

2 Zwischenmenschliches Vertrauen und wirtschaftliche Beziehungen

Uwe Laucken

2.1 Äußerungen zur Bedeutung zwischenmenschlichen Vertrauens in wirtschaftlichen Beziehungen

In einem Interview (in Der Spiegel, 29/15.7.02) mit dem Chef des Unternehmens Siemens sind sich der Interviewer und Heinrich von Pierer darin weitgehend einig, dass das Jahr 2002 ein Jahr ist, in dem viele börsennotierte Unternehmen ins Zwielicht geraten sind. Nachdem sie der Decke des wirtschaftlichen Erfolgs vergangener Jahre beraubt worden waren, zeigten sich darunter Vorgänge, für die in dem Interview Worte gebraucht wurden wie: Täuschung, Betrugerei, Bilanzfälschung, kriminelle Handlungen, persönliche Bereicherungsgier, Charakterschwäche der Top-Manager und dergleichen mehr. All dies hat laut von Pierer eine wirtschaftlich fatale Folge gezeitigt: „Die Anleger haben das Vertrauen verloren“ (S. 81). Soll die Wirtschaft wieder auf die Beine kommen, dann muss „das schwer angeschlagene Vertrauen der Anleger wieder aufgebaut werden“ (ebd.).

Es ist eine Binsenweisheit, dass gedeihliche wirtschaftliche Beziehungen einer gewissen Vertrauensgrundlage bedürfen. Geht diese verloren, so werden die Beziehungen entweder abgebrochen oder es werden, sofern dies überhaupt möglich ist, vielfältige Sicherungs- und Überwachungsstrukturen eingebaut, welche die Beziehungen menschlich harsch, strukturell unflexibel und ökonomisch kostenaufwendig machen.

Die Erkenntnis der Bedeutung des Vertrauens in wirtschaftlichen Interaktionszusammenhängen verschiedener Art hat eine Fülle von Artikeln und Büchern entstehen lassen, die sich vor allem der effektivitätssteigernden Wirkung des Vertrauens widmen. So plädiert Nieder (1997) dafür, sich aus ökonomischen Erwägungen von einem „Management des Misstrauens“ zu verabschieden, um „Erfolg durch Vertrauen“ (Titel) zu erlangen. In seiner „Börsenpsychologie“ geht Kiehling (2001) unter anderem auf die Erwartungshorizonte der am Kapitalmarkt Handelnden ein und dabei auch darauf, dass psychische Größen (etwa Hoffnungen und Befürchtungen), die sich in normalen Zeiten in ihren Wirkungen wechselseitig aufheben, durch Vertrauenskrisen unidirektional ausgerichtet (es gibt nur noch Befürchtungen) und so in ihrer Wirkung in einer Weise gebündelt werden, die sehr negative Auswirkungen haben kann. Auch in der „Investmentpsychologie“ von Shefrin (2000) wird unter anderem die psychische Situation des Privatanlegers beleuchtet, und auch hier spielt das Vertrauen des Anlegers eine hervorragende Rolle. Unter dem Stichwort „Behavioral Finance“ (vgl. z.B. Goldberg &

Nitzsch, 2000) finden sich Betrachtungen und Analysen vielfältiger psychischer Größen, die das Anlegerverhalten mitbestimmen. Neben den „rationalen“ werden die „emotionalen“ und die „intuitiven“ bestimmt.

Viele dieser Bücher erscheinen in Verlagen, die sich nicht an Psychologen wenden, sondern an Menschen, die in ökonomischen Zusammenhängen handeln. Entsprechend sind sie konzipiert.

In all diesen Texten gilt Vertrauen zwischen Wirtschaftspartnern als geschäftsförderliche Größe. Man ist sich einig über die „beneficial functions that trust (Vertrauen, U.L.) may have in advanced capitalist economies“ (Korczynski, 2000, S. 2). Trotz dieser Übereinstimmung fehlt es an übereinstimmenden Aussagen darüber, was denn Vertrauen ist. Es gibt recht unterschiedliche Bestimmungen: Vertrauen, sagen Bialaszewski & Giallourakis (1985), meine Verlässlichkeit in riskanten Situationen. Für Schurr & Ozanne (1985) vertraut man einer Person, die Verpflichtungen nachkommt und Versprechen einhält. Morgan & Hunt (1994) meinen, einer Person zu vertrauen, beinhaltet, ihr neben Verlässlichkeit auch Integrität zuzuschreiben. Doney & Cannon (1997) sagen, eine Person, der man vertraut, müsse glaubwürdig und wohlwollend gesinnt sein. Mayer & Davis (1999) schließlich nennen als vertrauenskonstitutive Größen Fähigkeit, Wohlwollen und Integrität - und so ließe sich fortfahren. Blois (1999) beklagt diese Bestimmungsvielfalt. Der Forschung fehle, so sagt er, ein einheitlicher Vertrauensbegriff. So stellen Parkhe & Miller (2000) fest: „Like culture and intelligence, trust is a ubiquitous, complex, multifaceted phenomenon that is in need of a deeper study. The recent proliferation of books and articles on trust notwithstanding, we have barely scratched the surface“ (S. 11).

Nun ein Vorausblick: (a) In den folgenden Abschnitten möchte ich dazu beitragen, eine arbeitsfähige Bestimmung des Begriffs Vertrauen zu geben. Dabei löse ich mich zunächst von der Konzentration auf wirtschaftliche Beziehungen. Es geht mir darum, der umgangssprachlichen Bedeutung des Begriffs Vertrauen allgemein auf die Spur zu kommen.

(b) Danach lässt sich fragen, welche Akzentuierung der Begriff Vertrauen im Rahmen von Wirtschaftsbeziehungen erfährt.

(c) Ist dies geleistet, so werde ich auf zwei theoretische Betrachtungsweisen des Vertrauens in Wirtschaftsbeziehungen zu sprechen kommen. Man kann das Vertrauen aus individual- oder sozialsemantischem Blickwinkel betrachten. Beide Male stellen sich recht unterschiedliche Fragen.

(d) Schließlich werde ich auf zwei Diplomarbeiten zu sprechen kommen. Es handelt sich um Fragebogen-Untersuchungen im Bereich Geschäftsbeziehungen und im Bereich Anlegerverhalten.

(e) Aus beiden Arbeiten lassen sich Hypothesen für weiterführende Fragestellungen ableiten.

2.2 Explikation der Bedeutung des umgangssprachlichen Begriffs Vertrauen

Hier muss ich mich zunächst von dem absetzen, was Parkhe & Miller (2000) meinen, wenn sie ein „deeper study“ des Vertrauensbegriffs fordern. Sie meinen wohl Folgendes: So wie die Psychologen beispielsweise den umgangssprachlichen Begriff der Intelligenz für sich dadurch nutzbar gemacht haben, dass sie ihn zunächst zwar als umgangssprachlichen aufgegriffen, dann aber im Rahmen irgendeiner Theorie umgeformt und dabei möglichst klar definiert haben, so sollten die Psychologen es auch mit den Begriff Vertrauen tun. Und so wie der dabei zustande gekommene Intelligenzbegriff oft nur noch wenig mit dem umgangssprachlichen gemein hat, so mag auch ein wissenschaftlicher Vertrauensbegriff entstehen, der dem umgangssprachlichen nur noch bedeutungsgeschichtlich verbunden ist. Ein solches Vorgehen liegt mir hier völlig fern. Mir geht es hier darum, die Bedeutung des umgangssprachlichen Begriffs Vertrauen möglichst umfassend und möglichst genau zu erschließen, zu explizieren.

Warum dies mein Anliegen ist, wird erst dann deutlich werden, wenn ich das Vertrauen individual- und sozialsemantisch in den Blick nehme - vorab hier nur soviel: Wenn ich mich für das Handeln von Menschen interessiere (z.B. für das Anlegen von Geld) und wenn ich davon ausgehe, dass das Handeln von Menschen in einem verweisungskausalen Zusammenhang zu dem steht, wie ein Mensch die Welt, in der er handelnd lebt, auffasst und sich durchsichtig macht, und wenn ich schließlich davon ausgehe, dass vertrauensbezügliche Überlegungen dabei eine beachtenswerte Auffassungskomponente sind, dann muss ich mir diese Komponente so zugänglich machen, wie sie vom Handelnden semantisch prozessiert wird. Es würde mir wenig helfen, hätte ich einen präzis definierten Vertrauensbegriff (operationalisiert z.B. durch einen Fragebogen), dieser aber entspräche nicht dem, der beim Handelnden semantisch prozessiert wird. Das umgangssprachliche Verständnis des Begriffs Vertrauen kommt, so unterstelle ich, dem Begriff, wie er von Menschen in ihren Alltagsinteraktionen verarbeitet wird, am nächsten, deswegen wende ich mich ihm zu.

Es geht also um folgende Frage: Was umfasst der Begriff Vertrauen, wenn Menschen ihn gebrauchen, um sich zu einem Mitmenschen in Beziehung zu setzen? Als ich diese Frage einmal in einem Seminar stellte und die Studierenden bat, die Frage schriftlich zu beantworten, da ergab die Durchsicht der Antworten ein Maß an Heterogenität, das den Eindruck hinterließ, es gäbe kaum aggregierbare Gemeinsamkeiten. Dieser Eindruck wandelte sich aber geradezu ins Gegenteil, als ich eine andere Aufgabe stellte: Bitte schildern Sie eine Situation, in der Sie etwas getan haben, weil Sie einem Menschen voll vertrauen konnten! Natürlich waren die Kurzgeschichten, die ich so erhielt, bezüglich der konkreten Inhalte ebenfalls recht heterogen. Betrachtete man die Geschichten aber hinsichtlich ihres Plots (ihrer allgemeinen Handlungs- und Geschehensstruktur), so wurde man rasch fündig. Der umgangssprachliche Begriff Vertrauen eröffnet ein Muster an Leerstellen, die zwar inhaltlich unterschiedlich ausgefüllt oder spezifiziert werden können, doch das umgangssprachlich vorgegebene Muster ist hochgradig einvernehmlich.

2.2.1 Das Leerstellengefüge und seine Verweisungsordnung

Zunächst muss ich den explikativen Begriff der *Leerstelle* erläutern. Er ist der Valenzgrammatik entlehnt (vgl. Helbig & Schenkel, 1969). Jedes Verb eröffnet einen bestimmten Fragenraum. Nehmen wir das Verb „gehen“: Wer geht, wann geht er, wo geht er, wie geht er, wohin geht er, weshalb geht er? ... und anderes mehr. Jede Frage umreißt eine Leerstelle, die inhaltlich auszufüllen oder zu spezifizieren ist, wenn ein faktisch stattfindendes Gehen erfasst und verstanden werden soll. Diesen valenzgrammatischen Begriff der Leerstelle greife ich als *explikativen Begriff* auf, indem ich sage, dass auch der umgangssprachliche Begriff Vertrauen einen geordneten Satz an Leerstellen um sich herum eröffnet. Jede Leerstelle steht dann für eine Frage, die von jemandem im umgangssprachlichen Lebensalltag gestellt werden kann, der eine faktisch bestehende zwischenmenschliche Vertrauensbeziehung erfassen und verstehen will: Wer vertraut, wem vertraut er, warum vertraut er? ... und so weiter. Manche dieser Leerstellen sind obligatorisch (das heißt, sie müssen beantwortet werden, weil die Vertrauensbeziehung sonst nicht verstanden werden kann), andere sind fakultativ (das heißt, sie sind nicht verstehensvoraussetzend, aber zusätzlich aufschlussreich). Auch diese Differenz ist der Valenzgrammatik entlehnt, doch spielt sie hier keine Rolle. Ich versuche, die Leerstellen und ihre wechselseitigen Verweisungen möglichst breit anzulegen, um möglichst viele Aussagen zu Vertrauensbeziehungen einordnend erfassen zu können. Es geht mir also um den *Leerstellen-Plot*, der möglichst vielen „Vertrauensgeschichten“ zugrunde liegt.

Wie an anderer Stelle ausführlich und systematisch dargelegt worden ist (vgl. Schmitt, Mees & Laucken 2001), ist das Finden eines umfassend einordnungstauglichen Leerstellengefüges ein aufwändiges und datengeleitetes Unternehmen. Das Datenmaterial besteht in der Regel aus thematisch einschlägigen Texten (z.B. aus erzählten Vertrauensgeschichten). Ich beschränke mich hier auf die Darstellung des Ergebnisses einer solchen *logographischen Inhaltsanalyse*. Diese Beschränkung halte ich hier deshalb für statthaft, weil jeder Leser diesbezüglich Experte ist. Er kann sein eigenes umgangssprachliche Wissen daraufhin befragen, ob es sich dem explizierten Leerstellen-Plot einfügt oder nicht. Ich hoffe natürlich, dass dies vollständig und angemessen möglich ist, wäre dies aber nicht der Fall (und handelte es sich nicht um eine persönliche Idiosynkrasie), dann wäre der Leerstellen-Plot so zu verändern, dass er auffassungstauglich wird. - Ich beginne mit einer geordneten Liste von Leerstellen (von L1 bis L18) und erläutere diese anschließend.

Thematische Leerstellen einer zwischenmenschlichen Vertrauensbeziehung:

L1:	<i>sozialer Beziehungsrahmen</i>
L2:	<i>soziale Situation</i>
L3:	<i>vertrauende Person P</i>
L4:	<i>Vertrauensperson O</i>

L5:	<i>Handlungsvorhaben</i> von Person P
L6:	bedachte <i>Schadensmöglichkeiten</i> für Person P (einschl. deren Wahrscheinlichkeiten)
L7:	erkannter <i>Wissens- und Kontrollmangel</i>
L8:	erkannter <i>Einfluss</i> der Person O
L9:	<i>Kompetenzzutrauen</i> von Person P gegenüber Person O
L10:	Annahme des <i>Beibehaltens</i> der Kompetenz
L11:	unterstelltes <i>Sich-bemühen-um</i> von Person O gegenüber Person P
L12:	Annahme des <i>Durchhaltens</i> des Bemühens
L13:	Annahme der Person P, dass die Person O ihr gegenüber prinzipiell <i>offen und ehrlich</i> ist
L14:	möglicher <i>Zusatzschaden</i>
L15:	<i>Nicht-Schaden-Zufügens-Erwartung</i> von Person P gegenüber Person O
L16:	<i>Sich-getrauen</i> von Person P, das Handlungsvorhaben auszuführen
L17:	vertrauensbezügliche <i>Befindlichkeiten</i>
L18:	besondere <i>Umgangsoptionen</i> zwischen Person P und Person O

Da es der Arbeit um zwischenmenschliches Vertrauen geht (und nicht z.B. um so genanntes Systemvertrauen - etwa: Vertrauen in das Funktionieren der parlamentarischen Demokratie) gehört zu jeder Vertrauensbeziehung eine „*vertrauende Person P*“ (L3) und eine „*Vertrauensperson O*“ (L4), der vertraut wird. Da es in dieser Arbeit fernerhin darum geht, jenes umgangssprachliche Wissen zu erfassen, welches den tatsächlichen Umgang zweier Personen artikuliert und strukturiert (und nicht handlungsentbundene Kontemplationen), ist der Handlungsbezug zentral. Das ist hier und für Folgendes eine wichtige Akzentuierung. Es geht um die Explikation des semantischen Gehalts des Vertrauens, das Menschen zu ihren Mitmenschen haben, mit denen sie in einem Handlungszusammenhang stehen (z.B. sie überweisen ihnen Geld, damit sie es für sie anlegen). Deswegen ist die Leerstelle „*Handlungsvorhaben von Person P*“ (L5) obligatorisch. Solche Handlungsvorhaben (die auch darin bestehen könne, nichts zu tun) sind stets irgendwie sozial eingebettet. Sie werden im Rahmen einer bestimmten „*sozialen*

Situation“ (L2) realisiert (z.B. im Büro einer Bank beim Anlageberater) und diese Situation entsteht und steht in einem bestimmten „*sozialen Beziehungsrahmen*“ (L1) (z.B. es handelt sich um eine wirtschaftliche Beziehung und nicht z.B. um eine Freundschaftsbeziehung).

Die bisherigen Leerstellen (L1 bis L5) sind für sich genommen in keiner Weise spezifisch für eine Vertrauensbeziehung. Diese Leerstellen werden gebraucht, um irgendeine beliebige zwischenmenschliche Interaktion thematisch zu gliedern und zu ordnen. Zu vertrauensbezüglichen Leerstellen werden sie erst durch ihren Verweisungsbezug zu den folgenden Leerstellen: Verweisungs-zentral ist die Leerstelle „*bedachte Schadensmöglichkeiten für Person P*“ (L6). In seiner Analyse der „*Psycho-Logik*“ der umgangssprachlichen Verwendung des Wortes Vertrauen (trust) hebt Smedslund (1997) hervor, dass sich Menschen in zwischenmenschlichen Beziehungen überhaupt erst dann die Vertrauensfrage stellen, wenn es um ein prinzipiell schadensträchtiges Handlungsvorhaben geht (z.B. die gekauften Aktien können ihren Wert verlieren). Bevor daraus jedoch eine Vertrauensfrage im Blick auf die Person O wird, muss die Person P zu dem Schluss kommen, dass es nicht (zumindest nicht allein) in ihrer Hand liegt, ob ihr ein möglicher Schaden widerfährt, sei es, weil sie zu wenig weiß (oder keine Zeit oder Lust hat, sich einzuarbeiten), sei es, weil sich die relevanten Geschehnisse ihrer Kontrolle entziehen: „*erkannter Wissens- und Kontrollmangel*“ (L7). An diese Erkenntnis muss sich nun (damit sich die Vertrauensfrage stellt) noch eine weitere anschließen: Die Person P muss zu der Einsicht gelangt sein, dass es zumindest unter anderem an der Person O liegt, ob ihr ein Schaden widerfährt oder nicht: „*erkannter Einfluss der Person O*“ (L8). Ist all dies der Fall, so stellen sich der Person P gegenüber der Person O mehrerlei Fragen. Hat die Person P die Kompetenz, ihren Einfluss geltend zu machen, so dass möglicher Schaden von der Person P abgewendet und möglicher Nutzen erreicht wird: „*Kompetenzzutruen von Person P gegenüber Person O*“ (L9) (z.B.: Hat sich der Anlageberater ausreichend kundig gemacht?). Und behält er diese Kompetenz für den relevanten Interaktionszeitraum auch bei: „*Beibehalten der Kompetenz*“ (L10) (z.B.: Stehen dem Anlageberater die relevanten Information zur Verfügung und hält er sich weiterhin auf dem Laufenden?). Die unterstellte Kompetenz ist zwar eine notwendige, aber keine hinreichende Voraussetzung für eine Person P, einer Person O zu vertrauen. Person P muss der Person O weiterhin unterstellen, dass sie sich (besonders dann, wenn Schadensmöglichkeiten drohen) darum bemühen wird, möglichen Schaden von der Person P abzuwenden: „*unterstelltes Sich-bemühen-um von Person O gegenüber Person P*“ (L11). Das ist das mindeste, was von Person O erwartet wird. Zumeist wird ihr nicht nur dies unterstellt, sondern das Bemühen darum, dass es der Person P wohl ergeht („*expectations of benign action*“, Govier, 1994, S. 238). Ein angenommenes Sich-bemühen-um ist freilich nur dann vertrauensbegründend, wenn die Person P der Person O unterstellen darf, dass dieses Bemühen stabil ist und nicht bei irgendwelchen Gelegenheiten schwindet: „*Annahme des Durchhaltens des Bemühens*“ (L12) (z.B. der Anlageberater überlegt sich nicht irgendwann, dass es ihm eine höhere Provision erbrächte, wenn er dem Anleger eine andere, weniger profitable Anlage nahebringen würde).

