

## 2 Vertrauen – Eine soziologische Betrachtung

Die Soziologie diskutiert Vertrauen mit Bezug auf soziale oder organisationale Wandlungen. Teilweise wird es als förderlich (vgl. Allmendinger & Hinz 2002; Beckert et al. 1998), teilweise als hinderlich (vgl. Kühl 2011; Luhmann 2011) und somit als ambivalent (vgl. Bleses 2011) beschrieben. Um zu analysieren, ob und inwiefern Vertrauen im Wandel sozialer Dienstleistungsorganisationen eine Rolle spielt (vgl. Einleitung), stellt dieses Kapitel zunächst dar, wie die Soziologie Vertrauen auffasst, um darauf aufbauend ein Konzept für eine figurationssoziologische Analyse von Vertrauen zu entwickeln (vgl. Kapitel 3).

Um den Vertrauensbegriff zu systematisieren, ist zu beschreiben, was Vertrauen aus soziologischer Perspektive kennzeichnet. Hierzu existieren unterschiedliche Definitionen: „Vertrauen scheint soziologisch amorph“ (Endreß 2002, S. 7). Zunächst sind hier die soziologischen „Klassiker“ zu sehen, die sich aus unterschiedlichen Theorietraditionen des Vertrauens annehmen. Hierzu gehören z.B. Georg Simmel, Niklas Luhmann oder Anthony Giddens (siehe Abschnitt 2.1). Auf diesen aufbauend – und in der Regel diese nennend, zitierend oder zusammenfassend – entstanden verschiedene Arbeiten, die Vertrauen aus soziologischer<sup>25</sup> Perspektive analysieren (vgl. z.B. Dederichs 1997) und neue Ansätze zu Vertrauen in der Soziologie entwickeln (vgl. Böhle et al. 2013; Endreß 2002; Endreß 2010). Grundsätzlich scheint Vertrauen eine „elementare Voraussetzung sozialer Prozesse [und, J.E.] somit ein Kernphänomen für die Soziologie“ (Endreß 2002, S. 9) zu sein, welches jedoch „empirisch schwer zugänglich“ (Endreß 2002, S. 53) ist.

Trotz der konstatierten Schwierigkeit beschäftigt sich die vorliegende Arbeit empirisch mit dem „Phänomen“ (Endreß 2002) Vertrauen und organisationalem Wandel. Dies liegt darin begründet, dass Vertrauen in unterschiedlichen Ansätzen der Soziologie in Zusammenhang mit Wandlungsprozessen gebracht wird (vgl. Luhmann 2014; Giddens 1995). Vertrauen ist demnach – auch empirisch – nicht trivial. Eine Diskussion von Vertrauen in organisationalen Wandlungsprozessen mithilfe der Figurationssoziologie von Norbert Elias (siehe hierzu Kapitel 1 und 3) erweitert die bestehenden Konzeptionen von Vertrauen und bezieht diese auf

---

<sup>25</sup> Oder psychologischer (Petermann 2013; Krampen 1997; Vollmer et al. 2006), ökonomischer (Ripperger 2003; Enkelmann & Rückerl 2004; Lamprecht 2013), philosophischer (Lahno 2002; Hartmann 2011a), politikwissenschaftlicher (Rosenberger & Seeber 2013), historischer (Frevert 2003), theologischer (Hübner 2011) und weiterer Perspektiven.

organisationalen Wandel. Aus diesem Grund möchte die vorliegende Arbeit die figurationssoziologische Diskussion um das Phänomen Vertrauen ergänzen.

Vertrauen ist in Forschung und Literatur Vieles. Dies ist auch dann der Fall, wenn der soziologische Vertrauensbegriff im Fokus steht, womit Vertrauen als individuelle Persönlichkeitsdisposition wie in der Psychologie oder als kostensenkendes Gestaltungselement (vgl. z.B. Priddat 2010), welches insbesondere unter dem Begriff der Unternehmenskultur firmiert (vgl. Enkelmann & Rückerl 2004; Lamprecht 2013; Schein 2003), nur am Rande eine Rolle spielen werden. Im Rahmen der betriebswirtschaftlichen Diskussion werden z.B. spieltheoretische Ansätze diskutiert, die eine Entscheidungssituation konstruieren, in welcher Vertrauen relevant ist (vgl. z.B. Lahno 2002). Der Begriff Unternehmenskultur (vgl. Schein 2003) verweist auf die prinzipielle Gestaltbarkeit kultureller und informeller Praktiken (vgl. Senghaas-Knobloch 2004, S. 38) durch organisationale Maßnahmen wie Personal- und Kompetenzentwicklung. In anderen Ansätzen wird durch den Begriff der Unternehmenskultur die Rolle normativer und über einen langen Zeitraum gewachsener Erwartungen betont: „Diese sozialen Erwartungen oder Konventionen umfassen Verhaltensmuster, Standards, Gebräuche und Rituale, »Spielregeln« und Werte“ (Schreyögg 2004, S. 23). Dies weist auch auf die Beharrungskräfte hin, durch die Unternehmenskultur Wandel erschweren kann: „Die Barriere gegen Veränderungen wird errichtet, weil die Organisationsmitglieder im Einklang mit ihren Orientierungsmustern, Werten und Ritualen handeln“ (Schreyögg 2004, S. 30).

Dennoch gibt es auch in der Soziologie „keine einzelne, in der akademischen Welt allgemein anerkannte Definition von Vertrauen“ (Götz 2006, S. 61).<sup>26</sup> Vertrauen wird in der Soziologie als Qualität, Eigenschaft oder Koordinierungsmechanismus sozialer Beziehungen beschrieben, d.h. es scheint ein Charakteristikum sozialer Beziehungen zu sein (vgl. Giddens 1995; Zündorf 1986) – sofern es vorliegt. Soziale Beziehungen sind nicht zwangsläufig durch Vertrauen gekennzeichnet, sie können zusätzlich oder ausschließlich machtbasiert sein<sup>27</sup> oder auf Miss-  
trauen beruhen: „In sozialen Beziehungen werden erstens – wie in den meisten

---

<sup>26</sup> Hinzu kommt, dass Vertrauen auch umgangssprachlich sowohl in Wirtschaft als auch in Politik und Medien häufig verwendet wird, siehe hierzu z.B. Frevert (2013) und Laucken (2001).

<sup>27</sup> Dass soziale Beziehungsgeflechte immer auch Machtverhältnisse beinhalten, zeigt Elias: „Der Ausdruck »Macht« hat für viele Menschen heute einen etwas unangenehmen Beigeschmack [...] Der üble Beigeschmack, der diesem Begriff dementsprechend anhaftet, führt dann leicht dazu, dass man zwischen dem einfachen Tatbestand und der Bewertung dieses Tatbestandes nicht mehr zu unterscheiden vermag. Hier ist allein von ersterem die Rede. Mehr oder weniger fluktuierende Machtbalancen bilden ein integrales Element aller menschlichen Beziehungen. [...] Macht ist nicht ein Amulett, das der eine besitzt und der andere nicht; sie ist eine Struktureigentümlichkeit menschlicher Beziehungen – aller menschlicher Beziehungen“ (Elias 2006 [1970], S. 94f.).

sozialen Interaktionen – unterschiedliche sozial generalisierte Verhaltenserwartungen wirksam. Zweitens bilden sich in sozialen Beziehungen Erwartungsstrukturen heraus, in denen sich ihre spezifische sozio-emotionale Qualität widerspiegelt. Solche Erwartungen sind z.B. geprägt von Sympathie und Antipathie, Vertrauen und Misstrauen oder Loyalität“ (Becke 2008, S. 74). Vertrauen kann, so eine Annahme der vorliegenden Arbeit, figurationssoziologisch analysiert werden, da diesbezüglich die Interdependenz bzw. das Muster von Interdependenz entscheidend ist (vgl. Kapitel 1, Elias & Scotson 1993, S. 14).

