck haben, es habe ein dramatischer Vertrauensverlust in unseren – westlichen – Breiten stattgefunden, vor allem in die liberalen Institutionen wie Marktwirtschaft, Sozialstaat, Demokratie, Rechtsstaat.

Wie steht es tatsächlich um das Institutionenvertrauen; was sagt die empirische Literatur – und damit vor allem die Demografie?

### Institutionenvertrauen in Deutschland

Beginnen wir mit Deutschland. *Glauben Sie, dass man den meisten Menschen vertrauen kann?* – das Allensbacher Institut stellt diese Frage regelmäßig seit dem Jahr 1953. Damals antworteten nur 13 % mit *Ja*. In den folgenden Jahrzehnten schwankten die Ergebnisse zu dieser Frage stark, »doch alles in allem nahm der Anteil derjenigen zu, die sagten, man könne den meisten Menschen vertrauen. In den 1980er Jahren pendelte sich der Wert dann auf ein Niveau zwischen 35 und 42 % ein, auf dem er sich auch heute befindet. Aktuell liegt er bei 37 %« (Petersen 2023: 8).

Ähnlich stabil sind die Werte auf die Frage, welchen Institutionen die Befragten *sehr viel, ziemlich viel, wenig oder überhaupt kein Vertrauen* entgegenbringen. Die jüngste Umfrage des Allensbach Instituts im Dezember 2023 brachte folgende Ergebnisse (in Prozent):

Tabelle 2: Institutionenvertrauen in Deutschland, Dezember 2023

	Sehr viel Vertrauen	Ziemlich viel Vertrauen	Gesamt
Mittlere und kleinere Unternehmen	20	62	82
Die Polizei	19	54	72
Die Gesetze	19	48	67
Die Gerichte	18	49	67
Große Wirtschaftsunternehmen	6	38	44
Gewerkschaften	7	36	43

	<b>Sehr viel Vertrauen</b>	<b>Ziemlich viel Vertrauen</b>	<b>Gesamt</b>
Die Zeitungen	4	32	36
Die Verwaltung	3	33	36
Die Medien	4	28	32
Die Kirche	5	20	25
Die Bundesregierung	4	19	23

Quelle: Allensbacher Archiv IfD-Umfrage 12097, zitiert nach: ROLAND Rechtsreport 2024.

Auffallend (aber international üblich, siehe unten) ist es, dass Wirtschaftsunternehmen durchaus hohes Vertrauen entgegengebracht wird, in Deutschland vor allem dem *Mittelstand*. Schließlich zählen auch 99 % der Unternehmen in Deutschland zu den kleinen und mittleren Unternehmen (KMU); 55 % der Beschäftigten sind dort tätig (Statistisches Bundesamt 2024). Die Institutionen des Rechtsschutzstaates – Polizei, Gesetze, Gerichte – genießen ebenfalls hohes Vertrauen in Deutschland. Bei politischen, medialen und weltanschaulichen Institutionen dagegen überwiegt das Misstrauen.

Diese Rangfolge des Institutionenvertrauens ist keine Momentaufnahme, sondern im Laufe der Erhebungen (auch im Ausland) relativ stabil. Schaut man in die Zeitreihen für Deutschland, ist auch das jeweilige Niveau der Vertrauenswerte recht konstant. Jedenfalls kann von einem dramatischen Verlust an Vertrauen in zentrale Institutionen nicht wirklich gesprochen werden (siehe Roland Rechtsreport 2024: 12ff.):

- Das Vertrauen in Wirtschaftsunternehmen ist für KMU seit 2008 nahezu unverändert sehr hoch; für Großunternehmen und Gewerkschaften hat sich das Vertrauen – nach sehr schwachen Werten während der Finanzkrise 2008 – erholt und ist seitdem recht konstant.
- Das Vertrauen in Polizei, Gesetze und Gerichte bewegt sich seit Anfang der 1990er Jahre in einem relativ engen Korridor um die 70 %. Der Verfassungspatriotismus in Deutschland scheint nach wie vor intakt (hierzu Wohlgemuth 2019: 85f.).
- Das Vertrauen in die (öffentliche) Verwaltung ist heute genauso hoch wie 1991; das Vertrauen in die Bundesregierung war fast immer deutlich geringer als das in andere Institutionen – es schwankt aber auch deutlich mehr. Interessanterweise war es in der frühen Phase der Pandemie 2020 mit 57 % auf einem Höchststand (und seitdem kontinuierlich auf Talfahrt). Tatsächlich lässt sich beobachten, dass eine akute, überraschende und politisch unverschuldete Krise

zunächst einen rally around the flag Solidarisierungseffekt auslöst, der der Regierung im Ausnahmezustand einen Vertrauensvorschuss gibt. Dieser kippt bei Enttäuschungen und anhaltender Verunsicherung jedoch sehr rasch ins Gegenteil (hierzu empirisch für Deutschland: Stojetz et al. 2024; für OECD-Länder: OECD 2024: 91ff.).

- Ebenfalls seit vielen Jahren konstant ist in Deutschland der anhaltende Ost-West Unterschied in politischen Haltungen, darunter auch beim Institutionenvertrauen. Dieses ist in Bezug auf das Rechtssystem, die Medien und die Regierung in den neuen Bundesländern deutlich geringer als in der alten Bundesrepublik (Roland Rechtsreport 2024: 16).

### **Institutionenvertrauen in der (westlichen) Welt<sup>4</sup>**

Wennschon innerhalb Deutschlands im Hinblick auf das Institutionenvertrauen auch Jahrzehnte nach der Vereinigung systematische Unterschiede festzustellen sind, dürfte das auch zwischen Ländern weltweit gelten. Inzwischen gibt es auch international recht gut vergleichbare, weitgehend einheitlich erhobene Umfragenedaten. Die OECD misst seit einiger Zeit das *well-being* ihrer Mitgliedstaaten anhand vielfältiger und weitgefasster Indikatoren. Für die Nachhaltigkeit und Zukunftsfähigkeit eines Landes wird neben *natural*, *human* und *material* capital auch das *Sozialkapital* berücksichtigt, wobei hier Institutionenvertrauen eine bedeutende Rolle spielt (andere Indikatoren sind Vertrauen zwischen Privaten, Wahlbeteiligung und *government stakeholder engagement*).

In ihrem jüngsten Bericht (OECD 2024) mit Zahlen vom Herbst 2023 aus 30 Mitgliedsländern finden sich mit Deutschland sehr vergleichbare Werte für den OECD-Durchschnitt, was die Rangfolge vertrauenswürdiger Institutionen betrifft (OECD 2024: 26): starkes oder moderates Vertrauen wird vor allem der Polizei entgegengebracht (63 %), danach folgen Gerichte und Justizsystem (54 %), lokale, regionale und nationale Regierung (45, 41 und 39 %), Nachrichtenmedien (39 %), Nationale Parlamente (36 %) und Parteien (24 %).

Auch im Hinblick auf die Entwicklung des durchschnittlichen Niveaus an Institutionenvertrauen lässt sich in den 30 befragten OECD-Ländern kein akuter Ver-

---

4 Es gibt auch weltweit vergleichende Studien zu Institutionen. Das Edelman Trust Barometer (2024) etwa befragt in einer weitgehend repräsentativen Online-Umfrage über 31.000 Personen in 26 Ländern nach ihrem Vertrauen in Regierung, Unternehmen, Nichtregierungsinstitutionen und Medien, sowie gesondert Vertreter der informierten Öffentlichkeit. Im Ranking des Vertrauensbarometers erscheinen hierbei beharrlich China, Indonesien, Saudi-Arabien, Indien und die Arabischen Emirate ganz vorne. Dieser Befund wirft indes erhebliche methodische Fragen auf, etwa nach der Aufrichtigkeit von Umfrageantworten in autokratischen Staaten oder nach der Interpretation von Begriffen wie Vertrauen in verschiedenen Sprach- und Kulturräumen (hierzu Wohlgemuth 2019: 80ff.).

trauensverlust etwa in die Regierungen feststellen. Dieser fand vor allem während der globalen Finanzkrise statt; heute sind die Werte wieder deutlich höher als damals (OECD 2024: 23ff.).

Zwischen den OECD-Staaten finden sich ebenfalls relativ stabil über die Zeit deutliche Unterschiede zwischen *high-trust* und *low-trust* Gesellschaften. Diese lassen sich etwa beim Vertrauen der Befragten in die nationale Regierung, Parlament und Rechtssystem ablesen. Wie beim generalisierten Vertrauen stehen auch beim Vertrauen in Institutionen (Klein-)Staaten wie die Schweiz und Luxemburg, die skandinavischen Länder und die Niederlande weit oben<sup>5</sup>; Deutschland bewegt sich etwa im OECD-Durchschnitt. In Ländern Südeuropas dagegen ist das Vertrauen in die Institutionen traditionell unterdurchschnittlich ausgeprägt (siehe Tabelle 3).

*Tabelle 3: Institutionenvertrauen in OECD-Staaten (Auswahl)*

	<b>Gerichte/Rechtswesen</b>	<b>Landesregierung</b>	<b>Landesparlament</b>
OECD insgesamt	54,09	39,30	36,52
Schweiz	69,06	61,94	56,21
Luxemburg	69,74	55,56	57,25
Dänemark	75,39	44,04	47,30
Schweden	63,54	42,95	46,06
Niederlande	72,17	43,92	43,20
Deutschland	57,56	36,01	34,98
Frankreich	49,94	34,31	33,42
Spanien	45,11	36,77	33,70
Italien	42,51	35,94	30,86
Großbritannien	62,24	26,65	24,00
Griechenland	47,05	31,66	32,00

Quelle: OECD 2024: 27, <https://www.stat.link/6zien3> (Prozent der Antworten auf how much do you trust ...?, die auf einer Skala von 0–10 zwischen 6 und 10 gewählt haben).

Die Diskussion um schwindendes Vertrauen in Regierungen wird nicht nur in Europa, sondern vor allem auch in den Vereinigten Staaten geführt. Dort gibt es

5 Wäre Liechtenstein in die Erhebung einbezogen, dürfte das kleine Fürstentum die Rangliste an Institutionenvertrauen klar anführen. *Sehr viel* oder *ziemlich viel* Vertrauen haben in den regierenden Erbprinzen 89 %, in die Gerichte 86 %, in die Landesregierung 75 % und in den Landtag 74 %. Hierzu im Detail Wohlgemuth (2019: Kap. 4).

hierzu Daten seit 1958. Anfangs lagen die Zahlen noch bei über 70 % (als Antwort: *trust government in Washington always or most of the time*); sie gingen bis Ende der 1970er Jahre kontinuierlich zurück auf 30 %; heute stehen sie indes auf einem historischen Tief bei unter 20 %; auch die interpersonalen Vertrauenshaltungen sind auf Rekordtiefen von 31 % gelangt (Ortiz-Ospina/Roser 2024).

### **Einflussfaktoren für (fehlendes) Institutionenvertrauen**

Historisch-politisch-kulturelle Erklärungsversuche der Unterschiede im (Institutionen-)Vertrauen zwischen Ländern und Regionen der Welt sind sicher enorm reizvoll, aber auch heikel. Sie sollen hier auch nicht einmal ansatzweise versucht werden (hierzu Alesina/La Ferrara 2000; Kaasa/Andriani 2022). Will man bei den empirischen, demoskopisch leicht zu erhebenden Fakten bleiben, sollen hier nur noch einige mögliche Korrelationen (nicht: Kausalitäten) berichtet werden. Die OECD-Daten ergeben eine Vielzahl interagierender Faktoren, die als mögliche *drivers of trust in public institutions* infrage kommen könnten (OECD 2024: 38ff.):

- Wohlstand: Menschen mit höherem Einkommen haben tendenziell ein stärkeres (Institutionen-)Vertrauen. Dabei spielt das aktuelle Einkommensniveau weniger eine Rolle als die empfundene finanzielle Verwundbarkeit (Abstiegsangst).
- Bildung: Menschen mit Universitätsabschluss weisen im Durchschnitt ein deutlich höheres Institutionenvertrauen auf als solche mit niedrigeren Bildungsabschlüssen.
- Diskriminierung: Menschen, die sich in einem Land diskriminiert fühlen, weisen ein deutlich geringeres Institutionenvertrauen auf.
- Geschlecht: in den meisten Ländern sind Frauen eher misstrauisch gegenüber der Regierung als Männer.
- Alter: Jüngere sind ebenfalls tendenziell misstrauischer als die ältere Generation.

Dies deckt sich (nur) teilweise mit den Eigenschaften von Wähler:innen für populistische Parteien: Menschen, die ihren ökonomischen Status bedroht fühlen, wenig Bildung erfahren haben und sich benachteiligt fühlen, haben auch weniger Vertrauen (in sich selbst und) in staatliche und gesellschaftliche Institutionen. Wenn aber der Befund richtig ist, dass der Erfolg populistischer Parteien (und Regierungen) in den letzten Jahren stark zugenommen hat, ohne dass das durchschnittliche (über die Zeit und die Länder) Institutionenvertrauen demographisch messbar stark gesunken hätte, müssen wohl einige intervenierende Variablen hinzugekommen sein.

Dies ist nicht der Ort, darüber kompetent zu berichten oder zu spekulieren. Ein Grund könnte sein, dass es *politischen Unternehmer:innen* des Populismus (De Vries/Hobolt 2022) im Vergleich zur Zeit vor dem Siegeszug der *sozialen Medien* heute im-

mer leichter fällt, Menschen zu mobilisieren, die zuvor (im Rahmen der klassischen *Volkspartien*) keine Ventile für ihre Meinungen, ihre Wut oder auch nur ihr mangelndes Selbstwirksamkeits- und Selbstwertgefühl (alltagssprachlich: *Selbstvertrauen*) fanden. In den heute laut hallenden und leicht zugänglichen *Echo-Kammern* des Internets finden sie Bestätigung, die systematisch zur Radikalisierung führt und populistischen Parteien an allen Rändern des politischen Spektrums nutzt (siehe Schaub/Morisi 2020).

Interessanterweise gelten in Deutschland gerade die *sozialen Medien* freilich nur bei 12 Prozent der Befragten als zuverlässig; 57 Prozent halten *viele Informationen, die man dort findet, für unglaublich wertlos* (Allensbach-Institut in Frankfurter Allgemeine Zeitung vom 17.9.2024). Dagegen gelten die *etablierten Medien* (das öffentlich-rechtliche Fernsehen oder regionale Tageszeitungen) für eine Mehrheit noch immer als *Vertrauensanker* (Allensbach-Institut in Frankfurter Allgemeine Zeitung vom 17.9.2024). Das hindert indes wohl viele nicht, *ihre Echo-Kammern* zu besuchen und dort (Selbst-)Vertrauen zu finden, wo oft genug das Vertrauen in Andere (die *Eliten*, das *System*) unterminiert wird.

Kurzum: auch wenn die Gesamtbevölkerung nach wie vor den Grundideen des demokratischen Rechtsstaats und der sozialen Marktwirtschaft ein nahezu unverändertes Vertrauen entgegenbringt, gelingt es (relativ neuen) Parteien und (vor allem neuen) Medien offenbar zunehmend, diese als dysfunktional darzustellen und sich als eher vertrauenswürdige Vertreter:innen eines *volonté générale* (*Gemeinwilens*) im politischen Wettbewerb durchzusetzen oder zumindest stark zu machen.

## Politikempfehlungen

Was tun? Die OECD (2024) identifiziert neben den oben genannten sozio-demografischen Faktoren, die mit (geringem) Institutionenvertrauen korrelieren, auch weitere, die jedenfalls eher als Alter und Geschlecht der Bürger:innen politisch gestaltbar sind: »government responsiveness, reliability, integrity, openness, and fairness are related to trust in various political institutions« (OECD 2024: 16). Die empirischen Untersuchungen der OECD zeigen, dass *political agency* deutlich mehr als die oben genannten Faktoren (finanzielle Sorgen, Bildung, Alter, Geschlecht oder empfundene Diskriminierung) die Werte für das Vertrauen in die nationale Regierung erklären (OECD 2024: 47). Nun ist *agency* wiederum ein schwer fassbares (und in konkrete Politikempfehlungen übersetzbare) Ideal. Demoskopisch wird es abgefragt anhand der positiven Antworten auf die Frage nach *having a say in government's decisions*.

Kurz: diejenigen, die meinen, dass ihre Stimme in der Politik gehört wird, haben auch eher Vertrauen in die Grundprinzipien (Spielregeln) des politischen Systems. Dies erklärt auch, dass kleinere Länder (Liechtenstein, Luxemburg, die Schweiz) besonderes hohe Werte des Institutionenvertrauens aufweisen. In Liechtenstein und

der Schweiz kommt noch das starke Ausmaß an direkt-demokratischer Mitbestimmung und der föderalen/kommunalen Selbstbestimmung hinzu.

Vor diesem Hintergrund empfiehlt die OECD (2024: 115): Dezentralisierung und (deliberative) Bürgerbeteiligung, Transparenz von Entscheidungsprozessen und Gewaltenteilung mit klarer Anerkennung der Unabhängigkeit der Gerichte und der Kontrollbefugnisse des Parlaments. Hinzufügen könnte man noch *Erwartungsmanagement*. Dabei ginge es darum, keine offensichtlich unerfüllbaren (Wahl-)Versprechen abzugeben, und etwa zu insinuieren, die Politik biete für alle Sorgen der Menschen eine (noch dazu kostenlose) einfache Lösung (Wohlgemuth 2019: 65ff.). Statt Anmaßung von Wissen und Macht, Empörungsunternehmertum und Wutbürgertum sollten Demut, Pragmatismus und Gelassenheit kultiviert werden, um (Selbst-)Vertrauen und Resilienz zu fördern (Wohlgemuth 2023: 63ff.).

## 5 Fazit

*Trust matters* – gerade für den gedeihlichen Fortbestand liberaler Demokratien, Rechtsstaaten und Marktwirtschaften. Ohne auch in Krisenzeiten gerechtfertigtes Grundvertrauen in die Institutionen von Staat und Gesellschaft kann der *Zement der Gesellschaft* (Elster 1989) bröseln und im Extremfall zu Zivilisationsbrüchen führen, wie man sie etwa in Deutschland vor weniger als 100 Jahren erfahren musste. Gleichzeitig zeigt die Geschichte auch die Bedeutung eines gerechtfertigten, gesunden Misstrauens vor allem gegenüber politischer und wirtschaftlicher Macht. Sowohl unbedingtes (Institutionen-)Vertrauen als auch extrem gesteigertes Misstrauen können in sich Spiralen verstärken, die kein gutes Ende finden.

Das Thema Institutionenvertrauen ist ein weites Feld – auch für die sozialwissenschaftliche Forschung. Während im letzten Jahrhundert das Feld eher von einigen wenigen, theoretisch kategorisierenden und spekulierenden Soziolog:innen, Ökonom:innen und Politikwissenschaftler:innen beackert wurde, sind es heute vor allem empirisch arbeitende Kolleg:innen all dieser Disziplinen, die jede Menge neu verfügbarer Daten zusammentragen, um sie mit anderen Daten computergestützt Korrelationswettkämpfe austragen zu lassen.

Diese vor allem auf Umfragen basierenden Daten lassen bei aller Ambivalenz und allen methodischen Schwächen (gerade im internationalen Vergleich) zumindest einige der auch hier angedeuteten Politikempfehlungen zu. Diese müssen indes auch immer vor dem Hintergrund der spezifischen regionalen/nationalen institutionellen Besonderheiten gesichtet und gewichtet werden. Ich sage da auch nichts Neues. Gerade, weil (selbst in den Sozial-)Wissenschaften noch weitgehend das Prinzip der herrschaftslosen Kritik gilt, möchte ich schließen mit dem Statement: *trust the science*, denn: *trust matters*.

## Literaturverzeichnis

- Alesina, Alberto/La Ferrara, Eliana (2000): »The Determinants of Trust«, in: NBER Working Paper 7621.
- Algan, Yann/Cahuc, Pierre (2013): »Trust and growth«, in: Annual Review of Economics 5, S. 521–549.
- Arrow, Kenneth J. (1972): »Gifts and exchanges«, in: Philosophy & Public Affairs 1(4), S. 343–362.
- Berggren, Niclas/Bjørnskov, Christian (2023): »Does globalization suppress social trust?«, in: Journal of Economic Behavior & Organization 214, S. 443–458.
- Bredt, Stephan (2006): Die demokratische Legitimation unabhängiger Institutionen, Tübingen: Mohr Siebeck.
- Buchanan, James M. (2005): »Gleiche Spieler, andere Regeln: Wie bessere Regeln bessere Politik hervorbringen«, in: Michael Wohlgemuth (Hg.), Spielregeln für eine bessere Politik, Freiburg i.Br.: Herder, S. 6–10.
- Butler, Jeffrey/Guiliano, Paola/Guiso, Luigi (2009): »The Right Amount of Trust«, in: NBER Working Paper 15344.
- Coleman, James S. (1991): Grundlagen der Sozialtheorie. Band 1: Handlungen und Handlungssysteme. München: Oldenbourg.
- Dasgupta, Partha (1988): »Trust as a Commodity«, in: Diego Gambetta (Hg.), Trust: Making and Breaking Cooperative Relations, Oxford: Basil Blackwell, S. 49–72.
- De Jong, Bart A./Dirks, Kurt T./Gillespie Nicole (2017): »Trust and Team Performance: A Meta-Analysis of Main Effects«, in: Journal of Applied Psychology 101(8), S. 1134–1150.
- De Vries, Catherine E./Hobolt, Sara B. (2020): Political Entrepreneurs: The Rise of Challenger Parties in Europe, Princeton: Princeton University Press.
- Deutsch, Morton (1973): The Resolution of Conflict. Constructive and Destructive Processes, New Haven: Yale University Press.
- Edelman Trust Barometer (2024): »2024 Edelman Trust Barometer. Global Report«, verfügbar über: <https://www.edelman.com/trust/2024/trust-barometer>.
- Elster, Jon (1979): Ulysses and the Sirens: Studies in Rationality and Irrationality, Cambridge u.a.: Cambridge University Press.
- Elster, Jon (1989): The Cement of Society. A Survey of Social Order, Cambridge: Cambridge University Press.
- Eucken, Walter (1990): Grundsätze der Wirtschaftspolitik, Tübingen: J.C.B. Mohr (Paul Siebeck).
- Fieschi, Catherine/Heywood, Paul (2004): »Trust, Cynicism and Populist Anti-Politics«, in: Journal of Political Ideologies 9(3), S. 289–309.
- Fukuyama, Francis (1995): Trust. The Social Virtues and the Creation of Prosperity, Los Angeles: The Free Press.

- Giuliano, Paola/Guiso, Luigi/Butler, Jeffrey (2009): »To trust or not to trust: The answer lies somewhere in the middle«, in: Voxeu Column.
- Haug, Sonja (1997): Soziales Kapital. Ein kritischer Überblick über den aktuellen Forschungsstand, Mannheim: Zentrum für Europäische Sozialforschung.
- Kaasa, Anneli/Andriani, Luca (2022): »Determinants of institutional trust: the role of cultural context«, in: Journal of Institutional Economics 18(1), S. 45–65.
- Kirchler, Erich (2007): »Die Perspektive der Ökonomischen Psychologie«, in: Gerhard Schwarz (Hg.), Vertrauen – Anker einer freiheitlichen Ordnung, Zürich: Verlag Neue Zürcher Zeitung, S. 63–71.
- Kirsch, Guy (2007): »Inseln des Vertrauens im Meer des Misstrauens«, in: Gerhard Schwarz (Hg.), Vertrauen – Anker einer freiheitlichen Ordnung, Zürich: Verlag Neue Zürcher Zeitung, S. 15–23.
- Luhmann, Niklas (2014): Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, Konstanz: UVK.
- Mudde, Cas (2004): »The Populist Zeitgeist«, in: Government and Opposition 39(4), S. 541–563.
- North, Douglass C. (1990): Institutions, Institutional Change and Economic Performance, Cambridge: Cambridge University Press.
- OECD (2017a): OECD Guidelines on Measuring Trust, Paris: OECD Publishing
- OECD (2017b): Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust, Paris: OECD Publishing.
- OECD (2024): OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment, Paris: OECD Publishing.
- Ortiz-Ospina, Esteban/Roser, Max/Arriagada, Pablo (2024): »Trust. How does interpersonal trust differ across societies and what role does it play in shaping economic development?«, verfügbar unter: <https://www.ourworldindata.org/trust>.
- Ostrom, Elinor (1990): Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action, The Political Economy of Institutions and Decisions, Cambridge: Cambridge University Press.
- Petersen, Thomas (2023): »Glück in schwierigen Zeiten« Eine Dokumentation des Beitrags von Dr. Thomas Petersen in der Frankfurter Allgemeinen Zeitung Nr. 298 vom 21. Dezember 2023, verfügbar unter: [https://www.ifd-allensbach.de/fileadmin/kurzberichte\\_dokumentationen/FAZ\\_Dezember2023\\_Glueck.pdf](https://www.ifd-allensbach.de/fileadmin/kurzberichte_dokumentationen/FAZ_Dezember2023_Glueck.pdf).
- PEW Research Center (2024): »Satisfaction with democracy has declined in recent years in high-income countries«, verfügbar unter: <https://www.pewresearch.org/short-reads/2024/06/18/satisfaction-with-democracy-has-declined-in-recent-years-in-high-income-nations/>.
- Popper, Karl R. (1945): The Open Society and its Enemies, London: Routledge & Kegan Paul.

- Portes, Alejandro (1996): »The Downside of Social Capital«, in: *The American Prospect* 26, S. 18–21.
- Putnam, Robert D. (1993): *Making Democracy Work. Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton: Princeton University Press.
- Putnam, Robert D. (2000): *Bowling Alone – the Collapse and Revival of American Community*, New York: Simon & Schuster.
- Ripperger, Tanja (2007): »Von der Vorteilhaftigkeit einer Vertrauenskultur«, in: Gerhard Schwarz (Hg.), *Vertrauen – Anker einer freiheitlichen Ordnung*, Zürich: Verlag Neue Zürcher Zeitung, S. 47–62.
- Roland Rechtsreport (2024): »ROLAND Rechtsreport 2024«, verfügbar über: <https://www.roland-rechtsschutz.de/unternehmen/presse/roland-rechtsreport-2024.html>.
- Rooduijn, Matthijs (2018): »What Unites the Voter Bases of Populist Parties? Comparing the Electorates of 15 Populist Parties«, in: *European Political Science Review* 10(3), S. 351–368.
- Schaub, Max/Morisi, Davide (2020): »Voter mobilisation in the echo chamber: Broadband internet and the rise of populism in Europe«, in: *European Journal of Political Research* 59, S. 752–773.
- Statistisches Bundesamt (2024): »Kleine und mittlere Unternehmen«, verfügbar über: <https://www.destatis.de/DE/Themen/Branchen-Unternehmen/Unternehmen/Kleine-Unternehmen-Mittlere-Unternehmen/aktuell-beschaeftigte.html>.
- Stojetz, Wolfgang/Ferguson, Neil T.N./Baliki, Ghassan/Fenzl, Sarah/Justino, Patricia/Brück, Tilman (2024): »Institutional trust in the time of corona: Evidence from countermeasures in Germany«, in: WIDER Working Paper 14.
- Thaler, Richard H./Sunstein, Cass R. (2010): *Nudge: Wie man kluge Entscheidungen anstößt*, Berlin: Ullstein.
- Von Hayek, Friedrich August (1988): *Die verhängnisvolle Anmaßung. Die Irrtümer des Sozialismus*, Tübingen: Mohr Siebeck.
- Wang, Ning (2003): »Measuring Transaction Costs: An Incomplete Survey«, in: Ronald Coase Institute Working Paper 2.
- Westerman, Pauline C. (2018): »Validity: the Reputation of Rules«, in: Pauline Westerman/Jaap Hage/Stephan Kirste/Anne Ruth Mackor (Hg.), *Legal Validity and Soft Law*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 165–182.
- Williamson, Oliver E. (1990): *Die ökonomischen Institutionen des Kapitalismus – Unternehmen, Märkte, Kooperationen*, Tübingen: Mohr Siebeck.
- Wohlgemuth, Michael (2010): »Diagnosen der Moderne: Friedrich A. von Hayek«, in: Ingo Pies/W. Reese-Schäfer (Hg.), *Diagnosen der Moderne: Weber, Habermas, Hayek*, Luhmann, Berlin: Wissenschaftlicher Verlag, S. 86–117.
- Wohlgemuth, Michael (2017): *Was meint und wozu dient Ordnungspolitik?*, Eschen: Stiftung für Ordnungspolitik und Staatsrecht.

- Wohlgemuth, Michael (2019): Erfolgsfaktor Institutionenvertrauen. Vertrauen in politische Institutionen als wesentliches Element für den Erfolg des Fürstentums Liechtenstein, Eschen: Stiftung für Staatsrecht und Ordnungspolitik.,
- Wohlgemuth, Michael (2023): Die Resilienz von Wirtschaft, Staat und Gesellschaft, Eschen: Stiftung für Staatsrecht und Ordnungspolitik.
- Zak, Paul J./Knack, Stephen (2001): »Trust and growth«, in: Economic Journal 111, S. 295–321.

## **TEIL II: Vertrauen in verschiedenen Gesellschaftsbereichen**



# Vertrauen in Demokratie und Wohlfahrtsstaat

---

Sandra Fischer

## 1 Einleitung

Die heute allgegenwärtige Rede von der Krise der Demokratie ist nicht neu, entsprechende Diagnosen lassen sich bis in die 1970er Jahre zurückverfolgen. Mit der Finanz- und Eurokrise 2008/09, der *Migrationskrise* 2015/16, dem Brexit und der Wahl Donald Trumps 2016, der Coronapandemie 2020/21, dem russischen Angriffskrieg auf die Ukraine seit 2022 und dem durch den terroristischen Angriff der Hamas auf Israel am 7. Oktober 2023 ausgelösten Krieg im Nahen Osten, haben sich die Krisentendenzen seit Mitte der 2000er Jahre nochmals verschärft; am sichtbarsten spiegeln sie sich im Aufstieg populistischer Parteien, in Deutschland vor allem der zu- gleich rechtsextremen *Alternative für Deutschland* (AfD), die seit ihrer Gründung 2013 den Sprung in alle 16 Landesparlamente und den Deutschen Bundestag geschafft hat, und des (nicht extremistischen) *Bündnis Sahra Wagenknecht* (BSW), das sich im Januar 2024 konstituierte und aus dem Stand bei den Kommunalwahlen in Thüringen Ende Mai 2024 zwischen 7,6 und 12,4 Prozent sowie bei der Europawahl Anfang Juni 2024 6,2 Prozent der Stimmen auf sich vereinen konnte.

Die nachlassende Integrationskraft des Parteiensystems deutet darauf hin, dass die beiden Quellen der demokratischen Legitimation – die Zustimmung zu den politischen Institutionen, Akteuren und Willensbildungs- und Entscheidungsprozessen (Inputseite) einerseits und zur Leistungs- und Regierungsfähigkeit des politischen Systems (Outputseite) andererseits – zunehmend versiegen. Auf der Inputseite<sup>1</sup> begegnen die Bürger:innen der Politik mit wachsendem Misstrauen. Auf der Outputseite haben sich die Verteilungsspielräume seit Mitte der 1970er Jahre und nochmals beschleunigt seit den 1990er Jahren verengt, sodass Konflikte immer seltener nach der Logik eines Positivsummenspiels zu befrieden sind: Solange die Reallöne stiegen und der Sozialstaat ausgebaut wurde, konnten alle Gruppen vom Aufschwung profitieren. Der Wandel von der Industrie- zur Dienstleistungs- und von

---

1 Die Inputseite bezieht sich auf die politischen Institutionen, Akteure und den Prozess der politischen Willensbildung, die Outputseite auf die Ergebnisse und Leistungen eines politischen Systems.

der Dienstleistungs- zur heutigen Wissens- und Informationsgesellschaft war und ist dagegen durch eine wachsende Zahl von Verlierer:innen gekennzeichnet (Raphael 2019). Dass ein Teil der Bürger:innen einerseits wirtschaftliche Verluste erfährt oder befürchten muss, gilt als eine der Ursachen der Repräsentations- und Vertrauenskrise. Andererseits fühlen sich einige auch in kultureller Hinsicht auf der Verlierer:innenseite, weil sie den Tendenzen der Singularisierung<sup>2</sup> und multikulturellen Vielfalt, die die heutige Gesellschaft kennzeichnet, nicht nur Positives abgewinnen können (Reckwitz 2018).

In diesem Beitrag soll der Frage nachgegangen werden, wie es um das Vertrauen in Demokratie und Wohlfahrtsstaat in Deutschland bestellt ist. Hierzu werden ausgewählte Ergebnisse einer von der Friedrich-Ebert-Stiftung beauftragten Umfrage vorgestellt, die die Universität Bonn im Sommer 2022 in Zusammenarbeit mit dem Meinungsforschungsinstitut Infratest dimap durchgeführt hat (Best et al. 2023). Nach einem komprimierten Überblick über die politikwissenschaftliche Vertrauensforschung wird kurz auf die Methodik der Studie eingegangen. Darauf folgen die empirischen Befunde zu Vertrauen und Demokratiezufriedenheit, bevor Einschätzungen und (Reform-)Präferenzen der Befragten auf den Feldern der Demokratie-, Wirtschafts- und Sozial- sowie Gesellschaftspolitik präsentiert werden. Die Schlussbetrachtung fasst wesentliche Ergebnisse zusammen und stellt auf dieser Grundlage Überlegungen an, wie wieder mehr Vertrauen in die Politik hergestellt und der gesellschaftliche Zusammenhalt befördert werden könnte.

## 2 Vertrauen in der Politikwissenschaft<sup>3</sup>

In der Politikwissenschaft wird in der Regel zwischen partikularem sozialem Vertrauen, generalisiertem sozialem Vertrauen und politischem Vertrauen unterschieden. Partikulares soziales Vertrauen meint Vertrauen in die Familie, Freunde, die Nachbarschaft – also Menschen, die uns persönlich bekannt sind und Menschen, die so sind wie wir. Generalisiertes soziales Vertrauen bezieht sich auf Menschen, denen wir zum ersten Mal begegnen, Menschen anderer Nationalität oder anderer Religion (Newton/Zmerli 2011: 171). Unter politischem Vertrauen wird Vertrauen in bestimmte Politiker:innen und in Institutionen wie die Regierung, das Parlament,

- 
- 2 *Singularisierung* beschreibt nach dem Soziologen Andreas Reckwitz (2018: 11) einen über die Individualisierung hinausgehenden Strukturwandel in der Spätmoderne, der darin bestehe, dass die soziale Logik des Besonderen, des Einzigartigen, »also das, was als nichttauschbar und nichtvergleichbar erscheint«, die soziale Logik des Allgemeinen immer mehr verdränge. Dieser Wandel betreffe mit der Ökonomie, der Arbeitswelt, der Kultur, der Lebensstile und der Politik alle relevanten Bereiche der Gesellschaft.
  - 3 Das Kapitel stellt eine komprimierte und erweiterte Fassung des zweiten Kapitels in Decker et al. (2019) dar.

die Parteien, die Polizei, das Justizwesen oder die Verwaltung verstanden (Carstens 2023: 298f.), weswegen man auch von Institutionenvertrauen spricht. Streng genommen handelt es sich bei diesem Konzept nicht um ein Vertrauen in Institutionen, sondern weiterhin um ein Vertrauen in andere Personen. Diese haben aber innerhalb der Institutionen ein Amt inne, das durch die Regeln der jeweiligen Institution definiert ist. Die Quellen des Vertrauens liegen also weniger in den Personen selbst, sondern in den Werten und Normen der Institutionen, die das Verhalten der Akteur:innen steuern (Warren 2018: 88).

Soziales und politisches Vertrauen gelten als Konzepte, die aufgrund ihrer Mehrdimensionalität schwer einzugrenzen und messbar sind. In den letzten Jahren hat sich jedoch ein gewisser Konsens herausgebildet, wonach Vertrauen ein Zusammenspiel aus drei Elementen ist: »A vertraut B, X zu tun« (Hardin 1993: 506). Daraus ergibt sich erstens, dass Vertrauen relational ist (Carstens 2023: 299). Beim sozialen Vertrauen geht es dabei um ein horizontales Beziehungsverhältnis zwischen Individuen, beim politischen Vertrauen um ein vertikales zwischen Individuen und politischen Institutionen (Schnaudt 2013: 299). Hier kann zum einen zwischen parteilichen und unparteilichen Institutionen unterschieden werden, wobei das Vertrauen in letztere regelmäßig höher ist als in erstere. Dies liegt in der Natur der Sache: Die parteilichen Institutionen handeln im Sinne ihrer Wähler:innen, wohingegen von Polizei und Gerichten erwartet wird, dass sie neutral und fair im Interesse aller Bürger:innen handeln (Warren 2018: 77f.). Zum anderen spielt eine Rolle, auf welcher Ebene eines politischen Systems die Objekte politischen Vertrauens angesiedelt sind. Studien zeigen, dass Institutionen und Akteure auf der lokalen Ebene oftmals das höchste Vertrauen entgegengebracht wird (Carstens 2023: 299; Zmerli 2020: 252).

Zweitens ist Vertrauen kontext- und situationsbezogen (Carstens 2023: 299f.). So gibt es beispielsweise beim sozialen Vertrauen kulturell bedingte Unterschiede in der Breite oder Enge des Vertrauensradius (Zmerli 2013: 136). Beim politischen Vertrauen wird die Kontext- und Situationsbezogenheit insbesondere in Krisenzeiten deutlich: So ließen sich zu Anfang der Coronapandemie Anstiege des politischen Vertrauens in die Bundesregierung oder zu Beginn des russischen Angriffs auf die Ukraine in die Europäische Union verzeichnen, die aber mit der Zeit wieder abklangen. Dieses Phänomen wird in der Literatur als *rally-around-the-flag*-Effekt beziehungsweise als *die Stunde der Exekutiven* bezeichnet (Bytzek/Schnepf 2022; Kizilova/Norris 2024).

Eng mit der Kontext- und Situationsbezogenheit verknüpft sind drittens Fragen der Unsicherheit und der damit einhergehenden Vulnerabilität. Diese erwachsen daraus, dass in den komplexen Gesellschaften der Moderne das Individuum permanent genötigt ist, in der Gegenwart Entscheidungen zu treffen, die das Handeln fremder Personen in der Zukunft nach sich ziehen können. So entsteht ein Bedarf an Vertrauen beziehungsweise an einem Vertrauenvorschuss, um die Ungewissheit

über das zukünftige Verhalten von Personen und politischen Akteuren zu minimieren (Carstens 2023: 300).<sup>4</sup> In diesem Sinne ist Vertrauen die Überzeugung, dass diejenigen, denen man Vertrauen schenkt, einem willentlich oder wissentlich keinen Schaden zufügen werden und im besten Falle im Interesse der vertrauensgebenden Person handeln werden (Delhey/Newton 2005: 311).

Mit Blick auf die Zusammenhänge zwischen den drei Vertrauensformen herrschte lange Zeit die Ansicht vor, dass Menschen entweder in allen Bereichen ein hohes Maß an Vertrauen oder in allen Bereichen kein beziehungsweise ein geringes Maß an Vertrauen aufweisen (Kompatibilitätsmodell) (Newton/Zmerli 2011: 173f.). Andere Studien kamen hingegen zu dem Ergebnis, partikulares und generalisiertes soziales Vertrauen schlössen einander aus; beide Formen des sozialen Vertrauens stünden zum politischen Vertrauen entweder in Widerspruch oder es gebe keine Beziehung zwischen ihnen (Inkompatibilitätsmodell) (Newton/Zmerli 2011: 174f.). Mittlerweile hat sich das sogenannte konditionale Modell durchgesetzt (Newton/Zmerli 2011: 174f.), das von einer »hierarchische[n] Strukturierung« (Zmerli 2013: 137) des Vertrauens ausgeht. Demnach weisen Personen, die ein hohes Maß an generalisiertem sozialem Vertrauen besitzen, auch ein hohes Maß an partikularem sozialem Vertrauen auf. Das Gegenteil ist jedoch nicht automatisch der Fall. Menschen mit einem hohen Maß an politischem Vertrauen wiederum haben fast alle auch ein hohes Maß an sozialem Vertrauen – auch hier ist das Gegenteil nicht zwangsläufig der Fall. Eine Person kann demnach je nach Art des Vertrauens – partikular, generell oder politisch – ein unterschiedlich hohes Maß an Vertrauen aufweisen: Beinahe alle Menschen vertrauen der eigenen Familie oder Freund:innen. Je entfernter beziehungsweise abstrakter aber das Objekt des Vertrauens ist, desto niedriger liegt der Anteil derjenigen, die diesem Objekt (etwa Menschen, denen wir zum ersten Mal begegnen, politischen Akteuren) ihr Vertrauen schenken (Newton/Zmerli 2011).

Beschäftigt man sich politikwissenschaftlich mit Vertrauen, kommt man an der Theorie des Sozialkapitals und dem Konzept der politischen Unterstützung nicht vorbei. Laut Robert Putnam (1993) ist der durch Vertrauen bewirkte soziale und kulturelle Zusammenhalt der Bürger:innen in einer Zivilgesellschaft, der sich an ihrem Engagement in freiwilligen Organisationen oder Netzwerken festmacht, der maßgebliche Faktor für die Qualität und Stabilität einer Demokratie. Das Sozialkapital ist definiert als Produkt informeller Nachbarschaftsbeziehungen und solidarischer Netzwerke in einer Gemeinde, das nicht nur Einzelnen zum Vorteil gereicht, sondern zugleich der Verbesserung der Lebensbedingungen der gesamten Gemeinschaft und damit der allgemeinen Wohlfahrt dient. Der Grund dafür ist, dass die

---

4 Der Soziologe Niklas Luhmann (1968: 30f.) spricht in diesem Zusammenhang von Vertrauen als einem Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität.

Netzwerke zur Entstehung von Normen einer verallgemeinerbaren Reziprozität beziehungsweise Gegenseitigkeit beitragen, die wiederum Voraussetzung dafür sind, dass Menschen kooperieren. Man tut etwas für die anderen, auch wenn man dafür keine unmittelbare Gegenleistung erhält, weil man weiß, dass die anderen dieses Verhalten irgendwann erwiedern werden. Vertrauen wird damit zum *Gleitmittel* des gesellschaftlichen Lebens (Decker et al. 2019: 8f.).

Das Konzept der politischen Unterstützung geht auf David Easton (1975) zurück und wurde von Pippa Norris (2017) weiterentwickelt. Für Norris bildet sich politische Unterstützung auf einem fünfstufigen Kontinuum ab, das von der Identifikation mit der nationalen Gemeinschaft, über Unterstützung der Demokratie als Idee, Zufriedenheit mit dem Funktionieren der Demokratie und Institutionenvertrauen bis hin zu Vertrauen in die aktuelle Regierung beziehungsweise Vertrauen in einzelne Politiker:innen reicht. Die abstrakte Dimension misst das Gefühl der Verbundenheit zu einer Nation. Gemessen wird hier neben Gefühlen wie Nationalstolz oder nationale Identität auch die Einstellung der Befragten gegenüber intergouvernementalen oder supranationalen Organisationen oder kosmopolitische Einstellungen, die – so die Annahme – im Zuge der Globalisierung zunehmen und generell als Gegenpol zu nationalistischen Einstellungen begriffen werden (Norris 2017: 24f.).

Eine zweite Dimension eher diffuser Systemunterstützung ist die Zustimmung zu den grundlegenden Werten und Prinzipien, auf denen ein politisches System gründet. Eine typische Frage zur Messung dieser Dimension ist, ob die Demokratie die beste Staatsform sei. Ein etwas anderes Messinstrument wird im Rahmen des World Values Survey genutzt. Hier werden hintereinander vier Regierungsmodelle abgefragt. Die Befragten sollen für eine Expertenregierung, eine Militärjunta, einen autoritären Führer und die Demokratie jeweils angeben, ob sie dieses Regierungsmodell für ihr Land für sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht geeignet halten (Norris 2017: 25f.).

Die Zufriedenheit mit dem Funktionieren der Demokratie fällt in die Mitte zwischen diffuser und spezifischer politischer Unterstützung (Norris 2017: 27). Die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Funktionieren der Demokratie misst nicht die Zustimmung zur Idee der Demokratie, denn jemand kann hundertprozentig vom Ideal der Demokratie überzeugt sein, aber das Funktionieren der Demokratie trotzdem schlecht bewerten. Stattdessen wird die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Funktionieren der Demokratie gemeinhin als Evaluation der Demokratie in der Praxis, das heißt der Performanz des politischen Systems verstanden (Linde/Ekman 2003: 396). Die Verwendung dieses Items wird zuweilen kritisiert, lässt die Frageformulierung den Befragten doch Interpretationsspielraum: Sie können mit dem Begriff *Demokratie* ganz unterschiedliche Vorstellungen assoziieren (Canache/Mondak/Seligson 2001). Allerdings ist bisher noch kein besseres Messinstrument vorgeschlagen worden, das diese *klassische* Frage der Umfrageforschung ersetzen könnte. Spezifische Unterstützung schließlich wird mit dem Vertrauen

in einzelne (politische) Institutionen und konkrete Politiker:innen und andere Amtsinhaber:innen abgefragt (Norris 2017: 28ff.).

In der Politikwissenschaft bisher eher vernachlässigt, ist mit dem *World Values Survey 2005/2007* ein Messinstrumentarium eingeführt worden, das partikulare soziales Vertrauen erhebt, indem nach Vertrauen in spezifische Gruppen gefragt wird, wie die Familie, Freund:innen und Bekannte, Nachbar:innen, Menschen anderer Religion und anderer Nationalität sowie Menschen, die man das erste Mal trifft (Zmerli 2020: 256). Ähnlich wird generalisiertes soziales Vertrauen zumeist mit der Frage gemessen, ob jemand den *meisten Menschen* vertraut. Vor dem unkritischen Einsatz dieses Items wird aber gewarnt, da – wie bei der Demokratiezufriedenheit – die Formulierung *meiste Menschen* den Befragten einen Interpretationsfreiraum lässt. Auch kulturell bedingt denken hier nicht alle an denselben Personenkreis (Delhey/Newton/Welzel 2011).

Blendet man zu den Ursprüngen und Determinanten sozialen und politischen Vertrauens über, lassen sich in der Literatur vier Forschungsrichtungen ausmachen, die analytisch voneinander zu trennen sind, sich aber gegenseitig nicht ausschließen und Überschneidungen aufweisen: auf der Mikro- beziehungsweise individuellen Ebene angesiedelte performanzbasierte (I) und kulturalistische (II) Erklärungsansätze sowie auf der Makro- beziehungsweise gesamtgesellschaftlichen Ebene liegende performanzbasierte (III) und kulturalistische Erklärungsansätze (IV) (Cars tens 2023: 301; Zmerli 2020: 261).

(I) Performanzbasierte Ansätze auf der individuellen Ebene gehen davon aus, dass Vertrauen auf Erfahrungen basiert, die ein Mensch im Laufe des Lebens macht. So besagt etwa die *Gewinner:innenhypothese*, dass Menschen mit höherer Bildung, höherem Einkommen und höherer sozialer Schichteinstufung – die *Gewinner:innen* in einer Gesellschaft – ein höheres Maß an sozialem Vertrauen aufweisen (Decker et al. 2019: 9). Studien zum politischen Vertrauen kommen zu dem Ergebnis, dass negative individuelle Bewertungen etwa der sozialstaatlichen Leistungsfähigkeit oder negative Erfahrungen mit der Wohlfahrtsbürokratie niedrigere Vertrauenswerte gegenüber den staatlichen Einrichtungen nach sich ziehen (Carstens 2023: 302; Decker et al. 2019: 19f.; Zmerli 2020: 262).

(II) Kulturalistische Ansätze auf der individuellen Ebene betonen dagegen, dass Vertrauen eine Veranlagung oder ein Persönlichkeitsmerkmal sei, so dass Menschen Vertrauen von Geburt an besitzen oder in frühestster Kindheit entwickeln; das Maß an Vertrauen lässt sich demnach nicht oder kaum durch Erfahrungen ändern. So sei soziales Vertrauen eine Charaktereigenschaft, die mit anderen Persönlichkeitszügen wie Optimismus einhergehe. Da Optimist:innen nicht nur im hier und jetzt optimistisch seien, sondern auch mit Blick auf die Zukunft, gilt als eine Hauptursache für das schwindende generalisierte soziale Vertrauen das sinkende Zukunftsvertrauen (Decker et al. 2019: 9). Untersuchungen zur Bedeutung der *Big Five Persönlichkeitseigenschaften* für politisches Vertrauen zeigen, dass Persönlichkeitseigenschaften

wie *Offenheit für Erfahrungen* und *Extraversion* negativ mit politischem Vertrauen zusammenhängen, während *Verträglichkeit* mit höherem politischen Vertrauen einhergeht (Mondak/Hayes/Canache 2017: 148–153).<sup>5</sup> Darüber hinaus zählen unterschiedliche Moral- und Wertvorstellungen und politisch-ideologische Grundorientierungen, die durch Variablen wie die Parteiidentifikation und die Selbstverortung auf einer Links-rechts-Skala abgefragt werden, zu den kulturalistischen Ansätzen auf individueller Ebene (Decker et al. 2019: 21; Zmerli 2020: 263).

(III) Zu den performanzbasierten Erklärungsansätzen auf der gesamtgesellschaftlichen Ebene gehört beispielsweise eine Mitgliedschaft in Freiwilligenorganisationen, die laut der Sozialkapitaltheorie Putnams (1993) dabei hilft, generalisiertes soziales Vertrauen zu erlernen. Regelmäßige soziale Interaktionen mit anderen Menschen in diesen Organisationen führen dazu, dass sich Vertrauen und Normen der Reziprozität herausbilden. Die positiven Erfahrungen mit den Mitmenschen innerhalb der sozialen Organisationen werden auf die gesamte Gesellschaft übertragen. Des Weiteren zeigen Arbeiten, dass sich geringe Einkommensungleichheit, wenig Korruption, ein hohes Bruttoinlandsprodukt, spürbares Wirtschaftswachstum, eine niedrige Arbeitslosenquote, geringe Armutsriskiken und universalistische sozialstaatliche Ansprüche positiv auf das politische Vertrauen auswirken (Decker et al. 2019: 17; Zmerli 2020: 264f.). Zudem belegen vor allem Studien aus den USA, die sich mit dem Zusammenspiel von Einwanderung und sozialem sowie politischem Vertrauen beschäftigen, dass Einwanderung und eine zunehmend ethnisch diverse Gesellschaft negative Auswirkungen auf Vertrauen zeitigt. Im europäischen Kontext sind die Ergebnisse hierzu disparater (Decker et al. 2019: 18f.; Zmerli 2020: 265).

(IV) Kulturalistische Erklärungsansätze auf der gesamtgesellschaftlichen Ebene haben ihre Ursprünge in der politischen Kulturforschung. Sie betonen die Stabilität gesamtgesellschaftlichen sozialen und politischen Vertrauens im Zeitverlauf, da durch die Sozialisation in der frühen Kindheit kulturelle Normen und Werte von einer Generation zur nächsten weitergegeben werden. Da sich Wertvorstellungen im Laufe der Zeit ändern können, ist ein Wertewandel langfristig möglich (Carstens 2023: 302). Laut Zmerli (2020: 263) eignet sich Ronald F. Ingleharts (1977) Theorie des Wertewandels mit der Unterscheidung von materialistischen und postmaterialistischen Wertvorstellungen besonders, um den seit den 1970er Jahren in westlichen Demokratien zu beobachtenden Vertrauensrückgang zu erklären: In der Sozialisationsphase der Nachkriegsgeborenen konnten die materiellen Grundbedürfnisse nach Nahrung, Obdach und physischer Sicherheit gedeckt werden, sodass Raum für

5 Zu den theoretischen Zusammenhängen zwischen politischem Vertrauen und den anderen beiden Big Five Persönlichkeitsfaktoren – Emotionale Stabilität und Gewissenhaftigkeit – siehe Mondak/Hayes/Canache 2017: 148ff.

die Herausbildung postmaterialistischer Wertorientierungen entstand, die auf demokratische Teilhabe und Selbstbestimmung zielten. Während der Studierendenproteste Ende der 1960er Jahre traten diese zum ersten Mal zu Tage und fanden insbesondere in den neuen sozialen Bewegungen der 1970er und 1980er Jahre gesellschaftlichen und politischen Ausdruck.

Während es Belege für einen positiven Zusammenhang zwischen sozialem und politischem Vertrauen auf individueller und Aggregatebene gibt, ist die Frage nach der Kausalitätsrichtung nicht abschließend geklärt. Können vertrauenswürdige politische Institutionen erst entstehen und beibehalten werden, weil eine Gesellschaft sich durch hohes soziales Vertrauen auszeichnet? Oder liegt es an vertrauenswürdigen politischen Institutionen, dass eine Gesellschaft hohe soziale Vertrauenswerte aufweist? Die *bottom-up*-Sichtweise geht davon aus, dass es soziales Vertrauen braucht, »um politische Institutionen mit einem tragfähigen Vertrauensfundament auszustatten« (Zmerli 2020: 262). Die *top-down*-Perspektive besagt dagegen, dass vertrauenswürdige politische Institutionen die Grundlage für eine Gesellschaft bilden, in der die Menschen einander vertrauen können; soziales Vertrauen ist also eher Folge, denn Determinante von politischem Vertrauen (Carstens 2023: 303). Jüngste Erkenntnisse aus skandinavischen Panelstudien stützen die letztgenannte Ansicht; um diesen Wirkungszusammenhang empirisch zu bestätigen, bräuchte es aber auf international vergleichender Ebene weitere Panelstudien (Carstens 2023: 303; Zmerli 2020: 262)

### 3 Methodisches Vorgehen

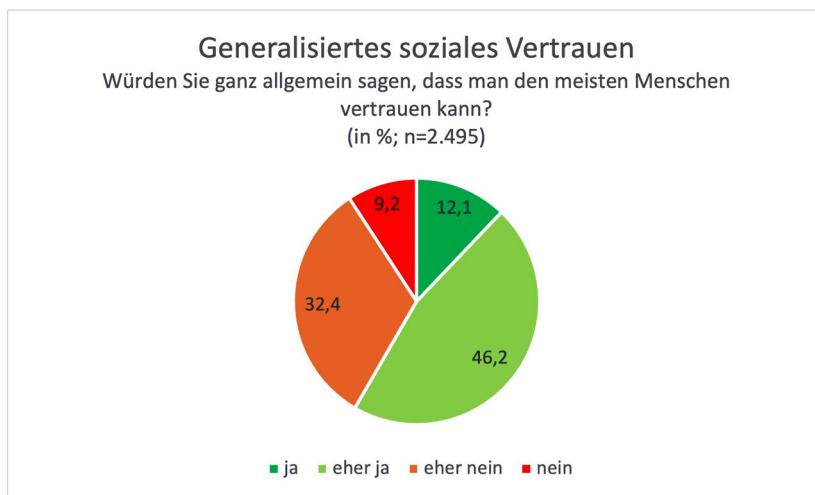
Die folgenden Befunde sind einer Befragung entnommen, die ein Bonner Forschungsteam im Sommer 2022 für die Friedrich-Ebert-Stiftung und in Zusammenarbeit mit dem Berliner Meinungsforschungsinstitut Infratest dimap durchgeführt hat (Best et al. 2023). Die repräsentative Befragung umfasste 2536 per Zufallsstichprobe ausgewählte wahlberechtigte Deutsche ab 18 Jahren in Privathaushalten. Die Umfrage fand als Mixed-Mode-Befragung statt; dabei wurde eine computergestützte Telefonumfrage (CATI; 1658 Interviews) mit einer Onlineumfrage (878 Interviews) kombiniert. Für die telefonische Befragung wurden zu 60 Prozent Festnetz- und zu 40 Prozent Mobilfunknummern angerufen. Der Erhebungszeitraum lag vom 11. Juli bis 9. August 2022, also ein knappes halbes Jahr nach Beginn des russischen Angriffskrieges auf die Ukraine und etwa ein Jahr, bevor das Migrationsthema – bedingt durch die wieder ansteigenden Geflüchtetenzahlen aus dem Nahen Osten und Afrika und die gleichzeitig aufgenommenen ukrainischen Kriegsgeflüchteten – ab der zweiten Jahreshälfte 2023 auf der Agenda der von den Bürger:innen als wichtig betrachteten Probleme wieder ganz nach oben rückte (Infratest dimap 2023). Für alle hier analysierten Fragen wurde eine vierstufige

Antwortskala (ohne Mittelkategorie *teils/teils*) verwendet. Die Angaben *weiß nicht* oder *keine Angabe* wurden aus der Analyse ausgeschlossen. Die Studie stellt ein *follow up* der ähnlich gelagerten Vertrauensstudie aus dem Jahr 2019 dar (Decker et al. 2019)<sup>6</sup>, was in Teilen einen Abgleich der Ergebnisse ermöglicht.

## 4 Vertrauen und Demokratiezufriedenheit

2022 stimmten mit 58 Prozent nur geringfügig weniger Befragte als 2019 (59 Prozent) der Aussage zu, man könne den meisten Menschen vertrauen. Dabei ist der Anteil von Personen mit hohem generalisiertem sozialen Vertrauen insbesondere unter den höher Gebildeten (68 Prozent) und denjenigen, die sich selbst der oberen Mittel- beziehungsweise Oberschicht zuordnen (70 Prozent), größer als in der Gesamtbevölkerung.

Abbildung 1: Generalisiertes soziales Vertrauen



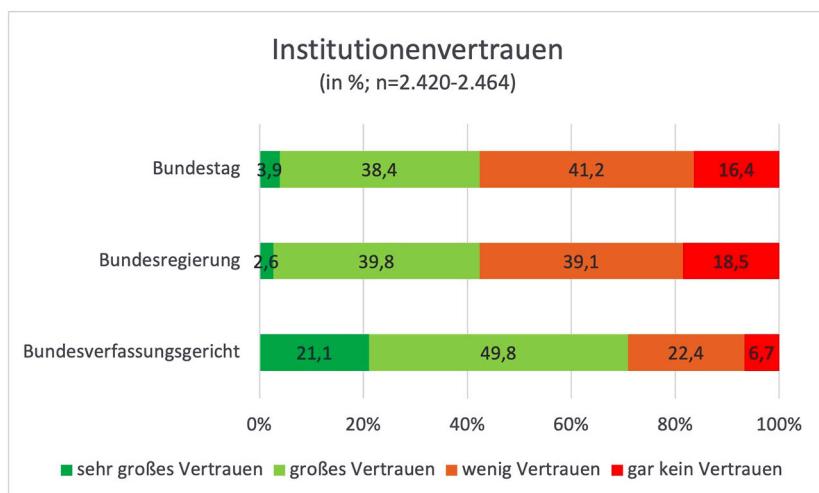
Mit Blick auf die Zusammenhänge zwischen generalisiertem sozialem Vertrauen und politischem Vertrauen bestätigt sich, dass von dem Vorhandensein eines hohen Maßes an politischem Vertrauen auf die Existenz von hohem generalisiertem sozialem Vertrauen geschlossen werden kann. So haben von den Befragten, die der Bundesregierung beziehungsweise dem Bundestag vertrauen, 75 beziehungsweise 77 Prozent auch ein hohes Maß an generalisiertem sozialem Vertrauen. Umgekehrt

6 Der Erhebungszeitraum der 2019er Studie lag vom 4.3.-2.4.2019 (Decker et al. 2019: 5).

lässt ein hohes generalisiertes soziales Vertrauen nicht automatisch auf ein gleich hohes Maß an politischem Vertrauen schließen. Nur 55 beziehungsweise 56 Prozent der Befragten mit hohem generalisierten sozialen Vertrauen vertrauten auch der Bundesregierung beziehungsweise dem Bundestag. Ein vergleichbares Muster findet sich beim Zukunftsvertrauen: Von den Befragten, die glauben, es werde zukünftigen Generationen besser gehen, haben 76 Prozent ein hohes Maß an generalisiertem sozialem Vertrauen. Aber nur 20 Prozent der Befragten mit hohem generalisiertem sozialem Vertrauen blicken auch vertrauensvoll in die Zukunft.

Hinsichtlich des Institutionenvertrauens belegt die Studie, dass als überparteilich wahrgenommene Institutionen ein höheres Vertrauen genießen als solche, die als parteilich eingestuft werden. So gaben 2022 71 Prozent der Befragten an, (sehr) großes Vertrauen in das Bundesverfassungsgericht zu haben. In die beiden Kerninstitutionen der repräsentativen Demokratie, den Bundestag und die Bundesregierung, setzten dagegen nur gut 42 Prozent der Befragten (sehr) großes Vertrauen. Mit Blick auf die Extrempositionen fällt auf, dass deutlich weniger Menschen sehr großes Vertrauen haben, wohingegen gar kein Vertrauen zu haben, verbreiteter ist. Im Vergleich zu 2019 ist das Nicht-Vorhandensein von Vertrauen gestiegen: von 14,6 auf 18,5 Prozent bei der Bundesregierung und von 10,6 auf 16,4 Prozent beim Bundestag. Unter denjenigen, die (sehr) großes Vertrauen bekundeten, verzeichnete allerdings nur die Bundesregierung einen Anstieg (plus zwei Prozentpunkte), wohingegen das Vertrauen in den Bundestag sogar abnahm (minus vier Prozentpunkte).

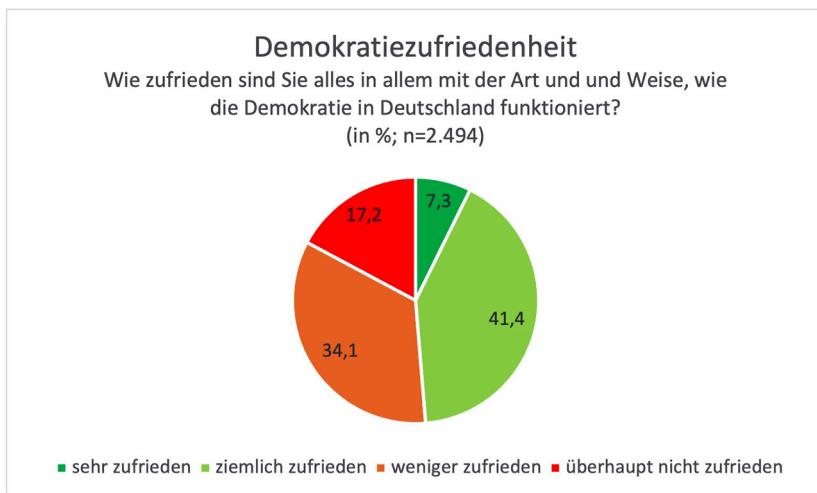
*Abbildung 2: Institutionenvertrauen*



Dies mag daran liegen, dass zum Zeitpunkt der Befragung im Frühjahr 2019 die Unionsparteien und die SPD sichtbar widerwillig gemeinsam regierten, nachdem sie ein gutes Jahr zuvor, nach der Bundestagswahl 2017 und dem Scheitern der Koalitionsverhandlungen zur Bildung eines Jamaika-Bündnisses aus Union, Grünen und FDP, erneut eine Koalition hatten bilden müssen (Decker 2019, S. 217–221). Die Coronapandemie bescherte der Großen Koalition im April und Mai 2020 zunächst steigende Vertrauenswerte – ein Beispiel für den *rally-around-the-flag*-Effekt –, die aber im Zeitverlauf wieder sanken (Bytzek/Schnepf 2022). Im Juli und August 2022 wiederum war die im Dezember 2021 gestartete Ampelkoalition erst ein gutes halbes Jahr im Amt und verkörperte noch recht erfolgreich eine harmonische Fortschrittskoalition. Angesichts des Überfalls Russlands auf die Ukraine schlug erneut die Stunde der Exekutive. Mit der Ausrufung der Zeitenwende durch Bundeskanzler Olaf Scholz, der Verabschiedung umfangreicher Entlastungsmaßnahmen, um der Inflation entgegenzusteuern, und der Gewinnung alternativer Energiequellen, um die Abhängigkeit vom russischen Gas zu minimieren, bewies die Regierung zu diesem Zeitpunkt Tatkraft und Handlungsfähigkeit. Schon ab der zweiten Jahreshälfte waren die Umfragen jedoch für alle beteiligten Regierungsparteien rückläufig. 2023 kam es dann zu einem regelrechten Absturz, der nicht nur das Vertrauen der Bevölkerung in die Regierung schwinden ließ, sondern auch die Vertrauensbasis innerhalb der Koalition erschütterte (Decker 2024: 131f.).

Trotz der Coronapandemie und des russischen Angriffskriegs auf die Ukraine ist die Demokratiezufriedenheit in Deutschland laut den Ergebnissen der Studie stabil geblieben. Im Vergleich zu 2019 hat sie sogar etwas zugelegt – um etwa zwei Prozentpunkte auf knapp 49 Prozent –, verbleibt aber auf niedrigem Niveau.

Abbildung 3: Demokratiezufriedenheit

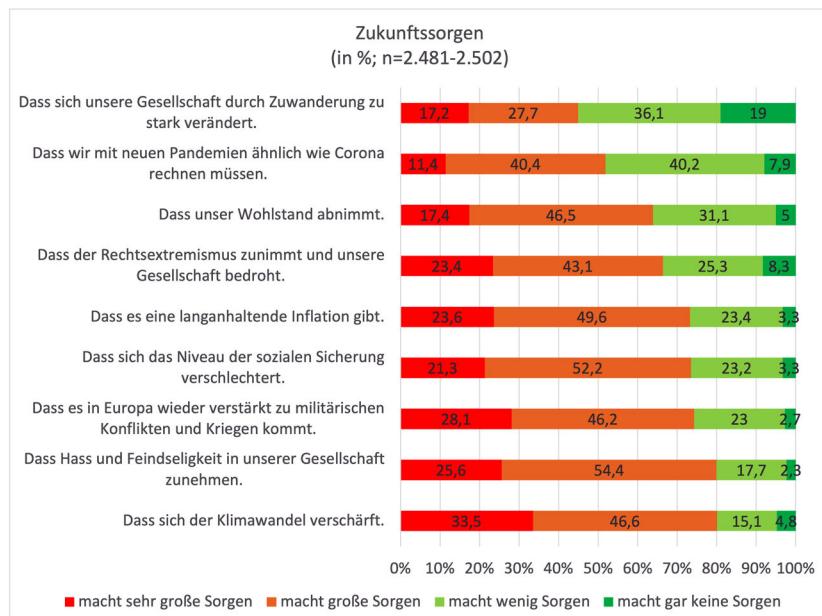


Hinter dieser vermeintlichen Stabilität verbergen sich durchaus problematische Entwicklungen. Erstens lassen sich beträchtliche Unterschiede in der Demokratiezufriedenheit zwischen verschiedenen gesellschaftlichen Gruppen ausmachen. Deutliche Diskrepanzen bestehen zum einen in regionaler Hinsicht: 52 Prozent der Befragten in den westdeutschen, aber nur 34 Prozent der Befragten in den ostdeutschen Ländern sind mit dem Funktionieren der Demokratie zufrieden. Im Vergleich zu 2019 hat sich der Abstand noch vergrößert, indem sich die Zufriedenheitswerte in Westdeutschland etwas verbessert, in Ostdeutschland etwas verschlechtert haben. Zum anderen bestätigt die Studie den schon 2019 erlangten Befund einer starken Abhängigkeit der Demokratiezufriedenheit von der sozioökonomischen Situation und dem Bildungsgrad der Befragten. 33 Prozent derjenigen, die sich selbst der Unter- oder Arbeiter.innenschicht zuordnen, aber 64 Prozent derjenigen, die sich selbst als der oberen Mittel- oder Oberschicht zugehörig betrachten, sind mit dem Funktionieren der Demokratie zufrieden. Bei den Befragten mit einem niedrigen Bildungshintergrund liegt der Anteil der Demokratiezufriedenen bei 37 Prozent, bei den Befragten mit einem hohen Bildungshintergrund bei 62 Prozent.

Zweitens blicken die Menschen pessimistischer in die Zukunft. Glaubten in den 1970er Jahren noch 90 Prozent, zukünftigen Generationen werde es besser gehen, waren 2019 nur noch 30 Prozent und 2022 bloß 15 Prozent der Befragten dieser Meinung. Am meisten Sorgen bereiten den Menschen der Klimawandel, die zunehmende Feindseligkeit in der Gesellschaft, die wachsende Kriegsgefahr und eine schlechter werdende sozialstaatliche Absicherung. Befragte in den ostdeutschen Ländern sorgen sich etwas stärker vor einer langanhaltenden Inflation, vor Kriegsgefahr und

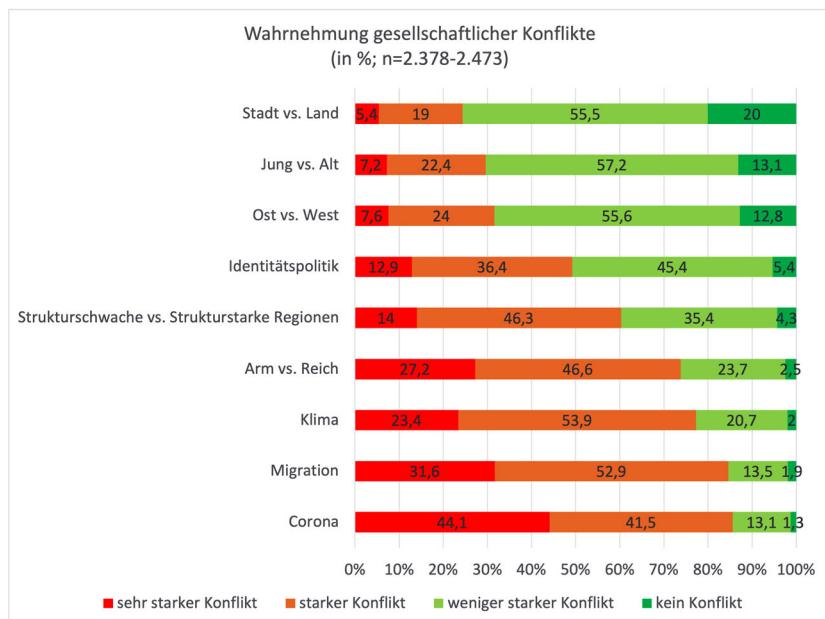
vor Wohlstandverlusten als Befragte in den westdeutschen Ländern. Am stärksten fällt in regionaler Hinsicht der Unterschied beim Thema Zuwanderung aus: Während 42 Prozent der Westdeutschen diese als sorgenbereitendes Problem betrachten, sind es bei den ostdeutschen Befragten 57 Prozent.

*Abbildung 4: Zukunftssorgen*



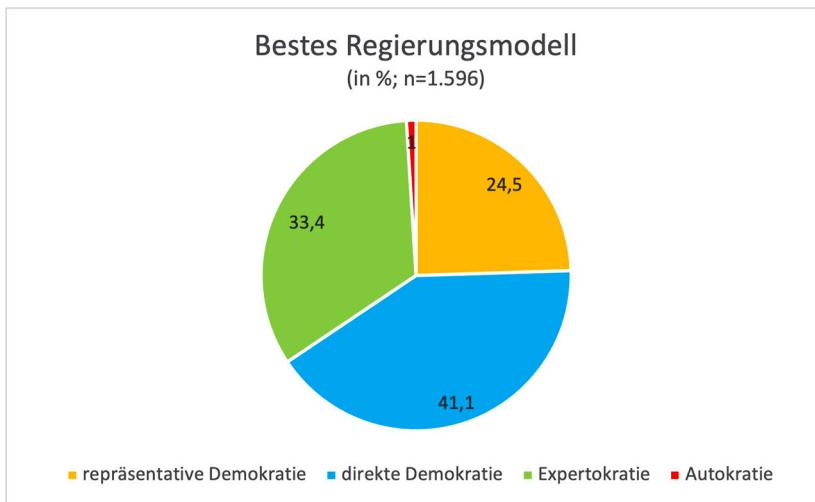
Das Thema Zuwanderung sticht auch sonst durch ein polarisiertes Antwortverhalten ins Auge, was an der fast hälftigen Verteilung der gegensätzlichen Positionen und an der fast gleich starken Ausprägung der extremen Antworten festgemacht werden kann. Seine herausgehobene Stellung zeigt sich zugleich darin, dass die Befragten es nach der Coronapolitik, die allerdings ihre Bedeutung seit dem Frühjahr/Sommer 2022 eingebüßt hat, als stärkstes Konfliktthema einstufen.

Abbildung 5: Wahrnehmung gesellschaftlicher Konflikte



Drittens offenbart die Studie eine nachlassende Zustimmung zum bestehenden repräsentativen Demokratiemodell. Auf die Frage, wer am besten über Gesetze entscheiden solle, antworteten nur 24,5 Prozent der Befragten, dies sei Aufgabe gewählter Abgeordneter und Regierungsvertreter:innen (repräsentative Demokratie). Dass die Bürger:innen in regelmäßigen Volksentscheiden am besten über Gesetze befinden sollten (direkte Demokratie), fanden 41 Prozent der Befragten richtig, während gut 33 Prozent der Meinung waren, über Gesetze sollten am besten fachliche Expert:innen im jeweiligen Themenbereich entscheiden (Expertokratie).<sup>7</sup> Bezogen auf die Parteipräferenz zeigen sich im Antwortverhalten deutliche Unterschiede. Mit 35 Prozent liegt das repräsentative Modell nur noch bei den SPD-Anhänger:innen mehrheitlich vorn; die AfD-Anhänger:innen sprechen sich zu 82 Prozent für die direkte Demokratie aus. Das sind fast vier Mal mehr als im Grünenanhang, der wiederum das expertokratische Modell mit über 40 Prozent am stärksten favorisiert.

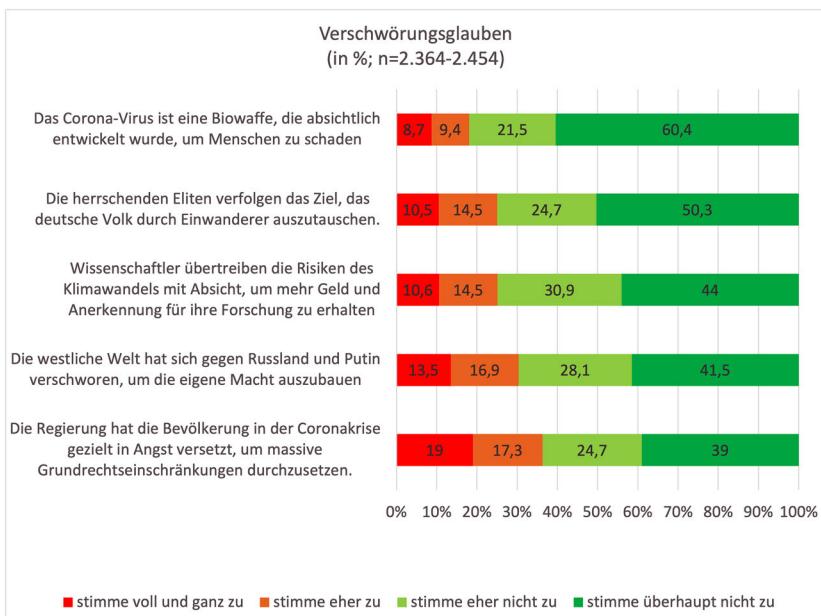
7 Nur etwa ein Prozent der Befragten war der Ansicht, eine einzelne Führungspersönlichkeit mit umfassender Entscheidungsmacht solle über Gesetze befinden (Autokratie).

*Abbildung 6: Bestes Regierungsmodell*

Viertens belegt die Studie eine Radikalisierung an den Rändern und insbesondere am rechten Rand des politischen Spektrums, die an der Zustimmung zu verschiedenen Verschwörungsnarrativen ablesbar ist. Die Zustimmungswerte liegen hier zwischen 18 und 36 Prozent – eine beträchtliche Minderheit glaubt also diesen Erzählungen.

Dabei gibt es einen Zusammenhang mit der Selbstpositionierung auf der Links-Rechts-Achse (Imhoff et al. 2022): Befragte, die sich links außen platzieren, glauben häufiger an die abgefragten Verschwörungserzählungen als Befragte, die sich leicht links der Mitte positionieren. Unter Befragten, die sich selbst am rechten Rand des politischen Spektrums einordnen, ist das Verschwörungsdenken am stärksten verbreitet. Allerdings zeigen auch Befragte, die sich genau in der Mitte der Links-Rechts-Achse verorten, eine leicht höhere Tendenz zum Verschwörungsdenken als solche, die sich selbst eher links bzw. rechts der Mitte (aber nicht an den Extremen) platzieren. Zwei Drittel der Verschwörungsgläubigen, die mindestens einer der abgefragten Verschwörungserzählungen (eher) zustimmen, sind zudem mit dem Funktionieren der Demokratie unzufrieden und 56 Prozent präferieren die direkte Demokratie als Regierungsmodell.

Abbildung 7: Verschwörungsglaube



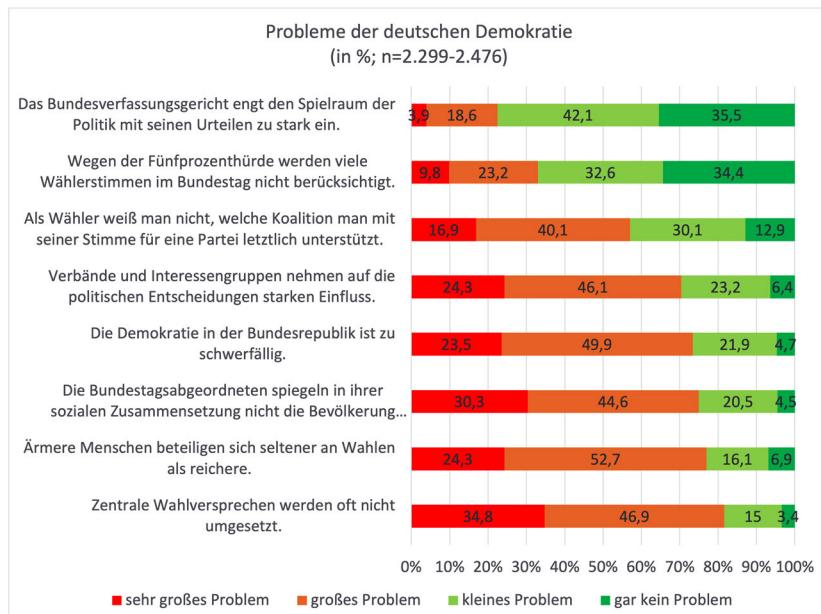
## 5 (Reform-)Präferenzen in der Demokratie-, Sozial- und Gesellschaftspolitik

Warum vertrauen gut 57 Prozent der Befragten Bundestag und Bundesregierung nicht? Warum sind etwas mehr als die Hälfte mit dem Funktionieren der Demokratie unzufrieden? Und warum hält nur noch knapp ein Viertel die repräsentative Demokratie für das beste Regierungsmodell? Um den Gründen des mangelnden Vertrauens in die repräsentativen Institutionen auf der Inputseite nachzuspüren, wurden den Befragten wie 2019 Aussagen vorgelegt, die durch politikwissenschaftliche Forschung abgestützte Problemlagen abbilden. Von acht den Befragten vorgelegten Problemen werden sechs mehrheitlich von diesen auch als solche wahrgenommen. Vier der sechs wurden schon 2019 abgefragt; bei allen vier ist die Problemwahrnehmung gestiegen.<sup>8</sup> Zusammen mit der Kritik am vorherrschenden repräsentativen

8 Die vier 2019 und 2022 abgefragten Problemlagen sind: »Ärmere Menschen beteiligen sich seltener an Wahlen als reichere«, »Die Bundestagsabgeordneten spiegeln in ihrer sozialen Zusammensetzung nicht die Bevölkerung wider«, »Verbände und Interessengruppen nehmen auf die politischen Entscheidungen starken Einfluss« und »Als Wähler weiß man nicht, welche Koalition man mit seiner Stimme für eine Partei letztlich unterstützt«.