Person P mag der Person O Kompetenz und Sich-bemühen-um unterstellen, ohne dass daraus ein zwischenmenschliches Vertrauen gegenüber Person O erwächst. Beispiels-

weise ein patriarchalisches „Lass-man-ich-mach-das-schon-für-dich“ ist nicht ausreichend vertrauenskonstitutiv. Vertrauen setzt ein Weiteres voraus. Die Person P muss von der Person O annehmen, dass sie ihr gegenüber „*prinzipiell offen und ehrlich*“ (L13) ist. Person O darf keine relevanten Informationen verschweigen und natürlich keine falschen geben. Das „*prinzipiell*“ bei der Eigenschaft „*offen*“ ist wichtig. Person P kann ausdrücklich darauf verzichten, detaillierte Informationen zu erhalten (z.B. „*Machen Sie man, ich will das alles gar nicht so genau wissen*“), doch muss Person P voraussetzen, dass Person O ihr auf Fragen offen Auskunft geben würde und sie auch ungefragt vor Gefahren warnen würde.

Die Leerstellen L9 bis L13 markieren dispositionale Annahmen der Person P gegenüber der Person O: Fähigkeiten und Fertigkeiten (L9 und L10), Motive (L11 und L12), Tugenden oder moralische Normen (L13). Wird eine der Leerstellen-Fragen mit Nein beantwortet (z.B. L12: Ich glaube, der Anlageberater wird im Laufe unserer Geschäftsbeziehung irgendwann dazu übergehen, mich so zu beraten, wie es für ihn, und nicht für mich, am profitabelsten ist), so kann Person P gegenüber der Person O keine Vertrauensbeziehung aufbauen.

Bei all diesen Überlegungen ist der vertrauenden Person P durchaus bewusst, dass sie sich täuschen kann („*Trust resides squarely between faith and doubt. ... Maintaining the vital balance between faith and doubt*“, Bennis, 1989, S. 140) (z.B. der Anlageberater denkt vielleicht doch vorrangig an seine Beratungsprovision). Wenn das der Fall ist, dann tritt möglicherweise nicht nur der dem Handlungsvorhaben (z.B. der Geldanlage) selbst innewohnende Schaden ein (z.B. Wertminderung des angelegten Geldes), sondern darüber hinaus ein zusätzlicher Schaden, der sich aus der verfehlten Vertrauensgabe (z.B. Vertrauen gegenüber dem Anlageberater der Bank X) ergibt (z.B. öffentliche Blamage, Verlust an Ansehen, Selbstwertverlust u.a.): „*möglicher Zusatzschaden*“ (L14).

All das, was die Leerstellen L6 bis L13 an Annahmen, an Vermutungen, an Unterstellungen, an Einschätzungen und so weiter vorsehen und erfassen, mündet in eine resultierende Erwartung, die nach Smedslund (1997) den gedanklichen Kern jeder Vertrauensbeziehung ausmacht:

- Zu sagen:
eine Person P vertraut einer Person O
in einer Situation S zum Zeitpunkt t,
- bedeutet:
die Person P ist sich sicher, dass die Person O ihr
in der Situation S zum Zeitpunkt t
keinen Schaden zufügen wird.

Ich nenne diese Erwartung Nicht-Schaden-Zufügens-Erwartung - „*NSZ-Erwartung von Person P gegenüber der Person O*“ (L15). Warum ich dieses Wortmonstrum gewählt habe und nicht, wie dies andere tun (Mayer, Schoorman & Davis, 1995), schlicht von erwartetem Wohlwollen spreche, muss ich noch kurz erläutern. Meines Erachtens kann man auch einem Menschen (z.B. einem Verteidiger in einem Prozess) vertrauen, ob-

wohl man vermutet, dass dieser nicht daran interessiert ist, dass es einem wohl ergeht. Man kann ihm gleichwohl vertrauen, wenn er „korrekt“ handelt. Ein Strafverteidiger des Kriegsverbrechertribunals in Den Haag qualifizierte eine solche Beziehung zwischen sich und einem Angeklagten als „professionelles Vertrauen“ (im DLF am 24.9.2000). Unterstelltes Wohlwollen würde das Vertrauen sicherlich verstärken, doch ist es nicht unabdingbar. Da nun aber der Leerstellen-Plot auch dazu taugen soll, „professionelles Vertrauen“ (das auch für viele Geschäftsbeziehungen gelten mag) zu erfassen, spreche ich von NSZ-Erwartung. In diesem Sinne sagt Gambetta (2001), dass wir einem Menschen vertrauen, von dem wir annehmen, „that he will perform an action that is beneficial or *at least not detrimental* (meine Hervorhebung) to us ...“ (S. 217, zit.n. Endress, 2002, S. 30).

Hat sich bei einer Person P bezüglich eines prinzipiell schadensträchtigen Handlungsvorhabens die NSZ-Erwartung gebildet, so getraut sie sich, dieses auszuführen: „*Sich-getrauen von Person P, das Handlungsvorhaben auszuführen*“ (L16). Aber die Person P getraut sich nicht nur zu handeln, sondern sie erlebt dabei kennzeichnende „*vertrauensbezügliche Befindlichkeiten*“ (L17): Sie ist sorglos, freut sich, ist glücklich, hoffnungsfroh, ermutigt, angespornt und anderes mehr. Welche Befindlichkeiten vorherrschen, das hängt vermutlich von dem Beziehungsrahmen ab (bei der Liebesbeziehung andere als bei einer Geschäftsbeziehung), immer sind es aber sehr positiv bewertete Befindlichkeiten (z.B. der Anleger kann sorglos sein und braucht nicht ständig nach irgendwelchen Tricks und Finten Ausschau zu halten). In vielen Geschichten, die Studierende über Vertrauensbeziehungen erzählen, ist diese positive Befindlichkeit ein entscheidender Grund dafür, warum sie Vertrauensbeziehungen anstreben und gerne in ihnen leben. Bestimmungen des Begriffs Vertrauen, die dieses Befindlichkeitsmoment nicht thematisieren (und die meisten tun es nicht), greifen meines Erachtens in ihrem Bestimmungsbemühen zu kurz.

Und ein Zweites fehlt den mir bekannten Bestimmungen. Zwischen Personen, die sich vertrauen, eröffnen sich neue Umgangsoptionen. Teilweise werden in Vertrauensgeschichten dafür bildliche Wendungen gebraucht: lockerer Umgangston, entspanntes Klima, Spaß-haben, Witze machen, nicht übelnehmerisch, Leichtigkeit, Sich-nahe-gekommen-sein, Auch-über-anderes-sprechen und dergleichen: „*besondere Umgangsoptionen zwischen Person P und Person O*“ (L18). Auch dies ist ein wichtiger Zug einer Vertrauensbeziehung. Wie verweisungskräftig dieser Zug ist, kann man indirekt daran ablesen, dass in Verkaufstrainings für Versicherungsvertreter diesen nahegelegt wird, sie sollten versuchen, wenn möglich, eine „private Atmosphäre“ zu schaffen (z.B. indem man, falls vorhanden, nach den Kindern fragt, und von den eigenen, auch wenn sie gar nicht existieren, erzählt).

Der explizierte Leerstellen-Plot ist erforderlich, um die in vertrauenthematischen Texten vorkommenden Aussagen aufzufassen und zu ordnen. Das ist das eine, zum anderen zeigt er, was alles mit angesprochen ist, wenn jemand schlicht sagt, dass er z.B. in einer geschäftlichen Transaktion zu einem bestimmten Partner volles Vertrauen habe. *Mit dem umgangssprachlichen Begriff Vertrauen ist mithin ein differenziertes Verweisungsgefüge zur Erfassung, Schaffung, Ordnung und Handhabung von sozialer Realität gemeint.* Gerade weil dies so ist, lohnt es sich und ist es sehr informativ, darüber zu reden,

ob sich beispielweise in der Wirtschaftswelt so etwas wie eine Vertrauenskrise breit mache. Wäre mit dem Vertrauen z.B. nur eine isolierte Befindlichkeit angesprochen, die verloren zu gehen droht, so würde es sich nicht lohnen, so viel darüber zu reden. Ist die Befindlichkeit aber eine verweisungsmächtige Komponente eines umfänglichen handlungseinschließenden Verweisungszusammenhangs (wie ihn die 18 Leerstellen markieren), dann ist mit dem Hinweis auf eine (vertrauensbezügliche) „Krisenstimmung“ sehr viel gesagt - und das dann nicht nur sozial-diagnostisch, sondern auch sozial-prognostisch und damit, der Voraussetzung nach, auch sozial-therapeutisch.

2.2.2 Inhaltliche Ausfüllungsvarianten und Ausfüllungsbeziehungen

Die Leerstellen sind einerseits „leer“, andererseits sind sie als „Stellen“ thematisch bestimmt. Die Leerstelle L17: „vertrauensbezügliche Befindlichkeiten“ ist eine thematisch bestimmte Stelle. Sie dient der Einordnung von Befindlichkeiten (und von nichts anderem). Sie ist leer, weil sie nicht festlegt, welche vertrauensbezügliche Befindlichkeit gemeint ist. Deren gibt es mehrere, die bei einer konkreten Vertrauensbeziehung gegeben sein können (allein, zugleich oder alternativ). Zu jeder Leerstelle gehören also Varianten ihrer inhaltlichen Ausfüllung oder Spezifizierung. *Jede konkret vorliegende Vertrauensbeziehung lässt sich somit darstellen als ein Muster von Varianten der Ausfüllung der Leerstellen des Leerstellen-Plots.* - Das ist mit inhaltlichen Ausfüllungsvarianten gemeint.

Mit Ausfüllungsbeziehungen ist folgendes gemeint: Gesetzt, eine Leerstelle X kann durch die Ausfüllungsvarianten X_1 , X_2 , X_3 spezifiziert werden und die Leerstelle Y durch die Ausfüllungsvarianten Y_1 , Y_2 , Y_3 , Y_4 , dann kann es sein, dass, sofern die Leerstelle X mit X_3 spezifiziert ist, die Leerstelle Y nur noch mit Y_1 oder Y_3 spezifiziert sein kann, aber nicht mehr durch die Varianten Y_2 und Y_4 . Solche Beziehungen, die wechselseitig die Freiheitsgrade der Ausfüllung von Leerstellen betreffen, werden *Ausfüllungsbeziehungen* genannt.

Dies soll nun noch beispielhaft näher erläutert werden, wobei die Ausfüllungsvarianten, die ich hier erörtere, selbst noch einen gewissen Abstraktionsgrad haben (also subsumtionstauglich sind). Ich greife vier Leerstellen heraus.

L1: Sozialer Beziehungsrahmen: Schaut man sich die Vertrauensforschung an (vgl. Laucken, 2001), so stellt man fest, dass in ihr recht unterschiedliche soziale Beziehungsarten thematisiert werden: Liebesbeziehung, Freundschaftsbeziehung, Eltern-Kind-Beziehung, Arzt-Patient-Beziehung, Klient-Therapeut-Beziehung, Bürger-Behördenvertreter-Beziehung, Prinzipal-Agent-Beziehung, Vorgesetzter-Untergebener-Beziehung, Schüler-Lehrer-Beziehung, Geschäftspartnerbeziehung und anderes mehr. All dies sind denkbare Varianten der inhaltlichen Ausfüllung der Leerstelle L1: „sozialer Beziehungsrahmen“. Angesichts dieser Fülle kann man sich noch leerstelleninterne Ordnungsgedanken machen. So habe ich etwa (vgl. ebd.) unterschieden zwischen Beziehungen, in denen Menschen eher als Rolleninhaber interagieren (z.B. Arzt-Patient-Beziehung), und Beziehungen, in denen sich Menschen als Privatpersonen begegnen (z.B. Freundschaftsbeziehung). Als Privatpersonen begegnen sich Menschen als „ganze

Personen“, als Rolleninhaber interagieren sie nur in bestimmten, funktional festgelegten Hinsichten. Oevermann hat in einem Vortrag in Oldenburg (am 21.7.2000) einen schlichten „Test“ genannt, um diese Beziehungsdifferenz akzentuierend aufzuspüren: Wenn in einer Beziehung zweier Personen P und O eine von beiden sagen darf (ohne die Beziehungsregeln zu verletzen), über dies oder das wolle sie mit der anderen nicht reden (weil es nichts mit ihrer Beziehung zu tun habe), dann handelt es sich um eine Rollenbeziehung. In einer Freundschaftsbeziehung wäre dies ein Affront (zumindest müsste die Verweigerung eingehend begründet werden), denn Freunde sprechen über alles miteinander, sonst wären es keine.

Die Leerstelle L1: „sozialer Beziehungsrahmen“ kann also recht unterschiedlich inhaltlich ausgefüllt oder spezifiziert werden.

L6: „Bedachte Schadensmöglichkeiten für Person P“: Einer Person P stellt sich die Frage, ob sie einer Person O trauen kann, erst dann, wenn sie mit der Person O in einem Handlungszusammenhang steht, der für sie prinzipiell schadensträchtig ist. Was eine Person als möglichen Schaden ansieht, das kann von Person zu Person stark variieren. Auch von Beziehungsrahmen zu Beziehungsrahmen können Schadensarten variieren, und innerhalb dieser von Situation zu Situation. Pruitt (1981) unterscheidet in Verhandlungsbeziehungen (negotiation behavior) folgende Schadensarten:

- *Ansehensverlust:* Person P ist bereit, Zugeständnisse zu machen, auch auf die Gefahr hin, dadurch als schwach zu erscheinen. Dieser Verlust setzt denknotwendig voraus, dass „we each cherish the esteem, and shrink from the disesteem, of our fellows (Brennan & Pettit, 2000, S. 78). Normalerweise mögen wir es demnach nicht, als schwach zu erscheinen. In vertrauensvollen Beziehungen riskieren wir dies.
- *Verpassen günstiger Gelegenheiten:* Person P ist bereit, eine Gelegenheit, die Person O zu übervorteilen, nicht zu nutzen. Person P verzichtet auf mögliche Vorteile.
- *Machtverlust:* Person P ist bereit, Vorleistungen zu erbringen, obgleich dies die Gefahr einschließt, in der Folge eine schwächere Verhandlungsposition zu haben.
- *Verlust eines Informationsvorsprungs:* Person P ist bereit, der Person O Informationen zu geben, auch auf die Gefahr hin, dadurch einen wichtigen Wissensvorsprung zu verlieren.

All diese Verluste sind mögliche Schäden, die bei einer vertrauensvollen Beziehung gewagt werden, weil man erwartet, dass der Partner die offerierten Schädigungsmöglichkeiten nicht ausnutzt. Und er nutzt sie nicht aus, weil man ihm eine kooperative Motivation (s.u.: „austauschmotiviertes Sich-bemühen-um“) unterstellt.

Das sind Schadensarten, die Pruitt in Verhandlungsbeziehungen meint unterscheiden zu können. In Freundschaftsbeziehungen werden es (zumindest teilweise) andere sein, wieder andere werden es in Geschäftsbeziehungen sein. Immer ist die Leerstelle L6: „bedachte Schadensmöglichkeiten“ auffassungstauglich und jede Schadensart ist eine mögliche Ausfüllungsvariante dieser Leerstelle.

L11: „Unterstelltes Sich-bemühen-um von Person O gegenüber Person P“: Ein entscheidendes Moment dafür, dass eine Person P einer Person O vertraut, besteht darin,

dass die Person P der Person O unterstellt, sie werde sich darum bemühen, dass der Person P kein Schaden widerfährt. Dieses Bemühen kann man sich allerdings recht unterschiedlich begründet vorstellen. Diesbezüglich kann man geradezu verschiedene *Bemühensmodi* trennen, die jeweils eine denkbare Ausfüllungsvariante der Leerstelle sein können:

- *zuneigungsmotiviertes* Sich-bemühen-um: Person O bemüht sich um Person P, weil Person O die Person P mag. Es bereitet der Person O Freude und Befriedigung, der Person P zu helfen.
- *austauschmotiviertes* Sich-bemühen-um: Person O hilft der Person P, weil Person O sich ausrechnet, dass dann die Person P ihr auch einmal helfen wird, wenn sie Hilfe braucht.
- *druckmotiviertes* Sich-bemühen-um: Person O unterstützt die Person P, weil Person O weiß, dass die Verweigerung dieser Unterstützung unangenehme Folgen nach sich ziehen würde.
- *wertmotiviertes* Sich-bemühen-um: Person O hilft der Person P, weil Person O darin einen Wert sieht, den sie in ihrem Handeln realisieren will.

