

Dr. Birgit Böhm

„Vertrauen durch Verfahren – Wissenschaftliche Zugänge und Empfehlungen“

Vortrag auf der Tagung „Vertrauen durch Verfahren?“ Wie können vertrauensbildende Prozesse in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft gestaltet werden?

Evangelische Akademie Loccum in Kooperation mit Procedere, 27.-29. Januar 2012

Vertrauen durch Verfahren – Wissenschaftliche Zugänge und Empfehlungen

- Vertrauen ist gut – ist Kontrolle besser?
- Wissen wir, was Vertrauen ist?
- Kann man Vertrauen beeinflussen?

Auf diese drei Fragen möchte ich in meinem Vortrag kurz eingehen. Dafür ziehe ich Autoren heran, die sich mit Theorien und Untersuchungen soziologischer Vertrauensforschung befassen: Martin Hartmann (2011), Claus Offe (2001), Martin Endreß (2002), Ulf Bernd Kassebaum (2004) und Julia Späth (2008) und greife auch auf meine Dissertation zurück (Böhm 2006). In meiner Untersuchung psychologisch relevanter Aspekte der Zusammenarbeit in interdisziplinären Projektgruppen hatte sich Vertrauen mit seinen vielfältigen Facetten als zentrale Voraussetzung dafür gezeigt, dass sich die Projektmitglieder verstehen und interdisziplinär verständigen können. Anders als von einzelnen Autoren¹ vertreten, garantiert die Organisationsform „interdisziplinäres Projekt“ nicht, dass auch tatsächlich interdisziplinär zusammen gearbeitet wird. Sondern diese Zusammenarbeit setzt gegenseitige Sympathie, Vertrauen und gemeinsame Erfahrungen voraus.

1. Vertrauen ist gut – ist Kontrolle besser?

Es könnte alles so einfach sein:

„Wenn wir anderen vertrauen, müssen wir nicht nachdenken über ihre Motive, müssen nicht wachsam sein, können auf Umwege verzichten und gelangen so in die Lage, unsere Ziele und Wünsche mit ihrer Hilfe zu erreichen oder umzusetzen. Die Eleganz des Vertrauens besteht, dieser Deutung nach, vor allem darin, dass es Wege der Informationsbeschaffung oder der Kommunikation abkürzt.“ (Hartmann 2011, S. 9)

Aber ist es gut, zu vertrauen, nur weil es einfacher ist?

¹ So z. B. Laudel, die davon ausgeht, dass Vertrauen in der Wissenschaft „keine Bedingung (ist), die zu Beginn jeder neuen Beziehung stets neu geschaffen werden muss (wie in der Unternehmenskooperation)“, da Forschung zu den Tätigkeitsbereichen gehöre, in denen ein Klima des Vertrauens herrsche und „Kooperationsnormen, Vergütungsregeln und Reputationsmechanismen der Scientific Communities bewirken, dass sowohl ein Grundvertrauen in die fachlichen Fähigkeiten des Kooperationspartners als auch ein Vertrauen in sein korrektes soziales Verhalten existiert.“ (Laudel 1999, S. 234)

Bevor ich über Vertrauensforschung und mögliche Empfehlungen, die sich daraus ableiten lassen, spreche, möchte ich sie einladen, für einen Moment den Wert des Vertrauens zu hinterfragen. Das Fragezeichen im Titel der Tagung „Vertrauen durch Verfahren?“ lädt uns auch dazu ein.

Vertrauen hat in den letzten zehn Jahren einen ähnlichen Aufschwung erlebt wie das „positive Denken“. Bei Letzterem weiß man allerdings inzwischen, dass es Nachteile hat, immer positiv zu denken. Denn die Konzentration auf das Positive kann verhindern, dass wir Risiken beachten und ihnen entgegen wirken (vgl. Ehrenreich 2010). Aber Vertrauen ist nach wie vor in Mode. Wir sollen vertrauen. Das heißt auch: wir sollen nicht zweifeln, nicht kritisch hinterfragen, nicht wissen wollen, nicht kontrollieren. Wir sollen den Märkten, der Politik, dem Euro vertrauen. Warum eigentlich? Nur, weil wir nicht wissen können, wie die Märkte, die Politik oder der Euro funktionieren? Nur, weil wir abhängig sind von Experten? Hartmann weist darauf hin, dass Vertrauen nicht an sich schon etwas Gutes ist (Hartmann 2011, S. 18). Der Wert des Vertrauens ist immer abhängig von den Zielen und Zwecken, die mit dem Vertrauen erreicht werden sollen. Von Gambetta (1994, 2001) gibt es Untersuchungen über Vertrauen in der Sizilianischen Mafia. Ist es gut, dass Mafiosi sich gegenseitig vertrauen? Für die Mafia sicherlich.