System und dem Wunsch nach direktdemokratischen und expertokratischen Entscheidungsverfahren verweist dies auf eine nachlassende Responsivität, also den Rückgang der Übereinstimmung des Regierungshandelns mit den Wähler:innenpräferenzen.

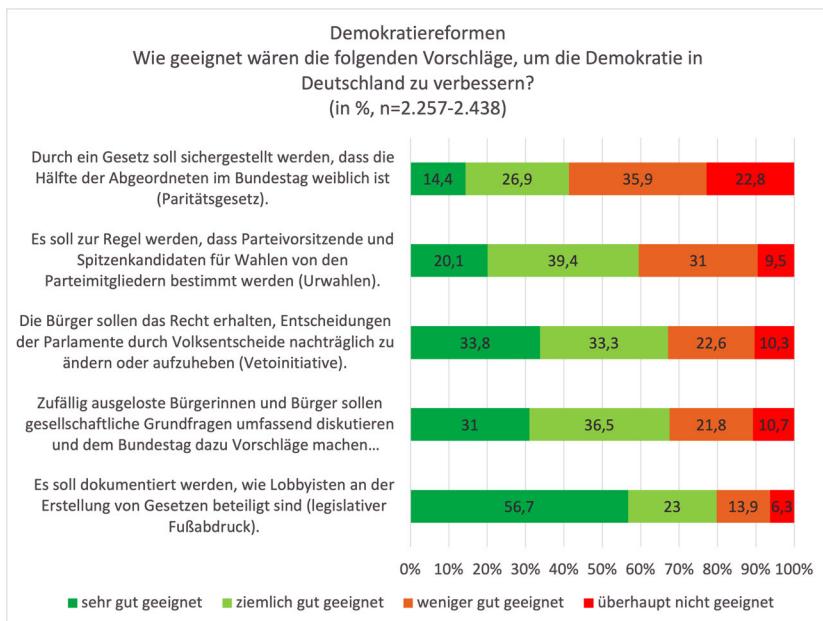
*Abbildung 8: Probleme der deutschen Demokratie*



Wenn die Responsivität nachlässt beziehungsweise von der Wähler:innenschaft schlecht bewertet wird, stellt sich die Frage, wie sich deren Repräsentation und Teilhabe auf der Inputseite verbessern lassen. Daher wurden den Umfrageteilnehmer:innen demokratiepolitische Reformvorschläge vorgelegt und sie wurden gefragt, ob sie diese für geeignet hielten, die Meinungen und Interessen der Bürger:innen wirksam in den politischen Prozess einzubringen. Vier der fünf Vorschläge fanden eine Mehrheit. Einzig das Paritätsgesetz, das der Unterrepräsentation von Frauen im Bundestag entgegenwirken würde, fiel durch – interessanterweise auch bei den weiblichen Umfrageteilnehmerinnen<sup>9</sup>.

9 Immerhin hielten 47 Prozent der weiblichen Befragten diesen Vorschlag für sehr gut oder ziemlich gut geeignet, während es bei den Männern nur 35 Prozent waren.

Abbildung 9: Demokratiereformen

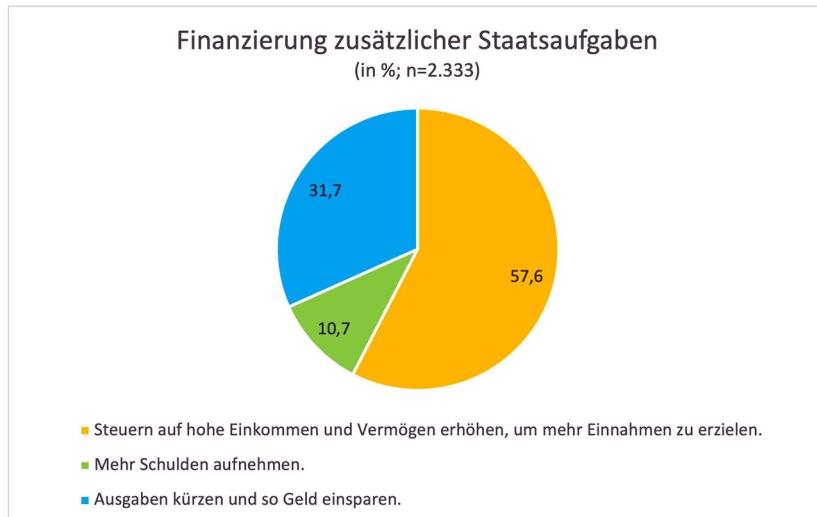


Ob die vorgeschlagenen Lösungen tatsächlich gangbar sind oder geeignet wären, die Responsivität zu verbessern, ist nicht ausgemacht. So stellt sich bei den direktdemokratischen Verfahren wie der Vetoinitiativ e, die *von unten*, also den Bürger:innen selbst, ausgelöst werden können, das Problem, dass sie mit der auf dem Gegenüber von Regierung und Opposition basierenden Funktionsweise des parlamentarischen Systems kollidieren (Decker 2016: 155f.). Befürworter:innen gelöster Bürger:innenräte erhoffen sich, über einen deliberativen Aushandlungsprozess Interessenlagen und Positionen von Bürger:innen als zusätzlichen Input in den politischen Entscheidungsprozess einzuspeisen und gleichzeitig einen Raum für gesellschaftliche Debatten zu schaffen (Geißel/Jung 2019). Dies lässt sich aber nur verwirklichen, wenn die Teilnehmer:innen an Bürger:innenräten tatsächlich allen Gesellschaftsschichten entstammen und unterrepräsentierte Gruppen einbezogen werden (Merkel/Milačić/Schäfer 2021).

Blendet man von der Input- zur Outputseite über, wollten wir von den Befragten wissen, was der Staat angesichts des Dilemmas, dass für die großen Zukunftsaufgaben wie Klimaschutz, Bildung, Digitalisierung und soziale Gerechtigkeit hohe Investitionen notwendig sind, gleichzeitig aber die Folgen der Coronapandemie und des Ukrainekrieges immense zusätzliche Kosten verursachen, am besten tun solle. Eine Mehrheit von 57 Prozent meinte, die Politik solle die Steuern auf hohe Einkommen und Vermögen erhöhen, um mehr Einnahmen zu erzielen. Immerhin 32 Pro-

zent der Interviewten waren der Ansicht, es müssten Ausgaben gekürzt und so Geld eingespart werden. Nur eine kleine Minderheit von elf Prozent vertrat dagegen die Position, die Politik solle noch mehr Schulden aufnehmen.

Abbildung 10: Finanzierung zusätzlicher Staatsaufgaben



Je nach Parteipräferenz offenbarten sich dabei große Unterschiede: Die Erhöhung von Steuern auf hohe Einkommen und Vermögen befürworten zwischen 70 und 76 Prozent der Befragten, die nach eigenen Angaben bei der Bundestagswahl 2021 die Grünen, die Linke oder die SPD gewählt haben. Wie zu erwarten, stimmen Wähler:innen dieser Parteien auch eher für die Aufnahme neuer Schulden (zwischen 12 und 14 Prozent) und deutlich seltener für Ausgabekürzungen (zwischen 12 und 18 Prozent). Immer noch mehrheitlich unterstützen die Wähler:innen der Unionsparteien und der Freien Wähler:innen Steuern auf hohe Einkommen und Vermögen (55 und 52 Prozent), präferieren allerdings eher Ausgabekürzungen (35 und 41 Prozent) als neue Schulden (10 und 7 Prozent). Unter den AfD-Wähler:innen befürworten 50 Prozent Ausgabekürzungen, 45 Prozent sind dafür, Steuern auf hohe Einkommen und Vermögen zu erhöhen und nur fünf Prozent meinen, die Politik solle mehr Schulden aufnehmen. Bemerkenswert ist das Antwortverhalten derjenigen, die angaben, bei der Bundestagswahl 2021 die FDP gewählt zu haben: Diese bejahen erwartungsgemäß mehrheitlich Ausgabekürzungen (54 Prozent), weniger als ein Drittel (30 Prozent) befürwortet Steuererhöhungen auf hohe Einkommen und Vermögen. 16 Prozent der FDP-Wähler:innen sind allerdings der Ansicht, der Staat solle mehr Schulden aufnehmen, was ein höherer Wert ist als bei den

Wähler:innen der linken Parteien und dem von der FDP hochgehaltenen Mantra der Schuldenbegrenzung widerspricht.

Mit Blick auf die abgefragten Einstellungen zur Klimaschutzpolitik und zu wirtschafts- und sozialpolitischen Reformen zeigt sich einerseits, dass eine deutliche Mehrheit der Befragten die sozialverträgliche Ausgestaltung der Klimaschutzmaßnahmen anmahnt und beispielsweise die staatliche Regulierung der übermäßig gestiegenen Grund- und Bodenpreise befürwortet. Andererseits sehen die Befragten auch die Privatwirtschaft in der Pflicht – sowohl beim Klimaschutz als auch beim Ausgleich corona- und/oder kriegsbedingter Ungleichheiten durch eine Sonderabgabe.

*Abbildung 11: Ansichten zum Klimaschutz*

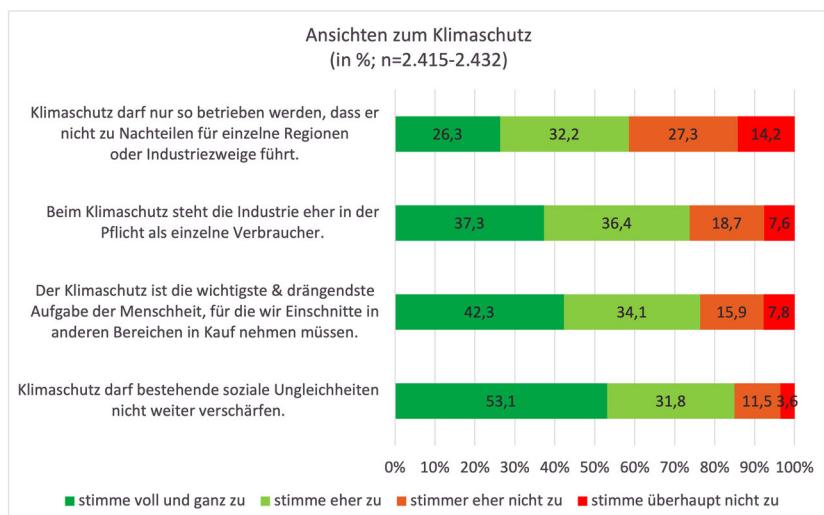
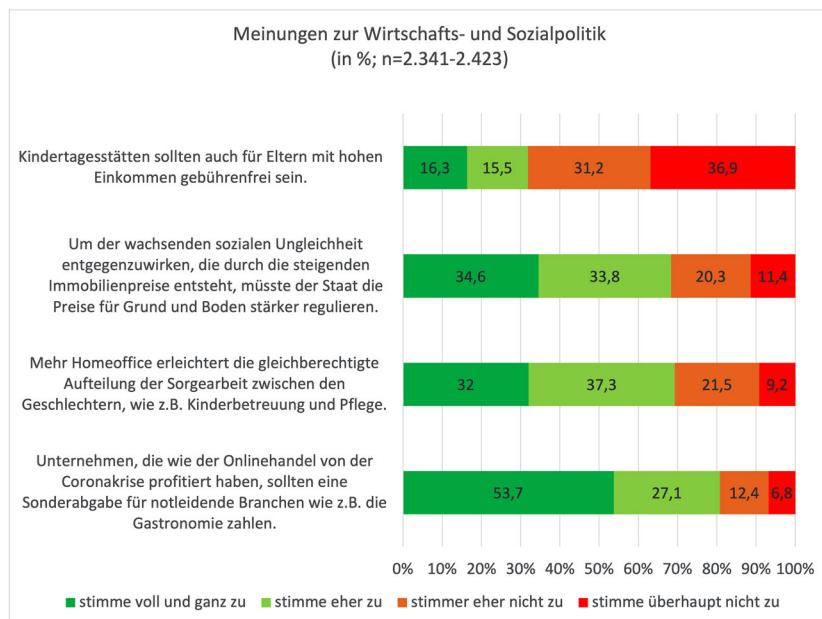
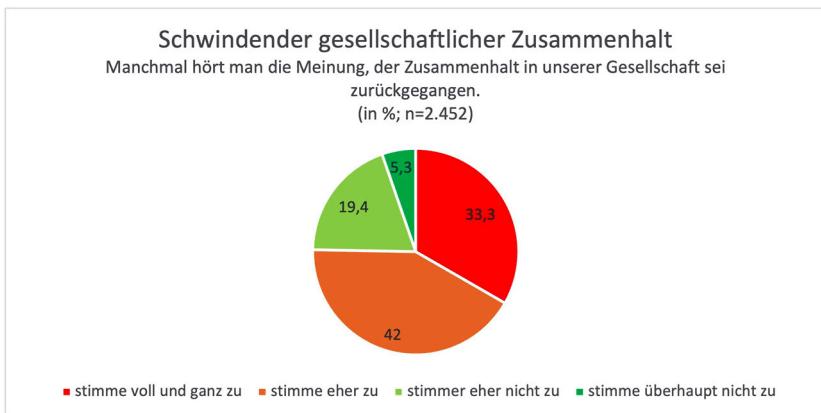


Abbildung 12: Meinungen zur Wirtschafts- und Sozialpolitik

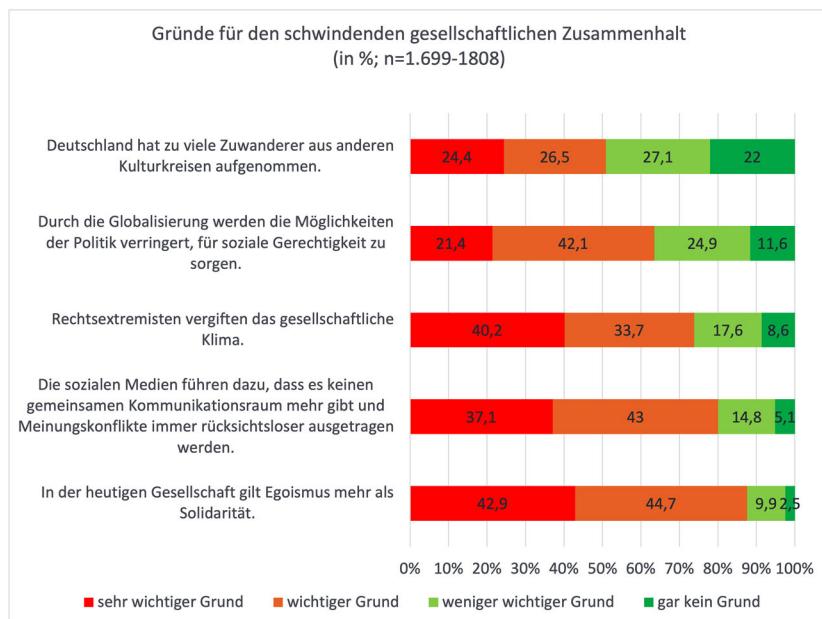


Neben sozioökonomischen Faktoren gelten kulturelle Entwicklungen wie die Singularisierung und die zunehmende gesellschaftliche Diversität als Ursachen für die Repräsentations- und Vertrauenskrise. Tatsächlich sind – wie 2019 – gut 75 Prozent der Befragten der Meinung, der Zusammenhalt in unserer Gesellschaft sei zurückgegangen. Dabei wird der schwindende Zusammenhalt in der Gesellschaft von rechtsstehenden Wähler:innen stärker bejaht als von linksstehenden. Und wer wenig soziales und Zukunftsvertrauen hat, mit dem Funktionieren der Demokratie unzufrieden ist und einem anderen als dem repräsentativen Demokratiemodell anhängt, bejaht den schwindenden Zusammenhalt häufiger als die übrigen Befragten.

*Abbildung 13: Schwindender gesellschaftlicher Zusammenhalt*

Nach den Gründen für den schwindenden Zusammenhalt gefragt, stimmten wie 2019 die meisten Befragten der Meinung zu, in der heutigen Gesellschaft gelte Egoismus mehr als Solidarität. Aber auch die negativen Auswirkungen der sozialen Medien auf gemeinsame Kommunikationsräume und die Streitkultur, der Rechtsextremismus und die Globalisierung werden mehrheitlich als (sehr) wichtige Gründe benannt. Das ebenfalls schon 2019 abgefragte Item, Deutschland habe zu viele Zuwanderer und Zuwanderinnen aus anderen Kulturreihen aufgenommen, sticht – noch deutlicher als bei den Zukunftssorgen – durch ein polarisiertes Antwortverhalten hervor, das an der hälftigen Meinungsverteilung und der starken Beifürwortung der extremen Positionen ablesbar ist.

Abbildung 14: Gründe für den schwindenden gesellschaftlichen Zusammenhalt



Insgesamt wäre es aber falsch, von einer Spaltung oder übermäßigen Polarisierung der deutschen Gesellschaft zu sprechen, da die meisten Konflikte in der Regel nicht durch die Mitte der Gesellschaft laufen und die Befragten überwiegend zu den gemäßigteren Antwortvorgaben (eher oder eher nicht) tendieren als zu den extremen (Lux/Mau/Jacobi 2022).

## 6 Schlussbetrachtung und Handlungsempfehlungen

Das Verhältnis von Demokratie und Vertrauen ist durchaus zweischneidig. Dass die Demokratie als Staatsform dem Wesen nach auf Misstrauen beruht, ist in ihrem Sprachgebrauch fest eingewoben, soll sie doch durch Gewaltenteilung, die Möglichkeit der Abwahl und das Prinzip der verantwortlichen Regierung den Machtmissbrauch durch politische Eliten verhindern (Warren 2018). Unzufriedenheit sowie wachsendes Misstrauen der Wähler:innen gegenüber den Regierenden und den demokratischen Institutionen sind nicht mit undemokratischen Einstellungen oder einer systemfeindlichen Haltung gleichzusetzen. Die Befunde der hier vorgestellten Studie weisen allerdings einige Tendenzen und Entwicklungen auf, die für die Stabilität der Demokratie prekär und potentiell bedrohlich sind. Dazu zählen vor allem die großen Diskrepanzen zwischen verschiedenen gesellschaft-

lichen Gruppen – es sind insbesondere die benachteiligten, schlechter situierten Bevölkerungsgruppen, die sich von der bestehenden repräsentativen Demokratieform abwenden –, der weit verbreitete Zukunftspessimismus, die nachlassende beziehungsweise von der Wähler:innenschaft schlechter bewertete Responsivität und die Radikalisierung vor allem am rechten Rand des politischen Spektrums.

Welche Empfehlungen lassen sich aus den Befunden ableiten? Hier ist zunächst das schon in der ersten Studie festgestellte Übergewicht der outputbezogenen Ursachen der Demokratieunzufriedenheit in Erinnerung zu rufen. Dies zieht die Unzufriedenheit mit den Institutionen auf der Inputseite nach sich. Dennoch behält die Inputseite eine eigenständige Bedeutung. Indem sie die Interessenrepräsentation institutionell und prozedural strukturiert, nimmt sie auf den Output Einfluss und prägt diesen mit. Hinsichtlich der Frage, wie sich Repräsentation und Teilhabe auf der Inputseite verbessern lassen, ist mit Blick auf direktdemokratische Verfahren zwar von der von unten ausgelösten Vetoinitiative abzuraten, kollidiert sie doch mit der Logik des parlamentarischen Systems (Decker 2016). Wenig spricht aber gegen eine verstärkte Nutzung gelöster Bürger:innenräte, die dort zum Tragen kommen könnten, wo zukunftsbezogene Interessen auf dem Spiel stehen oder die Parteien in institutionellen Eigeninteressen befangen sind (Buchstein 2013). Ein zumindest partieller Machtverzicht würde sich hier für die politischen Akteure durch Legitimitätsgewinn bezahlt machen.

Beim Thema spiegelbildliche beziehungsweise deskriptive Repräsentation der Bürger:innen sind in erster Linie die Parteien gefragt. Sie müssen eine angemessene Vertretung der soziodemografischen Gruppen in ihren eigenen Organisationen und bei der Kandidat:innenaufstellung durch formelle oder informelle Quotierungen sicherstellen. Am schwierigsten ist dies angesichts der weit fortgeschrittenen Akademisierung der Parteimitglieder und -funktionär:innen dort, wo sie zugleich am dringlichsten wäre, nämlich bei der Repräsentation der bildungsfernen und einkommensschwachen Schichten. Hier gilt es, primär bei der Wähler:innenansprache anzusetzen, und zwar nicht nur in Wahlkampfzeiten.

Neben einer kontinuierlichen Wähler:innenansprache bedarf es zudem einer verstärkten Bildungs- und Aufklärungsarbeit. Dabei sind zum einen die klassischen Bildungsinstitutionen gefragt, zum anderen die Medien. Der neue Strukturwandel der Öffentlichkeit, der mit dem Internet und den sozialen Netzwerken einhergeht, droht konstitutive Prinzipien der demokratischen Meinungs- und Willensbildung wie Kompromiss- und Mäßigungsbereitschaft zu unterminieren (Habermas 2022). Die größte Gefahr geht dabei von der absichtlichen Verbreitung von Falschnachrichten aus, der zum einen durch staatliche Regulierungsmaßnahmen, zum anderen durch gesellschaftliche Gegenauklärung begegnet werden muss (Nocun/Lamberty 2020).

Auf der Outputseite hat die Studie die schon 2019 ausgesprochene Warnung kräftigt, das Auseinanderdriften der Gesellschaft in sozialökonomischer und -kul-

tureller Hinsicht nicht auf die leichte Schulter zu nehmen. Für mehr Verteilungsgerechtigkeit zu sorgen, bleibt das Gebot der Stunde. Die Befragungsergebnisse zeigen, dass entsprechende Maßnahmen nicht nur von denjenigen unterstützt werden, die davon selbst am meisten profitieren würden, sondern bis weit in das *bürgerliche* Lager der Gesellschaft hinein. Sie umfassen unter anderem eine stärkere Besteuerung hoher Einkommen und Vermögen, die sozialverträgliche Ausgestaltung der Klimaschutzmaßnahmen und die Regulierung der übermäßig gestiegenen Grund- und Bodenpreise.

Der gesellschaftliche Zusammenhalt ist auch ein kulturelles Thema. Die Angehörigen unterschiedlicher Milieus und Lebenswelten müssen sich füreinander interessieren, ihre eigenen Erfahrungen mit anderen teilen können. Der am besten dafür geeignete Ort ist die Kommune. Denn hier spielt sich der Lebensalltag der meisten Bürger:innen ab, hier finden Daseinsvorsorge und Bildung, häufig auch kulturelle oder sportliche Aktivitäten statt. Eine bessere Finanzausstattung der Kommunen und städtebauliche und wohnungspolitische Konzepte, die die städtischen Segregationsprozesse adressieren, könnten dazu beitragen, Menschen unterschiedlicher sozialer Milieus wieder miteinander in Kontakt zu bringen. Damit die Menschen die Kommune als ihre Heimat betrachten, müssen sie an deren Entwicklung und Gestaltung mitwirken können. Hier schließt sich der Kreis von der Output- zur Inputseite. Das Zusammenführen von Politik, organisierten Interessen und Zivilgesellschaft auf kommunaler Ebene schlägt zugleich die Brücke zur Staatlichkeit auf nationaler beziehungsweise supranationaler Ebene.

Der Politik muss es gelingen, den Bürger:innen eine überzeugende Erzählung von der künftigen Entwicklung der Gesellschaft zu vermitteln, die vorhandene Ängste abbaut und den beschriebenen Fragmentierungstendenzen entgegentritt. So abgenutzt die Formel von der Stärkung des gesellschaftlichen Zusammenhalts klingen mag, beschreibt sie doch treffend, worauf es ankommt, nämlich einerseits die Herstellung von mehr Verteilungsgerechtigkeit, die dem abgestiegenen beziehungsweise sich vor Abstieg fürchtenden Teilen der Gesellschaft auch in materieller Hinsicht Respekt zollt, und andererseits das Erzeugen von mehr Gemeinschaftlichkeit und im besten Falle eines Wir-Gefüls in der Gesellschaft. Nur so lässt sich Vertrauen zurückgewinnen. Beides erfordert einen im Verhältnis zur Gesellschaft aktiveren, regulatorisch eingreifenden Staat.

## Literaturverzeichnis

Best, Volker/Decker, Franz/Fischer, Sandra/Küppers, Anne (2023): Demokratievertrauen in Krisenzeiten. Wie blicken die Menschen in Deutschland auf Politik, Institutionen und Gesellschaft?, Bonn/Berlin: Friedrich-Ebert-Stiftung.

- Buchstein, Hubertus (2013): »Lostrommel und Wahlurne – Losverfahren in der parlamentarischen Demokratie«, in: Zeitschrift für Parlamentsfragen 44(2), S. 384–406.
- Bytzek, Evelyn/Schnepf, Julia (2022): »Politisches Vertrauen während der Corona-Pandemie«, in: Sozialer Fortschritt 71(9), S. 637–657.
- Canache, Damarys/Mondak, Jeffery J./Seligson, Mitchell A. (2001): »Meaning and Measurement in Cross-national Research on Satisfaction with Democracy«, in: Public Opinion Quarterly 65(4), S. 506–528.
- Carstens, Jens (2023): »Unpacking political trust: a review of conceptualisations, determinants, and consequences«, in: French Politics 21(3), S. 295–314.
- Decker, Frank (2016): Der Irrweg der Volksgesetzgebung. Eine Streitschrift, Bonn: Dietz.
- Decker, Frank (2019): »Über Jamaika zur Fortsetzung der Großen Koalition. Die Entwicklung des Parteiensystems vor und nach der Bundestagswahl 2017«, in: Karl-Rudolf Korte/Jan Schoofs (Hg.), Die Bundestagswahl 2017. Analysen der Wahl-, Parteien-, Kommunikations- und Regierungsforschung, Wiesbaden: Springer VS, S. 201–224.
- Decker, Frank (2024): »Der Wandel des deutschen Parteiensystems und seine Auswirkungen auf die parlamentarische Regierungsform«, in: Recht und Politik 60(2), S. 127–144.
- Decker, Frank/Best, Volker/Fischer, Sandra/Küppers, Anne (2019): Vertrauen in Demokratie. Wie zufrieden sind die Menschen in Deutschland mit Regierung, Staat und Politik?, Berlin/Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Delhey, Jan/Newton, Kenneth (2005): »Predicting Cross-National Levels of Social Trust: Global Pattern or Nordic Exceptionalism?«, in: European Sociological Review 21(4), S. 311–327.
- Delhey, Jan/Newton, Kenneth/Welzel, Christian (2011): »How General Is Trust in ‘Most People’? Solving the Radius-of-Trust Problem«, in: American Sociological Review 76(5), S. 786–807.
- Easton, David (1975): »A Re-Assessment of the Concept of Political Support«, in: British Journal of Political Science 5(4), S. 435–457.
- Geißel, Brigitte/Jung, Stefan (2019): Mehr Mitsprache wagen. Ein Beteiligungsrat für die Bundesrepublik, Berlin/Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Habermas, Jürgen (2022): Ein neuer Strukturwandel der Öffentlichkeit und die deliberative Politik, Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Hardin, Russel (1993): »The Street-Level Epistemology of Trust«, in: Politics & Society 21(4), S. 505–529.
- Imhoff, Roland et al. (2022): »Conspiracy mentality and political orientation across 26 countries«, in: Nature Human Behaviour 6, S. 392–403.

- Infratest dimap (2023): »ARD-DeutschlandTREND Oktober 2023. Repräsentative Studie im Auftrag der ARD«, verfügbar über: <https://www.infratest-dimap.de/umfragen-analysen/bundesweit/ard-deutschlandtrend/2023/oktober/>.
- Inglehart, Ronald (1977): *The Silent Revolution. Changing Values and Political Styles Among Western Publics*, Princeton: Princeton University Press.
- Kizilova, Kseniya/Norris, Pippa (2024): »Rally around the flag effects in the Russian-Ukrainian war«, in: *European Political Science* 23(2), S. 234–250.
- Linde, Jonas/Ekman, Joakim (2003): »Satisfaction with democracy: A note on a frequently used indicator in comparative politics«, in: *European Journal of Political Research* 42(3), S. 391–408.
- Luhmann, Niklas (1968): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*, München: UVK/Lucius.
- Lux, Thomas/Mau, Steffen/Jacobi, Aljoscha (2022): »Neue Ungleichheitsfragen, neue Cleavages? Ein internationaler Vergleich der Einstellungen in vier Ungleichheitsfeldern«, in: *Berliner Journal für Soziologie* 32(2), S. 173–212.
- Merkel, Wolfgang/Milačić, Filip/Schäfer, Andreas (2021): *Bürgerräte. Neue Wege zur Demokratisierung der Demokratie*, Berlin/Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Mondak, Jeffery J./Hayes, Matthew/Canache, Damarys (2017): »Biological and psychological influences on political trust«, in: Sonja Zmerli/Tom W. G. van der Meer (Hg.), *Handbook on Political Trust*, Amsterdam: Edward Elgar Publishing, S. 143–159.
- Newton, Ken/Zmerli, Sonja (2011): »Three forms of trust and their association«, in: *European Political Science Review* 3(2), S. 169–200.
- Nocun, Katharina/Lamberty, Pia (2020): *Fake Facts. Wie Verschwörungstheorien unser Denken bestimmen*, Köln: Quadriga.
- Norris, Pippa (2017): »The conceptual framework of political support«, in: Sonja Zmerli/Tom W. G. van der Meer (Hg.), *Handbook on Political Trust*, Amsterdam: Edward Elgar Publishing, S. 19–30.
- Putnam, Robert D. (1993): *Making Democracy Work. Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton: Princeton University Press.
- Raphael, Lutz (2019): *Jenseits von Kohle und Stahl. Eine Gesellschaftsgeschichte Westeuropas nach dem Boom*, Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Reckwitz, Andreas (2018): *Die Gesellschaft der Singularitäten. Zum Strukturwandel der Moderne*, Sonderausgabe für die Bundeszentrale für politische Bildung, Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung.
- Schnaudt, Christian (2013): »Politisches Vertrauen«, in: Jan W. van Deth/Markus Tausendpfund (Hg.), *Politik im Kontext: Ist alle Politik lokale Politik? Individuelle und kontextuelle Determinanten politischer Orientierungen*, Wiesbaden: Springer VS, S. 297–328.

- Warren, Mark E. (2018): »Trust and Democracy«, in: Eric M. Uslaner (Hg.), The Oxford Handbook of Social and Political Trust, Oxford: Oxford University Press, S. 75–94.
- Zmerli, Sonja (2013): »Soziales Vertrauen.«, in: Jan W. van Deth/Markus Tausendpfund (Hg.), Politik im Kontext: Ist alle Politik lokale Politik? Individuelle und kontextuelle Determinanten politischer Orientierungen, Wiesbaden: Springer VS, S. 133–155.
- Zmerli, Sonja (2020): »Politisches Vertrauen«, in: Thorsten Faas/Oscar W. Gabriel/Jürgen Maier (Hg.), Politikwissenschaftliche Einstellungs- und Verhaltensforschung. Handbuch für Wissenschaft und Studium, Baden-Baden: Nomos, S. 248–272.

# **Soziale Arbeit als Vertrauensprofession. Doing Trust und die Herstellung von Sozialität**

---

*Sandra Tiefel und Julia Hille*

»Soziale Arbeit fördert als praxisorientierte Profession und wissenschaftliche Disziplin gesellschaftliche Veränderungen, soziale Entwicklungen und den sozialen Zusammenhalt sowie die Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen. Die Prinzipien sozialer Gerechtigkeit, die Menschenrechte, die gemeinsame Verantwortung und die Achtung der Vielfalt bilden die Grundlage der Sozialen Arbeit.« (DBSH 2024)

## **1 Einleitung**

Gegenwartstheorien diagnostizieren, dass das Gefühl von Sicherheit, Stabilität und (bedingungslosem) Vertrauen schwindet, während Unsicherheiten und soziale Spannungen zunehmen. Individuelle Lebensbewältigung sei zunehmend mit Risiken verbunden, da die Kluft zwischen Entscheidungen und verfügbaren Ressourcen immer größer werde und sich die Gefahr des Scheiterns insbesondere für marginalisierte Gruppen erhöhe. Der Staat wiederum – so die Annahme – antwortet darauf mit Ökonomisierungsdruck und Effizienzanforderungen sowie dem Anspruch an einen Wechsel von der fürsorglichen zur aktivierenden Sozialen Arbeit (Kessl/Otto 2003).

In Tradition kritischer Erziehungswissenschaft fragt dieser Beitrag, wie Soziale Arbeit ihrer gesellschaftspolitischen Verantwortung entgegen neoliberalen Strömungen beziehungsweise im Sinne der Gestaltung eines *guten Lebens für alle* (wieder) gerecht werden kann (Sünker/Braches-Chyrek 2024). Dabei nimmt unter den gegebenen globalen Krisen die Herstellung von sozialem Zusammenhalt und eng damit verbunden die Ermöglichung von Vertrauen unter Ungewissheit eine zentrale Rolle ein (unter anderem Rauschenbach 1994; Thole/Ahmed/Höblich 2007; Borrmann/Fedke/Thiessen 2019). In Abgrenzung zu sozialer Kohäsion im Sinne einer Dienstleistung Sozialer Arbeit (Oechler 2009) diskutieren wir im Folgenden auf Basis praxistheoretischer Perspektiven (Reckwitz 2003; Hillebrandt 2010; Howaldt/Kopp/Schwarz 2017) und angelehnt an die Diskurse zur sozialen

(De)Konstruktion von Geschlechterverhältnissen (Gildemeister 2019), durch welche Vertrauenspraktiken es Sozialer Arbeit gelingt, Sozialität mitzustalten (Sünker 2024). In Anlehnung an die theoretischen Annahmen des Doing Gender wird von uns die Herstellung von Vertrauen als gesellschaftliche Herausforderung im Umgang mit soziatypischen Problemlagen verstanden und als *Doing Trust* (Hille et al. 2021) begrifflich gefasst. Soziale Arbeit gerät aus dieser Perspektive als Vertrauensprofession in den Blick. Wenn sie diesem Anspruch gerecht wird, kann sie die Rolle der *gesellschaftlichen Sachwalterin für Sozialität* übernehmen und damit ihre sozial(e)-politische Verantwortung einlösen.

Nach einer kurzen Einführung in die gesellschaftliche Funktion von Sozialer Arbeit im Hinblick auf die Herstellung von Sozialität (2.) folgt die Darstellung von Vertrauen als relevantes Konstrukt für soziale Strukturen und Prozesse (3.). Anschließend wird *Doing Trust* als Konstrukt und Prozess auf der Basis von praxistheoretischen Überlegungen und Doing Gender eingeführt (4.). Im Hauptteil rekonstruieren wir über den Vergleich qualitativer Vertrauensstudien in der Sozialen Arbeit drei unterschiedliche Bedeutungsebenen von Vertrauen und zwei Praktiken der Vertrauensbildung, über die soziale Ordnung markiert wird. Wir schließen mit einem Fazit zu Gestaltungsverantwortung und -expertise Sozialer Arbeit im Kontext von Vertrauen und Sozialität (6.).

## 2 Funktion der Sozialen Arbeit und deren Bedeutung für Sozialität

Rauschenbach (1994) hat Anfang der 1990er Jahre als Reaktion auf »gesellschaftlich erzeugte soziale Disparitäten und Bedarfslagen« (Rauschenbach 1994: 96) die Notwendigkeit zur *Inszenierung von Solidarität* hervorgehoben, welche durch Soziale Arbeit hergestellt und abgesichert werden soll. 25 Jahre später spezifiziert Borrmann (2019), dass die Bearbeitung von sozialen Problemen durch Soziale Arbeit auf soziale Kohäsion zielt und nicht nur reaktiv agiert, sondern es einen immanenten und oft auch gesetzlich kodifizierten Auftrag zu präventiver Arbeit gibt. Soziale Arbeit würde damit »eine gesellschaftliche Funktion zugewiesen, die sie aus einer individuellen Bearbeitung von Problemlagen herausholt und als gesellschaftlichen Akteur Ernst [sic!] nimmt« (Borrmann 2019: 85). Dieser gesellschaftliche Akteur habe nach Sünker (2024) die Verantwortung, nicht nur auf krisenhafte Entwicklungen durch inszenierte Solidarität ausgleichend zu reagieren, sondern auch bei der Entwicklung alternativer Gesellschaftsformen mitzuwirken und dies »widerständig gegen die herrschenden Verhältnisse« (Sünker 2024: 140). Dies bedeute, sich von bürgerlichen Formen der Selbstverwirklichung zu lösen und nicht nur Solidarität und soziale Kohäsion, sondern gelingende Sozialität herzustellen. *Gelingende Sozialität* ermöglicht, dass Menschen sie selbst sein können und gleichzeitig Teil einer größeren Gemeinschaft (Sünker 2024: 141). Soziale Arbeit agiere dabei in doppelter Funkti-

on: Sie leiste Übersetzung, wie Gesellschaft funktioniert (Orientierung geben) und arbeite an Alternativen zur kapitalistischen Gesellschaft im Sinne lebenswerter Lebensformen für alle (Ordnung herstellen) (Sünker 2024: 143).

Für die Erfüllung der doppelten Funktion sind unseres Erachtens Vertrauenspraktiken notwendig. Vertrauen beeinflusst maßgeblich die Wahrnehmung von *gelingender Sozialität*. Menschen mit niedrigem sozioökonomischem Status zeigen beispielsweise oft weniger Vertrauen, Gegenseitigkeit und Solidarität in ihrer Nachbarschaft im Vergleich zu Personen mit höherem sozioökonomischem Status (Allmendinger 2015: 128). Personen mit generalisiertem Vertrauen tendieren dazu, den gesellschaftlichen Zusammenhalt positiver zu bewerten (Bodi-Fernandez/Grausgruber/Glatz 2022: 202f.). Vertrauen, als Grundlage von Sozialität betrachtet, kann somit neben der Steigerung des individuellen Wohlbefindens zu einem höheren Grad an Zusammenhalt innerhalb der Gesellschaft beitragen (Bodi-Fernandez/Grausgruber/Glatz 2022: 203). Soziale Arbeit sollte folglich Sozialität stärken, indem sie Vertrauen zu ihrem »Kernkonzept für die Beschreibung sozialer Ordnungsbildung und Prozesse sozialer Integration« (Michalski 2019: 21) macht.

### **3 Vertrauen in seiner Bedeutung für die sozialen Strukturen und Prozesse – Herstellung von Sozialität durch Soziale Arbeit**

Vertrauen in seiner gesellschaftlichen Relevanz für Sozialität hat Luhmann (1973) in den sozialwissenschaftlichen Diskurs eingebracht. Er reflektiert Prozesse der Vertrauensbildung systemtheoretisch und stellt Vertrauen als jene Ordnungskategorie heraus, die insbesondere für die Prozesse sozialer Integration Relevanz gewinnt (Michalski 2019: 21). Dabei geht er davon aus, dass Vertrauen sich primär »in einem Interaktionsfeld [bildet], das sowohl durch psychische als auch durch soziale Systembildungen beeinflusst wird und keiner von beiden exklusiv zugeordnet werden kann« (Luhmann 1973: 4). Vertrauensinteraktionen seien dabei durch zwei wechselseitig aufeinander bezogene Akte charakterisiert: Einerseits müssen Vertrauende einen Anlass definieren, der die Angewiesenheit auf eine andere Person erfordert und mit dem »Vertrauen schenken« (Luhmann 1973: 45) in eine »riskante Vorleistung« (Luhmann 1973: 45) gehen. Andererseits muss dieses Vertrauen durch spezifische Leistungen gewonnen werden: »Man kann Vertrauen nicht verlangen. Es will geschenkt oder angenommen sein. Vertrauensbeziehungen lassen sich daher nicht durch Forderungen anbahnen, sondern durch Vorleistung.« (Luhmann 1973: 46) Welche Leistungen oder Präsentationsformate Vertrauenswürdigkeit erzeugen, thematisiert Luhmann nicht.

Auch Giddens (1995) fokussiert aktive und reflexive Vertrauengewinnung, da er die Moderne durch »die Institutionalisierung des Zweifels« (Giddens 1995: 217) charakterisiert sieht, so dass Gewissheit und Sicherheit ihre Bedeutung für soziale

Ordnung verlieren. Stattdessen sei in einer sich stetig ausdifferenzierenden Gesellschaft Vertrauen notwendig, um mit den Ungewissheiten umgehen zu können und handlungsfähig zu bleiben. Vertrauen in Personen oder Systeme (Luhmann 2001) differenziere sich dabei zunehmend aus, so dass auch Rollen(träger:innen), Institutionen und die Gesellschaft als Ganzes zu Vertrauensobjekten werden (Giddens 1995):

»Die Funktionalität von sozialen Institutionen (Kommunikationsmedien und Expertensysteme) ist abhängig davon, dass sie von der großen Masse der Gesellschaftsmitglieder auch anerkannt wird und dass Vertrauen in diese Systeme besteht. Weil diese Systeme Freiheiten und individuelle Möglichkeiten eröffnen, gibt es starke Anreize diese Systeme anzuerkennen, zu stützen und zu erhalten. Diese allgemeine Akzeptanz und Anerkennung der Systeme stellt eine Verbindung zwischen Individuen her, die einander nicht bekannt sind und auch niemals miteinander bekannt sein müssen« (Michalski 2019: 29f.).

Die Zunahme von Vertrauen in unbekannte oder abstrakte Systeme zur Sicherung eigener Freiheiten, die moderne Gesellschaften kennzeichnet, potenziert damit die Risiken, die mit der Vertrauensgabe verbunden sind. Dies gilt für die Vertraus-schenkenden ebenso wie für die, denen vertraut wird. Die Aufrechterhaltung von Sozialität wird damit im Vergleich zu vormodernen Gesellschaften voraussetzungsvoller.

Besonders deutlich wurde dieser Zusammenhang unter Pandemiebedingungen. Das Vertrauen Einzelner, die sich untereinander nicht kannten, zum Beispiel in das Gesundheitssystem oder die Entscheidungen der Regierungsparteien zum Lockdown, wurde brüchig und damit auch der soziale Zusammenhalt auf der Meso- und Mikroebene. Zudem zeigte sich, dass die unter Digitalisierungsbedingungen veränderten medialen Kommunikations- und Präsentationsformate immer mehr Bedeutung für Vertrauen und auch für Skepsis erlangen. Aktuelle Zweifel an der Demokratie, dem Wohlfahrtsstaat oder dem Bildungssystem und die damit einhergehenden gesellschaftlichen Erosionsprozesse verdeutlichen die Abhängigkeit vermeintlich etablierter Systeme und Strukturen von dem Vertrauen vieler einzelner Gesellschaftsmitglieder in sie (Hövermann/Kohlrausch 2022; Reinhardt/Friedrich/Mullis 2022).

In Luhmanns (2001) und Giddens (1995) Ausführungen, dass sich Vertrauen in der Praxisformation von *Schenken* und *Verdienen* vollzieht, wird von einer Unvoreingenommenheit der Vertrauenden gegenüber den Vertrauensobjekten ausgegangen beziehungsweise werden Vorurteile oder Vorbehalte nicht paradigmatisch mit einbezogen. Für die Soziale Arbeit ist die Ausgangslage der Vertrauensherstellung jedoch a priori durch fehlende gesellschaftliche Anerkennung, sowohl der Disziplin und den Professionellen als auch den Adressat:innen gegenüber, ge-

prägt (Madritsch-Gruber 2017; Michalski 2019: 29f.). In Studien der qualitativen Vertrauensforschung zeigen sich diese Vorbehalte als eine Art eingeschriebenes Selbstverständnis, die die professionsbezogenen Reflexionen zu Ambivalenzen, Fehlerquellen und Paradoxien, zum Beispiel im Kontext von Doppel- und Triplemandaten<sup>1</sup>, als unübersichtliche Gemengelage in der Vertrauensgenese mitdenken: Rüegger et al. (2021) benennen beispielsweise den mit Familienhilfe verbundenen Schutzauftrag gegenüber den Kindern als Hemmnis für die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit deren Eltern. In derartigen Kontrollaufgaben zeigt sich ein inhärentes Misstrauen gegenüber Adressat:innen Sozialer Arbeit. Cleppien (2012) benennt dieses in seinem Artikel konkret als *Schwierigkeiten, Klient/innen zu vertrauen*. Und Hansjürgens (2019) betont beispielhaft die institutionellen Felddynamiken der Suchtberatung als ungünstige Voraussetzungen für Arbeitsbeziehungen. Das Schenken von Vertrauen wird für Adressat:innen wie Professionelle durch ein größeres Bewusstsein für potentielle Risiken begleitet und gegebenenfalls erschwert. Aufgrund dieser sozial geteilten Skepsis gegenüber Institutionen und Akteur:innen der Sozialen Arbeit ist die *Praxis des Vertrauensverdienens* bedeutsam und bereits gewohnte Praxis in der täglichen Fallarbeit. Dieses Wissen und Können ist auch mit Blick auf die Herstellung von gesellschaftlichem Vertrauen unter Ungewissheit aktivierbar, wodurch gelingende Sozialität angestrebt werden kann.

#### **4 Doing Trust als Möglichkeit der Präzisierung der gesellschaftlichen Sozialitätsfunktion Sozialer Arbeit**

Für die weitere Diskussion zur gesellschaftlichen Vertrauensverantwortung Sozialer Arbeit verwenden wir den Begriff *Doing Trust*. Dieser wird hier explizit an das Konzept des Doing Gender angelehnt. Doing Gender wird als theoretische Kategorie gedeutet, mit welcher die Prozesse der (De)Konstruktion sozialer Ordnung zu fassen versucht wird. Der Begriff wurde durch West und Zimmerman 1987 geprägt und steht in der Tradition von Interaktionismus (Goffman 1973) und Ethnomethodologie (Kessler/McKenna 1978).

---

1 Das *Doppel-Mandat* zeigt auf, dass sich Soziale Arbeit einerseits an der Lebenswelt und den individuellen Bedarfen der Adressat:innen orientieren muss, während sie andererseits im Auftrag des Staates agiert, der gegebenenfalls abweichende Vorstellungen von der wünschenswerten Lebensführung der Bürger:innen vertritt (Graßhoff/Renker/Schröer 2018; Kessl et al. 2017). Das Konzept des *Trippel-Mandats* erweitert diese Konstellation um eine dritte Dimension, die der professionellen ethischen Prinzipien und Werte der Sozialen Arbeit (Staub-Bernasconi 2018). Mit den Begriffen Doppel- und Trippel-Mandat werden die Spannungsfelder Sozialer Arbeit ebenso beschrieben, wie die damit verbundene oftmals widersprüchlichen Orientierungen und Zielsetzungen.

»Mit Doing Gender wurde insbesondere das Verhältnis von Subjekt und gesellschaftlichen oder organisationalen Struktur(en) und Normen unter einer Prozessperspektive neu interpretiert. Geschlecht ist in einem sozialkonstruktivistischen Verständnis nichts, das im Individuum liegend über alle Zeit hinweg gegeben ist, sondern das situativ in Interaktion mit anderen Individuen, aber auch den gesellschaftlichen Strukturen sowie kulturell-historisch etablierten Normen hergestellt werden muss« (Nentwich/Vogt 2021: 8).

Mit dem Fokus auf Interaktion als Kristallisierungspunkt der Herstellung und Veränderung sozialer Ordnung, gerät die gemeinsame Konstruktion sozialer Wirklichkeit durch die an der Interaktion beteiligten Akteur:innen in den Blick. Mit dem Begriff des Doing Gender wird diese soziale Konstruktionsleistung ebenso abgebildet (Doing) wie das diesem Prozess inhärente aber zudem steter Veränderung unterliegende Konstrukt (Gender).

Der Blick auf die *Praktiken* berücksichtigt die in sozialen Situationen eingeschlagenen Rahmen und Ressourcen (institutionell, rechtlich, systemisch et cetera) ebenso wie die damit verbundenen Wissensbestände (Theorien, Normen, Ideavorstellungen et cetera). Die Perspektive auf die dabei entstehenden und sich stetig verändernden Konstrukte fokussiert dagegen die Relevanzen für Institutionen (Leitbilder, Verordnungen, Einflussbereiche et cetera) und für die beteiligten Subjekte (zum Beispiel Bedeutungs- und Sinnbezüge, Identitäten, Selbst- und Weltbilder) (Nentwich/Vogt 2021: 26). Verschiedene qualitative Studien zu weiteren Phänomenen sozialer Wirklichkeit greifen diese doppelte Bezugnahme zwischen Prozessen und Strukturen auf, ohne aber Geschlecht als dominantes Konstrukt in den Fokus zu rücken. Hier lassen sich als Beispiele Forschungen und Diskurse zu *Doing Race* (Ergün-Hamaz 2016), *Doing Family* (Jurczyk 2014) oder *Doing Transition* (Stauber/Walther/Settersten 2022) nennen. Unsere Perspektive auf *Doing Trust* reiht sich in diese Diskurs- und Forschungslogik ein. Und so vergleichen wir folgend Vertrauensstudien im Hinblick auf die Sozialitätsfunktion Sozialer Arbeit, indem wir die Bedingungen und Prozesse zur *Herstellung* von Vertrauen und die Varianzen der *Bedeutung* von Vertrauen für Institutionen und Akteur:innen als soziale Praktiken rekonstruieren.

## 5 Rekonstruktion Sozialer Praktiken des Doing Trust in der Sozialen Arbeit

Indem Vertrauen nicht nur als Basis sozialarbeiterischer Unterstützung vorausgesetzt, sondern in seinem Entstehen oder auch Verhindern in der Interaktion als relevant für soziale Ordnung betrachtet wird, werden personale, institutionelle und gesellschaftliche Annahmen und Bedingungen der *Vertrauensbildung* auch gerade in

ihren je spezifischen *Bedeutungsgehalten* rekonstruierbar. Mit der folgenden Analyse qualitativer Studien zu Vertrauenspraxen und -praktiken und mit Blick auf Vertrauensdiskurse begeben wir uns auf die Suche danach, »welche permanente Arbeit der Darstellung, Deutung und Aushandlung notwendig ist« (Westheuser 2018), um Vertrauen durch Soziale Arbeit als sozial geteilte Wirklichkeit (Konstrukt) neu herzustellen, aufrecht zu erhalten oder wieder zu erlangen (Prozess). Empirische Forschung zu Doing Gender geht dieser doppelten Bezugnahme von Konstrukt und Prozess durch die von Martin (2006) eingeführte Differenzierung von *Practicing Gender* (praktiziertes Geschlecht) und *Gendered Practices* (vergeschlechtlichte Praktiken) nach. Für die Rekonstruktion von Vertrauen unter einer *Doing Trust* Perspektive unterscheiden wir entsprechend nach *Practicing Trust* (praktiziertes Vertrauen) und *Trusted Practices* (Vertrauenspraktiken).

## 5.1 *Practicing Trust* (praktiziertes Vertrauen): Differente Sinn- und Bedeutungsgehalte von Vertrauen in Kontexten Sozialer Arbeit

Qualitative Studien, die Vertrauen in Arbeitsallianzen Sozialer Arbeit untersuchen, basieren in der Regel zunächst auf Luhmanns theoretischer Unterscheidung zwischen *Systemvertrauen* (in Geld, Schulen, Krankenhäuser et cetera) und *persönlichem Vertrauen* (in Menschen) (Luhmann 2001). Sie gehen mit ihren empirischen Erkenntnissen aber oftmals über diese dichotome Unterscheidung hinaus beziehungsweise entwickeln Vertrauensvarianzen, welche folgend im Hinblick auf die damit verbundenen Sinn- und Bedeutungsgehalte für Vertrauen rekonstruiert werden:

### a) Bedeutung berufsethischer Integrität für Vertrauen

Wagenblass hat 2004 eine der ersten Studien zu Vertrauen in der Sozialen Arbeit vorgelegt. Sie verneint personales Vertrauen zwischen Professionellen und Adressat:innen, diese sei nur in intimen Beziehungen relevant und entwickelt *spezifisches Vertrauen* als Äquivalent dazu. Hierbei würden Adressat:innen den Professionellen Vertrauen in deren spezifische Rolle als Vertreter:innen abstrakter Systeme entgegenbringen. Dieses ist zwar an die »konkrete Person gebunden, bezieht sich aber nicht auf die individuellen und persönlichen Eigenschaften des Professionellen, sondern auf seine fachliche Expertise« (Oelkers/Sundermann 2022: 177). Arnold (2009) präzisiert, dass das Zustandekommen von *spezifischem Vertrauen* insbesondere aufgrund der schwierigen und zum Teil sogar Misstrauen fördernder institutionellen und rechtlichen Rahmenbedingungen vor allem durch die persönliche Leistung einzelner Sozialarbeiter:innen generiert wird (Arnold 2009: 375). Diese Leistung wird von Arnold in Anlehnung an Muth (1982) als *pädagogischer Takt* beschrieben und drücke sich in einem Verhalten aus, das feinfühlig an die Relevanzen der Klientel anschließe und Partizipation ermögliche (Arnold 2009: 378). Becker-Lenz (2014; 2018) ergänzt diese Perspektive, indem er Vertrauen als einen

integralen Bestandteil ethischer sozialpädagogischer Berufskodizes thematisiert. Er plädiert für einen sensiblen und reflektierten Umgang mit den in der Professionellen-Adressat:innen-Interaktionen vorfindlichen (Macht-)Asymmetrien; insbesondere da die riskante Vorleistung, mit der Vertrauen untrennbar verbunden sei, hauptsächlich von den Adressat:innen erbracht werden müsse (Becker-Lenz 2014). Zusammenfassend fokussiert diese für die Soziale Arbeit im Vertrauenshandeln relevante Sinnebene die berufsethische Integrität der Professionellen: Diese sind sich der Vulnerabilität ihres Klientel bewusst und bemüht, trotz Ungewissheiten die Risiken für die Vertrauen schenkenden Adressat:innen zu minimieren. Dies kann beispielsweise dadurch geschehen, dass Strukturen vorgehalten werden, die die Bewältigung eventuell eintretender Risiken begleiten.

### b) Bedeutung »sozialer Leiblichkeit« für Vertrauen

Für die zweite Bedeutungsebene rückt die Art und Weise der Kommunikation in Arbeitsbündnissen und -beziehungen ins Blickfeld. Hille (2024) rekonstruiert anhand der Erstgespräche von Paarberatung, wie systemisch ausgebildete Berater:innen aufgrund ihres Vertrauens in die gelernten Kommunikationsstile (zum Beispiel systemische Fragetechniken) die Entwicklung von Arbeitsbündnissen mit ihren Adressat:innen beeinflussen. Mit der Sicherheit, die mit dem Vertrauen ins eigene Vorgehen verbunden ist, wird dabei einerseits Expertise signalisiert und Orientierung vermittelt, was die Professionellen vertrauenswürdig erscheinen lässt. Sobald diese Kommunikationsroutinen aber ungefragt zum Status quo werden, verringert sich andererseits der Raum für gegenseitigen Austausch über das *Wie* der Interventionen und damit die Vertrauensbereitschaft bei den Adressat:innen (Hille et al. 2021). Hille (2024) zeigt, dass Kommunikationsirritation in der Regel als atmosphärische Störung wahrgenommen werden. Fischer (2004) folgend verweisen diese Kommunikationsstörungen auf eine Vernachlässigung des in der *körperlichen Interaktion* ausgedrückten Sinns.

Diese empirischen Ergebnisse verweisen auf Endreß (2008). Jener beschreibt Vertrauen als relationales Konstrukt, das sich sowohl über explizite und reflektierbare Wissensbestände (reflektiertes Vertrauen) als auch über diffus atmosphärischer Beziehungsanteile (fungierendes Vertrauen) herstellen kann. Vertrauensaufbau ist demnach in der Kommunikation sowohl durch explizite, thematisierende als auch durch unbewusste, emotionale und soziale Bedeutungsgehalte gekennzeichnet. Und auch nach Oevermann (1996) tragen diffuse und affektiv gefärbte oder teilweise unbewusste personale Aspekte in der Interaktion zum möglichen Erfolg von Arbeitsbündnissen bei (Oevermann 1996: 152). Während Oevermann (1996) den Fokus auf die widersprüchliche Rollenerwartung an die Professionellen als Expert:innen und *ganze Personen* lenkt, erscheint es im Kontext von *Practicing Trust* notwendig, dass die *Kommunikation* zwischen reflektiert und affektiv changiert. Vertrauen wird hier nicht an die beteiligten Personen gebunden, sondern an

Kommunikationsstile oder -abläufe, die die gleichberechtigte Teilhabe an dem *Was* (thematisch) und dem *Wie* (somatisch) der Vertrauensarbeit ermöglichen.

Im Anschluss an Fischers Artikel *Körper und Zwischenleiblichkeit als Quelle und Produkt von Sozialität* (2004) kann Vertrauen als *Wahrnehmungsgegenstand* interpretiert werden, der

»nicht in einer Bewusstseinsbeziehung, sondern in einer Verhaltensbeziehung konstituiert wird [...]. Sozialer Sinn und Bedeutung von Verhalten [konstituiert] sich dann in wechselseitiger – auch beobachtbarer – körperlicher Interaktion. Innen und außen, Bedeutung (Geist) und körperliches Verhalten sind nicht getrennt, sondern verschrankt« (Fischer 2004: 16).

Vertrauen ermöglicht aus dieser Perspektive die Auflösung des Dualismus von Geist und Körper und kann in seiner Bedeutung als »soziale Leiblichkeit« (Fischer 2004: 20) Sozialität in dieser wechselseitigen Bedingtheit leiblich erfahrbar machen.

Zudem scheinen »nicht nur menschliche Körper [...] für das Entstehen von Praktiken erforderlich, auch die materialen Dinge sind konstitutive Bestandteile der Bedingungen für das Entstehen von Praktiken« (Hillebrandt 2010: 295). Dies verweist auf die dritte Bedeutungsebene:

### c) Bedeutung der arrangierten Situation/des Settings für Vertrauen

Vertrauensforschung, die Adressat:innenperspektiven in Vertrauensprozessen analysiert (Tiefel/Zeller 2012), verdeutlicht, dass neben der Mikroperspektive (die ethische Verantwortung der Professionellen und ihre Kommunikationsweisen) gleichberechtigt auch Settingbedingungen und institutionelle Rahmen für die Frage der Vertrauensbildung in den Blick zu nehmen sind. Entgegen der Annahme, dass Beziehungen primär für Vertrauen sind, finden sich Adressat:innen, für die es nicht relevant erscheint, welche Person ihnen hilft. Auch aufgrund schlechter Erfahrungen mit Fachkräften vertrauen sie (eher) auf Regeln, Vorschriften, Leitbilder, also Faktoren des Settings (Zeller 2012; Zeller/Königeter/Meier 2020).

Besonders die Arbeit von Taube (2021) zu intensivpädagogischen Auslandsmaßnahmen mit exkludierten Jugendlichen zeigt eindrücklich, welche Bedeutung das Setting für den Aufbau von Vertrauen gewinnen kann. Fernab der Zivilisation geht es darum, den Tagesablauf so zu gestalten, dass existenzielle Verrichtungen wie das Heizen der Unterkunft und die Zubereitung von Speisen möglich werden. Reduziert auf das Wesentliche werden die Jugendlichen geradezu in Situationen gezwungen, die das Potential haben, Vertrauen aufzubauen: in die Routine der täglichen Verrichtungen, in die verlässliche Präsenz der Betreuungsperson, in sich selbst und die eigenen (neu gewonnenen) Kompetenzen und so weiter. Was hier anhand der Extremsituation besonders deutlich wird, ist, dass dieses Klientel Teilhabe erst anhand von kleinen Schritten mit der Chance zu Wiederholungen begleitet einüben muss.

Vertrauen wird demnach über gestaltete Settings erarbeitet, nicht geschenkt. Dies lässt sich allgemein auf (sozial)pädagogische Arrangements übertragen, sollen sie als Basis von Vertrauen fungieren: Vertrauensfördernde Settings sollten transparente und verlässliche Zugangsvoraussetzungen und Regeln der Teilnahme vorsehen, die Adressat:innen beteiligen und dabei insbesondere auch Konfrontationen und Krisen zulassen, sie sollten die Rolle und die Befugnisse der Professionellen kontrollierbar festlegen und vor allem (neue) Lernfelder eröffnen und das Ausprobieren auch mit Fehlerpotential ermöglichen. Dabei geht es offenbar nicht darum, Sanktionen auszuschließen, sondern Verhalten und Handlungen zu erkennen, die Teilhabe verhindern und alternative Umgangsweisen zu erproben.

In dieser Perspektive wird »soziale Ordnung als das prekäre Produkt einer Verkettung von Situationen [definiert], die die Evidenz geltender Deutungsmuster bestätigen oder zerstören, und die auch neuen Deutungsmustern Evidenz verleihen können« (Pettenkofer 2017: 119). Die arrangierte Situation beziehungsweise das Setting erweist sich damit als Zugang zu prekären Praktiken der Vertrauensherstellung und -sicherung, welche das Gestaltungspotential in der Interaktion durch die beteiligten Akteur:innen verdeutlicht. Nicht das Produkt Vertrauen, sondern das gemeinsame und aneinander orientierte Entwickeln, Zuweisen, Hinterfragen oder neu Konstituieren von Vertrauenssinn steht im Fokus als Abbild von Sozialität.

## 5.2 Trusted Practices – Vertrauenspraktiken in Arbeitsbeziehungen und -bündnissen Sozialer Arbeit

Vertrauen wird neben den zuvor dargelegten Bedeutungsebenen (*Practicing Trust*) für Sozialität zugleich auch als *Trusted Practices* im Sinne von Praktiken zur Herstellung sozialer Ordnung verstanden.

»Soziale Ordnung ist in dieser Perspektive nicht das ›stabile Skelett‹ einer Gesellschaft, das über eine grundlegende Einheit oder einen inneren Kern verfügt. Soziale Ordnungen sind als Stabilisierungsprozesse zu verstehen. Stabilität wird dabei über das Gelingen alltäglicher Praxisvollzüge hergestellt« (Lengersdorf 2011: 72).

Demzufolge wird Sozialität auch durch Praktiken hergestellt, beziehungsweise vollzieht sich Sozialität durch Praktiken als (vor)reflexive Form sozialer Interaktion. Hierbei

»[...] sind soziale Praktiken diejenigen Ereignisse bzw. *elementaren Operationen* [Herv. i. O.], die soziale Praxisformen und -formationen konstituieren, aktualisieren und verändern. Es handelt sich um ›gewohnheitsmäßige, regelgeleitete, sozial bedeutsame Komplexe ineinander greifender Handlungen, die ermöglichen, dass die sozialen Praktiken bestehen und weiterentwickelt werden‹ (Lengersdorf 2011: 72).

chenden Charakter haben und mit denen Zwecke verfolgt werden« (Jaeggi 2014: 102f. zitiert nach Howaldt/Kopp/Schwarz 2017: 147).

Als Zwecke *Sozialer Arbeit* haben wir zuvor die Stärkung von Autonomie und Selbstbestimmung ebenso wie die Stärkung des sozialen Zusammenhalts dargelegt (Abschnitt 2). Praktiken der Vertrauensherstellung sind somit die *elementaren Operationen* zur Zweckerreichung – also zur sinnhaften Herstellung und Aufrechterhaltung von Sozialität – durch Soziale Arbeit.

In dem Vergleich verschiedener qualitativer Vertrauensstudien (Arnold 2009; Becker-Lenz 2014; 2018; Cleppien 2012; Hille et al. 2021; Lefevre et al. 2017; Rüegger et al. 2021; Taube 2021; Tiefel 2012; Zeller 2012; 2020) konnten wir zwei Praktiken der Vertrauengewinnens in Arbeitsbeziehungen durch Fachkräfte explorieren:

**a) Vertrauen gewinnen durch Soziale Praktik(en) der Distanzierung von Standards**

Erste Anhaltspunkte auf von Standards abweichende Verhalten beziehungsweise Handlungen im Zusammenhang mit Vertrauen werden durch Zellers Studie (2012) zu Beratung mit Geflüchteten deutlich. Diese waren erst aufgrund konkreter Hilfeleistungen (Finanzhilfen, Klärung des Bleibestatus, Wohnungssuche et cetera) bereit, Vertrauen in die Beratungsfachkräfte zu investieren. Sie zeigten daraufhin größere Verlässlichkeit bei Terminabsprachen und vorsichtige Kooperation in den Beratungsgesprächen (Zeller 2012). Um als vertrauenswürdig zu gelten, gingen die Professionellen in überprüfbare Vorleistungen durch Aufgaben, die nicht genuin in das Tätigkeitsfeld der Beratung gehören wie zum Beispiel stellvertretend Anträge stellen oder den Bewilligungsprozess vorantreiben.

Auch die Studie von Rüegger et al. (2021) zu Vertrauen in der Sozialpädagogischen Familienhilfe zeigt insbesondere bei Klientel mit schlechten Erfahrungen mit dem Hilfesystem, dass diese vorsichtige Vertrauensbereitschaft nur aufbauen, wenn sie einen Nutzen in der Tätigkeit der Fachkraft erkennen (Rüegger et al. 2021: 6). Hierbei ist relevant, dass »es den Fachkräften gelingt, Problemlösungsvorschläge zu entwickeln, die anschlussfähig daran sind, was die Eltern als Probleme erfahren« (Brauchli 2021: 360 zitiert nach Rüegger et al. 2021: 4). Skeptische Klientel will dabei den Eindruck gewinnen, dass die Fachkraft sich »traut, [...] sich gegenüber dem ›System‹ durchzusetzen« (Rüegger et al. 2021: 4).

Weitere Praktiken der Fachkräfte sich als klientel-problem-zentriert zu präsentieren, werden durch die Forschung von Wigger (2009) zu Arbeitsbündnissen in Zwangskontexten sichtbar. Sie analysiert Widerständigkeiten in der Etablierung eines Arbeitsbündnisses aus Sicht der Klientel und zeigt Verhinderungen im Vertrauensaufbau aufgrund von

»1. Problematisierung individueller Bewältigungsleistungen [...]: Die Hilfe anbietenden Expertinnen/Experten problematisieren die bisherigen und aus der subjektiven Logik sinnmachenden Bewältigungsmuster von Kindern. [...] 2. Angst vor Kontrollverlust durch Problementeignung der Expertinnen/Experten [...]: Für die Expertensysteme ist Hilfe ein nach fachlichen Kriterien zu planender und gestaltender Prozess, dem notwendigerweise eine diagnostische Phase vorangeht. Ihr Anspruch auf Problemdefinition wird gerade in dieser ersten Phase [...] von den Jugendlichen, aber auch von den Eltern, als unkalkulierbar, als beängstigend, als Formen der Schuldzuweisung für vorhandene Probleme erlebt« (Wigger 2009: 150)

Im Umkehrschluss kann Vertrauen aufgebaut werden, wenn routinierte Hilfepfade verlassen werden, die Klientel mit ihren bisherigen Problemlösungsstrategien wahrgenommen und wertgeschätzt und ihnen dadurch gegebenenfalls mehr Strukturierungs- und Kontrollmöglichkeiten im Hilfeprozess ermöglicht werden (Wigger 2009: 149).

Auch die Studie von Hansjürgens (2018) zeigt, dass vertrauensvolle Arbeitsbeziehungen in der Suchtberatung davon abhängen, inwiefern es den Professionellen gelingt sich von »Feld- und Effizienzimperativen des jeweiligen Erbringungskontextes« (Hansjürgens 2022: 167) zu distanzieren. Was Hansjürgens selbst als Neutralisierung der ökonomischen Prämissen bezeichnet, interpretieren wir als eine auf ethisch-moralischen Annahmen beruhende Haltung, die dazu führt, sich zugunsten der Vertrauensbeziehung den Vorgaben der Institution oder des Systems gegenüber distanziert oder sogar widerständig zu verhalten.

Weitere Studien zu Praktiken des sich in Distanz Setzens zu Standards wären hilfreich, um Varianzen von Haltungen, Handlungen und Verhalten im *Practicing Trust* aufzuzeigen. Was bereits in der kurzen Zusammenstellung sichtbar wird, ist, dass es nicht willkürlich um ein Brechen von Regeln geht, um sich das Leben oder die Arbeit zu erleichtern. Soziale Praktiken des Distanzierens von Standards sind mit der Suche nach reflexiven und kreativen Umgangsweisen zu etablierten Verfahren verbunden. Im Sinne der Herstellung von Sozialität sollte es dabei gehen, neue kulturelle Formen der Artikulation und Partizipation hervorzu bringen. Basis dieser Distanzierungen bleiben weiterhin ethisch-moralische Grundannahmen. Da Soziale Arbeit Vertrauen in der Zusammenarbeit mit Menschen anstrebt, die aufgrund ihrer Ausgrenzungs- und Leiderfahrungen eine »hohe Sensibilität für die moralische Dimension der professionellen Handlungen haben« (Kovács 2017: 10), ist die Transparenz der ethischen Handlungsgrundsätze ebenso wie deren durch die Profession vorgehaltenen Kontrollmechanismen dieser Grundsätze vertrauensrelevant.

»Auch deshalb müssen Sozialarbeiter sehr gut darin geübt sein, die leitenden Werte ihrer Entscheidung zum Ausdruck zu bringen und ihre Entscheidungen allen gegenüber zu rechtfertigen. Das gilt nicht nur für Dilemmata oder Fälle, bei denen eine professionelle Verunsicherung zu spüren ist. Es gehört zum alltäglichen Handeln dazu, die Handlungen ethisch zu reflektieren und die Gründe für die Handlung transparent zu machen« (Kovács 2017: 9).

### **b) Vertrauenswürdig auftreten durch soziale Praktiken der Kompetenzdarstellung**

Die Wahrnehmung der Fachkräfte durch die Adressat:innen als vertrauenswürdig ist in modernen Gesellschaften, wie bereits diskutiert, durch höhere Reflexivität auf beiden Seiten gekennzeichnet: »Im Prozess der Vertrauensbildung kommt den Adressaten größere Autonomie zu, da sie aktiv Professionellen Vertrauen schenken müssen, die ihrerseits gefordert sind, ihre Strategien der Vertrauensherstellung nicht länger als unhinterfragte personale Ressource aufzufassen, sondern als methodisch reflektiertes Repertoire.« (Fabel-Lamla/Tiefel/Zeller 2012: 804) Ausgehend von der Rekonstruktion solcher methodisch reflektierten Strategien der Vertrauensherstellung in Beratungsgesprächen (Tiefel 2012) rückte das Präsentieren der eigenen Kompetenzen, zum Beispiel das Darlegen von Ausbildungsabschlüssen und Praxiserfahrungen, in den Blick für weitere Vergleiche. Wenngleich der Kompetenzbegriff aus professionalisierungsbezogener Perspektive zu kurz greift, um den angemessenen Umgang mit den unhintergehbaren Fehlerpotentialen und Paradoxien Sozialer Arbeit fassen zu können (Schütze 2000), scheinen Kompetenzdarstellungen beispielsweise in Form von spezifischen Wissensformen und Methoden den Adressat:innen Orientierung bei der Wahrnehmung der Professionellen als vertrauenswürdig zu geben (Veith 2014). Und auch die »Skepsis der sozialpädagogischen PraktikerInnen gegenüber ihren eigenen Praxen« (Thole/Polutta 2011: 116) scheint durch eine Demonstration der »Verfügbarkeit über Kompetenzen und ihre Präsenz in pädagogischen Settings und Szenarien« (Thole/Polutta 2011: 110) handhabbarer.

Auch Rüegger et al. (2021) haben anhand von verschiedenen Vertrauensstudien eine Differenzierung der »Praktiken von Fachkräften, die (zumindest der Intention nach) vertrauensfördernd sind« (Rüegger et al. 2021: 3) vorgenommen, die unseres Erachtens die von Heiner (2012) dargelegten Komponenten methodischen Handelns – Sozialkompetenz, Sachkompetenz und Selbstkompetenz (Heiner 2012: 618) – integrieren:

- Praktiken, die eine gekonnte Beziehungsgestaltung demonstrieren sollen – »beziehungsorientierte Praktiken (bspw. reziproke Beziehungsgestaltung, Wertschätzung, Interesse zeigen, Vertrauen in die Fähigkeiten der Klientel

- zeigen, Vermeidung achtungsbedrohender Mitteilungsformen)« (Rüegger et al. 2021: 3),
- Praktiken, die die Kompetenz zur Orientierung an den Bedürfnissen der Klientel belegen sollen, beziehungsweise »klientenzentrierte Praktiken (Partizipation, Ausrichtung an den Interessen und Relevanz der Klientel, Interventionen werden als Hilfe zur Erweiterung von Möglichkeiten und nicht als Eingriffshandeln dargestellt)« (Rüegger et al. 2021: 3) und
  - Praktiken, die die Orientierung an berufsethischen Grundsätzen und Kompetenzen dokumentieren sollen, also »ethische Praktiken (Nachvollziehbarkeit, Transparenz, Vertraulichkeit) sowie Praktiken bezüglich aufgabenbezogener Fähigkeiten und Wissen (bspw. Kompetenzpräsentation, Zuständigkeit zeigen)« (Rüegger et al. 2021: 3).

Die Studie von Lefevre et al. (2017) zu Vertrauensaufbau mit Kindern und Jugendlichen, die Opfer sexueller Gewalt wurden, betont das Zusammenspiel von Kompetenz-Komponenten zur Vertrauengewinnung: *das Wissen verschiedener Fachkräfte, deren Fähigkeiten und persönlichen Eigenschaften sowie deren ethisch-moralische Grundsätze*. Die Rekonstruktion der (Vertrauens)Arbeit mit dieser hoch vulnerablen Gruppe verdeutlicht zudem, dass Professionelle sich selbst kompetent fühlen müssen, um Herausforderungen anzugehen und trotz Rückschlägen im Beziehungsaufbau weiterhin Angebote zu unterbreiten. Ein solches Durchhaltevermögen bedürfe das Vertrauen der Fachkräfte in ihre eigenen Fähigkeiten und Methodenkenntnisse (Lefevre et al. 2017: 2469).

Der Rückbezug auf Kompetenzen erscheint dabei in gleicher Weise Komplexität zu reduzieren und die Handlungsfähigkeit zu erhalten, wie das auch für die soziale Funktion von Vertrauen beschrieben wird: »Im Sinne der Informationsselektion und -verarbeitung lässt sich Vertrauen demzufolge als eine Art Wahrnehmungsfilter betrachten, der zur subjektiven Risikominimierung und zur Befriedigung zentraler Bedürfnisse nach Sicherheit und Kontrolle beiträgt« (Schweer 2022: 2). Da sich diese Akte der Kompetenzvergewisserung in den Arbeitsbündnissen auf unterschiedlichen Niveaus von Vertrautheit aber immer wiederholen (Tiefel 2012), scheint diese vermeintliche Sicherheit zeitlich begrenzt. Die Prozesse der Vertrauensanbahnungen und -sicherung bedürfen in der Interaktion folglich steter Ratifizierung. Der Blick auf Kompetenzen scheint Komplexität zu reduzieren und die intersubjektive Bestätigung des Vertrauens zu beschleunigen.

## 6 Vertrauen – Soziale Arbeit – Sozialität

Die gesellschaftliche Funktion Sozialer Arbeit wurde in diesem Beitrag anhand praxistheoretischer und sozialkonstruktivistischer Annahmen zu Vertrauen als *Doing*

*Trust* analysiert. Damit wurde nicht nur die gesellschaftliche Verantwortung Sozialer Arbeit, sondern vor allem auch ihre Expertise für Sozialität herausgestellt.

Zum einen wurden Varianzen des *Practicing Trust* in der Sozialen Arbeit rekonstruiert und drei sich wechselseitig bedingende Bedeutungsebenen herausgestellt, die in direktem Zusammenhang mit Sozialität stehen:

- Bedeutungsebene *Berufsethische Integrität*: Die hiermit verbundene spezifische Expertise Sozialer Arbeit für gelingende Sozialität ist das durch die Berufsethik institutionell abgesicherte Versprechen, Menschen mit den Vertrauensrisiken nicht allein zu lassen. In Zeiten gesellschaftlicher Erosionsprozesse, die die Wirksamkeit sozialer Systeme und Strukturen immer stärker von dem Vertrauen einzelner Gesellschaftsmitglieder abhängig macht (Giddens 1995), kann es Sozialer Arbeit gelingen, trotz wachsender Ungewissheiten über ethisch-moralische Integrität als Vertrauensobjekt glaubwürdig zu bleiben.
- Bedeutungsebene *Soziale Leiblichkeit*: Gelingende Vertrauenskommunikation muss in gleicher Weise kognitive und körperliche Sinnebenen bedienen. Dabei geht es weniger um einzelne subjektive Empfindungen als um das Gewahr werden, dass »sämtliche eigen- und fremdleiblichen Erfahrungen von Menschen von den Erwartungen, Normen, Werten, kulturellen Deutungsmustern, strukturellen Zwängen usw. derjenigen Gesellschaft und Kultur geprägt sind, der sie angehören« (Jessel 2015: 317). Vertrauensprozesse in Arbeitsbündnissen Sozialer Arbeit integrieren, wenn sie als *Verhaltensbeziehungen* gestaltet werden, den Mensch in seinem Sein und als Teil von Gesellschaft und erfüllen folglich den Sinn, Sozialität auf Kommunikationsebene zu (re)produzieren.
- Bedeutungsebene *arrangierte Situation/Setting*: Diese lenkt den Blick auf den Gestaltungsspielraum für Sozialität auf der Ebene (sozial)pädagogisch arrangerter Vertrauensinteraktionen. Situationen/Settings sind dabei als Anregungsräume zu verstehen, die durch die beteiligten Akteur:innen gedeutet und genutzt werden. Die dominante Sinnebene liegt in diesem Gestalten der gemeinsamen *Spielregeln* von Vertrauen und den dabei erlebbaren Freiheitsgraden und Beschränkungen. Soziale Arbeit, geübt in der Herstellung von Freiwilligkeit, zeigt hier eine größere Offenheit, die Arrangements durch den *Eigensinn* der Klientel zu verändern und bieten so Partizipations- und Entfaltungsmöglichkeiten für Sozialität.

