2 Theorie des persönlichen Vertrauens und der persönlichen Dienstleistung

2.1 Darstellung der Theorienauswahl

Nach einem kurzen Überblick über die historische Entwicklung der Vertrauensthematik werden exemplarisch[45] Beiträge der klassischen und modernen Sozialtheorie vorgestellt, die sich mit der Vertrauensproblematik[46] beschäftigt haben und insbesondere sozialwissenschaftliche Thesen zum Handeln sowie Verhalten vor dem Hintergrund von Situationen, die durch einen gewissen Unsicherheitsfaktor geprägt sind, thematisieren. Im Anschluss daran werden aktuelle Diskussionen in der Sozialtheorie betrachtet, die relevante Erkenntnisse zum persönlichen Vertrauen im Kontext der Moderne enthalten. Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Positionen werden herausgearbeitet und Konsequenzen für die Studie abgeleitet.

2.2 Überblick zur Vertrauensproblematik

2.2.1 Historische Aspekte der Vertrauensthematik

Frevert[47] hat historische Perspektiven bzw. die historische Entwicklung der Vertrauensproblematik untersucht. Die Definition bzw. Darstellung des Vertrauensbegriffs in den Lexika der vergangenen Jahrhunderte betrachten Aspekte wie z. B. Religionswandel, Individualisierung, Moderne, Differenzierung der Gesellschaft.[48] Auch in der Vergangenheit gab es eine Beschäftigung mit Vertrauensfragen. Die ländliche Bevölkerung der Vormoderne begegnete mit „schlichtem Gottvertrauen“[49] beispielsweise den Herausforderungen der Natur.

45 Vgl. hierzu neben den aufgeführten Theorien auch Schütz/Brodersen/von Baeyer 1972, Barber 1983, Misztal 1998, Sztompka 1999, Seligman 2000, Hartmann/Offe 2001, und Endress 2002.
46 Vgl. hierzu auch die Darstellungen in Hartmann 2001.
47 Vgl. Frevert 2000, und Frevert 2013.
48 Vgl. Frevert 2000, S. 187.
49 Frevert 2000, S. 190.

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2018
B. Woischwill, *Vertrauen und Kommunikation bei einer Dienstleistung*, https://doi.org/10.1007/978-3-658-20077-0_2

Die Kaufleute zu dieser Zeit hatten mit riskanten Verkehrswegen umzugehen.[50] Auch die Politiker im Mittelalter kannten die Vertrauensproblematik, die insbesondere mit dem Treue-Begriff verbunden und aufgefangen wurde.[51]

Frevert fragt sich, ob Vertrauenskrisen der Moderne als politische Inszenierung einer Problematik betrachtet werden können. „Weshalb findet die These vom Vertrauensverlust so nachhaltigen Widerhall, obwohl sie historisch unbelegt ist?“[52] Hieran anknüpfend passen die Thesen von Frevert, dass viele aktuelle Fragestellungen normative Aspekte und die Emotionalität von Vertrauen thematisieren.[53] In diesem Zusammenhang sind auch rationale und emotionale Aspekte der Vertrauens- und Gesellschaftscharakteristika ein relevanter Themenbereich.[54] Dazu gehören auch Fragestellungen zur Sozialität von Emotionen.[55] In diesem Sinne werden von ihr auch soziologisch bzw. soziokulturell geprägte Verhaltensweisen beim Umgang mit Emotionen dargestellt.[56]

Neben Gemeinsamkeiten geht Frevert auch auf Unterschiede im Umgang mit dem Vertrauensbegriff ein, die insbesondere nationale Ursachen haben: „Vertrauensbegriffe sind folglich nicht überall gleich und können hier das Gegenteil von dem meinen, was sie dort bedeuten.“[57] Diese Komplexität beschreibt Frevert noch ausführlicher: „Vertrauen ist als Gefühlshaltung oder affektive Disposition von Bedingungen und Kontexten abhängig, die experimentell weder produziert noch in ihrer Komplexität nachgeahmt und kontrolliert werden können.“[58]

Generell kann bei einer historischen Betrachtung der Vertrauensproblematik festgehalten werden, dass Vertrauen auch schon in der Vormoderne Relevanz hatte. Aber: „Die Karriere der Vertrauensfragen begann im 18. Jahrhundert, setzte sich im 19. Jahrhundert mit gesteigerter Intensität fort und erlebte im letzten Drittel des 20. Jahrhunderts einen Höhepunkt.“[59] Dies hängt mit gesellschaftlichen, politischen und wirtschaftlichen Veränderungen zusammen. Der Vertrauensbegriff wird in der Gegenwart inflationär verwendet, was seine Konkretisierung erschwert.[60]

50 Vgl. Frevert 2000, S. 190.
51 Vgl. Frevert 2000, S. 191.
52 Frevert 2000, S. 193.
53 Vgl. Frevert 2000, S. 178.
54 Vgl. Frevert 2000, S. 179-180.
55 Vgl. Frevert 2000, S. 180-181.
56 Vgl. Frevert 2000, S. 181-182, und Frevert 2013, S. 214.
57 Frevert 2013, S. 9.
58 Frevert 2013, S. 22.
59 Frevert 2013, S. 25.
60 Vgl. Frevert 2013, S. 26-27.

Ein interessanter Teilbereich von Vertrauensfragen wird bereits bei den historischen Betrachtungen von Frevert deutlich, das Vertrauen zwischen Arzt und Patient. Die Darstellung dieses Verhältnisses hatte im 18. Jahrhundert einen besonderen Charakter. „Wer seinem Arzt vertraue, beschleunige den Gesundungsprozess [...].“[61]

Der Vertrauensbegriff erfuhr im 19. Jahrhundert eine zunehmende Verbreitung, was auch mit einer Zunahme eigenständiger Wörter wie z. B. Vertrauensarzt, Vertrauensamt oder Vertrauensbeweis verbunden war.[62] Im Bereich von wirtschaftlichen Beziehungen sowie Austauschprozessen verband sich Vertrauen im 19. Jahrhundert mehr und mehr mit dem Wunsch, dass bei bestimmten Projekten der andere Handelspartner zunächst überprüft werden möge, um einen Erfolg des Projekts zu sichern. Ursache dafür war das Aufkommen einer Vielzahl an neuen kleinen und mittelgroßen Gewerbeunternehmen, die keine Tradition und auch keine Reputation wie z. B. Staatsbetriebe hatten.[63]

Im 20. Jahrhundert zeigte der Vertrauensbegriff eine Versachlichung, die an die Komplexität der alltäglichen Herausforderungen anknüpfte und gleichzeitig die Notwendigkeit von Vertrauen deutlich machte. „Ohne Vertrauen, so die zentrale Botschaft, wären wir nicht in der Lage, positiv zu denken, ein gutes Leben zu führen und Zuversicht statt Zukunftsangst zu zeigen.“[64]

Die historische Analyse der Vertrauensproblematik macht deren Prozesscharakter und gleichzeitig auch die Relevanz einer Vertrauenskommunikation zur erfolgreichen Projektrealisierung deutlich. Unsicherheiten, insbesondere bei persönlichen Kontakten, können sehr vielfältig sein, weshalb die Vertrauensfrage in diesem Bereich besondere Bedeutung hat.

2.2.2 Ausgewählte Beiträge der klassischen und der modernen Sozialtheorie

Simmel

Georg Simmel als einer der Klassiker[65] der Soziologie betrachtet die Vertrauensproblematik vor dem Hintergrund zunehmender Individualisierung, Arbeitsteilung, kultureller Pluralisierung sowie funktionaler Wissensdifferenzierung als Hypothese erwartbaren Verhaltens, das ausreichend Sicherheit bietet, um konkrete Handlungen hierauf zu begründen. Diese Vertrauenshypothese kennzeich-

61 Frevert 2013, S. 30.
62 Vgl. Frevert 2013, S. 36.
63 Vgl. Frevert 2013, S. 106.
64 Frevert 2013, S. 41.
65 Vgl. Endress 2002, S. 13, und Brock/Junge/Krähnke 2007, S. 137.

net er als Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen. Gleichzeitig thematisiert er auch den Aspekt der Komplexitätsreduktion durch Vertrauen.[66]

Schauen wir uns diese Aspekte etwas detailierter an. Bereits bei Simmel wird das Phänomen der Komplexitätsreduktion durch „typische Tendenzen und Qualitäten“[67] im Zwischenmenschlichen angesprochen. Das verdeutlicht, dass sich die Informationsvermittlung stets auf eine bestimmte Auswahl konzentriert. Dies betrifft die Wahrnehmung wie auch die Kommunikation von Botschaften: „So ist nun alles das, was wir einem Andren mit Worten oder etwa auf sonstige Weise mitteilen, auch das Subjektivste, Impulsivste, Vertrauteste, eine Auswahl aus jenem seelisch-wirklichen Ganzen, dessen nach Inhalt und Reihenfolge absolut genaue Verlautbarung jeden Menschen – wenn ein paradoxer Ausdruck erlaubt ist – ins Irrenhaus bringen würde.“[68] Wenn man nun also die Vertrauensfrage beim Austausch von zwei Akteuren betrachtet, so gilt zwangsläufig das Prinzip der Unschärfe: „Was wir auch sagen mögen, das über die Interjektion und das Mitteilungsminimum hinausgeht: wir stellen damit niemals unmittelbar und getreu dar, was nun wirklich in diesem Zeitabschnitt in uns vorgeht, sondern eine teleologisch gelenkte, aussparende und wieder zusammensetzende Umformung der inneren Wirklichkeit.“[69]

Simmel bringt diese Argumentation mit den Begriffen Wissen und Nichtwissen auf den Punkt: „Da man niemals einen andren absolut kennen kann, – was das Wissen um jeden einzelnen Gedanken und jede Stimmung bedeuten würde [...].“[70] In der Konsequenz vermischen sich somit beim Austausch zwischen zwei Akteuren Fiktion und Realität. „Jede Beziehung zwischen Menschen läßt ein Bild des einen im andren entstehen und dieses steht ersichtlich in Wechselwirkung der Individuen auf dem Bilde, das sie voneinander erwerben. [...] So entwickeln sich unsere Verhältnisse auf der Basis eines gegenseitigen Wissens voneinander und dieses Wissen auf der Basis der tatsächlichen Verhältnisse, beides unlösbar ineinandergreifend [...].“[71] Gleichzeitig erkennt Simmel trotzdem die Unterscheidung von Wahrheit und Lüge an: „[...] das Innere des uns gegenüberstehenden Menschen, der uns die Wahrheit über sich mit Willen entweder offenbaren oder uns durch Lüge und Verheimlichung über sie täuschen kann.“[72]

Des Weiteren äußert sich Simmel zum Phänomen des Fremden wie folgt: „Mit all seiner unorganischen Angefügtheit ist der Fremde doch ein organisches

66 Vgl. Simmel 1992.
67 Simmel 1992, S. 383.
68 Simmel 1992, S. 387.
69 Simmel 1992, S. 387-388.
70 Simmel 1992, S. 384.
71 Simmel 1992, S. 385.
72 Simmel 1992, S. 386.

Glied der Gruppe, deren einheitliches Leben die besondere Bedingtheit dieses Elementes einschließt; nur dass wir die eigenartige Einheit dieser Stellung nicht anders zu bezeichnen wissen, als dass sie aus gewissen Maßen von Nähe und gewissen von Ferne zusammengesetzt ist, die, in irgendwelchen Quanten jedes Verhältnis charakterisierend, in einer besonderen Proportion und gegenseitigen Spannung das spezifische, formale Verhältnis zum ‚Fremden' ergeben."[73] Hiermit wird deutlich, wie wichtig es ist, keine stereotypen Wahrnehmungs- und Beurteilungskonzepte gegenüber Fremden, z. B. einem Fahrgast, zu verfolgen, sondern individuell dessen Eigenheiten und spezifische Ziele zu erfassen.

Zusammenfassend kann zu Simmel festgehalten werden, dass Nichtwissen und Wissen zwei Pole sind. Vertrauen bewegt sich eher im Mittelbereich von beiden und entwickelt dann seine besondere Relevanz. Gleichzeitig sind Vertrauensprojekte stets auch mit der Übertragung von Informationen bzw. mit Kommunikation und Interaktion verbunden.