Vertrauen wird in den Ansätzen von Giddens (1995) und Luhmann (2014) mit Macht in Verbindung gebracht, welche auch in Elias' Figurations- und Prozesstheorie zentral ist (siehe Kapitel 1). Hierdurch können diese Ansätze für eine figurationssoziologische Analyse von Vertrauen und Wandel anschlussfähig sein. Machtverhältnisse weisen somit eine gewisse Verbundenheit mit Vertrauen in der soziologischen Diskussion auf. In anderen Ansätzen wird Vertrauen mit Rationalität und Informationsverfügbarkeit in Zusammenhang gebracht: „Ist unser Vertrauen gerechtfertigt, bündelt es in sich gleichsam Informationen über andere, die wir ansonsten vielleicht gar nicht erhalten könnten oder nur mit viel Mühe. Genauso reduziert Vertrauen Komplexität, genauso ermöglicht uns Vertrauen Kooperation, wo wir sonst nicht kooperieren könnten, genauso verdient es den Titel der Rationalität“ (Hartmann 2011a, S. 9). Vertrauen wird weiterhin als sich entwickelnd beschrieben (vgl. Lewicki & Benedict Bunker 1996; Zucker 1986; Endreß 2012). Vertrauen wandelt sich demnach über die Zeit von eher rationalen Kalkülsentscheidungen bis hin zur Identifikation (vgl. Neuberger 2006).

Fraglich ist, wie Vertrauen in sozialen Beziehungen entsteht, sich weiterentwickelt und empirisch analysiert werden kann. Als informeller Bestandteil einer sozialen Beziehung (siehe hierzu Kühl 2011, S. 123ff.) ist es nicht direkt nachweisbar, so wie es formale Machtverhältnisse im Rahmen hierarchischer Strukturen von Organisationen sind. Informelle Beziehungen ergänzen formale Strukturen in Organisationen: „Wenn Menschen in Organisationen zusammenarbeiten und aufeinander angewiesen sind, entstehen nicht nur komplementäre Abhängigkeiten und komplementäre Rollen, es erwachsen auch informelle Sozialbeziehungen“ (Schroeter 2006, S. 194f.).

Häufig wird in Zusammenhang mit Vertrauen von stabilen Erwartungen oder Reziprozität gesprochen (vgl. Laucken 2001), Vertrauen wird mit einer positiven Grundstimmung sozialer Beziehungen in Verbindung gebracht. Diese positive Grundhaltung ist jedoch – wenn darauf vertraut wird – immer auch risikobehaftet und unsicher, andernfalls würden Sicherheit und Wissen die Vertrauens Erwartung ablösen (vgl. Simmel 1983, S. 263). Gouldner spricht von Reziprozität in Tauschbeziehungen, die dann entsteht, wenn Erwartungen in sozialen Beziehungen erfüllt werden und sich somit ein Gleichgewicht des Tausches in sozialen Beziehungen

herausbildet (vgl. Gouldner 1984). Blau führt aus, dass sich sozialer Tausch von relativ geringen Tauschgegenständen bis hin zu dauerhaften sozialen Tauschbeziehungen entwickelt, die auf Reziprozität gründen und Vertrauen einerseits benötigen, andererseits bedingen (vgl. Blau 1967).

Solange Vertrauen in sozialen Beziehungen nicht „gebrochen“ wird,<sup>28</sup> besteht die Chance, dass es sich bis zu einer wechselseitigen Identifikation in sozialen Beziehungen entwickelt. Vertrauen wird häufig normativ als „gut“, „innovationsförderlich“, „transaktionskostensenkend“ etc. beschrieben (siehe hierzu z.B. Hartmann 2011a; Beckert et al. 1998). Aber auch ein eher starkes Vertrauen welches auf Identifikation beruht (vgl. Lewicki & Benedict Bunker 1996; Shapiro et al. 1992), kann zu einer Art blindem Vertrauen führen und Innovationsprozesse bremsen (vgl. Kühl 2011).

In der Soziologie werden in Arbeiten, die sich auf Vertrauen beziehen, in der Regel die Schriften von Georg Simmel, Niklas Luhmann und Anthony Giddens genannt. Deren Ansätze können somit als konstitutiv für den soziologischen Vertrauensdiskurs gelten. Zudem sind sie für die figurationssoziologische Konzeption von Vertrauen (vgl. Kapitel 3) auch deshalb relevant, da sie sich mit Machtverhältnissen sowie Wandel befassen. Um zu zeigen, wie diese Arbeiten für die figurationssoziologische Analyse eingebunden werden, stellen die folgenden Abschnitte 2.1.1 bis 2.1.3 diese Ansätze kurz vor, bevor ergänzende Arbeiten zu Vertrauen diskutiert werden (Abschnitt 2.1.4), was die Basis für die Systematisierung von Vertrauen in der Soziologie bildet, die Abschnitt 2.2 zeigt.

## 2.1 Ansätze zu Vertrauen in der soziologischen Diskussion

Da es sehr ausführliche und umfangreiche Abhandlungen zu den Arbeiten der genannten soziologischen Vertreter gibt (vgl. u.a. Endreß 2010; Endreß 2002; Steinheuser 2006; Dederichs 1997), werden sich die Ausführungen in der vorliegenden Arbeit überblicksartig auf die zentralen Aussagen beziehen, die für die konkrete Konzeption des Vertrauensbegriffs für die empirische Analyse der vorliegenden Arbeit relevant sind. Hierzu gehören die Grundlagen von Vertrauen als Charakteristikum sozialer Beziehungen und Vertrauen und Wandel, die insbesondere bei Georg Simmel (Abschnitt 2.1.1), Niklas Luhmann (Abschnitt 2.1.2) und

---

<sup>28</sup> Dieser Aspekt deutet die Fragilität von Vertrauensbeziehungen an (Kotthoff 2009, S. 433). Da es kein Kontinuum von Vertrauen und Misstrauen gibt, heißt ein Vertrauensbruch nicht, dass es plötzlich zu Misstrauen kommt, denn Misstrauen ist nicht das Gegenteil von Vertrauen (Giddens 1995).

Anthony Giddens (Abschnitt 2.1.3) deutlich sind, wobei jeder Ansatz neue Aspekte diskutiert, die eine figurationssoziologische Annäherung an Vertrauen einbetten, welche in Kapitel 3 entwickelt wird.

### 2.1.1 *Georg Simmel*

Neben Georg Simmel als klassischem Vertreter der Soziologie zu Beginn des 20. Jahrhunderts befassten sich auch Émile Durkheim und Max Weber mit Vertrauen (siehe hierzu Endreß 2002). Georg Simmel ist jedoch derjenige, der die weitere Diskussion um Vertrauen in der Soziologie nachhaltig geprägt hat, weshalb seine Arbeiten zu Vertrauen an dieser Stelle wiedergegeben werden. Dieser Abschnitt zeigt, dass Simmels Ansätze über Vertrauen in Situationen, die durch Wissen und Nichtwissen geprägt sind (vgl. Simmel 1983; Endreß 2002), für die empirische Analyse und die figurationssoziologische Konzeption von Vertrauen relevant sind.