Zum anderen wurden mit der Analyseperspektive der *Trusted Practices* zwei dominante soziale Praktiken rekonstruiert: a) Vertrauen gewinnen durch Soziale Praktik(en) der Distanzierung von Standards und b) vertrauenswürdig auftreten durch soziale Praktiken der Kompetenzdarstellung. Diese Praktiken ergänzen sich komplementär, indem zum einen die Entwicklung neuer Sozialitätsformationen im Sinne der Gestaltung neuer Ordnung(en) ermöglicht und zum anderen temporär Si-

cherheit vermittelt und damit Orientierung unter Ungewissheit gegeben wird. Soziale Arbeit kann unter praxistheoretischer Perspektive über die *Verantwortungsübernahme für Vertrauen* als Basis des Sozialen neu gesteckt werden. Sie würde damit nicht nur unspezifisch als *krisenbearbeitende Profession während und in der Krise* (Neuhauß/Becker-Lenz/Davatz 2022) ausgewiesen, sondern als krisenerfahrene Vertrauensprofession mit Expertise für Sozialität.

Weitere Studien sollten hier Verbindungen der wahrgenommenen Praktiken zum Beispiel als *Praktiken-Komplexe* oder *Sets organisierter, geordneter Handlungen* auch in ihrer materiellen und kulturellen Wechselwirkung weiter erforschen (Budde/Rißler 2022), um auf diese Weise die Vertrauenspraxis jenseits der Dichotomisierung von Schenken und Verdienen als Forschungsfeld Sozialer Arbeit neu zu vermessen.

## Literaturverzeichnis

- Albert, Gert/Greshoff, Rainer/Schützeichel, Rainer (2010): Dimensionen und Konzeptionen von Sozialität, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Allmendinger, Jutta (2015): »Soziale Ungleichheit, Diversität und soziale Kohäsion als gesellschaftliche Herausforderung«, in: vhm FWS 3/05-06.2015, S. 127–131.
- Arnold, Susan (2009): Vertrauen als Konstrukt: Sozialarbeiter und Klient in Beziehung, Baden-Baden: Tectum-Verlag.
- Becker-Lenz, Roland (2014): »Vertrauen in professionellen Arbeitsbündnissen«, in: Silke Bartmann/Melanie Fabel-Lamla/Nicole Pfaff/Nicole Welter (Hg.), Vertrauen: in der erziehungswissenschaftlichen Forschung, Opladen/Toronto: Barbara Budrich, S. 355–374.
- Becker-Lenz, Roland (2018): »Die Professionskultur der Sozialen Arbeit«, in: Silke Müller-Hermann/Roland Becker-Lenz/Stefan Busse/Gudrun Ehlert (Hg.), Professionskulturen – Charakteristika unterschiedlicher professioneller Praxen, Wiesbaden: Springer VS, S. 63–84.
- Bodi-Fernandez, Otto/Grausgruber, Alfred/Glatz, Christoph (2022): »Soziales Vertrauen und Solidarität in Zeiten der Krise«, in: Wolfgang Aschauer/Christoph Glatz/Dimitri Prandner (Hg.), Die österreichische Gesellschaft während der Corona-Pandemie. Ergebnisse aus sozialwissenschaftlichen Umfragen, Wiesbaden: Springer Nature, S. 183–206.
- Borrman, Stefan (2019): »Soziale Kohäsion als normatives Ziel? Soziale Probleme und ihre Bearbeitung durch Akteure der Sozialen Arbeit«, in Stefan Borrman/Christoph Fedke/Barbara Thiessen (Hg.), Soziale Kohäsion und gesellschaftliche Wandlungsprozesse. Herausforderungen für die Profession Sozialer Arbeit, Wiesbaden: Springer VS, S. 77–87.

- Borrmann, Stefan/Fedke, Christoph/Thiessen, Barbara (2019): Soziale Kohäsion und gesellschaftliche Wandlungsprozesse. Herausforderungen für die Profession Sozialer Arbeit, Wiesbaden: Springer VS.
- Budde, Jürgen/Rißler, Georg (2022): »Theorien sozialer Praktiken«, in: Heinz-Hermann Krüger/Cathleen Grunert/Katja Ludwig (Hg.), Handbuch Kindheits- und Jugendforschung, Wiesbaden: Springer VS, S. 143–167.
- Cleppien, Georg (2012): »Über die Schwierigkeiten, Klient/innen zu vertrauen«, in: Sandra Tiefel/Maren Zeller (Hg.), Vertrauensprozesse in der Sozialen Arbeit, Baltmannsweiler: Schneider-Verlag Hohengehren, S. 49–66.
- DBSH – Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (2024): »Abgestimmte deutsche Übersetzung des DBSH mit dem Fachbereichstag Sozialer Arbeit. Präambel zur deutschsprachigen Definition Sozialer Arbeit.«, verfügbar über: <https://www.dbsh.de/profession/definition-der-sozialen-arbeit/deutsch-e-fassung.html>.
- Endreß, Martin (2008): »Fungierendes Vertrauen – Eine prä-reflexive wie meta-reflexive Ressource. Vortrag im DFG-Netzwerk Bildungsvertrauen-Vertrauensbildung in Berlin.«, verfügbar über: [https://www.bildungsvertrauen.de/material/endress\\_nw1.pdf](https://www.bildungsvertrauen.de/material/endress_nw1.pdf).
- Ergün-Hamaz, Mutlu (2016): »Doing Race. Wie werden Menschen zu ›Anderen‹ gemacht?«, in: Karim Fereidooni/Antonietta P. Zeoli (Hg.), Managing Diversity, Wiesbaden: Springer VS, S. 19–33.
- Fabel-Lamla, Melanie/Tiefel, Sandra/Zeller, Maren (2012): »Vertrauen und Profession. Eine erziehungswissenschaftliche Perspektive auf theoretische Ansätze und empirische Analysen«, in: Zeitschrift für Pädagogik 58, S. 799–811.
- Fischer, Wolfram (2004): »Körper und Zwischenleiblichkeit als Quelle und Produkt von Sozialität«, in: ZQF – Zeitschrift für Qualitative Forschung 4(1), S. 9–32.
- Giddens, Anthony (1995): Konsequenzen der Moderne, Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Gildemeister, Regine (2019): »Doing Gender: eine mikrotheoretische Annäherung an die Kategorie Geschlecht«, in: Beate Kortendiek/Birgit Riegraf/Katja Sabisch (Hg.), Handbuch Interdisziplinäre Geschlechterforschung, Wiesbaden: Springer VS, S. 409–417.
- Goffman, Erving (1973): Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation, Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Graßhoff, Gunther/Renker, Anna/Schröer, Wolfgang (2018): Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung, Wiesbaden: Springer VS.
- Hansjürgens, Rita (2018): In Kontakt kommen, Baden-Baden: Tectrum Verlag.
- Hansjürgens, Rita (2019): »Zur Entstehung einer Arbeitsbeziehung in der Suchtberatung«, in: Suchtmagazin 3, S. 34–48.
- Hansjürgens, Rita (2022): »Ein Fall für Soziale Arbeit. Handlungstheoretische Überlegungen zu einer sozialarbeiterischen Fallkonstruktion«, in: Soziale Arbeit: Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete 71, S. 162–170.

- Heiner, Maja (2012): »Handlungskompetenz und Handlungstypen. Überlegungen zu den Grundlagen methodischen Handelns«, in: Werner Thole (Hg.), *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch*, Wiesbaden: Springer VS, S. 611–624.
- Hille, Julia (2024): Paare als Adressat\*innen systemischer Beratung. Rekonstruktion von Adressierung in Erstgesprächen, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hille, Julia/Piel, Julia/Taube, Vera/Tiefel, Sandra (2021): »Vertrauen und Psychische Gesundheit in Arbeitsallianzen: Rekonstruktion differenzierter Erkenntnis durch Vergleich – eine Hommage an Anselm Strauss' Forschungshaltung«, in: Heike Ohlbrecht/Carsten Detka/Sandra Tiefel (Hg.), *Anselm Strauss – Werk, Aktualität und Potentiale. Mehr als nur Grounded Theory*, Opladen/Toronto: Barbara Budrich, S. 155–202.
- Hillebrandt, Frank (2010): »Sozialität als Praxis. Konturen eines Theorieprogramms«, in: Gert Albert/Rainer Greshoff/Rainer Schützeichel (Hg.), *Dimensionen und Konzeptionen von Sozialität*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 293–307.
- Hövermann, Andreas/Bettina Kohlrausch (2022): »Der Vertrauensverlust der Mütter in der Pandemie. Befunde eines repräsentativen Bevölkerungspanels«, in: WSI Report 73.
- Howaldt, Jürgen/Kopp, Ralf/Schwarz, Michael (2017): »Experimentelle Praktiken und nachahmende Wiederholung: Überlegungen zu einer Theorie sozialer Innovationen«, in: Stefan Böschen/Matthias Groß/Wolfgang Krohn (Hg.), *Experimentelle Gesellschaft. Das Experiment als wissenschaftliches Dispositiv*, Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft, S. 143–160.
- Jessel, Holger (2015): »(Zwischen-)Leiblichkeit und Gewalt – ein vergessener Zusammenhang der Gewaltpräventionsforschung?«, in: Michael Wendler/Ernst-Ulrich Huster (Hg.), *Der Körper als Ressource in der Sozialen Arbeit*, Wiesbaden: Springer VS, S. 315–325.
- Jurczyk, Karin (2014): »Doing Family – der Practical Turn der Familienwissenschaften«, in: Anja Steinbach/Marina Hennig/Oliver Arráñez Becker (Hg.), *Familie im Fokus der Wissenschaft*, Wiesbaden: Springer VS, S. 117–138.
- Kessl, Fabian/Kruse, Elke/Stövesand, Sabine/Thole, Werner (2017): *Soziale Arbeit – Kernthemen und Problemfelder*, Opladen/Toronto: Barbara Budrich.
- Kessl, Fabian/Otto, Hans-Uwe (2003): »Aktivierende Soziale Arbeit. Anmerkungen zur neosozialen Programmierung Sozialer Arbeit«, in: Heinz-Jürgen Dahme/Hans-Uwe Otto/Achim Trube/Norbert Wohlfahrt (Hg.), *Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 57–73.
- Kessler, Suzanne J./McKenna, Wendy (1978): *Gender. An Ethnomethodological Approach*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Kovács, László (2017): »Zur Rolle der Ethik in der Sozialen Arbeit«, in: EthikJournal 4(2).

- Lefevre, Michelle/Hickle, Kristine/Luckock, Barry/Ruch, Gillian (2017): »Building Trust with Children and Young People at Risk of Child Sexual Exploitation: The Professional Challenge«, in: *The British Journal of Social Work* 47(8), S. 2456–2473.
- Lengersdorf, Diana (2011): *Arbeitsalltag ordnen. Soziale Praktiken in einer Internetagentur*, Wiesbaden: Springer Nature.
- Luhmann, Niklas (1973): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*, Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.
- Luhmann, Niklas (2001): »Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen. Probleme und Alternativen«, in: Martin Hartmann/Claus Offe (Hg.), *Vertrauen. Die Grundlage sozialen Zusammenhalts*, Frankfurt a.M.: Campus, S. 143–160.
- Madritsch-Gruber, Eva (2017): »Anerkennung (in) der Sozialen Arbeit. Subjektive Perspektiven auf gesellschaftliche Anerkennungsverhältnisse und deren Bedeutung für berufliches Selbstverständnis und individuelle Statusaneignung von Sozialarbeiter\_innen«, in: *soziales\_kapital – Junge Wissenschaft* 18, S. 185–196.
- Martin, Patricia Yancey (2006): »Practising Gender at Work: Further Thoughts on Reflexivity«, in: *Gender, Work & Organization* 13(3), S. 254–276.
- Michalski, Niels (2019): »Vertrauen – Relevanz des Themas für die Sozialwissenschaften«, in: Niels Michalski (Hg.), *Normatives und rationales Vertrauen in Europa. Eine ländervergleichende Untersuchung gesellschaftlicher Vertrauensniveaus*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 21–39.
- Muth, Jacob (1982): *Pädagogischer Takt*, Essen: Neue Deutsche Schule.
- Nentwich, Julia C./Vogt, Franziska (2021): *(Un)doing Gender empirisch. Qualitative Forschung in der Kita*, Wiesbaden: Springer Nature.
- Neuhaus, Lukas/Becker-Lenz, Roland/Davatz, Anic Sophie (2022): »Krise und Profession. Die Soziale Arbeit als krisenbearbeitende Profession während und in der Krise«, in: Joachim Henseler/Thomas Kurtz (Hg.), *Soziale Arbeit in der Krise? Soziologische und sozialpädagogische Analysen*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 105–134.
- Oechler, Melanie (2009): »Soziale Arbeit als Dienstleistung«, in: Melanie Oechler (Hg.), *Dienstleistungsqualität in der Sozialen Arbeit*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 47–76.
- Oelkers, Nina/Sundermann, Imke (2022): »Vertrauen und pädagogische Beziehungen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe«, in: Martin K.W. Schweer (Hg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens. Herausforderungen für das soziale Miteinander*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 153–173.
- Oevermann, Ulrich (1996): »Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns«, in: Arno Combe/Werner Helsper (Hg.), *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, Frankfurt a.M.: Suhrkamp, S. 70–182.

- Pettenkofer, Andreas (2017): »Beweissituationen. Zur Rekonstruktion des Konzepts sozialer Praktiken«, in: Hella Dietz/Frithjof Nungesser/Andreas Pettenkofer (Hg.), *Pragmatismus und Theorien sozialer Praktiken. Vom Nutzen einer Theorie-Differenz*, Frankfurt a.M.: Campus, S. 119–160.
- Rauschenbach, Thomas (1994): »Inszenierte Solidarität: Soziale Arbeit in der Risikogesellschaft«, in Ulrich Beck/Elisabeth Beck-Gernsheim (Hg.), *Riskante Freiheiten: Individualisierung in modernen Gesellschaften*, Frankfurt a.M.: Suhrkamp, S. 89–111.
- Reckwitz, Andreas (2003): »Grundelemente einer Theorie sozialer Praktiken/Basic Elements of a Theory of Social Practices. Eine sozialtheoretische Perspektive/A Perspective in Social Theory«, in: Zeitschrift für Soziologie 32(4), S. 282–301.
- Reinhardt, Darius/Friedrich, Hannah/Mullis, Daniel (2022): »Fragiles Vertrauen – Zwischen sozialen Bewegungen und Politikverdrossenheit: Jugend und Demokratie in Zeiten der Corona-Krise«, in: PRIF-Reports 5, Frankfurt a.M.: Hessische Stiftung Friedens- und Konfliktforschung.
- Rüegger, Cornelia/Gautschi, Joel/Becker-Lenz, Roland/Rotzetter, Fabienne (2021): »Bedeutung und Aufbau von Vertrauen in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung«, in: *Gesellschaft – Individuum – Sozialisation (GISo)*. Zeitschrift für Sozialisationsforschung 2(2).
- Schütze, Fritz (2000): »Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriss«, in: ZBBS – Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung 1(1), S. 49–96.
- Schweer, Martin K.W. (2022): »Vertrauen und Misstrauen im Kontext aktueller gesellschaftlicher Herausforderungen – zwei zentrale psychologische Regulatoren«, in: Martin K.W. Schweer (Hg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens. Herausforderungen für das soziale Miteinander*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 1–16.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2018): *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Soziale Arbeit auf dem Weg zu kritischer Professionalität*, Opladen/Toronto: Barbara Budrich.
- Stauber, Barbara/Walther, Andrea/Settersten Jr., Richard A. (2022): *Doing Transitions in the Life Course. Processes and Practices*. Wiesbaden: Springer Nature.
- Sünker, Heinz (2024): »Gelingende Sozialität als Ziel Sozialer Arbeit«, in: Rita Braches-Chyrek/Heinz Sünker (Hg.), *Soziale Arbeit in guter Gesellschaft*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 137–144.
- Sünker, Heinz, Braches-Chyrek, Rita (2024): »Soziale Arbeit in Guter Gesellschaft – Soziale Arbeit und Gute Gesellschaft«, in: Rita Braches-Chyrek/Heinz Sünker (Hg.), *Soziale Arbeit in guter Gesellschaft*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 1–15.
- Taube, Vera (2021): »Experiencing, working, learning: a grounded theory of intensive pedagogy with hard-to-reach youngsters«, verfügbar über: [https://www.era-epo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/25294/urn\\_isbn\\_978-952-61-3751-3.pdf](https://www.era-epo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/25294/urn_isbn_978-952-61-3751-3.pdf).

- Thole, Werner/Ahmed, Sarina/Höblich, Davina (2007): »Soziale Arbeit in der gespaltenen Konkurrenzgesellschaft. Reflexionen zur empirischen Tragfähigkeit der ›Rede von der zweiten Moderne‹ und der Entstrukturierung der gesellschaftlichen Sozialstruktur«, in: *neue praxis* 37(2), S. 115–136.
- Thole, Werner/Polutta, Andreas (2011): »Professionalität und Kompetenz von MitarbeiterInnen in sozialpädagogischen Handlungsfeldern. Professionstheoretische Entwicklungen und Problemstellungen der Sozialen Arbeit«, in: Werner Helsper/Rudolf Tippelt (Hg.), *Pädagogische Professionalität*, Zeitschrift für Pädagogik, Beiheft; 57, Weinheim u.a.: Beltz, S. 104–121.
- Tiefel, Sandra (2012): »Strategien der Vertrauensherstellung im Beratungsprozess«, in: Sandra Tiefel/Maren Zeller (Hg.), *Vertrauensprozesse in der Sozialen Arbeit*, Baltmannsweiler: Schneider-Verlag Hohengehren, S. 15–32.
- Tiefel, Sandra/Zeller, Maren (2014): »Differenzierung des Vertrauensbegriffs – empirische Analysen aus der Perspektive von Adressat/innen der Sozialen Arbeit«, in: Sylke Bartmann/Melanie Fabel-Lamla/Nicolle Pfaff/Nicole Welter (Hg.), *Vertrauen in der erziehungswissenschaftlichen Forschung*, Opladen/Toronto: Barbara Budrich, S. 335–354.
- Veith, Hermann (2014): »Kompetenz – Anmerkungen zu einem bildungstheoretischen Paradigmenwechsel«, in: Stefan Faas/Petra Bauer/Rainer Treptow (Hg.), *Kompetenz, Performanz, soziale Teilhabe. Sozialpädagogische Perspektiven auf ein bildungstheoretisches Konstrukt*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 51–65.
- Wagenblast, Sabine (2004): *Vertrauen in der sozialen Arbeit. Theoretische und empirische Ergebnisse zur Relevanz von Vertrauen als eigenständiger Dimension*, Weinheim: Juventa Verlag.
- West, Candace/Zimmerman, Don H. (1987): »Doing Gender«, in: *Gender & Society* 1(2), S. 125–151.
- Westheuser, Linus (2018): »Doing Gender«, in: *Gender Glossar/Gender Glossary*, verfügbar über: <https://www.gender-glossar.de/post/doing-gender>.
- Wigger, Annegret (2009): »Der Aufbau eines Arbeitsbündnisses in Zwangskontexten – professionstheoretische Überlegungen im Licht verschiedener Fallstudien«, in: Roland Becker-Lenz/Stefan Busse/Gudrun Ehlert/Silke Müller (Hg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 143–158.
- Zeller, Maren (2012): »Persönliches vs. spezifisches Vertrauen. Ein Spannungsfeld professionellen Handelns in den Erziehungshilfen«, in: Sandra Tiefel/Maren Zeller (Hg.), *Vertrauensprozesse in der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider-Verlag Hohengehren, S. 93–105.
- Zeller, Maren/Köngeter, Stefan/Meier, Leonie (2020): »Vertrauen und Zukunftsvorstellungen bei jungen Geflüchteten im Übergang«, in: Sabrina Göbel/Ute Karl/Marei Lunz/Ulla Peters/Maren Zeller (Hg.), *Wege junger Menschen aus Heimen*

und Pflegefamilien. Agency in schwierigen Übergängen, Weinheim u.a.: Beltz Juventa, S. 204–224.

# **Ungewissheit und Vertrauen in Bildung und Erziehung**

---

*Inka Bormann*

## **Einleitung**

Die Auseinandersetzung mit dem Bildungs- und Erziehungssystem als wichtigem Teil der Gesellschaft liegt nahe, wenn es um Vertrauen als Grundlage gesellschaftlicher Zukunft geht. Schließlich sollen Bildung und Erziehung über die Vermittlung von Werten und Normen zu gesellschaftlichem Zusammenhalt beitragen. Wie in diesem Beitrag diskutiert wird, ist Vertrauen im Zusammenhang mit Bildung und Erziehung angesichts zahlreicher Ungewissheiten jedoch keineswegs selbstverständlich. Zunächst werden für die einzelnen Ebenen des Bildungs- und Erziehungssystems exemplarisch grundlegende Ungewissheiten skizziert, bevor anschließend auf verschiedene Formen von Vertrauen, seine Voraussetzungen und potentiellen Erträge eingegangen wird. Abschließend werden die Ausführungen mit Blick auf die Bedeutung von Vertrauen für sozialen Zusammenhalt und Verweis auf ein Modell gerahmt, das die Verwobenheit von Vertrauen über die unterschiedlichen Ebenen des Bildungssystems hinweg verdeutlicht. Ziel des Beitrags ist es, zu einem differenzierten Verständnis des Verhältnisses von Ungewissheit und Vertrauen in professionellen Kontexten von Bildung und Erziehung beizutragen.

## **Ungewissheit auf verschiedenen Ebenen des Bildungs- und Erziehungssystems**

Ungewissheit gilt als eine der grundlegenden Bedingungen von Bildung und Erziehung in modernen Gesellschaften (Kade/Seitter 2003; Helsper 2008). Als ungewiss werden Situationen bezeichnet, die mit einer unbekannten beziehungsweise kaum voraussagbaren Wahrscheinlichkeit eintreten. Ungewissheit ist im Wesentlichen damit verknüpft, dass das zur Verfügung stehende Wissen nicht eindeutig oder vollständig ist und sich dieses Wissen außerdem selbst permanent verändert (Boeckelmann/Mildner 2011).

## Ungewissheit auf der Ebene des Bildungs- und Erziehungssystems

Ungewissheit ist auf allen Ebenen des Bildungs- und Erziehungssystems wahrzunehmen, denn moderne Gesellschaften und ihre Teilbereiche sind von einer hohen Komplexität gekennzeichnet. In Bezug auf die *Ebene des Bildungs- und Erziehungssystems* wird diese Komplexität beispielsweise an der föderalistischen Struktur der Bildungspolitik oder daran deutlich, dass gleichzeitig zahlreiche demokratisch legitimierte neben und mit privaten Akteur:innen operieren. Die Gewissheit bezüglich der Leistungsfähigkeit der komplexen institutionellen Ordnung wird theoretisch auch durch die letzten Ergebnisse der internationalen Leistungsvergleichsstudie PISA verunsichert, denn es stellte sich heraus, dass deutsche Schüler:innen in den Kompetenzbereichen Mathematik, Naturwissenschaften und Lesen die hierzulande niedrigsten gemessenen Werte erreichten (OECD 2023). Ferner können unvorhersehbare politisch, wirtschaftlich oder technologisch bedingte Veränderungen im Bildungssystem für Ungewissheit sorgen: Wie steht es etwa um den Ausbau ausreichender Kapazitäten für die Betreuung von unter dreijährigen Kindern, wenn es dazu kommen sollte, dass rechtspopulistische Parteien bei Landtagswahlen Mehrheiten erreichen? Inwiefern bleiben beispielsweise unter erschweren Haushaltsbedingungen einzelner Bundesländer Zusagen, wie die zum kostenlosen Mittagessen für alle Schulkinder, verlässlich? Wie wird der rasch voranschreitende Einsatz künstlicher Intelligenz zum Beispiel die Schulverwaltung und -planung, aber letztlich auch die Lernkultur verändern?

## Ungewissheit in organisationalen Kontexten von Bildung und Erziehung

Ebenso bestehen auf der *Ebene pädagogischer Organisationen* zahlreiche Ungewissheiten, etwa in Hinblick auf komplexe Hierarchien, unklare Entscheidungsstrukturen oder unterschiedliche Erwartungen an organisationales Handeln. Das professionelle Personal pädagogischer Einrichtungen soll zwar Verhaltensvorschriften befolgen und die Werte einer Organisation respektieren; es bestehen jedoch gewisse Spielräume, wie diese ausgelegt werden. Ist die tröstende Umarmung eines Kleinkindes, das sich beim Spielen verletzt hat, durch die fröhlpädagogische Fachkraft in der Kindertagesstätte recht üblich, stellt sich durchaus die Frage, inwiefern dies in der Grundschule ein noch tolerables Verhalten einer Lehrkraft ist – bedarf es spezieller institutioneller Schutzkonzepte; und was sagen diese über die Integrität des professionellen pädagogischen Personals aus? Ebenso kann gewissermaßen von *außen* betrachtet eine Ungewissheit darin bestehen, welche Toleranz Pädagog:innen gegenüber *ungehorsamen* Kindern walten lassen und inwiefern Kinder dabei gleich oder gerecht behandelt werden. Dass Möglichkeiten bestehen, eine Missachtung oder fehlerhafte Interpretation von Verhaltensvorschriften zum Beispiel durch Abmahnungen oder Disziplinarverfahren zu sanktionieren, mag zwar dafür sorgen, dass

professionelle Regeln mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit nicht gebrochen werden. Eine vollständige Gewissheit, dass es deshalb tatsächlich nicht zu Regelverstößen kommt, ist aber dennoch nicht zu haben.

## Ungewissheit in pädagogischen Interaktionen

Ungewissheiten gibt es letztlich auch auf der *interpersonellen Ebene pädagogischer Interaktion*. Eltern zum Beispiel können nicht genau wissen, ob ihr Kind in der Kindertagesstätte oder der Schule ihren Erwartungen entsprechend gefördert wird. Lernende wissen nicht im Vorhinein, ob ihre Lernbemühungen letztlich den Erwartungen der Lehrenden entsprechen und zu den gewünschten Leistungsbewertungen führen. Auch was Lehrkräfte betrifft, gehört angesichts der Kontingenz pädagogischer Interaktion »der Umgang mit Ungewissheit zur Kernaufgabe von Professionellen« (Bohnsack/Bonnet/Hericks 2022: 14). Darauf hat bereits Eduard Spranger (1969) mit seinem Essay zum *Gesetz der ungewollten Nebenwirkungen der Erziehung* aufmerksam gemacht.

Niklas Luhmann und Eberhard Schorr (1979) führten Ungewissheit in pädagogischen Interaktionen auf das so genannte *strukturelle Technologiedefizit* zurück. Hierbei wird davon ausgegangen, dass es in pädagogischen Kontexten kaum möglich ist, eindeutige Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge festzustellen, auf deren Grundlage pädagogisches Handeln geplant werden kann und dass es daher für Pädagog:innen umso mehr darum geht, Ungewissheit in pädagogische Interaktionen einzukalkulieren. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, flexibel auf sich spontan ergebende Situationen so zu reagieren, so dass pädagogische Einflussnahme möglich wird. Dietrich Benner (1987) hatte die mit dem strukturellen Technologiedefizit der Pädagogik verbundenen Herausforderungen am Beispiel der Fremdaufforderung zur Selbstdäigkeit illustriert. Lernende entscheiden letztlich selbst, welche Lerngelegenheiten sie wie aufgreifen, sie sind für ihre Lernergebnisse mindestens mitverantwortlich. Genau deshalb bleibt in der Handlungssituation zunächst unklar und kaum vorhersehbar, welche pädagogischen Handlungen zu welchen Ergebnissen auf Seiten der Lernenden oder der zu Erziehenden führen. Professionelles pädagogisches Handeln bleibt damit hinsichtlich seiner Wirkungen gewissermaßen »prekär« (Helsper 2008: 164; Keiner 2005). Die Ungewissheit bezüglich solcher Zusammenhänge gilt aber gleichzeitig als ein konstitutives Prinzip pädagogischer Interaktion (Bonnet/Paseka/Prosko 2021: 4).

Mit Ungewissheit ist ein *Nicht-Wissen-Können* verbunden; bearbeitbar wird dies unter anderem durch Vertrauen (Helsper 2008).

## Kompensation von Ungewissheiten durch Vertrauen

Die bisherigen Schilderungen machen deutlich: Auf den drei Ebenen (System-, Organisations- und Interaktionsebene) besteht jeweils eine unausweichliche Ungewissheit darin, ob oder inwiefern die auf die Zukunft gerichteten Erwartungen eintreten werden. Diese auf allen Ebenen des Bildungssystems bestehende Ungewissheit wird nicht nur neutral beschrieben, sondern sie erhält häufig einen negativen Beiklang. So wird sie als Herausforderung pädagogischen Handelns (Paseka/Keller-Schneider/Combe 2018), als Feind unterrichtlichen Handelns (Gruschka 2018), als Zumutung und Belastung (Combe/Paseka/Keller-Schneider 2018) oder als Risiko (Combe 2018) dargestellt. Diese Zuschreibungen machen auf etwas Weiteres aufmerksam: Ungewissheit macht verletzlich, denn sie erschüttert Routinen des Denkens, Wahrnehmens und Handelns oder stellt diese zumindest in Frage.

Vertrauen gilt als ein Phänomen, das grundsätzlich dabei helfen kann, mit Ungewissheiten umzugehen (Möllering 2006a). Aber zu vertrauen macht gleichzeitig verletzlich. Denn positive Erwartungen oder Annahmen bezüglich des Handelns einer Person, Organisation oder Institution, der man Vertrauen schenkt, können aus verschiedenen Gründen enttäuscht werden – zum Beispiel, weil unbegründete oder idealistische statt realistische Erwartungen gehegt werden oder weil die Vertrauensnehmenden sich den normativen Erwartungen der Vertrauensgebenden entziehen und dem Handeln eigene, gegebenenfalls konkurrierende Interessen voranstellen. Vor dem Hintergrund dieser grundlegenden Verletzlichkeit wird Vertrauen definiert als die Bereitschaft, sich verletzlich zu machen gegenüber den Handlungen eines Gegenübers, dessen oder deren Handlungen nicht beeinflusst oder kontrolliert werden können (Mayer/Davis/Schoorman 1995; Rousseau et al. 1998).

Vertrauen ist so gesehen einerseits funktional für den Umgang mit Ungewissheit, aber ebenso verknüpft mit eigener Verletzlichkeit. In Bezug auf das Verhältnis von Vertrauen, Ungewissheit und Verletzlichkeit weist Barbara Misztal (2011) darauf hin, dass Verletzlichkeit unvermeidlich ist. Erstens, weil sie eine *conditio humana* ist – Menschen sind voneinander abhängig, um leben zu können. Zweitens, weil die Handlungen anderer nicht vollständig vorhersehbar sind – und damit durch Ungewissheit gekennzeichnet sind. Drittens, weil menschliche Erfahrungen unumkehrbar sind – eine erlebte Verletzung kann niemals vollständig rückgängig gemacht werden. Verletzlichkeit wird Misztal zufolge aber im Vertrauen nicht nur akzeptiert, sondern kann auch vermindert werden – im Kontext von Bildung und Erziehung sind hierzu insbesondere Verlässlichkeit und Verantwortung bedeutsam.

Was Ungewissheiten auf den verschiedenen Ebenen des Bildungswesens beziehungsweise in Bezug auf Bildung und Erziehung aus theoretischer Sicht für Vertrauen bedeuten und inwiefern Verletzlichkeit zum Tragen kommt, wird im folgenden Abschnitt erörtert.

## **Vertrauen auf verschiedenen Ebenen des Bildungs- und Erziehungssystems**

Generell gilt Vertrauen als ein wichtiger sozialer Mechanismus, der dabei hilft, der durch Ungewissheit entstehenden Komplexität zu begegnen und handlungsfähig zu bleiben. Dass Wissen dabei eine besondere Rolle spielt, hat schon der Soziologe Georg Simmel herausgearbeitet. Ihm zufolge braucht »[d]er völlig Wissende [...] nicht zu vertrauen, der völlig Nichtwissende kann vernünftigerweise nicht einmal vertrauen« (Simmel 1992: 393). Im Kern ging es Simmel zwar letztlich nicht um Vertrauen, sondern um die Konsequenzen unvollständigen Wissens. Dennoch wird oft auf seine Nebenbemerkung zum Vertrauen verwiesen, nach der Vertrauen in einem »mittleren Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen« (Simmel 1992: 393) angesiedelt ist – man kann nicht alles wissen, aber vollkommen ahnungslos ist man zumindest in einigermaßen vertrauten Alltagssituationen auch nur selten.

Während diese Sichtweise die Funktionalität von Vertrauen im Zusammenhang mit (Nicht-)Wissen beleuchtet, wird aus einer weiteren Perspektive das mit Vertrauen verknüpfte Risiko hervorgehoben. Statt um die Kompensation von (Nicht-)Wissen durch Vertrauen geht es dabei um die Ungewissheit, ob sich die mit dem Vertrauen verbundenen positiven Erwartungen an das Handeln des Gegenübers auch einlösen werden. In diesem Sinne wird Vertrauen von Niklas Luhmann als eine »riskante Vorleistung« (Luhmann 2014: 27) bezeichnet. Sie ergibt sich daraus, dass Vertrauensnehmer:innen anders handeln können als von ihnen erwartet wird (Luhmann 2014: 28). Ein wesentlicher Grund, warum dennoch vertraut werden kann, liegt in der Annahme, dass Vertrauensnehmer:innen die positiven Erwartungen der Vertrauensgeber:innen in die eigenen Handlungen einbeziehen, weil es auch für sie vorteilhaft ist, die Beziehung aufrechtzuerhalten (*encapsulated interests*; Hardin 2002). Gelingt Vertrauen, basiert dies auf der positiven Erwartung in die grundsätzliche Vertrauenswürdigkeit des Gegenübers (Fulmer/Ostroff 2021: 1171). Vertrauenswürdigkeit umfasst die Facetten Kompetenz, Wohlwollen und Integrität (Mayer/Davis/Schoorman 1995), die in pädagogischen Kontexten weiter differenziert werden in Wohlwollen, Verlässlichkeit, Offenheit, Kompetenz und Ehrlichkeit (Hoy/Tschannen-Moran 1999). Die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit kann als Voraussetzung für vertrauensvolles Handeln betrachtet werden.

### **System- und Institutionsvertrauen**

Im vorigen Kapitel wurden Ungewissheiten angesprochen, die auf der Systemebene des komplexen Bildungswesens existieren. Solchen Ungewissheiten kann aus theoretischer Sicht mit dem sogenannten Systemvertrauen begegnet werden. Luhmann versteht darunter ein Vertrauen, das darauf aufbaut, dass in komplexen Systemen

»andere auch vertrauen« (Luhmann 2014: 92) und zwar »in die Fähigkeit von Systemen, Zustände oder Leistungen innerhalb bestimmter Grenzen identisch zu halten« (Luhmann 2014: 90). Da das Funktionieren von Systemen auf Institutionen und deren institutionellen Ordnungen basiert, muss im Zusammenhang mit *Systemvertrauen auch Institutionsvertrauen* fokussiert werden.

System- oder Institutionsvertrauen beruht prinzipiell auf der Anerkennung der Legitimität, Ziele und Operationsweisen von Institutionen und auf Maßnahmen, die die Erwartungen an deren Funktionieren und ihre Leistungen regulieren. In Bezug auf das Bildungssystem liegt beispielsweise ein wesentliches, gesetzlich verankertes Ziel von Schulen darin, chancengerechte Bildung zu ermöglichen. Maßnahmen, mit denen dies sichergestellt werden soll, existieren über die Zeit hinweg (zum Beispiel Schulinspektionen, Steuerungsinstrumente der Schulentwicklung; Fabel-Lamla 2022) oder werden eigens im Falle von Krisen eingeführt (zum Beispiel in der Covid-19-Pandemie: Wechselunterricht, Programme zum Abbau von Lernrückständen).

Insbesondere Maßnahmen zur Überprüfung der Funktionsweisen von Institutionen sowie deren Leistungen wie Audits, Rechenschaftslegung, Inspektionen sind mit Blick auf das Institutionenvertrauen interessant. Während zunächst angenommen werden könnte, dass Vertrauen und verschiedene Formen von *Kontrolle* miteinander unvereinbar seien (Ehren/Paterson/Baxter 2020), bietet Luhmann hierfür eine andere Lesart an. Ihm zufolge kann das »Vertrauen in Systeme als Ganzes [...] entscheidend davon abhängen [...], daß [sic!] an kritischen Stellen das Vertrauen unterbrochen und Misstrauen [sic!] eingeschaltet wird« (Luhmann 2014: 124).<sup>1</sup> Dies schließt das »Vertrauen in die Funktionsfähigkeit [dieser] immanenten Kontrollen ein« (Luhmann 2014: 77). Insbesondere Instrumente, mit denen die Leistungsfähigkeit des Bildungs- und Erziehungssystems beobachtet wird, können als Formen der von Luhmann dargelegten (vertrauensförderlichen) Institutionalisierung von Misstrauen betrachtet werden (Bormann 2012).

Dies kann aber auch Probleme herausfordern. So offenbaren zum Beispiel PISA-Berichte wiederholt das im internationalen Vergleich eher mäßige Abschneiden deutscher Schüler:innen. Eine solche Information kann potentiell ein Problem für das Vertrauen in das Bildungssystem und dessen Institutionen darstellen. Denn einerseits muss angesichts systemischer Komplexität letztlich darauf vertraut werden, dass die Instrumente für ihren Zweck funktional sind, angemessen eingesetzt werden und die mit ihnen erzielten Erkenntnisse sinnvoll aufgegriffen werden (Busco/Riccaboni/Scapens 2006; Bormann 2012; Ehren/Baxter 2021). Andererseits

---

<sup>1</sup> Auf das komplexe Verhältnis der zwei Konstrukte Vertrauen und Misstrauen kann in diesem Beitrag nicht näher eingegangen werden (siehe dazu Bormann/Niedlich/Würbel 2022; Schweer 2022; Schweer/Ziro 2018).

zeigen solche Instrumente, dass die erwartete funktionale Beziehung von anerkannten Leitideen und Normen wichtiger Institutionen sowie den Verfahren, mit denen diese umgesetzt werden, ungewiss oder nicht mehr erkennbar ist. Dadurch kann auch das Vertrauen, das Institutionen beziehungsweise institutionelle Systeme genießen, Schaden nehmen (Lepsius 2017). Zwar wird die wiederholt berichtete, in Deutschland besonders ausgeprägte, herkunftsabhängige individuelle Bildungsarmut empirisch nicht eindeutig als ursächlich für ein bestimmtes Niveau des Vertrauens in das Bildungssystem betrachtet, gleichwohl wird es aus theoretischer Sicht durchaus für potentiell vertrauensmindernd gehalten (Bacher/Hirtenlehner/Kupfer 2010). Erklärt werden kann dies mit der sogenannten Gewinner:innen-Hypothese (Zmerli/Newton 2011), nach der formal hoch Gebildete oftmals Personen sind, die in dem Sinne von Bildung profitiert haben, dass sie angesehene und gut bezahlte Tätigkeiten ausüben, gut situiert leben, in sozialer, ökonomischer und politischer Hinsicht erfolgreich sind (Croizet et al. 2019; Jusri/Kleinert 2018) und erfahren, dass Institutionen ihre vorteilhafte soziale Position schützen oder fördern. Seit Jahren werden jedoch die Erwartungen in Bezug auf gleiche und gerechte Bildungschancen nicht verlässlich für *alle* Menschen eingelöst. Dass dies so ist, wird medial durchaus prominent (und mitunter zugespitzt) präsentiert. Solche medialen Diskurse können, so Pizmony-Levy und Bjorklund (2018) potentiell dazu beitragen, dass das Vertrauen in Bezug auf die Leistungsfähigkeit des Bildungssystems erschüttert wird (Pizmony-Levy/Bjorklund 2018: 242; Borman/Schäfer 2022; Schweer 2001). Schließlich werden durch institutionell manifestierte, ungleiche Chancen »Zweifel an der Effizienz und Zielangemessenheit des deutschen Bildungssystems« (Keiner 2005: 163) geschürt und »Kritik an der Effektivität der eingesetzten Mittel« (Keiner 2005: 163) laut, weil es »Disziplin und Profession [...] offensichtlich nicht gelungen [war], Vertrauen und damit ›Gewissheit‹ in die Leistungen des Bildungssystem für Gesellschaft und Individuen zu erzeugen« (Keiner, 2005: 163; siehe auch Niedlich 2021).

## Institutionsbasiertes Vertrauen

Von diesem System- und Institutionsvertrauen ist institutionsbasiertes Vertrauen zu unterscheiden. Während institutionelles Vertrauen auf das Funktionieren von Institutionen und Organisationen und deren legitime Ziele und Mittel gerichtet ist, wird unter institutionsbasiertem Vertrauen jenes Vertrauen verstanden, das den Repräsentant:innen von Institutionen geschenkt wird. Denn hinter den Leistungen, die vom oder im System erbracht werden, stehen Personen, die ihre Aufgaben professionell erfüllen. Im engeren Sinne wird jedoch nicht diesen einzelnen Personen vertraut, sondern vielmehr *abstract capacities* (Giddens 1990: 26, 34).

Im Kontext von Bildung und Erziehung bezieht sich institutionsbasiertes Vertrauen beispielsweise auf das Vertrauen, das Eltern frühpädagogischen Fach-

kräften, Studierende gegenüber Lehrenden ihrer Hochschule oder Schüler:innen gegenüber ihren Lehrer:innen entgegenbringen. Die differentielle Vertrauenstheorie (Schweer 1997; 2022; Schweer/Thies 2008) bezieht sich zwar auf interpersonelles Vertrauen, macht aber darauf aufmerksam, dass situative Rahmenbedingungen der Institution dabei die Erwartungen an angemessene Formen der professionellen (pädagogischen) Interaktion beziehungsweise des Arbeitsbündnisses begleiten und regulieren (Bormann 2024; Fabel-Lamla/Tiefel/Zeller 2012). So trägt der institutionelle Rahmen zu einer gewissen Asymmetrie zwischen den Interaktionspartner:innen bei (Schäfer 1980: 733; Schweer 1997). Lehrkräfte etwa treffen mit ihrer Bewertung von Leistungen ihrer Schüler:innen für diese potentiell biografisch bedeutsame Entscheidungen, etwa, wenn es um Abiturnoten geht. Hinzu kommt, dass in Bildungs- und Erziehungseinrichtungen nicht immer freiwillige Interaktionen stattfinden, wie die gesetzlich verankerte Schulpflicht zeigt. Asymmetrien werden nicht zuletzt daran deutlich, dass die Gestaltung der Interaktion teils einseitig reguliert wird, zum Beispiel angesichts eingeschränkter Bewegungs- und Kommunikationsmöglichkeiten von Schüler:innen während des Unterrichts.

Für die Möglichkeit von institutionsbasiertem Vertrauen sind unter diesen Umständen insbesondere Regeln und Rollen bedeutsam (Kramer 1999). Dadurch, dass diese professionelles Handeln in gewisser Hinsicht *de-personalisieren*, sorgen sie sowohl dafür, dass das Personal frei von Willkür handelt, als auch dafür, dass Institutionen selbst dann noch ihre Funktion erfüllen können, wenn die Akteur:innen ausgewechselt würden. Während es beim regelbasierten Vertrauen weniger um eine bewusste Abwägung von Konsequenzen möglicher Regelbrüche geht, sondern vielmehr auf geteilten Vorstellungen darüber beruht, wie Regeln angemessenes Handeln bestimmen (Kramer 1999: 579), ist rollenbasiertes Vertrauen mehr auf die konkrete Interaktion bezogen. Hier geht es weniger um die einzelne Person und ihre besonderen Fähigkeiten, ihr Wissen, ihre Motive und Absichten als darum, dass und wie sie ihre institutionell vorgesehenen Rolle ausfüllt (Kramer 1999: 578; Möllering 2006b: 58). In pädagogischen Kontexten ist rollenbasiertes Vertrauen zum Beispiel darauf bezogen, dass Personen einander aufgrund der Funktionen der Institution begegnen, etwa als Lehrende und Lernende, oder dass Leistungen fair und transparent bewertet werden, selbst wenn zwischen Lehrenden und Lernenden eine persönliche Sympathie herrschen mag. Regelbasiertes Vertrauen in pädagogischen Kontexten bedeutet zum Beispiel, dass Lehrkräfte sich gerade aufgrund der herrschenden Asymmetrie bei der Bewertung von Leistungen ihrer Schüler:innen auf transparent dargelegte, gleichbleibende und nachvollziehbare Kriterien stützen (Schäfer 1980). Letztlich kann institutionsbasiertes Vertrauen aber selbst dann zustande kommen, wenn Regeln gebrochen werden oder ihre Auslegung ausgedehnt wird (Bormann 2024: 453) – solange erkennbar bleibt, dass diese Praxis auf Wohlwollen beruht und keine ungleiche Bevorzugung darstellt (White/Levine/Kristal 2024).

Zahlreiche Arbeiten weisen darauf hin, dass institutionsbasiertes Vertrauen in unterschiedlicher Hinsicht förderlich ist. Hummel und Anders (2022) betonen, dass das Vertrauen zwischen Eltern und frühpädagogischen Fachkräften als Fundament einer erfolgreichen Erziehungs- und Bildungspartnerschaft dient, weil es den Akteur:innen erleichtert, miteinander über gemeinsame Lern- und Entwicklungsziele für ein Kind oder die Herausforderungen bei deren Realisierung zu sprechen. Die Situationen, in denen die Akteur:innen miteinander interagieren, sind dabei einer Studie von Bormann et al. (2022) zufolge in unterschiedlichem Maße relevant für die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit. Situationen, die vom Vertrauensgeber oder der Vertrauensgeberin potentiell als bedrohlich oder belastend erlebt werden können, erscheinen dabei in besonderem Maße vertrauensrelevant, zum Beispiel bei meist anlässlich von Problemen einberufenen Elterngesprächen. Dabei kommt es aus der Sicht von Eltern mit geringerem formalen Bildungsstatus insbesondere auf eine der Facetten von Vertrauenswürdigkeit an, nämlich auf die bei den Lehrenden wahrgenommene Kompetenz. Eine weitere Studie verdeutlicht, dass die durch migrantische Eltern wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit frühpädagogischen Personals geringer ist, wenn die elterlichen Erwartungen wiederholt enttäuscht werden, dass diese also eine geringe Responsivität beziehungsweise weniger verlässliche Berücksichtigung ihrer eigenen Interessen und Fähigkeiten erleben (Wenzel/Kakar/Sandermann 2022).

Diese exemplarischen Befunde unterstreichen die grundsätzliche wie situationsbezogene Bedeutung institutionsbasierten Vertrauens; sie machen angesichts der institutionell bedingten Asymmetrie zwischen den Akteur:innen, Komplexität und Kontingenz ihrer Interaktion ebenso auf die besondere Rolle professioneller Verantwortung aufmerksam (Helsper 2008). Nicht zuletzt weisen jüngere Studien angesichts erheblichen Machtmissbrauchs eindrücklich auf die Gefahren der Missachtung professioneller Regeln und Rollen sowie die durchaus ambivalente Rolle des (notwendigen) Vertrauens in pädagogischen Kontexten hin (Andresen/Pohling/Schaumann 2022).

Diese Ausführungen verdeutlichen, dass Handeln gewissermaßen nicht allein einer Person zuzuschreiben ist, sondern auch den institutionellen Bedingungen ihres Handelns. Aus Sicht des soziologischen Neo-Institutionalismus wird dabei auf Verhaltensannahmen hingewiesen, die für Vertrauen relevant sind: begrenzte Rationalität und Opportunismus (Scherm/Pietsch 2007: 49). Ersteres verweist auf unvollständiges Wissen und dadurch resultierende Ungewissheit, letzteres auf die grundsätzliche Möglichkeit, die Stabilität von Institutionen zum Beispiel durch eigennütziges Handeln zu gefährden. Während begrenzte Rationalität letztlich unaufhebbar ist, kann Opportunismus durch Maßnahmen begrenzt werden, die dafür sorgen sollen, das Vertrauen in die Legitimität der (Bildungs- und Erziehungs-)Institutionen durch die Orientierung professionellen Handelns an Normen und Werten aufrechtzuerhalten (Meyer/Rowan 2006).

## Interpersonelles Vertrauen

Wie bereits im vorigen Abschnitt erwähnt, werden die Eigenarten der Situation und die institutionellen Rahmenbedingungen, in denen sich Personen begegnen, auch in der differentiellen Theorie interpersonellen Vertrauens betont (Schweer 1997; 2022; Schweer/Thies 2008). Anders als institutionsbasiertes Vertrauen entsteht interpersonelles Vertrauen aber auf der Basis von persönlichen *face-to-face experiences* zwischen Personen, die einander ohne besondere Referenz auf institutionelle Rahmenbedingungen begegnen (Bachmann 2011: 208). Für die Entwicklung interpersonellen Vertrauens spielen die sogenannten impliziten, lebensbereichsspezifischen Vertrauenstheorien und die individuelle Vertrauenstendenz eine Rolle (Schweer 2022). Während implizite Vertrauenstheorien normative Erwartungen an die Vertrauenswürdigkeit einer anderen Person umfassen, basiert die individuelle Vertrauenstendenz auf einer früh im Lebensverlauf entwickelten, relativ stabilen, aber situativ variablen Überzeugung, anderen Personen vertrauen zu können (Schweer 2017). Weisen Erwartungen und Überzeugungen mit den in einer Situation wahrgenommenen Attributen oder Verhaltensweisen einer anderen Person eine Übereinstimmung auf (Vertrauenskonkordanz), kann sich interpersonelles Vertrauen leichter entwickeln als bei einer Nicht-Übereinstimmung (Vertrauensdiskordanz; Schweer 2017: 532).

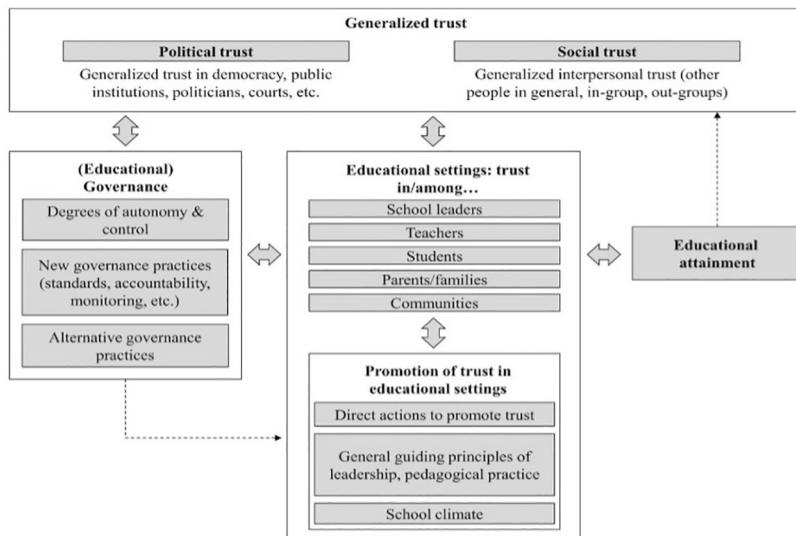
Zwar liegt es nahe, in Bezug auf soziale Beziehungen in pädagogischen Kontexten von interpersonellem Vertrauen auszugehen. Wie im vorigen Abschnitt erläutert, sollte aber der institutionelle Rahmen pädagogischer Interaktion nicht außer Acht gelassen werden – dies ist ein wichtiger Baustein pädagogischer Professionalität (Bormann 2015, 2024). Daraus folgt, selbst wenn dies bisher zumeist nicht hinlänglich differenziert wird (Bormann/Niedlich/Würbel 2022), im Kontext professionalisierter und damit institutionell gerahmter pädagogischer Beziehungen im engeren Sinne nicht allein von interpersonellem Vertrauen auszugehen, sondern ein Spannungsverhältnis zwischen interpersonellem und institutionsbasiertem Vertrauen anzunehmen (Bormann 2024). Zwar kann die punktuelle Abweichung von Regeln, die in der professionellen Rolle beispielsweise von einer Lehrkraft einzuhalten sind, durchaus interpersonell vertrauensstiftend wirken. So ist denkbar, dass eine Lehrkraft disziplinäre Regeln (wie zum Beispiel das Sanktionieren eines verspäteten Erscheinens im Unterricht) variiert oder gar ablehnt und gerade dadurch das Vertrauen ihrer Schüler:innen gewinnt, dass institutionelle Normen gemeinsam außer Kraft gesetzt werden (Bormann 2024: 453; White/Levine/Kristal 2024). Aber trotz einer Abweichung von ansonsten geltenden Regeln und einzunehmender Rollen findet die Interaktion weiterhin institutionell gerahmt statt. Vor diesem Hintergrund kann angenommen werden, dass das Vertrauen, das pädagogisch Professionelle gewinnen, gerade davon abhängt, inwiefern es ihnen gelingt, die Spannung zwischen organisationalen Normen und praktischem

Handeln beziehungsweise zwischen institutionsbasiertem und interpersonellem Vertrauen erkennbar auszubalancieren oder gar zur Sprache zu bringen (Bormann 2024: 454f.).

Alles in allem wird deutlich: *System- oder Institutionsvertrauen* kann eine wichtige Rolle dabei spielen, trotz systemischer Ungewissheiten die Zuversicht in die Stabilität und Integrität des Bildungssystems zu stützen. *Institutionsbasiertes Vertrauen* in die Professionalität der Vertreter:innen einer pädagogischen Einrichtung kann hilfreich sein, um Ungewissheit im Zusammenhang mit der Spannung zwischen eigenen und fremden Erwartungen und Ansprüchen zu überbrücken. *Interpersonelles Vertrauen* kann helfen, Ungewissheiten zwischen Interaktionspartner:innen zu bewältigen; in professionellen pädagogischen Kontexten sollte aber eher von institutionsbasiertem Vertrauen gesprochen werden.

## Bedeutung der Verwobenheit von Vertrauen auf verschiedenen Ebenen des Bildungs- und Erziehungssystems für gesellschaftliche Zukunft

Abbildung 1: Umfassendes Modell des Vertrauens im Mehrebenensystem des Bildungswesens (Niedlich et al. 2021: 139)



Das Modell wurde auf der Basis eines umfangreichen Literaturreviews entwickelt, in das interdisziplinäre Studien zu Vertrauen und Bildung einbezogen wurden (Niedlich et al. 2021). Es umfasst vier aufeinander bezogene Elemente: Neben

Vertrauen in Bildungs- und Erziehungsorganisationen beziehungsweise vertrauensfördernde Maßnahmen, Bildungsleistungen und Fragen der Steuerung (*educational governance*) schließt es generalisiertes soziales und politisches Vertrauen ein. Unter Ersterem wird das Vertrauen in unbekannte Andere verstanden, unter Letzterem das grundsätzliche Vertrauen in Institutionen. Generalisiertes Vertrauen gilt als ein wichtiger Baustein des sozialen Kapitals einer Gesellschaft (Rothstein/Stolle 2008).

Dem Modell zufolge stehen direkte vertrauensbildende Maßnahmen, die Leitprinzipien einer Organisation und das Organisationsklima in Wechselwirkung mit dem Vertrauen, das zwischen den verschiedenen Akteur:innen einer Bildungs- und Erziehungsorganisation herrscht. Dieses erfahrungsbasierte Vertrauen in Bildungs- und Erziehungsorganisationen steht wiederum in Zusammenhang mit den Bildungsleistungen einer Person. Das Vertrauen, das in Bildungs- und Erziehungsorganisationen herrscht, steht gleichzeitig in einer reziproken Beziehung mit bildungspolitischem (Implementations-)Handeln, etwa dem Verhältnis von Autonomie und Kontrolle oder Sanktionen, mit dem pädagogischen Organisationen und Professionellen begegnet wird.

Die Beziehungen dieser Elemente zueinander sind für die Frage nach der Bedeutung von Vertrauen für gesellschaftliche Zukunft in mehrfacher Hinsicht relevant. So ist bekannt, dass beispielsweise das Vertrauen zwischen Schulleitungen und Fachkräften, unter Fachkräften, zwischen Fachkräften und Schüler:innen beziehungsweise Eltern – vermittelt über verschiedene Faktoren wie Wohlbefinden, Gesundheit, Partizipation, Motivation – schulische Leistungen fördert; das formale Bildungsniveau steht dabei in positiver Beziehung mit generalisiertem Vertrauen. Ebenso trägt die konkrete Erfahrung vertrauensvoller Beziehungen in Bildungs- und Erziehungsorganisationen zu generalisiertem Vertrauen bei. Das wiederum heißt, dass das professionelle Handeln in Bildungs- und Erziehungsorganisationen in entscheidender Weise förderlich für generalisiertes Vertrauen ist. Professionelles pädagogisches Handeln und die Regeln und Rollen, die dieses rahmen, sind insofern nicht nur unmittelbar bedeutsam für die pädagogische Interaktion, sondern haben darüber hinaus aufgrund ihres Beitrags zu generalisiertem Vertrauen eine wichtige gesellschaftliche Funktion. Denn ein hohes generalisiertes Vertrauen bedeutet, dass Personen grundsätzlich anderen Menschen oder Institutionen vertrauen, auch wenn sie mit diesen zuvor keinen Kontakt hatten. Insofern gilt generalisiertes Vertrauen als Grundlage sozialen Zusammenhalts (Hartmann/Offe 2001). Ebenso lässt sich beobachten, dass in Gesellschaften mit einem hohen generalisierten Vertrauen (wie etwa den nordischen Ländern) Bildungsorganisationen und ihr professionelles Personal vergleichsweise weniger kontrolliert werden.

Wie weiter oben bereits bemerkt, ist zwischen wahrgenommener Vertrauenswürdigkeit und vertrauensvollen Handlungen zu unterscheiden. Mit Blick auf die Bedeutung, die Vertrauen im Kontext von Bildung und Erziehung für den

gesellschaftlichen Zusammenhalt hat, ist diese Differenzierung insofern bedeutsam, als dass sie darauf aufmerksam macht, dass Handlungen auf allen Ebenen des Bildungs- und Erziehungssystems entscheidend dafür sind, ob diese Vertrauen schaffen, stützen oder stärken. Eine Orientierung können die Facetten anbieten, aufgrund derer Personen oder Organisationen als vertrauenswürdig wahrgenommen werden. Vertrauensstiftend sind insbesondere Handlungen, die als wohlwollend, kompetent und verlässlich wahrgenommen werden und damit professionelle Verantwortung zum Ausdruck bringen.

## Literaturverzeichnis

- Andresen, Sabine/Pohling, Andrea/Schaumann, Nina (2022): »Pädagogik als Gefahrenzone. Vertrauen, Verletzbarkeit und Verantwortung als Erkenntniskategorien für Aufarbeitung sexueller Gewalt in pädagogischen Kontexten«, in: Birgit Aschmann (Hg.), *Katholische Dunkelräume. Die Kirche und der sexuelle Missbrauch*, Paderborn: Brill Schöningh, S. 96–115.
- Bacher, Johann/Hirtenlehner, Helmut/Kupfer, Antonia (2010): »Politische und soziale Folgen von Bildungsarmut«, in: Gudrun Quenzel/Klaus Hurrelmann (Hg.), *Bildungsverlierer. Neue Ungleichheiten*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 475–496.
- Bachmann, Reinhard (2011): »At the crossroads: Future directions in trust research«, in: *Journal of Trust Research* 1(2), S. 203–213.
- Benner, Dietrich (1987): *Allgemeine Pädagogik. Eine systematisch-problemgeschichtliche Einführung in die Grundstruktur pädagogischen Denkens und Handelns*, Weinheim: Juventa.
- Boeckelmann, Lukas/Mildner, Stormy-Annika (2011): »Unsicherheit, Ungewissheit, Risiko. Die aktuelle wissenschaftliche Diskussion über die Bestimmung von Risiken«, in: *SWP-Zeitschriftenschau* 2.
- Bohnsack, Ralf/Bonnet, Andreas/Hericks, Uwe (2022): »Praxeologisch-wissensoziologische Professionsforschung. Rahmung und Erträge einer feldübergreifenden Perspektive«, in: Ralf Bohnsack/Andreas Bonnet/Uwe Hericks (Hg.), *Praxeologisch-wissensoziologische Professionsforschung. Perspektiven aus Früh- und Schulpädagogik, Fachdidaktik und Sozialer Arbeit*, Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt, S. 13–30.
- Bonnet, Andreas/Paseka, Angelika/Proske, Matthias (2021): »Ungewissheit als Dimension pädagogischen Handelns«, in: *Zeitschrift für Interpretative Schul- und Unterrichtsforschung* 10(1), S. 3–24.
- Bormann, Inka (2012): »Vertrauen in Institutionen der Bildung oder: Vertrauen ist gut – ist Evidenz besser?«, in: *Zeitschrift für Pädagogik* 58(6), S. 812–823.

- Bormann, Inka (2015): »Unsicherheit und vertrauen. Komplementäre elemente pädagogischer Interaktion und ihre institutionelle Überformung«, in: Paragrama 24(1), S. 151–163.
- Bormann, Inka (2024): »Vertrauen in pädagogischen Interaktionen und seine Konstitution in konjunktiver Erfahrung und konstituierender Rahmung«, in: Tanja Sturm/Benjamin Wagener/Ralf Bohnsack (Hg.), Konstituierende Rahmung und professionelle Praxis. Pädagogische Organisationen und darüber hinaus, Opladen/Toronto: Barbara Budrich, S. 453–471.
- Bormann, Inka/Killus, Dagmar/Niedlich, Sebastian/Würbel, Iris (2022): »Home-school interaction: A vignette study of parents' views on situations relevant to trust«, in: European Education 53(3-4), S. 137–151.
- Bormann, Inka/Niedlich, Sebastian/Würbel, Iris (2022): »Trust in educational settings – what it is and why it matters. European perspectives«, in: European Education 53(3-4), S. 121–136.
- Bormann, Inka/Schäfer, Palva (2022): »Vertrauensdiskurse: Überlegungen zu Vertrauen als Interpretationskategorie der Diskursforschung«, in: Zeitschrift für Diskursforschung 10(2), S. 366–375.
- Busco, Cristiano/Riccaboni, Angelo/Scapens, Robert W. (2006): »Trust for accounting and accounting for trust«, in: Management Accounting Research 17(1), S. 11–41.
- Combe, Arno (2018): »Ungewissheit als Risiko der Anschlussverfehlung. Verstehen als Gespräch«, in: Angelika Paseka/Manuela Keller-Schneider/Arno Combe (Hg.), Ungewissheit als Herausforderung für pädagogisches Handeln, Wiesbaden: Springer VS, S. 81–102.
- Combe, Arno/Paseka, Angelika/Keller-Schneider, Manuela (2018): »Ungewissheitsdynamik des Lehrerhandelns. Kotingenzumutung – Kontingenzbelaistung – Kontingenzfreude – Kontingenzbewusstsein, in: Angelika Paseka/Manuela Keller-Schneider/Arno Combe (Hg.), Ungewissheit als Herausforderung für pädagogisches Handeln«, Wiesbaden: Springer VS, S. 53–79.
- Croizet, Jean-Croizet/Autin, Frederique/Goudaeu, Sébastien/Marot, Medhi/Millet, Mathias (2019): »Education and social class: Highlighting how the educational system perpetuates social inequality«, in: Jolanda Jetten/Kim Peters (Hg.), The social psychology of inequality, Cham: Springer, S. 139–152.
- Ehren, Melanie/Baxter, Jacqueline (2021): Trust, Accountability and Capacity in Education System Reform: Global Perspectives in Comparative Education, London: Routledge.
- Ehren, Melanie/Paterson, Andrew/Baxter, Jacqueline (2020): »Accountability and trust: Two sides of the same coin?«, in: Journal of Educational Change 21(1), S. 183–213.
- Fabel-Lamla, Melanie (2022): »Vertrauen in Bildung und Schule – theoretische und empirische Annäherungen aus erziehungswissenschaftlicher Perspektive«, in:

- Eckhardt Fuchs/Marcus Otto (Hg.), *In education we trust? Vertrauen in Bildung und Bildungsmedien*, Göttingen: V&R unipress, S. 17–40.
- Fabel-Lamla, Melanie/Tiefel, Sandra/Zeller, Maren (2012): »Vertrauen und Profession. Eine erziehungswissenschaftliche Perspektive auf theoretische Ansätze und empirische Analysen«, in: *Zeitschrift Für Pädagogik* 58(6), S. 799–811.
- Fulmer, C. Ashley/Ostroff, Cheri (2021): »Trust conceptualizations across levels of analysis«, in: Nicole Gillespie/C. Ashley Fulmer/Roy J. Lewicki (Hg.), *Understanding trust in organizations. A multilevel perspective*, Chapter 2, London: Routledge.
- Giddens, Anthony (1990): *The Consequences of Modernity*, Cambridge: Polity Press.
- Gruschka, Andreas (2018): »Ungewissheit, der innere Feind für unterrichtliches Handeln«, in: Angelika Paschka/Manuela Keller-Schneider/Arno Combe (Hg.), *Ungewissheit als Herausforderung für pädagogisches Handeln*, Wiesbaden: Springer VS, S. 15–29.
- Hardin, Russell (2002). »Trust«, in: Russell Hardin (Hg.), *Trust and trustworthiness*, New York: Russell Sage Foundation, S. 1–27.
- Hartmann, Martin/Offe, Claus (Hg.) (2001): *Vertrauen: Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*, Frankfurt a.M.: Campus-Verlag.
- Helsper, Werner (2008): »Ungewissheit und pädagogische Professionalität«, in: Bielefelder Arbeitsgruppe (Hg.), *Soziale Arbeit in Gesellschaft*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 162–168.
- Hoy, Wayne K./Tschanne-Moran, Megan (1999): »Five faces of trust: An empirical confirmation in urban elementary schools«, in: *Journal of School Leadership* 9, S. 184–208.
- Hummel, Theresia G./Anders, Yvonne (2022): »Vertrauen als Fundament einer erfolgreichen Erziehungs- und Bildungspartnerschaft zwischen Fachkräften und Familien in der institutionellen Kindertagesbetreuung«, in: Martin K. W. Schweer (Hg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens. Herausforderungen für das soziale Miteinander*, Wiesbaden: Springer VS, S. 133–151.
- Jusri, Regina/Kleinert, Corinna (2018): »Haben höher Gebildete mehr Sozialkapital? Ungleichheit im Zugang zu sozialen Netzwerkressourcen«, in: *Sozialer Fortschritt* 67(4), S. 249–268.
- Kade, Jochen/Seitter, Wolfgang (2003): »Jenseits des Goldstandards. Über Erziehung und Bildung unter den Bedingungen von Nichtwissen, Ungewissheit, Risiko und Vertrauen«, in: Werner Helsper/Reinhard Hörster/Jochen Kade (Hg.), *Ungewissheit. Pädagogische Felder im Modernisierungsprozess*, Weilerswist: Velbrück Wissenschaft, S. 50–72.
- Keiner, Edwin (2005): »Stichwort: Unsicherheit — Ungewissheit — Entscheidungen«, in: *Zeitschrift für Erziehungswissenschaft* 8(2), S. 155–172.
- Kramer, Roderick M. (1999): »Trust and distrust in organizations. Emerging perspectives, enduring questions«, in: *Annual Review of Psychology* 50, S. 569–598.

- Lepsius, Mario Rainer (2017): »Trust in institutions«, in: Mario Rainer Lepsius/Claus Wendt (Hg.), Max Weber and institutional theory, Cham: Springer, S. 79–87.
- Luhmann, Niklas (2014): Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, Konstanz: UVK.
- Luhmann, Niklas/Schorr, Karl Eberhard (1979): »Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik«, in: Zeitschrift für Pädagogik 25, S. 345–365.
- Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David (1995): »An integrative model of organizational trust«, in: The Academy of Management Review 20(3), S. 709–734.
- Meyer, Heinz-Dieter/Rowan, Brian (2006): »Institutional Analysis and the Study of Education«, in: Heinz-Dieter Meyer/Brian Rowan (Hg.), The New Institutionalism in Education, New York: State University of New York Press, S. 1–15.
- Misztal, Barbara A. (2011): »Trust: Acceptance of, precaution against and cause of vulnerability«, in: Comparative Sociology 10, S. 358–379.
- Möllering, Guido (2006a): »Das Aufheben von Ungewissheit als Kern des Vertrauens: Just do it?«, in: MPIfG Working Paper 6/5, Max Planck Institut für Gesellschaftsforschung.
- Möllering, Guido (2006b): Trust. Reason, routine, reflexivity, Amsterdam u.a.: Elsevier.
- Niedlich, Sebastian (2021): »Cross-national analysis of education and trust: Context, comparability, and causal mechanisms«, in: European Education 53(3-4), S. 181–202.
- Niedlich, Sebastian/Kallfaß, Annika/Pohle, Silvana/Bormann, Inka (2021): »A comprehensive view of trust in education: Conclusions from a systematic literature review«, in: Review of Education 9(1), S. 124–158.
- OECD (2023): PISA 2022 Ergebnisse (Band I). Lernstände und Bildungsgerechtigkeit, Bielefeld: wbv Media.
- Paseka, Angelika/Keller-Schneider, Manuela/Combe, Arno (2018): Ungewissheit als Herausforderung für pädagogisches Handeln, Wiesbaden: Springer VS.
- Pizmony-Levy, Oren/Bjorklund, Peter (2018): »International assessments of student achievement and public confidence in education: Evidence from a cross-national study«, in: Oxford Review of Education 44(2), S. 239–257.
- Rothstein, Bo/Stolle, Dietlind (2008): »The state and social capital. An institutional theory of generalized trust«, in: Comparative Politics 40(4), S. 441–459.
- Rousseau, Denise/Sitkin, Sim B./Burt, Ronald S./Camerer, Colin (1998): »Not so different after all: A cross-discipline view of trust«, in: Academy of Management Review 23(3), S. 393–404.
- Schäfer, Alfred (1980): »Vertrauen. Eine Bestimmung am Beispiel des Lehrer-Schüler-Verhältnisses«, in: Pädagogische Rundschau 34, S. 723–743.
- Scherm, Ewald/Pietsch, Gotthard (2007): Organisation. Theorie, Gestaltung, Wandel, Berlin/Boston: De Gruyter Oldenbourg.

- Schweer, Martin K. W. (1997): »Eine differentielle Theorie interpersonellen Vertrauens. Überlegungen zur Vertrauensbeziehung zwischen Lehrenden und Lernenden«, in: Psychologie in Erziehung und Unterricht 44, S. 2–12.
- Schweer, Martin K. W. (Hg.) (2001): Der Einfluss der Medien. Vertrauen und soziale Verantwortung, Opladen: Leske + Budrich.
- Schweer, Martin K. W. (2017): »Vertrauen im Klassenzimmer«, in: Martin K. W. Schweer (Hg.), Lehrer-Schüler-Interaktion, Wiesbaden: Springer VS, S. 523–545.
- Schweer, Martin K. W. (2022): »Vertrauen und Misstrauen im Kontext aktueller gesellschaftlicher Herausforderungen – zwei zentrale psychologische Regulatoren«, in: Martin K. W. Schweer (Hg.), Facetten des Vertrauens und Misstrauens. Herausforderungen für das soziale Miteinander, Wiesbaden: Springer VS, S. 1–16.
- Schweer, Martin K. W./Thies, Barbara (2008): »Vertrauen«, in: Ann Elisabeth Auhagen (Hg.), Positive Psychologie. Anleitung zum ‚besseren‘ Leben, Weinheim/Basel: Beltz, S. 136–149.
- Schweer, Martin K. W./Ziro, Philipp (2018): »Vertrauen und Misstrauen im Kontext gesellschaftlicher Herausforderungen. Eine differentiell-psychologische Perspektive«, in: Martin Kirschner/Thomas Pitroff (Hg.), Vertrauen, St. Ottilien: Eos, S. 167–198.
- Simmel, Georg (1992): Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung, Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Spranger, Eduard (1969): »Das Gesetz der ungewollten Nebenwirkungen in der Erziehung«, in: Gottfried Bräuer/Hans Walter Bähr (Hg.), Gesammelte Schriften. Band I. Geist der Erziehung, Berlin/Boston: De Gruyter, S. 348–405.
- Wenzel, Laura/Kakar, Hila/Sandermann, Philipp (2022): »Vertrauensaufbau zwischen geflüchteten Eltern und frühpädagogischen Angeboten. Ausgewählte Ergebnisse einer explorativen Mixed-Methods-Studie«, in: neue praxis 52(1), S. 61–81.
- White, Michael W./Levine, Emma E./Kristal, Alexander C. (2024): »Are rules meant to be broken? When and why consistent rule-following undermines versus enhances trust«, in: Journal of Experimental Social Psychology 111, 104552.
- Zmerli, Sonja/Newton, Kenneth (2011): »Winners, losers and three types of trust«, in: Sonja Zmerli/Marc Hooghe (Hg.), Political trust. Why context matters, Colchester: ECPR Press, S. 67–94.



# **Vertrauen in der Medizin**

---

*Eleonore Baum und Andrea Kobleder*

Vertrauen wird in der Medizin als Begriff angesehen, der von zentraler Bedeutung ist, nicht nur für die (therapeutische) Zusammenarbeit zwischen Gesundheitsfachpersonen und ihren Patient:innen, sondern auch für die Zusammenarbeit der Gesundheitsfachpersonen untereinander. Nicht selten lassen sich auf Internetseiten von Spitälern oder ärztliche Praxen folgende Slogans lesen *Das Vertrauen des Patienten ist uns wichtig* oder *Ihr Vertrauen ist uns wichtig*. Man könnte meinen, von dem Begriff wird im Gesundheitskontext beinahe inflationär Gebrauch gemacht. Doch weshalb ist dies der Fall? Wir möchten in diesem Beitrag der Frage nachgehen, weshalb Vertrauen in der Medizin so einen besonderen Stellenwert einnimmt und am Beispiel von krebskranken Patientinnen veranschaulichen, ob sich dieser Eindruck mit der Wahrnehmung von Patientinnen deckt.

## **Vertrauen in medizinischen Beziehungen**

Vertrauen manifestiert sich als ein Phänomen mit Blick auf eine zum Zeitpunkt der Vertrauensgabe noch ungewisse Zukunft. Ungewissheit kann dabei auch bedrohlich wirken. Das gilt insbesondere, wenn man sich in das Szenario einer potentiell lebensbedrohlichen Erkrankung begibt. Vertrauen überbrückt Momente der Ungewissheit bezüglich des Verhaltens einer anderen Partei. Es wird somit zu einer grundlegenden Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit (Luhmann 2014). Dies wird jedoch nicht unweigerlich und bewusst als Risikomoment wahrgenommen.

Die vertrauende Person, in unserem Szenario die Patientin oder der Patient, geht davon aus, dass das Objekt des Vertrauens – auf der interpersonellen Ebene wäre dies die Gesundheitsfachperson – im besten Interesse und zum Wohle der Patientin oder des Patienten agiert (Goudge/Gilson 2005). Diese Zuversicht entsteht und ist geprägt durch frühere positive Erfahrungen in ähnlichen Situationen, entweder persönliche oder jene aus dem sozialen Umfeld (Grünberg 2014). Vertrauen beinhaltet dabei einen optimistischen Aspekt in Momenten der Verletzlichkeit (Hall

et al. 2001) und bleibt nicht statisch, sondern kann sich im Verlauf einer Beziehung verändern (Kuhlmann 2008).

Der zentrale Stellenwert von Vertrauen in medizinischen Beziehungen ist bereits seit geraumer Zeit anerkannt (Hall et al. 2002). Aus der Sicht der Gesundheitsfachpersonen sind vertrauensvolle Beziehungen eine wichtige Voraussetzung für eine qualitativ hochwertige Gesundheitsversorgung (Kuhlmann 2008) und für die interprofessionelle Zusammenarbeit (Karam et al. 2018). Mit Blick auf die Patient:innen kann ein größeres Vertrauen in Gesundheitsfachpersonen die Behandlungszufriedenheit sowie die Lebensqualität positiv beeinflussen und zu besseren therapeutischen Ergebnissen führen (Gilson 2006; Hall et al. 2001; Thorne/Robinson 1989).

Der Stellenwert von Vertrauen nimmt in Momenten der Komplexität, Ungewissheit und Vulnerabilität zu (Hall et al. 2001). Im Kontext neuer Handlungsmöglichkeiten in der modernen Medizin gewinnen diese drei Aspekte der Komplexität, Ungewissheit und Vulnerabilität rund um Vertrauen gerade auch hier an Bedeutung (Steinfath et al. 2016). Dies zeigt sich insbesondere mit Blick auf die Onkologie (Hillegen/Haes/Smets 2011). Vertrauen spielt in diesem Bereich möglicherweise eine besonders wesentliche Rolle. Dies hängt auch mit der im gesellschaftlichen Diskurs stark verankerten lebensbedrohlichen Assoziation mit Krebs zusammen (Seltrecht 2006).

Interessant ist es, sich in diesem Zusammenhang genauer mit dem Begriff der Ungewissheit auseinanderzusetzen. Han, Klein und Arora (2011) erörtern eine dreidimensionale Taxonomie der Ungewissheit in der Gesundheitsversorgung, die sie je nach Ursprung und zugrundliegenden Themen in drei Kategorien spezifizieren: (1) wissenschaftliche (krankheitsbezogene) Ungewissheit, (2) praktische (systembezogene) Ungewissheit sowie (3) persönliche (patient:innenzentrierte) Ungewissheit. Diese drei Kategorien können wiederum in spezifischere gesundheitsbezogene Themen unterteilt werden. (1) Die wissenschaftliche Ungewissheit umfasst die Ungewissheit hinsichtlich der Diagnose, Prognose, ursächlicher Erklärung sowie Therapieempfehlungen. (2) Die praktische Ungewissheit betrifft Aspekte rund um Strukturen und Prozesse der Gesundheitsversorgung, zum Beispiel Ungewissheit über die Kompetenz der Ärztin oder des Arztes oder die Versorgungsqualität der gewählten Versorgungseinrichtung. (3) Die persönliche Ungewissheit bezieht sich auf psychosoziale und existenzielle Fragen, einschliesslich der Auswirkung der Erkrankung auf persönliche Lebensziele oder Beziehungen (Han/Klein/Arora 2011). Vertrauen spielt mit Blick auf alle drei genannten Kategorien eine zentrale Rolle. Im Kontext von onkologischen Erkrankungen zeigt sich der Zusammenhang von Vertrauen und Ungewissheit beispielsweise in der praktischen Ungewissheit, in der sich Patient:innen die Frage stellen: *Wie viel Vertrauen kann ich in mein Behandlungsteam haben?* sowie in der persönlichen Ungewissheit mit Blick auf die Frage: *Kann ich meinem Körper noch vertrauen?* (Dwan/Willig 2022).

