

Vorwort

Wie wird das Phänomen Vertrauen in den unterschiedlichen sozialwissenschaftlichen Disziplinen dargestellt, welche zentralen theoretischen und empirischen Ergebnisse gibt es? Inwiefern lässt sich die Theorie des öffentlichen Vertrauens auf soziale Systeme, hier das Gesundheitssystem anwenden? Worauf beruht das Vertrauen in das Gesundheitssystem? Wie wird dieses System in den Medien dargestellt? Das sind wichtige Ausgangsfragen der vorliegenden Dissertationsschrift von Patricia Grünberg, die seit einigen Jahren als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl Öffentlichkeitsarbeit/PR der Universität Leipzig arbeitet. Das Thema, dass Vertrauen nicht nur Mitmenschen, sondern sozialen Teilsystemen entgegen gebracht wird, ist interessant und aktuell: Vertrauen als Zuschreibungsprozess, als sozialer und kommunikativer Mechanismus der Reduktion von Komplexität bezieht sich nicht nur auf Vertrauensobjekte wie Personen, sondern funktioniert auch im Hinblick auf Organisationen und soziale Systeme (z. Bsp. das Banken-, Gesundheits- oder das Rentensystem). Die Tatsache, dass Vertrauensgenerierung und Vertrauensverluste vor allem auch öffentlich – über Medien – vermittelt werden, führt zur Begriffsbildung „öffentliches Vertrauen“.

Das Thema wird in einer breit angelegten interdisziplinären Perspektive angegangen: Erkenntnisse zu Vertrauensprozessen aus der Psychologie, der Soziologie, der Politikwissenschaft, der Wirtschaftswissenschaft sowie der Kommunikationswissenschaft werden dargestellt, diskutiert, eingeordnet und integriert. Es wird ein passendes Modell entwickelt, das das Vertrauenssubjekt in den Mittelpunkt stellt und unterschiedliche Beziehungen zu diesem abbildet: massenmedial vermittelte, direkte und über andere Personen vermittelte Beziehungen zum Vertrauensobjekt.

Das Gesundheitssystem wird als gesellschaftliches Teilsystem definiert, welches alle individuellen und korporativen Akteure sowie deren Beziehungen und Funktionsmechanismen umfasst, die an der Förderung, Erhaltung und Wiederherstellung der Gesundheit der Bevölkerung mitwirken und es wird mit seinen wesentlichen Akteuren systematisch beschrieben. Das ist nicht ganz einfach: Es handelt sich um sehr viele Akteure, angefangen von staatlichen Organisationen wie dem Bundesgesundheitsministerium, über Vereine, Verbände, diverse Leistungserbringer (wie Krankenhäuser), die Wissenschaft und Unternehmen bis hin zu der Vielzahl an individuellen Akteuren (Ärzte, Apotheker, Patienten etc.)

und zweitens sind die Beziehungen zwischen diesen Akteuren komplex. Insgesamt entsteht ein sehr erhellendes Bild dieses für unsere Gesellschaft so wichtigen Systems. Festgestellt wird u. a., dass die Bevölkerung Ärzten grundsätzlich vergleichsweise viel Vertrauen entgegen bringt, wohingegen das Vertrauen in dessen korporative Akteure und das System deutlich niedriger ausfällt. Die Kandidatin unterscheidet sinnvoll zwischen spezifischem Vertrauen und generalisiertem Vertrauen.

Die Arbeit legt einen sauber definierten Begriffsteppich aus und entwickelt auf Basis einer breiten, informierten und transdisziplinär angelegten Literaturanalyse ein differenziertes Verständnis von Vertrauen bzw. Misstrauen in individuelle Akteure, Organisationen und Systeme. Diese begriffliche und logische Analyse wird im Hinblick auf das Gesundheitssystem zunächst vor allem sekundäranalytisch konkretisiert. Auf Basis einer qualitativen Befragungsstudie wird ein differenziertes Prozess-Modell entwickelt, das die analytische Folie für eine tiefere Analyse der Forschungsfrage abgibt, der Frage, wie sich Vertrauen in das Gesundheitssystem bildet.

Die aufwendige und umfangreiche Inhaltsanalyse, die das medial thematisierte Vertrauen in das Gesundheitssystem und seine Akteure vermisst, ergibt viele interessante Einzelergebnisse; hier können nur einige genannt werden: So liegt die durchschnittliche Anzahl der Vertrauensfaktoren pro Artikel bei 0,6, was für „Normalberichterstattung“ relativ viel ist. In einem guten Drittel aller Artikel können Diskrepanzen nachgewiesen werden, die die wichtigste Ursache für Vertrauensverluste darstellen. Im Vergleich mit einer anderen Studie (Bankensystem) gibt es verblüffende Parallelen, was die Ausprägung der Vertrauensdimensionen anbelangt. Das Gesundheitssystem wird von Journalisten fast immer negativ bewertet; die Bewertung der Ärzte ist dagegen deutlich positiver.

Die Arbeit kann als eine Art wissenschaftlicher „Aufschlag“ betrachtet werden, der weitere Arbeiten zu andern Systemen folgen können. Insgesamt liegt hier eine qualitätsvolle, analytisch transdisziplinär angelegte und empirisch sehr überzeugend durchgeführte Studie vor, die durch die Fragestellung und die Inhaltsanalyse Neuland innerhalb der Forschung zum öffentlichen Vertrauen betritt. Die Studie weiß insgesamt sehr zu überzeugen.

Leipzig, im Oktober 2013
Univ. Prof. Dr. Günter Bentele

Vertrauen in das Gesundheitssystem

Wie unterschiedliche Erfahrungen unsere Erwartungen
prägen

Grünberg, P.

2014, XII, 404 S. 37 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-04349-0