Georg Simmel thematisiert Vertrauen im Kontext der Modernisierung. Vertrauen weist für Simmel in die Zukunft und ermöglicht Handeln auch unter den Voraussetzungen einer ungenügenden Wissensbasis, womit ein erhöhtes Risiko entsteht: „Vertrauen, als die Hypothese künftigen Verhaltens, die sicher genug ist, um praktisches Handeln darauf zu gründen, ist als Hypothese ein mittlerer Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen um den Menschen. Der völlig Wissende braucht nicht zu vertrauen, der völlig Nichtwissende kann vernünftigerweise nicht einmal vertrauen“ (Simmel 1983, S. 263). Vertrauen ist für Simmel somit zwischen Wissen und Nichtwissen zu verorten und steht in Zusammenhang mit dem Begriff des Glaubens, der für Simmel einen anderen Typus des Vertrauens darstellt (vgl. Simmel 1983, S. 263).

Simmel bezieht sich in seinem Band „Über die Formen der Vergesellschaftung“, der in der Erstauflage 1908 erschienen ist, weitestgehend auf interpersonales Vertrauen<sup>29</sup> und betrachtet dieses als dynamisch: „Welche Maße von Wissen und Nichtwissen sich mischen müssen, um die einzelne, auf das Vertrauen gebaute praktische Entscheidung zu ermöglichen, das unterscheidet die Zeitalter, die Interessengebiete, die Individuen“ (Simmel 1983, S. 263). Für interpersonales Vertrauen bedarf es Interaktionssituationen, in denen Wissen aufgebaut wird, welches eine Grundlage für Vertrauen bildet: „[...] und auf solcher – gegenseitiger – Kenntnis ruht nicht nur das Eingehen des Verhältnisses, sondern seine gesamte Fortsetzung, die täglichen gemeinsamen Aktionen, die Funktionsteilung unter den

---

<sup>29</sup> Vertrauen zwischen Personen wird in verschiedenen Ansätzen unterschiedlich bezeichnet. In der vorliegenden Arbeit wird im Folgenden der Begriff „interpersonales“ Vertrauen gewählt.

Kompagnons. Das Geheimnis der Persönlichkeit ist jetzt soziologisch beschränkter, es ist ihr bei der Breite, in der das Gemeinsamkeitsinteresse von den persönlichen Beschaffenheiten getragen ist, kein so weitgehendes Fürsichsein mehr gestattet“ (Simmel 1983, S. 264).

Simmel geht auch auf die sich wandelnde Gesellschaft der Moderne ein, die eine andere, „versachlichte“ Form des Vertrauens voraussetzt:

„Das Fundament an persönlichen Qualitäten, von dem prinzipiell eine Modifikation des Verhaltens innerhalb der Beziehung ausgehen könnte, kommt nicht mehr in Betracht, die Motivierung und Regulierung dieses Verhaltens hat sich so versachlicht, daß das Vertrauen nicht mehr der eigentlich personalen Kenntnis bedarf. In primitiveren, weniger differenzierten Verhältnissen wußte man von seinem Partner sehr viel mehr – in persönlicher Hinsicht – und sehr viel weniger in bezug auf die rein sachliche Zuverlässigkeit. Beides gehört zusammen: um angesichts des Mangels in letzterer Hinsicht das erforderliche Vertrauen zu erzeugen, bedurfte es eines viel höheren Maßes des Wissens in ersterer“ (Simmel 1983, S. 264).

Zusammenfassend ist Simmels Vertrauenskonzeption insbesondere interpersonal aufgebaut, beruht auf gegenseitiger Kenntnis von Vertrauensgeber und -nehmer und auf einem gewissen Maß von Wissen, welches Handlungen ermöglicht. Simmel befasst sich auch mit einem versachlichten Vertrauen, bei dem es jedoch um soziale Beziehungen geht, die durch „symbolische Zeichen“ (Simmel 1989, S. 216) geprägt sind: „Sobald es um (geschäftliche) Kooperationen, professionelle Interaktionen oder ähnliche Verhältnisse geht, kann in generalisiertem Vertrauen allein keine tragfähige Basis gesehen werden“ (Endreß 2002, S. 14). Vertrauen bedarf laut Simmel immer einer persönlichen Interaktion, was auch die Möglichkeit bietet, eine figurationssoziologische Sichtweise auf Vertrauen zu unterstützen. Die in obigem Zitat angesprochene Regulierung des Verhaltens (vgl. Simmel 1983) ist auch Kennzeichen eines fortschreitenden Zivilisationsprozesses (vgl. Elias 1997a; Elias 1997b), was eine Verbindung der theoretischen Ansätze von Elias und Simmel zeigt. Neben Georg Simmel sind die Arbeiten von Niklas Luhmann für die soziologische Diskussion zu Vertrauen zentral, dessen Ansätze im folgenden Abschnitt diskutiert werden.

### 2.1.2 Niklas Luhmann

„Vertrauen im weitesten Sinne eines Zutrauens zu eigenen Erwartungen ist ein elementarer Tatbestand des sozialen Lebens“ (Luhmann 2014, S. 1). So beginnt

Niklas Luhmann seine Arbeit über „Vertrauen als Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität“, in der Erstauflage erschienen 1968. Hiermit geht Luhmann über die Ansätze von Giddens hinaus, indem er die Verbindung von Vertrauen und sozialen Beziehungen explizit benennt und die Relevanz des Vertrauens verdeutlicht. Weiterhin unterscheidet er interpersonales und systemisches Vertrauen. Luhmann setzt Vertrauen elementar zur Sozialität und zu sozialen Beziehungen in Bezug (vgl. Luhmann 2014) und bettet es in die Systemtheorie ein: „Vertrauen bildet sich in einem Interaktionsfeld, das sowohl durch psychische als auch durch soziale Systembildungen beeinflusst wird und keiner von ihnen exklusiv zugeordnet werden kann“ (Luhmann 2014, S. 5). Luhmann grenzt den Begriff des Vertrauens u.a. von Vertrautheit, Hoffnung und Zuversicht ab, wobei Vertrauen hier als zentrale Eigenschaft Kontingenz betont:

„Vertrauen bezieht sich also stets auf eine kritische Alternative, in der der Schaden beim Vertrauensbruch größer sein kann als der Vorteil, der aus dem Vertrauensersweis gezogen wird. Der Vertrauende macht sich mithin an der Möglichkeit übergroßen Schadens die Selektivität des Handelns anderer bewußt und stellt sich ihr. Der Hoffende faßt trotz Unsicherheit einfach Zuversicht. Vertrauen reflektiert Kontingenz, Hoffnung eliminiert Kontingenz“ (Luhmann 2014, S. 29).

Vertrauen wird somit zu einem abgrenzbaren, soziologischen Begriff<sup>30</sup> und betont dessen Historizität: „Zwar ist Vertrauen nur in einer vertrauten Welt möglich; es bedarf der Geschichte als Hintergrundversicherung. Man kann nicht ohne jeden Anhaltspunkt und ohne alle Vorerfahrungen Vertrauen schenken. Aber Vertrauen ist keine Folgerung aus der Vergangenheit, sondern es überzieht die Informationen, die es aus der Vergangenheit besitzt und riskiert eine Bestimmung der Zukunft“ (Luhmann 2014, S. 24).