Weber

Als einer der Gründungsväter[74] der Soziologie als wissenschaftliche Disziplin repräsentiert Max Weber die individualistische Methodik und die Sichtweise, dass kollektive Begriffe stets auf individuelles Handeln zurückgeführt werden können.[75]

Zunächst soll die von Weber vorgenommene, methodologisch orientierte Begriffsdifferenzierung[76] zwischen Verhalten, Handeln und sozialem Handeln dargestellt werden. Hinsichtlich des sozialen Handelns stellt Weber fest: „Soziales Handeln (einschließlich des Unterlassens oder Duldens) kann orientiert werden am vergangenen, gegenwärtigen oder für künftig erwarteten Verhalten anderer [...]."[77]

Die von Weber vorgestellten vier Bestimmungsgründe des Handelns – zweckrational, wertorientiert, affektiert und traditional – zeigen auf, wie Menschen ihre Ziele in unterschiedlicher Weise versuchen zu erreichen.[78] Mit diesem analytischen Konzept macht er innerhalb einer komplexen sozialen Realität charakteristische soziale Zusammenhänge deutlich.[79] Diese Perspektive ist insbesondere bei Vertrauensfragen von Bedeutung. Denn rational und konsequent

73 Simmel 1992b, S. 771.
74 Vgl. hierzu die Einführung von Brock/Junge/Krähnke 2007.
75 Vgl. Miebach 2006, S. 33.
76 Vgl. Weber 2002, S. 670-716.
77 Weber 2002, S. 670.
78 Vgl. Schneider 2008, S. 49-57.
79 Vgl. Schneider 2008, S. 49.

verfolgte Ziele müssen gleichzeitig auch bestimmte Verhaltensweisen von anderen Menschen berücksichtigen. In diesem Sinne sind „Zweck, Mittel und Nebenfolgen die zentralen Kategorien [...]“[80], die das zweckrationale Handeln charakterisieren. Ein weiterer interessanter Aspekt wird deutlich beim Vergleich von reflektiertem zweckrationalen Handeln und affektiertem oder traditionellem Handeln: „Weil hier kein Bewußtsein der Kontingenz einzelner Handlungsphasen in Hinblick auf das Handlungsziel existiert, können Teilhandlungen nicht als austauschbare Mittel für die Erreichung dieses Ziels, sondern nur im Schema Ganzes/Teile wahrgenommen werden.“[81]

Auch wenn Vertrauen nicht das Hauptthema der Arbeit von Weber ist, so wird insbesondere an seinen Thesen zu den Handlungstypen deutlich, dass Rationalisierungsdynamiken innerhalb der Entwicklung moderner Kapitalgesellschaften bei persönlich unbekannten Akteuren bestimmte Effekte bzw. Konsequenzen haben; und hierbei die Vertrauensproblematik nicht ignoriert werden kann sowie gleichzeitig die Prozesscharakterperspektive relevant ist.[82]

Zu Weber kann festgehalten werden, dass seine Thesen und Analysen zum zweckrationalisierten Handeln als Erklärungsansatz zum Verständnis moderner Akteure auch eine besondere Relevanz innerhalb der Vertrauensproblematik einnehmen. Die Vielfalt möglicher individueller Ziele erhöht die Komplexität und Unsicherheit bei der Gestaltung persönlicher Begegnungen.

Parsons

Talcott Parsons als moderner Klassiker[83] der Soziologie hat die soziologische Theorie insbesondere hinsichtlich der theoretischen Analyse von Bedeutungen von Handlungen[84] in besonderer Weise weiterentwickelt. Dabei verwendet er einen eigenen abstrakten begrifflichen Rahmen.[85] Innerhalb einer normativ-funktionalen Perspektive thematisiert Parsons Solidarität in sozialen Systemen und betrachtet Vertrauen als normativ fundiert.[86]

Parsons zieht in seinen Analysen Verbindungen zwischen Vertrauen und Kommunikation: „Das entscheidende Merkmal [...] dürfte eine symbolische Handlung oder Handlungskomponente sein, mit der Ego eine allgemeine Absicht

80 Schneider 2008, S. 51.
81 Schneider 2008, S. 55.
82 Vgl. Endress 2002, S. 16-17.
83 Vgl. Brock/Junge/Krähnke 2007, S. 214.
84 „Handeln ist für Parsons also Handeln, das durch kulturelle Werte und Normen gesteuert wird“ (Abels 2007a, S. 158).
85 Vgl. Brock/Junge/Krähnke 2007, S. 191.
86 Vgl. Endress 2002, S. 21.

kommuniziert, auf deren Grundlage Vertrauen für spezifischere Absichten erbeten oder erwartet wird."[87]

Hieran anknüpfend erscheinen die Betrachtungen von Parsons zur Analyse professioneller Interaktionen innerhalb der Vertrauensproblematik besonders relevant. Parsons stellt dazu das Beispiel der Arzt-Patient-Beziehung[88] in modernen Gesellschaften vor und nennt Aspekte, die das Vertrauensprojekt zwischen beiden positiv beeinflussen. Hierzu zählen z. B. spezifische Kompetenzen: „It is only in matters touching health that the doctor is by definition more competent than his lay patient, only in matters touching his academic speciality that the professor is superior, by virtue of his status, to his student. [...] A professional man is held to be ‚an authority' only in his own field."[89]

Noch immer gilt: „Idealtypisch übernimmt der Patient den Rat des Arztes, ohne dass der Arzt ihm mit negativen Konsequenzen droht oder die Therapie im Einzelnen medizinisch begründet. Der Patient vertraut in diesem Fall dem Arzt, dass dessen Therapievorschlag den besten Weg zur Verbesserung seines Gesundheitszustandes bildet."[90] Dennoch hat sich insbesondere in den vergangenen Jahren die Arzt-Patient-Beziehung verändert. Aspekte wie der Vertrauensverlust von Patienten werden in diesem Zusammenhang thematisiert.[91]

Als Fazit zu Parsons kann festgestellt werden, dass er sich intensiv mit Regeln für gemeinsames Handeln beschäftigt und Vertrauen in Bezug auf die Handlungskoordination als wichtigen und relevanten Erfolgsfaktor ansieht. Relevant für diese Studie sind seine praktischen Darstellungen bei einem modernen Dienstleistungsprojekt, der Arzt-Patient-Beziehung, und den hiermit verbundenen Strategien im Umgang mit der Vertrauensproblematik.

2.2.3 Zwischenfazit

Die bisher dargestellten Thesen und Theorien[92] müssen im Kontext ihrer jeweiligen Entstehungszeit[93] betrachtet werden. Es gibt jedoch Aspekte, die bis heute Relevanz haben.

87 Parsons 1980, S. 151.
88 Vgl. Parsons 1939, S. 457-467, und Miebach 2006, S. 227.
89 Parsons 1939, S. 460.
90 Miebach 2006, S. 227.
91 Vgl. hierzu auch Kapitel 3.4.1, und 3.4.2.
92 Dies gilt insbesondere für Simmel und Weber.
93 „Das entscheidende Phänomen, dessen Analyse das Hauptaugenmerk der Klassiker galt, blieb die Entwicklung von modernen Marktgesellschaften, also einer kapitalisierten Ökonomie" (Endress 2002, S. 27).

Bereits die Analyse historischer Aspekte der Vertrauensproblematik zeigt, dass eher ein Prozesscharakter bei Vertrauensprojekten relevant ist, gewisse Unsicherheiten, insbesondere beim persönlichen Vertrauen, nicht ignoriert werden können und gleichzeitig ein kommunikativer, interaktiver Austausch das Vertrauensprojekt positiv beeinflussen kann.

Die ausgewählten Beiträge der klassischen und modernen Sozialtheorie haben diese Erkenntnisse bestätigt. Dabei wurde auch sichtbar, dass unterschiedliche Erklärungsmodelle hinsichtlich der erfolgreichen Realisierung von Vertrauensprojekten gelten können.

Soll der Vertrauensbegriff innerhalb einer sozialwissenschaftlichen Studie intensiver betrachtet werden, so ist bei diesem Begriff ein angemessener Umgang mit verschiedenen Sichtweisen ein effektiver Ansatz. „Erst eine Erweiterung aller theoretischen Perspektiven kann dazu beitragen, dass die erwähnten Verzerrungen nicht ganz so extrem ausfallen.“[94] Der Vertrauensbegriff lässt sich nicht einfach mit zwei, drei Stichwörtern vollständig und fundiert charakterisieren. Bei einer Auseinandersetzung mit dem Vertrauensbegriff muss die mit ihm verbundene Komplexität akzeptiert werden. In diesem Sinne sollen nachfolgend unterschiedliche Teilaspekte vorgestellt werden, um dann im weiteren Verlauf der Arbeit ausgewählten Teilaspekten intensivere Aufmerksamkeit zu widmen.

Von einer Metaebene aus betrachtet sind bei der Vertrauensproblematik einige Unterscheidungen vorzunehmen. Grundvertrauen ist ein Phänomen, das eine allgemein positiv-optimistische Erwartung an generelle Alltagsabläufe beinhaltet. Des Weiteren kann das persönliche Vertrauen zwischen verschiedenen Akteuren sowie das Systemvertrauen, z. B. in bestimmte Institutionen, unterschieden werden. Hierzu stellt Luhmann fest: „Systemvertrauen läßt sich nicht nur auf soziale Systeme, sondern auch auf andere Menschen als personale Systeme anwenden.“[95]

Generell zu unterscheiden sind dünnes und dickes Vertrauen, wobei dünnes Vertrauen eher der Regelfall der Moderne ist.[96] Zu unterscheiden ist auch zwischen einmaligem und mehrmaligem Vertrauen. Außerdem gibt es einseitiges und wechselseitiges Vertrauen. Zudem ist auch eine Unterscheidung von ähnlichen Begriffen vorzunehmen, um Klarheit für die Analyse im weiteren Verlauf der Arbeit zu haben.

Von Vertrauen unterscheidet Luhmann den Begriff der Vertrautheit: „Man muß [...] auch Vertrautheit in Betracht ziehen – eine Vertrautheit mit der Welt, die Erwartungen typischen Stils überhaupt erst ermöglicht und die sich als ganze

94 Hartmann 2001, S. 8.
95 Luhmann 1973, S. 23.
96 Vgl. Wenzel 2001.

weder negieren noch ablehnen läßt.“[97] Hiermit darf jedoch nicht der Begriff der Hoffnung verwechselt werden: „Ein Fall von Vertrauen liegt nur dann vor, wenn die vertrauensvolle Erwartung bei einer Entscheidung den Ausschlag gibt – andernfalls handelt es sich um eine bloße Hoffnung. [...] Vertrauen reflektiert Kontingenz, Hoffnung eliminiert Kontingenz.“[98] Wenzel bezieht sich bei seiner Unterscheidung von Hoffnung und Zuversicht auf Luhmann in folgender Weise: „Hoffnung erwartet die Abwendung des Schadens einfach entgegen hoher Schadenswahrscheinlichkeit – oder das Eintreten des Glücks trotz niederer Glückswahrscheinlichkeit. [...] Hoffnung ist unbegründbar, magisch. [...] Zuversicht ist hier Ergänzung und teilweiser Ersatz für die fraglos vertraute Lebenswelt, wenn unüberschaubare, intransparente Funktionssysteme und unpersönliche Instanzen dort ausgelagerte Aufgaben übernehmen, zum Beispiel die Polizei Streife fährt und für so viel Sicherheit sorgt, dass die Mitnahme von Waffen überflüssig ist.“[99]

Grundsätzlich unterschieden wird des Weiteren der Begriff des Misstrauens: „Wer nicht vertraut, muß daher, um überhaupt eine praktisch sinnvolle Situation definieren zu können, auf funktional äquivalente Strategien der Reduktion von Komplexität zurückgreifen. Er muß seine Erwartungen ins Negative zuspitzen, muß in bestimmten Hinsichten mißtrauisch werden.“[100] Luhmann definiert Misstrauen wie folgt: „Über Mißtrauen besonders nachzudenken, würde sich deshalb kaum lohnen, wenn es sich dabei nur um fehlendes Vertrauen handelte. Mißtrauen ist jedoch nicht nur das Gegenteil von Vertrauen, sondern als solches zugleich ein funktionales Äquivalent für Vertrauen. Nur deshalb kann (und muß) man nämlich zwischen Vertrauen und Mißtrauen wählen. [...] Vertrauen reduziert soziale Komplexität, vereinfacht also die Lebensführung durch Übernahme eines Risikos. [...] Auch Mißtrauen leistet somit Vereinfachung, oft drastische Vereinfachung. Wer mißtraut, braucht mehr Informationen und verengt zugleich die Informationen, auf die zu stützen er sich getraut.“[101]

Am Ende dieser Darstellung unterschiedlicher Aspekte kann festgehalten werden, dass die Vertrauensproblematik eine hohe Komplexität aufweist und eine Begriffsbestimmung schwierig ist. Gleichzeitig ist eine spezifische Perspektive hinsichtlich der Vertrauensthematik notwendig, um relevante Details intensiver erkunden zu können. Die einführenden Erläuterungen machen deutlich, dass Vertrauensprojekte einer besonderen Auseinandersetzung zwischen den zwei betreffenden Akteuren bedürfen. Deshalb werden nachfolgend Ansätze der

97 Luhmann 1973, S. 80.
98 Luhmann 1973, S. 24-25.
99 Wenzel 2001, S. 346-347.
100 Luhmann 1973, S. 78.
101 Luhmann 1973, S. 78-79.