## Vulnerabilität im Verlauf einer gynäkologischen Tumorerkrankung

Eine Population, in der die Bedeutung von Vertrauen und Ungewissheit fokussiert Betrachtung finden sollte, sind Frauen mit einer gynäkologischen Tumorerkrankung. Diese Art der Erkrankung stellt nicht nur eine existenzielle Bedrohung dar, sondern wirkt sich auch stark auf die körperliche Gesundheit der Frauen aus (Eppel-Meichlinger et al. 2024) und zwingt sie zur Auseinandersetzung mit ihrer Weiblichkeit, Sexualität und Fruchtbarkeit (Gahlings 2018). Die anhaltende Angst vor einem Rückfall verstärkt psychosoziale Probleme (Fitch 2003), wie Angst und Hoffnungslosigkeit (Mell et al. 2022). Ebenso kommt dem Aspekt der Rollenpluralität eine besondere Bedeutung zu. So erleben Frauen mit und nach einer gynäkologischen Tumorerkrankung oftmals eine massive Beeinträchtigung der Ausübung ihrer Rolle als Mutter, Partnerin, Tochter, Arbeitnehmerin, Auszubildende, unter anderem durch die Erkrankung. Wissenschaftliche Untersuchungen zeigen dabei eine hohe erlebte Ungewissheit hinsichtlich ihrer Zukunft, der Ausübung ihrer bisherigen Rollen sowie ein mangelndes Vertrauen in ihren Körper (Laranjeira/Leão/Leal 2015; Sekse/Giengedal/Råheim 2013).

Das Facettenreichtum und die Komplexität der lebensweltlichen Erfahrungen von Frauen mit einer gynäkologischen Tumorerkrankung sollte vermehrt Platz in der wissenschaftlichen Auseinandersetzung finden, auch weil die Erkrankung als die häufigste Krebserkrankung der Frau gilt. In der Schweiz wurden zwischen 2012 und 2016 durchschnittlich 6200 Frauen jährlich mit Brustkrebs diagnostiziert, während etwa 2000 Frauen mit anderen gynäkologischen Krebsarten wie Gebärmutter-, Gebärmutterhals- oder Vulvakrebs konfrontiert wurden. Die Verläufe von Krebserkrankungen variieren stark und hängen unter anderem vom Zeitpunkt der Diagnose, genetischen Voraussetzungen, Umweltbedingungen sowie der sozialen Situation ab.

Das *Chronic Illness Trajectory Model* von Anselm Strauss und Juliet Corbin beschreibt acht Phasen, die Personen mit einer chronischen Erkrankung – zu denen auch Krebserkrankungen zählen – erleben (Corbin 1998). Diese Phasen werden nachfolgend am Beispiel von Patientinnen mit einer metastasierten Brustkrebs-erkrankung verkürzt dargestellt (Reed/Corner 2015). Die Dauer des gesamten Krankheitsverlaufs bei den Teilnehmerinnen in der Studie von Reed und Corner (2015) lag zwischen 13 Monaten und fünf Jahren und neun Monaten. Je nach Art der Tumorerkrankung kann diese Dauer aber auch wesentlich länger sein, eine komplette Remission ist ebenso möglich. Es muss beachtet werden, dass nicht alle von Corbin (1998) genannten Phasen zwingend durchlaufen werden müssen.

(1) Die *Vorphase* beinhaltet die Zeit vor der Diagnose und inkludiert Faktoren wie beispielsweise die genetische Veranlagung oder Umwelteinflüsse. Frauen mit metastasiertem Brustkrebs berichten, dass sie zum Zeitpunkt der Diagnose mitten im Leben standen und oftmals sowohl ihre beruflichen als auch familiären Verpflich-

tungen bewältigten. Mitunter gab es bereits eine bekannte Brustkrebskrankung in der Familie. (2) Der *Beginn des Trajekts* bezieht sich auf die Diagnose der Tumorerkrankung, bei der möglicherweise bereits erste Symptome wahrgenommen werden können. Frauen mit einer metastasierten Brustkrebskrankung haben zu Beginn oftmals unspezifische Symptome, wie beispielsweise Rückenschmerzen. Dies kann dazu führen, dass die Diagnose erst Monate nach dem ersten Auftreten der Symptome erfolgt. (3) In der Phase *Leben mit einer progressiven Erkrankung* versuchten die Betroffenen, ihren Zustand und Alltag trotz der Krebskrankung zu stabilisieren. Frauen mit Brustkrebs durchlaufen in dieser Phase sehr belastende Therapien (zum Beispiel Chemotherapie, Strahlentherapie), oftmals mit schwerwiegenden Begleiterscheinungen. Dazwischen beschrieben sie Phasen, in denen sie sich auch wohl fühlten und versuchten, ihr Leben weitgehend zu leben. (4) In der *Verschlechterungsphase* nimmt der Gesundheitszustand sukzessive ab, die Abhängigkeit von professionellen und informellen Diensten steigt. Die betroffenen Frauen erfahren in dieser Phase oft unkontrollierte Symptome, wie Schmerzexazerbationen oder Atemnot, die auch häufig zu notfallmäßigen Spitäleinweisungen führen. (5) Die letzte Phase beschreibt die *Sterbephase*. Frauen mit fortgeschrittenem Brustkrebs verbringen diese Phase häufig in Spitätern und spezialisierten Palliative Care Abteilungen (zum Beispiel in Hospizen). Mitunter finden Gespräche über das Lebensende zu spät statt oder werden gar von Seiten der Gesundheitsfachpersonen vermieden.

An allen beschriebenen Phasen der Krebsbehandlung sind diverse Fachkräfte und Disziplinen beteiligt, was eine koordinierte Versorgung über verschiedene Abteilungen hinweg erfordert. Die Krebsbehandlung benötigt daher vielfältiges Fachwissen und stellt die Bedeutung von Vertrauen in den Vordergrund. Wer vertraut, macht sich unweigerlich vulnerabel. Gleichzeitig handelt es sich bei Frauen mit einer gynäkologischen Krebskrankung um eine Personengruppe, die besonders hoher Vulnerabilität ausgesetzt ist (Ozga et al. 2015; Philp et al. 2017). Diese Tatsache betont die zentrale Rolle des Vertrauens im Umgang mit der Krankheit im täglichen Leben. In den Schlussfolgerungen von Čáp et al. (2023) stellt das Vertrauen in Gesundheitsfachkräfte ein Phänomen der engen Koexistenz dar, welches eng mit der Verletzlichkeit und Abhängigkeit der Patient:innen von der guten Absicht und Kompetenz der Gesundheitsfachkräfte verwurzelt ist. Dieses Vertrauen hilft dabei, die Konsequenzen der (Wieder-)Herstellung eines Gefühls der *ontologischen Sicherheit* in der Situation chronischer Krankheiten zu bewältigen (Čáp et al. 2023: 12).

## **Vertrauen bei Patientinnen mit einer gynäkologischen Krebskrankung**

Wir möchten deshalb den Fokus auf die Erfahrungen von Frauen mit einer gynäkologischen Krebskrankung legen, die wir im Rahmen einer von der Krebsforschung Schweiz finanziell unterstützten Studie longitudinal befragt haben. Die zwölf Frau-

en mit Brustkrebs wurden zum Zeitpunkt der Krebsdiagnose oder zum Beginn der Behandlung in zwei Schweizer Spitäler rekrutiert und bis zur Nachsorge von unserem Forschungsteam begleitet. Dabei fanden zu jeder Behandlungsphase Telefoninterviews statt und die Frauen teilten laufend ihre Erfahrungsberichte mit uns über einem geschützten Messenger-Dienst. Primäres Ziel der Studie war es, die Bedeutung von Vertrauen entlang des Behandlungspfads von Frauen mit gynäkologischem Krebs zu untersuchen.

Die Diagnosephase war für alle Frauen von großer Ungewissheit und von existentiellen Ängsten geprägt. Begriffe wie *Albtraum* oder das Bild eines Tsunamis, der über einen hereinbricht, wurden von den Frauen verwendet. Sie ziehen gegen den Krebs in den Krieg, wie das folgende Zitat hervorstreicht:

»Für mich ist das immer etwas, das mir immer Angst gemacht hat, weil ich in meinem unmittelbaren Umfeld Menschen hatte, die an verschiedenen Krebsarten erkrankt waren. Einige von ihnen sind davongekommen. Andere nicht. Ich hatte immer Angst davor. Und von dem Moment an, an dem ich ihn [unausgesprochen den Krebs] hatte ... Aber, dass es ... Ich vertraue der Diagnose der Ärzte in Bezug auf das, was sie mir gesagt haben. Es war heilbar. [...] Und, und dann habe ich mir gesagt: Okay, ich kann nicht mehr zurück. Ich habe Krebs. Und dann werde ich kämpfen.« (Franziska<sup>1</sup>, Mitte 50, Pos. 21)

Plötzlich waren die Frauen mit einer Krankheit konfrontiert und wurden als Patientin deklariert, wenngleich sie sich selbst zu diesem Zeitpunkt noch nicht krank fühlten. Manche Patientinnen deuteten in dieser Phase auch einen Vertrauensverlust an, entweder in den eigenen Körper, der ohne Vorwarnung nun krank war, oder in das Leben und Universum an sich. Der Stellenwert von Vertrauen und das Vertrauen in die Fachpersonen wurde in dieser Phase als hoch beschrieben. Obwohl die Fachpersonen zu Beginn der Behandlung den Patientinnen meist noch völlig unbekannt waren, wurde ihnen in fachlicher Hinsicht vertraut, wie in dem folgenden Zitat deutlich wird.

»Das Wort Krebs ist einfach da, im Raum, unheimlich [...] und ich habe einfach in dieser Zeit gesehen: Ich will leben. Was kann ich machen, um weiterzuleben. Ich will nicht sterben. Und dann wirst du so ernst genommen von überall her. Da muss ich sagen, also ich habe volles Vertrauen gehabt, was sie mir empfohlen haben. Und das ist einfach nur schön gewesen, das zu erleben, wie auch die Medizin Fortschritte macht – gemacht hat in dem Bereich Krebs, Brustkrebs bei den Frauen. Wo ich jetzt eine Nutzniesserin war.« (Martha, Mitte 60, Pos. 6)

---

<sup>1</sup> Pseudonymisiert

In diesem Zitat wird bereits die enge Verwobenheit des Vertrauens in das Behandlungsteam beziehungsweise in einzelne Fachpersonen (Mikroebene) mit dem Gesundheitssystem und dem biomedizinischen Wissenssystem (Makroebene) deutlich (Kuhlmann 2008). Das Vertrauen liegt dem Kontext des Gesundheitssystems und der jeweiligen Gesundheitsinstitution zugrunde. Man kann hier auch von einem naiven oder blinden Vertrauen gegenüber einer Fachperson sprechen, wenn es (noch) nicht auf der direkten Erfahrung mit eben dieser Fachperson basiert. Giovanni Maio (2023) erklärt dieses Vertrauen damit, dass wir Menschen »kollektiv davon ausgehen, dass die Ärzteschaft [...] im Sinne ihres Professionsstatus ein vorgängiges Versprechen gibt, nämlich das Versprechen, das eigene Können und Wissen in den Dienst der Hilfe für andere zu stellen [...]« (Maio 2023: 111). Dieses Versprechen ist in verschiedenen Leitfäden zu den Grundsätzen des ethischen Handelns in der Medizin verankert. Beauchamp und Childress (2019) beschreiben folgende vier zentrale Prinzipien medizinischer Praxis:

- Autonomie: Im Mittelpunkt steht der Respekt vor der Autonomie der Patient:innen. Diese haben das Recht, eigene Entscheidungen zu treffen und ihre informierte Zustimmung zu medizinischen Maßnahmen zu geben.
- Wohltätigkeit (*Beneficence*): Es ist die Pflicht von Gesundheitsfachpersonen, Maßnahmen zum Wohl der Patient:innen durchzuführen und für sie die besten verfügbaren Versorgungsoptionen bereitzustellen.
- Nichtschaden (*Non-Maleficence*): Dieses Prinzip ruht darauf, Schaden zu vermeiden oder zu minimieren. Gesundheitsfachpersonen dürfen keine unnötigen Risiken eingehen und müssen sicherstellen, dass der Nutzen einer Maßnahme den potentiellen Schaden überwiegt.
- Gerechtigkeit: Gesundheitsfachpersonen verpflichten sich zur Gleichbehandlung aller Patient:innen. Entscheidungen über die Zuteilung von Gesundheitsressourcen müssen fair und gerecht erfolgen (Beauchamp/Childress 2019).

Betrachtet man die Perspektive der Patient:innen, kann man sich der drei Modi des Vertrauens – *reflexiv, habituell und fungierend* – nach Endreß (2012) bedienen. Endreß versteht Vertrauen als mehrdimensionales Phänomen. Mit dem *reflexiven* Vertrauen beschreibt er eine Vertrauensform, die auf Kognition basiert. Die Vertrauensgabe geschieht überlegt und die Person wiegt ab, inwiefern ausreichend Beweise vorhanden sind, ob in der Situation vertraut werden kann oder nicht. Diese Vertrauensform kann auch dann relevant werden, wenn das Vertrauen bereits ins Wanken geraten ist. *Habituelles* Vertrauen bezieht sich auf die Neigung, gewohnheitsmäßig auf etwas zu vertrauen, wie im Beispiel von Endreß, dass ein öffentliches Verkehrsmittel gemäß Fahrplan abfährt. Das *fungierende* Vertrauen unterscheidet sich von den anderen beiden Formen wiederum dahingehend, dass es nicht aus eingefahrenen Gewohnheiten oder logischem Denken hervorgeht, sondern auf einem tief veran-

kerten Weltverständnis und Grundvertrauen in die Welt beruht. Diese Vertrauensform ist weniger einfach zu erschüttern und erlaubt es einer Person, sich sicher in der Welt zu fühlen und mit anderen leichter in Beziehung zu treten. Im Zusammenhang mit der Medizin kann zunächst ein Bezug zum *habituellen Vertrauen* hergestellt werden (Endreß 2012). Wir sind es historisch gewohnt, unseren Ärztinnen und Ärzten zu vertrauen – den *Menschen in den weissen Kitteln* – eine Gewohnheit, die in den letzten Jahren in verschiedenen Berichterstattungen ins Wanken geraten ist (Canavera 2021; Gupta et al. 2014) und oftmals konträr zur mündigen Patientin oder zum mündigen Patienten gesehen wird anstatt komplementär. Im folgenden Zitat beschrieb eine Patientin, wie sie es gewohnt war, in kritischen Situationen der gesamten Ärzt:innenschaft zu vertrauen:

»Das hatte ich immer glaube ich bisher, wenn irgendwas war, was krass war, auch mit den Geburten und so Situationen, die kritisch waren, dass ich mich einfach drauf einlasse und vertraue, dass die Ärzte ihren Job gut machen, überhaupt nicht, also ich mich überhaupt nicht einmische, das mache ich nicht.« (Paula, Anfang 40, Pos. 15)

Gleichzeitig muss man sich bewusst machen, dass Patient:innen mit Brustkrebs sich in einer besonders vulnerablen Lage befinden und auf die Fachpersonen angewiesen sind, dies nicht nur aufgrund von ihrer Erkrankung, sondern auch aufgrund des Wissensdefizits beziehungsweise der unterschiedlichen Wissensverteilung zwischen Arzt oder Ärztin und Patient:in (Calnan/Rowe 2006). Einige der Teilnehmerinnen machten sich neben der gesundheitlichen Belastung finanzielle Sorgen, Sorgen um ihre Kinder, ihre Partner:innenschaft oder um ihren Job. Eine Patientin reflektierte ihr Vertrauen in die Fachpersonen vor dem Hintergrund, dass sie sich den Krebs schliesslich *nicht selbst entfernen könne* und in ihrer Lage den Fachpersonen *ausgeliefert* oder von ihnen abhängig sei. Diese Auslieferung empfand sie jedoch nicht als negativ, sondern als Entlastung und drückte dabei ihre Dankbarkeit aus, in einem gut funktionierenden Gesundheitssystem behandelt zu werden. Im Vergleich dazu empfanden andere Patientinnen dieses Gefühl der Auslieferung als negativ. Ausgehend von ihren Erfahrungen mit dem Spital oder dem Gesundheitssystem an sich (primär beruflich), war ihr Handeln gekennzeichnet von einem geringen Maß an Vertrauen. Wissenschaftler:innen weisen seit einiger Zeit bereits auf eine Abnahme des Vertrauens in öffentliche Institutionen hin, wozu auch Gesundheitseinrichtungen gezählt werden (Davies 1999). Sogar von einer Vertrauenskrise in Gesundheitssysteme des Westens ist die Rede (Gille/Smith/Mays 2015). Interessant ist dabei, inwiefern das zwischenmenschliche Vertrauen oder eben Misstrauen zwischen Fachperson und Patient:in bei der Bildung von Vertrauen in Gesundheitssysteme und deren Institutionen eine Rolle spielen oder gegebenenfalls auf diese überschwappen können (Abelson/Miller/Giacomini 2009). Patientinnen in unserer

Studie mit einem geringen Maß an Vertrauen in die Fachpersonen versuchten von Beginn an Kontrolle über die Situation auszuüben, was sich durch genaue Beobachtungen von Arbeitsprozessen oder Eigenrecherchen im Internet erkennbar machte. Sie waren es nicht gewohnt, *habituell* im Kontext des Gesundheitssystems und den (ihnen noch unbekannten) Fachpersonen zu vertrauen.

Wiederum andere Patientinnen beschrieben zu Beginn der Behandlung den Modus des *fungierenden* Vertrauens, wie in dem folgenden Zitat:

»Ich habe Vertrauen, ich habe keine Sorgen, nein. Ich habe überhaupt keine Angst, alles wird gut für mich laufen. Es ist keine schreckliche Welt, ich habe sie bereits getroffen, ich kenne diese Welt, ich fühle mich vollkommen wohl.« (Katharina, Anfang 60, Pos. 72)

Diese Patientin schloss für sich aus, den Fachpersonen nicht zu vertrauen, weil sie der Welt an sich positiv gegenübersteht. Andere Patientinnen begründeten ihr anfängliches Vertrauen mit dem Gefühl der Hoffnung, wieder gesund zu werden und den Krebs zu *besiegen*, was, wie von Girke (2023) beschrieben, auch das Befinden von Betroffenen positiv beeinflussen kann. Hier finden sich wieder Parallelen zur *Ungewissheit*. Eppel-Meichlinger et al. (2024) beschreiben, dass Frauen mit vulvären Neoplasien im Zuge des chronischen Krankheitsverlaufs bewusst eine optimistischere Haltung zur Ungewissheit einnahmen, indem sie die »Gewissheit über das Vorhandensein der Ungewissheit« (Eppel-Meichlinger et al. 2024: 7) fokussierten. Dies basierte auf ihren Beobachtungen, dass sich das Gefühl von Ungewissheit negativ auf ihr Wohlbefinden auswirkte (Eppel-Meichlinger et al. 2024). Zurückkommend zu den Vertrauensmodi der Frauen in unserer Studie zeigt sich, dass sich der Übergang zwischen reflexivem, habituellem und fungierendem Vertrauen oftmals flüssig gestaltet. Habituelles und fungierendes Vertrauen zeigten sich bereits in der Phase der Diagnosestellung, zum Beispiel wenn Patientinnen berichteten, dass sie das Vertrauen in medizinische Fachpersonen nicht in Frage stellten, weil dieses Hinterfragen für sie keine Gewohnheit war (*habituell*) oder wenn Patientinnen eine allgemeine positive Weltanschauung beschrieben, die mit ihrem Vertrauen eng gekoppelt war (*fungierend*). Von Beginn an oder mit der Zeit stellte sich bei manchen Patientinnen ein *reflexives* Vertrauen ein. Sie loteten dabei aus, inwiefern ausreichende Bedingungen oder Beweise vorlagen, um dem Gesundheitsfachpersonal zu vertrauen. Diese Form des kognitiven Vertrauens zeigte sich bei Patientinnen vor allem dann, wenn potentiell vertrauensmindernde Ereignisse eintraten und indem Erwartungshaltungen enttäuscht wurden.

Mehrere Patientinnen beschrieben ihr (anfängliches) Vertrauensniveau in die Fachpersonen und die Gesundheitseinrichtung als stark gebunden an ihre eigene Persönlichkeit oder an ihre bisherigen Erfahrungen. Die Fachpersonen konnten jedoch das interpersonelle Vertrauen maßgeblich durch ihr Auftreten und Agieren be-

einflussen. Dies zunächst, indem sie einerseits überzeugend ihre klinische Expertise und ihre Fachkompetenz unter Beweis stellten, wie in dem folgenden Beispiel deutlich wird:

»Bei der Chirurgin im Brustzentrum war es so, dass sie jedes Mal, wenn ich sie gesehen habe und meine Fragen gestellt habe, sie sie beantworten konnte. Auch wenn es nicht ihr Fachgebiet war. Also wurde mit der Zeit das Vertrauen gestärkt.« (Laura, Ende 20, Pos. 75)

Jenseits der fachlichen Kompetenz der Ärzt:innen schätzten die Patientinnen es ganz besonders, wenn die Fachpersonen einen menschlichen Umgang mit ihnen pflegten, ihnen mit Empathie begegneten und sie nicht als Nummer behandelten. Dies konnte wiederum das Vertrauen stärken. Im folgenden Beispiel beschrieb eine Patientin die vertrauensfördernde Interaktion mit ihrer zuständigen Pflegefachperson.

»Sie hat mich beruhigt, indem sie mir mit ihrer Hand den Rücken gerieben hat. [...] Sie sagte mir, dass ich eine Chemotherapie und eine Bestrahlung machen muss zur Vorbeugung. «Es geht Ihnen gut. Alles, was nötig war, hat man entfernt. Aber man ist nicht sicher. Es wird nicht in einem Jahr oder zwei Jahren weggehen.« Also wirklich, aber wirklich gut. [...] Sie beruhigt mich und dann vertraue ich ihr.« (Franziska, Mitte 50, Pos. 27)

Im Behandlungsprozess traten auch Situationen auf, in denen eine Abschwächung des Vertrauens in die Fachpersonen drohte, bis hin zu einem völligen Vertrauensverlust. Bei den Patientinnen, die mehrmals ein *fungierendes* Vertrauen beschrieben, schien es jedoch weitaus mehr zu benötigen, damit das Vertrauen ins Wanken geriet als dies bei Patientinnen der Fall war, die von Beginn an eine gewisse Skepsis äußerten oder *reflexives* Vertrauen andeuteten. Eine Patientin beschrieb beispielsweise, dass ihre Operation nicht wie geplant verlief und sie danach mit starken Nebenwirkungen zu kämpfen hatte. Sie führte dies jedoch auf eine Situation zurück, in der sie einfach *Pech* gehabt hatte, anstatt den Fachpersonen einen Fehler zu unterstellen. Auch eine Internetrecherche, die man als Kontrollversuch deuten könnte, brach sie schnell ab und besann sich darauf zu vertrauen. Die Bereitschaft über potentiell vertrauensmindernde Situationen hinwegzusehen oder wahrgenommene Fehler zu verzeihen kann als Test für die Belastbarkeit des Vertrauens gedeutet werden (Hall et al. 2001). In einer Situation, die als konträr beurteilt werden kann, führte eine andere Patientin eine missglückte Operation eindeutig auf einen Fehler der Fachpersonen zurück. Im folgenden Zitat wird ihre persönliche Kränkung deutlich. Sie bereute nicht nur, den Fachpersonen anfangs vertraut zu haben, son-

dern drückte auch Enttäuschung in sich selbst aus, weil ihre eigene Intuition sie fehlgeleitet hatte.

»Ehrlich gesagt, ich habe überhaupt kein Vertrauen mehr. [...] ich habe sogar kein Vertrauen mehr zu der Ärztin, die ich fast die ganze Zeit über gesehen habe. Denn schon ein oder zwei Mal fand ich, dass sie manchmal widersprüchliche Aussagen machte. Ich bin ziemlich aufmerksam. Sobald es also eine widersprüchliche Aussage gab, hat mich das ein wenig zweifeln lassen. Aber ich sagte mir, nein, aber das ist schon in Ordnung, sie sind sowieso die Profis, ich muss ihnen vertrauen. Jetzt habe ich gesehen, dass es hier diese Unsicherheit gab, und ich denke mir, dass ich nicht von Anfang an hätte vertrauen sollen und ja, ich habe kein Vertrauen mehr.« (Gudrun, Mitte 50, Pos. 31)

Diese Kränkung aufgrund des fehlplatzierten Vertrauens kann deshalb so verletzend ausfallen, weil sich diese auf das Selbstwert- und/oder Selbstwirksamkeitsgefühl der Patientin auswirken kann. Sie selbst beschrieb den Vertrauensverlust als zutiefst *destabilisierend*. Gleichzeitig lässt sich hier die Frage stellen, inwiefern es tatsächlich zu einem klaren Vertrauensverlust kam, wenn den Fachpersonen nie völlig vertraut wurde. Hinweise dafür existieren, da die Patientin bereits von Beginn an Kontrollmechanismen anwendete. Die Zweischneidigkeit oder *Ambivalenz* des Vertrauensphänomens, in den Worten von Martin Endreß (2012: 85), wird hier deutlich. Er führt dazu weiter aus, dass Vertrauen und Misstrauen nicht unweigerlich als gut oder schlecht deklariert werden dürfen. Ganz im Gegenteil, auch Misstrauen kann als Kooperationsressource fungieren (Endreß 2012).

### **Vertrauen, Misstrauen und Patient:innenautonomie im Gesundheitskontext: Die Rolle von Skepsis, Empowerment und Shared Decision-Making**

Mit Blick auf den Gesundheitskontext ist Skepsis oder ein gewisses Maß an Misstrauen der Medizin gegenüber durchaus angebracht. Skepsis kann dahingehend als wertvolle Ressource betrachtet werden, indem medizinische Verordnungen nicht unreflektiert oder unhinterfragt angenommen werden, sondern die Patient:innen in erster Linie auf ihren eigenen Körper hören und als ihre eigenen stärksten Advokat:innen auftreten. Inwiefern die Patient:innen jedoch diese Rolle innehaben und weiter aufrechterhalten können oder wollen muss in Abhängigkeit ihrer Erkrankung und den Symptomen sowie den ihnen verfügbaren Ressourcen abgewogen werden. Man stelle sich die Situation einer Patientin vor, die an therapieresistenten starken Schmerzen leidet. Aufgrund ihrer hohen Schmerzbelastung hat sie kaum Spielraum, um gewissen Themen skeptisch gegenüberzustehen. Ein anderes Sze-

nario wäre ein chronisch kranker Patient mit hoher Gesundheitskompetenz (Resource), der sich selbst zum Umgang mit seinen Symptomen aktiv informiert und neuen Behandlungsoptionen zunächst skeptisch gegenübersteht aufgrund bereits erlebter Nebenwirkungen. Skepsis kann dahingehend zu einem Empowerment der Patient:innen führen, wenn sie deren Resilienz sowie deren Selbstvertrauen stärkt. Dieses Selbstvertrauen zeigt sich darin, dass die Patientin ihren eigenen Fähigkeiten und ihrem Urteilsvermögen im Umgang mit ihrer Krankheit und der Auswahl geeigneter Behandlungsoptionen vertraut. Damit einhergehen kann die Förderung der Autonomie und Selbstbestimmung, welche als Leitorientierungen der modernen Gesellschaft angesehen werden können (Schuchter/Brandenburg/Heller 2018). Insbesondere in der Medizin sind Autonomie und Vertrauen eng miteinander verbunden, wenngleich ihre Verbindung äußerst komplex ist. Vertrauen deutet auf eine Risikobereitschaft hin und damit auf die Bereitschaft, Kontrolle abzugeben. Autonomie indiziert eine gewisse Selbstkontrolle über das eigene Handeln. Beide Konzepte sind wesentlich in medizinischen Behandlungs- und Entscheidungssituationen und stehen trotz ihrer Spannungen in einer symbiotischen Beziehung zueinander (Steinfath et al. 2016). Dabei ist die Gesundheitsversorgung gezwungen, Forderungen nach Selbstbestimmung und Autonomie von Patient:innen Raum zu geben und eine tief verwurzelte paternalistische Denke mit Blick auf die Ärzt:innen-Patient:innen-Beziehung abzustreifen. Eine konkrete Maßnahme ist dabei das sogenannte *Shared Decision-Making* – die gemeinsame Entscheidungsfindung von Patient:innen und ihren zuständigen Gesundheitsfachpersonen. Eine Grundlage für ein erfolgreiches *Shared Decision-Making* im Sinne der Wahrung der Patient:innenautonomie stellt die umfassende und verständliche Erklärung medizinischer Zusammenhänge und die Informierung der Betroffenen über mögliche (Therapie-)Empfehlungen durch ärztliche Fachpersonen dar (Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften 2020). Als eigentliche Grundlage dafür, dass Patient:innen selbstbestimmt und ohne äußeren Druck Entscheidungen gemäß ihrer eigenen Wünsche und Werte treffen können, werden jedoch die Beziehungen und das interpersonelle Vertrauen angesehen (Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften 2020). Zu berücksichtigen ist hierbei allerdings, dass es sich bei der Beziehung zwischen Patient:innen und Gesundheitsfachpersonen um eine asymmetrische Beziehung handelt. In unserer oben dargestellten Studie schilderten die Patientinnen beispielsweise eindrücklich, dass für sie nur eine schulmedizinische Behandlung als primäre Therapieform in Frage kam. Durch die wahrgenommene Asymmetrie und Alternativlosigkeit schilderten manche Frauen ein Gefühl des *Ausgeliefert-Seins*. Diese Alternativlosigkeit darf jedoch nicht automatisch negativ interpretiert werden, denn darin erkennbar war ebenso eine gewisse Dankbarkeit dem Gesundheitssystem gegenüber. Ferner manifestiert sich die Asymmetrie zwischen Patient:innen und Gesundheitsfachpersonen in ihren unterschiedlichen Kenntnissen und Erfahrungen bezüglich der Erkrankung. Beide

Parteien sollten sich dieses Unterschieds bewusst sein und konkrete Massnahmen ergreifen, damit trotzdem eine Beziehung auf Augenhöhe entstehen kann.

Auf Grundlage der oben genannten Forschung kann überdies festgehalten werden, dass ein hohes Maß an Empowerment deutlich wird, indem sich Patient:innen beispielsweise eigenständig und proaktiv über ihre Ernährung, Bewegung, alternative Therapien und komplementäre Maßnahmen informieren oder auf ihre eigenen Bedürfnisse hören. Dieses Aktiv-werden der Patient:innen wirkt sich unweigerlich auf die Beziehung zu den behandelnden Gesundheitsfachpersonen aus. Dies beispielsweise, indem die Eigeninitiative der Patientinnen zu einer Interaktion und Begegnung auf Augenhöhe führt, was wiederum das interpersonelle Vertrauen fördern kann. Durch persönliches Engagement und Interesse signalisieren Patient:innen, dass sie aktiv an ihrer Gesundheit teilhaben möchten und nicht nur passiv akzeptieren, was für oder über sie entschieden wird. Dabei ließe sich auch argumentieren, dass ein solcher Zugang die Atmosphäre des gegenseitigen Respekts fördern kann, in der die Patient:innen sich als gleichberechtigte Partner:innen in ihrem Behandlungsprozess fühlen. Gleichzeitig kann hier auch von einem gewissen gegenseitigen Vertrauen die Rede sein. Die Patientin oder der Patient vertraut nicht nur der Fachperson, sondern diese vertraut auch auf die Gesundheitskompetenz ihrer Patient:innen, um Entscheidungen zu treffen, die der eigenen Gesundheit gutten (Kickbusch et al. 2005).

## Fazit

Vertrauen in der Medizin ist von entscheidender Bedeutung, sowohl für die Zusammenarbeit zwischen Patient:innen und Gesundheitsfachpersonen als auch für die Zusammenarbeit unter den Gesundheitsfachpersonen selbst. Am Beispiel von Frauen mit einer gynäkologischen Tumorerkrankung wurde die besondere Relevanz von Vertrauen in die medizinische Versorgung skizziert. Aus diesem Beispiel lassen sich erste Schlussfolgerungen für die Bedeutung von Vertrauen in medizinischen Behandlungsprozessen ziehen – auch für Bereiche, in denen es nicht um lebensbedrohliche Erkrankungen geht. Patient:innen erleben im Zuge eines medizinischen Versorgungsprozesses strukturell Phasen oder Situationen, in denen Unsicherheit und Ängste eine Rolle spielen und in denen Vertrauen daher einen besonders hohen Stellenwert einnimmt. Fachpersonen können dabei nicht nur das Vertrauen der Patient:innen in sie als Fachperson mitgestalten. Sie können auch das Vertrauen von Patient:innen in ihren eigenen Körper ein Stück weit beeinflussen, indem sie die Patient:innen einerseits kompetent begleiten und ihnen andererseits empathisch begegnen. Zudem kommen in der Medizin den Begriffen Autonomie, Empowerment und gemeinsamer Entscheidungsfindung eine hohe Bedeutung zu. Dabei stehen Autonomie und Vertrauen nicht im Widerspruch zueinander. Im Gegenteil: Wenn

Patient:innen ermutigt und unterstützt werden, aktiv an ihrer Gesundheit teilzuhaben, sich zu informieren und in ihre eigenen Fähigkeiten zu vertrauen, kann dies das institutionelle Vertrauen, das jeder Gang einer Patientin oder eines Patienten zu einer Gesundheitsfachperson voraussetzt, bestärken, in interpersonelles Vertrauen zwischen Patient:in und Fachperson übersetzen und letztendlich zu besseren Gesundheitsergebnissen beitragen.

## Literaturverzeichnis

- Abelson, Julia/Miller, Fiona A./Giacomini, Mita (2009): »What does it mean to trust a health system? A qualitative study of Canadian health care values«, in: *Health Policy* 91(1), S. 63–70.
- Beauchamp, Tom L./Childress, James F. (2019): *Principles of Biomedical Ethics*, Oxford: Oxford University Press.
- Calnan, Michael/Rowe, Rosemary (2006): »Researching trust relations in health care: conceptual and methodological challenges—introduction«, in: *Journal of Health Organization and Management* 20(5), S. 349–358.
- Canavera, Kristin (2021): »Rebuilding trust«, in: *Patient Education and Counseling* 104(5), S. 996–997.
- Čáp, Juraj/Miertová, Michaela/Bóriková, Ivana/Žiaková, Katarína/Tomágová, Martina/Gurková, Elena (2023): »Trust in healthcare professionals of people with chronic cardiovascular disease«, in: *Nursing Ethics* 31, S. 1092–1105.
- Corbin, Juliet M. (1998): »The Corbin and Strauss Chronic Illness Trajectory Model: An Update«, in: *Scholarly Inquiry for Nursing Practice* 12(1), S. 33–41.
- Davies, Huw (1999): »Falling public trust in health services: implications for accountability«, in: *Journal of Health Services Research & Policy* 4, S. 193–194.
- Dwan, Conor/Willig, Carla (2022): »Existential uncertainty in the patient cancer experience: Delimiting the concept«, in: *Palliative & Supportive Care* 21, S. 247–253.
- Endreß, Martin (2012): »Vertrauen und Misstrauen – Soziologische Überlegungen«, in Christian Schilcher/Mascha Will-Zocholl/Marc Ziegler (Hg.), *Vertrauen und Kooperation in der Arbeitswelt*, Wiesbaden: Springer Nature, S. 81–102.
- Eppel-Meichlinger, Jasmin/Mayer, Hanna/Steiner, Enikö/Kobleder, Andrea (2024): »From existential uncertainty to a new mindset promoting recovery: Exploring the development of uncertainty experience in women with vulvar neoplasia – A qualitative longitudinal study«, in: *BMC Women's Health* 24(35), S. 1–10.
- Fitch, Margaret I. (2003): »Psychosocial management of patients with recurrent ovarian cancer: treating the whole patient to improve quality of life«, in: *Seminars in Oncology Nursing* 19, S. 40–53.

- Gahlings, Ute (2018): »Mit dem kranken weiblichen Körper leben: Leiblichkeit aus der Perspektive Philosophischer Praxis«, in: Beate Senn/Hanna Mayer (Hg.), Gynäkologisch-onkologische Pflege. Bedürfnisse der Patientinnen und interprofessionelle Praxis, Bern: Hogrefe Verlag, S. 297–308.
- Gille, Felix/Smith, Sarah/Mays, Nicholas (2015): »Why public trust in health care systems matters and deserves greater research attention«, in: Journal of Health Services Research & Policy 20(1), S. 62–64.
- Gilson, Lucy (2006): »Trust in health care: Theoretical perspectives and research needs«, in: Journal of Health Organization and Management 20(5), S. 359–375.
- Girke, Matthias (2023): »Die therapeutische Bedeutung des Vertrauens«, in: Giovanni Maio (Hg.), Vertrauen in der Medizin. Annäherung an ein Grundphänomen menschlicher Existenz, Freiburg/Basel/Wien: Herder, S. 87–110.
- Goudge, Jana/Gilson, Lucy (2005): »How can trust be investigated? Drawing lessons from past experience«, in: Social Science & Medicine 61(7), S. 1439–1451.
- Grünberg, Patricia (2014): Vertrauen in das Gesundheitssystem: Wie unterschiedliche Erfahrungen unsere Erwartungen prägen. Organisationskommunikation, Studien zu Public Relations/Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikationsmanagement, Wiesbaden: Springer Nature.
- Gupta, Charu/Bell, Susan P./Schildcrout, Jonathan S./Fletcher, Sarah/Goggins, Kathryn M./Kripalani, Sunil (2014): »Predictors of health care system and physician distrust in hospitalized cardiac patients«, in: Journal of Health Communication 19, S. 44–60.
- Hall, Mark A./Dugan, Elizabeth/Zheng, Beiyao/Mishra, Aneil K. (2001): »Trust in Physicians and Medical Institutions: What Is It, Can It Be Measured, and Does It Matter?«, in: The Milbank Quarterly 79(4), S. 613–639.
- Hall, Mark A./Zheng, Beiyao/Dugan, Elizabeth/Camacho, Fabian/Kidd, Kristin E./Mishra, Aneil/Balkrishnan, Rajesh (2002): »Measuring patients' trust in their primary care providers«, in: Medical Care Research and Review 59(3), S. 293–318.
- Han, Paul K. J./Klein, William M. P./Arora, Neeraj K. (2011): »Varieties of uncertainty in health care: a conceptual taxonomy«, in: Medical Decision Making: An International Journal of the Society for Medical Decision Making 31(6), S. 828–838.
- Hillen, Marij A./de Haes, Hanneke C. J. M./Smets, Ellen M. A. (2011): »Cancer patients' trust in their physician – a review«, in: Psycho-Oncology 20(3), S. 227–241.
- Karam, Marlène/Brault, Isabelle/van Durme, Thérèse/Macq, Jean (2018): »Comparing interprofessional and interorganizational collaboration in healthcare: A systematic review of the qualitative research«, in: International Journal of Nursing Studies 79, S. 70–83.

- Kickbusch, Ilona/Maag, Daniela/Wait, Suzanne/McGuire, Peggy/Banks, Ian (2005): *Navigating Health: The Role of Health Literacy*, London: Alliance for Health and the Future, International Longevity Centre.
- Kuhlmann, Ellen (2008): »New Governance, Professionen und Vertrauen im Gesundheitssystem: neue Technologien der Vertrauensbildung«, in: Dana Giesecke/Thomas Dumke/Karl-Siegbert Rehberg (Hg.), *Die Natur der Gesellschaft: Verhandlungen des 33. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Kassel 2006*, Frankfurt a.M.: Campus, S. 4458–4466.
- Laranjeira, Carlos António/Leão, Paula Ponce/Leal, Isabel (2015): »Temporal Experience Among Women Gynecological Cancer Survivors: A Lifeworld Perspective«, in: *Affilia* 30(2), S. 170–186.
- Luhmann, Niklas (2014): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*, Stuttgart: UTB.
- Maio, Giovanni (2023): »Medizin als Treue zum sozialen Auftrag: Zum Verhältnis von Vertrauen, Versprechen und Treue«, in: Giovanni Maio (Hg.), *Vertrauen in der Medizin. Annäherung an ein Grundphänomen menschlicher Existenz*, Freiburg/Basel/Wien: Herder, S. 111–123.
- Mell, Carlie A./Jewett, Patricia I./Teoh, Deanna/Vogel, Rachel I./Everson-Rose, Susan A. (2022): »Psychosocial predictors of fear of cancer recurrence in a cohort of gynecologic cancer survivors«, in: *Psycho-Oncology* 31(12), S. 2141–2148.
- Ozga, Melissa/Aghajanian, Carol/Myers-Virtue, Shannon/McDonnell, Glynnis/Jhanwar, Sabrina/Hichenberg, Shira/Sulimanoff, Isabel (2015): »A systematic review of ovarian cancer and fear of recurrence«, in: *Palliative & Supportive Care* 13(6), S. 1771–1780.
- Philp, Shannon/Mellon, A./Barnett, Catherine/D'Abrew, N/White, Kathryn J. (2017): »The road less travelled: Australian women's experiences with vulval cancer«, in: *European Journal of Cancer Care*, 26(1).
- Reed, Elizabeth/Corner, Jessica (2015): »Defining the illness trajectory of metastatic breast cancer«, in: *BMJ Supportive & Palliative Care* 5(4), S. 358–365.
- Schuchter, Patrick/Brandenburg, Hermann/Heller, Andreas (2018): »Advance Care Planning (ACP) – Wider die ethischen Reduktionismen am Lebensende«, in: *Zeitschrift für medizinische Ethik* 64(3), S. 213–232.
- Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften (2020): »Autonomie in der Medizin: 7 Thesen«, in: *Swiss Academies of Arts and Sciences* 15.
- Sekse, Ragnhild J./Tveit/Gjengedal, Eva/Råheim, Målfrid (2013): »Living in a changed female body after gynecological cancer«, in: *Health Care for Women International* 34(1), S. 14–33.
- Seltrecht, Astrid (2006): *Lehrmeister Krankheit? Eine biographieanalytische Studie über Lernprozesse von Frauen mit Brustkrebs*, Opladen/Toronto: Barbara Budrich.

- Steinfath, Holmer/Wiesemann, Claudia/Anselm, Reiner/Duttge, Gunnar/Lipp, Volker/Nauck, Friedemann/Schicktanz, Silke (2016): Autonomie und Vertrauen. Schlüsselbegriffe der modernen Medizin, Wiesbaden: Springer VS.
- Thorne, Sally E./Robinson, Carole A. (1989): »Guarded Alliance: Health Care Relationships in Chronic Illness«, in: Image: the Journal of Nursing Scholarship 21(3), S. 153–157.

# **Vertrauenskultur in Unternehmen als Wettbewerbsvorteil**

---

*Dominik Enste*

## **1 Vertrauen im (Unternehmens-)Alltag<sup>1</sup>**

Tagtäglich vertrauen wir anderen Menschen unser Leben an: Wir vertrauen dem Mechatroniker und KFZ-Mechaniker, der die Bremsen am Wagen repariert hat, dem Lebensmittelverkäufer, der uns Gemüse teurer als Bio-Ware verkauft, oder Autofahrern, wenn wir bei Grün eine Straße überqueren. Vertrauen hilft uns, die Risiken des Alltags zu bewältigen und die sozialen Komplexitäten im Umgang mit anderen zu reduzieren. Vertrauen ist der soziale Kitt unserer Gesellschaft (Enste/Suling 2020). Jeder ökonomischen Transaktion liegt ebenfalls Vertrauen zugrunde. Ein Vertrag ist immer unvollständig, auch wenn die technischen und juristischen Spezifikationen und Prüfungen Tausende von Seiten umfassen. Dies zeigt das Beispiel Wirecard, ein ehemaliges Dax-30 Unternehmen, das dennoch Aktionäre und Kunden im großen Stil betrügen konnte. Vollständige Verträge würden viel zu hohe Transaktionskosten für die Implementierung, permanente Kontrolle und Sanktionierung hervorrufen. Dies gilt umso mehr in Zeiten der sogenannten VUCA-Welt, die von Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Ambiguität geprägt ist (dazu, und zum Folgenden Enste/Kürten/Schwarz 2020).

Die digitale Zeitenwende hat einen enormen Schub für mehr Lösungen im Alltag gegeben: Home-Office, Videokonferenzen, Onlineshopping und vieles mehr haben die Arbeitsprozesse grundlegend verändert und neue Anforderungen sowohl an Führungskräfte als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestellt. Die Transformation der Wirtschaft wird durch die 6D angetrieben: Digitalisierung, Demographischer Wandel, De-Globalisierung (unter anderem durch *America First*-Strategie), De-Industrialisierung (unter anderem durch hohe Energiepreise), De-Stabilisierung (unter anderem durch den Krieg in Europa), Demokratiemüdigkeit (unter anderem durch Stärkung der politischen Ränder).

---

<sup>1</sup> Der vorliegende Beitrag ist im generischen Maskulinum verfasst. Wo der Inhalt es nahelegt, werden neutrale Formulierungen (zum Beispiel Studierende) oder beide Geschlechtsformen (zum Beispiel Managerinnen und Manager) verwendet.

Angesichts dessen ist eine wichtige Frage: Wo finden Menschen Sicherheit und Vertrauen? Welche gesellschaftlichen und unternehmerischen Werte werden wichtiger und was macht Unternehmen in Krisenzeiten erfolgreich? Eine These, die im Folgenden wissenschaftlich beleuchtet und fundiert werden soll, ist die, ob und inwieweit sich eine gelebte Vertrauenskultur für Unternehmen lohnt – insbesondere in Zeiten von krisenhaften Veränderungen und als Wettbewerbsvorteil.

## 2 Definition und Prinzipal-Agenten-Theorie

Umfassende empirische und theoretische Forschung in der Arbeits- und Organisationspsychologie, in der BWL und Unternehmensethik hat sich in den letzten 25 Jahren mit Vertrauen in Unternehmen beschäftigt und zeigt die Wichtigkeit vertrauensvoller Beziehungen zwischen den verschiedenen Akteuren im Arbeitskontext auf. Eine der meistzitierten Arbeiten zum Thema definiert Vertrauen dabei als die »Bereitschaft sich gegenüber einem anderen angreifbar/verletzlich zu machen, basierend auf der Erwartung, dass der Andere im eigenen Sinne handelt, ohne dass dies überwacht oder kontrolliert werden kann« (Mayer, Davis, Schoorman 1995: 712). Dabei wird häufig unterschieden zwischen kognitivem Vertrauen und affektivem Vertrauen (McAllister 1995). Demnach kann Vertrauen entweder auf dem sorgfältigen und bewussten Abwägen verschiedener Aspekte einer Situation basieren (kognitives Vertrauen) oder auf emotionalen Reaktionen (affektives Vertrauen). Anhand empirischer Arbeiten kann gezeigt werden, dass affektives Vertrauen und kognitives Vertrauen unterschiedliche motivationale Wirkungen haben. So wirkt sich kognitives Vertrauen der Mitarbeitenden in die Führungskraft eher auf die Arbeitszufriedenheit aus, wohingegen affektives Vertrauen einen größeren Einfluss auf die Anstrengungen und das Engagement hat (Yang/Mossholder 2010). Vertrauen schafft zudem die Basis für mehr Resilienz in der VUCA-Welt und angesichts der sechs Treiber der Transformation der Wirtschaft.

Die Diskussion über Vertrauen zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden stützt sich vor allem auf die *Prinzipal-Agenten-Theorie* und auf die damit zusammenhängenden *Transaktionskosten* (Beccerra/Gupta 1999). Bezogen auf die Wirkweise von Vertrauen im Führungshandeln ist davon auszugehen, dass Vertrauen Transaktionskosten reduzieren kann. Das Verhältnis zwischen Führungsperson und Geführtem stellt eine klassische Situation entsprechend der Prinzipal-Agenten-Theorie dar, die von *Informationsasymmetrien* und einem *Risiko* für den Auftraggeber geprägt ist. Beispielsweise delegiert die Führungskraft eine Aufgabe an den Mitarbeitenden und geht damit das Risiko ein, dass der Mitarbeitende nicht im Interesse der Führungsperson handelt. Um dieses Risiko zu verringern, kann die Führungskraft den Mitarbeitenden kontrollieren und überwachen. Dies ist jedoch mit einem zeitlichen, finanziellen und organisatorischen Aufwand verbunden, der

Kosten verursacht. Diese Kosten können reduziert werden, wenn die Führungskraft dem Mitarbeitenden vertraut und weniger beziehungsweise keine Kontrolle ausübt (Eberl 2010). Dies setzt die Vertrauenswürdigkeit des Mitarbeitenden voraus, spieltheoretisch gesprochen: den »beabsichtigten Verzicht des Gegenübers auf opportunistisches Verhalten, obwohl dieser von einem Vertrauensbruch profitieren würde« (Ullrich 2012: 1; siehe auch Fulmer/Gelfand 2012).

### 3 Effekte von Vertrauen im Arbeitskontext

#### 3.1 »Wer nicht vertraut, dem vertraut man nicht«

Führt Vertrauen zu mehr Arbeitszufriedenheit und Produktivität oder sorgt ein gutes Betriebsklima und wirtschaftlicher Erfolg für mehr Vertrauen (Enste/Grunewald/Kürten 2018)? Die kausale Wirkungsrichtung ist nur schwer eindeutig zu bestimmen. Die Verhaltensökonomik untersucht aus diesem Grund auch Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit mithilfe von Laborexperimenten. In sogenannten Vertrauensspielen (Enste/Grunewald/Kürten 2018) kann überprüft werden, ob und unter welchen Bedingungen sich Vertrauen lohnt (Johnson/Mislin 2011). Wichtigster Faktor für das Vertrauen sind die Erwartungen des Vertrauensgebers (zum Beispiel der Führungskraft) über die Vertrauenswürdigkeit des Vertrauensnehmers (zum Beispiel des Mitarbeitenden) (zum Beispiel Ullrich, 2013). Je höher die Erwartung über die Rückzahlung (zum Beispiel in Form einer Arbeitsleistung), das heißt über die Vertrauenswürdigkeit des Arbeitnehmers, desto höher fielen die gesendeten Beträge des Vertrauensgebers aus. Übertragen auf den Arbeitsalltag können solche *Beträge* zum Beispiel in Form von Freiheiten, flexiblen Arbeitsorten und -zeiten *gezahlt* werden. Führungskräfte vertrauen, wenn sie einen persönlichen Zugewinn durch Vertrauen erwarten: *Vertrauen muss sich lohnen*. Das gleiche gilt für Mitarbeitende. Vertrauen in Arbeitskontexten ist in diesem Sinne ein reziproker Prozess. In diesem Sinne ist es auch logisch, dass die eingangs dieses Absatzes gestellte Frage nach *Henne oder Ei* nicht einseitig beantwortet werden kann.

Ergebnisse umfangreicher empirischer Forschung im Feld unterstreichen positive Zusammenhänge von Vertrauen mit der gesamten Unternehmensleistung (Brown et al. 2015) oder mit der Innovationsfähigkeit von Unternehmen (Godart/Görg/Hanley 2014). Auf Team- und Individualebene bewirkt Vertrauen zwischen den Akteuren mehr Kooperation und bessere Teamergebnisse, eine gesteigerte Arbeitszufriedenheit, mehr Commitment und Engagement der Mitarbeitenden sowie mehr freiwilliges Verhalten am Arbeitsplatz und weniger geschäftsschädigendes Verhalten (De Jong/Dirks/Gillespie 2016; Colquitt/Scott/LePine 2007; Ng 2015). Darüber hinaus zeigt sich, dass Vertrauen als Mediatorvariable in verschiedenen organisationspsychologischen Zusammenhängen wirkt, wie beispielsweise zwi-

schen wahrgenommener Unterstützung und Commitment oder wahrgenommener Gerechtigkeit und Arbeitszufriedenheit (Aryee/Budhwar/Chen 2002; Whitener 2001).

Wichtig für Vertrauen ist dabei stets das integre Verhalten der Führungskraft. Aber Integrität wirkt nur positiv, wenn eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Führungskraft und Mitarbeitendem besteht. Die Ergebnisse meta-analytischer Berechnungen verdeutlichen: Arbeitsleistung und Engagement korrelieren stark positiv und geschäftsschädigendes Verhalten stark negativ mit dem Vertrauen in die Führungskraft (Korrelationskoeffizient jeweils um 0.26) (Colquitt/Scott/LePine 2007). Studien zeigen überdies, dass Konflikte mit Führungskräften seltener sind, wenn eine Vertrauenskultur besteht. Die damit einhergehende, höhere Autonomie der Mitarbeitenden steigert überdies deren Arbeitsleistung und -zufriedenheit (Enste/Kürten/Schwarz 2020).

### 3.2 Vertrauen, Innovation und Kreativität

Innovation und Kreativität sind für die Wettbewerbsfähigkeit von Organisationen elementar. Dass eine von Vertrauen geprägte Unternehmenskultur nicht nur auf individueller Ebene eines jeden Mitarbeitenden positive Auswirkungen hat, sondern auch auf Unternehmensebene Erfolg bringt, verdeutlichen Godart, Görg und Hanley (2014): Unternehmen berichteten nach Einführung von Vertrauensarbeitszeit im darauffolgenden Jahr von rund 15 Prozent mehr Produktinnovationen. Dieser Effekt wird nicht allein der Arbeitszeitflexibilität zugeschrieben, sondern der Möglichkeit von Selbstbestimmung des Mitarbeitenden über seine Arbeitszeiten. Auch auf Teamebene gibt es entsprechende Befunde, die verdeutlichen, dass Teamarbeit innovative und kreative Ergebnisse fördert. Verschiedene empirische Studien und metaanalytische Berechnungen belegen, dass Vertrauen in die Teamkollegen und Vertrauen in die Teamleitung von großer Relevanz für die Teamleistung sind (De Jong/Dirks/Gillespie 2016; Schaubroeck/Lam/Peng 2011). Boies, Fiset und Gill (2015) zeigen in einer experimentellen Arbeit, dass die intellektuelle Stimulierung des Teams durch die Teamleitung wichtig für die Kreativität im Team ist, dass dies aber abhängig davon ist, wie sehr sich die Teamkollegen gegenseitig vertrauen. Anhand dieser Studie wird deutlich, dass die Aufgabe der Führungskraft nicht nur darin besteht, eine vertrauensvolle individuelle Beziehung zwischen sich und dem Mitarbeitenden aufzubauen, sondern auch die Förderung einer generellen Vertrauenskultur, die auch auf Vertrauen zwischen den Kollegen ausgerichtet ist, eine wichtige Führungsaufgabe ist.

## 4 Maßnahmen zur Förderung einer Vertrauenskultur

### 4.1 Heuristik zur organisationalen Vertrauenswürdigkeit

Vertrauen hängt stark davon ab, ob die andere Partei sich vertrauenswürdig zeigt. Zur Betrachtung der organisationalen Vertrauenswürdigkeit ist es somit von besonderer Relevanz, die organisationalen Charakteristika, die das Vertrauen der Organisationsmitglieder in die Organisation fördert, zu bestimmen. In Anlehnung an das Modell von Mayer, Davis und Schoorman (1995), wonach *Integrität*, *Kompetenz* und *Wohlwollen* bestimmen, ob eine Person als vertrauenswürdig wahrgenommen wird, schlagen Gillespie und Dietz (2009) diese drei Aspekte auch zur Bestimmung der organisationalen Vertrauenswürdigkeit vor. In ihrem Modell zeigt sich die organisationale Kompetenz daran, die gesammelten Fähigkeiten innerhalb der Organisation zu nutzen, um effektiv die Ziele der Organisation zu erreichen und die Verantwortungen der Organisation zu tragen. Das Wohlwollen der Organisation wird definiert als das ehrliche Bemühen um das Wohlergehen aller Stakeholder und die organisationale Integrität ist bestimmt von einem beständigen Befolgen moralischer Prinzipien und Handlungsrichtlinien, die von allen Stakeholdern akzeptiert werden. Die hier vorgestellte Heuristik zur organisationalen Vertrauenswürdigkeit (siehe Abbildung 1) erweitert und konkretisiert diese Aspekte und kann somit als Grundlage für unternehmerische Maßnahmen zum Aufbau einer Vertrauenskultur dienen. Dabei bemisst sich die Kompetenz an der *Reputation*, die Integrität zeigt sich anhand von CSR (»Corporate Social Responsibility«) – sprich der Übernahme von Mit-Verantwortung für die Gesellschaft und betroffene Interessengruppen über das Interesse der Anteilseigner hinaus – und das Wohlwollen demonstrieren Organisationen anhand von mitarbeiterorientiertem/r *Personalmanagement* oder *Personalpolitik*. Die Heuristik erweitert das Modell von Gillespie und Dietz (2009) in der Hinsicht, dass *Wertemanagement* als relevanter Faktor dafür gesehen wird, dass die drei vertrauensfördernden Werte in der Organisation tatsächlich gelebt werden.

Abbildung 1: Heuristik zur organisationalen Vertrauenswürdigkeit (Enste 2023)

(Reputation + CSR + Personalpolitik)      Wertemanagement      => Vertrauenskultur
--

Verlässlichkeit ist wichtig für den Aufbau von Vertrauen. Dabei hilft sowohl die Reputation als auch die langfristige Orientierung im Management, die sich unter anderem in einer erfolgreichen CSR-Strategie zeigt. Dafür muss das Handeln im Kerngeschäft nach ökonomischer, ökologischer und sozialer Nachhaltigkeit ausgerichtet werden. Organisationen, die maßgebliche Anstrengungen in allen Dimen-

sionen des nachhaltigen Wirtschaftens unternehmen, leisten einen wichtigen Beitrag im Aufbau einer Vertrauens

kultur im eigenen Unternehmen. Zum Bereich sozialer Nachhaltigkeit zählt unter anderem die mitarbeiterorientierte Führung als Teil der Personalpolitik. Damit die angesprochenen vertrauensfördernden Werte und Maßnahmen tatsächlich gelebte Werte werden und langfristig in der Unternehmenskultur verankert werden, ist ein strukturiertes Wertemanagement notwendig. Dafür müssen die Werte im Unternehmen nicht nur kodifiziert, sondern auch gelebt werden. Zusammenfassend ist festzuhalten, dass konkrete und bewusste Maßnahmen einen Einfluss auf den Aufbau und das Stärken einer Vertrauenskultur in Organisationen haben können. Es liegt somit in der Verantwortung der Unternehmensführung, solchen Maßnahmen Raum zu geben und allen Mitgliedern in der Organisation den individuellen Gestaltungsspielraum zu geben, um die organisationalen Voraussetzungen einer Vertrauenskultur mit Leben zu füllen.

## 4.2 Verhaltensökonomische Maßnahmen für eine Vertrauenskultur

Zur Kodifizierung, zur Kommunikation und zur Implementierung von vertrauensfördernden Werten eignen sich verschiedene Wege, die hier zusammengefasst werden. Basis dafür sind die Erkenntnisse der Verhaltensökonomik. *Nudges* (Schubser) zur Etablierung einer Vertrauenskultur können wie folgt ausgestaltet sein:

*Tabelle 1: Übersicht über Maßnahmen für eine Vertrauenskultur*

Auslöser/ Ausgangspunkt	Wirkungsweise	Anwendungsbeispiel für Vertrauensbildung
Messenger (Absender)	Wir werden von derjenigen Person beeinflusst, die uns eine Information übermittelt und verhalten uns entsprechend.	Führungskraft muss »mit gutem Beispiel vorangehen«, den Mitarbeitenden vertrauen Experten-Speaker zu Teamevents einladen, die Vertrauenskultur einführen können
Incentives (Anreize)	Reaktionen auf Anreize werden durch vorhersehbare »mentale Abkürzungen« bestimmt, wie z.B. die Tendenz, Verluste zu vermeiden oder Gewinne zu erzielen und direkter Reward wird eher angestrebt als langfristiger Reward.	Raum und Zeit zum Experimentieren und Ausprobieren schaffen (monatlich/wöchentlich ein fester Termin)

Auslöser/ Ausgangspunkt	Wirkungsweise	Anwendungsbeispiel für Vertrauensbildung
Norms (Normen)	Wir werden von dem beeinflusst, was andere tun, z.B. durch soziale Normen und Netzwerke.	Vertrauenskultur in Unternehmenswerten festschreiben Team mit höchsten Vertrauenswerten hervorheben
Defaults (Voreinstellungen, Standards)	Wir »schwimmen mit dem Strom« (»go with the flow«) bei vorausgewählten Handlungsoptionen.	Mitarbeitende bekommen als Default einen Laptop (keinen Desktop PC), der Home-Office direkt ermöglicht, keine Notwendigkeit einen Laptop extra für Home-Office zu beantragen Regelmäßige Termine für Team-Mittagessen
Salience (Salienz)	Unsere Aufmerksamkeit wird auf Neues und persönlich Relevantes gelenkt.	In der Mitarbeiterkommunikation häufig Wörter und Begriffe in Bezug auf Vertrauen und Vertrauenskultur benutzen, in allen Kommunikationskanälen im Unternehmen Wöchentliche »Vertrauens-Erfolgsgeschichten« kommunizieren (persönlich)
Priming (Hervorhebung)	Unsere Handlungen werden oft durch unbewusste Reize und Auslöser beeinflusst.	Unternehmenswerte als Desktop-Hintergrund für alle Mitarbeiter Eingangsbereich des Unternehmens entsprechend der Werte gestalten gemäß dem Motto: »You never get a second chance to make a first impression«
Affect (Affekt)	Unsere Emotionen bestimmen unsere Handlungen. Informationen in Textform rufen eher rationale Reaktionen hervor, Informationen in Bildform rufen eher emotionale Reaktionen hervor.	In der Unternehmenskommunikation zu Vertrauen stark auf Bilder/Videos und weniger auf Text setzen
Commitments (Selbstbindung)	Wir streben innerlich nach Konsistenz: bei unseren öffentlichen Versprechen und zwischenmenschlichen Handlungen.	Unternehmenswerte als Teil des schriftlichen Arbeitsvertrags machen SMARTe Vertrauensziele definieren (individuell, Abteilung, Unternehmen)

Auslöser/ Ausgangspunkt	Wirkungsweise	Anwendungsbeispiel für Vertrauensbildung
Ego (Ich-Bezug)	Wir verhalten uns so, dass wir uns persönlich besser fühlen.	Win-win-Situationen durch Vertrauen betonen (Employment Deal für jeden Einzelnen in Feedbackgesprächen festhalten)

Enste/Kürten/Schwarz (2020: 28f.)

Weitere Wirkungen und die verhaltensökonomischen Grundlagen von Biases und Heuristiken fassen Enste et al. (2016) und Enste/Potthoff (2021) zusammen.

### 4.3 Wertschätzende statt blinde Kontrolle

Vertrauensvolle Führung bedeutet nicht, vollständig die Kontrolle abzugeben, sondern dass es wichtig ist, die Möglichkeiten und Bedürfnisse jedes einzelnen Mitarbeiters richtig einzuschätzen und dann in den entscheidenden Momenten Unterstützung und Kontrolle zu bieten. Ziel sollte eine wertschätzende Kontrolle sein.

Wirtschaftsskandale wie bei Wirecard führen immer wieder zum Ruf nach mehr Kontrolle – ganz nach der Devise: *Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser*. Aber öfter gilt: *Blinde Kontrolle ist gefährlicher als blindes Vertrauen*. Denn bei diesen und früheren Skandalen unter anderem in der Finanzindustrie war das Problem eher die *blinde Kontrolle*, die sich noch fataler auswirkt als *blindes Vertrauen*. Denn das Vorhandensein von Kontrollinstanzen suggeriert eine Verlässlichkeit, die aber – wenn sie nur auf juristischen, regulativen und rechtlichen Maßnahmen basiert – eine trügerische Sicherheit ist. Rein rechtliche Prüfverfahren und Kontrollen greifen zu kurz. Sie führen zu einer eingeschränkten Sicht (*blinde Kontrolle*) und vernachlässigen Erkenntnisse aus anderen Disziplinen beim Entdecken und Aufdecken von deviantem und/oder illegalem Verhalten. Die vermeintliche Erfolgsgeschichte von Wirecard war aus wirtschafts- und unternehmensexistischer Perspektive immer schon suspekt: Erstens, weil sie im Umfeld von moralisch fragwürdigen Geschäften wie Prostitution, Pornographie und Glücksspiel entstanden ist. Zweitens, weil enormes Wachstum in Märkten erzielt wurde, in denen bereits andere große Player aktiv sind (finanzielle Transaktionen abwickeln). Drittens, weil das Wachstum in Märkten stattfand, in denen Korruption an der Tagesordnung ist (Enste/Heldman 2017). Viertens erschienen einige der handelnden Personen wenig vertrauenswürdig und fünftens gab es im Vorfeld eine Vielzahl von Hinweisen auf Fehlverhalten, welches aber nicht aus interdisziplinärer Perspektive analysiert und bewertet wurde, sondern basierend auf den juristischen Regelungen und Regelungen, die von einer anderen Welt und anderen Annahmen über das Verhalten von Menschen

ausgehen. Damit ist gemeint, dass Juristen zwar geprüft haben, ob zum Beispiel ordnungsgemäß unterschriebene Belege vorlagen und somit formal alles korrekt dokumentiert war; vernachlässigt wurden hingegen tatsächliche Umstände (wie das Geschäftsmodell) und eine breitere Analyse unter Einbeziehung zum Beispiel sozialpsychologischer, soziologischer, kriminologischer und verhaltensökonomischer Erkenntnisse. Die Verengung auf die Einhaltung von formellen Normen und der Vermutung, dass betrügerisches Verhalten damit eingedämmt werden würde, kann zu Fehleinschätzungen führen. Die wirtschaftlichen Folgen bei *blindem* Vertrauen wären sicherlich geringer gewesen, denn der Tätigkeit von Wirecard hätte das Testat und das Siegel der Vertrauenswürdigkeit von Dritten wie Wirtschaftsprüfungsgesellschaften oder der BaFin gefehlt, sodass weniger Menschen auf das Geschäftsgebaren hereingefallen wären (auch Enste et al. 2024).

Ein sinnvoller, erfolgversprechender Mittelweg hin zu einer wertschätzenden Kontrolle wurde hier skizziert und mit Studien fundiert. Die Analyse hat gezeigt, dass Vertrauen für die Anforderungen der neuen Arbeitswelt eine Vielzahl an Vorteilen bietet. So konnte Vertrauen zum Beispiel positiv mit Innovationen, Veränderungsbereitschaft sowie Arbeitszufriedenheit in Verbindung gebracht werden. Gerade mit Blick auf Organisationen, die in turbulenten Zeiten sowohl robust als auch flexibel zugleich sein wollen und müssen, bietet eine Vertrauenskultur eine hervorragende Basis.

Zudem kann hervorgehoben werden, dass Vertrauen innerhalb von und in deutsche Unternehmen noch nicht hinreichend verankert ist. Es liegt also nahe, Vertrauen weiter zu stärken um sowohl ökonomische Ziele (zum Beispiel Reduktion von Negativ-Schlagzeilen) aber auch humanistische Ziele (Autonomie und Selbstbestimmung des Menschen) zu fördern.

Um weder zu viel noch zu wenig zu vertrauen, bietet die Verhaltensökonomik mit einer Mischung aus Vertrauen und Kontrolle *kontrollierter* Vertrauensförderung eine Lösung. Mithilfe von Nudges, Default-Einstellungen, Nutzung von Heuristiken und Biases kann gezielt und dosiert Vertrauen gefördert werden. Vor allem Führungskräfte, die mit einer wertschätzenden Kontrolle gewünschtes Verhalten begünstigen können und mit gutem Beispiel vorangehen, sind dabei besonders gefordert, ihre Vertrauenswürdigkeit immer wieder unter Beweis zu stellen.

Weitere konkrete Maßnahmen für mehr Vertrauen in Unternehmen sind vertrauensbildende Maßnahmen, wie *Vertrauensbotschafter*, die glaubhaft veranschaulichen, dass das Unternehmen vertrauenswürdig ist. Außerdem kann sich eine Führungskraft als verletzlich zeigen und sich damit angreifbar machen. So signalisiert man zum Beispiel den Mitarbeitenden – wir vertrauen Dir, dass Du im Homeoffice arbeitest und weiterhin Deine Leistung erbringst. Oder wir vermuten zunächst nicht, dass der Kunde mit seiner Reklamation nicht seine falsche Bedienung, die zum Defekt geführt hat, kaschieren möchte, sondern nehmen den Hinweis auf und versuchen das Feedback gewinnbringend für alle Seiten zu nutzen – zum Beispiel

durch eine anwenderbezogene Verbesserung des Produktes. Glaubwürdiges Umgestalten der Unternehmensstrategie in Richtung Nachhaltigkeit kann dabei auch helfen. Deshalb sollte CSR auch nicht im Marketing angesiedelt werden, sondern Aufgabe der Geschäftsleitung sein.

## 5 Fazit: Vertrauensverlust als unterschätztes Risiko

Vielfach spielt Vertrauen in Unternehmen eine unterschätzte Rolle für den wirtschaftlichen Erfolg. Denn erst wenn das Vertrauen verloren geht, bemerken viele Unternehmen – aber auch Menschen – wie wertvoll es ist. Das Problem dabei ist, dass man Vertrauen über Nacht verlieren, aber nur sehr mühsam und langfristig wieder aufbauen kann. Dabei ist eine gelebte Vertrauenskultur ein wichtiger Wettbewerbsvorteil für Unternehmen, denn sie spart Transaktions- und Kontrollkosten. Vor allem in Zeiten von Digitalisierung und zunehmender Komplexität bildet Vertrauen eine zentrale Grundlage für erfolgreiche Zusammenarbeit mit allen Stakeholdern. Wenn Kontrollen und Compliance die Kultur eines Unternehmens bestimmen, sinken beispielsweise nachweislich die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter und Konflikte mit Vorgesetzten sind häufiger. Und wenn der Arbeitgeber sich dafür entscheidet, den Arbeitnehmer nicht zu kontrollieren, zeigt dieser eine im Durchschnitt doppelt so hohe Arbeitsanstrengung zur Erreichung der Ziele. Als weitere Vorteile von Vertrauen gegenüber Kontrollen gelten die Förderung kooperativen Verhaltens, die Förderung von Offenheit und Ehrlichkeit sowie die Verbesserung von Kreativität und Lernbereitschaft in der Belegschaft. Diese Effekte strahlen dann auch nach Außen und beeinflussen die Wahrnehmung einer Marke oder eines Unternehmens durch die Kundinnen und Kunden. Ziel sollte es für Unternehmen deshalb sein, eine Vertrauenskultur zu schaffen, die – um ein Ausnutzen durch einzelne Personen zu verhindern – mit wertschätzender Kontrolle verbunden ist. Dies ist dann eine wesentliche Führungsaufgabe. Es zeigt sich, dass Prävention vor einem Vertrauensverlust die günstigste Möglichkeit ist, Reputationsrisiken zu vermeiden.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Dazu bieten wir in der IW Akademie für Integres Wirtschaften Führungskräfteeinsemare an – leider werden diese meist erst dann gebucht, wenn das Vertrauen verloren gegangen ist. In diesen Seminaren skizzieren wir, wie sowohl über eine vertrauensfördernder Anreizgestaltung (unter anderem Vertrauens-/Fehlerkultur; Wertschätzungs- und Anreizsysteme) als auch über Verhaltensänderungen im Alltag, Integrität als soziale Norm im Unternehmensalltag etabliert werden kann. Besonders überzeugend sind dabei unsere empirischen Befunde, die zeigen, dass sich Vertrauen langfristig lohnt und das *Blinde Kontrolle* sogar gefährlicher sein kann als *Blindes Vertrauen*. Denn das Vorhandensein von Kontrollinstanzen suggeriert eine Verlässlichkeit, die aber – wenn sie nur auf juristischen, regulativen und rechtlichen Maßnahmen basiert – eine trügerische Sicherheit ist. Rein rechtliche Prüfverfahren und Kontrol-

Vertrauenskultur in Unternehmen zu schaffen und nach außen glaubwürdig zu leben, ist eine Führungsaufgabe und bedarf sowohl organisationaler als auch persönlicher Anstrengungen. Wie aber auch in privaten Beziehungen lohnen sich diese Investitionen – auch wenn sie sich nicht immer sofort rechnen – langfristig!

## Literaturverzeichnis

- Aryee, Samuel/Budhwar, Pawan S./Chen, Zhen Xiong (2002): »Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model«, in: *Journal of Organizational Behavior* 23(3), S. 267–285.
- Beccerra, Manuel/Gupta, Anil K. (1999): »Trust within the organization: Integrating the trust literature with agency theory and transaction costs economics«, in: *Public Administration Quarterly*, S. 177–203.
- Boies, Kathleen/Fiset, John/Gill, Harjinder (2015): »Communication and trust are key: Unlocking the relationship between leadership and team performance and creativity«, in: *The Leadership Quarterly* 26(6), S. 1080–1094.
- Brown, Sarah/Gray, Daniel/McHardy, Jolian/Taylor, Karl (2015): »Employee trust and workplace performance«, in: *Journal of Economic Behavior & Organization* 116, S. 361–378.
- Colquitt, Jason A./Scott, Brent A./LePine, Jeffery A. (2007): »Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance«, in: *Journal of Applied Psychology* 92(4), S. 909–927.
- De Jong, Bart A./Dirks, Kurt T./Gillespie, Nicole A. (2016): »Trust and team performance: A meta-analysis of main effects, moderators, and covariates«, in: *Journal of Applied Psychology* 101(8), S. 1134–1150.
- Eberl, Peter (2010): »Vertrauen innerhalb von Organisationen – eine organisations-theoretische Betrachtung«, in: Matthias Maring (Hg.), *Vertrauen – Zwischen sozialem Kitt und der Senkung von Transaktionskosten*, Karlsruhe: KIT – Karlsruher Institut für Technologie, S. 240–255.
- Enste, Dominik (2023): »Vertrauen stärken – vor allem in disruptiven Zeiten!«, in: Bernhard Badura/Antje Ducki/Johanna Baumgardt/Markus Meyer/Helmut Schröder (Hg.), *Fehlzeiten-Report 2023*, Berlin: Springer, S. 171–182.
- Enste, Dominik/van Baal, Sebastian/Eyerund, Theresa/Schneider, Regina/Schmitz, Edgar (2016): *Die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen angesichts*

---

len greifen zu kurz. Sie basieren auf dem Modell des »*Homo Oeconomicus*« und führen zu einer eingeschränkten Sicht (blinde Kontrolle) und vernachlässigen Erkenntnisse aus anderen Disziplinen beim Entdecken und Aufdecken von deviantem und/oder illegalem Verhalten.

- neuer Herausforderungen und Megatrends, Gutachten für die Bertelsmann Stiftung, Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- Enste, Dominik/Ewers, Mara/Heldman, Christina/Schneider, Regina (2016): »Verbraucherschutz und Verhaltensökonomik: Zur Psychologie von Vertrauen und Kontrolle«, in: IW-Analysen 106.
- Enste, Dominik/Heldman, Christina (2017): »Causes and Consequences of Corruption – An Overview of Empirical Results«, in: IW-Report 2.
- Enste, Dominik/Grunewald, Mara/Kürten, Louisa (2018): »Vertrauenskultur als Wettbewerbsvorteil in digitalen Zeiten: Neue experimentelle und verhaltensökonomische Ergebnisse«, in: IW-Trends 45(2), S. 47–66.
- Enste, Dominik/Kürten, Louisa/Schwarz, Inga (2020): »Vertrauen in Unternehmen: Die Bedeutung von Vertrauen in Krisenzeiten«, in: IW-Report 45.
- Enste, Dominik/Suling, Lena (2020): »Vertrauen in Wirtschaft, Staat, Gesellschaft 2020. Vertrauensindex: Europäische Länder im Vergleich«, in: IW-Policy Paper 5.
- Enste, Dominik/Suling, Lena/Schwarz, Inga (2020): »Vertrauen in Mitmenschen lohnt sich – Ursachen und Konsequenzen von Vertrauen auf der Individualebene«, in: IW-Report 51.
- Enste, Dominik/Potthoff, Jennifer (2021): »Behavioral Economics and Climate Protection. Better regulation and green nudges for more sustainability«, in: IW-Analyse 146.
- Enste, Dominik/Potthoff, Jennifer/Hensen, Julia/Herbert, Karishma/Schmidt, Carola (2024): »Wirtschaftskriminalität. Entwicklungen, Täterprofile und Präventivmaßnahmen«, in: IW-Report 17.
- Fulmer, C. Ashley/Gelfand, Michele J. (2012): »At what level (and in whom) we trust: Trust across multiple organizational levels«, in: Journal of Management 38(4), S. 1167–1230.
- Gillespie, Nicole/Dietz, Graham (2009): »Trust Repair After An Organization-Level Failure«, in: Academy of Management Review 34(1), S. 127–145.
- Godart, Olivier N./Görg, Holger/Hanley, Aoife (2014): »Trust-based work time and innovation: Evidence from firm-level data«, in: ILR Review 70, S. 894–918.
- Johnson, Noel D./Mislin, Alexandra A. (2011): »Trust games: A meta-analysis«, in: Journal of Economic Psychology 32(5), S. 865–889.
- Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David (1995): »An integrative model of organizational trust«, in: Academy of Management Review 20(3), S. 709–734.
- McAllister, Daniel J. (1995): »Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations«, in: Academy of Management Journal 38(1), S. 24–59.
- Ng, Thomas W. H. (2015): »The incremental validity of organizational commitment, organizational trust, and organizational identification«, in: Journal of Vocational Behavior 88, S. 154–163.