Luhmann unterscheidet zwischen personalem Vertrauen und Systemvertrauen. Ersteres ist für ihn ein alltägliches Vertrauen, welches sich mit zunehmender Komplexität erweitert und zu einem Systemvertrauen wandelt: „Auf dem Boden der alltäglichen Weltvertrautheit ist Vertrauen zunächst personales (und damit begrenztes) Vertrauen. Es dient der Überbrückung eines Unsicherheitsmomentes im Verhalten anderer Menschen, das wie die Unvorhersehbarkeit der Änderungen eines Gegenstandes erlebt wird“ (Luhmann 2014, S. 27). Systemvertrauen wird hier in einer weiten Konzeption verstanden und schließt Menschen als „personale Systeme“ (Luhmann 2014, S. 27) mit ein. Es zeichnet sich dadurch aus, dass es „einen

---

<sup>30</sup> Luhmann grenzt Vertrauen von wirtschaftswissenschaftlichen Ansätzen ab, da Vertrauen kein „Unsicherheitsfaktor neben anderen“ sei, „dessen Wahrscheinlichkeit größtmäßig abzuschätzen und zu verrechnen wäre“ (Luhmann 2014, S. 29).

bewußt riskierten Verzicht auf mögliche weitere Information, sowie bewährte Indifferenzen und laufende Erfolgskontrolle“ (Luhmann 2014, S. 27) impliziere. Der Vertrauensgeber ist somit in einer Situation der „riskanten Vorleistung“ (Luhmann 2014, S. 27), wobei Vertrauen „unbegründbar“ sei: „Es kommt durch Überziehen der vorhandenen Information zustande; es ist, wie Simmel notierte, eine Mischung aus Wissen und Nichtwissen“ (Luhmann 2014, S. 31), wobei Vertrauen explizit fehlende Informationen substituiert (vgl. Luhmann 2014, S. 38). Vertrauen ist somit für Luhmann eine Willensleistung, die auf der Basis vorheriger Informationen erfolgt (vgl. Luhmann 2014, S. 38ff.).

Vertrauen dient der Erwartungsstabilität und ermöglicht Handlungen trotz Komplexität (vgl. Endreß 2002). Hier bezieht sich Luhmann im Verlauf seines Bandes über Vertrauen auf den „Prozeß der zivilisatorischen Entwicklung“ (Luhmann 2014, S. 108), der zu einer Änderung von Vertrauen und Vertrauensbereitschaft führe, da zunehmende Komplexität auch eine andere Art bzw. höhere Intensität des Vertrauens voraussetze (vgl. Luhmann 2014, S. 112). Dies wird auch bei Simmel deutlich, der Vertrauen in primitiveren und weniger primitiven Gesellschaften voneinander abgrenzt (vgl. Simmel 1983, S. 264). Vertrauen kann demnach nur gewährt werden, wenn Menschen ihr Verhalten an andere Menschen anpassten und Fremdzwänge in Selbstzwänge übergehen: „Wer sich Vertrauen erwerben will, muß am sozialen Leben teilnehmen und in der Lage sein, fremde Erwartungen in die eigene Selbstdarstellung einzubauen. Das ist die Grundregel“ (Luhmann 2014, S. 80f.).

Luhmann beschreibt auch Beweggründe des Vertrauens, die bei ihm „Umweltstrukturen“ heißen (Luhmann 2014, S. 79). Hier geht er auf eine rationale Motivation der „Gewinn- und Verlustrechnung“ (Luhmann 2014, S. 41) und der Sanktionierung des Vertrauensbruchs durch den Vertrauensnehmer ein. Die Konzeption Luhmanns kann als kalkulierter Vertrauentypus bezeichnet werden (vgl. Endreß 2002, S. 29). Luhmann unterscheidet Grundlagen für Vertrauen nach der Stabilität, die Vertrauen begünstigen kann: „In sozialen Zusammenhängen, die so strukturiert sind, nämlich durch relative Dauer der Beziehung, wechselnde Abhängigkeiten und ein Moment der Unvorhersehbarkeit ausgezeichnet sind, findet man einen günstigen Nährboden für Vertrauensbeziehungen. Es herrscht das Gesetz des Wiedersehens. Die Beteiligten müssen einander immer wieder in die Augen blicken können“ (Luhmann 2014, S. 46). Interpersonales Vertrauen kann zugleich prozessbasiert steigen und akkumuliert werden (vgl. Luhmann 2014, S. 49f.), wobei dies nicht zwangsläufig ist und Vertrauensbrüche vorkommen (vgl. Luhmann 2014, S. 58). Vertrauen kann in Institutionen wie Recht oder Geld gewährt werden (vgl. Luhmann 2014, S. 43, 63).

Für Luhmann ist die Frage relevant, durch welche Umweltstrukturen Vertrauen entsteht: „Nicht wer Vertrauen verdient, sondern wie er es sich verdient, ist



das Problem“ (Luhmann 2014, S. 79). Dies ist auch für Wandlungsprozesse relevant, die nach Auffassung Luhmanns zu einem Abbruch des Vertrauens führen, wenn die Grundlagen, auf denen Vertrauen beruht, nicht mehr vorliegen (vgl. Luhmann 2014, S. 79).

Im Rahmen eines Systemvertrauens bespricht Luhmann Vertrauen in Autoritäten im Gegensatz zu Macht. Autorität kann auf Kompetenz beruhen: „Auch in dieser Form bedarf Autorität des Vertrauens, daß sie Wahrheit vermittelt. Das unterscheidet sie von anderen Formen der Übernahme fremdgesetzter Verhaltensprämissen, zum Beispiel von Macht“ (Luhmann 2014, S. 68).

Luhmann befasst sich zudem mit Misstrauen, welches er nicht als Gegenteil von Vertrauen begreift. Misstrauen sei „als solches zugleich ein *funktionales Äquivalent* für Vertrauen“ (Luhmann 2014, S. 92). Misstrauen führt wie Vertrauen zu einer Komplexitätsreduktion (Luhmann 2014, S. 93). Vertrauen und Misstrauen sind stärker oder schwächer ausprägbar, was sich in einer konkreten Historizität zeigt:

„Man muß die Systemgeschichte kennen, die Geschichte der Selbstdarstellungen, die Bewährung von Prämissen und Symbolen der Erlebnisverarbeitung, von Angstdefensiven und Vereinfachungsmitteln, und ferner die Biographie der jeweiligen Situation, wenn man abschätzen will, wie stark Vertrauen und Mißtrauen sind, wie stark sie innendeterminiert oder an bestimmte Bezugsobjekte gebunden sind und durch welche kritischen Erfahrungen sie geändert werden können“ (Luhmann 2014, S. 100).

Dieses Zitat kann, gewendet auf die empirische Fallstudie und die Figurations- und Prozesstheorie Elias' als die Notwendigkeit aufgefasst werden, die Historizität des Vertrauens und der Situationen, in denen es entsteht, zu berücksichtigen (vgl. Kapitel 5).

Resümierend bettet Luhmann den Vertrauensbegriff in die Systemtheorie ein. Vertrauen reduziert komplexe Entscheidungssituationen, wobei es sich prozessbasiert auf vergangene Erfahrungen beruft aber immer nur konkret in der Gegenwart abgebildet werden kann. Hierdurch werden zukünftige Ereignisse vorweggenommen: „Im Akt des Vertrauens wird die Komplexität der zukünftigen Welt reduziert“ (Luhmann 2014, S. 24), wodurch die Handlungsoptionen durch die Abstraktion gewisser Risiken erhöht werden. In Bezug auf die Fallstudie der vorliegenden Arbeit kann konstatiert werden, dass Vertrauen in sozialen Beziehungen Handlungsmöglichkeiten erst erlaubt, die ohne Vertrauen nicht möglich wären. So wird z.B. die Arbeit trotz Unsicherheit im Wandel fortgeführt, indem aufgrund von Vergangenheitsbeobachtung Erwartungen in die Zukunft gerichtet werden.