Sozialtheorie zum persönlichen Vertrauen im Kontext der Moderne ausführlich dargestellt. Hierbei spielt die kommunikative Perspektive eine zentrale Rolle. Vertrauensprojekte sind offensichtlich mit einer kommunikativen Herausforderung für beide Akteure, Vertrauensnehmer und Vertrauensgeber, verbunden. Auf diesen wichtigen Aspekt wird im weiteren Verlauf näher eingegangen werden.

2.3 Ansätze der Sozialtheorie zum persönlichen Vertrauen im Kontext der Moderne

2.3.1 Rational-Choice

Nachfolgend werden verschiedene Ansätze aus der Richtung des Rational-Choice[102] und der jeweiligen Sicht auf die Vertrauensproblematik dargestellt. Den Anfang machen die Theorien von Coleman, um dann auf die Konzepte von Gambetta und Axelrod einzugehen.

Coleman

James Coleman hat mit seinen Theorien und Konzepten wichtige Impulse für die Sozialtheorie geliefert. Seine Schwerpunkte sind Handlungssysteme, die individualistische Perspektive sowie das Phänomen der rationalen Wahl. Unter diesem spezfischen Paradigma untersucht er auch die Vertrauensproblematik.[103]

Zunächst beschreibt Coleman die Rahmenparameter eines Vertrauensprojekts. Zeit spielt dabei eine gewisse Rolle: „Bei einer einseitigen Handlung oder Transaktion erzeugen zeitliche Asymmetrien in der Lieferung ein Risiko für die Partei oder Parteien, die vor dem Erzielen eines Ertrages Ressourcen investieren müssen.“[104] Des Weiteren geht er näher auf den Risikobegriff ein: „Situationen, in denen Vertrauen eine Rolle spielt, bilden eine Untergruppe der Situationen, die ein gewisses Risiko beinhalten. Es sind Situationen, in denen das Risiko, das man eingeht, von der Leistung eines anderen Akteurs abhängt.“[105] Die Akteure bei einem Vertrauensprojekt bezeichnet er wie folgt: „In einer Vertrauensbeziehung gibt es mindestens zwei Parteien: Treugeber und Treuhänder. Ich gehe davon aus, daß beide zielgerichtet handeln, insofern als sie ihre wie auch immer gearteten Interessen realisieren wollen.“[106] Hierbei bestehen gewisse Wahlmög-

102 Vgl. Treibel 2006, S. 139-142.
103 Vgl. Coleman 1995.
104 Coleman 1995, S. 115.
105 Coleman 1995, S. 115.
106 Coleman 1995, S. 121.

lichkeiten: „In vielen Fällen hat der Treuhänder die Wahl, ob er das Vertrauen rechtfertigen oder enttäuschen soll. [...] Es ist möglich, daß es dem Treuhänder manchmal profitabler erscheint, das Vertrauen zu enttäuschen. [...] Es kann natürlich sein, daß der Treuhänder dabei kurzfristig einen Gewinn erzielt, aber langfristig einen Verlust erleidet [...].“[107] Das Stichwort Einfluss führt er noch weiter aus: „Der Treuhänder kann sich auch an Handlungen beteiligen, die ausdrücklich darauf abzielen, den potentiellen Treugeber zur Vergabe von Vertrauen zu bewegen.“[108] Auch Coleman ist die Wechselseitigkeit der Rollen der beteiligten Akteure bewusst: „In manchen Handlungsabläufen kann ein und derselbe Akteur sowohl als Treugeber als auch als Treuhänder auftreten.“[109]

Neben der Thematisierung von Gewinn und Gewinnchancen ist ein zentraler Aspekt seiner Theorie der Begriff der Wette: „[...] daß der potentielle Treugeber mit genau den Überlegungen konfrontiert wird, die ein rationaler Akteur anstellt, wenn er entscheidet, ob er eine Wette abschließen soll. Der Akteur weiß, wieviel er verlieren kann (der Wetteinsatz), wieviel er gewinnen kann (die Höhe des möglichen Gewinns) und welche Gewinnchancen er hat. Dies und nur dies sind die entscheidenden Elemente.“[110] Die Vertrauensentscheidung ist Coleman zufolge an eine Nutzenmaximierung gebunden: „Wenn die Chance zu gewinnen relativ zu der Chance zu verlieren größer ist als das Ausmaß des Verlustes (falls er verliert) relativ zum Ausmaß des Gewinns (falls er gewinnt), kann er mit dem Eingehen der Wette einen Gewinn erwarten. Und wenn er rational handelt, sollte er sie abschließen. Diese einfache Definition basiert auf dem Postulat der Nutzenmaximierung unter Risiko.“[111] Diese Entscheidungen sind laut Coleman mit rationalen Kalkulationen verbunden: „Ein rationaler Akteur wird Vertrauen vergeben, wenn [...] das Verhältnis der Gewinnchance zur Verlustchance größer ist als das Verhältnis des Ausmaßes des möglichen Verlustes zum Ausmaß des möglichen Gewinns.“[112]

Zum Rational-Choice-Ansatz von Coleman kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass die rationale Wahl in Zusammenhang mit Vertrauensfragen eine interessante, häufig zitierte theoretische Perspektive darstellt, weshalb mit Gambetta und Axelrod noch zwei weitere Fürsprecher dieser Theorieperspektive vorgestellt werden sollen. Gleichzeitig wird bereits nach der Argumentation von Coleman deutlich, dass Modelle der rationalen Wahl nicht vollständig in eine konkrete Alltagspraxis übersetzt werden können, da konkrete Kalkulationen

107 Coleman 1995, S. 121-122.
108 Coleman 1995, S. 123.
109 Coleman 1995, S. 123.
110 Coleman 1995, S. 125.
111 Coleman 1995, S. 125.
112 Coleman 1995, S. 126.

mangels unzureichender Informationsgrundlage sowie vor dem Hintergrund einer generellen, vielfältigen und wechselseitigen Unsicherheitsproblematik nicht erfolgreich durchgeführt werden können.

Gambetta

Diego Gambetta, dessen Forschungsprojekt „Streetwise" in Kapitel 3.3.1 näher vorgestellt werden wird, argumentiert zum Thema Vertrauen: „Wenn wir sagen, dass wir jemandem vertrauen oder dass jemand vertrauenswürdig ist, dann meinen wir implizit, dass die Wahrscheinlichkeit, mit der er eine Handlung ausführen wird, die für uns vorteilhaft oder zumindest nicht schädlich ist, hoch genug ist, sodass wir in Erwägung ziehen, uns auf eine Art von Kooperation mit ihm einzulassen."[113] Hierzu ergänzt er: „Vertrauen steht auch in Beziehung zu der Tatsache, dass Akteure einen gewissen Grad an Freiheit besitzen, unsere Erwartungen zu enttäuschen."[114] Des Weiteren deutet er den prozessualen, auf Informationen angewiesenen Charakter von Vertrauensprojekten an: „Vertrauen beginnt, indem man offen für Beweise bleibt, handelt, als ob man vertraute, zumindest bis zusätzliche stabile Überzeugungen auf der Basis weiterer Informationen gewonnen werden können."[115]

Generell definiert Gambetta Vertrauen wie folgt: „We define trust as a particular belief, which arises in games with a certain payoff structure."[116] Hierbei unterscheidet er zwei Probleme, die es zu lösen gilt: „The primary problem of trust lies in the truster's uncertainty as to whether the trustee will be governed by raw payoffs or by all-in payoffs induced by such trustworthy-making qualities."[117] Außerdem: „The secondary problem of trust: The truster must judge whether apparent signs of trustworthiness are themselves to be trusted."[118] Für das zweite Problem erfolgt eine theoretisch, konzeptionelle Einordnung in diese Richtung: „We show that the secondary problem of trust can be recast as a particular class of signaling games (part of game theory) and signaling-game theory allows precise predictions about the conditions under which mimicry can occur and how much of it we can expect."[119] Von Interesse für die Klärung der Vertrauensfrage sind somit zunächst verborgene, nicht direkt sichtbare Aspekte: „We treat trust as the product of underlying trustworthy-making character fea-

113 Gambetta 2001, S. 211.
114 Gambetta 2001, S. 213.
115 Gambetta 2001, S. 235-236.
116 Gambetta 2003, S. 148.
117 Gambetta 2003, S. 148.
118 Gambetta 2003, S. 149.
119 Gambetta 2003, S. 149.

tures – one of which can be, of course, the degree of susceptibility to rewards and punishments."[120] Mit diesem Ansatz verbindet Gambetta anspruchsvolle Erwartungen an die möglichen Schlussfolgerungen: „We develop signaling-game theory in a new direction and extend it to the case in which what is signaled by a signaler is his identity."[121] Er erwähnt aber auch, dass weitere konzeptionelle und empirische Arbeiten notwendig seien, um diese komplexe Vertrauensproblematik ausführlicher und verlässlicher zu charakterisieren.[122]

Festzuhalten ist: Die zu idealistisch orientierte Argumentation von Gambetta ignoriert die dynamische, wechselseitig geprägte Komplexität der Vertrauensproblematik, die damit verbundene wechselseitige Unsicherheit bei Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer und vor allem den Prozesscharakter der Vertrauensproblematik.

Axelrod

Ein bedeutender Vertreter der Rational-Choice-Perspektive ist Robert Axelrod, dessen Analysen zur sogenannten Tit-for-Tat-Strategie nachfolgend dargestellt werden sollen. Hierbei handelt es sich um eine intensive Auseinandersetzung mit Fragen zur Kooperation zwischen Akteuren. Im Kontext der Spieltheorie reagieren bei Tit-for-Tat die Akteure jeweils auf den Zug des anderen, wobei sich die fortgesetzte Kooperation als ideale Strategie herausstellt.[123]

Axelrod hebt diesbezüglich vier wichtige Erfolgsfaktoren hervor: Nettigkeit, Provozierbarkeit, Nachsichtigkeit und Klarheit: „What accounts for TIT FOT TAT's robust success is its combination of being nice, retaliatory, forgiving, and clear. Its niceness prevents it from getting into unnecessary trouble. Its retaliation discourages the other side from persisting whenever defection is tried. Its forgiveness helps restore mutual cooperation. And its clarity makes it intelligible to the other player, thereby eliciting long-term cooperation."[124]

Zur Nettigkeit ergänzt er: „This is the property of being nice, which is to say never being the first to defect."[125] Provozierbarkeit meint hierbei eine aktive Auseinandersetzung mit einem defektiven Verhalten des Gegenspielers, um auch wehrhaft zu agieren. Aber auch Nachsichtigkeit spielt eine Rolle, um nach auftretenden Problemen die Kooperation wiederaufzunehmen. Und Klarheit bezieht

120 Gambetta 2003, S. 150.
121 Gambetta 2003, S. 149.
122 Vgl. Gambetta 2003, S. 149.
123 Vgl. Axelrod 1984.
124 Axelrod 1984, S. 54.
125 Axelrod 1984, S. 33.

sich auf auf die Regeln der Strategie, die für die beteiligten Akteure möglichst einfach nachzuvollziehen sein sollten.[126]

Zwei Kritikpunkte zu den Analysen von Axelrod sind festzuhalen: Zunächst einmal werden gewisse Kommunikationsprobleme oder mögliche Missverständnisse nicht in Betracht gezogen. Nicht jede als Angriff oder Regelverletzung wahrgenommene Handlung muss auch mit einer identischen Zielsetzung verknüpft sein. Dieser Aspekt darf nicht vernachlässigt werden. Des Weiteren ist es höchst fraglich, ob eine Computer-Simulation die Komplexität der realen Alltagswelt berücksichtigen kann. Auch dieser Aspekt hat eine eindeutige, nicht ignorierbare Relevanz. Auf der Basis dieser Kritik ist deshalb eine Übertragung in alltägliche Kontexte und Kooperationszusammenhänge als problematisch zu bewerten.

Diskussion

Der Rational-Choice-Ansatz bietet eine interessante Perspektive auf die Vertrauensproblematik. Bestimmte Aspekte und Argumentationen erscheinen nachvollziehbar, andere Analysen dagegen wirken realitätsfremd. Es stellt sich die Frage, in welcher Weise ein Akteur einen Unterschied von beispielsweise 54 Prozent Wahrscheinlichkeit zu 59 Prozent Wahrscheinlichkeit rational verarbeiten kann und entsprechend rational in seine Vertrauens-Entscheidungen integriert. Unklar ist demnach, inwiefern heuristische Analysen in der Praxis relevant sind.