- Schaubroeck, John/Lam, Simon S. K./Peng, Ann Chunyan (2011): »Cognition-based and affect-based trust as mediators of leader behavior influences on team performance«, in: *Journal of Applied Psychology* 96(4), S. 863.
- Ullrich, Anja (2012): »Vertrauen und Krise. Eine experimentelle Analyse des Einflusses einer wirtschaftlichen Krise auf Vertrauensbeziehungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Organisationsstrukturen«, in: Schriftenreihe innovative betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis Band 336, Hamburg: Verlag Dr. Kovač.
- Ullrich, Anja (2013): »Trust and Trustworthiness in Times of Crisis. Social Science Research Network Paper«, verfügbar über: [https://www.papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2220877](https://www.papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2220877).
- Whitener, Ellen M. (2001): »Do 'high commitment' human resource practices affect employee commitment? A cross-level analysis using hierarchical linear modeling«, in: *Journal of Management* 27, S. 515–535.
- Yang, Jixia/Mossholder, Kevin W. (2010): »Examining the effects of trust in leaders: A bases-and-foci approach«, in: *The Leadership Quarterly* 21(1), S. 50–63.



# Vertrauen im Konsumverhalten

---

Maria Neumaier

## 1 Einleitung

Lesen Sie alle Inhaltsstoffe auf den Verpackungen der Lebensmittel, die Sie kaufen?

Verstehen Sie die Produktinformation auf Ihren technischen Geräten, bevor Sie sie kaufen?

Sind Sie vor dem Friseurbesuch ganz sicher, dass Sie besser aussehen werden, wenn Sie wieder herauskommen?

Nein? Macht nichts. Wenn Sie trotzdem Lebensmittel oder Elektronikprodukte kaufen und zum Friseur gehen, haben Sie vertraut: in eine Marke, in ein Geschäft, eine Dienstleisterin<sup>1</sup>, in unser deutsches Rechtssystem. Und das ist meistens auch gut so. Aber – insbesondere bei Kaufentscheidungen – nicht immer leicht erklärbar.

Eine vertrauensvolle Beziehung impliziert eine Austauschbeziehung zwischen Personen, Gruppen oder Institutionen, die in der Regel durch eine asymmetrische Informationsverteilung gekennzeichnet ist. Eine Partei hat einen Informationsvorsprung, sie wird als Vertrauensnehmerin bezeichnet, das ist – im Kontext des Konsumentinnenverhaltens – die Anbieterin eines Produktes oder einer Dienstleistung. Die andere Seite, die Nachfragerin/Kundin, muss vertrauen, damit das Geschäft zustande kommen kann. Sie wird als Vertrauensgeberin bezeichnet, von ihr wird erwartet, dass sie Vertrauen schenkt.

Im Kaufentscheidungsprozess hat die Nachfragerin als Vertrauensgeberin zwei Möglichkeiten: Sie kann Vertrauen schenken, dann wird sie kaufen, oder sie tut dies nicht, dann kauft sie woanders oder bricht den Kauf ganz ab. Dies liegt nicht im Sinne der Anbieterin.

Wenn die Nachfragerin vertrauen soll, muss sie aufgrund ihres Informationsdefizits in eine Vorleistung gehen, was sie mit einer gewissen Unsicherheit tun wird. Die Unsicherheit der Nachfragerin resultiert daraus, dass die Anbieterin als Vertrauensnehmerin auf zwei Arten reagieren kann: Es kann das geschenkte Vertrauen

---

1 Der vorliegende Beitrag ist im generischen Femininum verfasst. Wo der Inhalt es nahelegt, werden neutrale Formulierungen (zum Beispiel Studierende) oder beide Geschlechtsformen (zum Beispiel Managerinnen und Manager) verwendet.

rechtfertigen oder dies nicht zu tun (Behrens/Neumaier 2001; Neumaier 2010). Wie sich die Anbieterin verhält, kann die Kundin im Vorfeld nur mehr oder weniger gut abschätzen. Ein Risiko bleibt, das mit Vertrauen überbrückt werden muss.

Daher ist es die Aufgabe der Anbieterin, neben ihrem Kernangebot, dem Produkt oder der Dienstleistung, *Vertrauen zu verkaufen*. So heißt es auch: »Das kostbarste Firmenkapital besteht aus Vertrauen« (Engler 2009: 35 nach Lenk 2019: 36). Denn eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Anbieterin und Nachfragerin bedeutet für die Anbieterin eine langfristige Beziehung. Untersuchungen konnten zeigen, dass dies im Interesse der Anbieterin sein muss. Sie muss also um Vertrauen werben, wenn eine Geschäftsbeziehung funktionieren soll.

Aber auch die Nachfragerin ist an vertrauensvollen Beziehungen interessiert. Da wir als Konsumentin nicht alle Informationen aufnehmen und bewerten können, die uns zur Verfügung stehen, bleibt eine Lücke, die mit Vertrauen überbrückt werden muss. Wir tun dies in der Regel routiniert beiläufig, unaufwändig, selbstsicher und fühlen uns erstaunlicherweise gut dabei, ohne sagen zu können, warum. Meist sind wir mit unseren Entscheidungen auch zufrieden. Für Konsumentinnen bedeutet Vertrauen damit eine kognitive Entlastung bei ihren Kaufentscheidungen.

Vertrauen wird damit zu einem wichtigen Schmiermittel in ökonomischen Austauschbeziehungen.

## **2 Vertrauen in der betriebswirtschaftlichen Forschung – ein kurzer Überblick**

Ökonomische Konzepte, die von vollständiger Information ausgehen, brauchen das Vertrauenskonstrukt nicht in ihren wissenschaftlichen Erklärungen von Marktverhalten. Betrachtet man jedoch individuelles ökonomisches Verhalten aus der sozio-ökonomischen Perspektive in der BWL, spielt das Vertrauensphänomen überall dort eine Rolle, wo zwei Parteien im ökonomischen Kontext aufeinandertreffen, um eine Beziehung einzugehen:

Dies gilt für die Bereiche der Organisations- und Personalpolitik, der Unternehmensführung, zum Beispiel im Zusammenhang mit Mitarbeiterinführung, Unternehmens- und Wirtschaftsethik oder Corporate Culture. Aber auch das Marketing hat die Bedeutung von Vertrauen erkannt. Ausgelöst durch eine rezessive Wirtschaftsentwicklung und eine Stagnation auf zahlreichen Märkten Ende der 1980er Jahre und begleitet von einem veränderten, immer weniger berechenbaren, Konsumentinnenverhalten rückte die Kundinnenbindung in den 1990er Jahren in den Fokus der Praxis – und mit ihr das Vertrauensphänomen. Die Konsumentinnen zeigten zunehmend ein hybrides beziehungsweise multioptionales Konsumverhalten und eine hohe Wechselbereitschaft. Steigender Kostendruck auf der einen Seite und ein verändertes, immer weniger berechenbares Konsumentinnenverhalten auf der

anderen Seite zwangen die Unternehmen zu einem grundlegenden Umdenken: Weg vom anonymen Massenmarkt und den kurzfristigen Verkaufserfolgen hin zum kundinnenorientierten Individualmarketing und der Maxime langfristiger Kundinnenbeziehungen (Neumaier 2010: 23). Und hier kommt Vertrauen ins Spiel.

Die Forschung hat das Thema aufgegriffen: Während erste Veröffentlichungen zum Konzept der gebundenen Kundin bereits auf die 1920er Jahre zurückgehen (Copeland 1923), setzte eine intensive Auseinandersetzung mit dem Kundinnenbindungskonzept erst in den 1990er Jahren ein. Dabei wurden Begriffe wie Relationship Marketing, Kundinnenzufriedenheit, Kundinnennähe, Nachkaufmarketing, Stammkundinnenpflege oder Database-Marketing prägend. Als Faktoren, die die Kundinnenbindung beeinflussen, wurden immer wieder die vier Variablen Commitment, Involvement, Vertrauen und Zufriedenheit identifiziert. Vertrauen wird dabei für eine innere Bereitschaft verantwortlich gemacht, eine dauerhafte Beziehung einzugehen. Es übernimmt die Funktion einer immateriellen Wechselbarriere und dominiert damit das Kaufverhalten von Konsumentinnen. Dies bedeutet: Eine Kundin würde in einer vertrauensvollen wirtschaftlichen Beziehung auch dann nicht wechseln, wenn eine andere Anbieterin günstigere Konditionen offeriert. Eine zusätzliche Bedeutung erhält Vertrauen im Kaufprozess, da das Vertrauen nicht nur Voraussetzung für einen Kauf ist, sondern gleichzeitig auch Konsequenz bei positivem Resultat. So umschließt Vertrauen in einem zirkulären Prozess Kaufentscheidungen und kann – bei gerechtfertigtem gegenseitigem Vertrauen – zu sich sukzessive stabilisierenden Kundinnenbeziehungen und habitualisiertem Kaufverhalten führen.

Mit der Untersuchung des Vertrauenskonstrukts tat man sich jedoch lange schwer. Die Bandbreite der Untersuchungsdimensionen und auch der Definitionen ist groß. So kann Vertrauen als die Beschreibung einer Beziehung zwischen zwei Subjekten oder zwischen einem Subjekt und einem Objekt verstanden werden, es kann aber auch den psychologischen Zustand beschreiben, der sich darin manifestiert, dass wir vertrauensvolle oder misstrauische Personen sind. Die Entscheidung der Konsumentin, Vertrauen zu schenken oder dies nicht zu tun, ist das Ergebnis eines Zusammenspiels von äußeren Beziehungserfahrungen und inneren Eigenschaften, eher vertrauensvoll oder eher misstrauisch zu sein. Es handelt sich dabei um einen strukturiert-strukturierenden Wechselprozess: Die Erfahrung prägt das Verhalten, das heißt ob man ein eher vertrauensvoller oder ein eher misstrauischer Mensch wird. Die Charaktereigenschaft, vertrauensvoll oder misstrauisch zu sein, beeinflusst wiederum die Frage, ob wir Beziehungen eingehen und diesen vertrauen (Neumaier 2010).

### 3 Konsumentinnenvertrauen und Unternehmenserfolg

Dass Konsumentinnenvertrauen eine wichtige Voraussetzung für den Unternehmenserfolg ist, darüber besteht heute kein Zweifel mehr. Es beeinflusst seinerseits eine Vielzahl von Phänomenen, die ebenfalls den Unternehmenserfolg steuern. Dabei kann Vertrauen breit gefächert sein: Vertrauen in die Qualität, die Zuverlässigkeit und die Integrität des Unternehmens, seiner Produkte und Dienstleistungen oder die Rahmenbedingungen des Kaufs, was insbesondere Onlinenkäufe betrifft. Darauf konzentriert sich ein Großteil der neueren Forschung. Das Vertrauensphänomen fungiert hier als eine der mediierenden oder moderierenden Variablen zwischen dem Verhalten der Anbieterin und dem Unternehmenserfolg, wobei es entweder den Zusammenhang erklärt (mediierend) oder dessen Stärke beeinflusst (moderierend):

Kundinnen, die vertrauen, sind loyal (Bernardo et al. 2020; Rudzewicz/Strychalska-Rudzewicz 2021). Sie neigen zu *Wiederholungskäufen*. Das bedeutet, sie kaufen auch ohne weitere Marketingimpulse erneut. Gefestigt wird die Kaufloyalität durch die Einstellungsloyalität (Chaudhuri/Holbrook 2001). Konkret bedeutet dies bei vorhandenem Vertrauen: Wenn man vertraut, ist die positive Einstellung nur schwer zu erschüttern. Als Folge sind Kundinnen, die einem Produkt oder einer Anbieterin vertrauen auch bereit, die Produkte oder die Anbieterin weiterzuempfehlen (Dick/Basu 1994). Dies geschieht über Word-of-Mouth (WOM) direkt im sozialen Umfeld oder auch über Online-Rezensionen an eine große, anonyme Leserinnenschaft. Das Gefühl, einem Unternehmen und seinem Angebot vertrauen zu können, hat auf die Weiterempfehlung sogar einen größeren Einfluss als die Zufriedenheit nach eigener Erfahrung (Sallam 2016). Das erweitert den Kundinnenkreis ohne zusätzliche Kosten für das Unternehmen zu verursachen, es steigert den Produkt- und Markenwert, stärkt die Angebotswahrnehmung und führt zu einem positiven Image, was sich positiv auf den Wert einer Firma auswirkt (Aaker 2009).

Zusätzlich sind Kundinnen, die sich nach positiven Vertrauenserfahrungen loyal verhalten, widerstandsfähiger gegen Marketingstrategien der Wettbewerberinnen (Dick/Basu 1994). Von diesen Zusammenhängen profitieren Unternehmen mit vertrauensvollen Kundinnenbeziehungen, indem sie ihre Marketingkosten reduzieren können. Kostenreduktion zählt zu den zentralen Stellgrößen unternehmerischen Erfolgs.

Nguyen, Leclerc und LeBlanc (2013) weisen zudem darauf hin, dass Vertrauen dabei im Kern zwischen dem Unternehmensimage und der Kundinnenloyalität vermittelt. Es bekommt damit einen doppelten Effekt: Eine vertrauensvolle Anbieterin-Kundinnenbeziehung, in der die Kundin sich loyal verhält, verbessert das Unternehmensimage, wobei wiederum ein positives Unternehmensimage das Vertrauen stärkt. Es ist ein sich selbst verstärkender Prozess.

Für die Kundin hingegen reduzieren sich, nach positiven Erfahrungen mit ge-rechtfertigtem Vertrauen, die Suchkosten nach Alternativen, denn wechselbereite Kundinnen bringen mehr Zeit und Energie auf, bevor sie Entscheidungen treffen (Moore/Lehmann 1980).

Insbesondere Markenanbieterinnen profitieren vom Vertrauen in ihre Marken. Marken sind Informationschunks. Sie verdichten Informationen zu einem Bündel, das kaum noch entwirrt und daher selten hinterfragt wird. Kundinnen mit Marken-vertrauen kaufen schneller, da der kognitive Aufwand reduziert ist. Zudem steigt über das Dachmarkenprinzip die Bereitschaft, andere Produkte einer Dachmarke zu kaufen. Das funktioniert oft nach dem Motto: Wenn ein Markenprodukt gut ist, wird ein anderes Produkt unter dieser Dachmarke auch nicht schlechter sein. Ver-trauen fungiert dabei wie eine Brücke zwischen unterschiedlichen Produkten einer Dachmarke. Unternehmen, die für Marken werben, denen man vertraut, erzielen damit eine hohe Werbeeffizienz (Chatterjee/Chaudhuri 2005), ihre Kundinnen sind weniger preissensibel (Erdem/Swait/Louviere 2002) und haben eine höhere Zah-lungsbereitschaft (Roosen et al. 2015; Moon et al. 2023). Sie sind bereit, höhere Preise zu zahlen, weil sie von der Leistung des Angebots überzeugt sind. Auch Markenver-trauen gilt daher als zentrale Determinante für Markenloyalität (Morgen/Hunt 1994; Alhaddad 2015). Dies gilt sogar bei steigenden Preisen. Es beeinflusst folglich den Markenerfolg insgesamt. Und auch für Marken gilt: Markenvertrauen beeinflusst die Kaufabsicht positiv und Kundinnen, die einer Marke vertrauen, empfehlen die-se häufig weiter (Becerra/Badrinarayanan 2013).

Damit stellt sich die Frage, wie Vertrauensbeziehungen im Kaufprozess entste-hen und welche Strategien der Vertrauensbildung existieren.

## 4 Entstehung von Vertrauen

Die Wissenschaft hat sich intensiv mit der Entstehung von Vertrauen auseinander-gesetzt. Insbesondere die Philosophie, die Soziologie, die Sozialpsychologie und die Psychologie haben sich auf unterschiedlichen Ebenen und mit unterschiedlichen Begriffsverständnissen damit beschäftigt. Die Betriebswirtschaftslehre hat sich zu-nächst mit praxistauglichen Erkenntnissen schwergetan. Sie hat auf viele dieser Er-kenntnisse zurückgegriffen, um Implikationen für die unternehmerische Praxis zu entwickeln, wobei sich im Marketing eine eher pragmatische Vorgehensweise er-gab: Man identifizierte ein Problem als beispielsweise System-, Interaktions- oder Persönlichkeitsproblem und griff auf eine der Sichtweisen zurück.

Inzwischen ist die Entstehung von Vertrauen vielfach modelliert worden. Einige Modelle sind sehr speziell, beziehen sich beispielsweise auf eine Online-Umgebung oder auf Vertrauen in Lebensmittel, andere bleiben eher abstrakt. Eine Systemati-sierung kann daher auf vielerlei Ebenen getroffen werden. Im Folgenden werden

die Einflussfaktoren in zwei Kategorien dargestellt: Inhaltstheorien, die nach den Voraussetzungen für Vertrauen suchen, und Prozessmodelle, die den Entstehungsprozess von Vertrauen untersuchen.

#### 4.1 Einflussfaktoren auf Vertrauensverhalten (Inhaltsmodelle)

Ob eine vertrauensvolle Anbieterin-Nachfragerin-Beziehung zustande kommt, ist von beiden Vertragspartnerinnen abhängig.

##### Kundinnenseite (Vertrauensgeberin)

Beeinflusst wird die Vergabe von Vertrauen in Anbieterin-Abnehmerin-Beziehungen zunächst von der Kundinnenseite, die als Vertrauensgeberin gefragt ist. Einfluss nehmen beispielsweise Persönlichkeitsmerkmale, die sich in einer generellen Neigung ausdrücken, zu vertrauen oder zu misstrauen. Die Ausprägung unserer Vertrauensneigung beruht auf den Erfahrungen, die wir seit unserer Kindheit gemacht haben. Sutherland und Tan (2004) berücksichtigen für ihre Erklärung der Vertrauensneigung die Persönlichkeitsvariablen des Big5-Inventars. Sie gehen davon aus, dass Extraversion – also ein nach außen gewandtes Persönlichkeitsprofil – und Offenheit für neue Erfahrungen zu einer höheren Vertrauensneigung führen, wohingegen Neurotizismus – also ein Persönlichkeitsprofil, das eher durch emotionale Labilität, Schüchternheit und Gehemmtheit gekennzeichnet ist – und Gewissenhaftigkeit die Neigung zu Vertrauen verringern. Fumoro, de Pillis und Green (2009) fanden allerdings Unterschiede beim Einfluss der Persönlichkeitsfaktoren aus dem Big5, je nachdem, ob es sich um eine Online- oder eine Face-to-Face-Situation handelte.

Ergebnisse zum Einfluss des Geschlechts auf Vertrauensverhalten sind uneinheitlich: Häufig wird angenommen, dass Frauen stärker an stabilen sozialen Verbindungen interessiert sind (Amanatullah/Morris/Curhan 2008; Fritz/Helgeson 1998). Zudem konnten geschlechtsspezifische Unterschiede bei der Risikowahrnehmung nachgewiesen werden (Garbarino/Strahilevitz 2004). Untersuchungen wie beispielsweise von Chen et al. (2015) finden jedoch keinen signifikanten Effekt des Geschlechts auf das Vertrauensverhalten. Gezeigt werden konnten allerdings relevante Untereffekte, so zum Beispiel, dass die Sorge um die Privatsphäre im Online-Shopping das Vertrauen von Frauen stärker beeinflusst als es bei Männern der Fall ist (Midha 2012).

Einfluss nehmen weiterhin die Erfahrungen, die die Kundin in gleichen oder ähnlichen Situationen gemacht hat (Neumaier 2010; Ter Huurne et al. 2017). Sie formen die Risikoeinschätzung und das zukünftige Vertrauensverhalten.

## Anbieterinnenseite (Vertrauensnehmerin)

Das Gelingen der Vertrauensbeziehung wird insbesondere durch das Verhalten der Vertrauensnehmerin beeinflusst. Ein vertrauensförderndes Verhalten kann aus ökonomischer Sicht auch als Investition in eine langfristige Beziehung und damit in den Unternehmenserfolg angesehen werden. Eine Meta-Studie aus dem Jahr 2024 zeigt, dass die am häufigsten untersuchten und als vertrauensrelevant publizierten Dimensionen die Zuverlässigkeit und Integrität der Vertrauensgeberin sind (Khamitov et al. 2024). Auf der Basis von 549 Studien über 469 Manuskripte unterschiedlicher Disziplinen aus 71 Ländern über eine Zeitspanne von 1970 bis 2020 konnten die Autoren und Autorinnen acht Voraussetzungen extrahieren, die einen Einfluss auf das Kundinnenverhalten haben. Diese wurden – analog zu vielen Veröffentlichungen (Delgado-Ballester/Munuera-Alemán 2001; Sirdeshmukh/Singh/Sabol 2002; Chaudhuri/Holbrook 2001) – in zwei Bereiche aufgeteilt: Phänomene, die auf die Integrität der Anbieterin hinweisen und solche, die für die Kundinnen einen Schluss auf die Zuverlässigkeit der Anbieterin zulassen. Das bedeutet konkret: Verhalten von Unternehmen, das auf diese beiden Eigenschaften einzahlt, fördert vertrauensvolles Verhalten von Kundinnen.

- *Integritätsbezogene Antezedenzen* haben einen starken Einfluss auf Vertrauensverhalten. Den integritätsbezogenen Variablen ist zunächst die Verbundenheit zuzurechnen. Verbundenheit ergibt sich als Folge sich wiederholender Kontakte. Sie führen zu Vertrautheit, reduzieren so das Risiko falscher Entscheidungen und führen bei wiederholt positivem Kontakt zu Kundinnenbindung (Neumaier 2010). Auslöser dafür kann, muss aber nicht, direkt eine Transaktion sein. Zajonc wies bereits 1968 nach, dass eine bloße wiederholte Exposition/Darstellung für eine Stärkung von Einstellungen genügt, was auch im Marketing unter der Bezeichnung »mere exposure effect« (Zajonc 1968) bekannt ist.
- Zudem spielt ein ethisches und sozialverantwortliches Verhalten des Unternehmens eine nicht unerhebliche Rolle. Die Wahrnehmung eines solchen Verhaltens zeigt der Vertrauensgeberin, dass die Anbieterin ehrlich/aufrichtig, wohlwollend/gütig, eher integer und zu moralischem Handeln bereit ist. Daraus kann die Schlussfolgerung gezogen werden, dass es weniger wahrscheinlich ist, dass sie betrügt (Khamitov et al. 2024). Es ist damit ein Signal für Vertrauenswürdigkeit.
- Ethisches und sozialverantwortliches Verhalten beeinflusst wiederum die Reputation des Unternehmens. Wenn sich gutes Verhalten herumspricht, eine Anbieterin daher eine gute Reputation genießt, dann wird ihr eher vertraut (beispielsweise Stravinskienė/Matulevičienė/Hopenienė 2021; Broutsou/Fitsilis 2012; Jarvenpää/Tractinsky/Vitale 2000). Reputation erwies sich als der stärkste Einflussfaktor auf Vertrauen (Khamitov et al. 2024).

- Zusätzlich beeinflusst die positive Einschätzung von Wohlwollen und Kompetenz die Bereitschaft, Vertrauen zu schenken.
- Zu den *Zuverlässigkeitshinweisen* zählen Signale der Kompetenz und der Absicht, einen Vertrag zu erfüllen (Neumaier 2010) und dass sie in der Lage sind, mit ihren Angeboten einen Wert für die Nachfragerin zu generieren (Wu/Huang 2023). Marketingkommunikation kann Leistungsfähigkeit/Kompetenz vermitteln, Qualität wahrnehmbar machen und die subjektive Einschätzung des Risikos verringern (Khamitov et al. 2024).

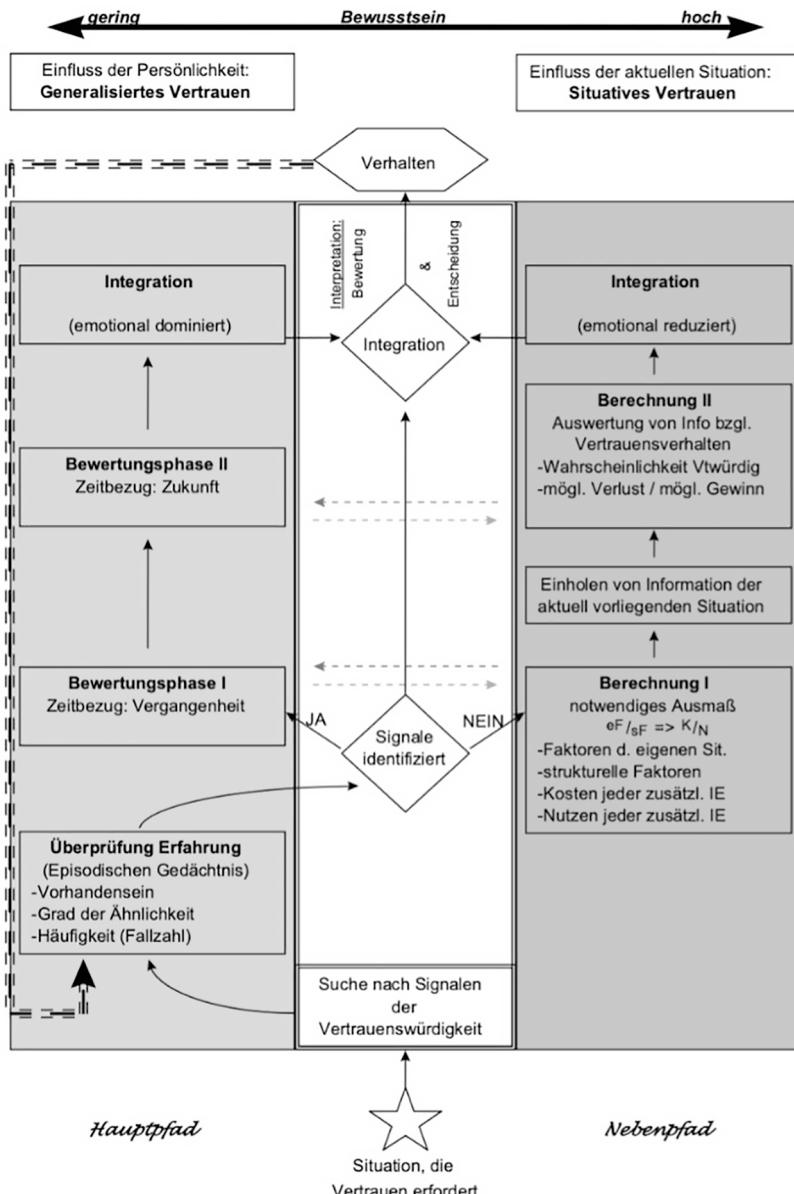
Um eine vertrauensvolle Kundinnenbeziehung zu schaffen, erwiesen sich die integritätsbasierten Instrumente als effektiver als die Zuverlässigkeitshinweise. Zudem zeigte sich, dass eine richtige Anwendung der Instrumente sowohl die Einstellung als auch das Verhalten beeinflusst, wobei sich die Kraft deutlicher auf der Einstellungsebene entfaltet als auf der Verhaltensebene (Khamitov et al. 2024).

Es gibt eine Vielzahl anderer Modelle. Das Modell von Yan und Holtmanns (2008) unterscheidet zum Beispiel in subjektive Eigenschaften der Vertrauensnehmerin, wozu unter anderem Kompetenz, Motivation, Sicherheit, Verlässlichkeit, Integrität und ihre objektiven Eigenschaften, zu denen sie beispielsweise Ehrlichkeit, Wohlwollen und Güte zählen. Das vielfach zitierte Modell von Mayer, Davis und Schoorman (1995) zeigt sowohl Voraussetzungen als auch Folgen von Vertrauen.

## 4.2 Prozesse der Vertrauensbildung (Prozessmodell)

Vertrauen und auch Vertrauensbeziehungen entstehen durch einen Prozess. Das Vertrauensmodell modelliert innere Prozesse, bis es zur Vertrauentscheidung kommt (Neumaier 2010).

Abbildung 1: Das Vertrauensmodell von Neumaier (modifiziert nach Neumaier 2010: 176)



Konstituierende Elemente des Vertrauensprozesses sind Erfahrungen, die der Mensch im Laufe seines Lebens in Vertrauenssituationen gemacht hat. Vor diesem Hintergrund bewertet er die Welt und nutzt diese Erfahrungen, um in neuen Situationen angemessen reagieren und entscheiden zu können. Die Erfahrungen sind also stark an das individuelle Schicksal eines Menschen gebunden. Dieser Einfluss auf das Vertrauensverhalten wird als generalisiertes Vertrauen bezeichnet. Es ist relativ stabil, aber nicht unveränderlich starr. In einem zirkulären Prozess von Vertrauenserfahrungen und neu auftretenden Entscheidungssituationen differenziert es sich aus, was bedeutet, wenn wir einmal schlechte Erfahrungen mit einer Verkäuferin gemacht haben, dann meiden wir DIESE Verkäuferin, aber nicht unbedingt das Geschäft oder das Einkaufen generell. Wir machen neue Erfahrungen mit anderen Verkäuferinnen in diesem Geschäft und lernen, ob wir diesen vertrauen können oder ob wir nicht doch lieber das Geschäft wechseln. Dabei werden Erwartungen mit Erfahrungen abgeglichen. Je öfter eine Vertrauenserwartung bestätigt wird, desto gefestigter wird das generalisierte Vertrauen. Werden Erwartungen nicht erfüllt und Vertrauen missbraucht, so entwickelt sich ein ausdifferenziertes System von Vertrauenserfahrungen, was dazu führt, dass wir einer Verkäuferin vertrauen, anderen nicht, dass wir einer Marke, einem Siegel, einer Anbieterin vertrauen, anderen jedoch nicht.

In aktuell vorliegenden Vertrauenssituationen entscheidet der Grad der Ähnlichkeit mit bisherigen Erfahrungen und die Häufigkeit ähnlich erlebter Situationen darüber, wie schnell, unkompliziert und subjektiv sicher Vertrauen geschenkt wird. Meist reichen Signale der Vertrauenswürdigkeit – das können Wahrnehmungsfragmente wie die Krawatte von Bankangestellten oder ein Markenzeichen auf einem bislang unbekannten Produkt sein – als Erinnerung an Situationen, in denen Vertrauen bereits gerechtfertigt wurde, um erneut Vertrauen zu schenken. Dieser Vorgang funktioniert schnell und kognitiv wenig aufwändig und ist für die Einzelne daher attraktiv.

Die zweite konstituierende Komponente im Vertrauensprozess, das situative Vertrauen, passt die Vertrauensgeberin an die aktuelle Situation an. In neuartigen Situationen oder wenn Vertrauensentscheidungen besonders bedeutsam werden, weil die Folgen eines Vertrauensmissbrauchs besonders hohe (monetäre oder emotionale) Kosten verursachen würden, werden zusätzliche Informationen eingeholt und Berechnungen angestellt: Wahrscheinlichkeit des Vertrauensmissbrauchs, möglicher Verlust, möglicher Gewinn, wenn Vertrauen gerechtfertigt wird et cetera. Die Bereitschaft diese aufwändigen Recherchen und Berechnungen durchzuführen, steigt mit der Bedeutung des Kaufs. Der Prozess endet, wenn die Kosten – das können monetäre, aber auch zeitliche oder psychische Kosten sein – für weitere Recherchen den Nutzen weiterer Informationen übersteigen. Auf diese Weise wird ein situationsangepasstes Verhalten möglich. Solche Berechnungen können, müssen aber nicht, in einem mathematischen Sinne verstanden werden,

sie können mehr oder weniger exakten Regeln folgen. Vergleicht man beispielsweise Rezensionssternen oder rechnet die Anzahl der Transaktionen einer Anbieterin zusammen, dann kommen solche Berechnungen mathematischen Berechnungen gleich. Es können aber auch Heuristiken, also vereinfachte *Faustregeln* angewandt werden. Letztendlich verändert sich durch jede zusätzliche Information, die einge-holt und in die Berechnung mit einbezogen wird, das Wissensniveau bezüglich der aktuell vorliegenden Vertrauenssituation. Damit wird die Zustandsform zwischen Wissen und Nichtwissen eine Einheit weiter in Richtung Wissen verschoben. Die subjektive Sicherheit, die richtige Entscheidung zu treffen, steigt.<sup>2</sup>

Wichtig für eine Vertrauentscheidung nach diesem Modell ist die Zündung des Vorgangs. Für das generalisierte Vertrauen bedeutet dies die Prüfung der Möglichkeit einer schnellen, spontanen Bewertung auf der Basis der Lebenserfahrung. Sie ist die attraktivere, da kognitiv weniger aufwändig. Hier spielt die Identifikation von Vertrauens- und Misstrauenssignalen und ein Aufblitzen von Schlüsselinformationen eine zentrale Rolle.

Der Prozess wird verbessert und damit wahrscheinlicher in seiner Bedeutung:

- wenn die konkrete Situation neuartig, vieldeutig, überraschend beziehungsweise unübersichtlich, also subjektiv fremd ist (siehe auch Dijsterhuis et al. 2006),
- wenn keine konkreten Informationen vorliegen und auch nicht abgefragt werden können oder sollen,
- wenn Kosten und Nutzen der Informationsbeschaffung in keinem günstigen Verhältnis stehen,
- mit dem Grad der Ähnlichkeit, die die Situation mit früheren Vertrauenssituationen hat oder anders formuliert mit dem Grad an Vertrautheit,
- mit zunehmender Häufigkeit, mit der wir bereits ähnliche Situationen erlebt haben.

Wir benötigen bei generalisiertem Vertrauen lediglich ein Signal, das uns Vertrauenswürdigkeit anzeigen.

Situatives Vertrauen entfaltet hingegen seine Wirkung, wenn wir die konkrete Vertrauenssituation auswerten und ihren Erfolg abschätzen (berechnen). Diese Vertrauenskomponente zündet,

- wenn die Bedeutung der Entscheidung ausreichend hoch ist, um kognitiven Aufwand lohnend erscheinen zu lassen,
- wenn die Umstände der Vertrauenssituation (die Vertrauensnehmerin) bekannt sind,

---

<sup>2</sup> Eine Entscheidung unter vollständiger Information würde kein Vertrauen mehr benötigen.

- wenn genügend Informationen vorhanden sind oder zumindest abrufbar wären,
- wenn das Einholen zusätzlicher Informationen in einem angemessenen Verhältnis zu dem Nutzen steht, den sie stiften,
- wenn die Gefahr eines Verlustes als hoch angesehen wird.

Man spricht in der wissenschaftlichen Forschung auch von rationalem Kalkül.

*Tabelle 1: Verarbeitungsrelevante Eigenschaften der Vertrauenskomponenten (nach Neumaiер 2010: 183)*

	<b>Generalisiertes Vertrauen</b>	<b>Situatives Vertrauen</b>
Grundlage	Lebenserfahrung im episodischen Gedächtnis	Wissen um Regeln, logische Denkprozesse
Eigenschaften	schnell spontan, fast instantan emotional dominiert	aufwändig langsam emotional reduziert
Beteiligung des Bewusstseins	nein möglich, aber nicht nötig	ja steigt mit zunehmendem Aufwand
Bedeutung im Vertrauensprozess	handelt mit reduzierter, verdichteter Information kognitiv entlastend	zielt auf Erweiterung der Informationslage

In einer Situation, die Vertrauen erfordert, sucht der Mensch also zunächst nach Signalen für Vertrauenswürdigkeit. Diese Signale wurden gelernt. Werden solche Signale entdeckt, käme es zu einer schnellen, kognitiv entlastenden Problemlösung ohne Umweg über das Bewusstsein. In einem Experiment konnte nachgewiesen werden, dass solche Vertrauensentscheidungen innerhalb von Millisekunden gefällt werden, noch bevor sie ins Bewusstsein dringen (Neumaier/Schaefer 2006). Dieser vereinfachte Prozess wird bevorzugt. Für das Marketing bedeutet dies, dass Signale für Vertrauenswürdigkeit klar und unmittelbar wahrnehmbar sein müssen, da sie eine entscheidende Rolle in diesem schnellen Entscheidungsprozess spielen. Dies können Siegel auf Produktverpackungen sein, aber auch soziale Beweise wie positive Rezensionen, Testimonials oder Empfehlungen anderer Kundinnen, der Hinweis auf eine große Anzahl bisher verkaufter Produkte oder anderweitig nachgewiesene Expertise. Auch eine angemessene Bekleidung kann als Indikator für Vertrauenswürdigkeit fungieren: die Krawatte bei Bankangestellten, der Kittel in der Apotheke oder bei der Ärztin, die berufstypische Bekleidung einer Handwerkerin. In solchen Fällen können Vertrauenserfahrungen, die in der Vergangenheit gemacht wurden, auf aktuell vorliegende Situationen übertragen werden. Diese Erfahrungen müssen

nicht zwangsläufig selbst gemacht worden sein, ein *Lernen am Modell*, das heißt positive Erfahrungen anderer oder auch Darstellungen in der Werbung können genügen.

In den meisten Kaufsituationen kann jedoch von einer Überbrückung eines Risikos durch ein Informationsdefizit kaum die Rede sein. Der Grund für die Notwendigkeit einer Vertrauensvergabe liegt paradoxe Weise in einem Zuviel an Informationen. Kroeber Riel und Esch (2004) sprechen in diesem Zusammenhang von einer Informationsüberlastung der Konsumentinnen. Die Kundin ist in solchen Situationen einfach nicht bereit, die zur Verfügung stehenden Informationen abzurufen und auszuwerten. Es entsteht also eine gewollte Informationslücke, die insbesondere dann entsteht, wenn die Kosten für das Einholen und Auswerten aller zur Verfügung stehender Informationen unangemessen hoch sind. Eine solche Informationslücke wird mit Vertrauen geschlossen, frei nach dem kölschen Motto: *Eh hätt noch immer jot je jange*. So entstehen sehr schnell subjektiv sichere Kaufentscheidungen. Es ist nach dem Modell der Hauptpfad, der bevorzugt wird (Neumaier 2010).

In Kaufentscheidungssituationen kann es jedoch auch der Fall sein, dass die Kundin keine Erfahrung hat, auf die sie zurückgreifen kann. Ursächlich können neue Situationen sein, oder es werden die Signale für Vertrauenswürdigkeit nicht erkannt. Um das Entscheidungsrisiko zu minimieren, wird der Nebenpfad gewählt: Man muss sich dann mit der Vertrauenssituation oder der Vertrauensnehmerin (der Anbieterin), intensiver beschäftigen. Die Informationslücke muss durch das Einholen von Informationen geschlossen werden: Wir lesen die Produktverpackung, wir vergleichen Preise, bewerten die Anbieterin. Am Ende bleibt immer eine Informationslücke, aber das Vertrauen wird abgestützt (Neumaier 2010).

## 5 Vertrauensmissbrauch und Strategien zur Wiederherstellung von Vertrauen

Obgleich die Bedeutung vertrauensvoller Beziehungen bekannt ist, kommt es doch immer wieder zum Vertrauensbruch – ob absichtlich oder versehentlich. Die Folgen eines Vertrauensverlustes können gravierend und nachhaltig sein. Er beeinflusst nicht nur die Einstellung der Kundin gegenüber der Anbieterin, die Faktoren wie Bewertung, Engagement, Einstellungsfestigkeit und Zufriedenheit betrifft, sondern schlagen auch direkt auf das Verhalten durch, was beispielsweise zu einer geringeren Zahlungsbereitschaft oder einer weniger stark ausgeprägten Kaufabsicht führt (Khamitov et al. 2024).

Die Frage, die sich damit stellt, ist: Wie kann Vertrauen nach einem Vertrauensverlust wieder hergestellt werden?

Die Bedeutung dieser Frage und ihre wissenschaftliche Durchdringung weisen eine bemerkenswerte Lücke auf: Hinweise zur Wiederherstellung von Vertrauen be-

stehen zumeist aus taktischen Maßnahmen, ohne die *langfristigen* Prozesse zu berücksichtigen, die der Wiederherstellung von Vertrauen nach einem Vertrauensverlust ja zugrunde liegen. Vorhandene Prozessbetrachtungen sind entweder theoretischer Natur oder basieren auf Fallstudien. Die Kategorisierung taktischer Maßnahmen erfolgt wiederum nach unterschiedlichen Kriterien. Ein umfassendes, empirisch überprüftes Prozessmodell fehlt daher nach wie vor (Sharma/Schoorman/Ballinger 2023).

Im Folgenden sollen die bekanntesten Klassifikationen kurz vorgestellt werden. Nachdem zunächst die Handlungsebenen erläutert wurden, sollen verschiedene Handlungsstrategien klassifiziert werden, bevor Implikationen für die Kundinnen-Anbieterin-Beziehung abgeleitet werden.

Dirks, Lewicki und Zaheer (2009) geben einen Überblick über die Ebenen, auf denen Handlungen nach einem Vertrauensmissbrauch geboten sind:

Auf der psychologischen Ebene geht es um die Verringerung negativer Gefühle. Die Vertrauensgeberin zieht aus dem Verhalten der Vertrauensnehmerin Schlüsse auf deren Charaktereigenschaften und Intentionen. Eine Wiederherstellung von Vertrauen kann in diesem Fall nur gelingen, wenn erkennbar wird, dass das Vertrauen verletzende Verhalten nicht dem üblichen Verhalten der Vertrauensnehmerin entspricht oder eine Wiedergutmachung erfolgt. Das kann durch unkomplizierte Rücknahme, Rückzahlung oder andere Formen der Wiedergutmachung für einen Verlust geleistet werden. Zwar können auf diese Weise negative Gefühle bei der Vertrauensgeberin reduziert werden, Vertrauen wird aber nicht zwangsläufig wiederhergestellt.

Die Ebene des sozialen Gleichgewichts: Durch den Vertrauensmissbrauch wird der Vertrauensgeberin das Ungleichgewicht zwischen den Akteurinnen deutlich. Es geht hier also um soziale Aspekte. Ziel muss es sein, einen positiven Austausch wieder möglich zu machen, was durch Entschuldigungen, Buße oder Bestrafung wieder hergestellt werden kann. Dies soll für die Zukunft ein Gleichgewicht zwischen den Parteien gewährleisten und eine Beziehung wieder möglich machen.

Als dritte Ebene kann der strukturelle Prozess betroffen sein. Hier rücken die Kontextfaktoren in den Mittelpunkt der Vertrauensreparatur. Sie müssen bearbeitet oder geändert werden. Dies kann durch eine Neuordnung der geschäftlichen Beziehung geschehen, wie einer Neudeinition von Abläufen, durch zusätzliche Verträge oder auch durch Monitoring geschehen.

Lewicki und Brinsfeld (2017) unterteilen die Strategien zur Wiederherstellung von Vertrauen in *Short Term Strategies* und *Long Term Strategies*.

Zu den kurzfristigen Maßnahmen zählen verbale Reaktionen, wie Erklärungen der Gründe für das Fehlverhalten und Entschuldigungen. Eine weitere kurzfristige Maßnahme wäre eine Kompensation für einen entstandenen Schaden. Alternativ kann man den Vertrauensmissbrauch auch abstreiten. Diese Maßnahme unterscheidet sich deutlich von den beiden zuvor genannten Maßnahmen Erklärung und

Kompensation. Ziel des Abstreitens ist es, den kognitiven Zuschreibungsprozess der geschädigten Geschäftsteilnehmerin zu ändern, um Zweifel an einem Vorsatz des Vertrauensmissbrauchs zu säen.

Langfristige Reaktionen können zunächst darin bestehen, neue strukturelle Veränderungen herbeizuführen, die die Wiederholung eines weiteren Vertrauensmissbrauchs minimieren. Auch ein Reframing, also eine – hier kommunikative – Umdeutung soll die Interpretation der Situation ermöglichen. Dafür müssten der Vertrauensgeberin (hier der Kundin) neue Informationen zur Verfügung gestellt werden, die vorher nicht vorhanden waren. Die dritte Möglichkeit ist eine Vergbung im Sinne einer Versöhnung (im Original: Forgiveness). Dieses Phänomen wird von Lewicki und Brinsfeld (2017) als ein *Klarkommen* oder ein *Frieden machen mit...* beschrieben. Ziel ist es, negative Gefühle zu reduzieren, um die Beziehung fortsetzen zu können. Voraussetzung für ein solches *Frieden machen* ist in erster Linie eine Entschuldigung. Aber auch Reue und Empathie können eine Versöhnung fördern. Als vierte langfristige Reaktion wird von Lewicki und Brinsfield (2017) die Möglichkeit genannt, einfach still zu bleiben. Die Autoren merken an, dass diese Taktik wenig erforscht ist, obgleich sie die am häufigsten angewendete Form der Reaktion in der Praxis ist. Als Beispiel wird das Verhalten von Bill Cosby oder der katholischen Kirche auf die Anschuldigung sexuellen Missverhaltens genannt: Sie schwiegen. Ein Schweigen kann aus Sicht derjenigen, die das Vertrauen missbraucht hat, sinnvoll sein, wenn sie weder bereit ist, durch eine verbale (Entschuldigungen) oder kompensatorische (Zahlungen) Reaktion etwas zuzugeben, noch etwas abstreiten kann/möchte. Es ist eine Art des *auf Nummer sicher gehens*. Wenn also die Schuld klar ist, so können nur die ersten drei Maßnahmen zielführend sein. Ist die Schuldfrage jedoch unklar, so kann ein Schweigen zumindest Aufschub gewähren.

Sharma, Schoorman und Ballinger (2023) unterteilen die Strategien der Vertrauensreparatur in verbale Taktiken und solche, die konkretes Verhalten adressieren.

Ist Vertrauen durch einen Vertrauensbruch erschüttert worden, kann die dafür Verantwortliche verbal reagieren: Sie kann leugnen, sich entschuldigen, die Ursache für den Vertrauensmissbrauch erläutern, die Übertretung anerkennen. Auch kann sie ein sogenanntes *Hostage Posting* anbieten, ein Selbstsanktionierungssystem, bei dem die Vertrauensnehmerin sich verpflichtet, im Falle eines Vertrauensbruchs bestimmte Sanktionen oder Entschädigungen zu akzeptieren. Ein vielfach anzutreffendes Beispiel sind Tiefpreisgarantien wie *Finden Sie dieses Produkt woanders günstiger, erstatten wir Ihnen die Differenz!* Dieses System überträgt einen Teil des Risikos auf die Vertrauensnehmerin, indem eine bindende Vereinbarung geschaffen wird, die der Vertrauensgeberin im Falle eines Bruchs finanziellen Ausgleich garantiert. So wird ein geringeres Risiko für die Vertrauensgeberin signalisiert und das Vertrauen gestärkt. Eine Übertragung von Vertrauen meint die Hinzuziehung einer dritten Partei. Dies kann durch eine vertrauenswürdige Aufsichtsbehörde geschehen, Ga-

rantien von Drittparteien, renommierte Befürworterinnen oder Zertifizierungen/Siegel.

Aber auch Verhaltensänderungen können in der Lage sein, die Beziehung wieder zu verbessern. Sharma, Schoorman und Ballinger (2023) ordnen hier Entschädigungen, Buße, die Herstellung von Transparenz, Kontrolle und organisatorische Reformen ein. Buße unterscheidet sich von einer Kompensation, da es eher die Bestrafung der Vertrauensbrecherin fokussiert als den Ausgleich, der der Vertrauensgeberin zusteht. Buße ist eher dazu geeignet, ein Gleichgewicht wieder herzustellen, das auf die emotionale Bewertung der Vertrauensgeberin einzhaltet.

Eine vergleichende Betrachtung der beiden Ansätze zeigt große Übereinstimmungen.

*Tabelle 2: Systematisierungen unterschiedlicher Ansätze*

Taktik	Kurz-fr.	Lang-fr.	Ver-bal	Beha-vior	Psychol.	Gleich-gew.	Struktur
Anerken-nen/leug-nen/schweigen		x	x		x		
Erklärung	x		x				
Entschuldigung	x		x			x	
Wiedergut-machung/Kompensation	x			x	x		
Buße				x		x	
Reframing		x	x		x		
Hostage Posting		x	x				x
Prozessände-rung		x		x			x
Schaffung Trans-parenz		x		x			x
Neuordnung/Orga Reformen		x		x			x
Verträge		x		x			x

Welche Implikationen können nun für die Anbieterin-Konsumentinnen-Beziehung abgeleitet werden?

Wenn die Kundin nach einem Kontakt mit der Anbieterin dieser nicht mehr vertraut, weil sie ihr Vertrauen missbraucht sieht, sollte die Anbieterin sich zunächst fragen, ob sie reagieren sollte oder nicht. Nicht zu reagieren und zu schweigen stellt nur eine *second-best*-Lösung dar und ist nur dann anzuraten, wenn der Grund für

den Vertrauensverlust noch nicht klar ist. Das setzt voraus, dass eine Analyse der Vorgänge durchgeführt werden muss. Sollte ein Fehler passiert sein, so ist eine Reaktion angeraten.

In einem zweiten Schritt wird entscheidend sein, zu erfahren, ob es sich bei dem Vertrauensverlust um einen Zweifel an der Integrität handelt, oder ob die Kompetenz in Frage gestellt wird.

Sollte die Integrität angezweifelt werden, so kann das Vertrauen durch ein Dementi besser wieder hergestellt werden, als wenn die Anbieterin sich entschuldigt oder sich zurückhaltend verhält. Eine Entschuldigung würde in diesem Fall eine Anerkennung der Schuld bedeuten, was in Sachen Integrität nicht vorteilhaft wäre. In bereits länger andauernden Beziehungen kann ein Leugnen ebenfalls helfen, die Beziehung aufrecht zu erhalten (Sharma/Schoorman/Ballinger 2023). Es besteht allerdings auch immer die Gefahr, dass sich durch ein Leugnen die Kluft zwischen Anbieterin und Nachfragerin vertieft. Das Resultat wirkt sich langfristig auf die Vertrauensbeziehung aus, da die Einschätzung der Integrität einer Geschäftspartnerin elementar für eine Vertrauensbeziehung ist.

Kompetenzbeurteilungen sind dagegen leichter veränderbar, da sie sich auf einzelne unternehmerische Aktivitäten, wie schnelle Lieferung, unkomplizierter Kontakt, verlässliche Produkte oder Ähnliches beziehen. Ist der Vertrauensbruch nun eine Frage der Kompetenz, so werden die Kundinnen eher wieder Vertrauen fassen, wenn die Anbieterin sich entschuldigt, als wenn sie leugnet oder mit Zurückhaltung reagiert (Ferrin et al. 2007, 12/26). Zunächst mal stellt eine Entschuldigung eine Anerkennung der Schuld dar, was in Bezug auf einzelne Unternehmensaktivitäten nicht zerstörerisch sein muss. Entschuldigungen entfalten eine besondere Kraft, wenn sie mit Erklärungen, Buße oder einer Kompensation kombiniert werden. Entschuldigungen können helfen, das Fortführen der Beziehungen zu ermöglichen, den Willen zu stärken, wieder Vertrauen zu fassen, ein Gefühl von Gerechtigkeit zu empfinden und es der Kundin leichter zu machen, zu vergeben. Die Studienlage hierzu ist allerdings nicht eindeutig. Eine wichtige Rolle für das Gelingen einer Entschuldigung nach einem Vertrauensbruch spielt offenbar der Inhalt der Entschuldigung, aber auch die Bedeutung des Vertrauens in der Beziehung und die Schwere des Vertrauensbruchs (Sharma/Schoorman/Ballinger 2023).

Die Struktur einer guten Entschuldigung beschreiben Lewicki und Brinsfeld (2017: 299): Zunächst solle man sein Bedauern ausdrücken (»I'm Sorry«), bevor man sich erklärt (»I made a mistake«) und die Schuld auf sich nimmt (»I was wrong in what I did«) und Reue zeigt (»I have learned my lesson and I will not do it again«). Abschließend bietet man eine Nachbesserung an (»I will do it again and will do it correctly this time«) und bittet um Verzeihung (»please forgive me for the harm I have caused you by my mistake«).

Aber auch ohne Entschuldigung gilt eine Kompensation als Möglichkeit der Wiedergutmachung nach einem Vertrauensverlust. Dazu zählen zum Beispiel

unkomplizierte Rücknahmen, die Lieferung eines kostenlosen Ersatzes oder eine zügige Rückerstattung, aber auch die Ausgabe von Produkten oder Gutscheinen als Geschenk können eine positive Wirkung entfalten. Sie zeigen der Kundin, dass die Anbieterin sich zu ihrem Fehler bekennt, Gewissensbisse hat (Dirks et al. 2011) und bereit ist, dafür zu zahlen. Dieses Instrument ist kurzfristig einsetzbar und wirkt auf psychologischer Ebene. Eine Wiedergutmachung führt allerdings nicht zwangsläufig zu einer Wiederherstellung der Vertrauensbeziehung, kann diese aber unter Umständen etwas heilen. Die ökonomisch interessanten Folgen einer Vertrauensbeziehung, wie zum Beispiel die Weiterempfehlung des Produkts, der Marke oder der Anbieterin, sind so allerdings nicht zu erwarten, eine Kompensation reduziert aber das Risiko einer negativen Mundpropaganda.

Eine weitere Maßnahme nach einer Vertrauensverletzung ist es, das Zustandekommen der Verletzung zu erläutern. Die Gründe können dargelegt und entweder die Übertretung anerkannt oder die Unabänderbarkeit erklärt werden.

Die bis hier beschriebenen Maßnahmen sind besonders geeignet, in Einzelfällen kurzfristig auf eine Verletzung des Vertrauens zu reagieren. Zusätzlich lassen sich Vertrauensbeziehungen aber auch langfristig absichern.

Reframing des Vertrauensbruchs zählt zu den verbalen Maßnahmen.<sup>3</sup> Es bietet die Möglichkeit, die Sicht der Kundin auf den Vertrauensbruch durch neue Informationen neu zu gestalten. Das Gefühl, dass Vertrauen missbraucht wurde, entsteht oft durch Erwartungen, die nicht erfüllt werden konnten. Reframing kann die Erwartungen der Kundin an das Ergebnis verändern, um so die Gründe für den Vertrauensbruch besser zu verstehen. So kann es anschließend auch zu einer Neubewertung des entstandenen Schadens kommen. Lewicki und Brinsfeld (2017) unterscheiden zwischen kognitivem und relationalem (interactional) Reframing. Beim kognitiven Reframing geht es um die Veränderung mentaler Strukturen. Erwartungen entstehen häufig auf der Basis einfacher Heuristiken. So signalisieren Marken die Erfüllung bestimmter Bedürfnisse, die das Produkt dann aber vielleicht gar nicht erfüllen kann. Hier kann das Gefühl des Verlustes durch ein Reframing in einen Gewinn umformuliert werden. Ein Beispiel: Die Enttäuschung darüber, dass das Display eines Klapphandys nicht glatt ist, wird durch neue Informationen über die Vorteile des Displays, beispielsweise die Möglichkeit, es für Selfies aufstellen zu können, in einen neuen, positiven Rahmen gestellt. Das relationale Reframing dient der Neuausrichtung der Beziehung. Es sollen Hinweise ausgetauscht werden, wie die Beziehung weitergehen kann. Damit wird der Prozess der Beziehungsgestaltung zu einer Art Coconstruction. Beide Parteien arbeiten daran. Ein Beispiel: Die Kundin ist mit den Handwerkerinnenarbeiten nicht zufrieden. Nun muss kommunikativ

---

<sup>3</sup> Lewicki und Brinsfeld (2017) ordnen sie den langfristigen Maßnahmen zu, wobei kognitives Reframing eher den kurzfristigen Maßnahmen zugeordnet werden kann, während das Beziehungsreframing Beziehungen langfristig gestaltet.

ausgetauscht werden, wie es weiter gehen soll, damit der Auftrag zur beiderseitigen Zufriedenheit zu Ende gebracht werden kann.

Weitere langfristige Maßnahmen auf struktureller Ebene können Vertrauensbeziehungen durch Prozessänderungen, Schaffung von Transparenz, Neuordnung organisationaler Abläufe oder feste Verträge absichern. Dies betrifft vielfach die Rahmenbedingungen einer Kaufsituation. Relevant werden diese Maßnahmen vor allem bei elektronischen Geschäftsbeziehungen, also auch beim Online-Shopping, einem großen Wirtschaftszweig. Hier ist die Homepage der einzige Kontaktspunkt und damit die einzige Informationsquelle, die der Konsumentin zur Verfügung steht. Sie beeinflusst die Vertrauensentscheidung. Systemabhängige Variablen, wie zum Beispiel technische Stabilität oder Sicherheitslücken im Netz, können nicht ausgehandelt werden, sie liegen außerhalb des Einflussbereichs der Anbieterin. Es betrifft die Vertrauenswürdigkeit Dritter, wie zum Beispiel Netzanbieterinnen, Zahlungssysteme, Virenschutz oder ähnliches, generell gesprochen: das Vertrauen der Verbraucherinnen in elektronische Geschäftsvorgänge. Anders verhält es sich mit transaktionsspezifischen Unsicherheiten (Grabner-Kraeuter 2002). Diese lassen sich auf die asymmetrische Informationsverteilung zwischen Anbieterin und Nachfragerin zurückführen. Im Vordergrund steht hier das Kernangebot, also die Qualität des Produkts oder der Dienstleistung. Hat die Anbieterin die Absicht und auch die Kompetenz, den Vertrag erwartungsgemäß zu erfüllen? Gerade bei elektronischen Geschäftsbeziehungen sind viele Indikatoren für Vertrauenswürdigkeit vor dem Kauf schlecht einschätzbar. Weder die Verkäuferin noch das Produkt sind real sichtbar. Hier müssen Signale für Vertrauenswürdigkeit stellvertretend herangezogen werden (Neumaier 2010). Unterstützen können dabei Transparenz – beispielsweise durch eine gute UX oder Zertifikate wie *Trusted Shop* oder *EHI Siegel* –, verlässliche Organisationsabläufe und feste Verträge. Es bedarf eines informativen Internetauftritts, einer guten Erreichbarkeit, eines Angebots unterschiedlicher und sicherer Zahlungsmöglichkeiten. Auch Rezensionen anderer Kundinnen können für die Vertrauenswürdigkeit des Angebots werben.

## 6 Fazit

Untersuchungen haben die übergeordnete Bedeutung von Vertrauen für das Konsumentinnenverhalten belegt. Eine vertrauensvolle Beziehung der Anbieterin zu ihren Kundinnen ist ein wertvolles wirtschaftliches Gut. Kundinnenbeziehungen sollten daher gepflegt werden, denn ist das Vertrauen der Konsumentinnen in die Anbieterin erst einmal erschüttert oder zerstört, ist es nur mit großem Aufwand wieder zu reparieren. Es gibt eine Vielzahl von Hinweisen, welche Maßnahmen ergriffen werden sollten, um das Vertrauensverhältnis wiederherzustellen. Die Schwierigkeit besteht eher darin, die passende auszuwählen und sie sensibel umzusetzen. Das er-

fordert Fingerspitzengefühl und Erfahrung. Aus ökonomischen Gründen kann man darauf jedoch nicht verzichten.

## Literaturverzeichnis

- Aaker, David A. (2009): *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*, New York u.a.: The Free Press.
- Alhaddad, Abdullah (2015): »A structural model of the relationships between brand image, brand trust and brand loyalty«, in: *International Journal of Management Research and Reviews* 5(3), S. 137–144.
- Amanatullah, Emily T./Morris, Michael W./Curhan, Jared (2008): »Negotiators who give too much: Unmitigated communion, relational anxieties, and economic costs in distributive and integrative bargaining«, in: *Journal of Personality and Social Psychology* 95(3), S. 723–738.
- Becerra, Enrique/Badrinarayanan, Vishag (2013): »The influence of brand trust and brand identification on brand evangelism«, in: *Journal of Product & Brand Management* 22(5/6), S. 371–383.
- Behrens, Gerold/Neumaier, Maria (2001): »Entstehung und Beeinflussung von Vertrauen. Ergebnisse der Konsumentenforschung«, in: Nadin, Mihan (Hg.), *Trust – Das Prinzip Vertrauen*, Heidelberg: Synchron Publishers, S. 295–312.
- Bernarto, Innocentius/Berlianto, Margaretha Pink/Meilani, Yohana/Masman, Ronnie Resdianto/Suryawan, Ian Nurpatria (2020): »The influence of brand awareness, brand image, and brand trust on brand loyalty«, in: *Jurnal Manajemen* 24(3), S. 412–426.
- Broutsou, Andromachi/Fitsilis, Panos (2012): »Online trust: the influence of perceived company's reputation on consumers' trust and the effects of trust on intention for online transactions«, in: *Journal of Service Science and Management* 5(4), S. 365–372.
- Chatterjee, Sharmila C./Chaudhuri, Arjun (2005): »Are trusted brands important?«, in: *Marketing Management Journal* 15(1).
- Chaudhuri, Arjun/Holbrook, Morris B. (2001): »The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: the role of brand loyalty«, in: *Journal of marketing* 65(2), S. 81–93.
- Chen, Yue/Yan, Xianbin/Fan, Weiguo/Gordon, Michael D. (2015): »The joint moderating role of trust propensity and gender on consumers' online shopping behavior«, in: *Computers in Human Behavior* 43, S. 272–283.
- Copeland, Melvin T. (1923): »Relation of consumers buying habit to marketing methods«, in: *Harvard Business Review* 1, S. 282–289.

- Delgado-Ballester, Elena/Munuera-Alemán, Jose-Luis (2001): »Brand trust in the context of consumer loyalty«, in: European Journal of Marketing 35(11/12), S. 1238–1258.
- Dick, Alan. S./Basu, Kunal (1994): »Customer loyalty: toward an integrated conceptual framework«, in: Journal of the Academy of Marketing Science 22, S. 99–113.
- Dijsterhuis, Ap/Bos, Maarten W./Nordgren, Loran F./Van Baaren, Rich (2006): »On making the right choice: The deliberation-without-attention effect«, in: Science 311, S. 1005–1007.
- Dirks, Kurt/Kim, Peter H./Ferrin, Donald L./Cooper, Cecily D. (2011): »Understanding the effects of substantive responses on trust following a transgression«, in: Organizational Behavior and Human Decision Processes 114(2), S. 87–103.
- Dirks, Kurt/Lewicki, Roy/Zaheer, Aks (2009): »Repairing relationships within and between organizations: building a conceptual foundation«, in: Academy of Management Review 34(1), S. 68–84.
- Engler, Wolfgang (2009): *Lüge als Prinzip. Aufrichtigkeit im Kapitalismus*. Berlin: Aufbau Verlag.
- Erdem, Tülin/Swait, Joffre/Louviere, Jordan (2002): »The impact of brand credibility on consumer price sensitivity«, in: International Journal of Research in Marketing 19(1), S. 1–19.
- Ferrin, Donald L./Kim, Peter H./Cooper, Cecily D./Dirks, Kurt T. (2007): »Silence speaks volumes: the effectiveness of reticence in comparison to apology and denial for responding to integrity-and competence-based trust violations«, in: Journal of Applied Psychology 92(4), S. 893–908.
- Fritz, Heidi L./Helgeson, Vicki S. (1998): »Distinctions of unmitigated communion from communion: self-neglect and overinvolvement with others«, in: Journal of Personality and Social Psychology 75(1), S. 121–140.
- Furumo, Kimberly/De Pillis, Emmeline/Green, David (2009): »Personality influences trust differently in virtual and face-to-face teams«, in: International Journal of Human Resources Development and Management 9(1), S. 36–58.
- Garbarino, Ellen/Strahilevitz, Michal (2004): »Gender differences in the perceived risk of buying online and the effects of receiving a site recommendation«, in: Journal of business research 57(7), S. 768–775.
- Grabner-Kraeuter, Sonja (2002): »The role of consumers' trust in online-shopping«, in: Journal of Business Ethics 39(1), S. 43–50.
- Jarvenpaa, Sirkka. L./Tractinsky, Noam/Vitale, Michael R. (2000): »Consumer trust in an Internet store«, in: Information Technology and Management 1(1-2), S. 45–71.
- Khamitov, Mansur/Rajavi, Koushyar/Huang, Der-Wei/Hong, Yuly (2024): »Consumer trust: Meta-analysis of 50 years of empirical research«, in: Journal of Consumer Research 51(1), S. 7–18.

- Kroeber Riel, Werner/Esch, Franz-Rudolf (2004): Strategie und Technik der Werbung: verhaltenswissenschaftliche Ansätze, Stuttgart: Kohlhammer.
- Lenk, Hans (2019): »Vertrauen als relationales Interpretations- und Emotionskonstrukt«, in: Matthias Maring (Hg.): Vertrauen. Zwischen sozialem Kitt und der Sekung von Transaktionskosten, Karlsruhe: KIT Scientific Publishing.
- Lewicki, Roy J./Brinsfield, Chad (2017): »Trust repair«, in: Annual review of organizational psychology and organizational behavior 4(1), S. 287–313.
- Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David (1995): »An Integrative Model of Organizational Trust«, in: The Academy of Management Review 20(3), S. 709–734.
- Midha, Vishal (2012): »Impact of consumer empowerment on online trust: An examination across genders«, in: Decision Support Systems 54(1), S. 198–205.
- Moon, Joonho/Song, Myungkeun/Lee, Won Seok/Shim, Ji Min (2023): »Structural relationship between food quality, usefulness, ease of use, convenience, brand trust and willingness to pay: the case of Starbucks«, in: British Food Journal 125(1), S. 65–81.
- Moore, William. L./Lehmann, Donald R. (1980): »Individual differences in search behavior for a nondurable«, in: Journal of Consumer Research 7(3), S. 296–307.
- Morgan, Robert. M./Hunt, Shelby. D. (1994): »The commitment-trust theory of relationship marketing«, in: Journal of Marketing 58(3), S. 20–38.
- Neumaier, Maria (2010): Vertrauen im Entscheidungsprozess. Der Einfluss unbewusster Prozesse im Konsumentenverhalten, Wiesbaden: Gabler Verlag/ Springer Fachmedien.
- Neumaier, Maria/Schaefer, Florian (2006): »Der Einfluss von Vertrauen in Entscheidungssituationen – eine Untersuchung unter Verwendung von ereigniskorrelierten Potentialen im EEG«, in: Neuropsychoeconomics 1(1), S. 48–61.
- Nguyen, Nha/Leclerc, André/LeBlanc, Gaston (2013): »The mediating role of customer trust on customer loyalty«, in: Journal of Service Science and Management 6(1), S. 96–109.
- Roosen, Jutta/Bieberstein, Andrea/Blanchemanche, Sandrine/Goddard, Ellen/Marette Stephan/Vandermoere, Frédéric. (2015): »Trust and willingness to pay for nanotechnology food«, in: Food Policy 52, S. 75–83.
- Rudzewicz, Adam/Strychalska-Rudzewicz, Anna (2021): »The influence of brand trust on consumer loyalty« in: European Research Studies Journal 24(Special Issue 3), S. 454–470.
- Sallam, Methaq Ahmad (2016): »An investigation of corporate image effect on WOM: The role of customer satisfaction and trust«, in: International Journal of Business Administration 7(3), S. 27–35.
- Sharma, Kinshuk/Schoorman, F. David/Ballinger, Gary (2023): »How can it be made right again? A review of trust repair research«, in: Journal of Management 49(1), S. 363–399.

- Sirdeshmukh, Deepak/Singh, Jagdip/Sabol, Barry (2002): »Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges«, in: *Journal of Marketing* 66(1), S. 15–37.
- Stravinskienė, Jurgita/Matulevičienė, Migle/Hopenienė, Rimante (2021): »Impact of corporate reputation dimensions on consumer trust«, in: *Engineering Economics* 32(2), S. 177–192.
- Sutherland, Paul/Tan, Felix B. (2004): »The nature of consumer trust in B2C electronic commerce: A multi-dimensional conceptualization«, in: *Proceedings of the International Conference of the Information Resources Management Association: Innovations Through Information Technology*, S. 611–614.
- Ter Huurne, Maarten/Ronteltap, Amber/Corten, Rense/Buskens, Vincent (2017): »Antecedents of trust in the sharing economy: A systematic review«, in: *Journal of Consumer Behaviour* 16(6), S. 485–498.
- Wu, Yanyan/Huang, Hongqing (2023): »Influence of Perceived Value on Consumers' Continuous Purchase Intention in Live-Streaming E-Commerce-Mediated by Consumer Trust«, in: *Sustainability* 15(5), 4432.
- Yan, Zhenn/Holtmanns, Silke (2008): »Trust modeling and management: from social trust to digital trust«, in: Ramesh Subramanian (Hg.), *Computer security, privacy and politics: current issues, challenges and solutions*, Hershey/New York: IRM Press, S. 290–323.
- Zajonc, Robert B. (1968): »Attitudinal effects of mere exposure«, in: *Journal of Personality and Social Psychology* 9(2), S. 1–27.



# **Audience Engagement als Mittel der Vertrauenssicherung und -stärkung im Medienbereich**

---

Bernadette Uth

## **1 Einleitung: Die Relevanz von Publikumsbeteiligung im Journalismus**

Der Journalismus muss sich aktiv um die (Vertrauens-)Beziehung zu seinem Publikum bemühen. Im öffentlichen Diskurs ist die Vertrauenswürdigkeit des professionellen Journalismus mittlerweile regelmäßig Gesprächsthema. Bewegungen wie beispielsweise Pegida haben zudem dazu beigetragen, das öffentliche Bild einer Vertrauenskrise zu zeichnen. Mit Blick auf aktuelle Studienergebnisse erscheint die Situation nicht ganz so drastisch, wie sie öffentlich oft dargestellt wird: Insbesondere im internationalen Vergleich kann man feststellen, dass der Journalismus in Deutschland nach wie vor vergleichsweise hohes Vertrauen genießt (Newman et al. 2023). Nichtsdestotrotz kann nicht außer Acht gelassen werden, dass innerhalb der letzten knapp zehn Jahre – mit Ausnahme des ersten Jahres der COVID-19-Pandemie 2020 – ein weitestgehend stetiger Abfall im Medienvertrauen der deutschen Bevölkerung zu verzeichnen ist (Newman et al. 2023; Schultz et al. 2023). Die neueste Auflage des *Digital News Reports* zeigt zudem, dass das Interesse an Nachrichten aktuell weltweit rückläufig ist (Newman et al. 2023), bei einer zugleich zunehmenden Fragmentierung des Publikums, also einer zunehmenden Individualisierung der Medienrezeption (Fisher et al. 2021). Deshalb ist aktuell oftmals von einer eher angespannten beziehungsweise gestörten Journalismus-Publikum-Beziehung die Rede (Holton/Lewis/Coddington 2016).

Vertrauen in den Journalismus kann als gesellschaftlich essenziell angesehen werden. Der Journalismus wird oftmals als Grundpfeiler demokratischer Strukturen bezeichnet. Seine Aufgabe ist es, Bürger:innen mit den notwendigen Informationen auszustatten, die sie für ihre Wissens- und Meinungsbildung sowie Entscheidungsfindung benötigen (Blöbaum 2016). Vertrauen ist jedoch nicht nur aus normativ-demokratietheoretischer Perspektive, sondern für den Journalismus auch mit Blick auf dessen Finanzierung von hoher praktischer Relevanz. Journalist:innen sind überzeugt, dass das Vertrauen in ihre Arbeit entscheidend für die

Zuwendung zu ihren Produkten und Angeboten ist (Fisher et al. 2021; Uth 2021) – auch wenn dieser Zusammenhang empirisch noch nicht abschließend bestätigt werden konnte (Strömbäck et al. 2020). Die Journalismus-Publikum-Beziehung sowie die Vertrauensbeziehung zwischen beiden Parteien hat in journalistischen Redaktionen innerhalb der letzten Jahrzehnte dementsprechend stark an Bedeutung gewonnen (Uth 2021).

In der journalistischen Praxis werden neben Maßnahmen wie Qualitätssicherung und Transparenz insbesondere die aktive Einbindung und Beteiligung des Publikums als Mittel der Vertrauenssicherung und -stärkung im Medienbereich diskutiert (Uth 2021; Zahay et al. 2020). In den letzten Jahren wird diese verstärkte Orientierung am Publikum und dessen Einbezug in die journalistische Arbeit im englischsprachigen Raum sowie im wissenschaftlichen Diskurs unter dem Begriff des *Audience Engagement* beziehungsweise *Engaged Journalism* (siehe beispielsweise Green-Barber/McKinley 2019; Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018) diskutiert. Ziel des Beitrags ist, *Audience Engagement* und die Einbindung des Publikums als mögliche Strategie des Beziehungsmanagements und der Vertrauensbildung im Journalismus zu diskutieren. Dieser Beitrag gibt hierfür zunächst einen kurzen Überblick über das Konzept des Journalismusvertrauens und erörtert dann, wie *Audience Engagement* definiert werden kann. Anschließend werden in der Praxis vorherrschende Maßnahmen des *Audience Engagements* und der Publikumsbeteiligung sowie deren Chancen und Herausforderungen als Mittel zur Vertrauenssicherung und -stärkung im Medienbereich diskutiert.

## 2 Vertrauen in den Journalismus: Grundlagen und Forschungsstand

Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass in der kommunikationswissenschaftlichen Forschung keine Einigkeit darüber vorherrscht, wie Vertrauen in den Journalismus im Detail zu definieren ist und welche Faktoren zu dessen Entstehung beitragen (Engelke/Hase/Winterlin 2019). Journalismusvertrauen meint im Kern, sich gegenüber journalistischen Informationen verletzlich zu machen. Rezipierende gehen immer dann eine Vertrauensbeziehung mit dem Journalismus ein, wenn sie dessen Berichterstattung für zukünftige Entscheidungen oder Handlungen heranziehen (Grosser/Hase/Blöbaum 2016). Dabei machen sie sich verletzlich, da sie den Journalismus in seinen Produktionsprozessen nicht kontrollieren können und deshalb stets das Risiko eingehen, dass die berichteten Informationen falsch, unvollständig oder verzerrt sein könnten (Badura 2023).

Vertrauen im Medienbereich kann verschiedene Ansatzpunkte haben: Das Mediensystem, die Medien als Institution, einzelne Medienorganisationen, Mediengattungen, spezifische Medienmarken, Formate, Programme oder Redaktionen,

einzelne Journalist:innen oder die Medienberichterstattung selbst (Fawzi et al. 2021).

Robinson und Johnson (2024) unterscheiden in diesem Zusammenhang zudem zwischen zwei verschiedenen Arten des Vertrauens in den Journalismus. Das erste ist ein institutionelles, eher kognitiv geprägtes Vertrauen in journalistische Inhalte, welches sich darüber definiert, inwiefern Informationen als reliabel, glaubwürdig und qualitativ hochwertig wahrgenommen werden. Das zweite ist eine relationale, eher affektiv geprägte Vertrauensbeziehung zwischen Journalist:innen und ihren Rezipierenden – welche sich vor allem über Reziprozität, Ansprechbarkeit und Fürsorge aufbaut.

Wie bereits angesprochen, ist in Deutschland im internationalen Vergleich ein relativ hohes Vertrauen in den Journalismus feststellbar: In der aktuellsten Welle des *Reuters Digital News Report* geben 43 Prozent der Befragten an, den Medien die meiste Zeit zu vertrauen (Newman et al. 2023). Nichtsdestotrotz ist seit 2015, als noch 60 Prozent der Befragten zustimmten, den Medien zu vertrauen (Newman/Levy/Kleis Nielsen 2015), in Deutschland ein Abfall im Medienvertrauen zu verzeichnen.

In journalistischen Redaktionen – sowohl in Deutschland (Uth 2021) als auch international (Green-Barber/McKinley 2019; Zahay et al. 2020) – ist Vertrauensbildung deshalb ein zentrales Thema auf der täglichen Agenda und viele Redaktionen arbeiten aktiv an Strategien und Maßnahmen, um die Journalismus-Publikum-Beziehung zu stärken.

### **3 Publikumsbindung und Audience Engagement als Strategie der Vertrauensbildung**

In einer Studie zur Vertrauensbildung in deutschen Nachrichtenredaktionen zeigten sich fünf zentrale Strategien, um die Beziehung zum Publikum zu stärken: Qualitätsmanagement, Transparenz, die Schulung von Medienkompetenz, Fehlermanagement sowie *Audience Engagement* (Uth 2021). Vor allem *Audience Engagement*, die Einbindung des Publikums in die journalistische Arbeit, wurde in den letzten Jahren verstärkt in Forschung und Praxis als neue journalistische Routine mit dem Ziel der Vertrauensbildung diskutiert (Green-Barber/McKinley 2019). Anders als die anderen Strategien der Vertrauensbildung, die sich vor allem auf traditionelle Qualitätskriterien des Journalismus fokussieren, zeichnet sich *Audience Engagement* durch eine grundlegend andere Ausrichtung – den Fokus auf die Beziehungs-komponente – aus (Zahay et al. 2020). Innerhalb der letzten Jahre zeigte sich zunehmend, dass Teile der Bevölkerung den Eindruck haben, die Medien würden sie nicht entsprechend repräsentieren, aus dem Elfenbeinturm heraus agieren und hätten »den Kontakt zu Menschen wie mir verloren« (2023 stimmten in der Mainzer Langzeitstudie hier 20 % der Befragten eher oder voll und ganz zu; Quiring et al.

2024:11). Als Grund hierfür wird häufig die fehlende Orientierung des Journalismus an seinen Rezipierenden benannt (Mede/Brucklachner/Heim 2020; Meier/Kraus/Michaeler 2018). Durch Publikumseinbindung und *Audience Engagement* können Journalist:innen diesen Narrativen und Eindrücken aktiv entgegenwirken (Green-Barber/McKinley 2019).

Im letzten Jahrzehnt hat sich *Audience Engagement* zu einem zentralen Konzept innerhalb der Journalismusforschung entwickelt (Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018). Mittlerweile gehört *Audience Engagement* in vielen Redaktionen, vor allem im Ausland wie den Vereinigten Staaten, zu einem institutionalisierten Bestandteil des Redaktionsalltags. Die Orientierung am eigenen Publikum und dessen Interessen ist inzwischen unumstrittene Praxis im Journalismus (Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018).

Obwohl in der Forschung bislang kein Konsens darüber vorherrscht, wie *Audience Engagement* im Detail zu definieren ist (Gajardo/Costera Meijer 2022), gibt es einige Aspekte, über die weitestgehend Einigkeit besteht: Zentrales Merkmal von *Audience Engagement* ist der veränderte Stellenwert des Publikums innerhalb der redaktionellen Arbeit (Napoli 2011), welcher sich vor allem durch eine stärkere Einbindung der Rezipierenden in die journalistische Tätigkeit manifestiert (Batsell 2015). Durch diese stärkere Fokussierung auf die Rezipierenden und die aktive Beteiligung von Publikumsmitgliedern an journalistischen Prozessen soll der Aufbau eines Gemeinschaftsgefühls, die Loyalität zur Redaktion sowie letztlich die Beziehung zwischen Journalismus und Publikum und damit auch das Vertrauen in den Journalismus gefördert werden (Green-Barber/McKinley 2019).