Die vorliegende Arbeit thematisiert Vertrauen in Figurationen, also in sozialen Beziehungen. Ein solches, eher interpersonales Vertrauen, wird von Luhmann als begrenzt und vormodern beschrieben. Dies wurde z.B. von Endreß (2002) kritisiert: „Eine entsprechende Analyse erweist sich als systematisch elementar angesichts der These der Schwächung personalen Vertrauens in der Moderne, die dessen weiterhin fundamentale Bedeutung offenkundig verkennt, oder angesichts der wie selbstverständlich vorgenommenen systematischen Verzahnung von Vertrauen und Entscheidung, die dessen Charakter als präreflexiver und pragmatisch fungierender Mechanismus ignoriert“ (Endreß 2002, S. 33). Die Auffassung des Menschen als soziales System, wie Luhmann sie postuliert, hebt interpersonales Vertrauen in modernen Gesellschaften auf die Ebene des Systemvertrauens. Dem wird in der vorliegenden Arbeit nicht gefolgt, da hier die Relevanz der sozialen Beziehungen, die durch Menschen eingegangen und gestaltet werden sowie deren dynamische Wandlungen ausgeblendet werden. In Figurationen sind Menschen zentral, die, so der Ansatz der vorliegenden Arbeit, auch in „zivilisierten“ Gesellschaften Vertrauen herausbilden, um Komplexität zu reduzieren. Ein Vorteil der theoretischen Einbettung durch Elias ist in diesem Zusammenhang, dass die Differenz von Mikro- und Makroebene bzw. darauf bezogene Theorien aufgelöst wird. Hierzu legt Elias eine Theorie vor, die beide Ebenen verbindet, wie auch Kapitel 1 der vorliegenden Arbeit darstellt (vgl. Treibel 2008, S. 19f.). Luhmanns vor allem systemtheoretisches Konzept von Vertrauen widerspricht somit dem Ansatz von Elias, die mikro- und makrosoziologische Trennung zu überwinden:

„Soziologische Theorien lassen zumeist das Problem des Verhältnisses von Individuum und Gesellschaft ungelöst. Wenn man davon spricht, daß Kinder durch Integration in bestimmte Figurationen, also etwa in Familien, Schulklassen, Dorfgemeinden oder Staaten, und so auch durch persönliche Aneignung und Verarbeitung eines gesellschaftsspezifischen Symbolschatzes zu menschlichen Individuen werden, steuert man die Gedanken zwischen den zwei großen Gefahren der soziologischen Theoriebildung und der Menschenwissenschaften überhaupt hindurch, zwischen der Gefahr, von einem gesellschaftslosen Individuum, also etwa von einem ganz für sich existierenden Handelnden auszugehen, und der Gefahr, ein »System«, ein »Ganzes«, kurzum eine menschliche Gesellschaft zu postulieren, die gleichsam jenseits der einzelnen Menschen, jenseits der Individuen existiert“ (Elias 2006, S. 101).

Während Luhmann interpersonales und systemisches Vertrauen als Gegensätze darstellt, bezieht sich Giddens auf die Gleichzeitigkeit systemischen und interpersonales Vertrauens, womit er eine umfassendere Konzeption des soziologischen

Vertrauensbegriffs vorlegt. Diese wird im folgenden Abschnitt erläutert und hinsichtlich der Anschlussfähigkeit für die vorliegende Arbeit diskutiert.

### 2.1.3 *Anthony Giddens*

Anthony Giddens berücksichtigt die Sozialität des Vertrauens und dessen Wandelbarkeit, geht hierbei jedoch über die Ansätze von Luhmann hinaus. In seinem Buch über die „Konsequenzen der Moderne“ (1995) wird Vertrauen von Zutrauen abgegrenzt. Soziale Beziehungen, so Giddens, „beinhalten“ Vertrauen (Giddens 1995, S. 44): „Vertrauen setzt im Gegensatz zu Zutrauen oder Zuversicht voraus, daß man sich über das Riskante bestimmter Umstände im klaren ist. Vertrauen bezieht sich ebenso wie Zutrauen oder Zuversicht auf Erwartungen, die enttäuscht oder gedämpft werden können“ (Giddens 1995, S. 45). Die explizite Inkaufnahme des Risikos ist für Giddens der Aspekt, der Vertrauen ausmacht: „Die Unterscheidung zwischen Vertrauen und Zutrauen ist davon abhängig, ob die Möglichkeit der Enttäuschung vom eigenen vorgängigen Verhalten beeinflusst wird, beruht also auf einer entsprechenden Unterscheidung zwischen Risiko und Gefahr“ (Giddens 1995, S. 46).

Hiermit geht Giddens nach eigener Aussage über den Ansatz des Vertrauens von Niklas Luhmann hinaus, da dieser ausschließlich über die Unterscheidung von Vertrauen und Zutrauen spricht (vgl. Giddens, 1995, S. 47). Für Giddens sind folgende Aspekte bei der Definition von Vertrauen relevant:

- Vertrauen ist an Unsicherheit gekoppelt (vgl. Giddens 1995, S. 48).
- Kontingenzt: „Vertrauen hat stets auch die Bedeutung von Zuverlässigkeit angesichts kontingenter Erlebnisse, einerlei, ob es dabei um die Handlungen von Einzelpersonen geht oder um das Funktionieren von Systemen“ (Giddens 1995, S. 48).
- Vertrauen unterscheidet sich von Vertrauenswürdigkeit, Vertrauen ist das Ergebnis von Vertrauenswürdigkeit (vgl. Giddens 1995, S. 48f.). Insofern ist zwischen Glaube und Vertrauen zu unterscheiden, Vertrauen ist das Resultat dieses Glaubens (Steinheuser 2006, S. 42).
- Vertrauen in Institutionen (vgl. Giddens 1995, S. 49).

Diese Aspekte führen Giddens zu einer Definition des Vertrauens:

„Der Begriff des Vertrauens läßt sich bestimmen als Zutrauen zur Zuverlässigkeit einer Person oder eines Systems im Hinblick auf eine gegebene Menge von Ergebnissen oder Ereignissen, wobei dieses Zutrauen einen Glauben an die Redlichkeit oder Zuneigung einer anderen

Person bzw. an die Richtigkeit abstrakter Prinzipien (technischen Wissens) zum Ausdruck bringt“ (Giddens 1995, S. 49).

Im Gegensatz zu der Auffassung Luhmanns, interpersonales Vertrauen sei ein Vertrauen der vormodernen Gesellschaft, benötigt es nach Giddens auch in modernen Gesellschaften interpersonalen („gesichtsabhängiges“) und systemischen („gesichtsunabhängiges“) Vertrauens (vgl. Giddens 1995; Frevert 2003): „*Vertrauen in Systeme* nimmt die Form *gesichtsunabhängiger Bindungen* an, durch die der Glaube an die Leistungsfähigkeit von Kenntnissen, über die der Laie kaum Bescheid weiß, gestützt wird. Das *Vertrauen in Personen* beinhaltet *gesichtsabhängige Bindungen*, durch die Anzeichen für die Integrität anderer Personen (im Rahmen gegebener Handlungsarenen) gesucht werden“ (Giddens 1995, S. 112).

Nach seiner Definition von Vertrauen bezieht sich Giddens auf die Notwendigkeit von Vertrauen in der Moderne, wodurch die Begriffe des Risikos und der Gefahr relevant werden: „Risiko und Vertrauen sind miteinander verflochten, wobei das Vertrauen normalerweise die Aufgabe hat, die Gefahren, denen bestimmte Arten von Tätigkeiten unterliegen, zu reduzieren oder auf ein Mindestmaß zu reduzieren“ (Giddens 1995, S. 50). Vertrauen und Risiko sind somit miteinander verbunden, wobei hiermit ein akzeptables Risiko gemeint ist: „Vertrauen besetzt demnach die Leerstelle zwischen Risiko und einem Gefühl der Sicherheit, womit sich die Vorhersage ableiten lässt, dass das Vertrauen umso größer sein muss, je größer das Risiko ist“ (Steinheuser 2006, S. 45).