Innerhalb jedes dieser Bemühensmodi lassen sich wiederum Spezifizierungsarten trennen. So lassen sich beispielsweise verschiedene Varianten der Wertmotivierung unterscheiden: Der eine sieht in dem Bemühen einen universell gültigen Wert (zum Beispiel Samariter-Moral), ein anderer einen nur regional gültigen (zum Beispiel nur unter Glaubensbrüdern), ein dritter fühlt sich zur Hilfe verpflichtet, weil es für ihn ein Wert ist, geschenktes Vertrauen nicht zu enttäuschen (in einer Diskussion sagte ein Student: „Wer mir vertraut, den kann ich doch nicht in die Pfanne hauen, sonst käme ich mir echt schäbig vor“). Gegebenes Vertrauen kann die Person, der es gegeben wird, verpflichten ... und andere Wertherleitungen mehr.

Natürlich sind die Bemühensmodi nicht sich wechselseitig ausschließende Ausfüllungsvarianten. Es mag jeweils das eine oder das andere überwiegen und es mögen zwei nebeneinander bestehen.

L17: Vertrauensbezügliche Befindlichkeiten: Es lassen sich recht unterschiedliche Befindlichkeiten (für mich ist hier Befindlichkeit ein Sammelbegriff für Gefühl, Stimmung, Empfinden, Leiblichkeitszustände und dergleichen) anführen, die sich in einer Beziehung einstellen, in der beispielsweise anfängliches Misstrauen zunehmendem Vertrauen weicht. Aus Sorge wird Sorglosigkeit, aus Anspannung wird Entspannung, aus achtsamer Vorsicht wird freilassender Mut, Heiterkeit und Freude kommen auf, es wird persönliche Nähe erlebt, Ängste schwinden, Neid vergeht, Eifersucht weicht und anderes mehr.

Mit diesen Beispielen an *Ausfüllungsvarianten* zu den Leerstellen L1, L6, L11 und L17 lässt sich nun auch beispielhaft erläutern, was mit *Ausfüllungsbeziehungen* gemeint ist:

Gesetzt den Fall, die Leerstelle L1: „sozialer Beziehungsrahmen“ ist inhaltlich als Freundschaftsbeziehung spezifiziert, so werden bestimmte Ausfüllungsvarianten der Leerstelle L6: „bedachte Schadensmöglichkeiten“ nahegelegt (z.B. enttäuschte Zuneigung) andere sind eher unwahrscheinlich (z.B. ökonomischer Verlust). Bei der Leer-

stelle L11: „unterstelltes Sich-bemühen-um“ fallen bestimmte Bemühensmodi weg. Von den vier denkbaren Bemühensmodi kommt eigentlich nur noch das „zuneigungsmotivierte Sich-bemühen-um“ in Frage (vielleicht noch zusätzlich das wertmotivierte). Man würde beispielsweise einer Beziehung zwischen einer Person P und einer Person O den Status einer Freundschaftsbeziehung absprechen, wenn die Person P der Person O vertraut, weil sie ihr „druckmotiviertes Sich-bemühen-um“ unterstellt.

Bei Geschäftsbeziehungen ist das anders. Zu Geschäftsbeziehungen tritt eine bedachte Schadensart (ökonomischer Verlust) in der Vordergrund, die bei der Freundschaftsbeziehung eher unthematisch ist, dafür tritt eine Schadensart (enttäuschte Zuneigung), die bei dieser wesentlich ist, bei jener in den Hintergrund. Und bei einer Geschäftsbeziehung passt das „zuneigungsmotivierte Sich-bemühen-um“ nicht als Vertrauensstifter (sonst wären die Geschäftspartner Freunde), aber alle anderen drei Bemühensmodi sind durchaus denkbar (auch der Druckmodus - man denke an die durchaus üblichen und geschäftliches Vertrauen stiftenden Vertragsstrafen).

Ähnlich unterschiedlich dependent sind denkbare Ausfüllungsvarianten der Leerstelle L17: „vertrauensbezügliche Befindlichkeiten“. Bei Geschäftsbeziehungen ist die dominierende Befindlichkeit, die sich bei einer Vertrauensbeziehung einstellt, das Schwinden von Sorge und der angespannten Hab-acht-Haltung. Bei der Freundschaftsbeziehung sind es eher Befindlichkeiten wie Freude, Heiterkeit, Glück, das Erleben von Intimität und so weiter, die vertrauensbezüglich relevant sind.

Von welcher Beschaffenheit ein Leerstellen-Gefüge ist, das einem bestimmten umgangssprachlich artikulierten und strukturierten Interaktionszusammenhang eigen ist, und welcher Art die ihm innewohnende Ausfüllungsdynamik ist, das ist letztlich eine empirische Frage. Das heißt, man muss es an Hand von Datenmaterial herausfinden. Einschlägiges Datenmaterial liefern semantische Analysen stattfindender interaktiver Lebensvollzüge und der Spuren, die diese hinterlassen (z.B. in Form von Textdaten). Aber auch experimentelle Inszenierungen sind möglich - etwa die Inszenierung einer Geschäftsbeziehung und die Variation möglicher Bemühensmodi. Hypothesen für solche Untersuchungen lassen sich aus semantischen Strukturen ableiten, die der Umgangssprache als Umgangswissen eingebaut sind.

Einige denkbare Untersuchungen würde Smedslund (1988) sicher als „pseudo-empirisch“ charakterisieren. Es würde Smedslund (und auch mich) nicht sonderlich überraschen, wenn sich herausstellte, dass Menschen über das Vertrauen, das sie zu einem Mitmenschen haben können, erst dann nachdenken, wenn ihnen mögliche Schäden, die ihnen beim Umgang mit ihm widerfahren können, in den Sinn kommen, denn so ist, so würde Smedslund sagen, die umgangssprachliche Bedeutung von Vertrauen konstituiert (es gehört zum analytisch wahren Gehalt des Begriffs Vertrauen). Es ist aber z.B. nicht bedeutungsimmanent festgelegt, an welche Schadensarten in bestimmten Interaktionen gedacht wird und welche Bemühensmodi besonders vertrauensstiftend sind. Glaubt man beispielsweise dem Soziologen Hurrelmann (zitiert in der Nordwest-Zeitung vom 15.8.2002), so stellen sich junge Menschen im Alter zwischen 18 und 25 Jahren heutzutage fast allüberall die Frage „Was bringt's mir?“ - Gilt das auch für Freundschaftsbeziehungen, für Beziehungen zu den Eltern oder für die Geschwisterbeziehung? Die

Antwort auf eine solche Frage ist nicht durch die gründliche Explikation der Umgangssprache zu erschließen, hier sind real gelebte semantische Zusammenhänge und deren Spuren zu erforschen. Dass man überhaupt darauf kommt, solche semantischen Zusammenhänge zu erforschen, das ergibt sich oft aus umgangssprachlichen Bedeutungsgegebenheiten (etwa aus der Explikation des umgangssprachlichen Begriffs Vertrauen). Das meine ich, wenn ich sage, dass das Umgangswissen häufig Hypothesengenerator ist.

2.2.3 Vertrauensarten als Ausfüllungsmuster

Es gibt in der Vertrauensliteratur eine Reihe von Versuchen, unterschiedliche *Arten des Vertrauens* systematisch zu trennen. Zu diesen Versuchen lässt sich nun sagen, dass alle dort unterschiedenen Arten des Vertrauens in ihren Bestimmungsstücken dem hier explizierten Leerstellen-Plot eingeordnet werden können. Deshalb ist es zulässig, sie alle als Arten des Vertrauens auszugeben. Die Arten unterscheiden sich dadurch, dass sie unterschiedliche Muster inhaltlicher Ausfüllungen des Leerstellen-Plots sind. Vor allem die Leerstelle L11: „unterstelltes Sich-bemühen-um“ und die oben unterschiedenen Ausfüllungsvarianten gelten als art- oder typbestimmend:

Tonkiss & Passey (1999, S. 258) unterscheiden zwischen „trust“, das eher wertmotiviert ist, und „confidence“, das eher austauschmotiviert ist (vgl. hierzu auch Seligman, 1997). Huemer (1998) trennt zwischen „strategic trust“ (austauschmotiviert) und „passionate trust“ (zuneigungs- und wertmotiviert). Williamson (1993) hält austauschmotiviertes Vertrauen für ein Unding: „Calculated trust is a contradiction in terms“ (S. 463). Korczynski (2000) meint, dass sich soziologische und ökonomische Vertrauensforschung darin unterscheiden, dass sie jeweils einem Bemühensmodus theoretischen Vorrang geben. Ökonomen betonen austauschmotiviertes Bemühen, Soziologen wertmotiviertes. Korczynski bietet eine Vertrauentypologie an. Drei seiner Typen unterscheiden sich vornehmlich darin, welchen Bemühensmodus sie zentrieren. ... und so ließe sich fortfahren

2.2.4 Einordnung alternativer Bestimmung des Begriffs Vertrauen

Die Vielfalt des Bestimmungen des Begriffs Vertrauen war der Ausgangspunkt meiner Explikationen. Blois (1999) beklagte das Fehlen einer einvernehmlichen Bestimmung und Parkhe & Miller (2000) forderten deshalb eine gründliche Analyse. Ich möchte nun zeigen, dass das Ergebnis der Explikation der umgangssprachlichen Bedeutung des Begriffs Vertrauen eine *vereinigende Grundlage* abzugeben vermag. Diesen Anspruch möchte ich beispielhaft belegen.

Beginnen möchte ich mit einem Beispiel, das meinem Anspruch auf den ersten Blick besonders krass entgegenzustehen scheint. Ich meine die Heterogenität der Antworten, die man erhält, wenn man Experten des Umgangswissens, z.B. psychologisch noch „unverbildete“ Studienanfänger, befragt, was aus ihrer Sicht eine vertrauensvolle zwischenmenschliche Beziehung auszeichne. In den Antworten tauchen häufig kennzeichnende Handlungen auf, die eine Person zeigt, der man vertrauen kann: Versprechen

halten, einem beistehen, helfen und einen unterstützen, treu sein, Vertrauliches für sich bewahren, einen gegenüber anderen verteidigen, nichts Schlechtes von einem sagen und anderes mehr. Zeigt sich hier nicht die beklagte große Uneinheitlichkeit überdeutlich? Wie lässt sich dagegen der Bestimmungsanspruch des Leerstellen-Plots halten?

In diesen je für sich genommen heterogenen Kennzeichnungen des Vertrauens zeigt sich eine Vielfalt, die wir auch aus der Psychologie kennen, wo sie als Bestimmungsvielfalt eines Einheitlichen gilt. Ich meine operationale Definitionen z.B. von Aggression. Je nach experimenteller Untersuchung ist Aggression operational definiert als: Ein Kind schlägt ein anderes, eine Vp beschimpft eine andere, eine Vp lacht eine andere aus, eine Vp erteilt einer anderen einen elektrischen Schlag und so weiter. All diese Handlungen gelten als Prototypen (als Musterbeispiele) einer allgemein bestimmten Aggressionshandlung. Vergleichbares gilt für die Fülle der oben genannten Vertrauenshandlungen. Der Leerstellen-Plot taugt dazu, herauszufinden, welches Verweisungs-moment des Leerstellen-Gefüges wohl durch die oben genannte Handlung indiziert werden soll. Vor allem eine Leerstelle tritt dabei hervor, L11: „unterstelltes Sich-bemühen-um“. Wer Versprechen bricht, fügt einem einen Schaden zu, wer sie hält, der bewahrt einen davor. Wer untreu ist, der fügt einem einen Schaden zu, wer treu ist, tut dies nicht. Wer Vertrauliches ausplaudert, der fügt einem einen Schaden zu, wer Vertrauliches für sich bewahrt, der verhütet solchen Schaden und so ließe sich fortfahren. Selbst idiosynkratisch vermeintlich abwegige Bestimmungen gewinnen ihre Bedeutung als *Indikatoren für Leerstellen-Größen*. Eine Studentin schrieb, dass sie Vertrauen zu Menschen habe, die Tiere mögen. Auch dies erwies sich im Gespräch als Bemühensindikator: Tiere sind hilflose Wesen (zumindest dachte die Studentin an solche), wer sie mag und gut mit ihnen umgeht, dem kann man generalisierend unterstellen, dass er auch Menschen, die ihm ausgeliefert sind, nicht ausnutzt.

Häufig tauchen in umgangssprachlichen Bestimmungen des Begriffs Vertrauen auch Synonyme oder implizit persönlichkeits-theoretische Bestimmungen auf - etwa im Blick auf die Leerstelle 13: „Annahme der Person P, dass die Person O prinzipiell offen und ehrlich ist“. Als weitgehend gleichbedeutend können gelten: aufrichtig, geradlinig, ohne Hinterlist, loyal, integer und anderes mehr. Sehr oft wird auch als Eigenschaft einer Person, der man vertrauen kann, Verlässlichkeit genannt. Dies ist ein vieldeutiger Begriff, doch jede vertrauensbezügliche Bedeutung verweist auf eine Leerstelle. Eine Vertrauensperson kann verlässlich sein bezüglich ihrer Kompetenz (L9 und L10), sie kann verlässlich sein bezüglich ihres Bemühens (L11 und L12). Verlässlichkeit allein (ohne indizierenden Bezug) ist nicht vertrauenskonstitutiv. Jemand kann auch verlässlich böswillig sein. Und wohl niemand käme auf die Idee, einer solchen Person zu vertrauen. Auch der Begriff der Vertrauenswürdigkeit kennzeichnet eine beeigenschaftende Wendung bestimmter Leerstellen.

Man mag mir zugestehen, dass die oberflächliche (umgangssprachliche) Bestimmungsvielfalt sich zurückführen lässt auf eine *zugrundeliegende Leerstellen-Semantik*, doch mag man meiner Explikation des umgangssprachlichen Begriffs Vertrauen entgegenhalten, dass er viel zu ausgefächert sei. Von den 18 Leerstellen würden ja jeweils nur diese oder jene indiziert, aber niemals alle. Das ist richtig, aber es widerspricht nicht meiner Explikationsbehauptung. Dazu zweierlei:

(1) Pars-pro-toto-Bestimmungen sind zwar nicht nur im Alltagsdiskurs anzutreffen, hier aber besonders gebräuchlich. Man fordere eine Person auf, beispielsweise zu bestimmen, was ein Baum sei. Die einen sagen, das sei eine Pflanze, Kinder sagen vielleicht, das sei etwas, worauf man klettern kann, wieder andere nennen Wurzeln, Stamm und Blätter oder sie sagen, eine Birke sei ein Baum, und so weiter. Daraus kann man nicht folgern, dass die Leute nicht einem umgangssprachlich ausreichend einvernehmlichen Baum-Begriff hätten. Es werden lediglich bestimmte wichtige Teile genannt, die dann für das Ganze stehen.

(2) Der Leerstellen-Plot als implizit stets Mitgedachtes tritt dann hervor, wenn man Menschen auf andere (von ihnen explizit nicht genannte) Leerstellen hin anspricht.

Ein Beispiel: In einem Interview sagte Kurt Biedenkopf (13.2.2000), dass Menschen Politikern vertrauten, von deren Problemlösungskompetenz sie überzeugt seien. Sicherlich, das unterstelle ich einmal, meint Biedenkopf damit nicht, dass Menschen mithin bereit seien, auch kompetenten Machiavellisten Vertrauen entgegenzubringen - nein, selbstverständlich (implizit) wird dem kompetenten Politiker auch angemessenes Bemühen unterstellt (Biedenkopf will nur sagen, dass dies alleine nicht ausreicht).

Ein zweites Beispiel: Schilderte man einem Menschen eine vertrauensvolle Freundschaftsbeziehung und fügte man beiläufig hinzu, dass in ihr eine sehr angespannte, sich wechselseitig beäugende Atmosphäre herrsche, so würde dies als unstimmig, als in sich widersprüchlich beurteilt werden. Daran merkt man, dass bei umgangssprachlichen Bestimmungen des Begriffs Vertrauen zwar die Befindlichkeiten ziemlich selten ausdrücklich genannt werden, doch gehören bestimmte Befindlichkeiten selbstredend mit dazu.

Der Leerstellen-Plot erfasst eben auch all das, was als thematisches Implikationsfeld dazugehört, auch wenn es nicht explizit angesprochen ist.

Nun will ich noch beispielhaft belegen, dass nicht nur umgangssprachliche Bestimmungen des Begriffs Vertrauen sich dem Leerstellen-Plot einfügen, sondern auch wissenschaftliche. Ich greife hier ein Sammelreferat von Neubauer (1997) auf. Neubauer hat sich darin bereits der Mühe unterzogen, verschiedene Bestimmungen des Begriffs Vertrauen aus dem Bereich der Managementforschung zusammenzutragen und zusammenzufassen. Er kommt zu folgendem Ergebnis. Das Vertrauen setzt sich aus folgenden *Komponenten* zusammen:

- *Kompetenz*: Der Vertrauensperson wird zugeschrieben, sie verfüge über einschlägiges Wissen, einschlägige Fähigkeiten und Fertigkeiten (vgl. z.B. Gabarro, 1978)
- *Wohltun*: Der Vertrauensperson wird unterstellt, sie wolle der vertrauenden Person wohl, zumindest aber wolle sie Schaden von ihr abwenden (vgl. z.B. Butler & Cantrell, 1984).
- *Konsistenz*: Die Vertrauensperson, so unterstellt die vertrauende Person, ist vorhersehbar, verlässlich, zuverlässig und ähnliches (vgl. z.B. Mayer, Davis & Schoorman, 1995).

- *Offenheit und Ehrlichkeit*: Die Vertrauensperson ist bereit, gegenüber der vertrauenden alles zu sagen, was sie weiß. Sie verfolgt keine verdeckten Absichten (vgl. z.B. ebd.)