*Engagement* ist grundsätzlich ein weiter Begriff, der jegliche Formen der Aufmerksamkeit, Zuwendung oder Auseinandersetzung mit Medien umschreibt – es umfasst dabei sowohl psychologische als auch behaviorale Reaktionen (Napoli 2011). Bezogen auf die Journalismus-Publikum-Beziehung definiert Broersma (2019) *Audience Engagement* als alle Erlebnisse mit Medieninhalten sowie alle Reaktionen, die Rezipierende als Antwort auf Medieninhalte und Journalismus empfinden, sowohl kognitiver als auch affektiver Natur. Belair-Gagnon, Nelson und Lewis (2019) fassen *Audience Engagement* etwas enger als alle Interaktionen und Formen des Austausches, die zwischen Journalist:innen und ihrem Publikum stattfinden.

Grundsätzlich lassen sich vielfältige Formate des *Audience Engagements* unterscheiden, welche auch in Abhängigkeit der Definition und Herangehensweise an das Konzept unterschiedlich ausfallen. Nelson (2021b) unterscheidet in seiner Definition zwischen produktions- und rezeptionsorientiertem *Audience Engagement* (im englischsprachigen Original *production vs. reception-oriented*): Rezeptionsorientiertes *Audience Engagement* umfasst dabei alle Formen der Publikumsbeteiligung, die auf der Stufe der Medienrezeption angesiedelt sind, beispielsweise Messungen der Nutzungsdauer von Medieninhalten sowie *Audience Metrics*, die Zugriffszahlen oder Shares, Likes und Kommentarzahlen von Artikeln abbilden. Produktionsorientier-

tes *Audience Engagement* auf der anderen Seite umfasst Formen der Publikumsbeteiligung während der journalistischen Produktion, beispielsweise die Einbindung von Rezipierenden als Themengeber:innen oder Bürger:innenjournalisten (Nelson 2021b). Die verschiedenen Dimensionen des *Audience Engagements* gehen mit unterschiedlichen Graden des Involvements des Publikums einher: Während das Publikum bei rezeptionsorientierten Formen prinzipiell in der Rolle der passiven Rezipierenden verbleibt, geht ein produktionsorientiertes Verständnis von *Audience Engagement* mit der Idee eines aktiven Publikums einher, welches in den journalistischen Produktionsprozess aktiv eingebunden und an Entscheidungen beteiligt wird (Nelson 2021b; siehe auch Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018). Die beiden Dimensionen des *Audience Engagements* unterscheiden sich also auch gewissermaßen dahingehend, welche Partei der Journalismus-Publikum-Beziehung zentral von der Beteiligung profitiert: Rezeptionsorientiertes *Audience Engagement* richtet die Aufmerksamkeit darauf, was dem Publikum angeboten wird. Produktionsorientiertes *Audience Engagement* fokussiert hingegen darauf, wie das Publikum den Journalismus unterstützen kann (Gajardo/Costera Meijer 2022; Nelson 2021b). Ksiazek, Peer und Lessard (2016) sprechen deshalb auch von einem Kontinuum des *Audience Engagements*. An einem Ende dieses Spektrums steht die einfache Messung der Nutzungsdauer von Inhalten. Am anderen Ende findet sich die maximale Form des *Audience Engagements*, nämlich die Interaktivität und die aktive Beteiligung des Publikums an der journalistischen Arbeit.

In der journalistischen Praxis werden dabei meist beide Formen und Verständnisse des *Audience Engagements* verbunden: Einerseits findet innerhalb des Journalismus seit vielen Jahren eine deutlich intensivere Befassung mit Publikumskennzahlen statt. Zahlen zur Performanz einzelner Online-Artikel werden in Echtzeit auf Bildschirmen in die Redaktionsräume übertragen (Ferrucci 2020). Andererseits hat auch die Befassung mit dem Publikum als aktive Mitarbeiter:innen in der journalistischen Arbeit an Bedeutung gewonnen (Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018; Uth 2024). *Audience Engagement* ist dabei keineswegs ein neues Phänomen innerhalb des Journalismus: Publikumseinbindung findet – in unterschiedlicher Intensität – seit jeher in Redaktionen statt, beispielsweise in Form von Leser:innenbriefen, Redaktionsführungen oder auch durch Interviews mit Rezipierenden (Uth 2021). Unter dem Schlagwort der Partizipation setzt sich auch die Forschung schon seit Jahrzehnten mit der Publikumseinbindung im Journalismus auseinander (für einen Überblick siehe Engelke 2019). Viele der Maßnahmen, die unter *Audience Engagement* fallen, sind bereits aus dem sogenannten *Community Journalism* (Ross 2021) beziehungsweise *Public Journalism* (Min 2020) bekannt. Neu am *Audience Engagement* ist jedoch die tiefgreifende und langfristige Etablierung und Institutionalisierung einer Partizipationskultur innerhalb der Redaktionen (Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018).

## 4 Vertrauensbildende Effekte durch Audience Engagement

Die aktive Partizipation des Publikums an journalistischen Produktionsprozessen kann in verschiedenen Formen und Intensitäten stattfinden und verschiedene Stufen des Produktionsprozesses betreffen. Dazu gehören zum Beispiel die Informationssammlung und -recherche, die Themenauswahl, das Schreiben und Aufbereiten von Informationen sowie die Verbreitung und Diskussion der journalistischen Inhalte. *Audience Engagement* umfasst dementsprechend eine Vielfalt an verschiedenen Umsetzungsformen innerhalb der journalistischen Arbeit, insbesondere wenn man den Blick auf die eher qualitativen Formen richtet. Diese qualitativen Formen, auf die sich dieser Beitrag im Folgenden beschränkt, dürften durch die aktive Rolle des Publikums den größten Einfluss auf das Vertrauen in den Journalismus haben. Beispiele hierfür sind Umfragen in der Leser:innenschaft, Bürger:innenjournalismus, die Beteiligung in Form von Nutzer:innenkommentaren, aber auch die Einrichtung einer Ansprechstelle für das Publikum, beispielsweise in Form einer Ombudsperson sowie Führungen durch die Redaktion oder Besuche in Redaktionskonferenzen (Green-Barber/McKinley 2019; Uth 2024). Im Folgenden werden einzelne Beispiele des *Audience Engagements* genauer beschrieben und auf ihre (möglichen) Auswirkungen auf das Vertrauen in den Journalismus diskutiert.

### 4.1 Die Einbindung der Rezipierenden in Recherche- und Selektionsprozesse

Durch die Einbindung der Rezipierenden in Recherche- und Selektionsprozesse hat der Journalismus das Potential, seine Informationsfunktion zielgerichteter zu erfüllen (Gajardo/Costera Meijer 2022). Journalistische Vertrauenswürdigkeit bestimmt sich in hohem Maße über dessen Themenselektion (Kohring 2004). Die Einbindung der Rezipierenden in die Recherche und Selektion von Themen wird entsprechend regelmäßig als Chance für die Vertrauensbildung diskutiert (Robinson/Johnson 2024; Wenzel et al. 2020). Wenn Redaktionen ihr Publikum um Themenvorschläge für die Berichterstattung bitten, beispielsweise in Form von Umfragen, erhalten sie tiefgehende Einblicke in die Themeninteressen und Erwartungen ihres Publikums an die journalistische Arbeit und Berichterstattung und können diese entsprechend einfließen lassen (Vanacker/Belmas 2009). Dadurch haben Journalist:innen die Chance, in ihrer Arbeit die Themen abzubilden, die bei ihrem Publikum präsent und von Relevanz sind – und können somit eine größere Deckung zwischen Publikumserwartungen und journalistischer Themenselektion erreichen und die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit ihres Selektionsprogramms stärken (Uth 2021). Die Distanz zwischen dem professionellen Journalismus und denen, über die und für die er berichtet, wird oftmals als einer der zentralsten Gründe für das wachsende Misstrauen gegenüber dem Journalismus benannt (Quiring et al. 2024; Mede et al. 2020). Wie die Mainzer Lang-

zeitstudie Medienvertrauen zeigt, gibt es Teile der Bevölkerung, die die Medien als »lediglich ein Sprachrohr der Mächtigen« (Quiring et al. 2024: 8) wahrnehmen und für sie wichtige Themen und ihre eigene Meinung in den Medien nur kaum oder nicht repräsentiert sehen (Quiring et al. 2024). Durch den Austausch und die Ko-Produktion mit dem Publikum besteht die Chance, diesen Vorwürfen aktiv entgegenzuarbeiten und zur Herstellung eines Gemeinschaftsgefühls beizutragen (Konieczna/Robinson 2014). Die Einbindung von Themenvorschlägen aus dem Publikum kann zu einer diverseren Berichterstattung beitragen und die wahrgenommene Inklusion und Repräsentation des Publikums in den Journalismus befördern (Nelson 2021a). Selbiges gilt auch für die Einbindung der Rezipierenden in die Recherche und die Bearbeitung der Themen. Neben einem verstärkten Gefühl der Repräsentation, kann dies auch die wahrgenommene Genauigkeit, Ausgewogenheit und Korrektheit der Berichterstattung steigern – und damit deren wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit positiv beeinflussen (Wenzel 2019; Wenzel/Ford/Nechushtai 2020). Vor allem im Kontext lokaler Themen mit großem Involvement und direkter Relevanz für die Rezipierenden (Uth 2024) sowie bei Themen aus marginalisierten Communities (Wenzel 2019; Wenzel/Ford/Nechushtai 2020) ist eine Einbeziehung des Publikums besonders sinn- und vertrauensstiftend. Rezipierende aus unterrepräsentierten Communities geben an, dass sie sich seit längerer Zeit vom Journalismus vernachlässigt, miss- und unterrepräsentiert fühlen – was bei einigen dazu führt, dass sie sich vom Journalismus zunehmend abwenden (Robinson/Johnson 2024). Der Austausch zwischen Journalist:innen und Rezipierenden hat aus Sicht dieser Rezipierenden dazu beigetragen, ihr Vertrauen in die Journalist:innen zu befördern und auch ihre Intention zum Abschluss einer Mitgliedschaft beziehungsweise eines Abonnements gestärkt (Robinson/Johnson 2024). Journalist:innen benennen das Zuhören, insbesondere was Themenvorschläge sowie die Einbindung von Rezipierenden als Quellen betrifft, deshalb regelmäßig als einen der wichtigsten Bausteine für *Audience Engagement* und Vertrauensbildung (Belair-Gagnon/Nelson/Lewis 2019). Redaktionen insbesondere in unterrepräsentierten Gemeinden in den USA haben deshalb auch sogenannte *listening sessions* (Robinson/Johnson 2024) ins Leben gerufen, in denen sie sich in kleinen Gruppen mit ihren Rezipierenden vor Ort in deren Gemeinden, zum Beispiel in Cafés oder Gemeindezentren, treffen und diesen und deren Themen und Diskussionen zuhören – oftmals ohne sich aktiv daran zu beteiligen.

## 4.2 Reziprozität und Gemeinschaftsgefühl

Die soeben beschriebenen *listening sessions* verweisen unmittelbar auf einen weiteren zentralen Aspekt der Vertrauensbildung zwischen Journalismus und Publikum: Auch der direkte Kontakt zwischen Rezipierenden und Journalist:innen kann zum Auf- und Ausbau von Vertrauen beitragen. Vertrauen basiert in hohem Maße auf

Reziprozität: Es kommt in Beziehungen zwischen zwei Parteien zu tragen, die in einem Abhängigkeitsverhältnis zueinander stehen (Mayer/Davis/Schoorman 1995). Koliska, Moroney und Beavers (2023) verweisen deshalb auch auf die Notwendigkeit der verstärkten Betrachtung von Interaktionen und des Beziehungsaspekts, was das Vertrauen in den Journalismus angeht. Ein Gefühl der Verbundenheit ist zentral für das Entstehen von Vertrauen – *Audience Engagement* stellt eine Möglichkeit für Journalist:innen dar, diese Verbundenheit herzustellen (Konieczna/Robinson 2014). Lewis, Holton und Coddington (2014) greifen dies in ihrem Konzept des Reziproken Journalismus auf (im Original: Reciprocal Journalism). Reziproker Journalismus ist durch den wechselseitigen Austausch zwischen Journalist:innen und Publikum geprägt, welcher gegenseitigen Nutzen und Vorteil zum Ziel hat. Im Reziproken Journalismus agieren Journalist:innen als sogenannte *Community-Builders*, die durch ihre Arbeit dazu beitragen, durch wechselseitige Interaktionen sowohl innerhalb des Publikums als auch zwischen Journalismus und Rezipierenden eine Gemeinschaft auszubilden – und dadurch Vertrauen aufzubauen (Lewis/Holton/Coddington 2014: 229). Vor allem im digitalen Raum und in den sozialen Medien bieten sich vielfältige Chancen für eine direktere und interaktivere Beziehung zwischen Journalist:innen und ihrem Publikum (Belair-Gagnon/Nelson/Lewis 2019). *Audience Metrics* liefern detaillierte Angaben dazu, welche Inhalte wie rezipiert werden. Nutzer:innenkommentare ermöglichen den wechselseitigen Austausch zwischen beiden Beziehungsparteien sowie innerhalb des Publikums. Umfragen geben Rezipierenden die Chance, ihre eigene Meinung unmittelbar mit den Journalist:innen und anderen Publikumsmitgliedern zu teilen und Themen an den Journalismus zurückzuspielen. Im Gegenzug zu einer ehemals hauptsächlich einseitigen Kommunikation zwischen Journalist:innen und ihrem Publikum (mit der Ausnahme von Leser:innenbriefen) wurde durch die Digitalisierung für die Rezipierenden die Möglichkeit geschaffen, auf Medieninhalte unmittelbar und öffentlich zu reagieren und somit wechselseitige Kommunikation befördert (Wilhelm/Stehle/Detel 2021). Dadurch schafft der Journalismus Räume für deliberative Diskussionen und zugleich auch einen relativ niedrigschwelligen Kanal für Feedback, Anmerkungen und Rückfragen zur Berichterstattung (Nelson/Ksiazek/Springer 2021). Indem Journalist:innen in den direkten Austausch mit ihren Rezipierenden treten und diesen zuhören, können sie eine engere Beziehung zum Publikum aufbauen und zugleich ihre Relevanz in der demokratischen Gesellschaft stärken (Marchionni 2013). Durch diesen interpersonellen Kontakt und Austausch zwischen Journalist:innen und Publikum kann zudem auch Transparenz geschaffen werden: Karlsson (2010) bezeichnet viele der Formate, die hier beschrieben werden, deshalb auch als partizipative Transparenz (im Original »participatory transparency«: 538). Wie auch in anderen gesellschaftlichen Systemen der Fall, haben die Rezipierenden oftmals nur wenig direkten Kontakt zu den Journalist:innen als Berufsvertreter:innen des jeweiligen Systems und können deren Vertrauenswürdigkeit deshalb nur

indirekt und schwer beurteilen (Uth 2021). Direkte Interaktionen zwischen Journalist:innen und ihrem Publikum erlauben es den Rezipierenden, die Menschen hinter der Berichterstattung kennenzulernen und deren Kompetenz, Motive und Integrität besser einschätzen zu können (Coatney 2023). Der direkte Austausch mit Journalist:innen kann den Rezipierenden also dabei unterstützen, die Vertrauenswürdigkeit des Journalismus besser einzuschätzen und über den Aufbau einer persönlichen Bindung Vertrauen befördern (Uth 2021). Lee (2015) zeigte entsprechend, dass Interaktionen ausgehend von Journalist:innen deren wahrgenommene Sympathie und Vertrauenswürdigkeit fördern – allerdings zeigte sich auch, dass damit auch mögliche negative Effekte auf die professionelle Wahrnehmung dieser Journalist:innen (konkret: deren wahrgenommene Kompetenz) einhergehen können. Auch in der interpersonellen Interaktion gilt es für Journalist:innen folglich, Professionalität beizubehalten und zu bewahren.

## 5 Fazit und Ausblick: Audience Engagement als Chance und Herausforderung für vertrauenswürdigen Journalismus

Viele Redaktionen sind überzeugt, dass *Audience Engagement* eine zentrale und erfolgsversprechende Strategie zur Vertiefung von Vertrauen und somit auch zur Stärkung der Journalismus-Publikum-Beziehung darstellt (Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018; Nelson 2021a). Neben positiven Effekten mit Blick auf Vertrauensbildung wird *Audience Engagement* auch die Hoffnung zugeschrieben, den fallenden Auflagen- und Verkaufszahlen innerhalb des Journalismus entgegenzuwirken und damit dessen finanzielle Überlebensfähigkeit zu stärken (Batsell 2015). Insbesondere innerhalb des digitalen Raums sehen sich journalistische Anbieter mit einer größeren Konkurrenz konfrontiert, gegen die es gilt sich durchzusetzen, da das Publikum dort aus einer Vielfalt an Informationsangeboten auswählen kann. Wir beobachten aktuell den Wandel von einer *push* zu einer *pull* Medienumgebung, also weg von einem passiven, eher zufälligen Kontakt mit Medienangeboten hin zur aktiven Suche nach Inhalten – Publikumsbindung kann für Medienunternehmen hier eine Strategie und Alleinstellungsmerkmal sein (Ksiazek/Peer/Lessard 2016). Studien legen nahe, dass *Audience Engagement* zu einer erhöhten Spendenbereitschaft beziehungsweise Zahlungsbereitschaft des Publikums führt (Green-Barber/McKinley 2019; Posetti/Simon/Shabbir 2019).

Prinzipiell muss jedoch festgehalten werden, dass die praktischen Vorteile und Wirkungen von *Audience Engagement* nur schwer messbar sind – sowohl in der journalistischen Praxis als auch aus wissenschaftlicher Perspektive. Die redaktionelle Arbeit ist, wie Nelson (2021b) beschreibt, aktuell vor allem von quantitativen Kennzahlen als Messgrößen für deren Erfolg geprägt. Audience Metrics und Artikelscores, die beispielsweise auf Zugriffszahlen basieren, bestimmen in

vielen Redaktionen darüber, welche Inhalte auf der Startseite von Onlinenachrichtenportalen ausgespielt werden (Ferrucci 2020). Die Effekte und Wirkungen von *Audience Engagement* sind jedoch nicht so eindeutig fass- und messbar (Nelson 2021b). Zunächst ist davon auszugehen, dass Wirkungen oft nur langfristig und nach wiederholtem Einsatz von *Audience Engagement* zu erwarten sind und eine einmalige Beteiligung des Publikums allein noch nicht zum Ausbau von Vertrauen beiträgt – ähnliche Einschränkungen sind bereits bei anderen vertrauensbildenden Maßnahmen wie beispielweise Transparenz bekannt (siehe zum Beispiel Meier/Reimer 2011). Zudem zielt *Audience Engagement* mit der Vertiefung von Beziehungen, Loyalität und Vertrauen auf nur schwer fassbare Zielgrößen ab. Nicht nur in der Wissenschaft, sondern auch in der journalistischen Praxis herrscht deshalb oftmals Unklarheit darüber, wie genau der Erfolg und die Vorteile von *Audience Engagement* zu definieren, geschweige denn zu messen sind (Ferrucci/Nelson/Davis 2020; Nelson 2018) – was die Umsetzung von *Audience Engagement* insbesondere gegenüber Skeptiker:innen erschwert.

Der Beitrag setzte sich bislang vor allem mit den Chancen und positiven Implikationen von *Audience Engagement* auseinander. Zugleich müssen jedoch auch Herausforderungen benannt werden, die Publikumseinbindung für die beteiligten Parteien mit sich bringt. *Audience Engagement* kostet sowohl Publikum als auch Redaktionen viel Zeit und Ressourcen (Uth 2024). Die Vorteile müssen demnach vor allem für das Publikum klar greifbar sein und kommuniziert werden. Insbesondere wenn tiefergehende, qualitative Formate mit hohem Involvement der Rezipierenden angestrebt werden, sollten sie zusätzlichen Mehrwert für das Publikum mit sich bringen und die bespielten Themen von hoher Relevanz für das Publikum sein (Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018). Hier bieten sich vor allem lokale Themen an. Zudem müssen Bemühungen im Gebiet von *Audience Engagement* von einer gewissen Kontinuität geprägt sein. Vertrauen baut sich nur langfristig und auf Basis von wiederholten Erfahrungen auf. Wichtig ist zudem eine tiefgreifende Umorientierung mit Blick auf traditionelle Rollenbilder und Redaktionskulturen: Für nachhaltig erfolgreiches *Audience Engagement* ist entscheidend, dass in Redaktionen ein Paradigmenwandel hin zu einer dialogischeren Journalismus-Publikums-Beziehung erfolgt (Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018; Meier/Kraus/Michaeler 2018). Zentral ist, dass die Beteiligung des Publikums aus genuinem Interesse an einer gleichberechtigten Beziehung mit den eigenen Rezipierenden erfolgt und nicht nur für den Journalismus, sondern auch für das Publikum konkreten Mehrwert mit sich bringt (Uth 2024). Wie Studien zeigen, dient *Audience Engagement* in der journalistischen Praxis jedoch oftmals als Instrument zur Erhöhung ihrer Reichweite. Zentral sind folglich meist finanzielle Interessen anstelle des tiefergehenden Ziel des Gemeinschaftsaufbaus (Lawrence/Radcliffe/Schmidt 2018). Wichtig ist, dass Journalist:innen entsprechend geschult werden und ein professionelles Selbstver-

ständnis entwickeln, welches auf aktive Publikumspartizipation ausgerichtet ist (Lewis 2012: 851; Robinson/Johnson 2024: 100).

Zugleich sind innerhalb des Journalismus, vor allem im deutschen Raum, oftmals noch Vorbehalte gegenüber einer zu starken Einbeziehung des Publikums in die journalistische Arbeit zu verzeichnen. Als Gründe werden insbesondere eine mögliche Gefährdung der journalistischen Unabhängigkeit sowie negative Auswirkungen auf die Qualität ihrer Arbeit von den Journalist:innen benannt (Uth 2021). Wie sich zeigt, setzen viele Redaktionen deshalb bevorzugt auf solche Formate der Publikumseinbindung, die eher als quantitativ zu beschreiben sind, sich an die journalistische Produktion anschließen und bei denen die Journalist:innen auch weiterhin die Kontrolle über ihre journalistische Arbeit beibehalten (Engelke 2023; Uth 2021). Zudem sind auch destruktive Eigenschaften des *Audience Engagements* nicht außen vor zu lassen: Der zunehmende Missbrauch von Beteiligungsoptionen in Form von Hate Speech oder Angriffen gegenüber Journalist:innen in Kommentarspalten und vergleichbaren Formaten (Nelson/Ksiazek/Springer 2021) – weshalb einige Medienunternehmen in den letzten Jahren auch dazu übergegangen sind, Möglichkeiten der Publikumsbeteiligung wieder einzuschränken (Engelke 2023).

Obwohl bislang nur wenige Rezipierende aktiv mit dem Journalismus in Interaktion treten (Behre/Hölig/Möller 2023), besteht beim Publikum nichtsdestotrotz der Wunsch nach *Audience Engagement* – insbesondere, was tiefgehende, qualitative Formate der Publikumseinbindung angeht (Wenzel/Ford/Nechushtai 2020). *Audience Engagement* sollte folglich nicht nur auf eine technologische, quantitative Komponente reduziert werden, sondern auch qualitativer Formate – auch offline – müssen und sollten im Blick behalten werden (Steensen/Ferrer-Conill/Peters 2020). Quantitative Formen des *Audience Engagements* wie Metrics, Likes oder Shares geben prinzipiell nur Auskunft dahingehend, ob Inhalte rezipiert werden. Sie erlauben allerdings nur limitiert Aussagen darüber, wie diese Inhalte verarbeitet werden und zu welchen Reaktionen sie führen. Ksiazek, Peer und Lessard (2016) argumentieren deshalb, dass *Audience Engagement* über rein quantitative Messungen und Komponenten hinausgehen muss. Qualitative Elemente sowie Offline-Formate der Publikumseinbindung, zum Beispiel Diskussionsabende in Redaktionen oder Stammtische mit Rezipierenden, werden von Journalist:innen oftmals als die erfolgversprechendsten Mittel zur Vertrauensbildung benannt (Belair-Gagnon et al. 2019; Ross 2021; Uth 2021). Dadurch können auch solche Rezipierende erreicht werden, die bislang noch nicht zum Publikum der Redaktion gehören (Belair-Gagnon/Nelson/Lewis 2019). Künftige Forschung sollte ihren Blick verstärkt darauf richten, wie die Effekte von *Audience Engagement* besser erfasst werden können – und darauf, welche weiteren Formate sich das Publikum wünscht, um ihr Vertrauen in den Journalismus weiterhin zu stärken.

## Literaturverzeichnis

- Badura, Laura (2023): Riskante Rezeption. Der Vertrauens- und Risikoprozess bei Rezipierenden informationsjournalistischer Berichterstattung, Baden-Baden: Nomos.
- Batsell, Jake (2015): Engaged journalism: Connecting with digitally empowered news audiences, New York: Columbia University Press.
- Behre, Julia/Hölig, Sascha/Möller, Judith (2023): Reuters Institute Digital News Report 2023. Ergebnisse für Deutschland, Hamburg: Verlag Hans-Bredow-Institut.
- Belair-Gagnon, Valerie/Nelson, Jacob L./Lewis, Seth C. (2019): »Audience engagement, reciprocity, and the pursuit of community connectedness in public media journalism«, in: Journalism Practice 13(5), S. 558–575.
- Blöbaum, Bernd (2016): »Journalismus als Funktionssystem der Gesellschaft«, in: Martin Löffelholz/Liane Rothenberger (Hg.), Handbuch Journalismustheorien, Wiesbaden: Springer VS, S. 151–163.
- Broersma, Marcel (2019): »Audience engagement«, in: Tim Vos/Folker Hanusch (Hg.), The International Encyclopedia of Journalism Studies, Hoboken: Wiley.
- Coatney, Caryn (2023): »Representing Trust in Digital Journalism«, in: Media and Communication 11(4), S. 252–263.
- Engelke, Katherine M. (2019): »Online participatory journalism: A systematic literature review«, in: Media and Communication 7(4), S. 31–44.
- Engelke, Katherine M. (2023): »Metajournalistic discourse on participatory journalism. Examining a decade of coverage in trade magazines«, in: Journalism and Media 4(2), S. 612–630.
- Engelke, Katherine M./Hase, Valerie/Wintterlin, Florian (2019): »On measuring trust and distrust in journalism: Reflection of the status quo and suggestions for the road ahead«, in: Journal of Trust Research 9(1), S. 66–86.
- Fawzi, Nayla/Steindl, Ninna/Obermaier, Magdalena/Prochazka, Fabian/Arlt, Dorothee/Blöbaum, Bernd/Dohle, Marco/Engelke, Katherine M./Hanitzsch, Thomas/Jackob, Nikolaus/Jakobs, Ilka/Klawier, Tilman/Post, Senja/Reinemann, Carsten/Schweiger, Wolfgang/Ziegele, Marc (2021): »Concepts, causes and consequences of trust in news media – a literature review and framework«, in: Annals of the International Communication Association 45(2), S. 154–174.
- Ferrucci, Patrick (2020): »It is in the numbers: How market orientation impacts journalists' use of news metrics«, in: Journalism 21(2), S. 244–261.
- Ferrucci, Patrick/Nelson, Jacob L./Davis, Miles P. (2020): »From ‚public journalism‘ to ‚engaged journalism‘: Imagined audiences and denigrating discourse«, in: International Journal of Communication 14, S. 1586–1604.

- Fisher, Caroline/Flew, Terry/Park, Sora/Lee, Jee Young/Dulleck, Uwe (2021): »Improving Trust in News. Audience Solutions«, in: *Journalism Practice* 15(10), S. 1497–1515.
- Gajardo, Constanza/Costera Meijer, Irene (2022): »How to tackle the conceptual inconsistency of audience engagement? The introduction of the Dynamic Model of Audience Engagement«, in: *Journalism*, online first, S. 1–21.
- Green-Barber, Lindsay/McKinley, Eric Garcia (2019): »Engaged Journalism: Practices for Building Trust, Generating Revenue, and Fostering Civic Engagement. Impact Architects Research Report«, verfügbar über: <https://www.s3-us-west-2.amazonaws.com/lindsaygreenbarber.com/assets/IA+Engaged+Journalism+Report+1.31.19.pdf>.
- Grosser, Katherine M./Hase, Valerie/Blöbaum, Bernd (2016): »Trust in online journalism«, in: Bernd Blöbaum (Hg.), *Trust and communication in a digitized world*, Cham: Springer, S. 53–73.
- Holton, Avery E./Lewis, Seth C./Coddington, Mark (2016): »Interacting with audiences: Journalistic role conceptions, reciprocity, and perceptions about participation«, in: *Journalism Studies* 17(7), S. 849–859.
- Karlsson, Michael (2010): »Rituals of transparency: Evaluating online news outlets' uses of transparency rituals in the United States, United Kingdom and Sweden«, in: *Journalism Studies* 11(4), S. 535–545.
- Kohring, Matthias (2004): *Vertrauen in Journalismus. Theorie und Empirie*, Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Koliska, Michael/Moroney, Erin/Beavers, David (2023): »Trust Through Relationships in Journalism«, in: *Journalism Studies*, S. 1–18.
- Konieczna, Magda/Robinson, Sue (2014): »Emerging news non-profits: A case study for rebuilding community trust?«, in: *Journalism* 15(8), S. 968–986.
- Ksiazek, Thomas B./Peer, Limor/Lessard, Kevin (2016): »User engagement with online news: Conceptualizing interactivity and exploring the relationship between online news videos and user comments«, in: *New Media & Society* 18(3), S. 502–520.
- Lawrence, Regina G./Radcliffe, Damian/Schmidt, Thomas R. (2018): »Practicing engagement: Participatory journalism in the Web 2.0 era«, in: *Journalism Practice* 12(10), S. 1220–1240.
- Lee, Jayeon (2015): »The double-edged sword. The effects of journalists' social media activities on audience perceptions of journalists and their news products«, in: *Journal of Computer-Mediated Communication* 20(3), S. 312–329.
- Lewis, Seth C. (2012): »The tension between professional control and open participation: Journalism and its boundaries«, in: *Information, Communication & Society* 15(6), S. 836–866.

- Lewis, Seth C./Holton, Avery E./Coddington, Mark (2014): »Reciprocal journalism: A concept of mutual exchange between journalists and audiences«, in: Journalism Practice 8(2), S. 229–241.
- Marchionni, Doreen Marie (2013): »Journalism-as-a-conversation. A concept explanation«, in: Communication Theory 23(2), S. 131–147.
- Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David (1995): »An Integrative Model of Organizational Trust«, in: Academy of Management Review 20(3), S. 709–734.
- Mede, Niels G./Brucklachner, Alina/Heim, Mathias (2020): »Versagen des Journalismus? Medienskepsis und Journalismuswahrnehmung«, in: Bernd Blöbaum/Thomas Hanitzsch/Laura Badura (Hg.), Medienskepsis in Deutschland. Ursachen, Ausprägung und Konsequenzen, Wiesbaden: Springer VS, S. 87–112.
- Meier, Klaus/Kraus, Daniela/Michaeler, Edith (2018): »Audience Engagement in a Post-Truth Age. What it means and how to learn the activities connected with it«, in: Digital Journalism 6(8), S. 1052–1063.
- Meier, Klaus/Reimer, Julius (2011): »Transparenz im Journalismus: Instrumente, Konfliktpotentiale, Wirkung«, in: Publizistik 56(2), 133–155.
- Min, Seong Jae (2020): »What the Twenty-First Century Engaged Journalism can Learn from the Twentieth Century Public Journalism«, in: Journalism Practice 14(5), S. 626–641.
- Napoli, Philip M. (2011): »Ratings and audience measurement«, in: Virginia Nightingale (Hg.), The Handbook of Media Audiences, Hoboken: Wiley, S. 286–301.
- Nelson, Jacob L. (2018): »The Elusive Engagement Metric«, in: Journalism 6(4), S. 528–544.
- Nelson, Jacob L. (2021a): Imagined audiences: How journalists perceive and pursue the public, Oxford University Press.
- Nelson, Jacob L. (2021b): »The next media regime: The pursuit of ›audience engagement‹ in journalism«, in: Journalism 22(9), S. 2350–2367.
- Nelson, Maria N./Ksiazek, Thomas B./Springer, Nina (2021). »Killing the comments: Why do news organizations remove user commentary functions? «, in: Journalism and Media 2(4), S. 572–583.
- Newman, Nic/Fletcher, Richard/Eddy, Kirsten/Robertson, Craig T./Kleis Nielsen, Rasmus (2023): »Reuters Institute digital news report 2023«, verfügbar über: <https://www.reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2023>.
- Newman, Nic/Levy, David A. L./Kleis Nielsen, Rasmus (2015): »Reuters Institute Digital News Report 2015«, verfügbar über: <https://www.digitalnewsreport.org/2015/>.
- Posetti, Julie/Simon, Felix/Shabbir, Nabeelah (2019): »What if scale breaks community? Rebooting audience engagement when journalism is under fire«, in: Reuters Institute for the Study of Journalism.
- Quiring, Oliver/Ziegele, Marc/Schultz, Tanjev/Fawzi, Nayla/Jackob, Nikolaus/Jakobs, Ilka/Schemer, Christian/Stegmann, Daniel/Viehmann, Christina

- (2024): »Zurück zum Niveau vor der Pandemie – Konsolidierung von Vertrauen und Misstrauen. Mainzer Langzeitstudie Medienvertrauen 2023«, in: *Media Perspektiven* 9, S. 1–14.
- Robinson, Sue/Johnson, Patrick (2024): »Rectifying Harm Through Care-Based Practices: How Journalists Might Tend to Disengaged Communities«, in: *Journalism Studies* 25(1), S. 99–116.
- Ross, Tara (2021): »Journalism Alongside: A Reflection on Teaching Journalism Through Community Engagement«, in: *Asia Pacific Media Educator* 31(1), S. 10–18.
- Schultz, Tanjev/Ziegele, Marc/Jacob, Nikolaus/Viehmann, Christina/Jakobs, Ilka/Fawzi, Nayla/Quiring, Oliver/Schemer, Christian/Stegmann, Daniel (2023): »Medienvertrauen nach Pandemie und ›Zeitenwende‹. Mainzer Langzeitstudie Medienvertrauen 2022«, in: *Media Perspektiven* 8, S. 1–17.
- Steensen, Steen/Ferrer-Conill, Raul/Peters, Chris (2020): »(Against a) Theory of audience engagement with news«, in: *Journalism Studies* 21(12), S. 1662–1680.
- Strömbäck, Jesper/Tsfati, Yariv/Boomgaarden, Hajo/Damstra, Alyt/Lindgren, Elina/Vliegenthart, RensLindholm, Torun (2020): »News media trust and its impact on media use: Toward a framework for future research«, in: *Annals of the International Communication Association* 44(2), S. 139–156.
- Uth, Bernadette (2021): Hochwertig, transparent, publikumsnah. Eine qualitative Analyse redaktioneller Strategien der Vertrauensbildung im Journalismus, Baden-Baden: Nomos.
- Uth, Bernadette (2024): »Chancen und Herausforderungen der redaktionellen Umsetzung von Audience Engagement – eine Fallstudie am Beispiel des Projektes #unserWasser«, in: *Publizistik* 69(1), S. 39–63.
- Vanacker, Bastiaan/Belmas, Genelle (2009): »Trust and the economics of news«, in: *Journal of Mass Media Ethics* 24, S. 110–126.
- Wenzel, Andrea (2019): »Engaged journalism in rural communities«, in: *Journalism Practice* 13(6), S. 708–722.
- Wenzel, Andrea/Ford, Sam/Nechushtai, Efrat (2020): »Report for America, Report about Communities. Local news capacity and community trust«, in: *Journalism Studies* 21(3), S. 287–305.
- Wilhelm, Claudia/Stehle, Helena/Detel, Hanne (2021): »Digital visibility and the role of mutual interaction expectations: Reframing the journalist-audience relationship through the lense of interpersonal communication«, in: *New Media & Society* 23(5), S. 1004–1021.
- Zahay, Megan/Jensen, Kelly/Xia, Yiping/Robinson, Sue (2020): »The Labor of Building Trust: Traditional and Engagement Discourses for Practicing Journalism in a Digital Age«, in: *Journalism & Mass Communication Quarterly*, online first, S. 1–18.



# Gesunde Skepsis? Vertrauen in Online-Informationsquellen in Zeiten von alternativen Medien, Fake News und Bots

---

Florian Wintterlin

Wenn man Statements von Expert:innen, Medien und Institutionen glaubt, sind Desinformationen eines der drängendsten Probleme der aktuellen Zeit. Der *Global Risk Report* des Weltwirtschaftsforums sieht auf Basis einer Befragung von Risikoexpert:innen Desinformationen noch vor extremen Wetterereignissen und der gesellschaftlichen Polarisierung als größte kurzfristige Gefahr für die Gesellschaft (World Economic Forum 2024). Und laut einer Umfrage der Bertelsmann-Stiftung denken 84 % der Deutschen, dass Fehlinformationen im Internet ein großes oder sehr großes Problem für die Gesellschaft sind (Bernhard/Schulz/Unzicker 2024).

Die Warnungen vor Desinformationen und Fake News entstehen nicht nur aus der Befürchtung, dass einzelne Desinformationen sich auf Wahlen auswirken oder Personen beeinflussen können, dahinter steht die größere Befürchtung, dass das Vertrauen in Informationen *generell* durch Desinformationen so weit beschädigt wird, dass eine gemeinsame Wissensbasis nicht mehr gewährleistet wird. Vertrauen nimmt in dieser Perspektive eine Schlüsselrolle ein, weil ihm eine essenzielle Rolle für das Funktionieren demokratischer Prozesse zugeschrieben wird. Diese Argumentation, dass Vertrauen gut für Demokratie ist, findet sich auch in Bezug auf Vertrauen in Institutionen wie Medien (Dahlgren 2018) oder Politik (Jamal/Nooruddin 2010). Meist wird davon ausgegangen, dass ein höheres Level an Vertrauen aus normativer Perspektive wünschenswert ist. Die Skepsis oder auch das Misstrauen wird demgegenüber weniger thematisiert und ist generell negativer besetzt.

Dieser Beitrag widmet sich in seinem ersten Teil der Frage, welche Entwicklungen in Online-Kontexten und welche Charakteristika von Online-Kommunikation zur Befürchtung geführt haben könnten, dass Vertrauen in Informationsquellen und damit eine Grundlage demokratischen Handelns verloren gegangen ist. Im zweiten Teil soll die Rolle von Vertrauen und Skepsis beziehungsweise Misstrauen in verschiedenen theoretischen Ansätzen zur Informationsverarbeitung online beleuchtet werden. Zentral ist die Frage, ob Vertrauen überhaupt so relevant für

die Informationsverarbeitung ist, wie angenommen, und ob es ein gesundes Maß an Skepsis gibt, mit dem man Online-Informationen begegnet. Einschränkend sei gesagt, dass sich der vorliegende Beitrag auf politische Informationsnutzung beschränkt. Bei anderen Nutzungsarten wie der unterhaltenden Nutzung von Medienangeboten ist auf Basis bisheriger Erkenntnisse davon auszugehen, dass Vertrauen eine geringe Rolle spielt (Flanagin/Metzger 2000) und Personen im Sinne der Truth Default Theory (Clare/Levine 2019; Levine 2014) standardmäßig nicht an Informationen oder der Aufrichtigkeit des jeweiligen Gegenübers zweifeln, dass die Glaubwürdigkeit oder Vertrauenswürdigkeit also kein entscheidender Faktor ist.

## 1 Entwicklungen in der Online-Informationsumgebung und ihre Auswirkungen auf Vertrauen

15 % der Deutschen vertrauen Social Media als Quelle von Informationen zum Corona-Virus (Nielsen et al. 2020). 28 % geben an, dass sie wöchentlich sehr viele Misinformationen wahrnehmen (Nielsen et al. 2020). Die Mehrheit der Internetnutzerinnen weltweit macht sich Sorgen über Misinformationen (Knuutila/Neudert/Howard 2022) und darüber, was im Internet echt und was falsch ist (Newman et al. 2023). Diese Zahlen geben einen Eindruck davon, wie es um das Vertrauen in Online-Informationsquellen in Deutschland und Europa bestellt ist. Unter anderem Angriffe populistischer Politiker:innen und alternativer Medien auf etablierte Medien als Informationsvermittler sorgen dafür, dass das Vertrauen in Informationen generell sinkt. Laut dem *Reuters Digital News Report* sind Personen, die mit Kritik an Medien konfrontiert sind, eher dazu geneigt, Informationen generell zu misstrauen (Newman et al. 2023). Zu einem ähnlichen Befund kommen auch Bos et al. in Bezug auf Attacken populistischer Politiker:innen auf etablierte Informationsvermittler (Bos/Engelhofer/Lecheler 2023). Auch Warnungen vor Fake News durch Forschende und Journalist:innen können die Auswirkung haben, dass das Vertrauen in Informationen generell sinkt Van Der Meer/Hameleers/Ohme 2023). Park, Chung und Kim (2022) sprechen von einer Kultivierung von Misstrauen durch die Exposition gegenüber Misinformationen und Warnungen davor. Diese Entwicklungen haben Autor:innen dazu gebracht, von einer *Infodemie* zu sprechen (Simon/Camargo 2023), die äquivalent zur explosionsartigen Verbreitung des Virus in der Pandemie von einer ähnlich schnellen Verbreitung von Fehlinformationen in Online-Informationsumgebungen sprechen. Lewandowsky Ecker und Cook (2017) diagnostizieren gar eine *Post-Truth-Ära*, die durch Akteur:innen geprägt ist, die konventionelle Standards der Evidenzproduktion in Frage stellen. Begriffe wie *alternative Fakten* oder *Fake News* zeigen, dass die Kriterien, nach denen Informationen als wahr bezeichnet werden, vielfältiger werden. Das kann bei individuellen Mediennutzer:innen für Verunsicherung sorgen, welchen Informationen man noch trauen kann.

Doch welche Charakteristika der Online-Informationsumgebung sorgen für diese wahrgenommene Unsicherheit bei Internetnutzer:innen? Erstens ermöglichen digitale Medien den Zugang zu einer unüberschaubaren Menge an Informationen, die von einer Vielzahl an Quellen zur Verfügung gestellt werden (Metzger/Flanagin 2015). Zweitens ist diese große Menge an Informationen zu einem Großteil nicht von professionellen Gatekeepern, also zum Beispiel Journalist:innen, gefiltert, die eine Vorauswahl von relevanten Informationen treffen. Stattdessen können Informationen schlecht zugänglich, veraltet, unvollständig oder unzutreffend sein (Metzger/Flanagin 2015). Das Urteil darüber bleibt den Individuen selbst überlassen. Drittens verschleiern Online-Plattformen oftmals die Quelle von Informationen, weil Quellen oftmals unbekannt sind oder durch technische Funktionalitäten in den Hintergrund treten (Metzger/Flanagin/Medders 2010). Wer bei Facebook oder Twitter einer Information begegnet, kann oftmals nicht mehr differenzieren, welches Profil genau hinter der jeweiligen Information steckt. Eine Studie in den USA fand, dass die Hälfte bis ein Drittel der Internetnutzer:innen in europäischen Ländern über Social Media mit unbekannten Quellen in Kontakt kommen beziehungsweise der Quelle der Informationen gar keine Beachtung schenken (Mitchell et al. 2018). Der Stream an Informationen lässt einzelne Quellen in den Hintergrund treten. Das macht auch die Bewertung der Glaubwürdigkeit einzelner Informationen schwieriger, weil mit der Quellenglaubwürdigkeit ein wesentlicher Teil von Glaubwürdigkeitsbeurteilungen erschwert wird. Viertens vervielfacht die digitale Kommunikationsumgebung die potentiellen Referenzen von Glaubwürdigkeitsbewertungen. Wenn man die Suche nach einer politischen Information wie den Unregelmäßigkeiten bei einer Wahl als Beispiel nimmt, bezieht man seine Glaubwürdigkeitsbewertung dann aus der Gesamtheit und Reihenfolge der angezeigten Informationen (und damit aus der Frage, ob die Suchmaschine glaubwürdig ist), aus dem Inhalt einzelner verlinkter Artikel (ist der Inhalt eines spezifischen Artikels glaubwürdig?) oder aus dem Medium beziehungsweise den Autor:innen, die den Artikel veröffentlicht haben (ist das Medium beziehungsweise der Autor oder die Autorin glaubwürdig?). Das hat unter Umständen zur Folge, dass, ob man eine Information des gleichen Urhebers oder der gleichen Urheberin als glaubwürdig einschätzt, damit zusammenhängt, auf welcher Plattform sie geteilt wurde. Fünftens sorgt der sprunghafte Anstieg nutzer:innengenerierter Inhalte für eine Reihe von Problemen für die Glaubwürdigkeitsbewertung, weil nicht mehr klar ist, wer Original-Urheber:in einer Information ist, welche Expertise die verbreitende Person hat, welche Gruppendynamiken zum Verbreiten der jeweiligen Information geführt haben und ob die Menge an nutzer:innengenerierten Inhalten eine angemessene Diversität abbildet. Ergänzen lässt sich noch, dass Personen online mit einer Vielzahl an Nachrichten konfrontiert werden, nach denen sie nicht aktiv gesucht haben und deren Urheber:innen sie oftmals nicht kennen (Ross Arguedas et al. 2023). Außerdem haben Wojcieszak et al. (2024) mit

Tracking- und Umfragedaten herausgefunden, dass Personen online generell nur sehr selten mit politischen Nachrichtenhalten in Kontakt kommen, und wenn es der Fall ist, das stärker über nicht-originären Nachrichtenseiten wie Unterhaltungs- oder Einkaufsplattformen als über originäre Nachrichtenseiten geschieht. Das heißt, der Kontext des Kontakts mit Nachrichten ist ein ganz anderer als noch bei traditionellen Massenmedien, die politische Inhalte in eigenen Ressorts oder Sendungen bündeln.

Generell entsteht der Eindruck, dass Informationen online von vielen Nutzer:innen als unsicher eingeschätzt werden und auch strukturelle Charakteristika dafür sprechen, dass potentiell die Unsicherheit über die Glaubwürdigkeit von Online-Informationen steigt. Die nächsten Kapitel beschäftigen sich mit der Frage, wie Menschen Informationen (online) wahrnehmen und welche Rolle Vertrauen in diesem Prozess der Informationsverarbeitung spielen kann.

## 2 Theoretische Ansätze zur Informationsverarbeitung

Um zu verstehen, welche Rolle Vertrauen für die Bewertung von Online-Informationen spielt, hilft ein Blick in grundlegende Prozesse der Informationsverarbeitung. In der Sozialpsychologie wird davon ausgegangen, dass Menschen im Sinne des Prinzips des geringsten Aufwands (Allport 1954) versuchen, die kognitiven Ressourcen zur Bildung sozialer Bewertungen zu minimieren und dennoch zu zuverlässigen Schlussfolgerungen zu kommen. Sich mit viel kognitivem Aufwand mit einer unsicheren Information zu beschäftigen, wäre nach dieser Argumentation dysfunktional. Eine Strategie zur Verarbeitung von Informationen, bei der man wenig kognitiven Aufwand betreibt und sich am Ende dennoch sicher ist, dass eine Information stimmt, wäre dagegen höchst funktional.

Auf dieser Logik der Minimierung des kognitiven Aufwands bei der Informationsverarbeitung aufbauend, entstanden Dual-Process-Modelle der Informationsverarbeitung (Chaiken/Trope 1999), die einen wichtigen Faktor in dieser Gleichung ergänzen: die Motivation. Motivation kann dazu führen, dass sich Menschen sehr ausführlich mit einer unsicheren Information beschäftigen, sie nachrecherchieren, mit anderen Personen besprechen und erst dann als Argument für die eigene Einstellungsbildung übernehmen. Und fehlende Motivation kann dazu führen, dass Menschen sich mit sehr sicheren Informationen sehr wenig beschäftigen und sie auch nicht in ihre Einstellungen integrieren. Bei vorhandener Motivation weichen Menschen also vom Default-Modus des geringsten Aufwands ab und sind bereit, einen größeren Anteil ihrer beschränkten kognitiven Ressourcen in eine Information zu investieren. Petty und Cacioppo (1986) sprechen davon, dass die Elaborationswahrscheinlichkeit steigt.

Die beiden bekanntesten Modelle unter den Dual-Process-Modellen sind das Heuristic-Systematic-Model (Chaiken 1980) und das Elaboration-Likelihood-Modell (Petty/Cacioppo 1986). Als Dual-Process-Modelle werden die Modelle deshalb bezeichnet, weil sie zwei Modi der Informationsverarbeitung unterscheiden: den heuristischen und den systematischen Weg (Chaiken/Trope 1999) beziehungsweise die periphere und die zentrale Route der Informationsverarbeitung (Petty/Cacioppo 1986).

Bei einer heuristischen beziehungsweise peripheren Informationsverarbeitung orientieren sich Menschen an Hinweisreizen und versuchen, Informationen weitgehend automatisiert zu verarbeiten. Sie verlassen sich dabei auf Schemata, Stereotype, Erwartungen und andere Formen von Vorwissen (Bohner/Moskowitz/Chaiken 1995). Wichtig ist jedoch zu bemerken, dass alleine die Verwendung von Heuristiken nicht automatisch auf eine heuristische Verarbeitung hindeutet (Sundar 2008). Heuristiken können auch bei der systematischen Verarbeitung von Information sehr hilfreich sein. Bei einer heuristischen Informationsverarbeitung werden sie allerdings so automatisiert eingesetzt, dass der Wahrnehmende sich der Heuristiken nicht bewusst ist und sie auch nicht hinterfragt (Sundar 2008).

Bei einer systematischen Informationsverarbeitung orientieren sich Menschen an Argumenten und verarbeiten Informationen kontrollierter. Sie beinhaltet eine Bewertung der individuellen Information und ihrer Spezifika sowie der eigenen Gedanken und Einstellungen zu der Information, bevor eine Übernahme in die eigene Einstellung erfolgt (Bohner/Moskowitz/Chaiken 1995).

In Bezug auf das Verhältnis der beiden Modi im alltäglichen Handeln wird davon ausgegangen, dass der heuristische Modus bei einem Großteil der Entscheidungen und Beurteilungen handlungsleitend ist (Chaiken/Ledgerwood 2012). Die beiden Modi werden aber nicht als dichotome Alternativen verstanden, sondern als Endpunkte eines Kontinuums, das den Aufwand für die Ausbildung sozialer Bewertungen abbildet. Außerdem ist wichtig zu bemerken, dass die systematische Informationsverarbeitung nicht mit einer objektiven oder nicht verzerrten Informationsverarbeitung gleichgesetzt werden kann. Menschen setzen oftmals große kognitive Ressourcen ein, um Informationen so zu verarbeiten, dass sie in ihr eigenes Wertesystem passen. »Effort is not necessarily open-mindedness.« (Bohner/Moskowitz/Chaiken 1995: 36)

Eine wichtige Einschränkung der Modelle ist, dass sie zunächst davon ausgehen, dass Verarbeitungsprozesse durch das Streben nach Korrektheit motiviert sind (Kümpel/Unkel 2022). Dass Personen Informationen aus anderen Gründen und mit anderer Motivation verarbeiten, wurde in Dual-Process-Modellen weitgehend ausgeklammert<sup>1</sup>, in anderen Modellen der Informationsverarbeitung aber explizit the-

---

<sup>1</sup> Im Heuristic-Systematic-Modell wurden später noch durch die Konzepte der *defense motivation* und *impression motivation* ergänzt. Damit ist gemeint, dass Personen Informationen nicht

matisiert. Dazu zählt insbesondere der Motivated-Reasoning-Ansatz (Kunda 1990; Lodge/Taber 2000), der Mechanismen erklärt, durch die Personen zu subjektiv gefärbten Schlussfolgerungen kommen. »Motivation may affect reasoning through reliance on a biased set of cognitive processes« (Kunda 1990: 480). Grundannahme ist, dass Personen immer mit einem gewissen Hintergrundwissen und Annahmen an Informationen herangehen, die ihr Urteil am Ende prägen. Egal ob sie Informationen heuristisch oder systematisch verarbeiten. Dabei sind sie nicht nur von der Korrektheit der Informationen motiviert, sondern auch durch die Richtung der Information, also durch das Motiv, zu einer bestimmten vordefinierten Schlussfolgerung kommen zu wollen (Kunda 1990). Auch hier ist aber zu betonen, dass es sich nicht um eine Entweder-oder-Entscheidung handelt. Stattdessen befinden sich Personen in einer konstanten Abwägung zwischen dem Drang nach möglichst hoher Korrektheit und der Bewahrung von Voreinstellungen (Lodge/Taber 2000).

Für beide Arten von Zielen existieren unterschiedliche Arten von Mechanismen. Es werden unterschiedliche Strategien auf ein Problem angewandt. Korrektheits-Ziele führen zur Anwendung von Strategien, die als am besten geeignet für die Problemlösung angesehen werden, während Richtungs-Ziele zur Anwendung der Strategien führen, die am wahrscheinlichsten zum gewünschten Ergebnis führen (Kunda 1990). Oftmals wird angenommen, dass wenn Korrektheits-Ziele dominieren, Personen größere kognitive Kapazitäten aufwenden, gegenüber Informationen aufmerksamer sind und sie tiefer verarbeiten. Sie versuchen, die Illusion von Objektivität aufrecht zu erhalten (Kunda 1990). Kunda (1990) geht aber davon aus, dass auch Personen, die von Richtungszielen motiviert sind, versuchen, rational vorgehen und versuchen, eine Rechtfertigung für ihre gewünschte Schlussfolgerung zu konstruieren, die neutrale Beobachter:innen überzeugen würde. Es kann also nicht gefolgert werden, dass bei Korrektheits-Zielen die systematische und bei Richtungs-Zielen die heuristische Informationsverarbeitung dominiert. Stattdessen ist der Prozess des Rückbezugs auf vorhandene Erfahrungen und der Aufbau von Überzeugungen bei Handlungen, die durch Richtungs-Ziele motiviert sind, verzerrt.

Die Mechanismen, durch die es zu motivierten Schlussfolgerungen kommt, werden auch als Bias bezeichnet und umfassen unter anderem »a prior attitude effect, a confirmation bias, and a disconfirmation bias« (Strickland/Taber/Lodge 2011: 938). Personen lassen Informationen also bewusst unberücksichtigt, integrieren nur Teile von Informationen in ihre Einstellungen oder bewerten Informationen stärker, die mit ihren Einstellungen übereinstimmen.

---

nur verarbeiten, um möglichst korrekte Informationen zu erhalten, sondern auch auch, um bei anderen einen guten Eindruck zu hinterlassen oder um eigene Einstellungen zu verteidigen (Chen/Duckworth/Chaiken 1999).

### 3 Glaubwürdigkeitsbewertungen im Online-Kontext

In Bezug auf die Beurteilung der Glaubwürdigkeit von Inhalten geht ein Großteil der Forschung davon aus, dass es sich um einen kognitiv aufwendigen Prozess handelt, der von Personen weitgehend autonom durchlaufen wird. Die traditionelle Glaubwürdigkeitsforschung sieht die Glaubwürdigkeit von Quellen als Mischung aus der Vertrauenswürdigkeit und Expertise einer Person oder eines Akteurs oder einer Akteurin (Hovland/Janis/Kelley 1953), die jeweils weitgehend systematisch beurteilt werden. Nach Callister (2000) und Metzger, Flanagin und Medders (2010) funktioniert diese Logik jedoch nur in einer Umgebung mit hohen Hürden zur öffentlichen Verbreitung und einer limitierten Anzahl an Quellen.

Die Annahme, dass Menschen weitgehend isoliert ihre Meinungen ausbilden und dabei auf eine systematische Informationsverarbeitung zurückgreifen, wird durch die Konnektivität sozialer Medien und den Informationsüberfluss online und die daraus erwachsene gesteigerte Bedeutung von heuristischer Informationsverarbeitung in Frage gestellt. Menschen, die sich online informieren, müssen sich schneller ein Urteil bilden und sehen sich dabei einer Reihe von sozialen Einflussfaktoren ausgesetzt, die eine systematische Verarbeitung von Informationen unwahrscheinlicher machen. In einer solchen Umgebung müssen Menschen sich sehr stark auf Intermediäre, also Vermittler:innen von Informationen wie Journalist:innen oder Medienplattformen, verlassen und es kommt zu einer radikalen Externalisierung der Prozesse der Vertrauensbildung (Metzger/Flanagin/Medders 2010). Ein Prozess dieser Externalisierung ist, dass sich Individuen stärker auf soziale Signale wie Bewertungen, Reputationssysteme oder Social Media-Metriken bei ihren Glaubwürdigkeitsbewertungen verlassen (Metzger/Flanagin/Medders 2010).

Im Online-Kontext identifizierten Metzger, Flanagin und Medders (2010) fünf Heuristiken: Reputation, Befürwortung, Konsistenz, Verletzung der Erwartungshaltung und Überzeugungsabsicht. Besonders die Befürwortungs-Heuristik kommt in Social Media zum Tragen, weil sie auf den Aspekt der sozialen Bestätigung von Urteilen abzielt. Wenn Freund:innen Informationen teilen, eine Information hohe Like-Zahlen hat oder Kommentare zur Information positiv sind, wird das als Heuristik zur Beurteilung des Inhalts verwendet, ohne sich genau mit dem Inhalt zu beschäftigen. Studien haben zudem gezeigt, dass Online-Nutzer:innen sich bei der Beurteilung der Glaubwürdigkeit von Webseiten stark auf visuelle Aspekte der Gestaltung der Seite und weniger auf inhaltliche Aspekte fokussieren (Fogg 2003; Wathen/Burkell 2002). Metzger (2007) geht in ihrem *dual process*-Modell der Bewertung der Glaubwürdigkeit von Online-Inhalten davon aus, dass bei einer systematischen Informationsverarbeitung eine größere Anzahl an Cues zu Autor:innen, Botschaft oder Medium zur Bewertung herangezogen werden, während Menschen sich bei der heuristischen Strategie auf kurSORischere Betra-

chtungen von Cues wie dem visuellen Design einer Webseite verlassen. Ross et al. (2023) differenzieren in einer Studie zur Bewertung unbekannter Quellen durch Rezipierende inhaltliche, soziale und plattformbezogene Signale.

Grundsätzlich kommen also Modelle, die die Informationsverarbeitung beschreiben, zum Ergebnis, dass es zwei Wege der Informationsverarbeitung gibt, die wesentlich davon abhängen, wie motiviert eine Person ist, die Information kognitiv aufwändiger zu prozessieren und über welche Ressourcen sie zum Zeitpunkt der Rezeption verfügt. Beide Wege der Rezeption können durch Richtungsziele und Korrektheitsziele motiviert sein. Und bei beiden Arten der Informationsverarbeitung bleiben am Ende Unsicherheiten in Bezug auf die Glaubwürdigkeit von Informationen, die sich im Nachhinein als falsch herausstellen können.

#### **4 Vertrauen als Komplexitätsreduzierender Mechanismus bei Unsicherheit**

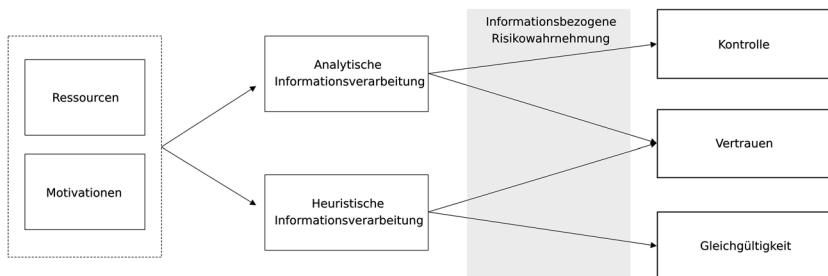
Diese Unsicherheit über den Wahrheitsgehalt von Informationen und die Aufrichtigkeit der Kommunikator:innen ist Ausgangspunkt der Analyse von Vertrauen. Es wird angenommen, dass Unsicherheit ein grundlegendes Merkmal sozialer Interaktionen jeglicher Art ist, die durch selektives Handeln (anderer) entsteht (Kohring 2002), und dass Vertrauen ein Mechanismus ist, diese Unsicherheit zu überbrücken. Und zwar durch die Bildung von Erwartungen zur Eingrenzung der kontingen-  
tionalen Möglichkeiten sozialen Handelns (Luhmann 1968). Vertrauen gründet sich demnach auf Erwartungen und wird in der Wissenschaft als ein Zustand zwischen Wissen und Ignoranz und »Hypothese zukünftigen Verhaltens, die sicher genug ist, um praktisches Handeln darauf zu gründen« (Simmel 1999: 393) beschrieben. Wenn man vertraut, traut man seinen eigenen Erwartungen insofern, dass man das Risiko der Nicht-Erfüllung für tolerierbar hält und sich relativ sicher in seiner Handlungswahl fühlt (Luhmann 1968).

Wenn man jetzt über Vertrauen in Online-Informationsquellen spricht, muss man zwischen Vertrauen in unterschiedliche Referenzobjekte unterscheiden und Vertrauen von Begriffen wie Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit abgrenzen. Oftmals wird sehr unspezifisch von Vertrauen in Social Media gesprochen. Damit können unterschiedliche Dinge gemeint sein und nicht immer deckt sich das alltägliche Verständnis von Vertrauen als »sichere Erwartung, den festen Glauben daran, dass man sich auf etwas oder jemanden verlassen kann« (Duden 2010: 1000) mit der wissenschaftlichen Konzeptualisierung von Vertrauen. Nach der wissenschaftlichen Definition bezieht sich Vertrauen auf Akteur:innen wie Kommunikator:innen, Plattformen oder Organisationen (denen eine Intention zugeschrieben werden kann), gründet sich auf Vertrauenswürdigkeit und Glaubwürdigkeit als momentbezogene Beurteilungen und beinhaltet einen Zukunftsaspekt. Übertragen auf

Informationsverarbeitung ist unter Glaubwürdigkeit das Ende der Informationsverarbeitung und die Entscheidung mittels systematischer oder heuristischer Mittel, eine Information als glaubwürdig oder nicht-glaubwürdig zu betrachten, zu verstehen. Vertrauen als Bereitschaft, ein Risiko einzugehen, geht jedoch über diese Beurteilung der Glaubwürdigkeit der Inhalte oder Vertrauenswürdigkeit der Quelle hinaus. Weil man eine Person als vertrauenswürdig einschätzt, ist man bereit, eine Vertrauenshandlung wie die Übernahme von Informationen in eigene Einstellungen zu vollziehen (Mayer/Davis/Schoorman 1995; Sztompka 2000). Gründe für Vertrauen sind in diesem Verständnis epistemologischer Natur. Sie speisen sich aus Wissen, also aus Informationen, die über Vertrauensnehmer:innen gesammelt werden.

## 5 Der Umgang mit Unsicherheit und die Rolle von Vertrauen im Prozess der Informationsverarbeitung

Trotz dieser starken Betonung von Epistemologie spielt Vertrauen in klassischen Ansätzen der Informationsverarbeitung keine Rolle. Die Bereitschaft, sich verletzlich zu machen, indem man die Information in seine Einstellungen übernimmt und beispielsweise auch in Gesprächen mit anderen mit dieser Information argumentiert, wird jedoch besonders dann relevant, wenn trotz der vorausgegangenen Informationsverarbeitung eine gewisse Unsicherheit und Risikowahrnehmung bleibt. Wenn also die Informationsverarbeitung nicht wie in klassischen Ansätzen üblicherweise angenommen in der binären Entscheidung Übernahme der Information versus Verwerfen der Information endet, sondern in einer Grauzone, in der Informationen zwar in die Einstellung übernommen werden, aber eine gewisse Unsicherheit über den Wahrheitsgehalt bleibt. In dieser Situation der Unsicherheit kommt zum einen Vertrauen eine gewisse Bedeutung zu, jedoch auch andere Mechanismen zum Umgang mit Unsicherheit (siehe Abbildung 1). Welche Art der Bewältigung von Unsicherheit gewählt wird, hängt entscheidend von der Risikowahrnehmung bei der Informationsverarbeitung ab.

*Abbildung 3: Der Prozess der Informationsverarbeitung bei Unsicherheit*

Wenn Informationen analytisch verarbeitet werden, also von hoher Relevanz für das Individuum sind und auch die kognitiven Ressourcen zur Verarbeitung vorhanden sind, gleichzeitig aber die Wahrnehmung des Risikos, dass die Information falsch sein könnte, hoch ist, können Personen der Quelle vertrauen und die Informationen in ihre Einstellungen übernehmen. Oder sie recherchieren weiter und versuchen, die Information mit anderen Quellen abzugleichen.

Wenn Personen eine Information heuristisch verarbeiten, sie aber dennoch in die Einstellung übernehmen möchten, müssen sie der Quelle vertrauen. Alternativ können sie mit der Unsicherheit durch Gleichgültigkeit umgehen, beispielsweise wenn die Risikowahrnehmung zu hoch ist, aber weder kognitive Ressourcen noch genügend Motivation vorhanden ist, sich genauer mit der Information auseinander zu setzen.

Je nach Höhe der Risikowahrnehmung werden also verschiedene Strategien zur Reduktion von Unsicherheit gewählt: Vertrauen, Kontrolle oder Gleichgültigkeit. »When trust is missing, the resulting vacuum will be filled with some alternative arrangements providing similar functions and meeting universal cravings for certainty, predictability, order and the like« (Sztompka 2000: 115).

## **6 Vertrauen, Kontrolle und Gleichgültigkeit bei der Bewertung von Online-Informationsquellen**

Das folgende Kapitel widmet sich der Frage, welche Erkenntnisse es zur Rolle von Vertrauen, Kontrolle und Gleichgültigkeit bei der Bewertung von Online-Informationsquellen gibt und welche Relevanz den verschiedenen Strategien zur Unsicherheitsreduktion beziehungsweise zum Handeln unter Risikowahrnehmung zuzuschreiben ist.

Nach der klassischen Vertrauensforschung gründet sich Vertrauen auf eine systematische Auseinandersetzung mit der Vertrauenswürdigkeit von Akteur:innen oder der Glaubwürdigkeit deren Inhalte. Und genau diese systematische Ausein-

andersetzung mit Akteur:innen und Inhalten ist online deutlich erschwert, wie der Überblick zu Entwicklungen in der Informationsumgebung gezeigt hat. Heißt das im Umkehrschluss dann auch, dass Vertrauen als Konzept keine Rolle für die Online-Informationsverarbeitung spielt und an Erklärungskraft einbüßt? Dieser Schluss lässt jedoch zwei Dinge unberücksichtigt: Erstens kann sich Vertrauen auch auf heuristische Cues gründen, deren Bewertung eher oberflächlich geschieht. Wenn Personen auf Vertrauen zur Unsicherheitsreduktion setzen, wird es demnach online mehrheitlich auf heuristischem Wege gebildet (Ross Arguedas et al. 2023). Zweitens werden Personen online nicht nur mit unbekannten Quellen konfrontiert, deren Vertrauenswürdigkeit sie stetig neu beurteilen müssen, sondern auch mit bekannten Quellen, deren Vertrauenswürdigkeit sie bereits überprüft haben.

Es existieren also auch online Quellen, denen vertraut wird und die besonders bei krisenhaften Ereignissen als Quelle herangezogen werden. Wagner und Boczkowski (2019) kommen beispielsweise zu dem Schluss, dass Mediennutzer:innen in Reaktion auf eine durch Misinformationen verschlechterte Reliabilität der Informationsumgebung sich stärker auf einzelne Medien rückbesinnen, denen sie vertrauen.

Für den Fall, dass Personen sich nicht auf bereits bekannte und vertraute Quellen verlassen, kommen alternative Strategien zur Reduktion der Unsicherheit ins Spiel. Eine normativ als besonders wertvoll bewertete Strategie ist die der Kontrolle durch Verifikation von Inhalten (Edgerly et al. 2020). In der idealen Vorstellung entgehen Menschen mit der Verifikation einer Information durch andere Quellen der Gefahr, sich selbst falsch zu informieren und einer Fehlinformation aufzusitzen (Ashley/Maksl/Craft 2013). Wagner und Boczkowski (2019) fanden heraus, dass Menschen sich neben dem Vertrauen in einzelne Medienanbieter eine Reihe von Strategien wie die Triangulation von Informationen oder die Validierung von Informationen durch Personen in ihrem persönlichen Umfeld nutzen (siehe auch Kyriakidou et al. 2023; Tandoc et al. 2018). Diese Verifikation benötigt jedoch einen zusätzlichen kognitiven Aufwand, den Mediennutzer:innen generell nicht leisten wollen beziehungsweise den sie nur sehr selektiv bei bestimmten Arten von Informationen einsetzen (Edgerly et al. 2020). Zwei Online-Experimente in den USA (Edgerly et al. 2020; Mourão et al. 2023) zeigen, dass Nutzer:innen besonders dann geneigt sind, eine Information zu verifizieren, wenn ihnen der Inhalt der Botschaft wichtig ist, sie davon ausgehen, dass die Information wahr ist und wenn die Information mit ihren ideologischen Einstellungen kongruent ist. Auch ein Experiment in Hong Kong bestätigte diesen Befund (Tsang 2020). Es kann also sein, dass Menschen sich besonders dann in Verifikation engagieren, wenn sie sich davon eine Bestätigung bestehender Einstellungen erhoffen. Und nicht wie in normativen Idealvorstellungen erhofft, wenn sie sich unsicher über den Wahrheitsgehalt einer Information sind. »The incentive to take on the extra work of verification is greater when people think they can use the information to win future arguments« (Edgerly

et al. 2020: 15). Die Suche nach neuen Informationen aus Gründen der Selbstbestätigung (Li 2023) kann dazu führen, dass Personen eher auf einstellungskongruente Misinformationen reinfallen, während bei Personen, die aus einem Bedürfnis nach Wahrheit nach zusätzlichen Informationen suchen, die Kongruenz der zusätzlichen Informationen mit Voreinstellungen eine geringere Rolle spielt (Li 2023). Diese Befunde deuten darauf hin, dass nicht alle Skepsis und nicht alles Streben nach Kontrolle durch zusätzliche Verifikation für eine möglichst pluralistische Meinungsbildung wünschenswert ist. Ob Kontrolle also normativ wünschenswert ist, hängt von der Motivation ab, mit der die Suche nach neuen Informationen begründet wird.

Zudem scheint es noch andere Mechanismen zur Reduktion von Unsicherheit in der Online-Informationsverarbeitung zu geben. Wenzel (2019) zeigt auf Basis einer Fokusgruppen-Studie, dass Menschen in ihrem Informationsverhalten stetig zwischen einem Bedürfnis nach Informationen und Stressreduktion abwägen, wobei das erstere mit einer Verifikation von Quellen und das Zweitere mit dem Vermeiden von Quellen oder der Suche nach unterhaltenden Inhalten einher geht. Die Vorstellung, dass sich Personen weitgehend konsistent bei der Konfrontation mit Unsicherheit verhalten, wird dadurch widerlegt. Zudem wird die Vermeidung von Nachrichten als Strategie zur Unsicherheitsreduktion hervorgehoben, um das persönliche Wohlbefinden zu beschützen. Das wird auch durch Umfragedaten in mehreren europäischen Ländern bestätigt, die nahelegen, dass die Verifikation von Nachrichten und die Nachrichtenvermeidung komplementäre Strategien sind, die beide zum Umgang mit Unsicherheit, die durch die Bedenken aufgrund von Fehlinformationen ausgelöst wird, eingesetzt werden (Chan/Lee/Chen 2022).

Kyriakidou et al. (2023) kommen in einer Studie in Großbritannien zum Ergebnis, dass Nutzer:innen eine Strategie der pragmatischen Skepsis nutzen, die als Mischform von Vertrauen und Gleichgültigkeit beschrieben werden kann. Sie ist dadurch gekennzeichnet, dass ein Grundvertrauen in Medien vorhanden ist, besonders in ausgewählte Quellen, die selbst genutzt werden. Gleichzeitig ist man sich aber bewusst, dass Misinformationen in vielen Medien unvermeidlich sind. Schwarzenegger (2020) nutzt das ähnlich gelagerte Konzept des pragmatischen Vertrauens zur Beschreibung, warum sich Nutzer:innen auf bestimmte Medienquellen verlassen. Es beschreibt, dass Menschen, auch wenn sie den Medien mehr oder weniger skeptisch gegenüberstehen, der Meinung sind, dass man nicht alles hinterfragen kann. Beide Begriffe weisen darauf hin, dass die Mediennutzung (besonders online) nicht durch die sich diametral gegenüberstehenden Konzepte Vertrauen versus Misstrauen adäquat beschrieben werden kann. Sondern dass tatsächliche Nutzungssentscheidungen vielmehr von einem gewissen Pragmatismus geprägt sind, der in traditionellen Konzeptionalisierungen von Vertrauen am ehesten mit Gleichgültigkeit beschrieben wurde.

## 7 Vertrauen in Online-Informationsquellen – ein hoffnungsloser Fall?

Der Beitrag begann mit Warnungen vor Misinformationen und einer Verschlechterung der Informationsumgebung durch Online-Medien, die vor allem auf Makro-Ebene als drängendes Problem identifiziert wurden. Besonders Vertrauen als Schlüsselkategorie wird oftmals ins Zentrum gestellt und jede Umfrage, die vor einem schwindenden Vertrauen warnt, wird medial stark behandelt und lässt Kommentator:innen mit Sorge zurück. Der vorliegende Beitrag versucht, diese Bedenken in Bezug auf einen Vertrauensverlust vor dem Hintergrund der Informationsverarbeitung von Menschen online aufzuarbeiten und wissenschaftlich einzurunden.

Dabei hat sich gezeigt, dass die veränderten Rahmenbedingungen der Rezeption von Nachrichten online zu einer Veränderung von Gewohnheiten führen. Menschen informieren sich aus einer Vielzahl von Quellen, weil es durch das heutige Medienumfeld mit seinen zahlreichen Wahlmöglichkeiten und Plattformen ermöglicht wird. Kyriakidou et al. (2023) beschrieben dieses Verhalten mit dem Begriff der *news media nomads*, die sich zwischen Plattformen und Quellen bewegen. Dazu passt, dass Internet und Social Media als Zugang von Nachrichten immer wichtiger werden. Laut dem *Reuters Digital News Report* bezeichneten 39 % der Befragten das Internet und davon 14 % soziale Medien als ihre Hauptnachrichtenquelle (Behre/Hölig/Möller 2023).

In dieser veränderten Nachrichtenumgebung wird es für Menschen zunehmend schwierig, die Glaubwürdigkeit einzelner Inhalte oder die Vertrauenswürdigkeit einzelner Quellen zu beurteilen. Die Vielzahl unterschiedlicher Quellen und technische Rahmenbedingungen von Plattformen wie eine algorithmische Sortierung oder die Darstellung von Informationen in einem Feed erhöhen den kognitiven Aufwand, wenn man Vertrauen auf systematischem Weg bilden möchte. Stattdessen dominieren heuristische Cues als Grundlage, auf der Vertrauen in einzelne Online-Informationsquellen aufgebaut wird. Nichtsdestotrotz zeigen einige der dargestellten Studien und auch das Nutzungsverhalten während Krisensituationen wie der Corona-Pandemie, dass Mediennutzer:innen durchaus über einen Stamm an Medienanbietern oder auch persönlichen Kontakten verfügen, denen sie vertrauen und die sie im Zweifel kontaktieren.

Eine weitere Entwicklung, die mit der neuen Informationsumgebung einher geht, ist die Plattformisierung. Dabei nehmen Social-Media-Plattformen als Intermediäre eine Schlüsselrolle ein. Beispielsweise hat man sich gemerkt, dass eine Wahl in Berlin wiederholt werden muss, erinnert sich aber nur noch daran, dass man es auf Facebook gesehen hat. Wenn man Vertrauen analog zur Glaubwürdigkeitsforschung in die Referenzobjekte Medium und Quelle differenziert, wobei unter Medium die Plattform beziehungsweise der Kanal der Informationsübertragung und unter Quelle die Urheber:innen der Information wie ein

Nachrichtenanbieter oder eine Privatperson verstanden wird (Kiousis 2001), wird Vertrauen in den Kanal der Informationsumgebung bei Online-Informationsquellen wichtiger. Vertrauen spielt dabei weniger in der alltäglichen Mediennutzung eine Rolle, sondern potentiell besonders bei der Entscheidung, welche Plattform man überhaupt als Zugang zu Informationen nutzt. Dass man sich dabei in einer kuratierten Informationsumgebung befindet, die nach algorithmischen Kriterien sortiert ist, wird im Alltagshandeln dann jedoch wenig reflektiert.

Parallel dazu, dass sich bei Vertrauen als Strategie zur Reduktion von Unsicherheit die Referenzobjekte verschieben und vielfältiger werden, gewinnen andere Strategien zur Reduktion von Unsicherheit an Bedeutung. Zur Erklärung der Entscheidung, eine Information in eigene Einstellungen zu übernehmen und Unsicherheit zu überbrücken, ist zum einen das Konzept der Kontrolle oder der Verifikation von Informationen wichtiger geworden. Wo früher der Kauf weiterer Zeitungen oder das Einschalten des Radios notwendig war, sind zusätzliche Quellen heute nur eine Eingabe in einer Suchmaschine weit entfernt. Es scheint also, als ob Vertrauen zugunsten von Kontrolle online an Bedeutung verliert. Es wird nicht mehr der einen Quelle vertraut, sondern das Bild über die Glaubwürdigkeit eines Inhalts entsteht erst in der Gesamtschau einer Vielzahl von Quellen.

Zusätzlich wird Mediennutzung in der neuen Informationsumgebung pragmatischer. Der Zustand des Pragmatismus beschreibt, dass Vertrauen nur vereinzelt in Bezug auf einzelne Medienmarken oder Personen vergeben wird und andere Medien aus pragmatischen Gesichtspunkten genutzt werden, ohne dass sie ihnen bei wichtigen Themen vertrauen würden. Wie oben bereits thematisiert, haben Studien zum Nutzungsverhalten ergeben, dass die Vielfalt an Quellen und Outlets, aus denen sich Menschen informieren, mit dem Aufkommen von Online-Medien erhöht wurde. Neben Massenmedien werden Social Media, alternative Medien und Nachrichtengruppen in Messengern genutzt, um sich politisch auf dem Laufenden zu halten. Man vertraut nicht mehr einzelnen Quellen, sondern nutzt eine Vielzahl, um ein umfassendes Bild zu bekommen. In Konzeptionalisierungen von Vertrauen als Umgang mit Risiko wäre das als Zeichen von Misstrauen interpretiert. Stattdessen mag es aber einfach ein pragmatischer Umgang mit der neuen Informationsumgebung sein, der sich aus den angebotenen Möglichkeiten ergibt. Es wird eine Vielzahl an Quellen genutzt, aber eher nach der Logik einer Verfügbarkeitsheuristik. Dass systematisch nach ergänzenden Quellen gesucht wird, ist eher der Ausnahmefall, auch wenn die Möglichkeiten zur Eigenrecherche vielfältig sind. Sie werden bloß nur von einem Bruchteil der Mediennutzer:innen genutzt (Ross Arguedas et al. 2023).