Laut Giddens entsteht interpersonales Vertrauen durch „nachweisbare Herzlichkeit und Offenheit“ (Giddens 1995, S. 152): „Beziehungen sind Bindungen, die auf Vertrauen beruhen, wobei das Vertrauen nicht vorgegeben ist, sondern bearbeitet wird, und wobei die erforderliche Arbeit einen *wechselseitigen Prozeß der Selbstoffenbarung* bedeutet“ (Giddens 1995, S. 152). Hierbei berücksichtigt Giddens neben dem Risiko auch Zweifel, womit Vertrauen immer auch Unsicherheit beinhaltet (vgl. Dederichs 1997, S. 65).

Zusammenfassend beschreibt Giddens Vertrauen als einen prozessbasierten Aspekt sozialer Beziehungen. Vertrauen wandelt sich mit sozialem Wandel. Um von Vertrauen sprechen zu können, muss nach Giddens immer auch Risiko gegeben sein, welches Unsicherheit und Zweifel einschließt. Vertrauen wird somit zu einer rationalen Entscheidung, welches insbesondere in Wandlungsprozessen relevant wird. Wenn, wie Giddens beschreibt, Vertrauen im Wandel zentral und auch wandelbar ist, bedeutet dies für die figurationssoziologische Analyse für Vertrauen, dass Vertrauen ebenso wie Machtverhältnisse wandelbar ist.

#### 2.1.4 Weitere Ansätze zu Vertrauen

Zu den neueren Arbeiten zu Vertrauen gehören z.B. diejenigen von Hartmann (2011a) und Endreß (2002). Vertrauen wird hier mit der Antizipation eines Ereignisses in Zusammenhang gebracht, über das man jedoch keine genaue Kenntnis hat. Vertrauen ist somit

„eine relationale, praktisch-rationale Einstellung, die uns in kooperativer Orientierung und bei gleichzeitiger Akzeptanz der durch Vertrauen entstehenden Verletzbarkeiten davon ausgehen lässt, dass ein für uns wichtiges Ereignis oder eine für uns wichtige Handlung in Übereinstimmung mit unseren Wünschen und Absichten eintritt, ohne dass wir das Eintreten oder Ausführen dieses Ereignisses oder dieser Handlung mit Gewissheit vorhersagen oder intentional herbeiführen können [...]“ (Hartmann 2011a, S. 56).

Sowohl auf der persönlichen als auch auf der systemischen Ebene lassen sich nach Endreß (2002) in Anlehnung an soziologische Ansätze zur Genese von Vertrauen auf Mikro-, Meso- und Makroebene fünf Dimensionen der Entstehung von Vertrauen unterscheiden: „die Thematisierung von Handlungsroutrinen, Handlungsverdichtungen, Handlungsprofessionalisierungen, Handlungsrahmungen und Handlungsstrategien als Gründe [...] oder Kontexte [...] der Vertrauensgenerierung“ (Endreß 2002, S. 64). Diese Unterscheidung ist auch für die vorliegende Arbeit fruchtbar, da hierdurch Anhaltspunkte für den Prozess des Vertrauens gewonnen werden können: In der Form, wie die oben genannten Aspekte vorhanden bzw. nicht vorhanden sind und sich in Figurationen akkumulieren, zeigt sich Vertrauen. Hierdurch bilden sie „empirische Voraussetzungen für die Genese von Vertrauensbeziehungen aufgrund von oder über den Aufbau von Vertrautheitskonstellationen“ (Endreß 2002, S. 65) und überbrücken die oben genannte Schwierigkeit der empirischen Zugänglichkeit zum Vertrauensphänomen.

James Coleman (1991) hat die Rationalität des Vertrauens betont und steht nach Endreß, wenngleich Soziologe, eher einer ökonomischen Theorietradition nahe (vgl. Endreß 2002, S. 35). Diese rationale Auffassung des Vertrauens wird in der soziologischen Diskussion häufig kritisiert, „denn es geht in diesem Rahmen ausschließlich um den Typus kalkulierter bzw. reflexiver einseitiger Vertrauensvergabe, also um einen erheblich reduzierten Phänomenbereich“ (Endreß 2002, S. 37). Für die vorliegende Arbeit wird ein rationaler Vertrauentypus dennoch als eher schwache Form des Vertrauens angenommen und somit eingebunden, denn auch wenn Vertrauen auf einer rationalen Kalkülsentscheidung beruht, kann es Komplexität reduzieren und dazu beitragen, fehlende Informationen auszugleichen. Da eine rationale Konzeption des Vertrauens nicht ausschließlich,

sondern additiv angewendet wird, erfolgt somit keine „Verkürzung des Phänomenbereichs“ (Endreß 2002, S. 39). Rationales Vertrauen wird in der Soziologie widersprüchlich diskutiert. Einige Ansätze schließen Vertrauen und Rationalität bzw. Kalkül kategorisch aus, da es zu stark dem ökonomischen Modell des Homo Oeconomicus folge (siehe hierzu Böhle et al. 2013, S. 70).

Die Konzepte der Erwartungsstabilität und der organisationalen Achtsamkeit zählen zu den tauschtheoretisch begründeten Ansätzen zu Vertrauen (vgl. Becke 2008; Becke 2011; Gouldner 1984). Becke stellt Vertrauen als einen Aspekt im Zusammenhang mit sozialen Erwartungsstrukturen in Unternehmen dar (vgl. Becke 2008). Soziale Erwartungsstrukturen bilden sich demnach in der organisationalen Sozialität aus, je nachdem, wie z.B. Beteiligung, Transparenz und Interaktion gestaltet sind, die in der Folge „vertrauensbasierte Sozialbeziehungen“ aufbauen und reproduzieren können (Becke 2008, S. 400). Diese ent- und bestehen durch fortlaufende Tauschbeziehungen unterschiedlicher Gruppen in Unternehmen: „Soziale Erwartungsstrukturen umfassen mehr oder weniger aufeinander bezogene und interdependente horizontale wie vertikale Gefüge wechselseitiger formaler wie impliziter Erwartungen. [...] Horizontale und vertikale Erwartungsstrukturen sind oft durch soziale Figurationen interdependenter Akteursgruppen aufeinander bezogen und miteinander verschränkt“ (Becke 2008, S. 399). Soziale Erwartungsstrukturen sind in diesem Ansatz wandelbar in dem Sinne, wie auch Unternehmen sich wandeln: „Organisatorische Transformationsprozesse erzeugen einen erheblichen Veränderungsdruck auf das existente Geflecht sozialer Erwartungsstrukturen in vertikaler wie horizontaler Hinsicht“ (Becke 2008, S. 400). Dieses Konzept der Erwartungsstrukturen ist in eine figurationssoziologische Sichtweise von Menschen eingebettet, womit Verflechtungszusammenhänge soziales Handeln und soziale Erwartungsstrukturen beeinflussen (vgl. Becke 2008, S. 401).