Es ist offensichtlich, dass jede der genannten Komponenten sich einer Leerstelle des Leerstellen-Plots zuordnen lässt. Manche Zuordnung gelingen gleichsam eins zu eins: „Kompetenz“ (zu L9) und „Offenheit und Ehrlichkeit“ (zu L13). Das „Wohllwollen“ ist bereits eine Ausfüllungsvariante der Leerstelle L11: „Sich-bemühen-um“. Wie erläutert, umfasst diese Leerstelle aber auch „professionelles Vertrauen“, das nicht Wohllwollen implizieren muss. Die „Konsistenz“ wird im Leerstellen-Plot zweigeteilt in L10: „Beibehalten der Kompetenz“ und L12: „Durchhalten des Bemühens“. Auch zur Leerstelle L13: „offen und ehrlich“ gehört vermutlich bestimmungsimplicit deren Konsistenz.

Mir ist bei meiner Beschäftigung mit der Literatur zur Vertrauensforschung (vgl. Laucken, 2001) keine Definition des Vertrauens begegnet, die sich nicht ausweisen ließe, sei es als Eins-zu-Eins-Besetzung bestimmter Leerstellen, sei es als Spezifizierung der einen oder anderen oder sei es als ein Anführen von (meist behavioralen) Indikatoren (z.B. Verabredungen einhalten) für bestimmte Leerstellen. *Der explizierte Leerstellen-Plot ist eine einheitsstiftende semantische Grundlage, von der bestimmte Definitionen mal dies und mal jenes aufgreifen, spezifizieren oder indizieren. Darin erschöpft sich die oberflächliche Vielfalt und ihre Heterogenität.*

All dies zeigt, der Begriff Vertrauen ist ein umgangssprachlicher Begriff und auch in der Vertrauensforschung bleibt er ein solcher. Und das ist nicht bedauerndwert, sondern wertvoll, weil die Vertrauensforschung damit alltagspraktisch relevante Aussagen machen kann. Die Vertrauensforschung will ja keinen Kosmos neben den alltagspraktischen Kosmos setzen (wie dies z.B. die Physik tut, weswegen ihr Energie-Begriff z.B. mit dem alltagspraktischen nicht mehr viel gemein hat), sondern die Vertrauensforschung will z.B. herausfinden, welcher Art die Alltagspraxis eines Kapitalanlegers ist, indem sie sein Handeln in den semantischen Kosmos stellt, den er lebt - worin dann gegebenenfalls das Vertrauen ein strukturgebender Teil sein mag.

Also: Es ist völlig fehl am Platz, der Vertrauensforschung vorzuwerfen, sie besitze keinen der Umgangssprache entgegenstehenden, theoretisch hergeleiteten, definitionstechnisch präzisen Vertrauensbegriff. Dieser wäre dann ein pragmasemantisch irrelevanten (weil niemand ihm gemäß seine Handlungsbezüge gliederte und ordnete). Gebraucht wird ein Vertrauensbegriff, der *pragmasemantisch relevant* ist, und das ist der umgangssprachlich verwendete. Hätte sich bei der Explikation dieses Begriffs erwiesen, dass sein umgangssprachlicher Gebrauch völlig diffus und idiosynkratisch ist, dann wäre es sinnlos, auf ihn bezogen die alltägliche zwischenmenschliche Umgangspraxis zu erforschen. Wie die Explikation aber gezeigt hat, ist gerade dies nicht der Fall.

Auf eines will ich abschließend noch hinweisen. Zum Leerstellen-Plot gehören auch die Leerstellen L17: „vertrauensbezügliche Befindlichkeiten“ und L18: „besondere Umgangsoptionen“. Beide Leerstellen sind erforderlich, um vielfältige Aussagen aufzufassen, die die Studierenden in ihren Vertrauensgeschichten geschildert haben. Ich sagte

schon, dass in manchen Geschichten die Befindlichkeiten eine zentrale Stellung einnehmen: Man sucht eine professionelle Vertrauensperson in Geldangelegenheiten, um endlich die grübelnden Sorgen los zu werden. Man sucht einen treuen Partner, weil man bei ihm nicht eifersüchtig sein muss. Man ist glücklich, weil man eine Freundin hat, mit der man alles bereden kann ... und so weiter. *Solche vertrauensbezüglichen Befindlichkeiten sind wichtige Bestandteile einer zwischenmenschlichen Vertrauensbeziehung.* Und obwohl dies so ist, tauchen sie in wissenschaftlichen Bestimmungen nie auf. Umgangsoptionen (L18) werden gelegentlich, gleichsam nebenbei, genannt (z.B. gelöste Gesprächsatmosphäre, die es gestattet, auch „mal ins Unreine“ zu sprechen; es wird nicht jedes Wort „auf die Goldwaage gelegt“ und dergleichen), Befindlichkeiten tauchen nicht auf. Geschuldet ist diese Auslassung vielleicht der kognitivistisch verengten Sicht des Menschen (alles, was vorkommt, muss irgendwie als eine Größe fassbar sein, die sich computeranalog in ein Informationsverarbeitungsprogramm einbauen lässt). Begreift man den Menschen dagegen als ein in semantischen Bezügen lebendes Wesen (vgl. z.B. Laucken, 2000), dann stehen die Emotionen den Kognitionen nicht gegenstandsfern gegenüber, sondern beide sind Bestandteile pragmasemantisch gelebter Zusammenhänge. Sie unterscheiden sich allein durch ihre semantischen Verweisungsbezüge, und sie bedürfen sich dabei oft wechselseitig - wie z.B. beim gelebten Vertrauen.

2.2.5 Vertrauen-leben versus Über-Vertrauen-reden und Leerstellen-Plot als semantisches Potenzial

Wenn man sich die alltägliche Verwendung des Wortes Vertrauen anschaut, dann stößt man auch auf Verwendungen, die nicht die dargelegte Explikationsschleife hinter sich herziehen. Meist sind dies Verwendungen des Wortes aus Beobachtersicht – sei es, man redet über Dritte, sei es, man redet über sich rückschauend. Gemeinsamer Nenner: „Der oder die oder ich damals waren voller Vertrauen, als wir dies oder jenes taten“. Meist wird dies gesagt im Rückblick auf Taten und deren Umstände, die durchaus gefahrenvoll und damit schadensträchtig waren. Beispiele: Person P kannte Person O gerade erst vierzehn Tage und schon kündigte sie ihre Wohnung und zog zu ihr. Oder: Ohne Zögern springt das Kind von der Mauer in die Arme der Mutter. Oder: Ein alter Mensch geht seelenruhig über eine verkehrsreiche Straße. Oder: Person P besteigt bedenkenlos ein Flugzeug der Linie X, die bekanntermaßen ihre Flugzeuge schlecht wartet ... und dergleichen Beispiele mehr. In all diesen Fällen wird gesagt, die Person P, das Kind, der alte Mensch hätten ja wohl großes Vertrauen gehabt. Und in all diesen Fällen soll damit nicht gesagt sein, dass die Betroffenen die oben explizierte Vertrauenssemantik aktualisiert hätten – und sei es auch nur ansatzhaft. Nein, es ist gemeint, die Betroffenen haben vertraut, ohne all das gedacht zu haben. Diese Verwendung des Wortes Vertrauen ist durchaus üblich. Doch in dieser Arbeit interessiert mich das Wort Vertrauen nicht in dieser Bedeutung. *In dieser Arbeit geht es um das Wort Vertrauen zur Bezeichnung eines Teils eines gelebten Lebenszusammenhangs.* Das Vertrauen muss als Lebensmoment thematisch sein oder gewesen sein. Und wenn es thematisch da ist oder da war, dann ist oder war z.B. auch der Gedanke eines möglichen Schadens da. Denn so wie man einen süßen Geschmack nicht bemerken kann, ohne von der Möglichkeit des

Nicht-Süßen zu wissen, so kann man kein Vertrauen leben, ohne um die Möglichkeit des Nicht-Vertrauens oder gar des Misstrauens zu wissen. Gelebtes Vertrauen kann nicht bedingungslos sein.

Ich komme nochmals auf die gerade genannten Beispiele zurück. In ihnen hat das Wort Vertrauen wohl doch vor allem die Bedeutung, dass man als Beobachter darüber erstaunt ist, dass jemand etwas bedenkenlos tut oder getan hat. Er oder sie waren sich der Gefahr gar nicht bewusst. Insoweit steckt auch in dieser Wortverwendung das Gefahren- oder Schadensmoment. Der beobachtete Mensch hat „vertraut“ (bedenkenlos gehandelt), weil er nicht vertraut hat (kein Vertrauenskalkül vollzogen hat).

Und noch etwas muss gesagt werden, um möglichem Missverstehen vorzubeugen: Der Leerstellen-Plot des Vertrauens ist ein *semantisches Potenzial*, das Menschen aktualisieren können, wenn sie eine zwischenmenschliche Interaktion vertrauensbezüglich artikulieren und strukturieren. Mit der Explikation des Leerstellen-Plots ist nicht die Vorstellung verbunden, dass Menschen alle Bestandteile in jedem Augenblick lebenssemantisch aktualisieren, vielleicht gar noch sich reflexiv-bewusst vergegenwärtigen. So wie wir normalerweise verständlich reden können, ohne die Regeln, denen unser Reden gehorcht, zu bedenken, so können wir vertrauenssemantisch leben, ohne das konstitutive Leerstellengefüge zu reflektieren. Und so wie uns Regelverstößen erst gegenwärtig werden, wenn sie jemand beim Reden begeht, so wird uns der Leerstellen-Plot erst gegenwärtig, wenn z.B. jemand einerseits sagt, er vertraue einem Geschäftspartner, um dann andererseits zu sagen, dass diese Person „über Leichen geht“, wenn ihr dies einen Vorteil bringt. Es wäre zumindest erläuterungsbedürftig, warum sie trotzdem vertraut (z.B. weil: Ich bin die einzige Ausnahme). An erlebten Störungen, an erlebten Unstimmigkeiten, an Erläuterungsbedürftigkeiten, an Dingen, die man als offen gelassen erlebt, erweisen sich konstitutive, meist fraglos gestellte Grundlagen.

Manch einer mag sich nun noch fragen: *Was genau meint denn nun das Wort Vertrauen?* Es wird ausgebreitet, es wird entfaltet, es werden Komponenten genannt, es werden Zusammenhänge behauptet ... und so weiter, es wird aber nicht gesagt, dies und genau dies ist es, was wir Vertrauen nennen. Diesem Wunsch können wir nun nachkommen. *Das Wort Vertrauen meint den explizierten Leerstellen-Plot insgesamt.* Das ist keine der berüchtigten Syndrom-Definitionen (z.B. von Gefühlen), in denen man Heterogenes (z.B. Physiologisches und Semantisches), das man gegenstandsbegrifflich nicht schlüssig verbinden kann, einfach zusammenschnürt. Hier ist mit einem Wort ein in sich verweisungslogisch klar bestimmtes Gefüge gemeint. Und wenn ich im Folgenden oft schlicht von Vertrauen spreche, dann ist stets dieses gesamte Gefüge damit angesprochen.

2.3 Individual- und sozialemantische Vergegenständlichung zwischenmenschlichen Vertrauens

Nun verlasse ich das Feld der Explikation der Bedeutung des umgangssprachlichen Begriffs Vertrauen und begeben mich in die Position eines Theoretikers, der das Leben und Zusammenleben von Menschen betrachtet, in diesem Zusammenhänge zu erfassen

und Ordnungen zu stiften versucht, die es ihm erlauben, Geschehenes zu erklären und Zukünftiges vorherzusehen.

Bevor Theoretiker sich ans Erfassen und Ordnen machen, müssen sie sich entscheiden, welch gegenständlicher Grundbeschaffenheit denn die Realität ist, die sie erforschen wollen. Anders gewendet, sie müssen sich entscheiden, innerhalb welcher Denkform sie theoretisieren wollen (vgl. Laucken, 2003). Dies gilt auch für den Vertrauensforscher. Denkt er z.B. in der physischen Denkform, dann wird für ihn aus dem erlebten Vertrauen eines Menschen ein Indikator für irgendwelche neuronalen Zustände oder Vorgänge. Diese sind sein eigentlicher Gegenstand, das Vertrauen gerät zu einem kausal unwirksamen psychischen Korrelat. Es liegt auf der Hand, dass das nicht die Denkform ist, innerhalb derer hier Vertrauen betrachtet werden soll. All die mühseligen Explikationen der umgangssprachlichen Bedeutung des Begriffs Vertrauen vollzögen sich gleichsam in einem kausal luftleeren Raum. Sinnvoll, auch kausal sinnvoll, werden die Explikationen im Rahmen einer anderen, der *semantischen Denkform*. Ihr Ausgangspunkt ist die gegenständliche Setzung (das Postulieren) einer semantischen Welt.

2.3.1 Einführung und Erläuterung einiger Annahmen und Begriffe der semantischen Denkform

Die semantische Denkform basiert auf einer gegenständlichen Setzung: Es gibt eine eigenständige, in sich gegliederte und gefügte Welt/Realität, *bestehend aus semantischen Einheiten und Verweisungsbeziehungen*, die die Einheiten untereinander verbinden. Dieser Kosmos ist gegenständlich da und er lässt sich in sich erforschen. Veränderungen, die sich in ihm vollziehen, sind *verweisungskausal* bewirkt.

Semantische Einheiten sind Differenzen (z.B. die Differenz: Person P vertraut der Person O/Person P vertraut der Person O nicht), die mit anderen Differenzen (z.B. mit der Differenz: Person P überlässt der Person O ihre Ersparnisse/Person P überlässt der Person O ihre Ersparnisse nicht) durch Verweisungsbeziehungen verbunden sind (z.B. Wenn die Person P der Person O vertraut, dann überlässt sie ihr ihre Ersparnisse/Wenn die Person P der Person O nicht vertraut, dann überlässt sie ihr ihre Ersparnisse nicht). Eine gegenständlich vorliegende Verweisungsbeziehung realisiert dann natürlich nur jeweils eine Seite der verbundenen Differenzen.

Zwischen semantischen Einheiten/Bedeutungseinheiten bestehen Verweisungsbeziehungen. Und Einheiten, zwischen denen Verweisungsbeziehungen bestehen, sind semantische Einheiten. Die *Verweisungsbeziehung* ist sozusagen *konstitutiv* für den semantischen Kosmos. Verweisungsbeziehungen sind semantische Beziehungen. Sie können zwei-, drei oder mehrstellig sein.

Die Bedeutung oder der semantische Gehalt von etwas ergibt sich also nicht aus der Repräsentation/Abbildung/Widerspiegelung von etwas anderem, das außerhalb des semantischen Kosmos liegt, sondern aus seiner *Verweisungseinbettung*. Der semantische Kosmos ist (wie der physische Kosmos) in sich geschlossen. Semantisches ergibt sich aus Semantischem und führt zu Semantischem. Goddard (1994) nennt diese Bedeutungsdefinition „a fully intensional conception of meaning“ (S. 7).

Funktional differente Zusammenhänge: Verweisungsbeziehungen können abgrenzbare Zusammenhänge bilden. Das heißt, die in ihnen enthaltenen semantischen Einheiten verweisen vor allem untereinander aufeinander. Solche Verweisungsbeziehungen können funktional different sein. Im folgenden werden zwei funktional differente Verweisungsbeziehungen wichtig werden: individual- und sozialsemantischer Zusammenhang.

Ich kann diese Unterscheidung an einem psychologischen Beispiel erläutern. Graumann (1990) unterscheidet entsprechend zwischen einer sozio- und einer individuozentrischen Sozialpsychologie:

Sozialsemantischer Zusammenhang: Die soziozentrische Sozialpsychologie nimmt etwa eine Gruppe von Menschen in den Blick und erforscht darin stattfindende Interaktionen. Sie stiftet zwischen den Interaktionen irgendwelche Verweisungsbeziehungen, die einen verweisungskausal geschlossenen Zusammenhang bilden. Dieser Zusammenhang, so wird unterstellt, prozessiert in einer Weise, die es ihm ermöglicht, erhalten zu bleiben. Das Handeln eines einzelnen Gruppenmitglieds wird nun dadurch erklärt, dass man zeigt, dass es für den Erhalt des Gruppenzusammenhangs funktional ist. Gruppendynamische Theorien aus der Lewin-Schule sind Beispiele für solches soziozentrisch-sozialfunktionales Erklären (vgl. z.B. Solle, 1969).

Der Begriff sozialsemantischer Zusammenhang ist ein gegenstandssetzender Begriff. Er enthält die Behauptung, dass es eigenständige interaktive Zusammenhänge gibt - und zwar in einer Weise, die ihre (eigenständige) gegenständliche Erforschung möglich macht.

Individualsemantischer Zusammenhang: Die individuozentrische Sozialpsychologie nimmt den Einzelmenschen in der Gruppe in den Blick. Sein Handeln wird nun nicht in einen sozialfunktionalen Zusammenhang gestellt, sondern in einen individualfunktionalen. Man erklärt ein Handeln, indem man zeigt, welche Funktion es erfüllt, z.B. dabei, das soziale Ansehen eines Menschen zu erhalten. Die Theorie der symbolischen Selbstergänzung (vgl. Gollwitzer, Bayer & Wicklund, 2002) ist ein Beispiel für solches individuozentrisch-individualfunktionales Erklären.

Auch der Begriff individualsemantischer Zusammenhang ist ein gegenstandssetzender. Es gibt diese semantischen Zusammenhänge, und sie sind eigenständig erforschbar.

Beide Zusammenhänge, der individual- und der sozialsemantische, enthalten verschiedene Bedeutungseinheiten, verschiedene Verweisungsordnungen und verschiedene funktionale Zentrierungen. Die soziozentrische Sozialpsychologie setzt die Realität sozialsemantischer Zusammenhänge, und die individuozentrische Sozialpsychologie setzt die Realität individualsemantischer Zusammenhänge (vgl. Laucken, 2000).