Zu kritisieren ist beim Rational-Choice-Ansatz eine gewisse Vernachlässigung der Komplexität moderner Gesellschaften.[127] Doppelte Kontingenz erscheint nicht vereinbar mit rationalen Kalkulationen. Des Weiteren sollte der dynamisch-situative Charakter von Vertrauensbeziehungen in der folgenden Hinsicht nicht unterschätzt oder vernachlässigt werden: Vertrauen kann am Anfang vielleicht eher schwach bzw. in kleinem Umfang in einen Akteur investiert werden und nach situativ veränderten Parametern kann dieses Vertrauen vergrößert bzw. gesteigert oder verkleinert bzw. verringert werden.[128]

Als Fazit zum Rational-Choice-Ansatz kann festgehalten werden, dass weder die Argumentation von Coleman, noch die von Gambetta oder Axelrod vollständig überzeugen kann.

126 Vgl. Axelrod 1984.
127 Vgl. Böhle/Weihrich 2009, und Honer/Meuser/Pfadenhauer 2010.
128 Vgl. Wenzel 2001.

2.3.2 Systemtheorie

Niklas Luhmann gilt in der Soziologie als einer der bedeutendsten Systemtheoretiker. Sein Werk zur Theorie der Gesellschaft umfasst vielfältigste Analysen zu unterschiedlichsten Themen und stellt einen Beitrag zur Selbstbeschreibung der Gesellschaft dar, an dem er ca. dreißig Jahre gearbeitet hat. Zuvor hatte er bereits 1968 sein Werk „Vertrauen. Ein Mechanismus zur Reduktion von Komplexität" veröffentlicht, auf das nachfolgend hauptsächlich Bezug genommen wird.[129]

Die Perspektive von Luhmann betont Vertrauen als Möglichkeit zur Reduktion sozialer Komplexität, wobei Unsicherheit durch generelle Unüberschaubarkeit gegenüber Teil- und Umweltsystemen entsteht: „Wo es Vertrauen gibt, gibt es mehr Möglichkeiten des Erlebens und Handelns, steigt die Komplexität des sozialen Systems, also die Zahl der Möglichkeiten, die es mit seiner Struktur vereinbaren kann, weil im Vertrauen eine wirksamere Form der Reduktion von Komplexität zur Verfügung steht."[130]

Vertrauen kann hierdurch Erwartungen stabilisieren und somit konkrete Handlungsoptionen erweitern. Zur Komplexität sozialer Systeme argumentiert Luhmann: „Der Begriff der Komplexität [...] bezeichnet die Zahl der Möglichkeiten, die durch Systembildung ermöglicht werden. Er impliziert, daß [...] die Welt mehr Möglichkeiten zuläßt, als Wirklichkeit werden können, und in diesem Sinne ‚offen' strukturiert ist."[131] Dies ist jedoch Luhmann zufolge mit gewissen Konsequenzen für den Menschen verbunden: „Auf der Grundlage sozial erweiterter Komplexität kann und muß der Mensch wirksamere Formen der Reduktion von Komplexität entwickeln."[132] Des Weiteren sei Komplexität von individuellen sozialen Konstruktionen geprägt: „Sinn und Welt werden zunächst und im Allgemeinen anonym konstituiert. Jedermann wird als dasselbe miterlebend vorausgesetzt in der Leerform eines anderen Ichs, als Man. Die Konstitutionsleistung bleibt infolgedessen undifferenziert."[133] Hinsichtlich der Vertrauensproblematik findet eine Art der Verlagerung statt: „Das System setzt innere Sicherheit an die Stelle äußerer Sicherheit."[134] Dies sei verbunden mit einem Vorgang der Generalisierung von Erwartungen: „Er involviert eine Teilverlagerung der Problematik von ‚außen' nach ‚innen', einen Vorgang des Lernens und eine symbolische Fixierung des Ergebnisses in der Umwelt."[135]

129 Vgl. Luhmann 1973.
130 Vgl. Luhmann 1973, S. 7-8.
131 Luhmann 1973, S. 4-5.
132 Luhmann 1973, S. 7.
133 Luhmann 1973, S. 18.
134 Luhmann 1973, S. 28.
135 Luhmann 1973, S. 27.

Um Vertrauen umfassend zu charakterisieren, ist eine zeitliche Perspektive wichtig: „Demgegenüber ist Vertrauen in die Zukunft gerichtet. Zwar ist Vertrauen nur in einer vertrauten Welt möglich; es bedarf der Geschichte als Hintergrundsicherung. 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.“[136]

Ein weiterer wichtiger Aspekt innerhalb der Vertrauensdefinition ist die einseitige Vorleistung, die das Potenzial einer möglichen Schädigung beinhaltet: „Wir können das Problem des Vertrauens nunmehr bestimmter fassen als Problem der riskanten Vorleistung.“[137]

Vertrauen ist bei Luhmann mit einer an die Zielgruppe sowie an die jeweilige Situation angepassten Selbstdarstellung verbunden, denn allein vertrauenswürdig zu sein, kann nicht ausreichen, um erfolgreich Vertrauensnehmer zu werden. Es ist notwendig, diese Vertrauenswürdigkeit zu kommunizieren: „Nicht wer Vertrauen verdient, sondern wie er es sich verdient, ist das Problem.“[138] Diese Selbstdarstellung bedarf gewisser sozialer Kompetenzen und Kenntnisse: „Wer sich Vertrauen erwerben will, muß am sozialen Leben teilnehmen und in der Lage sein, fremde Erwartungen in die eigene Selbstdarstellung einzubauen.“[139]

Generell ist somit Vertrauen mit Kommunikation bzw. Interaktion verbunden: „[...] die Vertrauensfrage schwebt über jeder Interaktion, und die Selbstdarstellung ist das Medium ihrer Entscheidung.“[140] Dies hat zur Folge, dass kommunikative Aktivitäten besondere Relevanz erlangen: „Vertrauensbildung ist deshalb auf leicht interpretierbare Situationen angewiesen und nicht zuletzt deswegen auf Möglichkeiten der Kommunikation.“[141]

In der von Luhmann vertretenen Systemtheorie können bestimmte Aspekte wie z. B. Komplexitätsreduktion oder Selbstdarstellung für die vorliegende Forschungsfrage gewisse Antworten bieten.

2.3.3 Selbstdarstellungstheorien

Bei Luhmann wurden insbesondere die Selbstdarstellungsfähigkeiten von Akteuren innerhalb eines Vertrauensprojekts als wichtiger Faktor dargestellt. Erving

136 Luhmann 1973, S. 20.
137 Luhmann 1973, S. 23.
138 Luhmann 1973, S. 67.
139 Luhmann 1973, S. 68.
140 Luhmann 1973, S. 41.
141 Luhmann 1973, S. 45-46.

Goffman gilt allgemein als bedeutender moderner Soziologe in den Themengebieten Selbstdarstellung und Interaktionstheorien.

Goffman geht u. a. der Frage nach, wie Menschen sich in sozialen Situationen gezielt und aktiv darstellen, wie sie sich hierbei wahrnehmen und wie sie ihre Handlungen entsprechend koordinieren. Innerhalb seines verwendeten Theorieansatzes beschreibt er konkrete vertrauensbildende Strategien, Abläufe und Rituale zur Kontrolle einer öffentlichen Fassade wie z. B. Kleidung, Haltung, Gesten sowie zum Engagement, zur zielgerichteten Teilnahme an einer bestimmten Situation.[142]

Brüche innerhalb der Selbstdarstellung können Goffman zufolge passieren und werden mit entsprechenden Strategien zu beheben versucht: „Wenn die Interaktionsteilnehmer dem Auftreten eines Ereignisses, das expressiv unvereinbar mit gültigen sozialen Werturteilen ist, nicht vorbeugen können, und wenn das Ereignis schwerlich zu übersehen ist [...] gehen sie dazu über, die Wirkung des Zwischenfalls zu korrigieren.“[143]

Rücksichtnahme ist ebenfalls ein Aspekt, den Goffman thematisiert: „Ein Großteil der Aktivität während einer Begegnung kann als die Bemühung eines jeden verstanden werden, die Situation und alle nichtantizipierten und nichtintendierten Ereignisse, die die Interaktionsteilnehmer in ein schlechtes Licht setzen könnten, zu bewältigen.“[144] Hierzu gehört auch die höfliche Nichtbeachtung situativ unpassender Ereignisse.

Die Theorieansätze von Goffman sind für diese Studie vor allem hinsichtlich ihrer Schwerpunkte zur Identität, Selbstdarstellung, höflichen Nichtbeachtung sowie zerelmoniellen Rituale interessant. Gleichzeitig wird von Goffman eine schrittweise, situativ angepasste Präsentation der eigenen Identität thematisiert.

2.3.4 Ethnomethodologie

Ein prominenter Vertreter der Ethnomethodolgie ist Harold Garfinkel. Er hat Regelstrukturen des Alltagslebens, alltägliche Interaktion sowie Alltagssequenzen untersucht. Zu den wichtigsten methodischen Ansätzen gehören bei Garfinkel die dokumentarische Interpretation[145], die rekonstruktive Interpretation[146] sowie Krisenexperimente[147].

142 Vgl. Goffman 1981, Goffman 1991, und Goffman 2008.
143 Goffman 1986, S. 24-25.
144 Goffman 1986, S. 48.
145 Im Sinne einer Dokumentation kleinster Interaktionselemente.
146 Ohne Bewertung des Verhaltens der Akteure.
147 Im Ablauf geprägt durch bewusste Brüche von Erwartungen an eine Situation.

In den bisherigen Darstellungen und Theorien zur Vertrauensproblematik wurde deutlich, dass gewisse Alltagsroutinen beim erfolgreichen Vertrauensaufbau relevant sein können. Der Theorieansatz von Garfinkel fokussiert den konstitutiven Aspekt sozialer Ordnung: „In fachsoziologischem Verständnis bezieht sich das Konzept ‚gemeinsame Kultur' auf die gesellschaftlich gebilligten Grundlagen des Folgerns und Handelns – Grundlagen, auf welchen die Menschen in ihren alltäglichen Angelegenheiten fußen und von denen sie annehmen, dass andere Gruppenmitglieder sie in derselben Weise für die Bewältigung ihrer Angelegenheiten heranziehen."[148] Garfinkel beschreibt das reflexive und konstruktive Wesen ethnomethodologischer Ordnung innerhalb sozialer Konstellationen. Hinsichtlich der Vertrauensperspektive erhält eine Kooperation zwischen Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer im praktischen Vollzug, durch Aktivitäten des Sichtbar-, Nachweisbar- und Zurechenbarmachens[149], die Möglichkeit, gleichzeitig fingiert sowie direkt und konkret realisiert zu werden.[150] „The concept of trust is related to the concept of perceivedly normal environments as follows. To say that one person ‚trusts' another means that the person seeks to act in such a fashion as to produce through his action or to respect as conditions of play actual events that accord with normative orders of events depicted in the basic rules of play. Alternatively stated, the player takes for granted the basic rules of the game as a definition of his situation, and that means of course a definition of his relationships to others."[151]

Halten wir fest: Die Vertrauensperspektive von Garfinkel ist verbunden mit reflexiven, wechselseitigen Interaktionsprozessen, in denen situativ gemeinsam geteilte Interpretationen erarbeitet werden.

2.3.5 Symbolischer Interaktionismus

Herbert Blumer ist ein wichtiger Repräsentant der Theorie des Symbolischen Interaktionismus. Diese Perspektive sowie Verknüpfungen mit der Vertrauensproblematik werden im Folgenden vorgestellt.

Blumer betrachtet soziale Ordnung als durch einen Prozess erschaffen, der eine spezifische Konstruktion oder individuelle Veränderung von Objekten ermöglicht. Blumer argumentiert: „Die erste Prämisse besagt, dass Menschen Dingen gegenüber auf der Grundlage der Bedeutungen handeln, die diese Dinge für sie besitzen. [...] Die zweite Prämisse besagt, dass die Bedeutung solcher Dinge aus der sozialen Interaktion, die man mit seinen Mitmenschen eingeht, abgeleitet

148 Garfinkel 1980, S. 189.
149 Vgl. hierzu die Bedeutung von indexikalischen Ausdrücken.
150 Vgl. Garfinkel 1967, und Garfinkel 1990.
151 Garfinkel 1990, S. 9-10.

ist oder aus ihr entsteht. Die dritte Prämisse besagt, dass diese Bedeutungen in einem interpretativen Prozess, den die Person in ihrer Auseinandersetzung mit den ihr begegnenden Dingen benutzt, gehandhabt und abgeändert werden."[152] Hierzu passt das bekannte Thomas-Theorem: „If men define situations as real, they are real in their consequences."[153] In diesem Sinne sind diese Argumentationen eine Art Gegenentwurf zur Überzeugung, dass soziale Ordnung auf der Basis beispielsweise kultureller Strukturen etabliert wird. Blumer ergänzt hierzu: „Die Bedeutung eines Dinges für eine Person ergibt sich aus der Art und Weise, in der andere Personen ihr gegenüber in Bezug auf dieses Ding handeln. Ihre Handlungen dienen der Definition dieses Dinges für diese Person. Für den Symbolischen Interaktionismus sind Bedeutungen daher soziale Produkte, sie sind Schöpfungen, die in den und durch die definierenden Aktivitäten miteinander interagierenden Personen hervorgebracht werden."[154]

Zum Symbolischen Interaktionismus nach Blumer kann festgehalten werden, dass durch Interaktion eine situativ geprägte Perspektivenverschiebung von Handelnden erfolgen kann. In diesem Sinne können erfolgreich Situationen definiert werden. Und diese Abläufe können auch auf die Vertrauensproblematik übertragen werden.