Ein weiterer Ansatz sieht Vertrauen in einer Verbindung von Handlung und Struktur – und somit in einer Überwindung der Trennung systemischen bzw. interpersonalen Vertrauens – als reflexiv-erfahrungsbasiertes Vertrauen (vgl. Böhle et al. 2014). Dieses reflexiv-erfahrungsbasierte Vertrauen entwickelt sich, wenn sowohl interpersonale Handlungen als auch die sie umgebende Systemebene so gestaltet sind, dass sie zu Vertrauen beitragen können. Dies kann dadurch geschehen, indem sie eine relative Sicherheit vermitteln und eine gewisse Erfahrung und Kenntnis vorliegen, die helfen, stabile Erwartungen auszubilden. Das reflexiv-erfahrungsbasierte Vertrauen löst sich explizit von einer getrennten Betrachtung von Handlung und Struktur im organisationalen Kontext:

„Vertrauen wird in organisationalen Kontexten in konkreten Interaktionssituationen erfahren und zwischen Personen in diesen Situationen aufgebaut – oder eben nicht. Reflexives Vertrauen ist jedoch immer

auch an die entsprechenden ‚systemischen‘ (organisationalen und gesellschaftlichen) Kontexte gebunden und nicht von diesen zu lösen. Das reflexiv-erfahrungsbasierte Vertrauen entsteht letztlich durch das Handeln von Personen in unhintergehbaren Strukturen“ (Böhle et al. 2014, S. 33).

Als Grundlagen für die Ausbildung des reflexiv-erfahrungsbasierten Vertrauens bezeichnen die Autoren Kooperation und wechselseitige Abhängigkeit (vgl. Böhle et al. 2014, S. 48).

### *2.1.5 Zusammenfassung: Vertrauen und Wandel*

Die in diesem Abschnitt diskutierten Ansätze zeigen einen Ausschnitt aus der differenzierten Auffassung und Bearbeitung von Vertrauen in der Soziologie und angrenzenden Disziplinen. Die Ansätze eint, dass Vertrauen mit Machtverhältnissen verbunden ist, sich in sozialen Beziehungen aufbaut, fortlaufend entwickelt und in Zusammenhang mit Wandel steht oder, wie Luhmann schreibt, sich im „Prozeß der zivilisatorischen Entwicklung“ (Luhmann 2014, S. 108) wandle. Vertrauen ist somit in die Prozesse gesellschaftlicher, organisationaler und individueller Entwicklung eingebunden und, sofern es vorliegt, ein Element sozialer Beziehungen.

Wandel ist mit Unsicherheit verbunden, wodurch Vertrauen relevant wird. Dieses steht im Widerspruch zu vollständigem Wissen, wobei Vorwissen in konkreten Situationen dazu beitragen kann, dass Vertrauen entsteht. Vertrauen kann folglich auf konkreten Grundlagen beruhen, z.B. auf Kompetenz oder auf Institutionen, die sich bewährt haben. Wissen und Nichtwissen sind hierfür zentrale Bezugspunkte. Nach Simmel kommt Vertrauen aufgrund einer Mischung aus Wissen und Nichtwissen zustande (vgl. Simmel 1983; Luhmann 2014), indem vorhandene Informationen „überzogen“ (Luhmann 2014, S. 27) werden. Vertrauen impliziert Nichtwissen, denn durch vollständiges Wissen wäre Vertrauen unnötig (vgl. Simmel 1983; Böhle et al. 2014).

Eine allen Ansätzen gemeinsame Unterscheidung ist die von personalem und systemischem Vertrauen, die in den folgenden Abschnitten dargestellt wird. Diese Differenz kennzeichnet zwei Facetten des Vertrauensbegriffs. Weitere relevante Aspekte werden in den folgenden Abschnitten diskutiert.

## 2.2 Vertrauen – Systematisierung unterschiedlicher Facetten eines Begriffs

Um Vertrauen für die empirische Analyse zu systematisieren, wird in den folgenden Abschnitten nach Grundlagen (Abschnitt 2.2.1) und Wirkung (Abschnitt 2.2.2) von Vertrauen unterschieden und aus den oben genannten theoretischen Ansätzen zu Vertrauen eine entsprechende Differenzierung erarbeitet. Diese Systematisierung dient insbesondere der Erschließung von Vertrauen für die Auswertung und empirische Analyse des Datenmaterials. Vertrauen verbleibt dennoch unbestimmt: „Vertrauen [ist, J.E.] insofern ein besonderes Gut [...], als es einerseits eine *Ressource* für Interaktionen darstellt, andererseits jedoch erst *Produkt* von Interaktionen ist“ (Endreß 2012, S. 85).

### 2.2.1 Grundlagen und Entstehung von Vertrauen

Vertrauen wird in vielen Ansätzen auf eine spezifische Persönlichkeitsdisposition wie „Vertrauensbereitschaft“ (Luhmann 2014) zurückgeführt. Auch weitere Arbeiten beschäftigen sich mit einer persönlichen Einstellung bzw. einem „Urvertrauen“, welches dazu führt, dass Menschen eher geneigt oder eher abgeneigt sind, Vertrauen zu gewähren, was insbesondere in der psychologischen Forschungstradition diskutiert wird (vgl. Krampen 1997; Giddens 1995, S. 120). Neben kognitiven Aspekten können Grundlagen der Vertrauensentwicklung auch soziologisch erarbeitet werden, was im Folgenden auf der Basis interpersonalen und systemischen Vertrauens erfolgt.

#### 2.2.1.1 Interpersonales Vertrauen

Interpersonales Vertrauen kennzeichnet Vertrauen, das sich in Beziehungen von zwei oder mehr Personen ausbildet. Luhmann grenzt es von systemischem Vertrauen ab, welches sich z.B. in Institutionen ausbildet. Insofern unterscheiden die meisten Ansätze zwischen Vertrauen auf der Mikroebene und Vertrauen auf der Makroebene (vgl. Dederichs 1997, S. 64).

Auch „Vertrautheit“ wird als Grundlage interpersonalen Vertrauens bezeichnet: „Interpersonales Vertrauen setzt Vertrautheit voraus, es verbraucht Zeit, und ist als soziale Interaktionsressource nur in überschaubaren Kontexten wirksam“ (Baberowski 2014, S. 19), schreibt Baberowski in Anlehnung an Luhmann. Hiermit verweist Luhmann auf die Begrenztheit interpersonalen Vertrauens (vgl. Luhmann 2014, S. 27) und dessen Relevanz in vormodernen Gesellschaften,



nimmt Vertrauen folglich selbst als wandelbar an. Interpersonales Vertrauen bedarf der menschlichen Interaktion. Diese schafft voraussehbares Verhalten, auf dem sich Erwartungen gründen können, was die Entwicklung von Vertrauen unterstützt. Fortlaufende Interaktion führt dazu, dass sich stabile Routinen ausbilden können, die ihrerseits sich verstärkendes Vertrauen bilden: „Sicherheit und Routine sind eng miteinander verbunden“ (Baberowski 2014, S. 27).

Eine gewisse Dauerhaftigkeit von Interaktion bzw. sozialen Beziehungen, die Interaktion ermöglichen, scheint zusammenfassend eine Grundlage zu sein, auf Basis derer sich interpersonales Vertrauen gründet (Baberowski 2014, S. 20). Auch hier wird erneut deutlich, wie sich Grundlagen und Wirkungsweisen von Vertrauen überschneiden. Dennoch zeigt sich: Bei Ansätzen zu Vertrauen sind fortlaufende Interaktion und eine sich hiermit aufbauende Routine zentral – sofern Vertrauen nicht auf einem rationalen, kalkulierenden Level verbleiben soll.

### 2.2.1.2 Systemisches Vertrauen

Institutionen wie Recht (vgl. Luhmann 2014) oder Geld (vgl. Simmel 1983) begründen Erwartungsstabilität. Erwartungsstabilität unterstützt Vertrauen, wobei Vertrauen diese auch bewirken kann. Um systemisches Vertrauen auszubilden, ist es nicht zentral, dass das System oder die Institution wie z.B. Rechtsnormen vollständig bekannt sind und verstanden werden (vgl. Lahno 2002, S. 357). Es ist weiterhin unerheblich, ob diese Institutionen normativ als positiv gewertet werden (vgl. Baberowski 2014).