Vertrauen wird auch deshalb so hoch bewertet, weil insbesondere soziologische Vertrauentheorien und empirische Untersuchungen zeigen, dass Vertrauen eine Voraussetzung für das Funktionieren sozialer Interaktion in und zwischen Gruppen, Organisationen und Institutionen ist. Vertrauen ist wichtig für das Funktionieren sozialer Ordnung in unserer Gesellschaft. Aber dass unsere Gesellschaft so funktioniert, wie sie momentan funktioniert: ist das gut?

Vertrauen, so die Theorie von Luhmann (2002), lässt uns handlungsfähig bleiben in einer modernen, technologisierten Gesellschaft, die für uns zu komplex, unübersichtlich und unsicher ist. Vertrauen reduziert Komplexität. Wir können handeln, ohne dass wir alle handlungsrelevanten Faktoren überschauen können. Wir steigen in ein Flugzeug, ohne genau zu verstehen, wie es funktioniert und ohne den Piloten persönlich zu kennen. Wir vertrauen dem technischen System Flugzeug, weil wir die dahinter stehenden Institutionen und Professionen und die in ihnen tätigen Personen wie z.B. Piloten für vertrauenswürdig halten. Wir gehen davon aus, dass sie bestimmten professionell geregelten fachlichen und ethischen Ansprüchen genügen. Auch Giddens (1995, nach Endreß 2002, S. 40 ff.) verweist in seiner Weiterentwicklung der Vertrauentheorie von Luhmann auf die Notwendigkeit von Systemvertrauen in Symbole wie das Geld oder in Expertensysteme wie den Markt für die Stabilität unserer modernen Gesellschaft. Aber hinter Systemen wie Märkten stehen immer auch Menschen, die in diesen Systemen tätig sind. Und deshalb bedeutet Systemvertrauen letztendlich immer ein Vertrauen in die Zuverlässigkeit von Personen innerhalb dieses Systems, in ihre Redlichkeit, ihre Vertrauenswürdigkeit. Aber können wir diesen Personen immer vertrauen? Oder vertrauen wir dem System, weil wir es sowieso nicht verstehen und deshalb auch nicht ändern können?

Aus der psychologischen Forschung wissen wir, dass die Vertrauensbereitschaft oder Vertrauensfähigkeit eines Menschen von seinen frühkindlichen familiären und weiteren Beziehungserfahrungen, seiner Persönlichkeit und seiner psychischen Gesundheit abhängt. Es gibt psychische Störungen, zu deren Symptomen es gehört, dass die betroffenen Menschen nur schwer vertrauen können, was ihr soziales Leben beeinträchtigt².

Aber die unterschiedliche Vertrauensfähigkeit der Menschen ist ein evolutionärer Vorteil. Manche sind misstrauischer als andere. Das bedeutet manchmal die Rettung für alle.

2. Wissen wir überhaupt, was Vertrauen ist?

Weil Vertrauen für die Stabilität unserer modernen Gesellschaft als wichtig gilt, wollen natürlich alle gesellschaftlichen Akteure wissen, wie hoch das ihnen entgegengebrachte Vertrauen ist und wie sie Vertrauen beeinflussen können. Das geht soweit, dass man Branchen und Unternehmen „Vertrauensmessung“ in einem Paket mit „Vertrauensmanagement“ verkauft, ein solches Angebot ist z.B. das „Vertrauensbarometer“³. Gemessen wird das Vertrauen dabei durch sog. CAT-Interviews (Computer Assisted Telephone Interviews) mit deutschlandweiten Stichproben.

Hauptsächlich erfolgt der wissenschaftliche Zugang zu Vertrauen tatsächlich über solche Methoden:

- Fragebögen
- experimentelle Spiele und Verhaltensbeobachtungen
- und teilstandardisierte Interviews.