2.3.6 Strukturationstheorie

Vertrauensprojekte im Kontext der Moderne sind durch spezifische Rahmenbedingungen geprägt. Daher wird auch auf die von Anthony Giddens geprägte Strukturationstheorie sowie die speziellen Konsequenzen der Moderne eingegangen.

Vor dem Hintergrund der Konsequenzen der Moderne formuliert Giddens entsprechende Schlussfolgerungen für persönliches Vertrauen: „Trust in persons is not focused by personalised connections within the local community and kinship networks. Trust on a personal level becomes a project, to be ‚worked at' by the parties involved, and demands the opening out of the individual to the other. Where it cannot be controlled by fixed normative codes, trust has to be won, and the means of doing this is demonstrable warmth and openness."[155]

Im Kontext seiner vergleichenden Betrachtungen von Vormoderne und Moderne charakterisiert Giddens Vertrauen wie folgt: „Trust relations are basic to the extended time-space distanciation associated with modernity."[156] Persönlich-

152 Blumer 1981, S. 81.
153 Thomas 1928, S. 572.
154 Blumer 1981, S. 83-84.
155 Giddens 1990, S. 121.
156 Giddens 1990, S. 87.

es Vertrauen spezifiziert er: „Trust in persons involves facework commitments, in which indicators of the integrity of others (whithin given arenas of action) are sought.“[157] In Abgrenzung hiervon ist Systemvertrauen wie folgt zu verstehen: „Trust in systems takes the form of faceless commitments, in which faith is sustained in the workings of knowledge of which the lay person is largely ignorant.“[158] Zum Systemvertrauen gehören sogenannte Zugangspunkte, um Vertrauensfragen beeinflussen zu können: „Access points are points of connection between lay individuals or collectivities and the representatives of abstract systems. They are places of vulnerability for abstract systems, but also junctions at which trust can be maintained or built up.“[159]

Aber auch Unaufmerksamkeit bzw. die bewusste Ignorierung anderer Akteure kann Vertrauen beeinflussen: „Civil inattention is a fundamental aspect of trust relations in the large-scale, anonymous settings of modernity.“[160]

Zusammenfassend ist hervorzuheben, dass Giddens die Bedeutung von kommunikativen, interaktiven Aktivitäten innerhalb von Prozessen zum Vertrauensaufbau darstellt. Gleichzeitig wird die aktive Rolle der betreffenden Akteure betont: Vertrauenskommunikation sowie Selbstdarstellungsfähigkeiten. Hinzu kommt die passende Darstellung relevanter Zugangspunkte von Systemrepräsentanten.

2.3.7 Relevanz der Theorien und Modelle der dynamischen, prozessualen Vertrauensbildung für die Forschungsfrage

Die Theorien und Modelle der Sozialtheorie zum persönlichen Vertrauen im Kontext der Moderne führen zu verschiedenen Erkenntnissen, mithilfe derer der Vertrauensbegriff konkreter erfasst werden kann.

Coleman stellt mit seiner Theorie der subjektiven Wahrscheinlichkeiten die rationale Wahl maßgebend in den Vordergrund. Luhmann thematisiert, neben der Herausforderung der Komplexitätsreduktion sowie die Charakterisierung einer Vertrauenssequenz, bei der eine Vorleistung des Treugebers vorhanden ist und die Erwiderung dieser Vorleistung nicht erzwungen werden kann. Goffman thematisiert zielgruppen- und situationsspezifische Inszenierungen, die notwendig sind, dass Personen als vertrauenswürdig wahrgenommen werden. Garfinkel betont in seinen Darstellungen die konstitutive Perspektive des Regelgebrauchs. Blumer macht deutlich, wie durch situativ geprägte Perspektivenverschiebung ein gemeinsames Verständnis einer wechselseitig-interaktiv etablierten Situation

157 Giddens 1990, S. 88.
158 Giddens 1990, S. 88.
159 Giddens 1990, S. 88.
160 Giddens 1990, S. 88.

entstehen kann. Bei Giddens wird in Verbindung mit den Konsequenzen der Moderne in besonderer Weise die situativ notwendige Vertrauensarbeit thematisiert.

Trotz der verschiedenen Autoren und der unterschiedlichen theoretischen Ansätze ist ein einheitlicher funktionaler Hintergrund eindeutig erkennbar: Es soll erreicht werden, das Handeln anderer Akteure erfolgreich vorherzusagen und das eigene Handeln hierzu zu koordinieren, denn die Vertrauensfrage ist mit Unsicherheiten und Risiken verbunden. Eine gezielte weitere Analyse der dargestellten Sozialtheorien zum persönlichen Vertrauen führt vor dem Hintergrund der Konsequenzen der Hochmoderne sowie in Bezug auf die Forschungsfrage zu einer bewussten Ablehnung normativer Konzepte gesellschaftlicher Ordnung und individuell orientierter Theorien rationaler Wahl. Durch die vorhandene Ausdifferenzierung von Gesellschaft, Kultur und Persönlichkeit erlangen in der Hochmoderne unterschiedlichste Unsicherheiten und Unkalkulierbarkeiten besondere Relevanz; mit einer nicht ignorierbaren Konsequenz für das alltägliche Handeln.

Für die vorliegende Studie wird deshalb eine mikrotheoretische Analyse mit der vielversprechenden Perspektive Symbolischer Interaktionismus und Ethnomethodologie gewählt. Innerhalb einer situativen, wechselseitigen Aushandlung der Vertrauensfrage im Alltag zwischen zwei einander unbekannten Akteuren erlangen interaktive Sequenzen bzw. Prozesse besondere Bedeutung. Diese Argumentation ist auch in Abbildung 1 dargestellt.

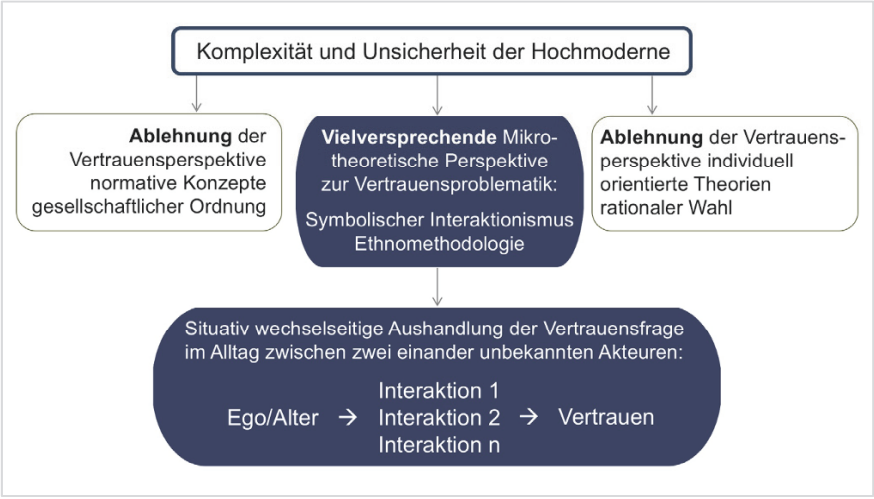

Abbildung 1: Für die Untersuchung verwendete mikrotheoretische Perspektive

Als Rahmenbedingungen sind die bereits genannten komplexen sozialen Unsicherheiten zu nennen. Bereits Hobbes[161] sprach in seiner Theorie vom „Krieg aller gegen alle“ von entsprechenden Schlussfolgerungen für Vertrauensprojekte. Des Weiteren stellen u. a. Beck[162], Luhmann[163] und Giddens[164] verschiedene Konsequenzen der Moderne dar, die hinsichtlich der Vertrauensproblematik besonders relevant erscheinen. Wenn man auf die Vertrauensproblematik in der Hochmoderne schaut, so ist die typische Konstellation eher dünnes, reflexives, regelkonformes Vertrauen. Ein konkreter Ausgangspunkt der Begegnung von zwei unbekannten Akteuren ist die von Luhmann[165] dargestellte riskante Vorleistung. Ausgehend vom Thomas-Theorem[166] kann im weiteren Verlauf im Idealfall eine gemeinsame Situationsdefinition[167] erarbeitet werden, die von reflexiv erhaltender Alltagswirklichkeit[168] geprägt ist, wobei hierbei Selbstdarstellung[169] und Face-Work[170] – also Gesichts-, Image- und Gefühlsarbeit – ebenfalls eine Rolle spielen.[171]

Fünf Aspekte sind für die Herleitung des Modells für die vorliegende Studie wichtig: Wechselseitige (1) Kommunikation und Interaktion[172] können Erfolgsfaktoren bei einem Vertrauensprojekt sein. Hierbei kann im Sinne einer individuellen (2) Situationsdefinition eine zunächst kommunikativ geprägte, positive Fingierung am Ende zu einer wirklichen Projektrealisierung führen. Hierzu gehört eine (3) riskante Vorleistung, deren Erwiderung freiwillig ist. Gleichzeitig ist hiermit verbunden eine (4) Prozessrelevanz, um komplexen (5) Unsicherheiten mit einem schrittweisen Vertrauensaufbau zu begegnen, wobei ein Projektabbruch jederzeit möglich ist.

Diese fünf Aspekte sind ausführlicher zu betrachten, bevor das Modell Gestalt annehmen kann.

(1) Kommunikation und Interaktion

Wechselseitig orientierte Kommunikation bzw. Interaktion ist ein Aspekt, der insbesondere in soziologischen Kommunikationstheorien[173] analysiert wird.

161 Vgl. Hobbes 1651.
162 Vgl. Beck 1986.
163 Vgl. Luhmann 1990, und Luhmann 1991.
164 Vgl. Giddens 1990, und Giddens 1996.
165 Vgl. Luhmann 1973.
166 Thomas 1928.
167 Vgl. Garfinkel 1967, und Garfinkel 1990.
168 Vgl. Garfinkel 1967, und Garfinkel 1990.
169 Vgl. Goffman 2008, Luhmann 1973.
170 Vgl. Goffman 1955, Giddens 1990.
171 Vgl. Wenzel 2001.
172 Inklusive wechselseitiger Perspektivenübernahme.
173 „In der Soziologie gibt es keinen gemeinsamen Sprachgebrauch“ (Schützeichel 2004, S. 57).

Dabei wird eine möglichst integrale Theoriebildung angestrebt. Untersucht werden Aspekte wie z. B. Bedingungen, Kontexte, Muster sowie Prozesse. Dabei ist insbesondere die Frage „Wie ist Kommunikation überhaupt möglich?“ von Interesse.[174]

Einflussfaktoren auf das Verständnis von Kommunikation werden von Forgas wie folgt thematisiert: „Besondere Aufmerksamkeit verdient die Rolle der Sprache in unseren ganz alltäglichen sozialen Interaktionen. [...] Will man erfolgreich sozial interagieren, muss man mit den spezifischen Sprachkodes vertraut sein. Und schließlich wird die Botschaft, die ein Sprecher aus seinem verbalen Repertoire auswählt, noch von zahlreichen subtilen sozialen und situationsbedingten Faktoren beeinflusst.“[175] Zum Begriff der Sprache stellt Abels fest: „Die Vergewisserung aller Beteiligten, um welchen Sinn es sich in einer bestimmten Situation handelt und welches Verhalten deshalb nahegelegt oder ausgeschlossen wird, erfolgt vor allem über die Sprache. Sprache ist die höchstentwickelte Form der Kommunikation.“[176]

Forgas erklärt zum Begriff der Sprache: „Keine andere Spezies verfügt über ein Kommunikationssystem, das auch nur annähernd so komplex und subtil ist wie die menschliche Sprache. [...] ist Sprache durch eine Anzahl von „Konstruktionsmerkmalen“ (design features) charakterisiert, zum Beispiel durch (a) Versetzung oder die Fähigkeit, sich auf Dinge zu beziehen, die nicht unmittelbar anwesend sind, (b) Offenheit oder die Fähigkeit, neue Bedeutungen zu schaffen und zu kommunizieren, (c) Tradition oder die Fähigkeit, zu lernen und neue Symbole und Botschaften weiterzugeben und (d) Dualität der Strukturierung oder die Fähigkeit, eine endliche Anzahl von Wörtern, Symbolen oder Komponenten zu einer unendlichen Anzahl möglicher Botschaften zu kombinieren.“[177] Hierzu wird ergänzt: „Sprache ist nicht nur das Medium äußerer Kommunikation zwischen Menschen, sondern auch ein inneres Medium, mit dessen Hilfe wir denken und die uns umgebende Welt repräsentieren, systematisieren und organisieren.“[178] Schützeichel definiert: „Sprache ist nicht ein abstraktes Regelwerk, welches im Sprecher und Hörer nur umgesetzt wird, sondern sie ist ein im Dialog zwischen Sprecher und Hörer produziertes Medium.“[179] Zum Anpassungsprozess von Sprache zwischen zwei Akteuren schreibt Forgas: „Sobald Menschen miteinander interagieren, entwickeln sie unweigerlich ihre besonderen Sprachkodes. Ihr Wissen voneinander wächst und so können sie in ihrer verbalen

174 Vgl. Schützeichel 2004.
175 Forgas 1999, S. 125.
176 Abels 2007a, S. 199.
177 Forgas 1999, S. 108.
178 Forgas 1999, S. 110.
179 Schützeichel 2004, S. 50.