Funktion: Es werden im Folgenden häufiger die Ausdrücke „Funktion“ und „funktional“ gebraucht. Es sind dies gegenstandssetzende Begriffe. Es wird mit ihnen unterstellt, dass es (objektive) Bedeutungszusammenhänge/semantische Zusammenhänge gibt. Diese bestehen aus Bedeutungseinheiten/aus semantischen Einheiten, die untereinander verweisungskausal (z.B. „wenn Einheit X entsteht, dann folgt Einheit Y“) so verbunden sind, dass sie einen abgrenzbaren Verweisungsbeziehungen bilden. Dieser besteht

solange, als die ihn bildenden Bedeutungseinheiten ihre verweisungskausalen Qualitäten behalten und erfüllen. Wenn nun von der Funktion einer Einheit gesprochen wird, dann ist damit diese zusammenhaltstiftende verweisungskausale Qualität gemeint.

Funktionales Erklären: Funktionales Erklären bedeutet, das Sein und Prozessieren einer Einheit dadurch zu erklären, dass man zeigt, in welchem Zusammenhang sie welchen Erhaltungsdienst erfüllt (Laucken, 1997). Es wird dabei unterstellt, dass dieser Zusammenhang ein sich selbst erhaltender ist.

Wird hier von individual- und sozialfunktionalen Beziehungen gesprochen, so ist damit gemeint, dass der verweisungskausale Zusammenhang, innerhalb dessen sich Einzel-funktionen ausmachen lassen, einmal ein individueller und andermal ein sozialer ist.

Transfunktional-komplementäre Erhaltungsbeziehung: Die transfunktional-komplementäre Erhaltungsbeziehung setzt die gleichzeitige Realität sozial- und individusemantischer Zusammenhänge. Keiner lässt sich auf den anderen zurückführen, keiner enthält den anderen. Aber beide sind nicht nur da, sie bedürfen sich wechselseitig zu ihrem Erhalt. Dieser Erhalt geschieht nicht interaktiv, sondern komplementär.

Auch diese Beziehung möchte ich an einem Beispiel aus der Sozialpsychologie erläutern: Vorurteile können als Bestandteile sozial prozessierter Ideologien Differenzierungen etwa zwischen verschiedenen sozialen Milieus begründen und aufrecht erhalten. So gesetzt, sind sie Teile eines sozialsemantischen Zusammenhanges - etwa: „Feindschaft als Gruppensinn“ (Reis & Wetzstein, 1998).

Vorurteile können aber auch individusemantisch gesetzt werden. Dann erfüllen sie in dem Bedeutungszusammenhang, den ein Einzelmensch lebt, eine individualfunktionale Bedeutung - etwa: Identifikation mit einem verehrten Vorbild (vgl. z.B. Kelman, 1967).

Beide Zusammenhänge, der sozial- und der individusemantische, sind real da. Beide bedürfen einander (vgl. Laucken, 2000). Fällt der eine weg, so ist der andere nicht haltbar.

Mit Komplementarität ist hier keine analytisch entschlüsselbare Beziehung gemeint, sondern eine *empirisch gehaltvolle*. Es lässt sich erforschen, inwieweit Menschen bestimmte individusemantische Zusammenhänge leben müssen, damit ein bestimmter sozialsemantischer Zusammenhang zwischen ihnen erhalten bleiben kann.

2.3.2 Vom soziologischen und vom psychologischen Sinn des Vertrauens

Vertrauen lässt sich sozialsemantisch vergegenständlichen und erforschen, dann fragt man nach seinem „soziologischen Sinn“, und es lässt sich individusemantisch vergegenständlichen, dann fragt man nach seinem „psychologischen Sinn“. Diese beiden Sinnarten unterscheidet Müller-Freienfels (1930).

Im Folgenden werde ich beides tun, doch verenge ich zuvor mein Blickfeld. Ich blicke nur noch auf zwischenmenschliches Vertrauen in Beziehungen zwischen irgendwelchen Wirtschaftspartnern (L1: sozialer Beziehungsrahmen), und ich denke dabei an Situationen, in denen es um finanzielle Transaktionen geht (z.B. etwas kaufen oder Geld anlegen). Ich beschränke mich dabei auf Transaktionen zwischen Rolleninhabern, die in

bestimmten Funktionen interagieren (L2: soziale Situation). Ich spare damit all jene Beziehungen aus, in denen sich Menschen gleichsam als Privatpersonen begegnen (z.B. Liebesbeziehung, Freundschaftsbeziehung, Eltern-Kind-Beziehung). Andersorts bin ich auf solche Beziehungen ausführlich eingegangen (Laucken, 2001).

Sozialsemantik des Vertrauens: DiMaggio (1998) stellt die Frage, die letztlich jeder sozialsemantischen Betrachtung des Vertrauens zugrunde liegt: „What system functions does trust serve?“ (S. 731). Wenn man unterstellt, dass soziales Zusammenleben darin besteht, dass Menschen irgendwie koordiniert interagieren (häufig nicht direkt, sondern indirekt, vermittelt über irgendwelche Objektivierungen), dann wird aus der Frage nach der Systemfunktion des Vertrauens die Frage, welche Koordinierungsfunktion Vertrauen erfüllt. „Trust is closely linked with cooperation. Indeed, it is partly the growing recognition of the importance of co-operative economic behaviour that has underlain the growing focus on trust“ (Kosczyński, 2000, 2f.). Diese sozialsemantische Betrachtung des Vertrauens ist es, die in dem eingangs zitierten Interview Heinrich von Pierer Sorgen bereitet: „Die Anleger haben das Vertrauen verloren“ (Der Spiegel, 29/15.7.2002, S. 81). Soll die Wirtschaft wieder funktionieren, dann muss „das schwer angeschlagene Vertrauen wieder aufgebaut werden“ (ebd.), denn auch für das Wirtschaftsleben gilt: „(An) erosion of trust relationship (führt zu) a damage of the social fabric“ (Caton, 1998, S. 310).

Bei dieser Betrachtung interessiert nicht die Rolle, die das Vertrauen in dem individuellen Funktionssystem eines Einzelmenschen spielt, sondern beispielsweise die Anleger interessieren gleichsam als Knoten eines handlungskoordinierten sozialen Netzwerks, und es wird gefragt, wie diese Knoten (Menschen - z.B. Anleger) funktionieren müssen, damit das Netz prozessieren kann (und nicht zerfällt). Und bei dieser Frage kann das Vertrauen, das Menschen haben oder nicht haben, gegenständlich und explanativ relevant werden. - Ich will jetzt das Knoten-Bild, das zu einer ersten Illustration dienlich sein mag, verlassen. Aus Knoten werden jetzt gleich Habitanten und aus Knoteneigenschaften wird der Habitus

Der Begriff des Habitus (vgl. z.B. Bourdieu, 1996) eignet sich als umfassender Begriff für all das, was Menschen zugeschrieben werden kann als notwendige „Ausstattung“ - notwendig, um im Dewey'schen (1917) Sinne sozial koordinierungsfähig zu sein: mind, habits, Geist, Dispositionen (kognitive, emotive und volitive) ... und dergleichen mehr. Der Habitus eines Menschen umfasst bei Bourdieu (1996, S. 585) sein „Bedürfnissystem“, seine „Tugenden“, seinen „Geschmack“, seine „Erkenntnis-schemata“, sein „Gehabe“, sein soziales und sein kulturelles „Kapital“ und anderes mehr. Der Habitus ist ein sozialfunktional geformter („aus der Not entstandener“, ebd.) Dispositionsbestand. Er macht den Menschen bereit, so zu denken, zu fühlen, Geschmack zu finden an, zu wollen, sich selbst zu sehen und zu verstehen, das Tun anderer zu beurteilen und zu bewerten ... und zu handeln, wie es seiner Sozialstellung gemäß ist. „Aus den Grundeinstellungen des Habitus geht die Anpassung an die objektiven Möglichkeiten hervor ...“ (S. 594).

Wenn man sich die um das Wort Habitus scharende Wortfamilie anschaut, dann kann man sagen: Der Habitus umfasst all das, was ein *Habitant* (Bewohner) an Kognitionen,

Emotionen, Volitionen und Handeln braucht, um in einem bestimmten *Habitat* (Wohn-gegend) mit anderen *Habitanten* (Mitbewohnern) so agieren (*habitare*, wohnen) zu können, dass ein koordiniertes Zusammenleben gelingt. Den Vorgang des Erwerbs des geeigneten Habitus nennt man *Habituierung* (Eingewöhnung). Auch der Begriff Habitus entstammt also einer Metapher - der des koordinierten Zusammenwohnens von Menschen.

Greift man diesen theoretischen Begriffsapparat auf, so kann man sagen, dass die sozialsemantische Vertrauensforschung aus dem Vertrauen einen Habitusbestand macht. Und es stellt sich dann die Frage: Wie muss dieser Bestand beschaffen sein, damit eine bestimmte Art und Weise des koordinierten Zusammenlebens von Menschen einigermaßen reibungslos vonstatten gehen kann? Ich nenne diesen Habitusbestand *Partizipationsvertrauen*. Damit ist jenes Vertrauen gemeint, das Menschen befähigt, bereit macht und veranlasst, am öffentlichen sozialen Zusammenleben von Menschen in bestimmter Weise teilzunehmen, dabei mitzumachen - zu partizipieren.

Wer das Vertrauen als Partizipationsvertrauen vergegenständlicht und so untersuchen will, der erlegt sich eine umfangreiche Forschungsarbeit auf. Er kann nicht, wie Psychologen es gewohnt sind zu tun, sich einzelne Menschen vornehmen und deren Funktionieren untersuchen. Sein primärer Forschungsgegenstand ist der soziale Zusammenhang, mit allem, was an Menschen, an Interaktionsmöglichkeiten, an Normen, an Regeln, an Einrichtungen, an internem Prozessieren und so weiter, dazu gehört, denn erst wenn dies bekannt ist, lässt sich sinnvoll fragen, welchen Habitus es bedarf, um daran zu partipieren, und welche Bedeutung dabei z.B. dem „professionellen Vertrauen“ unter Geschäftspartnern zukommt. Sozialsemantische Studien können sich nie in Studien erschöpfen, die den Habitus von Teilnehmern an einem sozialen Zusammenhang abfragen, stets müssen solche Studien mit sozialstrukturellen verbunden sein (vgl. z.B. Bourdieu, 1996).

Sozialstrukturell fundierte Analysen des Vertrauens liefern z.B. Luhmann (1989), Sztompka (1999) oder Giddens (1996). Zwar fehlt diesen Studien weitgehend empirisches Belegmaterial, doch liefern sie ergiebige theoretische Betrachtungen. Alle kommen zu dem Schluss, dass sich die gesellschaftlichen Verhältnisse (auf dem Weg in die Moderne) so gewandelt haben, dass ihren Habitanten zunehmend mehr Partizipationsvertrauen als Habitusbestand abverlangt wird. Giddens (1996) etwa legt folgenden sozialsemantischen Zusammenhang dar: Je undurchschaubarer die soziale Welt für die Menschen wird, desto mehr müssen sie dieser Welt Vertrauen entgegenbringen (sofern sie nicht „aussteigen“ wollen), zugleich aber wird es zunehmend riskanter, Vertrauen zu schenken (weil die Schadensmöglichkeiten wachsen). Es entsteht geradezu ein Vertrauensdilemma: Bestimmte Beziehungen aufzunehmen wird immer riskanter, aber man muss es gleichwohl immer häufiger tun.

Individualsemantik des Vertrauens: Hier stehen der einzelne Mensch und sein in sich geschlossenes Funktionieren im Blick. Wird hier Vertrauen thematisch, so ist damit eine psychische Größe gemeint, die daraufhin zu betrachten und kausal zu analysieren ist, welche Funktion sie in dem Zusammenhang, der das (semantische) Leben eines Menschen ausmacht, zu erfüllen hat. So mag man beispielsweise annehmen, dass Menschen

stets das Ziel verfolgen, in mitmenschlichen Bezügen zu leben, die für sie einigermaßen durchsichtig und vorhersagbar sind. Einem Mitmenschen zu vertrauen, impliziert, sich ihn einigermaßen durchsichtig und verständlich zu machen. Das Geben von Vertrauen entbindet den Menschen, eine schier endlose Zahl alternativer Sichtweisen zu eruieren, zu durchdenken, zu bewerten und zwischen ihnen zu entscheiden.

Es sind aber auch ganz andere Funktionalisierungen denkbar. Welche man erwägt, das hängt von der psychologischen Theorie ab, die man anlegt (vgl. Laucken, 2001). Die gerade eben vorgestellte Überlegensfolge könnte im Kopf eines problemlösungstheoretisch orientierten Psychologen vorkommen. Das Geben von Vertrauen wäre für ihn gleichsam eine bestimmte Problemlösungsheuristik. Austauschtheoretiker setzen andere Akzente. Sie könnten z.B. annehmen, dass das Geben von Vertrauen (und ein entsprechendes Handeln) eine Investition in einen Interaktionspartner ist, die man beibehalten wird, wenn sie sich auszahlt. Vertrauen wäre ein interaktiver Zug im Rahmen einer umfassend verfolgten „tit-for-tat“-Strategie (kurz: Wie Du mir, so ich Dir). Vertreter der humanistischen Psychologie würden eine solche zweckrationale Ableitung des Vertrauens ablehnen und sagen, dass Menschen ein ursprüngliches Bedürfnis danach haben, zu bestimmten Menschen in einem Vertrauensverhältnis stehen zu können. Psychodynamisch orientierte Psychologen werden wiederum andere Funktionstellungen reflektieren ... und so weiter. In all diesen Fällen wird das Vertrauen gegenständlich gesetzt als eine *lebenssemantische Ordnung*, das heißt, als eine Ordnung, die Menschen ihrer Lebensführung geben. Welche Bestandteile dieser Ordnung hervorgehoben werden, darin unterscheiden sich die theoretischen Zentrierungen, alle aber lassen sich als mehr oder weniger vollständige Besetzungen und/oder spezifische Ausfüllungen des explizierten Leerstellen-Plot ausweisen.

Im Rahmen der hier behandelten Wirtschaftsbeziehungen stellt sich einem Menschen die Vertrauensfrage, wenn es sich um schadensträchtige Interaktionen mit einem Wirtschaftspartner handelt und die Person P sich überlegt, wie sie mit der Person O umgehen soll. Vertraut sie ihr, geht sie mit ihr anders um, als wenn sie ihr nicht vertraut oder sie ihr gar misstraut. Deshalb spreche ich hier von *Umgangsvertrauen*. Das Umgangsvertrauen betrifft den Umgang mit Professionellen (z.B. Geschäftspartner, Anlageberater, Arzt, Polizist, Anwalt, Lehrer, Finanzbeamter). Dabei ist der Blick stets auf das Individuum und sein Handeln gerichtet, sein Interaktionspartner erscheint hier quasi als soziale Umweltgegebenheit.

Transfunktional-komplementäre Erhaltungsbeziehung zwischen Partizipations- und Umgangsvertrauen: Partizipationsvertrauen und Umgangsvertrauen sind funktional differente Größen, gleichwohl sind sie erhaltungskomplementär aufeinander bezogen:

Einerseits: Gäbe es keine einzelnen Menschen, für die es individuell sinnvoll ist, z.B. Geld in Form von Aktien anzulegen, weil sie den Menschen, die mit diesem Geld arbeiten, vertrauen (Umgangsvertrauen), dann könnte es auch keine kapitalistischen Wirtschaftszusammenhänge geben.

Andererseits: Gäbe es keine kapitalistischen Wirtschaftszusammenhänge, in denen Menschen koordiniert interagieren, weil die Interakteure mit einem bestimmten Habitus ausgestattet sind (z.B. mit Partizipationsvertrauen), dann gäbe es nichts, was einzelnen

Menschen die Möglichkeit böte und sie veranlassen könnte, ihr Geld in Form von Aktien anzulegen.

Mit der transfunktional-komplementären Erhaltungsbeziehung ist dieses Verhältnis zwischen Umgangs- und Partizipationsvertrauen gemeint:

1. Beide sind funktional different - deswegen: transfunktional.
2. Beide konstituieren sich wechselseitig (kokonstitutiv) und entstehen in diesem Verhältnis (kogenetisch) - deswegen: komplementär.
3. Löst sich ein Zusammenhang auf, so folgt in einem mehr oder weniger weiten Abstand die Auflösung des anderen - deswegen: Erhaltungsbeziehung.

Es ist auf den ersten Blick naheliegend, jedoch gedanklich fehlleitend, das Partizipations- und das Umgangsvertrauen als die berühmten zwei Seiten einer Medaille zu betrachten. Deutlich wird die Fehlerhaftigkeit dieser Sicht, wenn man sich klarmacht, dass es im Blick auf das Partizipationsvertrauen völlig belanglos ist, wie das komplementäre Umgangsvertrauen individualfunktional verankert ist. Diesbezüglich ist eine große Heterogenität denkbar, es muss nur *irgendein* Umgangsvertrauen vorhanden sein.

2.4 Umgangsvertrauen in wirtschaftlichen Beziehungen. Zwei Streiflichter

In einer repräsentativen Umfrage aus dem Jahre 2001 stimmten 67% der Bevölkerung Deutschlands der Feststellung zu: „Im Umgang mit anderen Menschen kann man nicht vorsichtig genug sein“ (entnommen: Böhnke, 2002, S. 36). Dazu passend wächst die so genannte Vertrauensproblematik. So werden seit Jahren im Rahmen der Shell Studien Jugendliche zwischen 15 und 25 Jahren unter anderem dazu befragt, wem sie im welchem Ausmaß vertrauen. Seit Jahren zeigt sich ein hohes Maß an Misstrauen - vor allem der Politik und der Wirtschaft gegenüber. In einer Schülerbefragung im Bundesland Sachsen-Anhalt aus dem Jahre 2000 konnten nur 23,2% der Befragten den politischen Parteien „viel Vertrauen“ oder „einiges Vertrauen“ entgegenbringen (entnommen: Reinhardt & Tillmann, 2001).

In zwei Diplomarbeiten, deren Ergebnisse ich im Folgenden in Teilen referiere, soll der Frage nachgegangen werden, welche Bedeutung Menschen, die mit anderen Menschen wirtschaftlich interagieren, dem Vertrauen zuweisen und welche Bedeutung dabei der einen oder anderen Komponente des Vertrauens, wie sie in dem Leerstellen-Plot expliziert worden ist, zukommt. Es handelt sich bei beiden Arbeiten um Befragungen von wirtschaftlich handelnden Personen. Es fehlen soziostrukturelle Analysen, insofern kann es ihnen allein um (individualsemantisches) Umgangsvertrauen gehen.