Dieser wissenschaftliche Zugang zu Vertrauen ist aber wie alle sozialwissenschaftlichen Messungen fehleranfällig (Späth 2008, S. 3f.):

- Es gibt keine allgemeingültige Vertrauenstheorie, sondern eine Vielzahl von Verständnissen und Definitionen von Vertrauen in verschiedenen Disziplinen wie Psychologie, Soziologie, Politologie, Ökonomie oder auch Neurowissenschaften. Diese unterschiedlichen Definitionen von Vertrauen führen auch zu unterschiedlichen Operationalisierungen, also unterschiedlichen Methoden zur Messung von Vertrauen.
- Allerdings ist Vertrauen nicht direkt messbar. Antworten auf Fragen in Fragebögen werden als Indikatoren für Vertrauen herangezogen. Was aber für die Befragten nicht reflektierbar ist, bleibt dabei unzugänglich.
- Auch beim Beobachten von Handlungen kommt es zu Fehlinterpretationen, wenn Vertrauen gar nicht die Ursache des beobachteten Handelns ist.

Späth sagt es so: Es besteht „weiter Unklarheit darüber, wodurch Vertrauen entsteht, welche Folgen es hat, ja sogar was Vertrauen ist.“ (Späth 2008, S. 2).

² Z.B. die schizoide Persönlichkeitsstörung.

³ <http://www.vertrauensbarometer.de>

Einigkeit besteht in der Vertrauensforschung aber gegenwärtig darüber, dass Vertrauen ein komplexes Phänomen ist. Wenn es aber komplex ist, liegt es nahe, dass es keine einfachen Rezepte zur Vertrauensbildung gibt.

Es lassen sich aber doch mit Kassebaum (2004, S. 13 ff.) einige Bestimmungsmerkmale von Vertrauen aus verschiedenen Vertrauensklassifikationen zusammenstellen: Vertrauen ist

- eine wohlwollende intrapersonale und interpersonelle Erwartung
- mit dem Eingehen eines persönlichen Risikos verbunden
- ein Verzicht auf und Verlust von Kontrolle (Verletzbarkeit des Vertrauens)
- auf die Zukunft ausgerichtet
- als Denken, Gefühl und Wollen erfahrbar
- und auf einem Kontinuum zwischen Misstrauen und Leichtgläubigkeit beschreibbar,
- rational (wir haben Gründe, jemandem zu vertrauen)
- Ergebnis von sozialen Erfahrungen zwischen Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer
- und mit Normativität verbunden, indem Vertrauenswürdigkeit als eine Pflicht oder ein moralischer Wert angesehen wird (wir dürfen Vertrauen nicht enttäuschen).

Unterschieden wird außerdem:

- spezifisches Vertrauen in Personen und generalisiertes Vertrauen in Institutionen und Systeme,
- Vertrauen als personale Eigenschaft, als Vertrauensfähigkeit einer Person und situatives Vertrauen einer Person in einer bestimmten Situation,
- thematisierbares, reflexives Vertrauen und implizites oder fungierendes Vertrauen, das als Hintergrundvoraussetzung von der vertrauenden Person nicht reflektiert wird
- und Vertrauen auf verschiedenen Ebenen: der Mikroebene in face-to-face Beziehungen, der Mesoebene in Organisations- und Arbeitsprozessen und der Makroebene in Institutionen und gesellschaftlichen Prozesse.

Empirische Untersuchungen zu Vertrauen auf diesen verschiedenen Ebenen können uns Anregungen für die vertrauensbildende Verfahrensgestaltung geben.

3. Kann man Vertrauen beeinflussen?

Dem zweckgebundenen Beeinflussen von Vertrauen sind Grenzen gesetzt, die in der Empfindlichkeit von Vertrauen gegenüber Enttäuschungen und in seiner Normativität begründet sind. Wenn wir unterstellen, Vertrauen ließe sich beim anderen durch bewusst eingesetzte Strategien erreichen, durch sogenannte „vertrauensbildende Maßnahmen“, dann stoßen wir auf das, was Offe (2001, S. 257) ein „Oxymoron“, also einen Widerspruch in sich nennt: Sobald wir nämlich annehmen oder bemerken, dass eine andere Person vorteilssuchend vertrauensschaffende Handlungen vornimmt, vertrauen wir weniger.

Es gibt nach Offe „keinen klaren und eindeutigen Weg“, um Vertrauen zu erreichen und „schlimmer noch: Untaugliche Versuche zur Vertrauensbildung können Misstrauen hervorrufen und so zum Boomerang werden.“ (Offe 2001, S. 243) Mit Endres (2002, S. 53 ff.) möchte ich aber empirische Ergebnisse zu Vertrauen auf verschiedenen Ebenen vorstellen und daraus jeweils Empfehlungen ableiten:

Mikroebene/ face-to-face-Beziehungen: Was bringt den Taxifahrer dazu, jemanden als Fahrgast zu akzeptieren, ihm zu vertrauen oder ihn abzulehnen? Er deutet Signale, entscheidet ohne bewusst Reflexion anhand von kulturell- und milieubedingten Signalen, ob er jemandem vertraut. Wir vertrauen leichter, wenn eine andere Person einer bestimmten, uns bekannten sozialen Gruppe zuzuordnen ist, deren Vertrauen gebende Signale sich nicht einfach manipulieren lassen, wie z.B. Geschlecht, Alter, Ethnie, Religion oder Nation.