Kommunikation immer mehr Einzelheiten aussparen. Mit anderen Worten, ihre Sprache wird zunehmend indexikalisch: Ein großer Teil der Botschaft wird nicht mehr explizit ausgedrückt, sondern nur angedeutet oder impliziert. [...] Um die Kommunikation ökonomischer zu gestalten, stützt sich Sprache also immer auf das gemeinsame Wissen der miteinander Interagierenden."[180]

Endress erklärt zur Relevanz von Interaktionen beim Vertrauensbegriff: „Vertrauen ist ein Interaktionsprodukt und keine prinzipiell vorgängig zu erbringende Leistung. [...] Vertrauen verweist stets entweder – situativ – auf eine konkrete Interaktionsgeschichte oder – prinzipiell – auf bisherige allgemeine und damit generalisierbare Interaktionserfahrungen."[181] Hinsichtlich Interaktionen spricht Goffman auch das Thema Situationsdefinition an: „Was also bedeutet ein Gespräch unter dem Aspekt der Interaktion? Es stellt ein Beispiel für jenes Arrangement dar, durch das Individuen zu einem Anlass zusammenkommen, der ihre offizielle, ungeteilte, augenblickliche und fortwährende Aufmerksamkeit beansprucht und sie in einer Art intersubjektiver, geistiger Welt ansiedelt."[182] Dieser Punkt soll nachfolgend als zweiter Aspekt genauer betrachtet werden. Festzuhalten ist, dass Vertrauen intensiv mit Kommunikation und Interaktion verbunden ist und hierbei Sprache eine besondere Rolle spielt, um einen erfolgreichen Austausch zu ermöglichen.

(2) Situationsdefinition

Für Fuchs-Heinritz et al. ist die Situationsdefinition ein: „Begriff, der den Vorgang bezeichnet, durch den Handelnde Ereignissen (z. B. dem Handeln anderer) Sinn zuschreiben, d. h. die Bedeutung festlegen, die diesen Ereignissen für sie selbst zukommt. Durch die Definition der Situation erhalten Ereignisse einen sozialen Sinn, sie werden Bestandteil einer sozialen Wirklichkeit."[183] Zum bereits erwähnten Thomas-Theorem wird ergänzt: „[...] derzufolge Menschen so handeln, wie sie eine Situation sehen (definieren), ohne daß sie auch so sein müsste [...]."[184]

Individuelle Situationsdefinitionen innerhalb von Vertrauensproblematiken sind mit kommunikativen, interaktiven Phänomenen verbunden. Hartmann stellt zum kommunikativem Vertrauen fest: „Dieses Vertrauen lässt uns annehmen, dass uns andere ihre Meinungen oder Überzeugungen in aufrichtiger oder wahrhaftiger Absicht mitteilen. Dieses Vertrauen gilt dem, was andere sagen, aber die

180 Forgas 1999, S. 117.
181 Endress 2001, S. 185-186.
182 Goffman 2005, S. 145-146.
183 Fuchs-Heinritz et al. 1995, S. 127.
184 Fuchs-Heinritz et al. 1995, S. 680.

Wahrheit des Gesagten wird nur geglaubt, weil man der Person glaubt, die es sagt.“[185] Wahrhaftigkeit ist laut Hartmann ein Aspekt, der innerhalb der Kommunikation sichtbar werden kann: „Wenn wir mit anderen kommunizieren, vertrauen wir immer schon darauf, dass das, was sie sagen, in wahrhaftiger Absicht geäußert wird.“[186]

Zur Situationsdefinition beim Vertrauensprojekt argumentiert Wenzel: „Statt von der Begründung des Vertrauens in überzeugenden Selbstdarstellungen und in einem orientierungsgebenden gemeinsamen Situationsverständnis zu sprechen, ist es natürlich korrekter, von drei Fiktionen zu sprechen, die in der Kommunikation von Fremden zum Ausgangspunkt gemacht werden, um ihnen – uno actu – reale Macht zu verleihen: die Fiktion eines gemeinsamen Kooperationsprojekts, die Fiktion einer Identitätsprojektion und die Fiktion einer Situationsdefinition. Vertrauen, die Fähigkeit zur Selbstdarstellung und die Definition der Situation begründen sich wechselseitig jeweils als Fiktionen, die reale Macht gewinnen.“[187]

Die Kompliziertheit von Situationsdefinitionen bringt Hartmann auf den Punkt: „Wie immer diese Praxis im Einzelnen beschrieben wird, sie kann nicht als Praxis etabliert werden, wenn wir einander nicht schon vertrauen, das heißt, wenn es nicht schon ein Vertrauen gibt, das dieser Praxis vorgelagert ist.“[188] Er erläutert weiter: „Das heißt, wenn wir mit anderen kommunizieren, vertrauen wir immer schon darauf, dass das, was sie sagen, in wahrhaftiger Absicht geäußert wird. Wir müssen nicht unbedingt glauben, dass das, was sie sagen, wahr ist, aber wir müssen glauben, dass das, was sie sagen, das ist, was sie für wahr halten.“[189]

Zur Notwendigkeit von situativ angepassten Aktivitäten in der Moderne stellt Endress fest, dass: „Muster im Übergang zu modernen Gesellschaften eine fortschreitende Öffnung erfahren haben. Aus der erörterten Pluralisierung und Partikularisierung von Weltorientierungen und Deutungsmustern, die die Lebenswelt selbst als konfliktreichen Ort ausweisen, folgt, dass eine zunehmende Anzahl von verschiedenartigen Selbstverständlichkeitsmustern in Konkurrenz zueinander tritt, dass also der Selbstverständlichkeitscharakter selbst vermehrt zum Gegenstand von Aushandlungsprozessen wird.“[190] Endress nutzt den Begriff Prozess, der im weiteren Verlauf als vierter Aspekt näher betrachtet werden soll. Zunächst steht nach diesen Darstellungen die Erkenntnis, dass kommunikative, interaktive Aushandlungsprozesse zu einem individuellen und gemeinsam

185 Hartmann 2011, S. 55.
186 Hartmann 2011, S. 121.
187 Wenzel 2001, S. 374.
188 Hartmann 2011, S. 121.
189 Hartmann 2011, S. 121.
190 Endress 2001, S. 202.

geprägten Situationsverständnis führen können. Und dieses prägt dann situativ die jeweilige Vertrauensproblematik der betreffenden Akteure.

(3) Riskante Vorleistung

Eine riskante Vorleistung kann als Fingierung einer Situation betrachtet werden, um eine Art Vorschlag zur Definition der Situation zu kommunizieren. Hierbei kann das Gegenüber diesen Vorschlag annehmen, er kann ihn aber auch ablehnen. Ein Zwang zur Annahme des Vorschlages ist nicht möglich. Wird der Vorschlag angenommen, so besteht für beide Akteure folgende Chance: Es kann durch einen wechselseitigen Prozess gemeinsam angestrebt werden, die Fingierung einer Situation in Richtung einer realen Situation bzw. eines real erfolgreich realisierten Kooperationsprojekts zu manifestieren. Hierzu gehören Aspekte der situativ passenden Selbstdarstellung sowie einer erfolgreichen Situationsdefinition.[191]

Halten wir an dieser Stelle fest, dass eine riskante Vorleistung der bereits thematisierten Situationsdefinition eine prägende Richtung geben und somit das Vertrauensprojekt in besonderer Weise beeinflussen kann.

(4) Prozess-Relevanz

Soziologische Prozessdefinitionen können laut Miebach[192] wie folgt differenziert werden: (1) Prozesshaftigkeit sozialen Handelns, (2) Ketten von Ereignissen, gekennzeichnet durch Verknüpfungen und zeitliche Strukturen, (3) Prozesse sozialen Wandels. Verbale Kommunikationsabfolgen können mittels einer mikrosoziologischen Sichtweise erklärt werden. Abbott stellt diese wie folgt dar: „Die verschiedenen Mikrosoziologien – Symbolischer Interaktionismus, Interaktionsprozessanalyse, Ethnomethodologie, Konversationsanalyse – konzentrieren sich alle auf soziale Prozesse, und speziell auf die Verzweigungen und Windungen von Interaktionen.“[193]

Beim Vertrauensbegriff beschreibt Möllering den Prozesscharakter wie folgt: „Vor diesem Hintergrund verstehe ich Vertrauen als einen fortlaufenden Prozess, im Zuge dessen – aufbauend auf Vernunft, Routinen und Reflexivität – die nicht reduzierbare Verwundbarkeit und Ungewissheit gegenüber anderen aufgehoben wird, als ob sie zum Guten gelöst worden sei, wodurch eine positive Erwartung gegenüber den Handlungen und Intentionen mehr oder weniger spezi-

191 Vgl. Luhmann 1973, und Wenzel 2001.
192 Vgl. Miebach 2009.
193 Abbott 2001, S. 183-184.

fischer anderer erreicht und aufrechterhalten werden kann.“[194] Hartmann argumentiert: „Vertrauen kann nicht gekauft werden, es kann nicht befohlen werden und es kann auch nicht gelernt oder gelehrt werden; wie wir es drehen und wenden, es braucht Zeit zum Entstehen [...].“[195]

Hierzu ergänzt Möllering: „Alongside the distinction between mental and social processes of trusting, which may be seen as different though interconnected levels at which trusting takes place, I will now introduce five process views that high-light different mechanisms in trusting. These mechanisms may be at work at mental and social levels as well as across levels. They are labeled process views of trusting as (1) continuing, (2) processing, (3) learning, (4) becoming and (5) constituting. To some extent, they build onto each other and develop from relatively moderate to more pronounced notions of process.“[196]

Möllering argumentiert, dass Prozessänderungen helfen können, Vertrauen besser zu verstehen: „Hence, it is by looking at changes in the social processes of trusting that we can explain changes in ‚trust‘“.[197] Gleichzeitig regt er zur Prozessperspektive weitere Forschung an: „More pronounced process analyses could show, for example, if the issue is mainly one of information processing, identity or system effectiveness.“[198]

Festzuhalten ist, dass Vertrauensprojekte einen prozessualen Charakter aufweisen und somit von einer schrittweisen Unsicherheitsreduktion bzw. einem stufenweisen Vertrauensaufbau auszugehen ist.

(5) Unsicherheiten, Projektabbruch

Abels macht auf den Unsicherheits- und Zeitfaktor innerhalb von Kommunikation aufmerksam: „Interpretieren erfordert Zeit. Das zeichnet den Menschen dann auch gegenüber dem Tier aus, dass er seine Reaktion verzögern, dass er mehrere Deutungen überlegen und zwischen möglichen Reaktionen auswählen kann. Damit ist auch das Risiko der Kommunikation zwischen Menschen angesprochen. Während Gesten in der Kommunikation zwischen Tieren richtige Reaktionen garantieren, sind beim Menschen Interpretationen nicht ausgeschlossen, die sich widersprechen.“[199]

Den Unsicherheitsfaktor bei der Vertrauensproblematik stellt Hartmann wie folgt dar: „Vertrauen ist eine relationale, praktisch-rationale Einstellung, die uns in kooperativer Orientierung und bei gleichzeitiger Akzeptanz der durch Ver-

194 Möllering 2006, S. 3.
195 Hartmann 2001, S. 34.
196 Möllering 2013b, S. 289.
197 Möllering 2013b, S. 289.
198 Möllering 2013b, S. 299.
199 Abels 2007b, S. 20.

trauen 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 und auf eine Weise, dass sich das durch Vertrauen ermöglichte Handeln unter eine Beschreibung bringen lässt, die wesentlich einen Bezug auf das Vorliegen verschiedener Handlungsoptionen enthält."[200] Finden Glaubwürdigkeitsprüfungen statt, so sind diese nach Hartmann wie folgt zu beschreiben: „Vertrauen kann folglich nicht unsere grundlegende Haltung sein. Es beruht vielmehr auf einer Glaubwürdigkeitsprüfung des anderen, die Auskunft darüber gibt, ob es rational sein wird, ihm zu vertrauen."[201]

Als Erkenntnis kann festgehalten werden, dass Vertrauensprojekte von vielfältigen Unsicherheiten geprägt sind und diese auch einen Abbruch des Kooperationsprojekts erwirken können. Die in diesem Abschnitt bereits beschriebenen vier Aspekte können zwar den Vertrauensaufbau positiv beeinflussen, können jedoch nie mit einer zu 100 % verlässlichen Garantie gleichgesetzt werden, die es auch generell innerhalb der Vertrauensproblematik nicht gibt.