Zusammenfassend verlieren online sowohl Vertrauen als auch Kontrolle als Strategien zur Reduktion von Unsicherheit bei einer systematischen Informationsumgebung an Bedeutung. Bei der vorherrschenden heuristischen Informationsverarbeitung dominiert ein Pragmatismus bei der Mediennutzung, bei dem Vertrauen

zwar eine wichtige Rolle einnimmt, weil einzelnen Medienmarken nach wie vor vertraut wird. In Bezug auf viele andere Quellen läuft die Mediennutzung jedoch viel pragmatischer ab und die notwendige Voraussetzung einer Risikowahrnehmung, unter der Vertrauen überhaupt relevant würde, ist nicht gegeben. Vertrauen ist demnach ein sehr hoher Anspruch für Online-Informationsverarbeitung, die oftmals viel ritueller und pragmatischer abläuft.

Beim Blick auf Maßnahmen gegen Desinformationen und für eine Steigerung von Vertrauen in Online-Informationen fällt auf, dass sie größtenteils vom Narrativ ausgehen, dass Falschinformationen bekämpft werden müssen und dazu Strategien wie Fact-Checking (Carnahan/Bergan 2022), Steigerung der Literacy durch Impfungen (Lewandowsky/van der Linden 2021) oder Hinweise zur Steigerung der Aufmerksamkeit für Fake News (Pennycook et al. 2020) eingesetzt werden sollten. Ob diese Maßnahmen vor dem Hintergrund der dargestellten Informationswahrnehmung tatsächlich zu einer Senkung der Unsicherheitswahrnehmung beitragen, ist fraglich. Zumal die Forschung zu ihrer Effektivität zu höchst unterschiedlichen Erkenntnissen kommt (Van Der Linden 2022) und die tatsächliche Prävalenz von Misinformationen in der alltäglichen Mediennutzung sehr gering ist (Altay/Kleis Nielsen/Fletcher 2022). Neuere Ansätze legen den Fokus deshalb mehr auf die Stärkung des Vertrauens in reliable Quellen (Acerbi/Altay/Mercier 2022) und Strategien wie Transparenz über den journalistischen Arbeitsprozess und die Einbindung von Nutzer:innen in den Prozess, Glaubwürdigkeitslabel für Nachrichtenanbieter, Tipps zur Verifikation von Online-Informationen und Interventionen zur Stärkung kritischen Denkens. Vor dem Hintergrund, dass Mediennutzung online oftmals pragmatisch abläuft, sind klare Signale der Vertrauenswürdigkeit und die Vermittlung von Kompetenzen bei der individuellen Kuratierung von Informationsumgebungen sehr relevant.

## Literaturverzeichnis

- Acerbi, Alberto/Altay, Sascha/Mercier, Hugo (2022): »Research note: Fighting misinformation or fighting for information? Harvard Kennedy School Misinformation Review.
- Allport, Gordon W. (1954): *The nature of prejudice*, Reading u.a.: Addison-Wesley.
- Altay, Sascha/Kleis Nielsen, Rasmus/Fletcher, Richard (2022): »Quantifying the »infodemic«: People turned to trustworthy news outlets during the 2020 coronavirus pandemic«, in: *Journal of Quantitative Description: Digital Media* 2.
- Ashley, Seth/Maksl, Adam/Craft, Stephanie (2013): »Developing a News Media Literacy Scale«, in: *Journalism & Mass Communication Educator* 68(1), S. 7–21.

- Behre, Julia/Hölig, Sascha/Möller, Judith (2023): »Reuters Institute Digital News Report 2023. Ergebnisse für Deutschland«, in: Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts 67.
- Bernhard, Lukas/Schulz, Leonie/Unzicker, Kai (2024): Verunsicherte Öffentlichkeit. Superwahljahr 2024: Sorgen in Deutschland und den USA wegen Desinformationen, Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- Bohner, Gerd/Moskowitz, Gordon B./Chaiken, Shelly (1995): »The Interplay of heuristic and systematic processing of social information«, in: European Review of Social Psychology 6(1), S. 33–68.
- Bos, Linda/Egelhofer, Jana Laura/Lecheler, Sophie (2023): »Short but Critical?. How ›Fake News‹ and ›Anti-Elitist‹ Media Attacks Undermine Perceived Message Credibility on Social Media«, in: Communication Research 50(6), S. 695–719.
- Callister Jr, Thomas A. (2000): »Media literacy: On-ramp to the literacy of the 21th century or cul-de-sac on the information superhighway«, in: Advances in Reading/Language Research 7, S. 403–420.
- Carnahan, Dustin/Bergan, Daniel E. (2022): »Correcting the Misinformed: The Effectiveness of Fact-checking Messages in Changing False Beliefs«, in: Political Communication 39(2), S. 166–183.
- Chaiken, Shelly (1980): »Heuristic Versus Systematic Information Processing and the Use of Source Versus Message Cues in Persuasion«, in: Journal of Personality and Social Psychology 39(5), S. 752–766.
- Chaiken, Shelly/Ledgerwood, Alison (2012): »A theory of heuristic and systematic information processing«, in: Paul Van Lange/Arie Kruglanski/E. Tory Higgins (Hg.), Handbook of Theories of Social Psychology (Vol. 1), New York: SAGE Publications Ltd, S. 246–266.
- Chaiken, Shelly/Trope, Yaacov (1999): Dual-process theories in social psychology, New York: Guilford Press.
- Chan, Michael/Lee, Francis L. F./Chen, Hsuan-Ting (2022): »Avoid or Authenticate? A Multilevel Cross-Country Analysis of the Roles of Fake News Concern and News Fatigue on News Avoidance and Authentication«, in: Digital Journalism 12(3), S. 356–375.
- Chen, Serena/Duckworth, Kimberly/Chaiken, Shelly (1999): »Motivated Heuristic and Systematic Processing«, in: Psychological Inquiry 10(1), S. 44–49.
- Clare, David D./Levine, Timothy R. (2019): »Documenting the Truth-Default. The Low Frequency of Spontaneous Unprompted Veracity Assessments in Deception Detection«, in: Human Communication Research 45(3), S. 286–308.
- Dahlgren, Peter (2018): »Media, Knowledge and Trust: The Deepening Epistemic Crisis of Democracy«, in: Javnost 25(1-2), S. 20–27.
- Duden (2010): Duden. Das Bedeutungswörterbuch, Dudenverlag.
- Edgerly, Stephanie/Mourão, Rachel R./Thorson, Esther/Tham, Samuel M. (2020): »When do audiences verify? How perceptions about message and source influ-

- ence audience verification of news headlines», in: *Journalism & Mass Communication Quarterly* 97(1), S. 52–71.
- Flanagin, Andrew J./Metzger, Miriam J. (2000): »Perceptions of Internet information quality«, in: *Journalism and Mass Communication Quarterly* 77(3), S. 515–540.
- Fogg, BJ (2003): »Prominence-interpretation theory: Explaining how people assess credibility online«, in: CHI '03 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems, S. 722–723.
- Hovland, Carl I./Janis, Irving L./Kelley, Harold H. (1953): *Communication and Persuasion. Psychological Studies of Opinion Change*, New Haven: Yale University Press.
- Jamal, Amaney/Nooruddin, Irfan (2010): »The Democratic Utility of Trust: A Cross-National Analysis«, in: *The Journal of Politics* 72(1), S. 45–59.
- Kiousis, Spiro (2001): »Public Trust or Mistrust? Perceptions of Media Credibility in the Information Age«, in: *Mass Communication and Society* 4(4), S. 381–403.
- Knuutila, Aleksi/Neudert, Lisa-Marie/Howard, Philip N. (2022): »Who is afraid of fake news? Modeling risk perceptions of misinformation in 142 countries«, in: *Harvard Kennedy School Misinformation Review*.
- Kohring, M. (2002): »Vertrauen in Journalismus«, in: Armin Scholl (Hg.), *Systemtheorie und Konstruktivismus in der Kommunikationswissenschaft*, Konstanz: UVK-Verlags-Gesellschaft, S. 91–110.
- Kümpel, Anna Sophie/Unkel, Julia (2022): »Verarbeitung politischer Informationen«, in: Isabelle Borucki/Katharina Kleinen-von Königslöw/Stefan Marschall/Thomas Zerback (Hg.), *Handbuch Politische Kommunikation*, Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 507–524.
- Kunda, Ziva (1990): »The case for motivated reasoning«, in: *Psychological Bulletin* 108(3), S. 480–498.
- Kyriakidou, Maria/Morani, Marina/Cushion, Stephen/Hughes, Ceri (2023): »Audience understandings of disinformation. Navigating news media through a prism of pragmatic scepticism«, in: *Journalism* 24, S. 2379–2396.
- Levine, Timothy R. (2014): »Truth-Default Theory (TDT): A Theory of Human Deception and Deception Detection«, in: *Journal of Language and Social Psychology* 33(4), S. 378–392.
- Lewandowsky, Stephan/Ecker, Ullrich K. H./Cook, John (2017): »Beyond misinformation: Understanding and coping with the ›post-truth‹ era«, in: *Journal of Applied Research in Memory and Cognition* 6(4), S. 353–369.
- Lewandowsky, Stephan/van der Linden, Sander (2021): »Countering Misinformation and Fake News Through Inoculation and Prebunking«, in: *European Review of Social Psychology* 32(2), S. 348–384.
- Li, Jianing (2023): »Not all skepticism is ›healthy‹ skepticism: Theorizing accuracy- and identity-motivated skepticism toward social media misinformation«, in: *New Media & Society*, 10.14614448231179941.

- Lodge, Milton/Taber, Charles (2000): »Three Steps toward a Theory of Motivated Political Reasoning« in: Arthur Lupia/Mathew D. McCubbins/Samuel L. Popkin (Hg.), *Elements of Reason*, Cambridge: Cambridge University Press, S. 183–213.
- Luhmann, Niklas (1968): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*, Stuttgart: Enke.
- Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David (1995): »An integrative model of organizational trust«, in: *Academy of Management Review* 20(3), S. 709–734.
- Metzger, Miriam J. (2007): »Making sense of credibility on the Web: Models for evaluating online information and recommendations for future research«, in: *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 58(13), S. 2078–2091.
- Metzger, Miriam J./Flanagin, Andrew J. (2015): »Psychological Approaches to Credibility Assessment Online«, in: S. Shyam Sundar (Hg.), *The Handbook of the Psychology of Communication Technology*, New Jersey: John Wiley & Sons, S. 445–466.
- Metzger, Miriam J./Flanagin, Andrew J./Medders, Ryan B. (2010): »Social and Heuristic Approaches to Credibility Evaluation Online«, in: *Journal of Communication* 60(3), S. 413–439.
- Mitchell, Amy/Simmons, Katie/Matsa, Katerina Eva/Silver, Laura/Shearer, Elisa/Johnson, Courtney/Walker, Mason/Taylor, Kyle (2018): »In Western Europe, Public Attitudes Toward News Media More Divided by Populist Views Than Left-Right Ideology«, in: Pew Research Center's Journalism Project.
- Mourão, Rachel R./Thorson, Esther/Kryston, Kevin/Tunney, Carin (2023): »Predicting Audience Verification Intention: The Impact of Partisanship, Source, Importance, and Information Familiarity on Willingness to Verify Headlines«, in: *Journalism & Mass Communication Quarterly* 100(2), S. 308–331.
- Newman, Nic/Fletcher, Richard/Eddy, Kirsten/Robertson, Craig T./Nielsen, Rasmus Kleis (2023): *Reuters Institute Digital News Report 2023*, Oxford: Reuters Institut for the Study of Journalism.
- Nielsen, Rasmus Klein/Fletcher, Richard/Newman, Nic/Brennan, J. Scott/Howard, Philip N. (2020): *Navigating the infodemic: How people in six countries access and rate news and information about coronavirus*, Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism.
- Park, Yong Jin/Chung, Jae Eun/Kim, Jeong Nam (2022): »Social media, misinformation, and cultivation of informational mistrust: Cultivating Covid-19 mistrust«, in: *Journalism* 23(12), S. 2571–2590.
- Pennycook, Gordon/McPhetres, Jonathon/Zhang, Yunhao/Lu, Jackson G./Rand, David G. (2020): »Fighting COVID-19 Misinformation on Social Media: Experimental Evidence for a Scalable Accuracy-Nudge Intervention«, in: *Psychological Science* 31(7), S. 770–780.

- Petty, Richard/Cacioppo, John (1986): »The elaboration likelihood model of persuasion«, in: Leonard Berkowitz (Hg.), *Advances in Experimental Social Psychology*, S. 123–205.
- Ross Arguedas, Amy A./Badrinathan, Sumitra/Mont'Alverne, Camila/Toff, Benjamin/Fletcher, Richard/Nielsen, Rasmus Kleis (2023): »Shortcuts to trust: Relying on cues to judge online news from unfamiliar sources on digital platforms«, in: *Journalism* 25(6), S. 1207–1229.
- Schwarzenegger, Christian (2020): »Personal epistemologies of the media: Selective criticality, pragmatic trust, and competence–confidence in navigating media repertoires in the digital age«, in: *New Media and Society* 22(2), S. 361–377.
- Simmel, Georg (1999): *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*, Berlin: Duncker & Humblot.
- Simon, Felix M./Camargo, Chico Q. (2023): »Autopsy of a metaphor: The origins, use and blind spots of the ›infodemic.‹«, in: *New Media & Society* 25(8), S. 2219–2240.
- Strickland, April A./Taber, Charles S./Lodge, Milton (2011): »Motivated reasoning and public opinion«, in: *Journal of health politics, policy and law* 36(6), S. 935–944.
- Sundar, S. Shyam (2008): »The MAIN model: A heuristic approach to understanding technology effects on credibility«, in: *Digital Media, Youth, and Credibility*, S. 73–100.
- Sztompka, Piotr (2000): *Trust: A Sociological Theory*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Tandoc, Edson/Ling, Richard/Westlund, Oscar/Duffy, Andrew M./Goh, Debbie/Zheng Wei, Lim (2018): »Audiences' acts of authentication in the age of fake news: A conceptual framework«, in: *New Media & Society* 20(8), S. 2745–2763.
- Tsang, Stephanie Jean (2020): »Issue stance and perceived journalistic motives explain divergent audience perceptions of fake news«, in: *Journalism* 23(4), S. 823–840.
- Van Der Linden, Sander (2022): »Misinformation: Susceptibility, spread, and interventions to immunize the public«, in: *Nature Medicine* 28(3), S. 460–467.
- Van Der Meer, Toni G. L. A./Hameleers, Michael/Ohme, Jakob (2023): »Can Fighting Misinformation Have a Negative Spillover Effect? How Warnings for the Threat of Misinformation Can Decrease General News Credibility«, in: *Journalism Studies* 24(6), S. 803–823.
- Wagner, María Celeste/Boczkowski, Pablo J. (2019): »The Reception of Fake News: The Interpretations and Practices That Shape the Consumption of Perceived Misinformation«, in: *Digital Journalism* 7(7), S. 870–885.
- Wathen, C. Nadine/Burkell, Jacquelyn (2002): »Believe it or not: Factors influencing credibility on the Web«, in: *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 53(2), S. 134–144.

- Wenzel, Andrea (2019): »To Verify or to Disengage: Coping with ‚Fake News‘ and Ambiguity«, in: International Journal of Communication 13, S. 1977–1995.
- Wojcieszak, Magdalena/Menchen-Trevino, Ericka/Clemm Von Hohenberg, Bernhard/De Leeuw, Sjifra/Gonçalves, João/Davidson, Sam/Gonçalves, Alexandre (2024): »Non-News Websites Expose People to More Political Content Than News Websites: Evidence from Browsing Data in Three Countries«, in: Political Communication 41(1), S. 129–151.
- World Economic Forum (2024): The Global Risks Report 2024. 19th Edition.

# **Objektiv und unabhängig, aber auch wirksam für das Gemeinwohl. Vertrauen im Kontext öffentlicher Erwartungen an Wissenschaft**

---

*Rainer Bromme*

Der Begriff des Vertrauens beschreibt die Erwartung von Vertrauensgeber:innen an Vertrauensnehmer:innen, dass diese die Bereitschaft und die Fähigkeit zu Handlungen haben, die im Interesse der Vertrauensgeber:innen liegen. Im Zusammenhang mit Wissenschaft betrifft die Erwartung die Bereitstellung von *wahrem* und relevantem Wissen, also von Wissen, das zumindest in dem Sinne *wahr* ist, dass es zur Orientierung über den Zustand der Welt (beziehungsweise des für die Vertrauensgeber:innen relevanten Ausschnittes davon) und zur Lösung von Problemen/Erreichung von Zielen der Vertrauensgeber:innen beitragen kann. Ein Beispiel dazu: Während der COVID Pandemie war es für viele Bürger:innen praktisch wichtig zu wissen, ob das konsequente Tragen einer Maske die Ansteckungsgefahr für sich selbst und für andere so erheblich verringert, dass man die damit verbundenen Belastungen auf sich nehmen sollte. Zu dieser Problemstellung gab es unterschiedliche Stimmen. Nehmen wir an, eine Bürgerin hört dazu von zwei Wissenschaftler:innen unterschiedliche Stellungnahmen. Wem wird sie glauben?

Dies hängt zuerst davon ab, wie gut die vorgebrachten Argumente mit den eigenen Meinungen und dem bereits vorhandenen Wissen zur jeweiligen Frage zusammenpassen (Brashier/Marsh 2020). Radrizziani et al. (2023) berichten aus einer umfangreichen Studie in Großbritannien, dass die Erfahrungen der COVID Pandemie zu einer Verstärkung vorhandenen Vertrauens, aber auch Misstrauens geführt haben. Diese Erfahrungen haben also die bereits vor der Pandemie vorhandenen Einstellungen zur Wissenschaft verstärkt, jedoch nicht in der Richtung verändert.

Nicht immer hat man bereits eine eigene Meinung und Vorkenntnisse zu einer Problemstellung, bei der man auf wissenschaftliche Expertise angewiesen ist. Oder der bereits vorhandenen Meinung wird durch die Aussagen der Wissenschaftler:innen widersprochen. Dann stellt sich die Frage, wem der beiden Wissenschaftler:innen man vertrauen kann? Wie beantworten Bürger:innen diese Frage?

## Eigenschaften vertrauenswürdiger Wissenschaftler:innen

Welche Merkmale/Eigenschaften von Wissenschaftler:innen beziehungsweise allgemein von Wissenschaft sind für das Vertrauensurteil relevant? Dazu gibt es sowohl aus repräsentativen Umfragen als auch aus experimentellen Studien umfangreiche Evidenz; die Aufzählung in den nächsten beiden Absätzen folgt der Darstellung in Bromme (2024).

In der Vertrauensforschung wird zwischen *Kompetenz*, *Wohlwollen* und *Integrität* unterschieden (Mayer/Davis/Schoorman 1995). Die Bedeutung dieser Dimensionen konnten auch für das Vertrauen in Wissenschaftler:innen empirisch gezeigt werden (Hendriks/Kienhues/Bromme 2015; Reif/Günther 2021).

- Kompetenz (expertise): Wissenschaftler:innen haben Fähigkeiten und Erfahrungen zur Erkenntnisgewinnung und Problemlösung;
- Integrität (integrity): Wissenschaftler:innen halten sich an begründete Regeln der Wahrheitssuche;
- Wohlwollen (benevolence): Wissenschaftler:innen haben den Nutzen für andere (die Öffentlichkeit) bei ihrer Arbeit im Blick.
- Dazu kommt Offenheit (openness), die Bereitschaft, das eigene Wissen an Nicht-Expert:innen weiterzugeben, aber auch zuzuhören (Besley/Lee/Pressgrove 2021).

Diese Dimensionen korrelieren zwar meistens recht hoch, sind jedoch unterschiedliche Teilespekte von Vertrauen. Welche dieser Dimensionen sind am wichtigsten für das allgemeine Urteil der Vertrauenswürdigkeit? Unterschiedliche Studien kommen dazu zu weitgehend übereinstimmenden Ergebnissen:

Besley und Tiffany (2023) finden bei der Reanalyse von Surveydaten Hinweise darauf, dass häufig (aber nicht in allen Studien, die sie re-analysiert haben) die Wahrnehmung von *Kompetenz* den stärksten Effekt auf Vertrauen hat. Auch das Themengebiet, um das es in der Wissenschaftskommunikation gerade geht, sowie die Wissenschaftsdisziplin sind wichtig. Gligoric, van Kleef und Rutjens (2024) analysieren den Effekt der Zuschreibung von prosozialen Eigenschaften wie *Moral* und *Wärme* sowie von *Kompetenz* und *Durchsetzungsfähigkeit* auf die Vertrauenswürdigkeit von Wissenschaftler:innen aus 45 unterschiedlichen Disziplinen (von Anthropologie bis Zoologie). Die größte Rolle spielt dabei die wahrgenommene *Moral* für die Vertrauenswürdigkeit, gefolgt von *Kompetenz*. Die Variable *Moral* in dieser Studie kann man als Indikator für *Wohlwollen*, eine der drei Dimensionen des Vertrauensmodells von Mayer, Davis und Schoorman (1995), betrachten. *Kompetenz* ist in der Studie von Gligoric, van Kleef und Rutjens (2024) für das Vertrauen in allen Fächern in gleichem Ausmaß wichtig, während die Wahrnehmung der Wissenschaftler:innen als moralisch vor allem dann wichtig ist, wenn es um

Fachgebiete geht, die für gesellschaftlich umstrittene Themen (Klimawandel und Impfen) stehen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die hier skizzierten Befunde aus Erhebungen in den USA stammen, in denen diese Themen deutlich polarisierter diskutiert werden als hierzulande.

Auch Seyd et al. (2024) zeigen durch Surveydaten aus den USA und Großbritannien zum Wissenschaftsvertrauen im Kontext der COVID Pandemie, dass die wahrgenommene *Kompetenz* die wichtigste Bedingung für Vertrauen in Wissenschaftler:innen ist, gefolgt von *Wohlwollen* und *Integrität*; diese beiden Merkmale haben aber ebenfalls noch starke Effekte auf das Vertrauensurteil. Ein Aspekt von *Integrität* ist der Umgang mit eigenen Fehlern (so auch Hendriks/Kienhues/Bromme 2016). Es macht einen Unterschied von 12 % im Ausmaß des Vertrauens aus, ob Wissenschaftler:innen ihre Fehler einräumen. Seyd et al. haben auch Items ausgewertet, die man als Ausdifferenzierung der von Besley, Lee und Pressgrove (2021) gefundenen Dimension *Offenheit* betrachten kann. Es gibt eine Erwartung an Wissenschaftler:innen, dass sie um die Situation von Bürger:innen wissen und gesellschaftlich relevante Themen bearbeiten: »A scientist presented as representative (‘in touch with everyday life and people like yourself’) attracts a 14 percentage-point higher level of trust than a scientist presented as unrepresentative (‘not in touch’ with everyday life and people)« (Seyd et al. 2024: 7). Wenn Wissenschaftler:innen ihre Empfehlungen (im Kontext von COVID) unabhängig von politischen Einflüssen machen (*considers evidence alone and does not adjust decisions*) hängt auch das signifikant mit dem Ausmaß an Vertrauen zusammen.

## Die Bedeutung politischer Neutralität

Die politische Unabhängigkeit beziehungsweise sogar Neutralität ist eine wichtige Voraussetzung für Wissenschaftsvertrauen. Das zeigt sich vor allem in gesellschaftlichen Kontexten, in denen Fragen mit Wissenschaftsbezug sehr kontrovers und gespalten nach politischer Orientierung verhandelt werden, wie Alabrese, Capozza und Garg (2024) für die USA zeigen. Sie haben zuerst analysiert, ob sich Wissenschaftler:innen auf X (früher: Twitter) zu politischen Fragen (Klimawandel, Rassismus, Abtreibung, Einkommensungleichheit) äußern. Sie identifizierten zwischen 2016 und 2022 fast 116 Millionen derartiger Tweets und analysierten dann in einem Experiment, wie sich solche Twitter-Beiträge auf die von Bürger:innen wahrgenommene Glaubwürdigkeit auswirken (in einer repräsentativen online Stichprobe in den USA).

Die Twitter-Beiträge hatten zwar einen mehr oder weniger deutlichen Wissenschaftsbezug, aber sie sind in der Experimentalgruppe als politische Aussagen erkennbar. Eine weitere experimentelle Variation bestand in der expliziten Kennzeichnung der politischen Orientierung (*strongly democrat*, *moderately democrat*,

*strongly republican*, und so weiter) der Wissenschaftler:innen, die sich auf X äußern. Es zeigte sich ein linearer negativer Zusammenhang: Je stärker die politische Positionierung (sowohl in der Personenbeschreibung als auch in dem Inhalt des Twitter-Beitrags erkennbar) ausgeprägt war, umso geringer wurde die Glaubwürdigkeit eingeschätzt und umso geringer war auch die Bereitschaft, einen weiteren Text (*opinion piece*) der Wissenschaftler:innen zu lesen. Dabei war das Ausmaß dieser negativen Einschätzung des politischen Engagements von der Übereinstimmung mit der eigenen Positionierung abhängig, und dies war stärker bei den Anhängern der Republikaner als bei denen der Demokraten ausgeprägt.<sup>1</sup>

Insgesamt aber betrafen die Unterschiede der Glaubwürdigkeit je nach der Übereinstimmung mit der eigenen politischen Orientierung der Bürger:innen das Ausmaß von *Glaubwürdigkeitsverlusten*, das heißt die größte Glaubwürdigkeit haben Wissenschaftler:innen, die als politisch neutral wahrgenommen werden.

Alabrese, Capozza und Garg (2024) haben auch eine (kleinere) online Stichprobe von Wissenschaftler:innen nach ihren Erwartungen zur Sicht von Bürger:innen befragt. Die befragten Wissenschaftler:innen vermuteten – zu Recht – nachteilige Effekte von politischem Engagement auf ihre Glaubwürdigkeit, jedoch überschätzten sie das Ausmaß dieser Effekte. Außerdem gaben sie an, dass sie es für angemessen (*appropriate*) halten, wenn sich Wissenschaftler:innen auch zu politischen Themen äußern, sofern diese Äußerungen sich auf Themen beziehen, die im Bereich der Expertise der jeweiligen Wissenschaftler:innen liegen.

Auch aus Deutschland gibt es Befunde, die zeigen, dass das Vertrauen in Wissenschaftler:innen und in ihre wissenschaftsbezogenen Aussagen größer war, wenn die Wissenschaftler:innen deutlich trennen zwischen ihrer Rolle als Produzenten von Evidenz und einer politisch gesellschaftlich bestimmten Nutzung dieser Evidenz. In einer repräsentativen Studie haben Post und Zienzler (2024) konkrete wissenschaftliche Studienergebnisse (zum Beispiel zum Umgang mit COVID, zur Ansiedlung von Wölfen) und daraus abgeleitete politische Handlungsempfehlungen vorgelegt. Es wurden dann experimentell variiert, ob diese als unmittelbare Folgerung aus den Forschungsergebnissen oder aber als mögliche Handlungsempfehlungen, über die dann Politiker:innen entscheiden müssen, beschrieben werden. Wenn Wissenschaftler:innen klar zwischen wissenschaftlicher Evidenz und praktischer Empfehlung unterschieden, wurde ihnen und auch ihren Forschungsergebnissen mehr vertraut, als wenn sie die Rollen als Produzent:in wissenschaftlichen Wissens

---

1 Dieses Ergebnis wird auch von Altenmüller, Wingen und Schulte (2024) gestützt. Sie berichten aus mehreren Studien, die sie online in den USA und einer die sie in Deutschland durchführten, dass das Vertrauen von Bürger:innen in Wissenschaftler von der Ähnlichkeit der eigenen politischen Orientierung (links oder rechts) mit der – vermuteten- Orientierung der Wissenschaftler:innen abhängt.

und als Berater:in vermischen. Dieser Effekt war besonders bei den Studienteilnehmer:innen ausgeprägt, deren Voreinstellungen im Widerspruch zu den Empfehlungen standen.

Das Wissenschaftsbarometer (eine jährliche repräsentative Umfrage zum Wissenschaftsvertrauen in Deutschland, in der einige Fragen wiederholt, andere variiert werden – weshalb wir hier auf Ergebnissen aus unterschiedlichen Jahren zurückgreifen) hat 2018 eine Liste von Merkmalen vorgelegt und gefragt, welche davon eine:n gute:n Wissenschaftler:in auszeichnen: *Viel wissen* (Zustimmung 81 %), *sich nicht von Interessen Dritter leiten lassen* (79 %), *an das Gemeinwohl denken* (77 %). Diese Fragen zielen auf die Erwartung, wie Wissenschaftler:innen sein sollten. Dem steht gegenüber, dass nur 40 % der Aussage zustimmen: *Wissenschaftler arbeiten zum Wohl der Gesellschaft*.

Einerseits sollen Wissenschaftler:innen also unabhängig bleiben, andererseits sich aber auch bei konkreten gesellschaftlichen Fragen, für die wissenschaftliche Evidenz relevant ist, einmischen. Das zeigen die Antworten auf diese Fragen: »*Es ist richtig, dass Wissenschaftler sich öffentlich äußern, wenn politische Entscheidungen Forschungsergebnisse nicht berücksichtigen*« (Zustimmung 2022: 79 %) aber auch: »*Es ist nicht Aufgabe von Wissenschaftlern sich in die Politik einzumischen*« (Zustimmung 2022: 50 %). In der Gruppe, die der ersten Aussage zustimmt, bejahen auch 60 % die zweite. Darin ist das auch das von Post und Bienzeisler (2024, siehe auch Pielke 2007) beschriebene Bild von Wissenschaftler:innen als *ehrliche Makler:innen* wissenschaftlichen Wissens erkennbar.

Wie sind diese Erwartungen gleichzeitig zu erfüllen? Das Schlüsselkonzept dafür ist die Orientierung am Gemeinwohl. Die oben angeführten Daten aus Befragungen zeigen, dass Neutralität oder Objektivität dann nicht als Widerspruch zu einer Orientierung an Zielen wahrgenommen werden, wenn es dabei *um Gemeinwohl* als Ziel geht.

Die Gemeinwohlorientierung ist eine Norm, die vor allem dann relevant wird, wenn man Anhaltspunkte dafür hat, dass sie nicht erfüllt wird. Das zeigen die Unterschiede bei den Gründen für das Vertrauen und den Gründen für Misstrauen gegenüber Wissenschaft und Wissenschaftler:innen. Das Wissenschaftsbarometer zeigt dazu ein – über die Jahre hinweg – stabiles Ergebnismuster: Für das Urteil über Vertrauen hat *Kompetenz* das höchste Gewicht, gefolgt von *Integrität* und dann, mit großem Abstand, *Wohlwollen* (im Interesse der Öffentlichkeit forschen). Für das Urteil über Misstrauen ist das Ergebnismuster umgekehrt, mit *Wohlwollen* (weil Wissenschaftler stark abhängig von ihren Geldgebern sind) als dem wichtigsten Grund und einem erheblichen Abstand zu dem Mangel an *Kompetenz* (häufig Fehler machen).

Damit kann hier zusammenfassend festgehalten werden: Das Vertrauen in Wissenschaftler:innen und ihre wissenschaftsbezogenen Aussagen hängt sowohl davon ab, wie sehr sich das jeweils Gesagte mit der bereits vorhandenen Position

deckt als auch von der Übereinstimmung zwischen der vermuteten politischen Orientierung der Wissenschaftler:innen mit der der Bürger:innen (als Vertrauensgeber:innen). Am größten ist jedoch das Vertrauen, wenn die Position und die politische Orientierung der Wissenschaftler:innen als neutral wahrgenommen werden. Zugleich aber gibt es die Erwartung einer (gesellschaftlichen) nützlichen Wirkung des wissenschaftlichen Wissens, und eines Bemühens darum, dass das Wissen, das die Wissenschaft produziert, auch genutzt wird. Pointiert gesagt: Die Wissenschaftler:innen sollen also möglichst weit entfernt bleiben von den Niederungen politischer Auseinandersetzungen zu gesellschaftlichen Problemlagen, zugleich aber durch ihr Wissen zur Bewältigung dieser Problemlagen beitragen. Dafür wiederum ist es erforderlich, dass sie sich am Gemeinwohl orientieren.

## **Objektivität als Bedingung von Vertrauen?**

Wie können Wissenschaftler:innen mit diesen unterschiedlichen und teilweise gegenläufigen Erwartungen so umgehen, dass sie das Vertrauen in Wissenschaft erhalten oder befördern? Dafür ist es hilfreich, zuerst diese Frage zu beantworten: Warum eigentlich wird Unabhängigkeit und Neutralität als die wichtigste Bedingung für Vertrauen in Wissenschaft angenommen? Es handelt sich, wie die oben angeführten Befunde nahelegen, um ein Kernstück der Alltagstheorie davon, was gute Forschung ausmacht. Die Antwort ist – auf den ersten Blick – offensichtlich. Es geht um die Sicherstellung von persönlicher *Objektivität* im Forschungsprozess und diese wiederum wird verstanden als Verhinderung oder Verminderung von Verzerrungen, die sich dadurch ergeben, dass im Forschungsprozess an vielfältigen Stellen Entscheidungen durch die Forschenden getroffen werden müssen. Diese Vorstellung von Objektivität ist eng verbunden mit der Norm des *Universalismus*. Die Geltungsansprüche wissenschaftlicher Aussagen müssen unabhängig von personalen oder sozialen Eigenschaften der Akteur:innen der Forschung, die diese Geltungsansprüche formulieren, begründet werden (Weingart 2010, der sich wiederum auf den Wissenschaftssoziologen Robert Merton bezieht). Dies umfasst auch die Idee der Wertfreiheit des Forschungsprozesses.

Allerdings hat die wissenschaftstheoretische wie auch wissenschaftssoziologische Forschung gezeigt, dass dieses Ideal der Wertfreiheit unrealistisch ist. Bezüglich der Auswahl von Forschungsthemen ist es unmittelbar klar und auch nicht umstritten, dass Wertentscheidungen getroffen werden müssen. Forschung ist ressourcenaufwändig und es ist auch eine Wertentscheidung, wofür diese Ressourcen aufgewendet werden. Auch bei der Entscheidung über die Nutzung von Forschungsergebnissen ist offensichtlich, dass Werte eine Rolle spielen. Im Zusammenhang mit der Diskussion um die Möglichkeit der Objektivität ist aber vor allem wichtig, dass auch *innerhalb* der eigentlichen Forschungsarbeit selbst

Wertentscheidungen getroffen werden. Das wichtigste Argument dazu betrifft das sogenannte induktive Risiko. In einem empirischen Forschungsprozess muss man beim Testen empirischer Hypothesen Vorkehrungen dagegen treffen, eigentlich falsche Hypothesen irrtümlich nicht zurückzuweisen. Dazu werden statistische Parameter als Entscheidungsgrundlage festgelegt und dabei gibt es einen Spielraum. Diese Wertentscheidung kann durchaus praktische Auswirkungen haben, wie sich in der COVID Pandemie gezeigt hat.

In wissenschaftstheoretischen Ansätzen der *social epistemology* (Douglas 2021; Longino 1990; 2001) wird deshalb vorgeschlagen, die Konzeption von *Objektivität* als normative Leitvorstellung für wissenschaftliches Arbeiten ganz aufzugeben. »As Longino (1990; 2001) has stressed, we cannot ensure that the background assumptions we base our research on are value-free, and research without background assumptions is impossible. So the value-free ideal is unattainable« (Koskinen 2020: 1190).

## **Integrität als Leitkonzept**

Die dennoch notwendigen normativen Prinzipien zur Erzeugung belastbarer Forschungsergebnisse sollten stattdessen unter dem Begriff der wissenschaftlichen *Integrität* zusammengefasst werden (Brown 2020). Forscher:innen sind dann integer, wenn sie es zu vermeiden suchen, dass ihre Werte einen Einfluss nehmen auf den Prozess der Wissensproduktion, und damit auch das produzierte Wissen. Dieses Ziel wird erreicht, indem man sich an dem jeweiligen Kanon an Methoden einer Disziplin orientiert. Diese haben genau den Zweck, subjektive Effekte zu vermindern. Integer und damit vertrauenswürdig ist also nicht, wer (vermeintlich) keine Werte hat, sondern wer möglichst zu vermeiden sucht, dass diese ihre oder seine Forschungsergebnisse beeinflussen.

Diese Einhaltung der Norm der Integrität ist also aus epistemischen Gründen notwendig. Nur so lassen sich belastbare (*reliable*; Koskinen 2020) Ergebnisse erzielen. Sie ist auch dann notwendig, wenn Wissenschaftler:innen in ihrer Forschungsarbeit dazu beitragen wollen, bestimmte gesellschaftliche Ziele zu erreichen, zum Beispiel den Klimawandel aufzuhalten. Dies gilt gleichermaßen, wenn sie – nach ihrem Selbstverständnis – nur wissenschaftliches Wissen als Grundlage für Entscheidungen liefern wollen, die andere Akteure (Politik) treffen oder wenn sie selbst aktiv werden wollen.

Ein Beispiel für die letztgenannte Position formulieren Capstik et al. (eine Gruppe von Sozialwissenschaftler:innen, die zum Klimawandel forschen) in *Nature Climate Change*: »Time is short to secure a liveable and sustainable future; yet, inaction from governments, industry and civil society is setting the course for 3.2 °C of warming, with all the cascading and catastrophic consequences that this implies. In

this context, when does civil disobedience by scientists become justified?» (Capstik et al. 2022: 773)

Manche Wissenschaftler:innen bezweifeln, dass eine Distanz von gesellschaftlich-politischen Diskussionen bei Problemstellungen, wie zum Beispiel dem Klimawandel praktisch überhaupt möglich ist. Sie vertreten das Konzept einer *transformativen Wissenschaft* (Schneidewind/Singer-Brodowski 2014). Dabei geschieht die Wissensproduktion bereits in Kooperation mit anderen gesellschaftlichen Akteuren und direkt in Bezug auf die gesellschaftliche Nutzung des Wissens (kritisch dazu: Grunwald 2015; Strohschneider 2014).

Der Begriff der *Integrität* ist also besser geeignet als die Begriffe *Objektivität* oder *Neutralität*, um eine Norm zu beschreiben, an der sich Wissenschaftler:innen orientieren sollten. *Integrität* ist notwendig, wie voranstehend bereits bemerkt, um belastbares Wissen zu erzeugen (epistemischer Grund) und um Vertrauen bei Kolleg:innen und bei Bürger:innen zu erhalten, sowohl Vertrauen in die Wissenschaftler:innen und das System der Wissenschaft wie auch in die Ergebnisse, also in die Gültigkeit wissenschaftlichen Wissens.

Der Begriff der *Integrität* wird hier also deshalb vorgeschlagen, weil er eine Haltung beschreibt, in der die Einhaltung der epistemischen Normen und die Orientierung an Werten und Zielen nicht in einen Widerspruch gerät, der zum Verlust an öffentlichem Vertrauen führt. Dafür ist aber erforderlich, dass die Wissenschaftler:innen beziehungsweise das Wissenschaftssystem an dem Ziel des *Gemeinwohls* statt an Partikularinteressen orientiert sind. *Integrität* ist ein normativer Begriff (er bezeichnet eine Zielgröße), aber, wie oben skizziert, setzt die wissenschaftliche Wissensproduktion immer auch Zielentscheidungen voraus. Salopp gesagt bestehen also Freiheitsgrade darin, welche Ziele man im Zuge der wissenschaftlichen Wissensproduktion verfolgt, aber nicht darin, ob man welche verfolgt.

Oben wurde bereits gezeigt, dass das öffentliche Vertrauen in Wissenschaft dann gefördert wird beziehungsweise erhalten bleibt, wenn zu den Zielen der Wissenschaftler:innen beziehungsweise des Systems Wissenschaft die Förderung des *Gemeinwohl* gehört. Dann sind auch die Erwartungen an Integrität und Engagement kein Widerspruch. Ob ein öffentlich sichtbares Engagement von Wissenschaftler:innen bei gesellschaftlichen Fragen zu Verlusten an Vertrauen führen ist davon abhängig was – aus der Perspektive der Bürger:innen – zum Gemeinwohl zählt. Zwar ist es einfach, allgemeine Ziele anzugeben, bei denen es unstrittig ist, dass sie zum Gemeinwohl gehören (Reduktion von Krankheitsrisiken, Ernährungssicherung, Reduktion des Klimawandels). Wenn diese Ziele aber konkret verfolgt werden, sind sie kleinteiliger und sie sind in der Regel nicht ohne Kosten zu erreichen. Damit geht auch einher, dass es politische, gesellschaftliche Auseinandersetzungen darüber gibt, was das *Gemeinwohl* ist. Der Klimawandel und die damit erforderlichen gesellschaftlichen Veränderungen liefern hier zahlreiche Beispiele.

## Schlussfolgerungen für die Wissenschaftskommunikation

Wenn öffentliche Erwartungen an Wissenschaft (Neutralität und gesellschaftliche Wirkung zugleich) gegenläufig oder widersprüchlich sind, ist es notwendig diese Erwartungen direkt zu thematisieren. Dazu ist es hilfreich, wenn Wissenschaftler:innen um die oben kurz skizzierten *wissenschaftstheoretischen* Diskussionen über Objektivität und Wertfreiheit der Wissenschaft wissen. Diese wissenschaftstheoretischen Debatten beschreiben auf eine detailliertere Weise die gegenwärtigen Erwartungen. Sie zeigen auch, dass ein Ausblenden oder Absehen von gesellschaftlichen Werten und Zielen bei der wissenschaftlichen Arbeit unrealistisch ist.

Die Norm (und damit auch der Begriff) der Integrität kann aber auch zum Thema der Wissenschaftskommunikation werden, gerade in dem thematisiert wird, auf welche Weise Zielentscheidungen getroffen werden und welchen Bezug, die jeweils eigene Forschungsarbeit zu den gesellschaftlichen Erwartungen an Wissenschaft hat. Dies bedeutet nicht, dass konkrete Forschungsvorhaben und Fragestellungen sich jeweils konkreten, außerwissenschaftlichen Fragestellungen zuordnen lassen müssen. Auch Wissenschaftskommunikation zu solcher Grundlagenforschung, die keinen Beitrag zu konkreten, außerwissenschaftlichen Problemstellungen verspricht, kann zum Vertrauen in Wissenschaft beitragen. Gemeinwohlorientierung von Forschung bedeutet nicht (immer) das Versprechen konkreter Problemlösungen.

Nun ist die gesellschaftliche Auseinandersetzung dazu, was eigentlich das Gemeinwohl ist, keine im engeren Sinne wissenschaftliche Frage (natürlich kann man dazu wiederum forschen, aber darum geht es in diesem Zusammenhang nicht). Die Antworten dazu ergeben sich eher in gesellschaftlichen Diskursen, in der Akteure aus der Wissenschaft nur einige Stimmen in einem, manchmal dissonanten, Chor sind.

Umso mehr sollte *Gemeinwohl* ein Thema der Wissenschaftskommunikation sein. Dies schon deshalb, weil es als normatives Konzept notwendig ist, um die Frage nach dem Verhältnis von Integrität und Engagement zu diskutieren. In einem solchen Diskurs geht es dann allerdings nicht darum, einfach nur *aus* der Wissenschaft zu berichten. Stattdessen geht es für Wissenschaftler:innen darum, sich an diesem Diskurs *für* die Wissenschaft zu beteiligen. Das Konzept der *Gemeinwohlorientierung* ist also – metaphorisch gesprochen – eine Schnittstelle für Diskussionen zwischen Wissenschaft und Gesellschaft.

## Literaturverzeichnis

- Alabrese, Eleonora/Capozza, Francesco/Garg, Prashant (2024): »Politicized Scientists: Credibility Cost of Political Expression on Twitter«, in: Working Paper 11254.
- Altenmüller, Marlene S./Wingen, Tobias/Schulte, Anna (2024): »Explaining Polarized Trust in Scientists: A Political Stereotype-Approach«, in: *Science Communication* 46(1), S. 92–115.
- Besley, John C./Lee, Nicole M./Pressgrove, Geah (2021): »Reassessing the Variables Used to Measure Public Perceptions of Scientists«, in: *Science Communication* 43(1), S. 3–32.
- Besley, John C./Tiffany, Leigh Anne (2023): »What are you assessing when you measure ‚trust‘ in scientists with a direct measure?«, in: *Public Understanding of Science* 32(6), S. 709–726.
- Brashier, Nadia M./Marsh, Elisabeth M. (2020): »Judging Truth«, in: *Annual Review of Psychology* 71(1), S. 499–515.
- Bromme, Rainer (2024): »Das Forschungsfeld Wissenschaftskommunikation«, in: Peer Pasternack/Gabi Reinmann/Christian Schneijderberg (Hg.), *Handbuch Hochschulforschung*, Baden-Baden: Nomos.
- Brown, Matthew J. (2020): »Is science really value free and objective? From objectivity to scientific integrity«, in: Kevin McCain/Kostas Kampourakis (Hg.), *What is scientific knowledge? An introduction to contemporary epistemology of science*, New York: Routledge, S. 226–241.
- Capstick, Stuart/Thierry, Aaron/Cox, Emily/Berglund, Oscar/Westlake, Steve/Steinberger, Julia K. (2022): »Civil disobedience by scientists helps press for urgent climate action«, in: *Nature Climate Change* 12(9), S. 773–774.
- Douglas, Heather (2021): *The Rightful Place of Science: Science, Values, and Democracy: The 2016 Descartes Lectures*, Tempe, AZ: Consortium for Science, Policy & Outcomes.
- Gligorić, Vukašin/van Kleef, Gerben A./Rutjens, Bastiaan T. (2024): »How social evaluations shape trust in 45 types of scientists«, in: *PLOS ONE* 19(4), e0299621.
- Grunwald, Armin (2015): »Transformative Wissenschaft – eine neue Ordnung im Wissenschaftsbetrieb?«, in: *GAIA – Ecological Perspectives for Science and Society* 24(1), S. 17–20.
- Hendriks, Friederike/Kienhues, Dorothe/Bromme, Rainer (2015): »Measuring laypeople’s trust in experts in a digital age: The Muenster Epistemic Trustworthiness Inventory (METI)«, in: *PLOS ONE* 10(10), e0139309.
- Hendriks, Friederike/Kienhues, Dorothe/Bromme, Rainer (2016): »Disclose your flaws! Admission positively affects the perceived trustworthiness of an expert science blogger«, in: *Studies in Communication Sciences* 16(2), S. 124–131.

- Koskinen, Inkeri (2020): »Defending a Risk Account of Scientific Objectivity«, *The British Journal for the Philosophy of Science* 71(4), S. 1187–1207.
- Longino, Helen E. (1990): *Science as social knowledge: Values and objectivity in scientific inquiry*, Princeton: Princeton University Press.
- Longino, Helen E. (2001): *The fate of knowledge*, Princeton,: Princeton University Press.
- Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David (1995): »An integrative model of organizational trust«, in: *Academy of Management Review* 20(3), S. 709–734.
- Pielke Jr, Roger A. (2007): *The honest broker: Making sense of science in policy and politics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Post, Senja/Bienzeisler, Nils (2024): »The honest broker versus the epistocrat: Attenuating distrust in science by disentangling science from politics«, in: *Political Communication* 41(5), S. 763–785.
- Radrizzani, Sofia/Fonseca, Cristina/Woppard, Alisonn/Pettitt, Jonathan/Hurst, Laurence D. (2023): »Both trust in, and polarization of trust in, relevant sciences have increased through the COVID-19 pandemic«, in: *PLOS ONE* 18(3), e0278169.
- Reif, Anne/Guenther, Lars (2021): »How representative surveys measure public (dis)trust in science: A systematisation and analysis of survey items and open-ended questions«, in: *Journal of Trust Research* 11(2), S. 94–118.
- Schneidewind, Uwe/Singer-Brodowski, Mandy (2014): *Transformative Wissenschaft. Klimawandel im deutschen Wissenschafts- und Hochschulsystem*, Marburg: Metropolis.
- Seyd, Ben/Hamm, Joseph A./Jennings, Will/McKay, Lawrence/Valgarðsson, Viktor/Anness, Meridith (2024): »Follow the science: Popular trust in scientific experts during the coronavirus pandemic«, in: *Public Understanding of Science*.
- Strohschneider, Peter (2014): »Zur Politik der Transformativen Wissenschaft«, in: André Brodocz/Dietrich Herrmann/Rainer Schmidt/Daniel Schulz/Julia Schulte Wessel (Hg.), *Die Verfassung des Politischen: Festschrift für Hans*, Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 175–192.
- Weingart, Peter (2010): »Ist das Wissenschafts-Ethos noch zu retten? Mertons Verhaltensregeln und die veränderten Bedingungen der Wissensproduktion«, in: *Schriftenreihen Gegenworte der BABW*, 2: *Lug und Trug in den Wissenschaften*, S. 13–17.
- WID Wissenschaft im Dialog. (2018): »Science Barometer 2018 – Brochure«, verfügbar über: [https://www.wissenschaft-im-dialog.de/fileadmin/user\\_upload/Projekte/Wissenschaftsbarometer/Dokumente\\_18/Downloads\\_allgemein/Sciencebarometer2018\\_Brochure\\_web.pdf](https://www.wissenschaft-im-dialog.de/fileadmin/user_upload/Projekte/Wissenschaftsbarometer/Dokumente_18/Downloads_allgemein/Sciencebarometer2018_Brochure_web.pdf).



# Vertrauen und Frieden. Ein ambivalentes Verhältnis

---

Christina Schües

Friedensphilosophie ringt darum, dem politischen und gesellschaftlichen Denken und Handeln Alternativen zu einer Kriegslogik aufzuzeigen, um letztendlich eine Logik des Friedens zu stärken. Die Unterscheidung zwischen einer Kriegslogik und einer Friedenslogik ist nicht immer ganz deutlich; gleichwohl ist diese Unterscheidung wichtig, denn sie zeigt grundlegende Denkweisen auf, die jeweils in ihrer Art auch das Zusammenleben der Menschen und ihre Handlungsmöglichkeiten miteinander prägen. Die Kriegslogik verfährt in einer Abschreckungslogik, einem binären Freund-Feind-Denken, dem die Strategie des *Othering* inne ist. Diese Stilisierung Anderer als Gegner oder Feinde, denen nicht vertrauensvoll und auf Augenhöhe begegnet werden kann, wird dann als Rechtfertigung für ein militärisches Aufrüsten, gewaltvolle Drohgebärden oder Abschottungsstrategien durch Grenzen benutzt.

Der Weg hin zur Friedenslogik ist nicht selbstverständlich oder einfach zu beschließen. Faktisch gibt es in vielen Gesellschaften beide Logiken, die parallel oder im Konflikt miteinander operieren. Sicherlich bewegen sie sich in einigen Aspekten auch aufeinander zu und befinden sich jeweils auf einer Schwelle zueinander.

Friedenslogik bedeutet, vom Frieden ausgehend, also von dessen Ziel her, zu denken und sich hierbei in Analyse und Praxis von diesen Prinzipien und Strukturen leiten zu lassen (Senghaas/Senghaas-Knobloch 1992; Senghaas 1995; Schües 2016). Sie zielt auf Abbau von Gewalt und Aufbau von Gerechtigkeit und Freiheit, Sicherheit und Vertrauen, ihr ist kollaboratives Handeln und Miteinandersein wesentlich. Krieg bedarf einer Rechtfertigung; Frieden bedarf keiner Rechtfertigung, er ist Selbstzweck und steht für die Gestaltung von Friedensgesellschaften. Diesen ist die Vorstellung eines positiven Friedens inne, dem Gerechtigkeit und Freiheit, Sicherheit und Vertrauen eingeschrieben ist. Freiheit entspricht nicht nur einem Freisein von Zwang, sondern mehr noch (von Hannah Arendt inspiriert) der Möglichkeit eines Freiseins mit anderen Menschen in Kollaboration<sup>1</sup> und einem gegenseitigen

---

<sup>1</sup> Ich benutze hier den in den Kultur- und Wirtschaftswissenschaften gebräuchlichen Begriff der *Kollaboration*, der im politischen Feld durch den Kollaborateur – einer, der als Verräter gesehen wird, und sich hinterücks mit dem Feind verbündet, negativ verbrannt erscheint. Kollaboration meint hier die Bereitschaft mit allen Parteien Gespräche zu führen, auch mit dem Feind, dies aber mit dem allgemeinen Ziel, Frieden zu befördern. Kollaboration beinhaltet

Anknüpfen in Vertrauen. Wenn wir, so die Überlegung, in Termini der Bezogenheit (*linking*) denken und weniger in denen einer Rangordnung (*ranking*), können wir auf *friedvollere* und vertrauensvollere Beziehungen innerhalb der menschlichen Gesellschaften insbesondere im trans-kulturellen und trans-nationalen Kontext hoffen.

Neben der Orientierung an universellen Normen wie dem Völkerrecht und den Menschenrechten setzt Friedenslogik deutlich auf kooperative oder kollaborative, deeskalierende und gewaltfreie Konfliktbearbeitung beziehungsweise Kriegsbeendigung. Hierbei werden sowohl das Leid der Menschen, die Folgen für die Umwelt, wie auch die Fragen nach dem Zusammenleben der Menschen nach einem Krieg oder Konflikt thematisiert. Allerdings ist das Denken und Handeln innerhalb einer Friedenslogik nicht nur im Rahmen von Konfliktlösung oder Kriegsbeendigung wichtig, sondern gerade auch im Zusammenhang einer Friedensursachenforschung, die etwa Gewaltpotentiale, Rüstungsindustrie und ihre Rüstungsexporte kritisch im Blick behält sowie sich für mehr Gerechtigkeit, kollaborative Beziehungen, werteorientierte Hinterfragung eigener Interessen und ihre Modifikation im Sinne globaler Normen und gerechter Verhältnisse einsetzt – und das jeden Tag.

Unterschieden werden üblicherweise ein *negativer Frieden* und ein *positiver Frieden*. Während ersteres Konzept lediglich auf die Abwesenheit von Krieg, etwa eine Waffenruhe hinweist, wird der positive Frieden im Sinne einer gesellschaftlichen Ordnung verstanden, in der nicht nur die Waffen schweigen, sondern ein Zusammenwohnen und -leben der Menschen in Sicherheit, Gerechtigkeit und (nicht nur wirtschaftlicher) Prosperität ermöglicht ist (Galtung 1975: 32; Czempiel 1998; Werner 2017; Schües 2018: 97).

Friedenskonzeptionen, die mehr sein wollen als die Abwesenheit von Krieg oder Gewalt, werden einerseits (auch) Maßnahmen zur Beendigung von Krieg oder gewaltvollen Konflikten bereithalten müssen, andererseits aber auch mit einer *Friedensursachenforschung* einhergehen. Das Erforschen und Aushandeln von Friedensursachen und -bedingungen wird niemals eine Ordnung für immer und für alle Menschen finden können. Die Friedensursachenforschung ist eine kontinuierliche *Forschung* und *Praxis*, die im Falle ihres Gelingens, also eines geglückten Aufbaus einer *Friedensgesellschaft* doch als begleitende und kritische Forschung und Praxis immer aktiv bleiben sollte (Hirsch/Delhom 2015). Sicherlich werden manche Bedingungen für eine gelingende Friedensforschung sowie Friedensordnung leicht zu nennen sein, doch zentral ist die Klärung, wie Vertrauen beziehungsweise vertrauensvolle Beziehungen gestaltet werden können.

Wie aber Frieden und Vertrauen zusammenhängen und wie sie jeweils verstanden werden können, unterliegt einer Bedeutungskomplexität, die vielschichtig und immer wieder neu zu bedenken ist. Um Frieden und Vertrauen zu stützen und zu

---

tet auch die gemeinsame Auseinandersetzung mit der Zielsetzung selbst. Der Begriff der Kooperation meint eher die Zusammenarbeit in einem bereits vorentworfenen Projekt.

erhalten, sind entsprechende Handlungen, Praktiken und Haltungen notwendig; mehr noch, um Frieden und Vertrauen zu erreichen, ist (darüber hinaus) Mut, Risikobereitschaft und die Bereitschaft zum Zusammenleben und zur Zusammenarbeit mit Anderen erforderlich. Besonders in Zeiten des Unfriedens und der Unsicherheit ist Vertrauen schwierig, denn dann werden andere Menschen, Gesellschaften, ihre Institutionen und Regierungen als gefährlich empfunden. Die meisten Menschen sehen die gesellschaftliche Rolle des Vertrauens üblicherweise sofort ein, gleichwohl sind seine Bedeutungsdimensionen nicht unbedingt offensichtlich. Neben der Klärung einiger Aspekte von Vertrauen möchte ich auch dafür argumentieren, dass auch Misstrauen eine zentrale Rolle als Friedensbedingung spielt.

Zuerst werde ich die konstitutive Rolle des Vertrauens in der politischen Ordnung der Moderne erläutern. In einem weiteren Schritt wird die Entfaltung von Vertrauen als relationaler Begriff in einen friedenspraktischen Kontext die Grundlage darstellen, um drei miteinander verschränkte Dimensionen des Vertrauens zu unterscheiden. Schließlich werde ich aufzeigen, dass sowohl Vertrauen, wie auch falsches Vertrauen und Misstrauen im Zusammenhang von Frieden wegweisende Phänomene darstellen. Die unterschiedlichen Entwicklungen und Bedeutungen von Frieden und Vertrauen haben sich historisch gewandelt und sie bleiben im Wandel angesichts der gegenwärtigen Krisen, Konflikte und Kriege, in denen Menschen in unterschiedlicher Weise betroffen sind und eine tiefe Verunsicherung und Gefährdung verspüren. Es sind Verunsicherungen und Gefährdungen, die das Thema von Vertrauen und Misstrauen theoretisch und konkret stets erneut präsent werden lassen.

## **Vertrauen und Misstrauen am Beginn der politischen Moderne und als Horizont gegenwärtiger Friedensverständnisse**

Vorstellungen von Frieden reichen Jahrtausende zurück. In der griechischen Antike wurde der Frieden entsprechend einer kosmologischen harmonischen Ordnung verstanden. Als Vertreter der römischen Antike propagierte Augustinus die theologische Vorstellung des Friedens als *Ruhe der Ordnung*. Eine kosmologische oder theologische, also gottgegebene Ordnung verlangt kein Vertrauen zwischen den Menschen.

In der Neuzeit präsentierte etwa Thomas Hobbes die Vorstellung eines stabilen Staates, der in der Figur des *Leviathan* (2011 [1651]) metaphorisiert wurde, und Jean-Jacques Rousseau entwarf die Konzeption eines *Ewigen Friedens*, eines *Paix Perpétuelle* (2012 [1761]). Damit legte er Mitte des 18. Jahrhunderts den Entwurf eines Gesellschaftsvertrages vor, der fortan als ein Grundlagentext der Demokratie gilt. Hobbes und Rousseau beginnen beide ihren jeweiligen Entwurf einer politischen Ordnung mit Hilfe der Heuristik eines imaginierten Naturzustandes, um dann mit diesen

sozialontologischen und anthropologischen Vorannahmen einen Gesellschaftsvertrag vorzuschlagen. Auch ziehen beide politischen Theoretiker bereits Überlegungen über Vertrauen und Misstrauen in ihre Entwürfe ein, weshalb ihre jeweiligen Artikulationen von Vertrauen und Misstrauen konstitutiv zum Wesen der modernen politischen Ordnung gehören (Hirsch 2013: 5).

Bei Hobbes ist das Misstrauen bereits im imaginierten Naturzustand angelegt und deshalb ist für ihn das Motiv der Befriedung zur Staats- und Institutionsbildung zentral. Rousseau regt mit dem heuristischen Entwurf eines durch Zeitlosigkeit geprägten sogenannten Naturzustands zur Kritik an der modernen Zivilisation an. Seine Aussage »Der Mensch wird frei geboren und überall liegt er in Ketten« (Rousseau 1981: 382) unterstreicht die Vorstellung, dass die Menschen von Natur aus frei sind, aber durch gesellschaftliche Strukturen und Institutionen in Ketten gelegt werden (Rousseau 1981). Diese Ketten können symbolisch für alle Formen der Unterdrückung und Ungleichheit stehen; es ist eine Ungleichheit, die nicht natürlich ist, sondern durch gesellschaftliche Umstände und Strukturen entstehe, die die Macht ausübung bestimmter Gruppen über andere befördert. Letztendlich müsse der Staat als ein Vertrag verstanden werden, den freie Bürger aus freiem Willen schließen. Das war revolutionär und ein frontaler Angriff gegen das Staatsverständnis des Absolutismus eines Ludwig XIV. Gleichwohl bleibt das Thema des Vertrauens ambivalent. Mit der Unterwerfung des *freien Willens* unter den Gemeinwillen (*volonté générale*) soll dem Zusammenschluss der Bürger eine Ebene der Verbindlichkeit und des Vertrauens geschaffen werden. Rousseau möchte zwar, wie Alfred Hirsch (2013) zeigt, Vertrauen mittels einer politischen Ordnung herstellen. Gleichwohl kann es ihm aufgrund einer doppelten Kontingenzen der Beziehungsebenen nicht gelingen. Diese doppelte Kontingenzen liegt darin, dass Vertrauen in den von *Skepsis und Vorsicht getragenen Beziehungen* nicht angesprochen wird und dass die Einsicht in den Gemeinwillen, unter den sich jeder Einzelwille zu unterwerfen hat, fehlt (Hirsch 2013: 4).

In diesem hierarchisierenden Zusammenschluss schuldet der Einzelne dem durch den Herrscher und die Gesetze repräsentierten Gemeinwillen Gehorsam und muss ihm rückhaltloses Vertrauen entgegenbringen. Rousseaus Überlegungen zur Entwicklung dieses Vertrauens sind kompliziert und er folgt eher der Spur eines Misstrauens. Während im sogenannten Naturzustand die Menschen einander wissentlich begegnen, werden sie in der Entfremdung des gesellschaftlichen Kontextes eher Misstrauen für einander empfinden, da sie nicht wissen können, was die andere Person für Interessen oder Begierden hat. Somit verlegt Rousseau die Problematik in den Kontext gesellschaftlicher Vermittlungsprozesse, an deren Ende dann ein Vertragswerk steht. Inwiefern dann eine Monopolisierung der Gewalt vom Staat auszugehen hat und welche Fragen im Kontext gesellschaftlicher Integrationsprozesse und bürgerlicher Teilhabe das Verhältnis von Frieden und Vertrauen berühren, wäre Thema weiterer Diskussionen.

Unterschiedlich und je nachdem, ob eher die Linie von Hobbes oder die von Rousseau überzeugend scheint, wird deutlich, dass die Problematik des Misstrauens und des Vertrauens bereits konstitutiv für die Bildung der modernen politischen Ordnung war. Auch Immanuel Kant thematisierte einen *Ewigen Frieden*, allerdings betont er den Frieden als besondere Aufgabe der Menschen. Erst mit dieser Forderung wurde die Herstellung eines Friedens in die Hände der Menschen gelegt.

## **Immanuel Kant: Frieden stiften ohne Vorbehalt**

Der Titel von Immanuel Kants Schrift *Zum ewigen Frieden*, abgeguckt von einem Wirtshausschild, zeugt nicht von optimistischer Träumerei oder heiterer Geselligkeit. Das Schild prangt auf einem Friedhofswirtshaus, das mit Totenruhe und friedvollen Miteinander assoziiert ist; der Titel von Kants ruft zum Völkerbund auf und ist von der Frage getrieben, ob ein dauerhafter und tragfähiger Frieden zwischen Staaten überhaupt möglich sei.

Historischer Hintergrund von Kants 1795 entworfenen Schrift ist die Erfahrung, dass Frieden ein Ausnahmezustand und Krieg der Normalzustand ist. Diese Erfahrung prägt den europäischen Geist der frühen Neuzeit (1492–1789); sie beginnt aus eurozentrischer Perspektive und zwar mit der Entdeckung Amerikas, und endet mit der Erklärung der Menschenrechte, die 1792 von der Frauenrechtlerin und Schriftstellerin Olympe de Gouges mit dem wichtigen Hinweis *Menschenrechte sind auch Frauenrechte* ergänzt wurde. Für diese Forderung wurde sie im Gefängnis eingekerkert und schließlich 1793 in Paris auf dem Place de la Concorde hingerichtet.

Wenngleich vermutlich Kant selbst stets in der eurozentrischen und androzentratischen Perspektive verhaftet blieb, so zeigte sich doch ein realistischer Zug in manch seinen Ausführungen. So formulierte er im ersten Präliminarartikel *Zum ewigen Frieden*: »1. Es soll kein Friedensschluß [sic!] für einen solchen gelten, der mit dem geheimen Vorbehalt des Stoffs zu einem künftigen Kriege gemacht worden.« (Kant 1977 [1795], erster Abschnitt, 1.)

Die Idee hier ist, dass *geheime Vorbehalte*, die üblicherweise auf tiefgründigem Misstrauen beruhen und in strategischer Absicht gehegt werden, letztendlich nur zur Kontrolle des Anderen oder des Feindes führen und deshalb einem tragfähigen Frieden nicht dienlich sind. Vorbehalte, die auf Misstrauen beruhen, wirken für Kant friedenskonstitutiv hinderlich.

Gerade weil die Interessen im Konflikt verharren können und oft Gewalt und Krieg befördert haben, schlägt Kant (1977 [1795]) eine dreigliedrige Friedensordnung vor. In dieser Ordnung wird die bürgerliche Verfassung eines republikanischen Staates entworfen, das Völkerrecht eines Föderalismus freier Staaten begründet und ein Weltbürgerrecht allein durch die Hospitalität bedingt. Diese Friedensordnung ist von der Annahme geleitet, dass der Mensch als Vernunftwesen ein

allgemeines Interesse am Frieden habe und entsprechend bereit sein müsse, sich auf diese Friedensordnung entsprechend seiner Vernunft einzulassen und damit die Gewalt einzuhegen. Die Herausforderung dieser Konzeption scheint nicht nur, dass möglicherweise das allgemeine Interesse der Gewaltminderung mit dem partikularen Interesse, die eigenen Vorteile mit Gewalt durchzusetzen, im Widerspruch steht. Sie besteht insbesondere auch darin, dass politische Affekte und Emotionen, historisch tradierte Konfliktlinien, langgehegte interreligiöse oder interkulturelle Feindschaften kaum in Interessen oder gar vernunftgemäßes Handeln zu übersetzen sind. Wie lässt sich mit Konfliktparteien Frieden schließen? Mit Kant lässt sich vorstellen, dass die Anerkennung einer politischen Ordnung und in die jeweilige Beachtung dieser ein *institutionelles Vertrauen* begründen und befördern könnte. Solch ein Vertrauen wiederum könnte ein interpersonales Vertrauen stärken, wobei – und hier liegt ein Paradoxon – das institutionelle Vertrauen auch von der Erwartung abhängt, dass die Anderen sich an die gegebene politische Ordnung halten werden und man selbst in einem Kontext, in dem eine Regelaussetzung, Verrat oder Betrug leicht möglich wäre, weder geschädigt, noch die vereinbarte Ordnung willkürlich ausgesetzt wird (Brock/Simon 2022). Somit wird in einer ersten Annäherung das Vertrauen im Kontext von Frieden als ein Erwartungshorizont verstanden.

Kants (1977 [1795]) Schrift *Zum Ewigen Frieden* wurde als Entwurf formuliert und sollte der Orientierung dienen, wie eine Friedensverfassung aussehen könnte. Sein Hinweis auf den Vorbehalt impliziert, dass Frieden und Vertrauen zusammengehören. Hierbei ist auch zu betonen, dass der Friedensbegriff selbst normativ und teleologisch verstanden wird, und zwar in dem Sinne, dass er den Aufforderungscharakter einer Dringlichkeit für die Zukunft impliziert.<sup>2</sup> Es ist eine Aufforderung, die besagt, sich jetzt sogleich für Frieden einzusetzen. Sich für Frieden einzusetzen, bedeutet, dass unser Denken und Handeln auf Frieden orientiert sein mögen. Es ist eine Orientierung zum Frieden (idealerweise in Friedenszeiten), im Vertrauen auf Frieden und im Vertrauen, dass Frieden möglich oder zumindest der Einsatz für ihn die bessere Option sei (als der Einsatz für Krieg oder gewaltsame Konflikte). Diese erste Orientierung enthält eine Dopplung des Begriffs Vertrauen: (1) Vertrauen, dass Frieden möglich sei; (2) im Vertrauen auf Frieden. Während ersteres Verständnis auf Verwirklichungsbedingungen und Realpolitik schiebt, hierbei vielleicht auch von dem eigenen Optimismus oder den eigenen Hoffnungen abhängt, bezieht sich der zweitgenannte Vertrauensbegriff auf einen Weg des Friedens. Friedenswege bedeuten, sich in Theorie und Praxis hin zu mehr Gerechtigkeit, Freiheit, Sicherheit und Vertrauen zu orientieren. Das heißt, dieser Weg, den es zu orientieren gilt, hängt auch mit dem Vertrauen zusammen, dass sich andere Personen auf einem Weg des Friedens beteiligen werden. Darüber hinaus zielt dieser Weg auch

---

<sup>2</sup> Zur Kritik an Kants Ausführungen zum Frieden siehe Bernasconi (2007); Schües (2016).

auf eine dritte Bedeutung von Vertrauen: nämlich auf (3) die Stiftung von Vertrauen hinsichtlich der angesprochenen Ebenen von interpersonalem, institutionellem und strukturellem Vertrauen.

## Vertrauen als relationaler Begriff im Kontext von Friedenspraxis

Vertrauen ist ein Beziehungsphänomen. In der Vertrauensforschung wird Vertrauen meistens auf eine zwei-, drei- oder vierstellige Form bezogen (Baier 1991; 2001; Forst 2024). Ich möchte, gerade weil es mir um einen spezifischen Vertrauensbegriff geht, der tauglich für Friedenskonzeptionen sein sollte, einen sechsstelligen relationalen Begriff von Vertrauen entfalten.

Vertrauen im Kontext von Friedenstheorie und -praxis kann in einer mehrdimensionalen sechsstelligen Beziehungsstruktur dargestellt werden:

Eine Person (1) vertraut einer anderen Person oder Institution (2) in Bezug auf etwas, zum Beispiel Zuwendung oder Unterstützung (3). Die Person oder Institution, der vertraut wird, verhält sich, handelt entsprechend bestimmter Normen und Werte als vertrauenswürdig (4), im Rahmen eines bestimmten Kontexts, Verantwortungs- oder Handlungsbereichs, auch geopolitischen nationalen oder internationalen Kontext (5), in Bezug auf die Zukunft, etwa einem Erwartungshorizont (6).

Wenn über Vertrauen im Kontext von Frieden gesprochen wird, dann muss zuerst gefragt werden, ob ein Soll- oder ein Ist-Zustand angenommen wird. Hier wäre zu sagen, dass Frieden begrifflich immer ein Sollen in sich trägt, was allerdings nicht heißt, dass der Begriff des Friedens nicht auch auf eine Gesellschaft, die als Friedengesellschaft bezeichnet wird, hinweisen könnte. Keiner der genannten Pole ergibt Sinn, wenn er alleine betrachtet werden würde.

(1) Menschen sind immer mehr oder weniger anderen Personen ausgesetzt, von ihnen abhängig, mindestens mit ihnen verbunden. Sie sind mehr oder weniger gut in einen mitmenschlichen Kontext eingebettet und machen in diesen unterschiedlichen Kontexten ihre täglichen Erfahrungen. Wie diese Erfahrungen von den Beziehungen geprägt sind, wie sie sich anfühlen, hat damit zu tun, ob die andere Person (2) als vertrauenswürdig erfahren wird. Diese Einbettung und Beziehung werden auch hinsichtlich der zu erwartenden Anerkennung erfahren, Gespräche oder Handlungen hinsichtlich der zu erwartenden Anknüpfungen gestaltet und gefühlsmäßig eingeschätzt.

Auf interpersonaler Ebene zeigt sich das Vertrauen, wie es zwischen Menschen entsteht und gelebt wird. Von daher ist Vertrauen ein Beziehungsphänomen, das in einem Zwischenbereich entsteht, gerade weil die beteiligten Personen keinen vollständigen Einblick in die subjektive Perspektive der anderen Person haben. Vertrauen ist ein Gefühl, das niemals vollständig beschrieben werden kann, das also immer über sich hinausweist, sogar bisweilen trotz eines Betruges der anderen Person oder gar

wider besseres Wissens beibehalten werden kann. Personen, die einander vertrauen, empfinden eine andere Person als vertrauenswürdig. Vertrauen kann aber auch ungleich im zwischenmenschlichen Bereich verteilt sein; Vertrauen ist nicht notwendig reziprok. Vertrauen entsteht und wird gelebt, weil Menschen miteinander handeln, sich unterstützen, helfen oder vielleicht auch genau dieses nicht tun. In Beziehungen des Vertrauens geht es um etwas (3), um das tägliche Interagieren etwa beim Miteinanderleben, bei der Arbeit oder auch in politischen Verhandlungen, die (im Idealfall) fair und vertrauensvoll gestaltet sind.

(4) Auf *institutioneller Ebene* basiert Vertrauen meistens auf bestimmten Leitideen, (a) also *rechtlich und normativ*, zum Beispiel im Sinne des Völkerrechts oder (b) konkret realpolitisch mit den damit verbundenen Verfahrensordnungen.

(a) Im Zusammenhang von Krieg, etwa dem Angriffskrieg seitens Russlands auf die Ukraine, führte die Frage *Ist das Völkerrecht am Ende?* zum Zweifel, ob wir überhaupt (noch) dem Völkerrecht trauen können (Brock/Simon 2022a). Unumstritten ist sicherlich, dass eine einzelne verbotene Handlung nicht gleich ein ganzes Gesetz aushebeln kann. Wenn aber nach dem Vertrauen im Zusammenhang eines Rechts gefragt wird, dann geht es eher um die normative Autorität, die von einem Recht ausgehen sollte. So möchte Hendrik Simon vom Leibniz-Institut für Friedens- und Konfliktforschung zeigen, dass das Völkerrecht und die internationalen Institutionen trotz des Angriffskrieges und der daraus resultierenden durchaus berechtigten Vertrauensfrage nicht am Ende sind. »Für die Gültigkeit des Völkerrechts ist nicht allein entscheidend, ob seine Normen immer eingehalten werden« (Simon 2023: 281). Gleichwohl bedürfen sie einer Reform, um das Vertrauen in sie weiter zu stärken.

b) Wer einer Institution vertraut, wird nicht nur abstrakt der Rechtmäßigkeit einer Ordnung Glauben schenken, sondern vor allem auch Vertrauen (oder Misstrauen) in ihre Verfahrensordnungen, Prozesse sowie kontrollierenden Mechanismen haben (Endress 2002: 59). Ein gefühltes realpolitisches Vertrauen hängt davon ab, wie vertrauenswürdig eine Institution, etwa eine Behörde, ein Krankenhaus oder eine Polizeistation bei den Menschen ankommt, die mit ihr zu tun haben. Wer schlechte Erfahrungen gemacht hat oder von diesen hört, geht meistens mit Zweifeln, Skepsis oder Misstrauen in die jeweilige Institution. Hierbei sind Zweifel oder Skepsis noch nicht gleich mit Misstrauen zu übersetzen; sie treten ein, wenn zum Beispiel langsam oder chaotisch gehandelt wird. Misstrauen beruht vielmehr auf Gründen, die mit Betrug, Täuschung oder Irreführung zu tun haben. Vertrauen bezieht sich jeweils auf einen Funktionszusammenhang zwischen Wertvorstellungen und den sie konkretisierenden Normen und Verfahren, und der tatsächlichen Performance, den Leistungen und Handlungsweisen der in ihnen wirkenden Personen.

(5) Wenn es um die Frage des Vertrauens auf institutioneller Ebene geht, dann sind zumeist Institutionen des demokratischen Rechtsstaats gemeint, die eher überschaubar sind. Institutionen, die einer diktatorischen oder tyrannischen Re-

gierung für deren Erhalt dienen, werden üblicherweise von der Bevölkerung mit Misstrauen betrachtet, wie schon Aristoteles in der *Politik* (1973) befand: Tyrannen säen Misstrauen.

(6) Erwartungshorizont: Als Erwartungshaltung, Zukunftsvergewisserung und Engagement ist Vertrauen vor allem auf die Zukunft ausgerichtet, nämlich in dem Glauben, weder Schaden noch Benachteiligungen zu erleiden, obwohl dem Anderen Verrat oder Betrug, Irreführung oder eigene Bevorteilung möglich ist (Hardin 2002). Hier wäre der Vorbehalt, der mit Kant angesprochen wurde, und ein Verrat zu unterscheiden. Während Friedensgespräche unter Vorbehalt nicht notwendig Misstrauen erwecken, werden sie aber doch möglicherweise eine Vertrauensstiftung schwanken lassen. Ein Verrat oder auch Betrug öffnet deutlich den Weg hin zu einer Beziehung, die unter Misstrauen gestellt wird.

Die sechsstellige Beziehungsstruktur gestaltet die gerade für eine Friedens- und Konfliktforschung wichtige *strukturelle Ebene* eines politischen Systems. Besonders wenn sich eine Gesellschaft auf der Kippe befindet, und zwar am Rande der demokratischen Verfasstheit, bedarf es der Aufmerksamkeit für gerechte und transparente Strukturen sowie einer informellen politischen Kultur der Kommunikation und gegenseitigen Stärkung, sei es auf interpersonaler oder institutioneller Ebene. Gerade weil es sehr unterschiedliche und immer wieder neu zu verhandelnde Demokratieformen gibt, ist eine demokratische Verfasstheit am stärksten an eine formelle politische Öffentlichkeit und, wie Onora O'Neill (2002a) beobachtet, an eine *Vertrauenskultur* gebunden. Während im Krieg, in konfliktbeladenen Staaten, in Diktaturen, totalitären Herrschaftssystemen stets Misstrauen herrscht, so scheint dennoch auch eine repräsentative Demokratie stets von Misstrauen bedroht. Hier allerdings geht es nicht um die Gefährdung von Leib und Leben, sondern vor allem um die Sorge um geheime Machenschaften, intransparente Strukturen oder darum, dass leere Versprechungen der politischen Vertreter:innen oder falsche Entscheidungen die Demokratie selbst gefährden.<sup>3</sup> Wenn eine europäische Demokratie ihre Institutionen nur zum Teil offenlegt und deren Komplexität unüberschaubar wirkt und Handlungsabsichten einzelner Politiker:innen dubios erscheinen, dann werden Menschen leicht misstrauisch. Misstrauen wird dann häufig mit dem Vorwurf der Intransparenz verknüpft. Dieser basiert auf der Erwartung, dass etwas transparent sein *sollte*. Ob diese Forderung nach Transparenz Vertrauen stärkt, ist angesichts der Gefahr einer übermäßigen Kontrolle, und der damit einhergehenden Atmosphäre des Misstrauens und einer »Kultur des Verdachtens« (O'Neill 2002a: 18) nicht ausgemacht. Wird Vertrauen missbraucht, eine Rechtsordnung oder undemokratische Strukturen zur Unterdrückung oder untergerechtfertigter Kontrolle

3 Endreß (2002: 62) verweist auch auf Piotr Sztompka, der einen Mangel an Vertrauen besonders bei postkommunistischen Gesellschaften feststellte, der ein Hindernis zur Demokratie bildete, wie zum Beispiel in Polen (Sztompka 1995; 1999).

gegen Menschen verwendet oder bergen politische Verfahren Willkür- oder Unrechtmäßigkeitsmomente, dann stellt sich Misstrauen ein.