Hieraus lässt sich folgende Empfehlung ableiten: Je heterogener die Zielgruppe ist, die in einem Verfahren beteiligt wird, desto wichtiger sind Symbole, Signale und Rituale zur Vertrauensbildung zwischen den Teilnehmenden. Dass Bürger im Verfahren Planungszelle/Bürgergutachten als „Bürgergutachter“ bezeichnet werden, dient der Würdigung ihrer Rolle und ihres Engagements, aber es schafft auch ein gemeinsames Symbol und erleichtert ihnen, sich gegenseitig zu vertrauen. Denn die Beteiligten sollen nicht nur dem Verfahren und denen vertrauen, die es durchführen, sondern sich auch gegenseitig vertrauen.

Mesoebene/Organisations- und Arbeitsprozesse: Analysen von Arbeitsprozessen und Sozialbeziehungen in bestimmten Berufen z.B. zwischen Anwalt und Klient zeigen, dass Vertrauen als Vorbedingung und Folge für Kooperation anzusehen ist. Ein Klient setzt zunächst Vertrauen in die Kompetenz des Anwalts als dem Angehörigen einer bestimmten Profession, noch bevor er ihn als Person näher kennt. Er geht davon aus, dass der Anwalt ausreichend Sachkenntnis hat und das Mitgeteilte vertraulich und zu seinem Nutzen behandelt. Für den Aufbau des Vertrauens im Rahmen solcher professioneller Interaktionen unterscheidet Endres fünf besonders relevante Aspekte: „Kompetenz, Vertraulichkeit, Redlichkeit, Transparenz und Effektivität“ (Endres 2002, S. 58).

Auch diese fünf Aspekte sind eine Empfehlung für die Verfahrensgestaltung: Verfahren und die Personen, die sie durchführen, müssen Kompetenz, Vertraulichkeit, Redlichkeit, Transparenz und Effektivität gewährleisten.

Makroebene/Institutionen und gesellschaftliche Prozesse: Das Vertrauen bezieht sich hier auf die „Leitidee einer Institution, ihre Verfahrensordnung und Leistungen und die sie kontrollierenden Mechanismen“ (ebd. S. 59). Es wird darauf vertraut, dass für die Institution bestimmte Werte gelten und das Handeln auch unbekannter Personen in der Institution sich an diesen Werten ausrichtet. Potenziell vertrauen schaffende Maßnahmen sind auf dieser Ebene nach Sztompka (1999, nach Endreß 2002, S. 42) z.B. das Verfolgen einer politisch klaren Linie, Berechenbarkeit durch effiziente Durchführungsorgane, institutionalisierter Schutz von Persönlichkeitsrechten, Herstellen von Transparenz der politischen Prozesse, politische Dezentralisierung und Professionalisierung der politischen Akteure und des Stellenbesetzungsprozesses.

Daraus lassen sich als Empfehlungen ableiten: Verfahren brauchen ein klares Konzept mit eindeutigen Regeln, Schritten und Zielen, sollten berechenbar sein, also Aussagen über ihre Möglichkeiten und Grenzen erlauben, sollten effizient und von professionellen Akteuren durchgeführt werden, die Rechte der Beteiligten schützen und der Verfahrensprozess sollte transparent sein.

Die Schwierigkeit bei den vielen verschiedenen informellen Beteiligungsverfahren ist allerdings, dass sie als Systeme oft nicht eindeutig geregelt sind und deshalb wenig „Systemvertrauensvorschuss“ genießen.

Vertrauen verstärkt sich durch das Befolgen von Reziprozitätspflichten nach dem Motto „wie du mir, so ich dir“. So arbeitet auch die bekannte tit-for-tat-Strategie in Kooperationen: Ich beginne mit einem Vertrauensvorschuss, wenn der andere kooperiert, vertraue ich und kooperiere weiter. Vertrauen kann dann zu einem sich selbst verstärkenden Prozess werden, solange sich die Verfahrensbeteiligten an die Pflicht halten, vertrauenswürdig zu sein. Allerdings kann es, wenn die Reziprozitätspflicht nicht eingehalten wird, genauso zu sich selbst verstärkenden Prozessen des Misstrauens kommen.