Schlussfolgerungen

Für eine weiterführende soziologisch-wissenschaftliche Beschäftigung mit dem Vertrauensthema sollen nun – aufbauend auf die bisherigen Analysen – zentrale Parameter[202] des Vertrauensbegriffs[203] dargelegt werden. Davon ausgehend können Konsequenzen für weitere Forschungsaktivitäten abgeleitet und diskutiert werden.

Von zentraler Bedeutung bei der Analyse des Vertrauensbegriffs sind folgende Aspekte, die auch in Abbildung 2 dargestellt sind: Am Anfang steht ein soziales Problem, welches durch aktive Kooperation eine Lösung finden muss und bei dem Vertrauenskommunikation zwischen zwei unbekannten Akteuren relevant ist. Hierbei ist das konkrete Kooperationsprojekt zwischen den zwei Akteuren durch eine nicht ignorierbare Unsicherheit[204] gekennzeichnet. Vertrauen bedeutet, sich auf Unsicherheiten einzulassen, denn es ist mit einer möglichen Schädigung durch den Vertrauensnehmer verbunden. Durch eine erste und gleichzeitig auch riskante

200 Hartmann 2011, S. 56.
201 Hartmann 2011, S. 129.
202 Thematisiert werden sollen hierbei die folgenden Aspekte: Was ist Vertrauen und worin ist es begründet?
203 Vgl. hierzu auch Wenzel 2002, S. 63-66, und Wenzel 2001, S. 340-376.
204 Die durch funktionale Differenzierung beeinflusste Hochmoderne kann hierbei wie folgt charakterisiert werden: „Das Soziale ist nun eine reflexive, konstruktive und auf Fiktion beruhende Leistung" (Wenzel 2002, S. 73).

Vorarbeit, die erwidert oder abgelehnt werden kann, erbringt der Vertrauensgeber einen ersten konkreten und bedeutsamen Handlungsschritt.[205]

Zur Erhöhung der Chancen, dass diese Vorarbeit vom Vertrauensnehmer durch einen zweiten Schritt erwidert wird, ist Kommunikation zwischen beiden Akteuren ein essentiell bedeutsames Prozesselement. Vertrauenskommunikation, spezifisch charakterisierbar durch Selbstdarstellung, Face-Work und einer gemeinsamen Aushandlungs- bzw. Kooperationssequenz, kann hierbei erfolgreich ablaufen. Vertrauenskommunikation kann aber auch fehlschlagen, z. B. durch eine unklare Selbstdarstellung. Und so kann es im Extremfall zum Projektabbruch kommen.[206]

Gleichzeitig prägt eine wechselseitig, gemeinsam etablierte Situationsdefinition den Prozesscharakter eines solchen Kooperationsprojekts. Aufbauend an eine erfolgreiche Vertrauenskommunikation kann sich eine weitere Abfolge von Vertrauenskommunikation anknüpfen. In dieser Weise kann sich bei beiden Akteuren eine Wahrnehmung der Unsicherheitsreduktion manifestieren. Im Idealfall wird durch einander anknüpfende Vertrauenskommunikationsprozesse ein gemeinsames sowie erfolgreiches Verständnis der Situation aufgebaut.[207]

Schlussendlich kann sich ein Prozess der gemeinsamen, erfolgreichen Situationsdefinition, einer erfolgreichen Vertrauenskommunikation und somit auch einer erfolgreichen Projektrealisierung entwickeln.

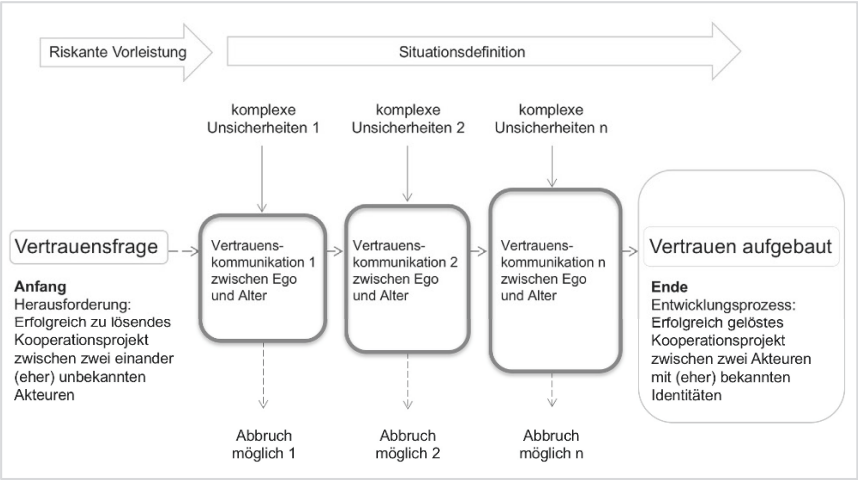

Abbildung 2: Prozessmodell zum Aufbau von persönlichem Vertrauen

205 Vgl. Luhmann 1973 und Wenzel 2001.
206 Vgl. Goffman 1981, Goffman 1991, Goffman 2008 und Wenzel 2001.
207 Vgl. Blumer 1981, Garfinkel 1967, Garfinkel 1990 und Wenzel 2001.

2.4 Persönliche Dienstleistung

2.4.1 Abgrenzung

Zunächst soll an dieser Stelle der Dienstleistungsbegriff erläutert werden, um diesen dann in Bezug zum Forschungsthema dieser Arbeit zu setzen und im nächsten Schritt die Besonderheiten von persönlichen Dienstleistungen darzustellen.

Der Dienstleistungsbegriff kann von verschiedenen Perspektiven betrachtet werden, z. B. volkwirtschaftlich oder betriebswirtschaftlich. Nach Bieger kann Dienstleistung als „Leistung verstanden werden, die an einem Menschen oder am Objekt und ohne Transformation von Sachgütern erbracht wird."[208]

Bieger[209] zufolge haben Dienstleistungen konkret die folgenden Besonderheiten: Intangibilität (nicht vorhandene Gütertransformation), Uno-Actu-Prinzip (Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsum), Heterogenität der Leistung sowie die Bedeutung des persönlichen Kontakts. Gerade die zwei zuletzt genannten Punkte sind hinsichtlich der in dieser Studie betrachteten Vertrauensthematik von besonderer Relevanz, da sie für gewisse, nicht vollständig abwendbare Unsicherheiten hinsichtlich der Entwicklung der Beziehung zwischen Dienstleister und Kunden stehen. Selbst bei umfassender verbaler Dienstleistungsklärung bleibt doch bei einer persönlichen Dienstleistung stets das Phänomen, dass dem Kunden vorab kein Musterbeispiel präsentiert werden kann. So kann sich z. B. jede Taxifahrt in Berlin, allein bedingt durch unterschiedliche Verkehrssituationen, immer wieder individuell entwickeln.

Konkret auf eine persönliche Dienstleistung bezogen, kann laut Bieger[210] von einer Dienstleistung gesprochen werden, die in besonderer Weise von menschlichen Dienstleistern für Menschen erbracht wird und gleichzeitig durch Maschinen unterstützt wird. Die Rolle persönlicher Interaktionsprozesse ist bei dieser Perspektive hinsichtlich von Fragen zum Management von Dienstleistungsqualität, Produktivität sowie der Kundenzufriedenheit von besonderer Bedeutung.

Maleri/Frietzsche weisen auf die Wechselseitigkeit bei persönlichen Dienstleistungen hin: „Als causa efficiens für die Produktion der Dienstleistung ist die passive Beteiligung des Verwerters dagegen in jedem Falle anzusehen, da sie die unabdingbare Voraussetzung der objektbezogenen Leistungserstellung ist."[211]

208 Bieger 2007, S. 10.
209 Vgl. Bieger 2007.
210 Vgl. Bieger 2007.
211 Maleri/Frietzsche 2008, S. 110.

Auch Maglio[212] betont die erforderliche Involviertheit des Kunden, um quasi gemeinsam das Dienstleistungsprojekt zum Erfolg zu bringen.

Gleichzeitig machen Maleri/Frietzsche auf notwendige Aktivitäten vom Dienstleistungserbringer aufmerksam: „Das entscheidende Kriterium für das Vorliegen einer permanenten Produktion ist darin zu sehen, dass es sich hier weder aus der individuellen Sicht des Nachfragers noch aus derjenigen des Produzenten um die Teilnahme an einem Produktionsprozess bzw. die Durchführung eines solchen handelt. Das Interesse richtet sich vielmehr in beiden Fällen auf den Output der jeweiligen Produktionsprozesse. [...] Für die Praxis der Produktion beispielsweise in einem Versicherungs- oder Bewachungsunternehmen bedeutet dies, dass der jeweilige Output (Versicherungsschutz/Bewachung) von Beginn bis zum Ende der jeweils zugrundeliegenden Vertragszeiträume in Form eines Produktionsergebnisses hervorgebracht werden muss.“[213]

Aber auch weitere Investitionen sind im Rahmen eines Dienstleistungsprojekts notwendig. Neumann beschreibt in seiner Transaktionskostentheorie verschiedene Ressourcen, die innerhalb einer Transaktion eine Rolle spielen und mit bestimmten Kosten verbunden sind: „Anbahnungskosten, die während der Informationssuche und -beschaffung zur Findung und Selektion eines potentiellen Austauschpartners entstehen, Vereinbarungskosten, die die Kosten für Verhandlungen und Vertragsausgestaltung umfassen, Abwicklungskosten, die im Rahmen des Leistungsaustausches durch Formalitäten [...] entstehen, Kontrollkosten, die aus der Prüfung von Verträgen bezüglich der vereinbarten Mengen, Preise, Qualitäten und Terminen resultieren, Anpassungskosten, die bedingt durch veränderte Rahmenbedingungen und Neuregelungen von Austauschvereinbarungen auftreten, und Auflösungskosten, die nach Beendigung einer Austauschbeziehung anfallen.“[214] Als Rahmen für die Transaktionskosten stehen Parameter, die teilweise unvermeidbar sind und teilweise mit dem jeweiligen Projekt und dessen Spezifität verbunden sind: „Nach Williamson werden die Transaktionskosten vornehmlich durch die drei Kontingenzfaktoren Spezifität, Unsicherheit und Häufigkeit determiniert.“[215] Die Höhe der Transaktionskosten wird von diesen Parametern insofern geprägt „dass die Transaktionskosten mit Zunahme der Spezifität und der Unsicherheit [...] steigen.“[216] Spezifität wird wie folgt definiert: „Spezifität [...] bezeichnet das Ausmaß der verwendungs- oder aufgabenspezifischen Investitionen, die ein Austauschpartner im Rahmen einer Transakti-

212 Vgl. Maglio 2010.
213 Maleri/Frietzsche 2008, S. 201.
214 Neumann 2007, S. 37-38.
215 Neumann 2007, S. 38.
216 Neumann 2007, S. 40.

on tätigt."[217] Nicht zu vermeiden ist der Faktor Unsicherheit, den Neumann in dieser Weise skizziert: „[...] werden der Unsicherheit eine exogene (umweltbezogene) und eine endogene (verhaltensbezogene) Komponente subsumiert."[218]

Vertrauen zwischen zwei Akteuren kann in diesem Zusammenhang eine Verringerung der Transaktionskosten herbeiführen, was in verschiedener Hinsicht positiv für das jeweilige Projekt sein kann. Diesen Aspekt führt Neumann weiter aus, indem er darlegt: „Hohes Konsumentenvertrauen bewirkt, dass die Unsicherheiten bezüglich des Preises und bezüglich der Qualität von Produkten und Dienstleistungen grundsätzlich geringer ausfallen. [...] Durch die Informationsaktivität Screening versucht der Konsument aktiv, die asymmetrische Informationsverteilung zu reduzieren. [...] Mit dem Konzept des Signaling versucht das Unternehmen, dem Konsumenten Informationen zu vermitteln, um die Vorteile des eigenen Leistungsangebotes hervorzuheben."[219]

Innerhalb der sogenannten Principal-Agent-Theorie bringt Vertrauen die Chance mit sich, Kosten zu verringern: „Die Principal-Agent-Theorie befasst sich mit der arbeitsteiligen Leistungsbeziehung, in der ein Auftraggeber (Principal) einen Auftrag an einen Auftragnehmer (Agent) delegiert. Die Auftraggeber-Auftragnehmer-Beziehung ist dabei grundsätzlich durch eine asymmetrische Informationsverteilung sowie durch ein eigennütziges Entscheidungsverhalten des Agenten gekennzeichnet."[220] Dabei „[...] dient Konsumentenvertrauen als ein Mechanismus, der grundsätzlich die Agency-Kosten reduziert."[221] Hierbei kann gleichzeitig Reputation bestimmte positive Effekte erzielen: „[...] Konsumenten antizipieren, dass das Unternehmen den mühsam erarbeiteten guten Ruf nicht durch Missbrauch des im Rahmen einer Transaktionsbeziehung entstehenden Handlungsspielraums für opportunistisches Verhalten gefährdet."[222]

Konsumenten können mit verschiedenen Unsicherheiten konfrontiert werden, die als individuelle Risiken definiert werden. Dazu gehören das „funktionelle Risiko [...] monetäre Risiko [...] soziale Risiko [...] physische Risiko [...] psychologische Risiko [...] zeitliche Risiko."[223] Vertrauen kann positive Effekte erzielen, die den Verlauf eines Projekts beeinflussen oder dessen Initiierung überhaupt erst ermöglichen.