2.4.1 Beziehungen zwischen Geschäftsleuten

Es geht in dieser Arbeit um Beziehungen zwischen Geschäftsleuten (business to business). Die Befragung wurde geplant, durchgeführt und ausgewertet von Petra Kohler (2001). Kohler befragte 44 Geschäftsleute. Um Branchenspezifitäten zu vermeiden, sorgte sie dafür, dass die Befragten verschiedenen Branchen angehören (z.B. Unternehmensberatung, chemische Industrie, Marketing, Web-Design, Metallverarbeitung

und so weiter). Bei einigen Fragestellungen vergleicht Kohler zwei Gruppen von Geschäftsleuten. Die eine Gruppe wird befragt hinsichtlich ihrer Auffassungen und Erfahrungen mit Geschäftspartnern, mit denen sie von Angesicht zu Angesicht interagiert haben (A-Gruppe). Die andere Gruppe wird entsprechend befragt über Geschäftsbeziehungen, die ausschließlich über das Internet abgewickelt worden sind (I-Gruppe). Zur A-Gruppe gehören 20, zur I-Gruppe 24 Personen.

Im ersten Teil der Untersuchung wird noch nicht zwischen beiden Gruppen unterschieden. In diesem Teil geht es unter anderem um die Erfassungs-, Ordnungs- und Differenzierungstauglichkeit des oben explizierten Leerstellen-Plots. Sind die durch die verschiedenen Leerstellen eröffneten Fragen überhaupt thematisch relevant? Oder ist das Ergebnis der Explikation der Bedeutung, die der Begriff Vertrauen in der Umgangssprache hat, im konkreten Auffassungs- und Urteileinsatz nicht einschlägig?

Bevor solche Einschlägigkeitsfragen gestellt werden, ist es sinnvoll, zu erfragen, ob Vertrauen überhaupt eine wichtige und geschäftsbezüglich relevante Größe ist. Es wäre ja durchaus nicht abwegig, wenn die befragten Geschäftsleute sagten, dass sie sich im Geschäftsleben vorrangig auf rechtlich durchstrukturierte und abgesicherte Beziehungen verließen.

2.4.1.1 Zur Bedeutung von Vertrauen in Geschäftsbeziehungen allgemein

Auf die Frage: „Wie wichtig ist Ihnen eine vertrauensvolle Beziehung zu Ihren Geschäftspartnern“ antworteten 100% der Befragten mit „sehr wichtig“ oder „wichtig“. Und auf die Frage: „Können Sie mit jemandem dauerhaft Geschäfte abwickeln, dem Sie nicht vertrauen?“ antworteten 77,3% mit „nein, eher nicht“ oder „nein, überhaupt nicht“.

In einem Artikel zum E-Commerce betont Genfen (2000), dass geschäftliche Beziehungen nicht nur durch Vertrauen (trust) gefördert werden, sondern auch durch vertragliche Regeln (rules). Wie eben schon gesagt, könnte man sich ja sogar vorstellen, dass das eine durch das andere kompensiert werden kann. Kohler stellte deshalb folgende Frage: „Wenn Sie jemandem nicht vertrauen, lässt sich das durch vertragliche Regelungen ersetzen?“ 63,7% der befragten Geschäftsleute antworteten mit „nein, eher nicht“ oder „nein, auf keinen Fall“. Auch ein wirtschaftlicher Grund ist für diese Antworttendenz denkbar. Auf die Frage: „Haben Sie durch Vertrauen in Geschäftsbeziehungen weniger Kontroll- und Überwachungsaufwand?“ antworteten 79,5% der Befragten mit „ja, erheblich weniger Aufwand“ oder „ja, eher weniger Aufwand“.

Dem Vertrauen kommt also eine wichtige und eigenständige Funktion in Geschäftsbeziehungen zu. Deswegen ist es sinnvoll, diese Funktion weitergehend zu analysieren im Blick auf ihre Komponenten.

2.4.1.2 Besetzungen und inhaltliche Spezifizierungen der Leerstellen des Vertrauen

Viele der Leerstellen des Leerstellen-Plots sind durch die Untersuchungsanlage von vornherein in bestimmter Weise spezifiziert: L1: Geschäftsbeziehung, L2: Waren- und/oder Dienstleistungsaustausch, L3 und L4: Geschäftspartner, L5: Abwicklung eines Geschäfts, L6: Risiken dieser Abwicklung. L7 und L8 wurden nicht direkt abgefragt. Die Befragung geht davon aus, dass der befragte Geschäftspartner weiß: Er hat den Ausgang des Geschäfts nicht voll in seinen Händen und sein geschäftliches Gegenüber hat einen Einfluss darauf, wie der Ausgang beschaffen sein wird (Warum sonst sollte Vertrauen die oben gezeigte Bedeutung haben?). Die Besetzungen und Spezifizierungen der anderen Leerstellen sind dagegen durchaus informativ.

L15: NSZ-Erwartung: Für Smedslund (1997) war die NSZ-Erwartung der Kern einer jeden Vertrauensbeziehung. Die Bedeutung dieser Erwartung bestätigte sich in der Befragung. 81,4% der Befragten erklärten, dass die „Erwartung, dass mir mein Geschäftspartner keinen Schaden zufügen wird“ für sie „sehr wichtig“ oder „wichtig“ sei, wenn sie zu diesem eine Vertrauensbeziehung aufbauen oder erhalten wollen. Entgegen Smedslunds Annahme ist dies aber kein analytisch wahrer Befund, denn immerhin 15,9% sagten, dass ihnen diese Erwartung „unwichtig“ sei, allerdings „ganz unwichtig“ war sie niemandem.

L9: Kompetenzzutrauen: Wie bei geschäftlichen Beziehungen und Transaktionen nicht anders zu erwarten, zeigte sich, dass die Annahme der „Kompetenz des Geschäftspartners“ eine wichtige Voraussetzung für den Aufbau und den Erhalt einer Vertrauensbeziehung ist. 97,7% der Befragten halten die Kompetenz für „wichtig“ oder „sehr wichtig“. Dies ist der höchste prozentuale Besetzungswert überhaupt.

L11: Sich-bemühen-um: Diese Leerstelle wird in der Untersuchung nicht in dieser Abstraktheit befragt. Kohler spezifiziert sie gleich in Richtung unterstellten Wohlwollens. Das „Wohlwollen des Geschäftspartners“ war 70,5% der Befragten „sehr wichtig“ oder „wichtig“ - aber immerhin 29,5% der Befragten war es „unwichtig“ oder „ganz unwichtig“.

Der Befund zeigt, dass, wie oben erörtert, ein angenommenes wohlwollendes Sich-bemühen-um stark vertrauensstiftend wirkt. Die verbleibenden 29,5% der Befragten kann man vielleicht so deuten, dass diesen Personen in einer Geschäftsbeziehung auch ein „professionelles Vertrauen“ als Vertrauensbeziehung ausreicht.

Des Weiteren wurden die vier oben unterschiedenen Vertrauensmodi abgefragt. Es wurde jeweils gefragt, worauf sich die Befragten bei der Annahme, sie könnten ihrem Geschäftspartner vertrauen, stützen:

- „*Zuneigungsmotiviertes Sich-bemühen-um*“: Der Feststellung: „Sie erwarten, dass sich Ihr Geschäftspartner um Sie bemüht, weil er Sie schätzt“ stimmten nur 56,5% der Befragten zu, 43,2% lehnten sie ab.
- „*Austauschmotiviertes Sich-bemühen-um*“: Der Feststellung: „Ihr Geschäftspartner ist nur verpflichtet Ihnen zu helfen, wenn er im Austausch dafür Hilfe von Ihnen bekommt“ stimmten 40,9% der Befragten zu, 59,1% lehnten sie ab.

- „*Druckmotiviertes Sich-bemühen-um*“: Der Feststellung „Geschäftspartner sollte man nur vertrauen, wenn man einen Vertrauensbruch bestrafen kann“ stimmten lediglich 22,7% der Befragten zu, 77,3 % lehnten sie ab.
- „*Wertmotiviertes Sich-bemühen-um*“: Der Feststellung „Ihr Geschäftspartner sollte ein anständiger Mensch sein, der Werte vertritt“ stimmten 86,6% der Befragten zu.

Vor allem dieser letzte Zustimmungswert ist durchaus überraschend - gerade weil es sich um eine reine Geschäftsbeziehung handelt. Die gesamte austauschtheoretisch orientierte Vertrauensforschung (seit Homans, 1961) geht davon aus, dass jedem Haben oder Nicht-Haben von Vertrauen ein Austauschkaul zugrunde liegt: „(T)rust is nothing more or less than the considerations a rational actor applies in deciding to place a bet“ (Coleman, 1990, S. 99). Die Annahme, hier seien auch ethische Erwägungen beteiligt, sei fehl am Platz: „(Trust is) a straight, likely self-interested exchange ... fully explicable as a capability or as a product of rational expectations without any moral residue ...“ (Hardin, 1993, S. 525). Solche Annahmen hätten erwarten lassen, dass der austausch- oder der druckmotivierte Bemühensmodus beim Aufbau von Vertrauen in Geschäftsbeziehungen eine hervorragende Rolle spielt. Das ist aber nicht der Fall. Die Hauptrolle spielt der wertmotivierte Bemühensmodus. Man vertraut vor allem Geschäftsleuten, deren Handeln eine Wertorientierung zugrunde liegt - man vertraut dem sprichwörtlichen „hanseatischen Kaufmann“.

Erwähnenswert ist bei diesem Ergebnis auch, dass die häufig vertretene Auffassung (z.B. Mogy & Pruitt, 1974), dass eine Person P einer Person O vor allem dann vertraut, wenn ein Bruch des Vertrauens durch die Person O für diese mit hohen Kosten (Bierhoff spricht z.B. von „Kosten des Lügens“, 1993, S. 306) verbunden ist, selbst im sozialen Rahmen von Geschäftsbeziehungen (also in Beziehungen zwischen Funktionsträgern) nur eine vergleichsweise geringe Rolle spielt. Dies passt sehr gut zu der wichtigen Rolle, die der Wertorientierung zugewiesen wird.

L13: „Offen und ehrlich“: Zu der Stellung, die die befragten Geschäftsleute dem wertmotivierten Sich-bemühen-um zugewiesen haben, passt ferner, dass sie einer ethischen Haltung, einer Tugend ihres Geschäftspartners großen Wert beimessen. Gefragt, wie wichtig ihnen die „Ehrlichkeit/Offenheit des Geschäftspartners sei“, wenn sie zu ihm eine Vertrauensbeziehung aufbauen oder erhalten wollen, antworteten 95,5% der Befragten mit „sehr wichtig“ (56,8%) oder mit „wichtig“ (38,7%). Das ist nach der NSZ-Erwartung der höchste Besetzungswert.

Daraus kann man schließen, dass die befragten Geschäftsleute die Geschäftswelt, in der sie agieren, nicht als eine Welt ansehen, in der Lug und Trug vorherrschen, sondern als eine Welt, in der Vertrauen wichtig und möglich ist. Und *vertrauensvolle Beziehungen sind möglich, weil es Geschäftspartner gibt, die wertorientiert handeln und dabei offen und ehrlich sind*.

Die Alternativinterpretation, dass die Besetzungswerte bei der Wertorientierung und bei der Ehrlichkeit und Offenheit gerade deswegen so hoch sind, weil es in der realen Geschäftswelt daran mangelt und weil man sie sich deshalb (gleichsam utopisch) herbeiwünscht, ist aus folgendem Grund unplausibel: Diese Interpretation setzte ja voraus, dass die befragten Geschäftsleute vielfach schlechte Erfahrungen gemacht haben. Auf

die Frage: „Rechnen Sie bei Geschäftsbeziehungen mit Vertrauensbrüchen?“ antworteten 75% der Befragten mit „nein, gar nicht“ oder mit „eher selten“.

L17: „Vertrauensbezügliche Befindlichkeiten“: Eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung ist nicht nur erstrebenswert, weil sie mögliche Schadenswahrscheinlichkeiten minimiert und weil sie Kontroll- und Überwachungsaufwand zu sparen hilft, sie ist auch erstrebenswert, weil sie emotional angenehm ist. Die Frage: „Geht es Ihnen bei vertrauensvollen Geschäftsbeziehungen emotional besser?“ beantworteten 86,4% der Befragten zustimmend.

Wie ich bereits oben erörtert habe, wird dieser Befindlichkeits-Aspekt in der wissenschaftlichen Vertrauensforschung vernachlässigt, so als spiele er keine verweisuingsfunktionale Rolle. Hier zeigt sich, dass dies eine unberechtigte Vernachlässigung ist. Die Frage nach der emotionalen Befindlichkeit wird nicht als etwas abgetan, das für Geschäftsbeziehungen thematisch irrelevant ist, sondern die Frage wird klar beantwortet, und zwar ganz überwiegend positiv.

L10 und L12: Beibehalten und Durchhalten: Diese Leerstelle ist von Kohler übergreifend und indirekt abgefragt worden. Sie fragte, wie wichtig für den Aufbau und den Erhalt einer Geschäftsbeziehung folgendes Merkmal ist: „Die Geschäftsbeziehung ist so stabil, dass sie über einen längeren Zeitraum andauern kann“. 84,1% der Befragten sagten, dass dies ein „sehr wichtiges“ oder ein „wichtiges“ Merkmal sei.

Diese Stabilitätserwartung passt verweisungssemantisch sehr gut mit der erwarteten Wertorientierung und der erwarteten Ehrlichkeit und Offenheit zusammen. Nur Geschäftsbeziehungen, die so spezifiziert sind, lassen Stabilität nicht nur erwarten, sondern auch erhoffen, da sie emotional positiv gestimmt gelebt werden können.

Die Befragung der 44 Geschäftsleute in dieser Untersuchung, die natürlich nicht den Anspruch erheben kann, repräsentativ zu sein (zwar ist das Branchenspektrum recht breit, doch ist die Zahl der Befragten viel zu niedrig), taugt zumindest dazu, als interessante Vorstudie einer größeren Befragung dienen zu können. Dies gilt natürlich auch für die nun folgenden Unterschiede zwischen der A-Gruppe und der I-Gruppe.

2.4.1.3 Gruppenunterschiede

Die bisherigen Ergebnisse beziehen sich auf alle befragten Geschäftsleute zusammengekommen. Spezielle Hypothesen hatte Kohler hinsichtlich differenter Besetzungen und Ausfüllungen bestimmter Leerstellen, abhängig davon, ob die Befragten bei ihren Antworten eine Geschäftsbeziehung vor Augen hatten, in der sich die Geschäftspartner von Angesicht zu Angesicht kennen (A-Gruppe), oder ob sie sich eine Geschäftsbeziehung vergegenwärtigten, die ausschließlich über Internet-Kontakte abgewickelt wurde (I-Gruppe).

Kohler hat eine Reihe von Differenz-Hypothesen untersucht. Ich habe hier einige, die zum Thema dieses Beitrags passen, ausgewählt. Die folgenden Differenzen sind alle statistisch hochsignifikant.

Die Frage: „Gehen Sie davon aus, dass die Mehrzahl ihrer Geschäftspartner Sie ausnützen würde, wenn sie die Gelegenheit dazu hätten?“ wird von den Mitgliedern der I-Gruppe signifikant häufiger bejaht („ja, meistens“ oder „überwiegend“) als von den Mitgliedern der A-Gruppe.

Dazu passt, dass die Frage: „Wenn Ihnen ein Versprechen von einem Geschäftspartner gegeben wird, erwarten Sie, dass das eingehalten wird?“ von den Mitgliedern der A-Gruppe signifikant häufiger bejaht wird („ja, immer“ oder „meistens“) als von den Mitgliedern der I-Gruppe.

Einer von vielen möglichen Gründen dafür, warum die Mitglieder der I-Gruppe eher befürchten, ausgenutzt zu werden, mag darin liegen, dass sich über Internet-Kontakte schwerlich persönliche Bande herstellen. Hinsichtlich der Beantwortung der Frage: „Entwickeln Sie bei Geschäftspartnern Sympathie/Antipathie oder empfinden Sie nichts dergleichen?“ unterschieden sich die beiden Gruppen signifikant. Die Mitglieder der A-Gruppe entwickelten häufiger Sympathie oder Antipathie ihrem Geschäftspartner gegenüber („ja, manche sind mir besonders sympathisch oder unsympathisch“ versus „nein, ich betrachte die Personen neutral“).

Die größere *persönliche Distanz*, die hier zum Ausdruck kommt, wirkt besonders dann vertrauensschwächend, wenn (wie bei den meisten der Befragten) beim Vertrauen auf „wertmotiviertes Sich-bemühen-um“ und auf „Ehrlichkeit und Offenheit“ gesetzt wird (und nicht z.B. auf das Wirken von Strafen bei Vertrauensbruch), denn es ist schwer möglich, einem Menschen, den man nicht von Angesicht zu Angesicht kennt, personale Dispositionen zuzuschreiben. Um zu wissen, ob jemand wertorientiert handelt und offen und ehrlich ist, muss man ihn wohl zumindest einmal persönlich von Angesicht zu Angesicht kennengelernt haben. Fehlt dieses Kennenlernen wie bei den I-Gruppen-Mitgliedern, dann sind diese sich weniger sicher, dass sie nicht ausgenutzt werden.

Aus all dem ergibt sich, dass die Internet-Geschäftsbeziehung von den in sie involvierten Geschäftsleuten offensichtlich sehr zurückhaltend bewertet wird. Sie scheint ihnen recht riskant zu sein. Dies zeigt sich auch in der Beantwortung der Frage: „Können Sie mit einem guten Gefühl große Vertragsabschlüsse machen, wenn Sie einen Geschäftspartner nur über E-Mail oder Bildschirm-Konferenz kennengelernt haben?“. 65,2% der Mitglieder der I-Gruppe verneinten die Frage („meist ohne gutes Gefühl“ oder „immer ohne gutes Gefühl“).