Offe stellt heraus, dass wir uns bei politischen Prozessen nicht allein auf Systemvertrauen oder Institutionenvertrauen verlassen können: Für ihn ist „Vertrauen in die anonymen Mechanismen von Institutionen allein durch das Vertrauen in Personen gerechtfertigt“, die die Regeln, für die eine Institution steht, „verstehen, anerkennen und befolgen“ (Offe 2002, S. 276). Das lässt sich auf Verfahren übertragen. Da sie immer unvollständig und unvollkommen und damit immer „potenziell strittig“ sind, können nur „substantielle Qualitäten“ von Verfahren Vertrauen erzeugen und sich die Voraussetzung für ihre eigene Geltung schaffen. Dabei geht es nach Offe um „auszeichnende Qualitätsmerkmale“, die die Beteiligten „verpflichten“ und zugleich in ihnen „das Vertrauen wecken, dass ‚alle anderen‘“, obwohl man sie nicht persönlich kennt, sich diesen Qualitätsmerkmalen genauso verpflichtet fühlen wie man selbst (ebd. S. 277).

Zu diesen Qualitäten gehören, dass die Mitglieder oder, ich möchte es hier übertragen, die Verfahrensverantwortlichen (ebd. S. 280 f.):

1. die Wahrheit sagen und Verletzungen dieser Norm überwachen,
2. aktiv Erwartungen über eigenes zukünftiges Verhalten erfüllen,
3. sich Praktiken im Dienste der Werte von Fairness, Neutralität und Unparteilichkeit widmen,
4. und sich aktiv auf relevante Differenzen und deren Kompensation (z.B. Armut, soziale Rechte) beziehen.

Im Tagungsprogramm wird die Frage gestellt, ob neue, kooperative und dialogische Verfahren, wie wir sie aus der Bürgerbeteiligung, Mediation und Organisationsentwicklung kennen, dazu dienen können, dem gesellschaftlichen Vertrauensverlust zu begegnen. Nach dem, was wir über Vertrauen bisher wissen, können sie dazu, wenn überhaupt, nur dann dienen, wenn sie solche Qualitäten aufweisen.

Literatur:

Böhm, Birgit (2006). Vertrauensvolle Verständigung – Basis interdisziplinärer Projektarbeit. München: Franz Steiner Verlag.

Ehrenreich, Barbara (2010). Smile or Die. Wie die Ideologie des positiven Denkens die Welt verdummt. München: Antje Kunstmann Verlag.

Endreß, Martin (2002). Vertrauen. Bielefeld: transcript Verlag.

Gambetta, Diego (1994). Die Firma der Paten. Die sizilianische Mafia und ihre Geschäftspraktiken. München: dtv Verlag.

Gambetta, Diego (2001). Können wir dem Vertrauen vertrauen? In: Martin Hartmann & Claus Offe (Hrsg.) Vertrauen – Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts. Frankfurt/M.: Campus Verlag.

Giddens, Antony (1995). Konsequenzen der Moderne. Frankfurt/M: Suhrkamp Verlag.

Hartmann, Martin (2011). Die Praxis des Vertrauens. Berlin: Suhrkamp Verlag.

Kassebaum, Ulf Bernd (2004). Interpersonelles Vertrauen. Entwicklung eines Inventars zur Erfassung spezifischer Aspekte des Konstrukt. Dissertation Universität Hamburg.
<http://ediss.sub.uni-hamburg.de/volltexte/2004/2125/pdf/Dissertation.pdf>

Laudel, G. (1999). Interdisziplinäre Forschungsk Kooperation: Erfolgsbedingungen der Institution Sonderforschungsbereich. Berlin: Ed. Sigma.

Luhmann, Niklas (2002). Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität. Stuttgart: Lucius & Lucius Verlag.

Offe, Claus (2001). Wie können wir unseren Mitbürgern vertrauen? In: Martin Hartmann und Claus Offe (Hrsg.). Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts. S. 241-294. Frankfurt/M.: Campus Verlag.

Späth, Julia F. (2008) Interpersonelles Vertrauen in Organisationen. Eine empirische Untersuchung der Einflussfaktoren und Verhaltenswirkungen. Schriften zur empirischen Entscheidungs- und Organisationsforschung, Band 24. Frankfurt/M.: Peter Lang Internationaler Verlag der Wissenschaften.

Sztompka, Piotr (1999). Trust. A Sociological Theory. Cambridge: Cambridge University Press.