Vertrauen bedarf kommunikativer Aktivitäten. Maleri/Frietzsche machen auf den Aspekt der Information bzw. Kommunikation im Rahmen von Dienstleistungsprojekten aufmerksam: „Soweit der Abnehmer Informationen für die

217 Neumann 2007, S. 39.
218 Neumann 2007, S. 39.
219 Neumann 2007, S. 46.
220 Neumann 2007, S. 47.
221 Neumann 2007, S. 50.
222 Neumann 2007, S. 50-51.
223 Neumann 2007, S. 56.

Dienstleistungsproduktion beisteuern muss, beeinflussen deren Vollständigkeit und Qualität oft erheblich die Ergiebigkeit des Produktionsprozesses.“[224] Sie ergänzen: „Die Intensität aktiver Mitwirkung des Dienstleistungsabnehmers, verstanden als Leistungsfähigkeit und -Willigkeit, ist ausschlaggebend für den Erfolg und die Qualität einer Dienstleistung.“[225] In diesem Zusammenhang machen sie außerdem auf den Zeitfaktor bei der Dienstleistungsproduktion aufmerksam: „Das Bewusstsein, Zeit nicht nur als eine Qualitätskategorie anzusehen, sondern Zeit als den zentralen Inhalt der strategischen Leistungskonzeption einer Dienstleistung zu begreifen [...].“[226] Hier zeigt sich gerade vor dem Hintergrund der Vertrauensfrage beim Dienstleistungsprozess Taxifahrt ein bisher noch nicht wissenschaftlich erforschtes Problemfeld.

Diese Analysen führen zum Schluss, dass persönliche Dienstleistungen einen prozessualen Charakter aufweisen, der durch gewisse Unsicherheiten geprägt ist und die Vertrauensfrage relevant macht. Dabei können beide Teilnehmer (Dienstleister, Kunde) diese Herausforderung durch wechselseitige Kommunikation positiv meistern.

2.4.2 Entwicklungstendenzen bei Dienstleistungen

In der Moderne sind Dienstleistungen sowie Entwicklungstendenzen bei Dienstleistungen von verschiedenen Rahmenbedingungen geprägt. Eine besondere Rolle spielen die Aspekte Umwelt, Technologie, Politik, Gesellschaft, Wirtschaft und Globalisierung.[227] Beim Umweltaspekt ist eine aktuelle Entwicklung der zunehmende Umweltschutzgedanke, z. B. durch Erdgas-Taxis, Hybrid-Autos.[228] Beim Technologieaspekt sind beispielsweise veränderte Arbeitsabläufe, Informationsübertragungen, Arbeitsteilungen,[229] z. B. mithilfe von Navigationsgeräten, GPS-Ortung, Apps, zu nennen. Mit Blick auf die Politik ist die Globalisierung der Wirtschaft als spezielle Herausforderung, z. B. im Uber-Verbot, in Konsumentenrechten und Persönlichkeitsrechten, z. B. Überwachungskameras, besonders relevant.[230] Bei den gesellschaftlichen Entwicklungen haben die Selbstverwirklichung als Lebensziel, Individualisierung sowie die Relevanz von zeitspa-

224 Maleri/Frietzsche 2008, S. 115.
225 Maleri/Frietzsche 2008, S. 140.
226 Maleri/Frietzsche 2008, S. 142.
227 Vgl. Bieger 2007, S. 19.
228 Vgl. Bieger 2007, S. 24-25.
229 Vgl. Bieger 2007, S. 20-23.
230 Vgl. Bieger 2007, S. 23-24.

renden Angeboten[231] hohe Bedeutung. Dienstleistungen sollen dabei Identitätsstiftung unterstützen.

In der Wirtschaft sind Aspekte wie Leistungsoptimierung, Prozessorientierung bei der Dienstleistungserbringung (Auflagen von Behörden, Arbeitgebern), Differenzierung von Dienstleistungsbereichen und Erlebnisleistung als Dimension[232] als Einflussfaktoren zu nennen, die auch auf den Dienstleistungssektor Auswirkungen haben.

Festzuhalten ist, dass die Ansprüche von Kunden an Dienstleister steigen und sich auch in bestimmten Punkten ändern. Gleichzeitig verändern sich auch gewisse Rahmenbedingungen. Dienstleister sehen sich somit mit einer gewissen steigenden Komplexität konfrontiert, der man sich stellen sollte, um Kundenansprüche erfolgreich bedienen zu können.

2.4.3 Persönliche Dienstleistungen im Kontext der Moderne

In der Moderne treffen bei einer persönlichen Dienstleistung eher unbekannte Akteure aufeinander, die auch kaum Chancen auf ein Wiedersehen haben. Dies hängt von gewissen Einflussfaktoren ab wie z. B. Größe der Stadt sowie dem Dienstleistungssektor. Generell ist von einer gesteigerten Vielfalt der Individualitäten und mit ihr verbundenen vielfältigen Erwartungen, Zielen sowie Präferenzen auszugehen.

In der Konsequenz bedeutet dies für Dienstleister, sich der Komplexität der Herausforderung der Handlungskoordination im Sinne einer erfolgreichen Projektrealisierung zu stellen.

Das Konzept der radikalisierten Moderne wurde von Giddens[233] geprägt. Miebach fasst hierzu zusammen: „Die zentralen Merkmale der radikalisierten Moderne sind in diesem Sinne Entbettung, Reflexivität des Lebens und Globalisierung.“[234]

Brand ergänzt hierzu: „Giddens wählt, anders als in der Soziologie üblich, nicht Handlungsintentionen (M. Weber, Rational Choice), normative Integration (T. Parsons) oder funktionale Systemimperative (K. Marx, E. Durkheim, N. Luhmann) als Ausgangspunkt für die soziologische Analyse, sondern ‚soziale Praktiken‘. [...] Soziale Praktiken sind einerseits gesellschaftlich strukturiert; sie reproduzieren und modifizieren diese Strukturen andererseits in alltäglichen Handlungsvollzügen.“[235] Ein wesentliches Merkmal moderner sozialer Struktu-

231 Vgl. Bieger 2007, S. 25-26.
232 Vgl. Bieger 2007, S. 27-30.
233 Vgl. Giddens 1990.
234 Miebach 2006, S. 388.
235 Brand 2014, S. 82.

ren ist somit, „dass sich lokale Praktiken und Interaktionsbeziehungen in wachsendem Maße mit räumlich und zeitlich abwesenden Praktiken und gesellschaftlichen Prozessen verschränken.“[236]

Die Relevanz situativer Aushandlungen von Bedeutungen ist in der Moderne besonders hoch. Vor diesem Hintergrund sowie verursacht durch vielfältige Unsicherheitsfaktoren ist eine besondere Relevanz von Vertrauen gegeben.

Als Fazit kann formuliert werden, dass in der radikalisierten Moderne situative Interaktionsbeziehungen eine hohe Relevanz für Handlungskoordinierung erlangen. Diese Perspektive kann auch auf persönliche Dienstleistungen übertragen werden, wobei jedoch entsprechende Rahmenbedingungen der Moderne, z. B. Anonymität der Akteure ohne Chance des Wiedersehens oder hohe Individualität der Kundenerwartungen, weitere Einflussfaktoren darstellen.

2.4.3 Relevanz der Theorien und Modelle der persönlichen Dienstleistung für die Forschungsfrage

Persönliche Dienstleistungen sind mit einer Wechselseitigkeit verbunden, die gleichzeitig die erfolgreiche Projektrealisierung beeinflusst. Wechselseitigkeit bedeutet, dass beide Seiten, Dienstleister und Kunde, mit gewissen Unsicherheitsfaktoren konfrontiert sind und sich somit eine wechselseitige Vertrauensrelevanz ergibt. Ein wichtiger Faktor zur Lösung dieser Problematik ist die Vertrauenskommunikation, die als Prozess zu verstehen ist. Für die Moderne sind gleichzeitig eine gesteigerte Komplexität der Rahmenbedingungen sowie Kundenerwartungen prägende Faktoren. Hier gilt es, für persönliche Dienstleister situativ die Ausgangssituation zu erfassen, um dann eine zielgerichtete, individuelle Projektrealisierung anzugehen.

2.5 Zusammenhänge zwischen persönlichem Vertrauen und persönlichen Dienstleistungen

Als gemeinsame Erfolgsfaktoren sind die Aspekte Kommunikation, Interaktion, Situationsdefinition, riskante Vorleistung sowie Prozessrelevanz zu nennen. Hierbei ist eine wechselseitige Perspektive relevant, wobei verschiedene Unsicherheiten die Vertrauens- und Dienstleistungsprojekte der Moderne hinsichtlich der erfolgreichen Realisierung bedrohen. Jedoch kann durch Kommunikation und Interaktion quasi eine positive Entwicklung der Situation eintreten, die vielleicht eine schrittweise erfolgreiche Realisation ermöglicht. Persönliches Ver-

236 Brand 2014, S. 82.

trauen ist mit Kooperation verbunden. Dies gilt auch beim Projekt persönliche Dienstleistung. Beide Seiten, Dienstleister und Kunde, sind in das Vertrauensprojekt involviert, wobei eine prozessorientierte Zusammenarbeit notwendig ist, um die jeweiligen Ziele erreichen zu können. Abbildung 3 zeigt das bereits in Abbildung 2 dargestellte Prozessmodell der Vertrauensbildung – jetzt jedoch angepasst an die persönliche Dienstleistung Taxifahrt.

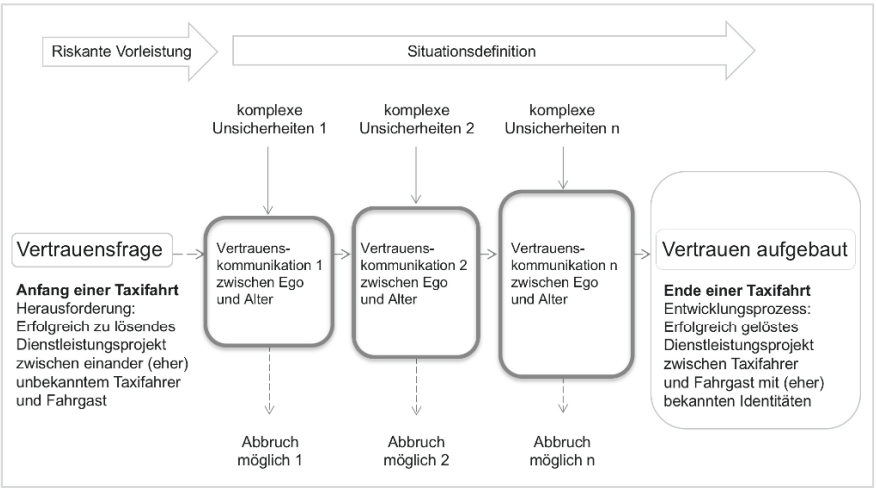

Abbildung 3: Prozessmodell zum Aufbau von persönlichem Vertrauen bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt

http://www.springer.com/978-3-658-20076-3

Vertrauen und Kommunikation bei einer Dienstleistung
Eine prozessorientierte Studie
Woischwill, B.
2018, XV, 219 S. 5 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-20076-3