Vertrauen, das auf Institutionen beruht, kann als systemisches Vertrauen bezeichnet werden. Hier gründet sich Vertrauen nicht auf einer konkreten persönlichen Interaktion bzw. sozialen Beziehung, sondern auf bestimmte Regeln oder Expertentum, was in den Ansätzen Giddens und Luhmanns kennzeichnend für moderne Gesellschaften ist: „In modernen, komplexen Gesellschaften tritt Regel- und Expertenvertrauen idealtypisch an die Stelle persönlicher Bindungen. Alle generalisierenden Interaktionsmedien gewinnen ihre Stabilität dadurch, dass Menschen ihren koordinierenden Leistungen und ihrer effizienten Steuerungsfähigkeit vertrauen“ (Baberowski 2014, S. 24).

Systemisches Vertrauen entwickelt sich demnach unabhängig von einzelnen Personen: „Im Unterschied zu persönlichen Vertrauensbeziehungen bezieht sich das Vertrauen zu Institutionen nicht direkt auf das Verhalten und Handeln von Personen, sondern auf die Leitidee einer Institution, ihre Verfahrensordnung und Leistungen sowie die sie kontrollierenden Mechanismen“ (Endreß 2002, S. 59).

Diese Konzeption ist, wie Endreß (2002) beschreibt, zu kurz gegriffen. Institutionen werden durch Personen repräsentiert, die in persönlicher Interaktion

ebenfalls interpersonales Vertrauen begründen können. Dies richtet sich dann z.B. auf Ärzte in Krankenhäusern und weniger auf das Krankenhaus als Institution (siehe hierzu auch Lahno 2002, S. 359). Giddens bezeichnet solche Situationen, in denen sich interpersonales und systemisches Vertrauen bzw. Vertrauen in Expertensystemen begegnen, als „Zugangspunkte“: „Die Zugangspunkte abstrakter Systeme bilden den Bereich, in dem gesichtsabhängige und gesichtsunabhängige Bindungen miteinander in Berührung kommen“ (Giddens 1995, S. 107).

Giddens verbindet dies mit einer Rückbettung der Moderne: „Die Rückbettung bezieht sich auf Prozesse, durch die gesichtsunabhängige Bindungen aufrechterhalten oder mit Hilfe von gesichtsabhängigen Tätigkeiten transformiert werden“ (Giddens 1995, S. 113). Erwartungssicherheit in die Kompetenz von Personen oder das Funktionieren von Systemen („Expertensystemen“, vgl. Giddens 1995) ist eine zentrale Grundlage für die Herausbildung von Vertrauen.

In dieser Systematisierung zeigt sich, dass Vertrauen nicht ausschließlich in der strikten Trennung von interpersonalem und systemischem Vertrauen analysiert werden kann und beide Ansätze als verknüpft und integriert zu betrachten sind. Vertrauen ist gleichzeitig mit dynamischem Wandel verbunden, was an die Figurations- und Prozesstheorie (vgl. Kapitel 1) anknüpft.

### 2.2.2 *Wirkungsweise von Vertrauen*

Die oben genannten soziologischen Ansätze zu Vertrauen zeigen unterschiedliche Aspekte von Vertrauen auf. Dennoch lassen sich einige Gemeinsamkeiten feststellen. Vertrauen reduziert Komplexität, unterstützt Sicherheit in unsicheren Zeiten und es scheint, als würde die Stärke oder Schwäche des Vertrauens Einfluss auf die Wirkungsweise von Vertrauen haben: „Vertrauen, so die vielfach geteilte Annahme, reduziert Komplexität (sachlich), schafft stabile Rahmenbedingungen für Handlungs- und Interaktionsprozesse (sozial) und dient als zentraler Mechanismus der Konstituierung sozialer Ordnung und des Aufbaus sowie der Aufrechterhaltung stabiler sozialer Beziehungen (zeitlich)“ (Endreß 2002, S. 11).

Insbesondere im Rahmen der Diskussionen um Modernisierung (vgl. Giddens 1995) oder Zivilisierung (vgl. Luhmann 2014) wird Vertrauen relevant, da hier aufgrund zunehmender Komplexität auch zunehmende Unsicherheiten durch Wandlungs- und Übergangsprozesse entstehen (vgl. Endreß 2002, S. 7).

Häufig wird Erwartungssicherheit (vgl. Baberowski 2014) oder Erwartungsstabilität (vgl. Becke 2008) genannt, welche Vertrauen bewirkt bzw. durch die Vertrauen unterstützt wird. Auch hier zeigt sich erneut: Ursache und Wirkungsweise von Vertrauen sind nicht klar abgrenzbar. Luhmann z.B. äußert sich dazu,

indem er Vertrauen als Resultat von einer individuellen Persönlichkeitseigenschaft der Vertrauensbereitschaft bezeichnet (vgl. Luhmann 2014).

### **2.3 Vertrauen in sich wandelnden Organisationen**

Organisationen gelten als Orte von Kooperation und Machtbeziehungen (vgl. Allmendinger & Hinz 2002, S. 13). Im Hinblick auf Vertrauen in Organisationen wird dieses in Forschung und Literatur in der Regel den informellen bzw. informellen Bereichen der Organisationen und der kooperativen Beziehungen zugeordnet (siehe hierzu z.B. Böhle et al. 2013, S. 63). Vertrauen diene der „Organisation des Informellen“ (Böhle et al. 2013, S. 68) und wird als Koordinierungsmechanismus in einem informellen Umfeld verstanden, das nicht wie die formale Hierarchie über Machtverhältnisse gesteuert bzw. koordiniert werden kann (vgl. Zündorf 1986).

Vertrauen und Wandel zu verbinden ist konstitutiv für die hier diskutierten soziologischen Ansätze (vgl. Luhmann 2014; Endreß 2002; Giddens 1995). Vertrauen kann in Wandlungsprozessen unterschiedlich wirken: es kann diese befördern (siehe z.B. Beckert et al. 1998) oder erschweren (vgl. Kühl 2004, S. 89f.; Kühl 2011, S. 40).

Organisationaler Wandel gilt als beständig (vgl. z.B. Ernst 2010). Auch Elias betont die Beständigkeit des Wandels. Dies führt zu fortlaufender Komplexität und damit verbundener Unsicherheit (vgl. Böhle et al. 2013, S. 64). Vertrauen gilt als unsicherheits- und komplexitätsreduzierend (vgl. Luhmann 2014), wodurch sich Erwartungsstabilität in Wandlungsprozessen und ein gewisses Maß an Sicherheit herausbilden kann (vgl. Becke 2008, S. 74). Diese Erwartungsstabilität ist jedoch weiterhin mit Unsicherheit behaftet, wäre eine vollkommene Sicherheit (Wissen) vorhanden, wäre Vertrauen nicht erforderlich, wie die in diesem Kapitel diskutierten Abschnitte zeigen.

Bezugnehmend auf die figurationssoziologischen Grundlagen (vgl. Kapitel 1) und die soziologische Betrachtung und Systematisierung von Vertrauen (vgl. Kapitel 2) entwickelt das nachfolgende Kapitel 3 eine figurationssoziologische Annäherung an Vertrauen, welche die Grundlage für die figurationssoziologische Analyse von Vertrauen und Wandel für die vorliegende Arbeit darstellt.

Vertrauen und Wandel sozialer  
Dienstleistungsorganisationen  
Eine figurationssoziologische Analyse  
Evers, J.  
2018, XXII, 257 S. 9 Abb., Softcover  
ISBN: 978-3-658-19617-2