Das *Friedensgutachten von 2023* unterstreicht die Wichtigkeit von Information und Kommunikation als eine zentrale friedensfördernde Strategie. In diesem Kontext wurde besonders auf wirtschaftliche Verflechtungen und dem regelmäßigen Austausch in Handelsbeziehungen verwiesen. In diesen werden sich die Handelspartner:innen besser kennen und schätzen lernen und dadurch »Unsicherheit und Misstrauen als klassische Konflikttreiber abbauen« (Friedensgutachten 2023: 110). Hierdurch komme es weniger leicht zu Waffengewalt, so die Vermutung mit Verweis auf die Wirtschaftsbeziehungen ehemals verfeindeter Europäischer Staaten. Mag der Abbau von Misstrauen durch Handel einige Staaten und Menschen zusammenbringen, so scheint die wirtschaftliche Beziehung doch immer wieder nicht nur kein Garant für Frieden, sondern sogar auch der Hintergrund von Konflikt und Gewalt, nämlich gerade dort, wo die wirtschaftlichen und sozialen Verhältnisse, Ungerechtigkeiten und Abhängigkeiten sowie die Kluft zwischen Armut und Reichtum tiefer wird oder koloniale Ausbeutungsstrategien oder konfliktfördernde Interessenslagen Friedenswege versperren.

## **Vertrauen als Wert? Braucht Vertrauen Gründe?**

Die vorausgegangenen Überlegungen legen nahe, dass Vertrauen vielleicht ein Wert an sich sei und bestimmten Rechtfertigungen unterliegt. Doch weder Vertrauen noch Misstrauen sind ein besonderer Wert. Sie treten in ihrem unterschiedlichen Gewand jeweils normativ unabhängig auf und werden mehr oder weniger gerechtfertigt, wenn auf den Prüfstand gebracht. Vertrauen ist vielleicht nicht als solches ein Wert, denn es kann zum Beispiel auch falsch gegeben werden, doch es ist gerade im Kontext von Frieden ein Indikator für das Gelingen von Beziehungen.

Im täglichen Bereich wird Vertrauen meist unbemerkt jemandem gegeben und Misstrauen wird selektiv und bewusst gegen eine Person oder Institution gerichtet. Meistens ist das Gefühl des Vertrauens mehr oder weniger diffus und manchmal auch von gleichgültigen Gefühlen gegenüber anderen Menschen oder Institutionen begleitet. Misstrauen dagegen ist *selektiv*. Es zeigt sich explizit gegen eine bestimmte Person oder Institution und beruht auf Gründen, die genannt werden können (Gambetta 2001).<sup>4</sup> Während Entscheidungen üblicherweise prospektiv begründet werden, sind Gründe für Gefühle nur retrospektiv zu finden. Allerdings können si-

---

4 O'Neill betont, dass Vertrauen *selektiv* gegeben werden muss, da es immer auch die Möglichkeit des Irrsens gibt (O'Neill 2002b: 122) Da Vertrauen nicht gewählt gegeben werden kann, möchte ich eher von einem *selektiven Misstrauen* sprechen.

cherlich Gründe für Vertrauen gefunden werden, die prospektiv helfen, dieses zu befördern.

Für eine Friedensphilosophie relevant können drei Modelle für Gründe eines Vertrauensgefühls genannt werden:<sup>5</sup>

- a) *Vertrauen gründet auf gemeinsamen Interessen.* Russel Hardin argumentiert in seiner funktionalistischen Analyse des Vertrauens folgendermaßen: »You trust someone if you believe it will be in her interest to be trustworthy in the relevant way at the relevant time, and it will be in her interest because she wishes to maintain her relationship with you« (Hardin 2002: 13). Hardin knüpft das Vertrauen an gemeinsame Interessen und an den Wunsch, die Beziehung zu erhalten. Muss also derjenige, der vertraut, immer hoffen, dass das Interesse immer aufrechterhalten und bewusst bleibt? Wenn Vertrauen von den jeweiligen momentanen Interessen abhängt, dann bricht es, sobald die gemeinsamen Interessen nicht mehr deutlich sind. Damit würden der Begriff des Vertrauens und der des Interesses zusammenfallen und das Spezifische des Vertrauens ginge verloren.
- b) *Vertrauen gründet darauf, sich auf andere verlassen zu können.* Um den Begriff des Vertrauens deutlicher zu erfassen, unterscheidet Annette Baier das Gefühl des Vertrauens von der Gewohnheit, *sich auf jemanden zu verlassen* (Baier 2001: 42) Wer einer anderen Person vertraut, glaubt ebenso, sich auf sie mindestens in Bezug auf bestimmte Handlungsbereiche verlassen zu können. Ist Vertrauen mit dem Gefühl, sich auf jemanden verlassen zu können, gleichzusetzen? Mit Baier kann zwischen Vertrauen und der Gewohnheit, sich auf jemanden zu verlassen, unterschieden werden. Sich auf jemanden oder etwas verlassen können, beruht vor allem auf Erfahrungen in der Vergangenheit. Vertrauen ist nicht notwendig mit vergangenen Erfahrungen verknüpft; aber mindestens hat es den Erwartungshorizont, dass eine Person (oder eine Institution), die vertrauende Person nicht betrügen oder hintergehen wird. Das heißt es gibt einen Erwartungshorizont, der sich von Erfahrungen ableiten lässt, aber es gibt auch einen, der auf Vertrauen beruht. Gleichwohl gibt das Vertrauen einen gewissen Spielraum hinsichtlich dessen, was einer Person des Vertrauens (beziehungsweise einer Institution) als Handlungsmöglichkeiten zugestanden wird.
- c) *Vertrauen geht einher damit, keine Gründe des Misstrauens zu haben.* Hat eher das Misstrauen Gründe auf seiner Seite? Diego Gambetta (2001) betont sogar, dass Vertrauen auf einem Mangel an Gründen gegen das Vertrauen beruht. Misstrauen sucht dagegen Gründe für seine Richtigkeit. Vertrauen kann also ohne Gründe existieren und sogar gegen gute Gründe aufrechterhalten werden. Es

5 Diskutiert habe ich die Gründe in Schües (2015).

ist fragil, aber auch manchmal unerschütterlich. Letztendlich ist Vertrauen immer mehr als was eine Liste von Gründen implizieren könnte.

Im Kontext der Friedens- und Konfliktforschung und -praxis lauert im Kern von Vertrauen deutlich der Konflikt, nämlich eine Unsicherheit und Verletzlichkeit. Sicherlich stärkt Vertrauen eine Person oder eine Institution und schützt sie gegen Vorbehalte, Verdachtsmomente, Angriffe; aber es macht sie auch verletzbarer im Falle eines Vertrauensbruchs, da Vertrauensbeziehungen immer auch bedeuten, an die Person (oder Institution) in einem bestimmten Kontext zu glauben, sich auf sie zu verlassen, vielleicht sich ihr gegenüber als verletzlich zu zeigen. Oft haben Konfliktparteien beziehungsweise die Menschen der jeweiligen Gesellschaften kaum gemeinsame Erfahrung des Vertrauens miteinander, entsprechend müssen sie erst Kontexte finden, in denen *neue* Erfahrungen gemacht werden können. Vertrauen in Frieden einzuschreiben, deutet somit auf eine Ambivalenz von zum Beispiel Sicherheit und Unsicherheit, Stabilität und Verletzlichkeit, Stärke und Gefährdung. Da Vertrauensbeziehungen implizit oder explizit immer wieder bestätigt werden müssen, bleibt auch eine sie stärkende Kultur des Friedens beständige Aufgabe der Gestaltung. Es ist eine Aufgabe, dessen Anliegen vor allem die Bestätigung und Fürsorge für gerechte Beziehungen und Strukturen der Freiheit ist.

Wenn aber Vertrauen missbraucht, ungerechte Rechte oder Gesetze verabschiedet, willkürliche Entscheidungen getroffen werden, die die herrschende Gruppe besonders privilegieren oder undemokratische, gar diskriminierende Strukturen etablieren, dann wird hiermit auch Misstrauen gesät. Es wäre ein Misstrauen, das nicht nur seine Gründe findet, sondern diese auch dazu verleiten kann, sich für anti-diskriminierende Maßnahmen, Gerechtigkeit und Demokratie einzusetzen.

## Falsches Vertrauen und selektives Misstrauen

Es wurde bereits nahegelegt, dass Vertrauen grundlos sein kann, während Misstrauen auf guten Gründen basiert aus der Sicht desjenigen, der das Vertrauen verloren hat oder nicht haben konnte. Obgleich Vertrauen oft unbemerkt und scheinbar grundlos gegeben wird, soll das nicht heißen, dass Vertrauensgründe nicht wichtig wären oder ungeprüft bleiben sollten. Knapp formuliert: »Vertrauen ist grundlos, aber nicht blind« (Bude 2010: 11). Das gilt insbesondere für den friedenspolitischen Bereich. Was aber kann Vertrauen richtig oder falsch machen? Nicht nur die Vertrauenswürdigkeit einer Person oder Institution steht zur Disposition, sondern darüber hinaus die politische Angemessenheit eines Vertrauens. Erstens kann Vertrauen auf einem falschen moralischen Grund beruhen, weil es in nicht vertrauenswürdige Personen oder Institutionen gesetzt wurde; zweitens kann zu viel Vertrauen im politischen Bereich zur Normalisierung oder impliziten Zustimmung führen, was die

Demokratie schwächen könnte; drittens zeigt sich besonders im politischen Kontext bisweilen ein falsches Vertrauen. Dieses Vertrauen ist sowohl falsch begründet als auch falsch ausgerichtet, da es in bestimmte politische Wege, Systeme oder Autoritäten gesetzt wird, die eine friedenspolitisch hinderliche Ausrichtung haben und schädlich für Gesellschaft und Politik sind.

»Wenn wir den Grund unseres Vertrauens gewinnen und zur Wirkung bringen wollen, dann ist jedes falsche Vertrauen zu vernichten« (Jaspers 1958: 461), so schrieb der politische Autor Karl Jaspers in den 1960er Jahren, weil er falsch gegebenes Vertrauen besonders im gesellschaftlichen und politischen Bereich beobachtet hatte (Jaspers 1958). Jaspers skizziert im Kapitel *Wo bleibt noch Vertrauen?* im Buch *Die Atom bombe und die Zukunft der Menschen* vier verschiedene Weisen des falschen Vertrauens im Zusammenhang eines drohenden Atomwaffenkrieges (Jaspers 1958: 458). Seine Beschreibungen gelten aber viel allgemeiner für den politischen Bereich, denn sie können zeigen, wie undifferenziert die Forderung nach Vertrauen besonders im politischen Raum und für Frieden sein kann und wie vorsichtig eigentlich das Thema Vertrauen platziert und kontextualisiert werden sollte, damit es nicht friedensschädigend oder schlicht politisch falsch ausgerichtet ist. Das Hauptaugenmerk liegt auf der Frage, wo ein falsches Vertrauen verantwortungsvolles Handeln und mitmenschliches Vertrauen verstehen kann. Jaspers nennt falsches Vertrauen im Zusammenhang von Technik, Politik, Fatalismus und Führerhörigkeit (Jaspers 1958: 461–469; Schües 2015):

Er kritisiert ein falsches Vertrauen besonders im Kontext von Atomtechnik, hier nennt er das Vertrauen auf »technische Auswege« (Jaspers 1958: 462), das einem Zukunftsvertrauen in Systemen aufsitzt und eigentlich lediglich als (vermutlich falsch) platzierte Hoffnung daherkommt. Besonders im politischen Bereich bedeutet das falsche Vertrauen auch, dass »politische Auswege in den bisherigen Bahnen« (Jaspers 1958: 463) des Denkens und Handelns gesucht werden. Damals hatte sich Jaspers (1958) auf die atomare Abschreckungsdoktrin und die auf Dauer gestellte Angst vor einem kollektiven Selbstmord bezogen. Doch kann *Angst der Grund von Vertrauen sein?* fragt Jaspers (1958) rhetorisch. Psychologische Beobachtungen können zeigen, dass Angst meistens eine schwache Grundlage für Verträge und Vereinbarungen ist, denn üblicherweise lähmt Angst eher und drängt auf kurzfristiges Handeln. Ein Angstdiskurs erscheint ungeeignet für die Beförderung eines friedlichen Weltverlaufs.<sup>6</sup> Der Begriff des Fatalismus verweist auf den »Glaube an die Unmöglichkeit des totalen Untergangs« (Jaspers 1958: 465). Aber kann Friedenspolitik und Vertrauen auf solchem Glauben beruhen? »Wir sollten uns jede Weise eines uns ablenkenden Vertrauens verbieten« (Jaspers 1958: 462), argumentiert Jaspers und verweist auf

6 Wenn gleich Jaspers seinen Text 1958 veröffentlicht hat, zeigt doch die gegenwärtige Diskussion im Jahre 2024, dass von der Abschreckungsdoktrin und dem Festhalten an der Notwendigkeit von Atomwaffen aus der Sicht des Westens, besonders den USA, nicht abgerückt wird.

einen wichtigen psychologischen Aspekt, den er auch mit Hannah Arendt teilt, nämlich auf die Notwendigkeit von Phantasie und der Bereitschaft von gedanklicher Flexibilität, wenn es um die gesellschaftliche und politische Gestaltung eines Landes geht (Arendt 1987; 1989:). Wenn Vertrauen hieße, politisch nichts mehr zu hinterfragen, zu prüfen, Ideen zu entwickeln und sich einzumischen, dann wäre es lähmend und behindernd und deshalb falsch. Der zuletzt genannte Typ des falschen Vertrauens scheint unmittelbar einsichtig: »Auf Propheten und Führer zu vertrauen, ist ein falsches Vertrauen« (Jaspers 1958: 468). Die Begründung, die Jaspers gibt, ist wenig erstaunlich. Politik hat den Anspruch, den Verstand zu benutzen und ihn nicht an göttliche Verkündigungen oder autoritative charismatische Führerpersönlichkeiten zu binden.

Die Aufdeckung eines falschen Vertrauens setzt die Fähigkeit zum Fragen, zum Zweifeln, sogar zum Misstrauen voraus. Die Haltung des Misstrauens kann Gründe bewusst machen, die dem Anspruch objektiver Kriterien genügen müssen, um tatsächlich als Prüfungsinstanz und Befragen eines Vertrauens *in das Vertrauen* dienen zu können. Aber das Wissen um die Falschheit eines Vertrauens garantiert nicht, die Loslösung von solch einem Verhältnis.

Vertrauen ist moralisch legitim, wenn die am Vertrauensverhältnis beteiligten Personen die Voraussetzungen und Grundüberzeugungen für das Vertrauensverhältnis akzeptieren *könnten*, wenn sie gefragt und ehrlich antworten würden. Der hier eingeführte Konjunktiv deutet darauf, dass üblicherweise die Voraussetzungen für ein Vertrauensverhältnis implizit sind. Moralisch *bezweifelbare* Verhältnisse zeichnen sich durch einen Mangel an Vertrauenvoraussetzungen aus. Darum sollte eine gewisse Wachsamkeit für Vertrauenvoraussetzungen den friedenspolitischen Bereich prägen.

## **Selektives Misstrauen und die Haltung des »als ob«**

Misstrauen ist nicht nur das Gegenteil von Vertrauen. Es ist ein eigenes Phänomen und kann berechtigt oder unberechtigt sein. Üblicherweise ist Misstrauen selektiv und von Vertrauen sowie Nicht-Vertrauen zu unterscheiden. Nicht-Vertrauen kann Gleichgültigkeit, eine skeptische oder fragende Haltung bedeuten. Misstrauen, das wie schon erwähnt, aus Sicht der misstrauenden Person auf Gründen beruht, enthält eine Perspektivenvielfalt, die eine eigene Ausarbeitung erfordert. Hier möchte ich nur einen Aspekt nennen, der meines Erachtens friedenspolitisch relevant ist.

Politisch ist es manchmal gerechtfertigt, Misstrauen zu hegen. Es kann dazu dienen, die Absichten von Einzelpersonen oder die Funktionsweise von Institutionen kritisch zu hinterfragen. Während Vertrauen Beziehungen stärken kann, ist selektives Misstrauen angebracht, wenn möglicherweise Vertrauen missbraucht wurde oder wenn es gilt, sich von falschem Vertrauen zu lösen. Deshalb ist es friedens-

politisch wichtig, das Vertrauen nicht zu sehr zu hofieren, sondern auch selektives und wachsames Misstrauen zu wagen. Andererseits geht es auch darum, wie bereits erwähnt, Vertrauen zu wagen. Sicherlich kann ein Gefühl des Vertrauens nicht einfach hergestellt werden. Gefühle entstehen und wir können sie nicht willentlich herbeizaubern. Gleichwohl können wir Bedingungen für diese schaffen.

Friedenspolitische Strategien stehen vor paradoxalen Herausforderungen: Sie erfordern Vertrauen, aber gleichzeitig sind im Falle des Konfliktes die Bedingungen für Vertrauen meistens nicht gegeben. Vertrauen könnte also »eine zunächst einseitige und darum ›riskante Vorleistung‹« (Stegmaier 2008: 415) sein. Im Kontext gemeinsamer Sicherheitsbestrebungen schlägt Erwin Müller (1986) vor, dass Akteur:innen so handeln könnten, »als bestünde bereits Einigkeit über den noch zu vereinbarenden beidseitigen Verhaltenskodex« (Müller 1986: 170). Dieser Vorschlag zielt auf ein Handeln, dass so verfährt, *als ob* dem Anderen bereits vertraut wird und verstärkt noch einmal die konzeptionelle Einsicht, dass Vertrauen nicht notwendig reziprok, sondern eine asymmetrische Beziehung ist. Denn, wie Pascal Delhom (2019) schreibt,

»[...] das jeweils eigene Vertrauen, das wir im anderen haben oder das wir ihm schenken, hängt nicht vom Vertrauen des anderen in mir ab. Und das Wagnis des Vertrauens wird nicht dadurch geringer, dass der andere dasselbe Wagnis auch eingeht. Gegenzeitiges Vertrauen bildet also keine Symmetrie der Beziehung, sondern eine doppelte Asymmetrie« (Delhom 2019: 97; 2007).

Wenngleich die Aufforderung zum *ersten Schritt* wichtig ist, so scheinen doch Aspekte der Bedingungen für Vertrauen, zum Beispiel die Vertrauenswürdigkeit der Personen oder Institutionen, auch die Bereitschaft der *Anderen* eine Kultur des Vertrauens zu etablieren, bestärkend für eine Vertrauensbeziehung und einen Friedensweg. In diesem Kontext der besonderen Ambivalenz und auch Unsicherheit könnte das Wagnis nicht darin bestehen, Vertrauen zu *haben*, denn dieses kann eh willentlich nicht herbeigeführt werden, sondern darin einen Weg des Wagnisses zu eröffnen, der ein Handeln im Sinne eines *Als-Ob-Vertrauens* ermöglicht. Im Kontext des Themas des Vertrauens und besonders hinsichtlich der Aufnahme von Friedensgesprächen kann darüber hinaus die Einbeziehung einer dritten Person wichtig werden. Sie kann als Zeug:in einer Selbstverpflichtung, auch als Garant:in oder Vermittler:in fungieren und so die Bedingungen für Vertrauensbeziehungen schaffen. Kant hat weitsichtig für den Falle des Krieges geraten, dass zwar politische Maßstäbe gelten und sich somit die Schuldfrage kaum verdrängen ließe, doch gleichwohl »ein Vertrauen auf die Denkungsart des Feindes [...] mitten im Krieg noch übrig bleiben« (Kant 1977: 200; siehe auch Nordmann 2024) müsse. Es geht darum wenigstens Möglichkeiten gemeinsamen Handelns anzustreben – so schwer das auch manchmal fällt. Ohne dieses Vertrauen ist ein *Ausrottungskrieg* vorgezeichnet bzw. wird kein

Frieden geschlossen werden (Kant 1977: 200). Diese Form des Vertrauens wirkt, als hätte es keine Gründe, wenigstens keine guten Gründe. Vertrauen ist in die Zukunft gerichtet, die Retrospektive zeigt, ob ein gemeinsames Handeln vielleicht genau die Bedingung war, die es stützen konnten. Die Ambivalenz des Vertrauens zeigt sich oft später, nämlich dann, wenn staatliche Beziehungen oder gesellschaftliche Verhältnisse sich als tragfähig oder konflikthaft zeigen.

Die Aushandlung, was die *spezifischen* Orientierungsleistungen und Vertrauensebenen der verschiedenen Theorien und Praktiken des Friedens sein könnten, wird im stets offen zu haltenden transnationalen inkludierenden politischen, gesellschaftlichen und religiösen vielstimmigen Dialog zu klären sein. Auch in diesem Sinne bleibt der gerechte Frieden eine unendliche Aufgabe.

## Literaturverzeichnis

- Arendt, Hannah (1987): *Vita activa oder Vom tätigen Leben*, München/Zürich: Piper.
- Arendt, Hannah (1989): *Das Denken (= Vom Leben des Geistes, Band 1)*, München/Zürich: Piper.
- Aristoteles (1973): »Politik«, übers. und hg. von Olof Gigon, München: Deutscher Taschenbuch Verlag.
- Baier, Annette (1991): Trust. The Tanner Lectures on Human Values. Delivered at Princeton University, 6.-8.03., verfügbar über: <http://www.tannerlectures.uta.h.edu/lectures/documents/baier92.pdf>.
- Baier, Annette (2001): »Vertrauen und seine Grenzen«, in: Martin Hartmann/Claus Offe (Hg.), *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*, Frankfurt a.M./New York: Campus, S. 37–84.
- Bernasconi, Robert (2007): »Ewiger Frieden und totaler Krieg«, in: Alfred Hirsch/Pascal Delhom (Hg.), *Denkwege des Friedens. Aporien und Perspektiven*, Freiburg/München: Alber, S. 22–42.
- Brock, Lothar/Simon, Hendrik (2022): »Vom Krieg zum Frieden. Vertrauen im Konflikt«, in: APuZ 40, S. 14–19.
- Brock, Lothar/Simon, Hendrik (2022a): »Ist das Völkerrecht am Ende?«, in: Frankfurter Rundschau vom 28.11.2022.
- Bude, Heinz (2010): »Quellen und Funktionen des Vertrauens«, in: Herbert Quandt Stiftung (Hg.), *Vertrauen. Die Bedeutung von Vertrauensformen*, Bad Homberg, S. 10–15.
- Czempiel, Ernst-Otto (1998): *Friedenstrategien. Eine systematische Darstellung außenpolitischer Theorien von Machiavelli bis Madariaga*, Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Delhom, Pascal (2007): »Das Wagnis des Vertrauens«, in: Alfred Hirsch/Pascal Delhom (Hg.), *Denkwege des Friedens. Aporien und Perspektiven*, Freiburg/München: Alber, S. 334–361.
- Delhom, Pascal (2015): »Frieden mit Verantwortung und Vertrauen. Versuch über den Frieden als soziale Tugend«, in: Alfred Hirsch/Pascal Delhom (Hg.), *Friedensgesellschaften – zwischen Verantwortung und Vertrauen*, Freiburg: Verlag Karl Alber, S. 227–262.
- Delhom, Pascal (2019): »Die Rolle des Vertrauens für eine Sicherheitspolitik der Kooperation«, in: Ines-Jacqueline Werkner/Martina Fischer (Hg.), *Europäische Friedensordnungen und Sicherheitsarchitekturen*, Wiesbaden: Springer VS, S. 93–110.
- Endress, Martin (2002): *Vertrauen*, Bielefeld: transcript.
- Friedensgutachten (2023): Hg. von Bonn International Center for Conversion, Leibniz Institut Hessische Stiftung Friedens- und Konfliktforschung, Institut für Friedensforschung und Sicherheitspolitik an der Universität Hamburg (IFSH), Institut für Entwicklung und Frieden, Bielefeld: transcript.
- Forst, Rainer (2024): »Vertrauen im Konflikt: Eine Grundlegung«, in: Julian Nida-Rümelin/Timo Greger/Andreas Oldenbourg (Hg.), *Normative Konstituenzien der Demokratie*, Berlin/Boston: De Gruyter, S. 87–104.
- Galtung, Johan (1975): *Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung*, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Gambetta, Diego (2001): »Kann man dem Vertrauen vertrauen?«, in: Martin Hartmann/Claus Offe (Hg.), *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*, Frankfurt a.M./New York: Campus, S. 204–237.
- Hardin, Russell (2002): *Trust and Trustworthiness*, New York: Russell Sage Foundation.
- Hirsch, Alfred (2013): »Der europäische Friedensbund: Zwischen Transparenz und Geheimnis«, in: Alfred Hirsch/Petar Bojanić/Željko Radinković (Hg.), *Vertrauen und Transparenz – Für ein neues Europa*, Belgrad: Institut für Philosophie und Gesellschaftstheorie Belgrad, S. 1–30.
- Hirsch, Alfred/Pascal Delhom (2015): *Friedensgesellschaften. Zwischen Verantwortung und Vertrauen*, Freiburg/München: Alber.
- Hobbes, Thomas (2011): *Leviathan oder Stoff, Form und Gewalt eines kirchlichen und bürgerlichen Staates*, Berlin: Suhrkamp.
- Jaspers, Karl (1958): *Die Atombombe und die Zukunft des Menschen*, München: Pieper.
- Kant, Immanuel (1977 [1795]): »Zum ewigen Frieden. ein philosophischer Entwurf«, in: Wilhelm Weischedel (Hg.), *Werkausgabe. Band XI. Schriften zur Anthropologie, Geschichtsphilosophie, Politik und Pädagogik*, Frankfurt a.M.: Suhrkamp, S. 193–251.

- Müller, Erwin (1986): »Gemeinsame Sicherheit: Profil eines Konzepts alternativer Sicherheitspolitik«, in: Egon Bahr/Dieter Lutz, (Hg.), *Gemeinsame Sicherheit*. Bd. 1: Idee und Konzept, Baden-Baden, S. 159–196.
- Nordmann, Alfred (2024): »Im Krieg den Frieden bereiten«, in: Frankfurter Allgemeine Zeitung vom 14.8.2024, S. N4.
- O'Neill, Onora (2002a): *A Question of Trust. The BBC Reith Lectures 2002*, Cambridge: Cambridge University Press.
- O'Neill, Onora (2002b): *Autonomy and Trust in Bioethics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Rousseau, Jean-Jacque (1981): »Abhandlung über die von der Akademie zu Dijon gestellte Frage, ob die Wiederherstellung der Wissenschaften und Künste zur Läuterung der Sitten beigetragen haben« (1. Diskurs), in: Ders., *Sozialphilosophische und Politische Schriften*, München: Schöningh, S. 41–164.
- Rousseau, Jean-Jacques (2012): *Friedensschriften*. Französisch-deutsch. Übersetzt, mit einer Einleitung und Anmerkungen herausgegeben von Michael Köhler, Hamburg: Meiner, F.
- Schües, Christina (2015): »Vertrauen und Misstrauen in friedenspolitischer Absicht«, in: Pascal Delhom/Alfred Hirsch (Hg.), *Friedensgesellschaften – zwischen Verantwortung und Vertrauen*, Reihe: Friedenstheorien, Freiburg: Alber, S. 156–181.
- Schües, Christina (2016): »Friedenswege in zeitlicher Diskontinuität«, in: Christina Schües/Pascal Delhom (Hg.), *Zeit und Frieden*, Freiburg/München: Alber, S. 7–28.
- Schües, Christina (2018): »Friedenspraxis«, in: Sarah Jäger/Jean-Daniel Strub (Hg.), *Gerechter Frieden als politisch-ethisches Leitbild. Gerechter Frieden*, Wiesbaden: Springer VS, S. 81–105.
- Senghaas, Dieter (Hg.) (1995): *Den Frieden denken*, Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Senghaas, Dieter/Eva Senghaas-Knobloch (1992): »Si vis pacem para pacem: Überlegungen zu einem zeitgemäßen Friedenskonzept«, in: *Leviathan* 20(2), S. 230–251.
- Simon, Hendrik (2023): »Können wir dem Völkerrecht (noch) trauen? Die russische Aggression gegen die Ukraine und die diskursive Autorität internationaler Normen«, in: *Soziale Systeme* 28(2), S. 279–299.
- Stegmaier, Werner (2008): *Philosophie der Orientierung*, Berlin: de Gruyter.
- Sztompka, Piotr (1995): »Trust and Emerging Democracy: Lessons from Poland«, in: *International Sociology* 11, S. 37–62.
- Sztompka, Piotr (1999): »Trust, Distrust and Two Paradoxes of Democracy«, in: *European Journal of Social Theory* 1, S. 19–32.
- Werkner, Ines-Jacqueline (2017): »Zum Friedensbegriff in der Friedensforschung«, in: Ines-Jacqueline Werkner/Klaus Ebeling (Hg.), *Handbuch Friedensethik*, Wiesbaden: Springer VS, S. 19–32.

## **TEIL III: Vertrauen und gesellschaftliche Zukunft**



# **Vertrauen als Thema von Wissenschaftskommunikation und Praxistransfer**

---

*Philipp Sandermann und Vanessa Schwenker*

Vertrauen, Wissenschaftskommunikation und Praxistransfer weisen vielfältige Bezüge zueinander auf. Insbesondere die Bedeutung von Vertrauen für eine erfolgreiche Wissenschaftskommunikation ist inzwischen bereits verschiedentlich beforscht (etwa Bromme/Kienhues 2014; siehe auch den Beitrag von Bromme in diesem Band) und diskutiert (Schnurr/Mäder 2020) worden. Der Schwerpunkt liegt dabei häufig auf den Verknüpfungen zwischen Wissenschaftskommunikation und wissenschaftsfeindlichen Polarisierungen in sozialen Medien sowie darauf, mögliche Strategien zu deren Bewältigung zu skizzieren (zum Beispiel Schmirmund 2010; Könneker 2020). Weniger Beachtung findet hingegen die Frage, wie Vertrauen den Praxistransfer beeinflusst – also die Art und Weise, wie Akteur:innen in berufspraktischen Tätigkeitsfeldern wissenschaftliche Erkenntnisse wahrnehmen und diese in ihren Handlungen spiegeln.

Letzteres wird im vorliegenden Beitrag in den Mittelpunkt gerückt. In seiner Fokussierung setzt der Beitrag damit zugleich bewusst zurückhaltend an. Es geht uns darum, eher anekdotisch als systematisch zu veranschaulichen,

- wie Forschungsergebnisse zu Vertrauen leicht verständlich und praxisorientiert vermittelt werden können, und
- welche Rolle dabei ein durch gegenseitiges Vertrauen geprägtes Verhältnis zwischen Forscher:innen und Praxispartner:innen spielen könnte.

Zur Darstellung beider Dimensionen beziehen wir uns auf zwei konkrete Forschungs- und Praxisentwicklungsprojekte zum Thema Vertrauen, in die wir selbst maßgeblich in unserer Rolle als Forscher:innen involviert waren.

## **Wissenschaftskommunikation und Praxisentwicklung mit pädagogischen Fachkräften zum Themenkontext »Elterliches Vertrauen in frühpädagogische Angebote«**

Unser erstes Beispiel stammt aus einem im Verbund durchgeführten empirischen Grundlagenforschungsprojekt mit dem Titel *Integration durch Vertrauen* (Sandermann et al. 2023).<sup>1</sup> Thematisch befasste sich dieses Projekt mit der Erforschung des Vertrauens geflüchteter Eltern gegenüber frühpädagogischen Angeboten im Bundesland Niedersachsen. Was die wissenschaftliche Erkenntnisproduktion betrifft, verfolgte das Gesamtprojekt einen multimethodischen Ansatz (repräsentativer Eltern-Survey; qualitative Interviews mit Eltern, qualitative Interviews mit Kita- und Elternbildungs-Personal, teilnehmende Beobachtungen frühpädagogischer Kontexte, in die geflüchtete Kinder und Eltern eingebunden waren).

Wissenschaftskommunikation und Praxistransfer in Richtung der mit den Eltern arbeitenden pädagogischen Fachkräfte wurden in diesem Projekt von Beginn an mitgedacht und in den Verlauf des Projekts integriert. Das Forschungsdesign für den Praxistransfer war dabei bewusst dialogisch angelegt und die pädagogischen Fachkräfte wurden im engeren Sinne als Praxispartner:innen einbezogen. Konkret gab es dabei zwei Gruppen von Praxispartner:innen: (1) Fachkräfte aus frühpädagogischen Einrichtungen, die mit geflüchteten Eltern zusammenarbeiteten, sowie (2) Fortbildungsfachkräfte, die mit frühpädagogischen Fachkräften zusammenarbeiteten.<sup>2</sup>

Bereits im Antragsverfahren wurden beide Gruppen im Sinne einer dialogischen Partnerschaft eingebunden. Zum Projektstart, noch vor Beginn jeglicher Datenerhebung, wurden zunächst erste Eindrücke der Praxispartner:innen zum Vertrauensaufbau geflüchteter Eltern gesammelt und in die Hypothesen- und Thesenbildung der Teilstudien einbezogen. Dabei achtete die Projektleitung bewusst auf eine klare Rollendifferenz zwischen den drei Gruppen *Forscher:innen*, *frühpädagogische Praktiker:innen* und *Fortbildungspraktiker:innen*. Von Anfang an wurde diese Differenzierung offen kommuniziert. Ein wesentlicher Bezugspunkt für die Verdeutlichung dieser unterschiedlichen Rollen in der Gesamtgruppe des Projekts war unter anderem der Verweis auf die jeweiligen Wissensformen der beteiligten Akteur:innen: Während die Forscher:innen bereits über wissenschaftliche Erkenntnisse zum Vertrauensaufbau geflüchteter Eltern im untersuchten Kontext verfügten und diese weiterentwickelten, brachten die frühpädagogischen Praktiker:innen ein umfangreiches Erfahrungswissen zum Vertrauensaufbau im

---

1 Förderer: Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur; Projektlaufzeit: 2019–2022.

2 Zur genaueren Struktur und den inhaltlichen Ergebnissen des Projekts siehe: <https://www.euphana.de/idx>.

Alltag mit geflüchteten Eltern sowie gegebenenfalls wissenschaftliches Wissen zu Vertrauen allgemein mit. Die Fortbildungspraktiker:innen verfügten zudem über Erfahrung und bewährtes wissenschaftliches Wissen in der Fortbildung fröhlpädagogischer Fachkräfte. Diese Wissensformen wurden vom Forschungsteam als quer zueinander liegend, jedoch keineswegs per se besser oder schlechter gerahmt. Zugleich ermöglichte die eingeführte Rollendifferenz eine Arbeitsteilung, die für den gesamten Projektverlauf transparent vereinbart wurde.<sup>3</sup> Auf diese Weise entstand für alle Seiten ein Stück Erwartungssicherheit, insbesondere in Bezug auf folgende Aspekte:

- Die Praxispartner:innen waren darüber informiert, wann und wozu sie im Projektlauf gebraucht werden. Dies betraf zum Beispiel das Anbahnen von Feldkontakte in die pädagogische Praxis, die Überführung erster Inhalte des Projekts in Fortbildungsformate sowie die Integration dieser Fortbildungen in etablierte, fröhlpädagogische Trägerstrukturen.
- Es wurde offen erfragt, welches Wissen zum Vertrauen zwischen pädagogischen Fachkräften und geflüchteten Eltern für die Praxispartner:innen besonders relevant wäre. Diese Reflexionen bildeten einen Ausgangspunkt für die Thesen- und Hypothesenbildung der Teilstudien. Umgekehrt erhielten die Praxispartner:innen so auch Klarheit darüber, zu welchen ihrer Fragen voraussichtlich keine wissenschaftlichen Befunde zu erwarten waren.
- Für die Forscher:innen wuchs durch die gemeinsam vereinbarten Forschungszugänge und Zeitpläne die Erwartungssicherheit mit Blick auf die Durchführbarkeit und Reichweite des Forschungsprojekts.
- Neben den regelmäßig stattfindenden bilateralen Kontakten zu einzelnen Praktiker:innen waren für eine transparente Kooperation auch wiederholte Treffen in der Gesamtgruppe der Forscher:innen und der Praxispartner:innen entscheidend. Auch hierdurch wurde zeitliche und räumliche Erwartungssicherheit sowohl für die Forscher:innen als auch für diejenigen Praxispartner:innen hergestellt, die in bestimmten Projektphasen weniger intensiv am Fortschreiten des Projekts beteiligt waren.

Die genannten Aspekte einer gesteigerten Erwartungssicherheit trugen zu einem Wissenschafts-Praxis-Dialog über Vertrauen bei, der seinerseits bewusst als Vertrauensprozess angelegt war und transparent gemacht wurde. Dies implizierte insbesondere klare Zuständigkeits- und Expertise-Regelungen im Sinne einer zielführenden Arbeitsteilung, die darauf abzielte, den Handlungsspielraum aller Beteilig-

3 Zur systematischen Darstellung möglicher Rollendifferenzen, Wissensformen und Erwartungen unterschiedlicher Publikum im Bereich von Wissenschaftskommunikation und Praxistransfers vgl. auch Spreen et al. 2021.

ten zu erweitern, ohne dabei stets neu die eigene Rolle definieren zu müssen. Auf diese Weise ließ sich die Wahrscheinlichkeit dafür reduzieren, dass sich die Akteur:innen – ohne Klarheit über den jeweils eigenen Nutzen, den sie aus dem Projekt ziehen konnten – gegenseitig zeitlich einschränkten oder gar in inhaltliche Konkurrenz zueinander traten, wie es in Kooperationen geschehen kann, die nicht hinreichend auf Vertrauen beruhen. Zu den genannten Zwecken wurde seitens der Projektleitung bewusst explizit auf die Chance hingewiesen, die ein Vertrauen auf die jeweils *andere* Expertise des Gegenübers birgt.

Trotz aller Reflexivität und erklärenden Rahmung der Kooperation ist jedoch im Blick zu behalten: In Kooperationen werden stets von allen Seiten *riskante Vorleistungen* (Luhmann 2000) erbracht. *Informiertes Vertrauen* (siehe dazu den Beitrag von Bromme im vorliegenden Band) kann dabei zwar das Ausmaß des Risikos verringern oder es genauer einschätzbar machen. Das erlöst Kooperationspartner:innen aber nicht von den Wesensmerkmalen jedes Vertrauensprozesses. Konkret bedeutete das im vorliegenden Fall Folgendes:

- Die Praxispartner:innen gingen Risiken ein, indem sie – erstens – den Forscher:innen über Praxiszugänge Einblicke in die eigene Arbeit gewährten und dabei darauf vertrauten, dass die Forschung nicht als normative Bewertung des Fachkräftehandelns angelegt war, sondern der Erkundigung von grundlegenden Zusammenhängen des Vertrauensaufbaus zwischen pädagogischen Fachkräften und geflüchteten Eltern diente. Zweitens investierten sie zeitliche und personelle Ressourcen, ohne sicher sein zu können, dass sich diese Investitionen lohnen und sie ihren Handlungsspielraum perspektivisch durch mehr praxisrelevantes Wissen erweitern können. Ein wichtiger Aspekt für die Bereitschaft der Praxispartner:innen, die genannten Risiken einzugehen, war die Zusicherung der Forscher:innen, dass die Praxispartner:innen in die weitere Verwendung und handlungsbezogene Interpretation der Forschungsergebnisse einbezogen sein würden. Gleichzeitig stand das Forscher:innenteam weiterhin als Moderator:innen weitergehender Praxisentwicklung zur Verfügung, ohne jedoch auf eine praxisbezogene Deutungsmacht zu pochen.
- Umgekehrt vertraute das Forscher:innenteam den Praktiker:innen, was die Geeignetheit der Feldzugänge, das tatsächliche Teilen von Wissen und Informationen sowie die Übersetzung der Forschungsergebnisse in eigenes praktisches Handeln betraf. Das umfasste auch die gemeinsame Überführung der Forschungsergebnisse in Fortbildungsinhalte und deren didaktische sowie organisatorische Rahmung.

Im Ergebnis etablierte sich so eine Kooperationsvorstellung, die darauf setzte, dass alle Beteiligten die Expertise und Zuständigkeit der jeweils anderen Seite vollumfänglich achteten und anerkannten. Die Forscher:innen hatten nicht die Absicht,

die besseren Praktiker:innen zu sein/zu werden und die Praktiker:innen begleiteten den Forschungsprozess vor dem Hintergrund ihres bisherigen Erfahrungswissens kritisch, aber nicht widerständig.

Sowohl mit Blick auf die wissenschaftlichen Ergebnisse als auch bezüglich ihrer Überführung in Fortbildungsangebote entstand über die genannten Schritte ein umfangreiches Grundlagenforschungsprojekt, das zugleich eine klare Praxistransferstrategie beinhaltete. Diese beschränkte sich bewusst nicht auf übliche Vorträge und Publikationen an wissenschaftlichen und praxisorientierten Publikationsorten, sondern setzte zusätzlich auf eine praktische Erprobung und längerfristige Implementierung der erstellten Fortbildungsmodule in etablierte Angebote renomierter Fortbildungsträger. Erfreulicherweise zeigte sich eine sehr starke Nachfrage der entwickelten Fortbildungsangebote. Als entscheidenden Grund hierfür sehen wir nicht nur die Qualität der Forschungsergebnisse an, sondern gerade auch die beschriebene dialogische Entwicklung des Praxistransfers.

## **Wissenschaftskommunikation und Praxisentwicklung zu Vertrauen im Rahmen einer breit angelegten Podcast- und Workshop-Reihe**

Das zweite Beispielprojekt trug den Titel *Vertrauen als Grundlage gesellschaftlicher Zukunft*<sup>4</sup> und verfolgte das Ziel, bisheriges wissenschaftliches Wissen zu Vertrauen allgemeinverständlich in verschiedenen gesellschaftlichen Praxisfeldern zu vermitteln. Hierzu zählten etwa die Bereiche Politik und Demokratieförderung, Bankenwesen, Waren- und Dienstleistungsproduktion, Marketing, Soziale Arbeit, Schule sowie Soziale Medien. Eine besondere Herausforderung stellte dabei der multidisziplinäre und mit Blick auf verschiedene Gesellschaftsbereiche auch durchaus unterschiedlich detaillierte Forschungsstand zu Vertrauen dar. Zugleich lag hierin ein Hauptanliegen des Projekts: Das jeweilige wissenschaftliche Wissen sollte so aufbereitet werden, dass es kontextspezifisch und damit transergeeignet für den jeweiligen Praxisbereich dargestellt und diskutiert werden kann.

Ein dialogisches Praxistransferverständnis lag auch diesem Projekt zugrunde. Das drückte sich unter anderem in der Konzeption des im Projekt entwickelten und durchgeführten interaktiven Podcasts mit dem Titel *Trust Issues?!* aus. Ziel des Podcasts war es, das Phänomen Vertrauen für die breite Öffentlichkeit zugänglicher zu machen und entsprechendes Wissen zu vermitteln. Dafür wurde bewusst nicht auf monologische wissenschaftliche Vorträge, sondern auf ein durch die Projektmitarbeiter:innen moderiertes, dialogisches Format im engeren Sinne gesetzt. Zu die-

---

4 Förderer: Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur; Projektlaufzeit: 2022–2023. Zur genaueren Struktur und den inhaltlichen Ergebnissen des Projekts siehe: <https://www.leuphana.de/vertrauen-zukunft.html>.

sem Zweck diskutierten in jeder Folge angesehene Vertrauensforscher:innen<sup>5</sup> mit erfahrenen und als kompetent ausgewiesenen Praktiker:innen des jeweiligen Gesellschaftsbereichs. Gegenseitiges Vertrauen sowie eine gegenseitige Anerkennung unterschiedlicher Wissensformen im bereits im letzten Abschnitt dargestellten Sinne waren somit auch in diesem Format notwendig für dessen Gelingen. Die involvierten Personen brachten dies auch insofern auf, als es sich um ein Format vor Publikum handelte. Über das Live-Format war es Dank des durch die Podcast-Beteiligten aufgebrachten Vertrauens möglich, Fragen des Publikums einzubeziehen, das sich mit vielfältigen Interessenshintergründen aus dem gesamten deutschsprachigen Raum online zuschaltete. Über die anschließende Aufzeichnung und professionelle Nachbearbeitung entstanden insgesamt neun Podcast-Folgen, die dauerhaft bei allen gängigen Podcast-Diensten abrufbar sind. Auf diese Weise lässt sich auch langfristig eine breite Öffentlichkeit erreichen.<sup>6</sup>

Durch das Podcast-Format konnten relevante Fragen und Problemstellungen zur Vertrauensthematik in unterschiedlichen Gesellschaftsbereichen differenziert und dialogisch mit Forscher:innen sowie Praktiker:innen herausgearbeitet werden. Daran knüpfte der nächste Projektbaustein an, indem – erneut dialogisch – in mehrstündigen Impulswerkstätten mit ausgewählten Expert:innen die relevanten Podcast-Inhalte und aktuelle wissenschaftliche Ergebnisse zu den Themenfeldern neuerlich kritisch diskutiert wurden. Auf dieser Basis wurden drei Impulspapiere verfasst, welche Bedingungen, Möglichkeiten und Problemkontakte in Bezug auf Vertrauen in den Gesellschaftsbereichen *Politik, Staat und Zivilgesellschaft, Wirtschaft, Arbeit und Konsum* sowie *Medien und Wissenschaft* reflektierten. Diese Impulspapiere dienten wiederum als Grundlage für methodisch und didaktisch aufbereitete Konzeptionen dreier zielgruppenspezifischer Workshops, die sich an Praktiker:innen der jeweiligen Gesellschaftsbereiche richteten. In ihrer Durchführung zielten diese Workshops darauf ab, die theoretischen Erkenntnisse in praktische Anwendungen zu überführen und so einen direkten Beitrag zur Stärkung eines informierten und hinreichend reflexiven Vertrauens in der Gesellschaft zu leisten. Dadurch, dass die Workshopformate über mehrere Runden in Expert:innendialogen entwickelt wurden, konnte deren Vertrauenswürdigkeit für die Teilnehmenden vermutlich gesteigert werden.

---

5 Viele der an der Podcast-Reihe beteiligten Wissenschaftler:innen haben Beiträge zum vorliegenden Band beigesteuert. Auch dieser versteht sich als Beitrag zum oben genannten Projektziel.

6 Zudem findet sich der Podcast *Trust Issues!?* auf der Website: <https://www.podcast.leuphana.de/trust-issues>.

## Resümee und Ausblick

Forschungsprojekte, die Vertrauen als Gegenstand fokussieren, haben mit Blick auf Praxiskooperationen den potentiellen Vorteil, dass das für Praxiskooperationen allgemein relevante Thema Vertrauen bereits durch das Forschungsziel reflexiv gemacht wird. Das erlöst aber nicht von der Aufgabe, Vertrauensprozesse auch mit Blick auf in die konkrete Zusammenarbeit zwischen Forscher:innen und Praktiker:innen offen anzusprechen und im Projektdesign zu berücksichtigen. Ein starker Praxisbezug lässt sich gerade zu diesem frühen Zeitpunkt herstellen, indem zu Projektbeginn explizit Zeit für den Aufbau von Vertrauen zwischen den Kooperationspartner:innen eingeplant wird – beispielsweise durch regelmäßige Vernetzungs- und Feedbackgespräche, klare Kommunikationsstrukturen und Rollendefinitionen und gemeinsam formulierte Projektziele.

Vertrauenstheoretisch lassen sich aus den oben dargestellten Projektbeschreibungen einige Schlussfolgerungen zu Kooperationen zwischen Forschung (gleich welchen Inhalts) mit der Praxis ziehen. Eine wesentliche Schlussfolgerung lautet, dass die Erstverantwortung, Vertrauenswürdigkeit unter Beweis zu stellen, recht eindeutig bei den Forscher:innen liegt – begeben sich doch Praxispartner:innen, die ihre Arbeit beforschen lassen, per se in ein Abhängigkeitsverhältnis gegenüber Personen, die – mit dem Backup institutioneller Integrität (Universität) versehen – von den Praktiker:innen geleistete Arbeit zu analysieren oder gar evaluieren suchen. Im Umkehrschluss tragen die beteiligten Praxisakteur:innen dort zur Vertrauensbildung bei, wo sie Forschungsfragen und (Zwischen-)Ergebnisse offen zu reflektieren bereit sind und ihre Perspektiven ehrlich und kritisch einbringen. Auf diese Weise entstehen gegenseitige Sichtbarkeit und ein gemeinsames Engagement, das den Erfolg der Kooperation maßgeblich fördern dürfte, weil die beiderseitige Vertrauenswürdigkeit der Kooperationspartner:innen steigt.

Entsprechend einer auf Tschannen-Moran und Hoy (2000) aufbauenden Definition von Vertrauenswürdigkeit durch Schuster, Bormann und Hein (2025) sind Wohlwollen, Offenheit (das Teilen von Informationen), Verlässlichkeit (konsistentes Verhalten), Ehrlichkeit (Integrität, Authentizität) und Kompetenz (die erkennbare Fähigkeit, das gesteckte Ziel auch erreichen zu können) entscheidend für die Wahrnehmung von Vertrauenswürdigkeit. Wenn also Praxispartner:innen für Forschung gewinnbringend gewonnen und gehalten werden sollen, sind die oben genannten Aspekte sowohl mit Blick auf die Persönlichkeiten von Forscher:innen sowie Praktiker:innen als auch mit Blick auf organisationale und institutionelle Gegebenheiten von Forschungs- und Praxiseinrichtungen elementar wichtig und über den gesamten Kooperationsprozess hinweg im Blick zu behalten. In Ergänzung dazu ist es entscheidend zu prüfen, ob *beide* Seiten (Forscher:innen sowie Praxispartner:innen) auch im weiteren Prozess der Kooperation die Bereitschaft zeigen, sich gemäß der oben genannten Eigenschaften zu verhalten und ob sie entsprechend willens sind,

sich angreifbar zu machen und somit auch verletzlich zu zeigen, etwa indem sie fachliche Unsicherheiten und Bedenken offen benennen oder Einblicke in die eigenen Arbeitsweisen gewähren.

Den letztgenannten Zusammenhang zwischen Vulnerabilität und Vertrauen auch für Forschungs- und Praxisentwicklungszusammenhänge weiter zu ergründen, bleibt eine spannende Aufgabe zukünftiger Praxisentwicklungsforschung. Denn über ein besseres Verständnis konkreter Risiken und Chancen von Kooperationen zwischen Forschung und Praxisfeldern erschließt sich zum einen, wie vertrauensbasiert und zugleich valide wissenschaftliche Ergebnisse zu Praxiszusammenhängen sind. Zum anderen dürften solche Erkenntnisse jedoch auch dazu beitragen, besser zu verstehen, warum manche Ergebnisse wissenschaftlicher Forschung weitestgehend im Sande verlaufen, während andere auf breite Resonanz und praktischen Transfer treffen.

## Literaturverzeichnis

- Bromme, Rainer/Kienhues, Dorothe (2014): »Wissenschaftsverständnis und Wissenschaftskommunikation«, in: Tina Seidel/Andreas Krapp (Hg.), Pädagogische Psychologie, Weinheim: Beltz, S. 55–81.
- Könneker, Carsten (2020): »Wissenschaftskommunikation und Social Media: Neue Akteure, Polarisierung und Vertrauen«, in: Johannes Schnurr/Alexander Mäder (Hg.), Wissenschaft und Gesellschaft: Ein vertrauensvoller Dialog. Positionen und Perspektiven der Wissenschaftskommunikation heute, Berlin: Springer Nature, S. 25–47.
- Luhmann, Niklas (2000): Organisation und Entscheidung, Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Sandermann, Philipp/Friedrichs-Liesenkötter, Henrike/Husen, Onno/Kakar, Hila/Münch, Sybille/Schwenker, Vanessa/Siede, Anna/Wenzel, Laura/Winkel, Marek (2023): »Integration durch Vertrauen? Hauptergebnisse einer explorativen Mixed Methods-Studie zum Vertrauensaufbau geflüchteter Eltern gegenüber fröhlpädagogischen Angeboten«, in: Migration und Soziale Arbeit 45(2), S. 166–172.
- Schmirmund, Jan (2010): »Wissenschaftskommunikation und Social Media: Grenzaufbruch und Vertrauensmerkmale«, in: i-com 9(3), S. 28–32.
- Schnurr, Johannes/Mäder, Alexander (2020): Wissenschaft und Gesellschaft: Ein vertrauensvoller Dialog. Positionen und Perspektiven der Wissenschaftskommunikation heute, Berlin: Springer Nature.
- Schuster, Isabelle/Bormann, Inka/Hein, Sascha (2025): »Trust between educators and migrant Arab parents in Germany: A qualitative study«, in: International Journal of Educational Research 130, 102522.

- Spreen, Dierk/Jorzik, Oliver/Kandarr, Jana/Klinghammer, Pia/Bens, Oliver (2021): »Wissenssynthese und Wissenschaftskommunikation: Vom Primat des Publikums. Das Beispiel der Earth System Knowledge Platform. System Erde«, in: GFZ-Journal 11(1), S. 18–23.
- Tschannen-Moran, Meghan/Hoy, Wayne K. (2000): »A multidisciplinary analysis of the nature, meaning, and measurement of trust«, in: Review of Educational Research 70(4), S. 547–593.



# **Vertrauen – ein Zukunftsprojekt?**

---

*Deniz Utlu*

## **Vertrauen, Liebe und Zukunft**

Vertrauen ist ein Prinzip menschlicher Begegnung. Vertrauen heißt, zu wagen, über das eigene Wissen hinauszugehen. Vertrauen ist größer als Wissen – *überzogene Information*, wie es der Systemtheoretiker Niklas Luhmann formuliert (Luhmann 2014). Für ihn, und so haben es die Sozialwissenschaften, vor allem die Wirtschaftswissenschaft übernommen, ist Vertrauen eine einseitige Vorleistung: Eine Investition in Hoffnung auf die Leistung der anderen Seite (Sydow/Windeler 2003).

Eine Hoffnung, zukünftig und unkontrollierbar, ein Raum jenseits der Fiktion von vollständig einhaltbarem Recht und restloser Ordnung. Jenseits dessen, was die festgeschriebene Pflicht ist. Vertrauen ist eine Kapitulation oder ein Zugeständnis an etwas, das ich *den Unregulierbarkeitsrest nennen will*, und der sich aus der Subtraktion des überprüfbar Anteils einer Pflichterfüllung von der Verpflichtung ergibt.

Was, wenn plötzlich niemand mehr zahlt?

Was, wenn niemand mehr liefert?

Was, wenn einer nicht zahlt, ein anderer nicht liefert?

Was, wenn jemand verordnet, aber ein anderer nicht ausführt?

Wir vertrauen auf das Gesetz. Auf geltendes Recht und den Rechtsstaat als seinen Garanten. Auf das Geld und seine Wirkkraft. Auf ausgesprochene und unausgesprochene Regeln, auf Sanktionen. Vertrauen, das eingefordert wird, hat so gesehen auch mit Konformität zu tun. Der Appell zu vertrauen kann einem Aufruf zum Konformismus gleichkommen.

Unter den neuzeitlichen Demokratietheoretikern war es Thomas Hobbes (1651), der den *Unregulierbarkeitsrest* als Krieg betrachtete. In einer Welt, in der ein Krieg eines jeden gegen alle übrigen herrscht, muss vollständig durchreguliert werden, denn nicht Vertrauen ist hier Grundlage oder Prinzip menschlicher Begegnung, sondern Krieg. Die Demokratie (die Hobbes'sche) ist dann die optimale Herrschaftsform, da sie in Hobbes Ausführung auf Vertrauen verzichten kann: Herrscher:innen sind dieser Logik nach identisch mit dem Volk. Einmal gewählt, hat sich eine jede:r vollständig zu unterwerfen. Der Appell zu vertrauen – auch ein Aufruf zur Unterwerfung? Demokratietheorien aus der Gegenwart beschreiben gerade das

Misstrauen gegenüber herrschenden Eliten als produktiv für die Demokratie, wenn auch ambivalent, da ein zu hoher Grad an Vertrauensverlust, an Misstrauen, in der Gesellschaft Selbstermächtigung aufhebe, anstatt zur Machtkritik zu ermutigen – so zum Beispiel der Politologe Mark Warren (2018: 75ff.).

Appelle zu vertrauen, beschreibt der Philosoph Bernhard Taureck (2014a) als eines von fünf Phänomenen, die einen Systemwechsel in eine *apokalyptische Überwachungsdemokratie* ankündigen – hierbei würde der Schein der Demokratie bewahrt werden, allerdings über eine enorme Wissenskonzentration in einer Behörde eine Machtinstanz geschaffen werden, die alle anderen individuellen und gesellschaftlichen Einheiten beherrscht. Die anderen vier betreffen: Religionsvorstellungen, das Internet, Rechts- und Verfassungsprinzipien sowie mediale Industrie. Taureck (2014a) entwickelt einen *nicht-rationalen, religiösen* Vertrauensbegriff in Abgrenzung zum Vertrauensbegriff von Luhmann, den er als *rational* bezeichnet, da es sich, wie oben beschrieben, um eine Vorleistung handelt, die über Rückflüsse in der Zukunft vergolten wird und folglich im Erwartungswert angesichts der Unmöglichkeit oder zu kostspieligen Möglichkeit die Wissenslücke zu schließen als kausal folgerichtiges Handeln in der Gegenwart ableiten lässt. Ein nicht-rationales, religiöses Vertrauen, das nicht auf Wechselseitigkeit abzielt, sondern auf das Erleben von Sinn, rückt in die Nähe jenes göttlichen Vertrauens, mit dem Martin Luther 1525 in einem Brief an Erasmus von Rotterdam auf die Theodizee antwortet: »Wenn ich also auf irgendeine Weise verstehen könnte, wie dieser Gott barmherzig und gerecht sein kann, der so viel Zorn und Ungerechtigkeit an den Tag legt, wäre der vertrauende und bindende Glaube nicht nötig.« (Luther 1525).

Diese Art von Vertrauen, die einen *bindenden Glauben* schaffen soll, sieht Taureck (2014b) in Regierungsappellen. Hier geht es zwar nicht mehr um einen Gott, an den ein *vertrauender und bindender Glaube* notwendig ist, allerdings ähnelt der Bezug zur adressierten Instanz, dem Staat, in dem durch Regierungsappelle eingeforderten Vertrauen jenem göttlichen Anspruch: Denn die »Wiederherstellung von Vertrauen in eine Behörde, deren Arbeit strukturell Vertrauen missbraucht, ist logisch und psychologisch widersinnig«, erklärt Taureck (2014b) in seiner Analyse der Vertrauensappelle der Regierung unter Merkel im Jahr 2013, nach der globalen Überwachungs- und Spionageaffäre, bei der die NSA die Bundesregierung abgehört hatte. Die *apokalyptische Überwachungsdemokratie* zielt demnach nicht auf das Luhmann'sche Vertrauen der einseitig erreichten Wechselseitigkeit, also eine einseitige Vorleistung in Hoffnung auf eine Leistung der anderen Seite, ab – ein ökonomisches Vertrauen, da effizienzsteigernd und deshalb Basis für eine marktwirtschaftlich organisierte Verteilung von Gütern und Dienstleistungen, sondern sie zielt auf nicht-rationales Vertrauen ab. Philosophisch – man könnte fast sagen theologisch – gibt es sodann innerhalb der Regierungsappelle eine Verbindung zwischen NSA und NSU: In gewisser Weise sind die Vertrauensanforderungen hier nicht mehr säkular, sie legitimieren sich nicht mehr über logische Erklärbarkeit, sondern über etwas anderes, das

in voraufklärerischen Zeiten, eine religiöse Sinnaktivierung war. In einer scheinbar säkularen Welt, in der staatliche Sinnaktivierung nicht über Religion funktioniert, brauchen nicht-rationale Vertrauensappelle eine andere Form des Sinnerlebens, die zwar nicht mehr unbedingt religiös sein muss, allerdings in einer ähnlichen Weise auf Rationalität verzichten kann. Es ist das nationale Sinnerleben, das das Religiöse zu ersetzen vermag: Das auf Wechselseitigkeit verzichtende Vertrauen, das aber nicht auf Gott zurückgreifen kann, muss religiöse Inbrunst ersetzen durch eine andere, diesseitigere; und nationale Inbrunst scheint sich hierfür besonders zu eignen. Auf einer Sinngebungsebene sind hier religiöser und nationaler Fanatismus nah beieinander.

Beide sind Antworten auf einen Sinnverlust mit anderen Mitteln als dem der Vernunft. An beide werden Machtanfragen gestellt. Einmal mit dem Ziel, Macht zu stabilisieren durch Regierungsappelle an das Vertrauen. Und dann mit dem Ziel, Macht zu ergreifen durch rechtsgerichteten – oder, im Falle des religiösen statt säkularen, nicht-rationalen Vertrauens, islamistischen – Appellismus. Dies wird verkürzend, sogar verfälschend, oft auch *Populismus* genannt.<sup>1</sup>

Soziales Vertrauen ist in Diskussionen gesellschaftlicher Kohäsion – vor allem im angelsächsischen Raum – ein Schlüssel für den so genannten Zusammenhalt in der Gesellschaft. In Deutschland hingegen steht meist Institutionenvertrauen im Fokus der Debatten: *Das Vertrauen* in die Behörden und Institutionen stärken, heißt es immer.

Für die Wirtschaft ist das Luhmann'sche Vertrauen zentral. Daher nicht zuletzt das Credo der Stabilität. Ökonomisch gesehen liegt eine der Hauptaufgaben der EU darin, Preisstabilität zu schaffen. Die Märkte, das heißt die Unternehmen, müssen sich darauf verlassen, vertrauen können.

Vertrauen hat hier immer eine Funktion: Eine ökonomische, eine politische oder eine soziale. Dabei hatte ich meine Überlegungen mit der Annahme begonnen, dass Vertrauen ein Prinzip menschlicher Begegnung sei – und nicht bloß eine Funktion. Behält Thomas Hobbes recht? Ist Krieg das Prinzip menschlicher Begegnung? Vertrauen ist dann nur ein *Werkzeug*, eine Maßnahme, um diesem Abgrund menschlicher Existenz entgegenzuwirken.

Wenn dem so ist, dann widersprechen die Signale, die Behauptung, die mit einem Vertrauensappell gesendet werden, seinem Charakter: Behauptet wird ein Prinzip, dabei soll eine Funktion durchgesetzt werden: Die Anrufung des nicht-

<sup>1</sup> Mit linksideologischen Appellen verhält es sich anders, sofern sie Herrschaftskritik zum Ausgangspunkt und einen universalistischen Anspruch haben. Selbst wenn sich rechtsgerichtete oder islamistische Gruppen auf Befreiung beziehen, können sie immer nur die Befreiung einer Gruppe meinen und nicht die des Menschen, weil sie zwischen Menschen bewertend unterscheiden und so immer wieder Unterschiede konstruieren und reproduzieren.

rationalem Vertrauens ist geheuchelt, weil sie das Bedürfnis nach transzendentalem Sinnerleben mit einem irdischen und primitiven Nationalismus befriedigen möchte. Der Appell zu rationalem Vertrauen ist heuchlerisch, wenn das Vertrauen auf materiellen Werten, letztlich auf Geld basiert, während ein Attribut der Menschlichkeit, im Grunde moralisch, eingefordert wird.

Sind Vertrauensappelle möglich, die nicht mit einem Widerspruch zwischen Behauptung und Charakter einhergehen, also geheuchelt sind? Ein religiöser Vertrauensappell, der sich zum Beispiel auf einen, wie Luther (1525) formuliert, »vertrauenden und bindenden Glauben« (Luther 1525) bezieht, fordert mich auf, mit den Regeln eines Gottes konform zu gehen, von dem ich weiß, dass er »viel Zorn und Ungerechtigkeit an den Tag legt« (Luther 1525). Zumindest bezogen auf dieses göttliche Regelwerk heißt das, dass ich einen Teil meiner Mündigkeit abgabe, weil ich mich nicht meines eigenen Verstandes bediene, sondern – wider besseren Wissens – mein Glaube handlungsleitend bleibt. Dies ist keine Eigenschaft allein des Protestantismus, sondern eine Eigenschaft von Religion: Etwas existiert, das über das Wissen, das ich mir aneignen kann, hinausgeht und das ich mit dem Einsatz meines Verstandes nicht ergründen und schon gar nicht beurteilen kann. *Zorn* und *Ungerechtigkeit* sind diesseitige Kategorien. Für alles, was über das Diesseitige hinausgeht, bleibt mir nichts als die Vertiefung meines Glaubens (oder des Absurden!). Ein solcher, religiöser Vertrauensappell ist zunächst nicht heuchlerisch, weil er weder diesseitige Ungerechtigkeit leugnet noch verspricht, diese zu beseitigen – das angerufene Vertrauen bleibt eines, das auf Wechselseitigkeit verzichtet.

Gibt es ein *nicht-rationales* Vertrauen, das auf Wechselseitigkeit verzichtet, dennoch diesseitig bleibt, ohne funktional zu werden, ohne also wie im Fall des staatlichen Vertrauensappells die Sehnsucht nach Sinnerleben für eine politische Agenda zu aktivieren?

Was ein *vertrauender und bindender Glaube* in Bezug auf Gott oder Göttliches ist, könnte diesseitig, das heißt ohne jenseitigen Gottesbezug, die Liebe sein: Auch Liebe ist eine Vorleistung, die nicht auf Wechselseitigkeit beruhen muss, etwa die Liebe zwischen Kind und Eltern oder auch die romantische oder freundschaftliche Liebe.

Natürlich kann auch das Vertrauen innerhalb der Liebe die Wechselseitigkeit zur Bedingung haben. In solchen Fällen handelt es sich aber oft um eine Ökonomisierung der Liebe, also wieder um rationales Vertrauen, etwa in Systemen, wo Kinder die Altersvorsorge der Eltern bereitstellen oder in heteronormativen Strukturen, in denen die Liebe den Zweck der Absicherung und/oder Fortpflanzung erfüllen muss. Auf sozialer beziehungsweise politischer Ebene mag Liebe als eine Form der Solidarität gedeutet werden, die nicht zweckgebunden, nicht strategisch ist, sondern empathisch (hierzu Utlu 2018).

So verstanden lässt sich eine *nicht-rationale*, also nicht auf Wechselseitigkeit abzielende Form des Vertrauens formulieren: Diejenige Anwendung von Vertrauen, die nicht heuchlerisch ist, heißt Liebe. Ein ökonomisches System, das dies nicht

spiegelt, ist lieblos. Ein politisches System, das dies nicht spiegelt, ist menschenfeindlich. Überlegungen dazu, wie ökonomische und/oder politische Systeme aussehen können, die Liebe kultivieren, anstatt Vertrauen einzufordern, fallen in den Bereich der Entwicklung von Utopien.

Aber diese müssen und können nicht aus dem Nichts entstehen. Ein Blick auf Institutionen in einer Zeit vor der Durchsetzung der Marktgesellschaft im Sinne des Ökonomen Karl Polanyi (1944) mag aufschlussreich sein. So zeigt er in *Die große Transformation* auf, wie in einigen Gesellschaften die Institutionen Symmetrie, Zentrität und Autarkie systematisch zerstört werden mussten, um die Institution des Marktes durchsetzen zu können. Dafür hat er sich in einer anderen Arbeit das Wirtschaftssystem des Königreichs Dahomey (heute: Benin) angeschaut.

Auch der Wirtschaftsanthropologe Felwine Sarr (2019) bezieht sich in seinem Essay *Afrotopia* auf Prinzipien im vorkolonialen Afrika, die mit dem Kolonialismus (unvollständig) zerstört wurden, aber einen Ausgangspunkt für die Entwicklung eines sozialen Miteinanders bieten können:

»Man kann also konstatieren, dass sich die zeitgenössischen afrikanischen Gesellschaften, der verlorenen regulativen Macht traditioneller Verhaltensweisen ungeachtet, durch den Fortbestand bestimmter Aspekte der traditionellen Kultur auszeichnen. Das gilt insbesondere für jene Aspekte, die mit der Herausbildung von Reichtum zu Prestigezwecken, der Investition in symbolische Güter, dem Imperativ der Großzügigkeit und der Vorstellung einer Pflicht zur Hilfeleistung zusammenhängen« (Sarr 2019: 77).

Ein säkularisiertes Vertrauen, dessen Funktion sich nicht primär darin zeigt, Herrschaftsverhältnisse aufrecht zu erhalten, könnte eine utopische Vorstellung sein. Ein Blick auf Institutionen und Prinzipien, die für die heutige Weltordnung zerstört wurden, kann den Weg weisen – nicht in die Vergangenheit, sondern in eine Zukunft, für die es mehr Wissensbestände bedarf als das, was die Gegenwart bereithält.

## Literaturverzeichnis

- Hobbes, Thomas (1651): *Der Leviathan*. Stuttgart: Reclam.
- Luhmann, Niklas (2014): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*, Konstanz/München: UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Luther, Martin (1525): »Vom freien Willen«, verfügbar über: [https://www.heiligenlexikon.de/Literatur/Martin\\_Luther\\_unfreier\\_Willen.htm](https://www.heiligenlexikon.de/Literatur/Martin_Luther_unfreier_Willen.htm).

- Polanyi, Karl (1944): *The Great Transformation. Politische und ökonomische Ur-sprünge von Gesellschaften und Wirtschaftssystemen*, Frankfurt a.M.: Suhr-kamp.
- Sarr, Felwine (2019): *Afrotopia*, Berlin: Matthes & Seitz Berlin.
- Sydow, Jörg/Windeler, Arnold (2003): »Knowledge, Trust and Control: Managing Tensions and Contradictions in a Regional Network of Service Firms«, in: International Studies of Management and Organization 33(2), S. 69–100.
- Taureck, Bernhard H. F. (2014a): *Überwachungsdemokratie. Die NSA als Religion*, München: Wilhelm Fink Verlag.
- Taureck, Bernhard H. F. (2014b): »NSA – Die Paradoxie der Überwachungsdemokra-tie«, verfügbar über: [https://www.deutschlandfunk.de/nsa-die-paradoxie-der-ueberwachungsdemokratie-100.html?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.deutschlandfunk.de/nsa-die-paradoxie-der-ueberwachungsdemokratie-100.html?utm_source=chatgpt.com).
- Utlu, Deniz (2018): »Empathische Solidarität«, in: Micha Brumlik/Marina Cherni-vsky/Max Czollek/Hannah Peaceman/Anna Schapiro/Lea Wohl von Haselberg (Hg.), *Gegenwartsbewältigung, Jalta. Positionen zur jüdischen Gegenwart 04*, Berlin: Neofelis Verlag, S. 65–72.
- Warren, Mark (2018): »Trust and Democracy«, in: Eric M. Uslaner (Hg.), *The Ox-ford Handbook of Social and Political Trust*, Oxford: Oxford University Press, S. 75–94.

# **Anhang**



## Autor:innenverzeichnis

---

**Baum, Eleonore** (Dr.) ist Dozentin an der Ostschweizer Fachhochschule. Zu ihren Forschungsinteressen gehören Palliative Care, kultursensible Pflege und Public Health.

**Bormann, Inka** (Prof. Dr.) ist Professorin für Allgemeine Erziehungswissenschaft an der Freien Universität Berlin. Zu ihren Interessenschwerpunkten gehören Forschung zu Bedeutung, Gestaltung, Voraussetzungen, Verläufen und Wirkungen sozialer Beziehungen im Feld von Bildung und Erziehung, insbesondere Vertrauensforschung, sowie Educational Governance-Forschung.

**Bromme, Rainer** (Prof. Dr.) ist Seniorprofessor für Pädagogische Psychologie an der Universität Münster. Seine Forschungsschwerpunkte sind Wissenschaftsverständnis und Wissenschaftskommunikation, insbesondere Wissenschaftsvertrauen und Kommunikation zwischen Experten und Expertinnen und Laien und Laiinnen.

**Enste, Dominik** (Prof. Dr.), ist Professor für Verhaltensökonomie und Wirtschaftsethik an der TH Köln, Geschäftsführer der IW Akademie für Integres Wirtschaften und Clusterleiter im Institut der deutschen Wirtschaft. Seine Forschungsschwerpunkte sind unter anderem Führung, Vertrauen, Lebenszufriedenheit, Wirtschaftsethik, Verhaltens-, Personal sowie Institutionenökonomik und Ordnungspolitik.

**Fischer, Sandra** (Dr.) ist Politikwissenschaftlerin und wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Forschungsstelle Diversität der Philosophischen Fakultät der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn. Sie beschäftigt sich mit vergleichender Wohlfahrtsstaatsforschung, Bildungspolitik, Geschlecht und Diversität sowie Föderalismus.

**Hille, Julia** (Dr.) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin und Projektkoordinatorin am Lehrstuhl für Allgemeine Soziologie/Mikrosoziologie an der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg. Zu ihren Interessenschwerpunkten gehören Forschungen

zu Fallverstehen und Fallarbeit, Soziale Arbeit in Ostdeutschland und transgenerationale Bildungsprozesse im Rahmen von Hilfen.

**Kobleder, Andrea** (Prof. Dr.) ist Professorin an der Ostschweizer Fachhochschule. Ihre Forschungsschwerpunkte sind onkologische Pflege, Palliative Care und Versorgungsforschung.

**Neumaier, Maria** (Prof. Dr.) ist Professorin an der Rheinischen Hochschule in Köln. Ihr Interessenschwerpunkt liegt in der Erklärung des Konsumentenverhaltens auf psychologischer und neurologischer Basis.

**Reihlen, Markus** (Prof. Dr.) ist Professor für Strategisches Management und Entrepreneurship an der Leuphana Universität Lüneburg. Seine Forschungsinteressen liegen in den Feldern Entrepreneurship, strategischer Wandel sowie Organisationstheorie. Zudem befasst er sich mit der Philosophie der Sozialwissenschaften und qualitativen Forschungsmethoden, insbesondere qualitativen Meta-Studien.

**Sandermann, Philipp** (Prof. Dr.) ist Professor für Sozialpädagogik an der Leuphana Universität Lüneburg. Seine Interessenschwerpunkte sind (vergleichende) Wohlfahrtssystemforschung, Epistemologie der Sozialpädagogik, Vertrauensforschung und Fluchtforschung.

**Schües, Christina** (Prof. Dr.) ist Professorin für Philosophie am Institut für Medizingeschichte und Wissenschaftsforschung sowie außerplanmäßige Professorin für Philosophie an der Leuphana Universität Lüneburg. Zu ihren Interessenschwerpunkten gehören Medizin- und Friedensphilosophie. Aus sozialphilosophischer Perspektive fragt sie insbesondere nach mitmenschlichen Beziehungsverhältnissen, der Macht der Zeit und wie wir dem Leben ausgesetzt sind.

**Schwenker, Vanessa** (Dr.) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Leuphana Universität Lüneburg. Zu ihren Interessenschwerpunkten gehören Vertrauensforschung, Elternschaftsforschung, Subjektivierungsforschung, Macht- und Anerkennungstheorie.

**Siem, Birte** (Prof. Dr.) ist Professorin für Sozial- und Organisationspsychologie der Sozialen Arbeit an der Leuphana Universität Lüneburg. In ihrer Forschung beschäftigt sie sich mit der Rolle von Gruppenzugehörigkeiten und sozialen Identitäten für prosoziales Verhalten, Vertrauen und Empathie sowie Ansätzen zur Reduzierung von Stereotypen und Vorurteilen.

**Tiefel, Sandra** (Dr.) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut I: Bildung, Beruf und Medien der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg. Zur ihren Interessenschwerpunkten zählen Vertrauensforschung in pädagogischen Interaktionen und sozialen Arenen, Beratung als pädagogische Metakompetenz und Arbeitsfeld, Professionalität pädagogischen Handelns sowie Methodologien und Methoden Qualitativer Bildungsforschung.

**Uth, Bernadette** (Dr.) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin (post-doctoral) am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft der Universität Wien. Ihre Forschungsschwerpunkte sind Vertrauensforschung, die Journalismus-Publikum-Beziehung, Audience Engagement sowie Transparenz im Journalismus.

**Utlu, Deniz** ist Schriftsteller von Romanen – Die Ungehaltenen (Graf), Gegen Morgen (Suhrkamp), Vaters Meer (Suhrkamp) – und Essays sowie Autor von wissenschaftlichen Studien des Deutschen Instituts für Menschenrechte. Essayistisch hat er sich mit Themen wie Erinnerung, Identität, Rassismus und Solidarität beschäftigt. Er hat bereits literarisches Schreiben am Deutschen Literaturinstitut Leipzig, an der Hochschule für angewandte Kunst in Wien sowie an der Universität der Künste in Berlin gelehrt. Er studierte Volkswirtschaftslehre an der Freien Universität Berlin.

**Wenzel, Matthias** (Prof. Dr.) ist Professor für Organisation an der Leuphana Universität Lüneburg. Seine Interessenschwerpunkte sind strategy as practice, future-making und impact.

**Winterlin, Florian** (Dr.) ist Postdoktorand am Institut für Kommunikationswissenschaft an der Universität Münster. Zu seinen Interessenschwerpunkten gehören Vertrauen und Journalismus, journalistische Quellen und Verifikation, Propaganda und Desinformationen, politische Meinungsbildung und Wissenschaftskommunikation.

**Wohlgemuth, Michael** (Prof. Dr.) ist Forschungsbeauftragter der Stiftung für Staatsrecht und Ordnungspolitik und außerplanmäßiger Professor für politische Ökonomie an der Universität Witten/Herdecke. Er ist Fellow am Walter Eucken Institut und Professor am Promotionskolleg »Soziale Marktwirtschaft« der Konrad Adenauer Stiftung. Seine Forschungsschwerpunkte sind EU-Reformfähigkeit, Public Choice, Verfassungsökonomik, Ideengeschichte, Austrian Economics sowie liberale Rechts- und Sozialphilosophie.