Aus den Ergebnissen der Befragung ergibt sich, dass zumindest derzeit das Internet-Geschäftswesen unter mangelndem Vertrauen leidet. Die kritische Leerstelle ist L11: „Sich-bemühen-um“. Da der Aufbau wertorientierten Bemühens auf dem Boden der strukturellen Gegebenheiten des Internets wohl kaum gedeihen kann, verbleiben nur der austausch- oder der druckorientierte Bemühensmodus, an denen angesetzt werden kann - vor allem durch institutionelle und gesetzgeberische Maßnahmen (ich komme darauf im Abschnitt 4.3 nochmals zu sprechen).

2.4.2 Beziehung zwischen Privatanlegern und Unternehmensleitung

In diesem Abschnitt referiere ich einen Ausschnitt des Ergebnisse einer Diplomarbeit von Werner Aßmann (2002). Ich wähle aus der Arbeit jene Ergebnisse aus, die hier thematisch passen. Die Arbeit ist thematisch breiter angelegt.

Befragt wurden 202 Privatanleger (also keine institutionellen Anleger), und bei den Privatanlegern nur jene, die ihre Anlageentscheidung auf die Beurteilung und Bewertung der wirtschaftlichen Qualität eines Unternehmens und auf die Effektivität der Unternehmensleitung gründen (damit werden Anleger ausgeschieden, die sich allein charttechnisch orientieren).

Aßmann vergleicht die Zusammensetzung seiner Stichprobe mit vorliegenden repräsentativen Analysen der Zusammensetzung der Privatanlegerschaft. Dabei fallen zwei Abweichungen auf. Unter den 202 Befragten sind Frauen und ältere Anleger unterrepräsentiert. Um mögliche Auswirkungen dieser Schieflage zu erkennen, überprüft Aßmann bei *allen* Einzelbefunden, ob es im Antwortverhalten systematische Unterschiede zwischen Männern und Frauen und zwischen jüngeren und älteren Anlegern gibt. Es zeigten sich durchgängig keine statistisch signifikanten Unterschiede. Damit ist freilich die Schieflage nicht aufgehoben. In der Stichprobe überrepräsentiert sind Männer im Alter zwischen 20 und 29 Jahren.

2.4.2.1 Bedeutung des Vertrauens im Anlageverhalten allgemein

Auf die Frage: „Ist es für Sie denkbar, dass Sie mit der Absicht, längerfristig Ihr Kapital in einem Unternehmen anzulegen (z.B. wegen der Steuerfreiheit nach einem Jahr), eine Investitionsentscheidung treffen, obwohl die Vertrauenswürdigkeit des Unternehmens unklar ist?“ antworteten 85,1% der Befragten mit „nein, auf keinen Fall“ oder „nein, eher nicht“. Aßmann befragte darauf folgend die verbliebenen 14,9% der Befragten (die trotz unklarer Vertrauenswürdigkeit zu investieren bereit sind), ob für sie das Vertrauenssthema gar keine Rolle spielt. Dabei zeigte sich, dass ganz ohne Vertrauensüberlegungen nur ca. 5% der Befragten investieren (die anderen vertrauten auf andere Personen, z.B. auf Bekannte, oder gaben keine Antwort).

Das Haben oder Nicht-Haben von Vertrauen ist für das Anlageverhalten eine wichtige verhaltenssteuernde semantische Größe. Genau dies ist ja auch die Annahme, von der Heinrich von Pierer im Einleitungsabsatz ausging, wo er sich um das geschwundene Anlegervertrauen Sorgen macht.

Erstaunlich ist ein zweiter Befund der Befragung. Viele Vertrauensforscher gehen davon aus, dass Menschen danach streben, in bestimmten Lebenszusammenhängen ihren Mitmenschen vertrauen zu können, weil sie das in vielerlei Hinsichten entlastet. In der gerade besprochenen Arbeit von Kohler (2001) zeigte sich beispielsweise die Erwartung der befragten Geschäftsleute, dass eine Vertrauensbeziehung es ihnen ermöglicht, auf Überwachungs- und Kontrollaktivitäten zu verzichten - nicht so hier: 64,3% der Befragten antworteten auf die Frage: „Haben Sie durch das Vertrauen in das Unternehmen weniger Kontroll- und Überwachungsaufwand?“ mit „nein“ oder „eher nicht“.

Vertrauen zeigt sich bei den allermeisten Befragten als eine notwendige Voraussetzung dafür, Kapital anzulegen, doch entbindet es zwei Drittel der Befragten nicht von Kontroll- und Überwachungsanstrengungen - also von einem Bemühen, das eigentlich kennzeichnend ist gegenüber Menschen, denen man nicht vertraut. Ein Blick auf die allgemeine Lage, in der die Befragung stattgefunden hat, mag den Verlust der Entlastungsfunktion verständlich machen.

2.4.2.2 Zeitgemäße Grundeinstellung zu Kapitalgesellschaften

Die Befragung fand in der ersten Hälfte des Jahres 2002 statt. Der Abwärtstrend am Aktienmarkt dauert nun schon fast zwei Jahre an. Und genau in den Zeitraum der Erhebung fallen die ersten Aufdeckungen von Bilanzfälschung und Bilanzbetrug bei großen US-amerikanischen Unternehmen (beginnend mit Enron). In den Leitungsetagen der Unternehmen wurde, so zeigte sich, gefälscht, betrogen, wichtige Informationen wurden vorenthalten, es gab Insiderverkäufe, Unternehmen und Wirtschaftsprüfer haben gekungelt und dergleichen mehr. Leitungen wichtiger Unternehmen gerieten also arg ins Zwielicht, und dies strahlt auf die gesamte Geschäftswelt aus. Zwei Antworten demonstrieren dies.

Auf die Frage: „Gehen Sie davon aus, dass die meisten Menschen in Geschäftsbeziehungen offen und ehrlich sind?“ antworteten 66,8% der Befragten mit „nein, überwiegend nicht“ oder „nein, die wenigsten“. Folgerichtig bejahten 91,1% der Befragten die Frage: „Handeln Sie in der Regel nach dem Motto: Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser?“ („ja, immer“ oder „eher ja“). Verschärft wird diese allgemeine mitmenschliche Skepsis in der Geschäftswelt für die Anleger noch dadurch, dass es für sie schwierig ist, an die kontrollnotwendigen Informationen zu kommen. Der Feststellung: „Obwohl durch die Medien eine umfangreiche Berichterstattung gewährleistet ist, ist es doch schwierig objektive Darstellungen zu erhalten?“ stimmten 89% der Befragten „voll“ oder „eher“ zu.

Diese Antworten zeigen die prekäre Lage, in der sich viele Anleger sehen. Sie sind sich voll des Risikos bewusst, bei ihrem Anlageverhalten (L5: Handlungsvorhaben) einen Schaden erleiden zu können (L6: Schadensmöglichkeiten). Sie gehen davon aus, dass das Handeln der Unternehmensleitung einen Einfluss darauf hat, ob sie Schaden erleiden oder nicht (L8: erkannter Einfluss), und sie zweifeln daran, dass die Unternehmensleitung offen und ehrlich agiert (L13: offen und ehrlich). Deswegen bemühen sie sich, ihren Kontrollmangel zu minimieren („Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“), gleichwohl aber glauben sie, vertrauen zu müssen (L7: erkannter Wissens- und Kontrollmangel). Die Minimierung des Kontrollmangels hat also seine Grenzen.

Eine denkbare Reaktion darauf bestünde naheliegenderweise darin, sich aus diesem Geschäftszusammenhang zurückzuziehen. Genau das ist es ja, was von Pierer befürchtet. Die von Abman befragten Anleger haben dies aber nicht getan. Über mögliche Gründe gibt die Untersuchung keine Auskunft. Vielleicht sehen sie es als unausweichlich an, in solchen Situationen leben zu müssen. Giddens (1996) meint, dass dies uns alle bereits trifft und vermehrt treffen wird. Der skizzierte Situationstypus breite sich gesellschaftlich zunehmend aus. Deswegen werden moderne Menschen immer öfter

Folgendes feststellen müssen: Um überhaupt gesellschaftlich partizipieren zu können, wird es für sie immer häufiger notwendig werden, anderen Menschen zu vertrauen, die Berechtigung dieses Vertrauens lässt sich immer schwerer prüfen und die möglichen Gefahren eines Fehlvertrauens wachsen stetig.

2.4.2.3 Und trotzdem vertrauen

Wovon hängt es ab, ob Anleger trotz der skizzierten Lage handeln - das heißt hier: Geld anlegen? Was müsste eine Unternehmensleitung auszeichnen, der die Anleger ein handlungsveranlassend ausreichendes Vertrauen entgegenbringen? Oder, anders gefragt: Welche Attributionen müsste eine Unternehmensleitung durch ihr Handeln den Anlegern nahelegen, damit „das schwer angeschlagene Vertrauen der Anleger wieder aufgebaut wird?“ (von Pierer, s.o.). Bei den Antworten darauf kann der Leerstellen-Plot wiederum als Ordnungsmaß gelten.

L9: Kompetenzzutrauen: Nach der vertrauensstiftenden Funktion von angenommener Kompetenz hat Aßmann nicht direkt gefragt. Zwei seiner Fragen sind aber indirekt aufschlussreich.

Die eine Frage lautet: „Wie wichtig ist für Ihr Vertrauen in ein Unternehmen, dass vorab veröffentlichte Planzahlen zur laufenden Geschäftsentwicklung anschließend auch eingehalten werden (z.B. mit Berichterstattung der Quartalszahlen)?“ Für 88,6% der Befragten war dies „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“. Die Fähigkeit, Pläne zu realisieren, ist sicherlich ein Kompetenzindikator.

Ein zweiter Kompetenzindikator ist die so genannte „relative Stärke“ eines Unternehmens (relativ zu anderen Unternehmen). Auf die Frage: „Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach eine hohe ‚Relative Stärke‘ für das Vertrauen in das Unternehmen? Eine hohe ‚Relative Stärke‘ bedeutet, dass eine Aktie (z.B. VW) prozentual höhere Kursgewinne und niedrigere Kursrückgänge im Verhältnis zu einem Vergleichswert (z.B. Daimler-Chrysler) oder in einem Index (z.B. DAX) ausweist?“ antworteten 56,4% der Befragten mit „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ („ganz unwichtig“ sagten 8,4%).

Es lohnte eine eigene Untersuchung, einmal festzustellen, woran sich Anleger orientieren, wenn sie die Kompetenz einer Unternehmensleitung einschätzen. Die hier aufgegriffenen Indikatoren sind indikativ nicht ganz klar. So kann man die hohe Zustimmung bei der Bedeutung der Einhaltung der Planzahlen auch darauf zurückführen, dass sie auch ein Indiz für Offenheit und Ehrlichkeit sein kann (etwa: die Unternehmensleitung hat in der Vergangenheit nicht uneinlösbare Versprechen gemacht).

L11: Sich-bemühen-um: Auch das Bemühen wird nicht direkt, sondern indirekt thematisiert. Die Frage: „Wie wichtig ist für Ihr Vertrauen in ein Unternehmen, dass es vorrangig im Sinne der Aktionäre (shareholder-value-orientiert) arbeitet?“ wurde von 70,3% der Befragten mit „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ beantwortet. Eine Unternehmensleitung, die vorrangig die Anlegerinteressen vertritt, bemüht sich demnach vorrangig darum, dass diesen kein Schaden widerfährt.

Ein solches vorrangiges Bemühen zöge man in Zweifel, wenn der Eindruck aufkäme, die Unternehmensleitung dächte zuallererst an sich. Deshalb fällt die Antwort auf die Frage: „Würden so genannte Insiderverkäufe Ihr Vertrauen in das Management eines Unternehmens schwächen?“ ziemlich eindeutig aus. 87,6% der Befragten antworteten mit „ja, auf jeden Fall“ oder „ja, vornehmlich schon“.

Aßmann hat keine Fragen gestellt, aus denen sich direkt ablesen ließe, welche Bemühenmodi in der Anleger-Unternehmensleitungs-Beziehung besonders vertrauensförderlich sind. Doch findet sich in seiner Studie ein wichtiges Indiz. Im Anschluss an die Frage zu den Insiderverkäufen wird gefragt, wie man denn einem solchen Handeln einer Unternehmensleitung vorbeugen könne. Es wurden drei Vorschläge unterbreitet. Eindeutig am häufigsten (67,8%) wurde der Vorschlag angekreuzt, der da lautet: „Gesetzliche Regelung, geplante Transaktionen von Insidern schon vorab zu veröffentlichen“. Gesetzgeberische Maßnahmen gehen alle eindeutig in eine Richtung: Herstellen von Vertrauen durch Aufbau von Druckmotivation. Man denke hierzu an das in den USA verabschiedete Gesetz, das Manager dazu zwingt, Bilanzen zu beeiden, und das bei bewusster Täuschung schwere Strafen vorsieht. Der Wirksamkeit von Appellen, sich an Werten zu orientieren, wird offensichtlich wenig geglaubt. Diese Einschätzung teilt wohl auch von Pierer, spricht er doch im Blick auf Manager von zunehmender Bereicherungsgier und Charakterschwäche.

L13: Offen und ehrlich: Von Pierers Auffassung scheinen wohl auch viele der Befragten zu sein. Ich erwähnte bereits, als es um die Erhebung der Grundeinstellung ging, dass 66,8% der Befragten davon ausgehen, dass die meisten Menschen im Rahmen von Geschäftsbeziehungen nicht offen und ehrlich agieren. Speziell im Blick auf die Beziehung Anleger-Unternehmensleitung drückt sich dies in folgender Annahme aus. Auf die Frage: „Rechnen Sie mit Vertrauensbrüchen (z.B. bewusste Fehlinformation der Anleger zur Unternehmenssituation?“ antworten 70,3% der Befragten mit „ja, natürlich“ oder „eher schon“.

In welches Kalkulationsdilemma Anleger mit solchen Auffassungen kommen, wird deutlich, wenn man sich vergegenwärtigt, dass die Vertrauenswürdigkeit eines Unternehmens für die Anleger eine wichtige Voraussetzung für ihre Investitionsentscheidung ist, das Vertrauen sich für sie aber auf Offenheit und Ehrlichkeit gründet. Die Frage: „Wie wichtig ist für Ihr Vertrauen in ein Unternehmen die Ehrlichkeit und Offenheit eines Unternehmens (z.B. die unverzügliche und umfassende Veröffentlichung unternehmensrelevanter Daten)?“ wird von 92,1% der Befragten mit „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ beantwortet. Die Anleger müssen und wollen vertrauen, doch können sie es nicht, weil ihnen eine Voraussetzung dafür fehlt. Sie ziehen sich aber nicht zurück, sondern sie handeln irgendwie - ihre Befindlichkeiten lassen sich gut ausmalen.

2.4.3 Vergleichende Betrachtung: Soziale Distanz als verweisungssemantisch wichtige Größe

Betrachtet man die beiden Befragungsstudien vergleichend, so fällt ein vertrauensbezoglicher Unterschied ins Auge. In Kohlers Befragung bauen die Geschäftsleute auf ein Vertrauen, in dem sie ihren Partnern wertmotiviertes Bemühen unterstellten. Auf

druckmotiviertes Bemühen waren sie am wenigsten zu bauen bereit. In Aßmanns Untersuchung vertrauen die Anleger ihren Partnern vor allem dann, wenn sie diesen druckmotiviertes Sich-bemühen-um unterstellen können. Worauf ist dieser Unterschied zurückzuführen?

Eine mögliche Antwort auf diese Frage ist schon in der Untersuchung von Kohler zu finden. Bei den Unterschieden zwischen der A-Gruppe und der I-Gruppe zeigte sich bereits, dass die Befragten bei Internet-Geschäftsbeziehungen signifikant häufiger erwarten, dass sie ausgenutzt werden und dass Versprechen nicht eingehalten werden. Beides sind Indizien dafür, dass die Mitglieder der I-Gruppe weniger bereit sind, ihren Partnern wertorientiertes Geschäftshandeln zu unterstellen.

Eine wichtige soziale Beziehungsdimension, hinsichtlich der sich die Mitglieder der A-Gruppe und die Mitglieder der I-Gruppe unterscheiden, ist die soziale Distanz zum jeweiligen Geschäftspartner. So etwas wie Sympathie oder Antipathie gegenüber dem Geschäftspartner entwickelt sich bei den I-Gruppen-Mitgliedern signifikant weniger als bei den A-Gruppen-Mitgliedern. Folgende Hypothese lässt sich daraus ableiten: *Je distanzierter Partner (im Rahmen von Geschäftsbeziehungen) einander gegenüberstehen, desto schwächer wird der Glaube an eine partnerschaftliche Wertorientierung.*

Es liegt auf der Hand, davon auszugehen, dass die soziale Distanz zwischen Anleger und Unternehmensleitung noch größer ist als die zwischen Geschäftspartnern, die über das Internet interagieren. Diese Distanzvermutung kann sich auf die Beantwortung einer Frage stützen: „Können Sie mit gutem Gefühl Aktien kaufen, ohne den Vorstandsvorsitzenden, -sprecher oder CEO zu kennen?“ 73,3% der Befragten antworteten mit „ja, natürlich“ oder „ja, meistens“. Folgen wir der oben formulierten Hypothese, so ist nicht zu erwarten, dass bei der Vertrauensbildung der Anleger die unterstellte Wertorientierung der Unternehmensleitung eine große Rolle spielt. Da aber auch die Anleger ein gewisses Maß an entlastendem Vertrauen haben wollen, bauen sie auf einen anderen Bemühensmodus: auf druckmotiviertes Sich-bemühen-um. Die oben genannte Hypothese wäre dann um eine weitere zu ergänzen: *Je weniger wirtschaftlich interagierende Partner bei ihrer Vertrauensbildung auf Wertorientierung bauen, desto wichtiger wird ihnen das Bauen auf Druckmotivation und desto bereiter sind sie, Maßnahmen zu fördern oder zu erhalten, die als Drohkulissen Druck zu erzeugen vermögen.*

2.5 Sozialesemantisch orientierter Abschlussgedanke

Zum Zwecke des Argumentierens setze ich einmal, die beiden eben formulierten Hypothesen würden sich im Rahmen weiterer Untersuchungen bestätigen. Das hätte bedenkenswerte sozialesemantische Folgen.

Eine sozialwissenschaftliche Kernfrage ist stets die nach der Möglichkeit von Gesellschaft und damit nach der sozialen Integration der Menschen. Damit Menschen in dem Habitat Gesellschaft integriert leben, müssen sie mit einem integrationsfähigen Habitus ausgestattet sein. Welcher Beschaffenheit der sein muss, das hängt natürlich von der strukturellen Eigenart der Gesellschaft ab.

Wenn Soziologen wie Giddens (1996) recht darin haben, dass die moderne sozial differenzierte Gesellschaft vor allem in ihren ökonomischen Zusammenhängen nach Menschen verlangt, die flexibel und mobil sind, die ihre Identität nicht an einen bestimmten Beruf binden, die bereit sind, soziale Bindungen so locker zu halten, dass sie sich jederzeit wieder lösen lassen und so weiter, wenn also der durch das moderne ökonomische System geforderte Habitus der eines Menschen ist, der sich vor allem als frei bewegliches Individuum begreift, dann entsteht ein sozialfunktionales Problem: Einer Gesellschaft so habituerter Menschen droht die Gefahr der Desintegration, des Auseinanderfallens.

Eine erste Möglichkeit, zu verhindern, dass das geschieht, wäre die *habituelle Ausstattung der Individuen mit bestimmten sozialintegrierenden Wertorientierungen*. Jedes Individuum, so vereinzelt es auch sein mag, wo auch immer es sich befindet und mit wem auch immer es interagiert, orientiert sich in seinem Handeln an bestimmten Werten (z.B. soziale Gerechtigkeit, Solidarität, Fairness), so dass ein sozial integriertes Zusammenleben erhalten bleibt und immer wieder neu entsteht.

Das ist eine Möglichkeit, einer drohenden Desintegration entgegenzuwirken. Ein dieser sozialen Integration gemäßes Partizipationsvertrauen wäre von der Annahme getragen, dass die Mitmenschen wertorientiert agieren. Das zur Zeit allenthalben zu hörende Hohelied auf den Gemeinsinn zeigt, dass viele Politiker auf diesen Integrationsfaktor setzen, der freilich, sozialsemantisch gedacht, schwerlich zu halten ist, wenn zum einen das (vielfach von den gleichen Politikern favorisierte) ökonomische System auf individuelle Leistung und diesbezüglich allfälligen Wettbewerb setzt, und wenn zum anderen dieses ökonomische Strukturierungsprinzip auf immer weitere Lebenszusammenhänge (z.B. auf die Arzt-Patient-Beziehung) ausgeweitet wird (durch gesetzgeberische Maßnahmen wiederum der gleichen Politiker). Was die Politiker vorderhand loben und beschwören, das zerstören sie hinterrücks durch ihr politisches Tun, das soziale Strukturen schafft. Sie ersehnen einen Habitus, der zu dem Habitat, das sie schaffen, gar nicht passt. Deshalb wird nach einer anderen Möglichkeit, Desintegration zu verhindern, Ausschau gehalten.

Diese zweite Möglichkeit besteht darin, ein Netz von Regeln, von Geboten und Verboten rechtlich zu installieren, Überwachungsorgane zu schaffen und harte Strafen bei Regelverstößen zu verhängen. Wo auch immer der flexible, mobile und wetteifernde Mensch agiert, er muss stets gewärtigen, sobald er Regeln eigennützig verletzt, erwischt und bestraft zu werden. Integration durch Strafdruck.

Der Habitus eines sozialfunktional tüchtigen Habitanten dieses Habitats ist der eines Freibeuters, der in seinem Tatendrang durch Druckmotivation gehemmt und gesteuert wird. *Das Partizipationsvertrauen, das dieser Integrationsart gemäß ist, besteht darin, bei den Mitmenschen davon auszugehen, dass sie ihr gegebenenfalls schädliches Eigennutzstreben aus Angst vor Strafen bremsen und verpflichtungskonform sozialintegrativ agieren.*

Die derzeit in den USA ergriffenen gesetzlichen Maßnahmen, um das verlorene Vertrauen der Geld anlegenden Bürger in das Management von Kapitalgesellschaften wieder herzustellen, setzen ganz und gar auf den Aufbau druckbasierten Partizipations-

vertrauens. So müssen Unternehmensleitungen bei betrügerischem Fehlverhalten nicht nur mit deftigen Gefängnisstrafen rechnen, sondern sie haften für die Schäden mit ihrem Privatvermögen. Managern, denen dies droht, kann man vertrauen und ihnen sein Kapital anvertrauen - also am Wirtschaftsleben wieder partizipieren.

Welche der beiden Möglichkeiten, (sozialsemantisches) Partizipationsvertrauen aufzubauen und zu erhalten, sich gesellschaftlich durchsetzt, das wird auch davon abhängen, ob ein individualemantisch komplementäres Umgangsvertrauen „psychisch sinnvoll“ gemacht werden kann. Sowohl eine Druck- wie auch eine Wertintegration setzt voraus, dass dem jeweils habituierten Partizipationsvertrauen ein individuell sinnhaft erlebtes Umgangsvertrauen zur Seite steht, das komplementär passt. So wird eine wertorientierte soziale Integration, auch wenn man noch so viele soziale Rituale und Einrichtungen schafft, letztlich nicht gelingen, wenn die habituell geforderten Werte nicht in die individuelle Lebensführung eines Menschen verweisungsstimmig eingebaut werden können. Viele Soziobiologen argumentieren so, wenn sie behaupten, dass eine auf umfassenden Gemeinsinn als Wert aufgebaute gesellschaftliche Integration nicht gelingen kann, weil dieser (dank der evolutionär eingeborenen basalen Beziehungssemantik) kein individualemantisches Komplement hat.

Aus den beiden Befragungsstudien (ihre repräsentative Überprüfung und Bewährung einmal hypothetisch vorausgesetzt) ergibt sich, dass individuell gelebtes Umgangsvertrauen, je distanzierter eine soziale Beziehung wird, umso druckmotivationaler durchdacht wird: Man vertraut Mitmenschen vorrangig, weil man ihnen unterstellt, dass sie aus Angst vor Strafen sich darum bemühen werden, einem keinen Schaden zuzufügen. Wenn man davon ausgeht, dass, je mobiler, je flexibler angelegt, je globalisierter, je elektronisch vermittelter eine Beziehung geartet ist, sie umso sozial distanzierter beschaffen ist, und wenn man vermutet, dass das die gesellschaftliche Beziehungszukunft im Wirtschaftsleben ist, dann gelangt man zu der Hypothese, dass in diesen Beziehungen ein Umgangsvertrauen gedeiht, das auf der Unterstellung druckmotivierten Sich-bemühens um fußt. Dies aber würde bedeuten, dass von den beiden Varianten des Partizipationsvertrauens sich gleichfalls die druckbasierte durchsetzen wird - zumindest (und vorerst) im globalisierten Wirtschaftsleben. In ihm hat der ehrbare hanseatische Kaufmann als Modell eines vertrauensvollen Wirtschaftspartners ausgedient.

Es gibt eine Reihe sozialer Indikatoren, die darauf hinweisen, dass in den USA die *druckbasierte soziale Integration* gesamtgesellschaftlich auf dem Vormarsch ist: 6,6 Millionen Bürger (das sind 3,1% der Bevölkerung) befinden sich im Jahre 2002 im Gefängnis. Die bereits oben geschilderten Maßnahmen gegen Bilanzfälschung bauen nicht auf Systemänderung, sondern allein auf die Schaffung neuer Straftatbestände und auf Strafverschärfung. Die Kommunitarismus-Bewegung als Gegenbewegung ist in den USA entstanden. Öffentliche Beschämung als Strafmaßnahme breitet sich in den USA zunehmend wieder aus. In seinem breit diskutierten Buch „For shame: The loss of common decency in American culture“ plädiert Twitchell (1998) für die Wiedereinführung folgender Strafen: pillory, dunking stools, stock, branding. Wie der Historiker Demos (1996) in einer vergleichenden Studien zeigt, ist die sozialfunktionale Nutzung der Scham als eines sozialen Regulationsinstruments für Gesellschaften kennzeichnend,

die nicht auf die Regulationswirkung von Werten, Gewissen und Gewissensbissen/Schuldgefühlen setzen.

Der Kulturosoziologe Norbert Elias (1988) vertrat die Auffassung, dass eine soziale Integration in modernen Gesellschaften, in denen die Menschen mobil, flexibel und sozial nur locker auf Zeit gebunden leben, nach Menschen verlangt, die habituell wertorientiert agieren. Die ökonomische Integration und Habituation scheint aber eher in eine andere Richtung zu laufen. Wenn dieser Integrationsmodus sich ausbreitete, so hieße dies: *Je globaler (d.h. sozial distanzierter), je flexibler und mobiler (d.h. z.B. die Arbeits- oder Geschäftspartner wechselnd) und je multikultureller (d.h. wertvorstellungsvielfältiger) ein soziales Zusammenleben wird, desto stärker wird der Drang nach Integration durch druckmotiviertes Partizipationsvertrauen.*

2.6 Literatur

- Abmann, W. (2002). *Anlegervertrauen & Investor Relations*. Oldenburg: Universität Oldenburg (unveröffentlichte Diplomarbeit).
- Bennis, W. (1989). *On becoming a leader*. Reading etc.: Addison-Wesley.
- Bialaszewski, D. & Giallourakis, M. (1985). Perceived communication skills and resultant trust perception with the channel of distribution. *Journal of Academy Marketing Science*, 13, 206-217.
- Bierhoff, H.W. (1993). *Sozialpsychologie*. Stuttgart/Berlin/Köln: Kohlhammer (3. Aufl.).
- Blois, K.J. (1999). Trust in business to business relationships: An evaluation of its status. *Journal of Management Studies*, 36, 197-215.
- Böhnke, P. (2002). Armut und soziale Ausgrenzung im europäischen Kontext. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte*, B29-30/2002, S. 29-38.
- Bourdieu, P. (1996). *Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp (Orig. 1979, dt. Übers., 8. Aufl.).
- Brennan, G. & Pettit, P. (2000). The hidden economy of esteem. *Economics and Philosophy*, 16, 77-98.
- Butler, J.K. & Cantrell, R.S. (1984). A behavioral decision theory approach to modeling dyadic trust in supervisors and subordinates. *Psychological Report*, 55, 19-28.
- Caton, H. (1998). Besprechung der Bücher von B.A. Misztal „Trust in modern societies“ und von A.B. Seligman „The problem of trust“. *Australian Journal of Political Science*, 33, 310-312.
- Coleman, J.S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge: Belknap.
- Demos, J. (1996). Shame and guilt in early New England. In: R. Harré & W.G. Parrott (Eds.), *The emotions. Social cultural and biological dimensions* (p. 74-88). London/Thousand Oaks/New Delhi: Sage.
- Dewey, J. (1917). The need for social psychology. *Psychological Review*, 24, 266-277.

- DiMaggio, P (1998). Besprechung des Buches „Trust and governance“, hrsg.v. V. Braithwait & M. Levi. *Contemporary Sociology*, 28, 731-732.
- Doney, P. & Cannon, J.P. (1997). An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 61, 35-61.
- Elias, N. (1988). *Die Gesellschaft der Individuen* (hrsg. v. M. Schröter). Frankfurt a.M.: Suhrkamp
- Endress, M. (2002). *Vertrauen*. Bielefeld: Transcript-Verlag.
- Gabarro, J.J. (1978). The development of trust, influence, and expectation. In: A.G. Athos & J.J. Gabarro (Eds.), *Interpersonal behavior. Communication and understanding in relationships* (p. 290-303) Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Genfen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *International Journal of Management Science*, 28, 725ff.
- Giddens, A. (1996). *Konsequenzen der Moderne*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp (dt. Übers., Orig. 1992).
- Goddard, C. (1994). Semantic theory and semantic universals. In: C. Goddard & A. Wierzbicka (Eds.), *Semantic and lexical universals* (p. 7-29) Amsterdam/Philadelphia: J. Benjamins Press.
- Goldberg, J. & Nitzsch, R.v. (2000). *Behavioral Finance*. München: FinanzBuch.
- Gollwitzer, P.M., Bayer, U.C. & Wicklund, R.A. (2002). Das handelnde Selbst: Symbolische Selbstergänzung als zielgerichtete Selbstentwicklung. In: D. Frey & M. Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie. Band III: Motivations-, Selbst- und Informationsverarbeitungstheorien* (S. 191-211). Bern: Huber.
- Govier, T. (1994). Is it a jungle out there? Trust, distrust and the construction of social reality. *Dialogue - Canadian Philosophical Review*, 33, 237-252.
- Graumann, C.F. (1990). Einführung in die Geschichte der Sozialpsychologie. In: W. Stroebe u.a. (Hrsg.), *Sozialpsychologie. Eine Einführung* (S. 3-20). Berlin etc.: Springer.
- Hardin, R (1993). The street-level epistemology of trust. *Politics and Society*, 21, 505-529.
- Helbig, G. & Schenkel, W. (1969). *Wörterbuch der Valenzen und Distribution deutscher Verben*. Leipzig: Bibliographisches Institut.
- Homans, G.C. (1961). *Social behavior: Its elementary form*. New York: Harcourt, Brace
- Huemer, L. (1998). *Trust and business relations: Economic logic and social interaction*. Umeå: Boréa Bokförlag.
- Kelman, H.C. (1967). Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change. In: M. Fishbein (Eds.), *Readings on attitude theory and measurement* (p. 469-476). New York/London/Sydney: Wiley.

- Kiehling, H. (2001). *Börsenpsychologie und Behavioral Finance: Wahrnehmung und Verhalten am Aktienmarkt*. Basel: Helbig und Lichtenhahn/München: Vahlen.
- Kohler, P. (2001). *Vertrauen bei Geschäftsbeziehungen über Internet*. Oldenburg: Universität Oldenburg (unveröffentlichte Diplomarbeit).
- Korczynski, M. (2000). The political economy of trust. *Journal of Management Studies*, 37, 1-21.
- Laucken, U. (1997). Funktionales Erklären, Diskurs und Realität. *Ethik und Sozialwissenschaft*, 8, 558-560.
- Laucken, U. (2000). Der Sozialkonstruktivismus und die semantische Wissenschaft vom Menschen. *Handlung Kultur Interpretation*, 9, 37-65.
- Laucken, U. (2001). *Zwischenmenschliches Vertrauen. Rahmenentwurf und Ideenskizze*. Oldenburg: BIS-Verlag.
- Laucken, U. (2003). *Theoretische Psychologie. Denkformen und Sozialpraxen*. Oldenburg: BIS-Verlag (im Druck)
- Luhmann, N. (1989). *Vertrauen. Ein Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart: Enke.
- Mayer, R.C. & Davis, J.H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123-136.
- Mayer, R.C., Davis, J.H. & Schoorman, S.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- Mogy, R.B. & Pruitt, D.G. (1974). Effects of a threatener's enforcement costs on threat credibility and compliance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 29, 173-180.
- Morgan, R.M. & Hunt, S.D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
- Müller-Freienfels, R. (1930). *Allgemeine Sozial- und Kulturpsychologie*. Leipzig: Barth.
- Neubauer, W. (1997). Interpersonales Vertrauen als Management-Aufgabe in Organisationen. In: M. Schweer (Hrsg.), *Interpersonales Vertrauen* (S. 105-120). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Nieder, P. (1997). *Erfolg durch Vertrauen: Abschied vom Management des Misstrauens*. Wiesbaden: Gabler.
- Parkhe, A. & Miller, S. (2000). Dialogue. *Academy of Management Review*, 25, 10-11.
- Pruitt, D.G. (1981). *Negotiation behavior*. Orlando: Academic Press.
- Reinhardt, S. & Tillmann, F. (2001). Politische Orientierungen Jugendlicher. Ergebnisse und Interpretationen der Sachsen-Anhalt-Studie „Jugend und Demokratie“. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte*, B45/2001, S. 3-13.
- Reis, Ch. & Wetzstein, Th.A. (1998). Feindschaft als Gruppensinn - Rechte Skins und türkische Jugendliche. In: R. Eckert (Hrsg.), *Wiederkehr des „Volksgeistes“*. Eth-

- nizität, Konflikt und politische Bewältigung (S. 229-270). Opladen: Leske + Budrich.
- Schmitt, A., Mees, U. & Laucken, U. (2001). Logographische Analyse sozial prozessierender Texte [106 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum Qualitative Social Research (Online-Journal)*, 1(3).
(verfügbar über: <http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs.htm>)
- Schurr, P.H. & Ozanne, J.L. (1985). Influence on exchange processes: Buyer's perceptions of a seller's trustworthiness and bargaining toughness. *Journal of Consumer Research*, 11, 939-953.
- Seligman, A. (1997). *The problem of trust*. Princeton: Princeton University Press.
- Shefrin, H. (2000). *Börsenerfolg mit Behavioral Finance. Investmentspsychologie für Profis*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Smedslund, J. (1988). *Psycho-Logic*. New York etc.: Springer.
- Smedslund, J. (1997). Is the „psychologic“ of trust universal? In: S. Niemeier & R. Dirven (Eds.) *The language of emotions: Conceptualization, expression and theoretical foundation* (p. 13). Amsterdam: Benjamins.
- Solle, R. (1969). Der feldtheoretische Ansatz. In: C.F. Graumann (Hrsg.) *Handbuch der Psychologie. 7. Band. Sozialpsychologie. 1. Habband: Theorien und Methoden* (S. 133-179). Göttingen: Hogrefe.
- Sztompka, P. (1999). *Trust. A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tonkiss, F. & Passey, A. (1999). Trust, confidence and voluntary organizations: between values and institutions. *Sociology*, 33, 257-274.
- Twitchell, J.B. (1998). *For shame: The loss of common decency in American culture*. New York: St. Martin's Press.
- Williamson, O.E. (1993). Calculativeness, trust, and economic organization: *Journal of Law and Economics*, 36, 453-486.