

Vertrauen und Verantwortung

Grundlagen einer Gesellschaftsanalyse

Teil I: Gemeinwohl

Christoph Noebel

2.1 Vertrauen

2.1.2 Ungewissheit und Erwartungen

Vertrauensverhältnisse zeichnen sich dadurch aus, dass sie zwangsläufig dem Problem des Nichtwissens, der Ungewissheit, Unsicherheit und des Zweifels unterliegen. Unabhängig davon, ob es sich um individuelle Versprechen, Prognosen oder Behauptungen handelt, die Gesetzmäßigkeit der Ungewissheit bedeutet, dass der Vertrauensgeber eine *Erwartungshaltung* einnimmt, um das Verhalten des Vertrauensempfänger einordnen und beurteilen zu können. Die Entwicklung persönlicher Erwartungen und die daraus abgeleitete Vertrauensbildung beruht auf einigen Faktoren, die sich formell in einem einfachen Modell zusammenfassen lassen. Die entsprechende *Vertrauensformel* wird im Diagramm 9 dargestellt und bezieht sich beispielhaft auf die Einschätzung und Beurteilung eines persönlichen *Versprechens*. Dessen Bewertung lässt sich anhand zweier Verfahrensweisen vollziehen. Einerseits ist es möglich, dass die Vertrauensbildung auf *heuristische* Art geschieht und entsprechende Entscheidungen auf *intuitiver Basis* getroffen werden.

Obwohl in Vertrauensfragen häufig das Bauchgefühl herangezogen wird, gehen wir in unserem Modell von der alternativen Variante aus, dass der Vertrauensgeber sich Zeit nimmt, reflektiert, abwägt und eine annähernd *rationale Entscheidung* in Bezug auf eine Vertrauensfrage trifft. Dieser Ansatz ist aus zweierlei Gründen sinnvoll. Erstens entstehen Vertrauensverhältnisse oft langsam und ergeben sich aus diversen Erfahrungswerten. Zweitens ermöglicht die Annahme der Rationalität, unterschiedliche Mechanismen der Vertrauensbildung auf überschaubare und verständliche Weise aufzuzeigen. Das vorgestellte Modell geht daher der Frage nach, wie sich Vertrauensverhältnisse konstituieren. Welche Facetten, Besonderheiten und Schwierigkeiten sind zu berücksichtigen, um unter der Annahme einer rationalen Herangehensweise das komplexe Konzept des Vertrauens besser verstehen zu können? Angenommen, Person L verspricht einer anderen Person K eine Leistung (QL) zu erbringen. Person K nimmt somit die Rolle des Vertrauensgebers ein und ist mit der Ungewissheit konfrontiert, ob sich der Vertrauensempfänger L an seine Zusicherung hält. Sollte Person L stattdessen eine nicht vereinbarte Handlung (RL), die sich auch in Untätigkeit äußern kann, ausführen, hätte dies negative Folgen für Person K. Nun ist diese gefordert, die Verlässlichkeit der Person L einzuordnen und zu bewerten.

Daraus ergibt sich die Frage, auf welcher Grundlage Person K entscheidet, ob sie Person L vertrauen kann und auf das Versprechen eingeht oder es ablehnt. Um dieses Problem zu bewältigen, lässt sich eine einfache Formel heranziehen, die es Person K formell ermöglicht, den Grad an Glaubwürdigkeit und Vertrauen in Person L zu bestimmen. Dieses Modell bietet nicht nur ein didaktisch brauchbares Gedankengerüst zur Darstellung einiger Faktoren, die in die Bewertung eines Vertrauensverhältnisses einfließen, es wird im Verlauf der Studie noch andere Anwendungen finden.

Um die Glaubhaftigkeit des Versprechens einzuordnen, muss der Vertrauensgeber K zweierlei Faktoren berücksichtigen. Zunächst hat er den Akt des eingelösten Versprechens (QL) zu bewerten. Hierzu gehört, dass zur Beurteilung nicht nur der Inhalt des Verspre-

chens von Bedeutung ist, sondern *wie* und mit welchen Mitteln es kommuniziert wird. Ein politisches Parteiprogramm, das über hundert Seiten umfasst, mag so schwammig formuliert sein, dass daraus kaum ein Versprechen zu erkennen ist. Im Vertrauensmodell gehen wir davon aus, das Versprechen sei einschätzbar, sodass sich dessen *positive Bewertung* mit $P(Q_L)$ kennzeichnen lässt. Sollte der Vertrauensempfänger L sein Versprechen brechen und eine nicht vereinbarte Handlung (R_L) ausführen, wertet der Vertrauensgeber K dieses Verhalten als einen Verlust mit dem entsprechenden *Enttäuschungswert* $N(R_L)$.

9

Vertrauen und Erwartung

$$E(K,L) = w_L \cdot P(Q_L) - (1 - w_L) \cdot N(R_L)$$

K = Person K, Vertrauensgeber
L = Person L, Vertrauensempfänger
Q_L = Handlung, die L verspricht
R_L = Ls Handlung, die von Q_L abweicht
P(Q_L) = Ks positive Bewertung von Q_L
N(R_L) = Ks negative Bewertung von R_L
w_L = Ks Erwartung, dass Q_L eintritt (%)
E(K,L) = Ks Erwartungswert / Vertrauen in L

Beispiel 1: Erwartungswert $E(K,L) > 0$

	<u>P(Q_L)</u>	<u>N(R_L)</u>	<u>w_L</u>	<u>E(K,L)</u>
Optimist K:	50	50	75%	25

Beispiel 2: Erwartungswert $E(K,L) < 0$

	<u>P(Q_L)</u>	<u>N(R_L)</u>	<u>w_L</u>	<u>E(K,L)</u>
Pessimist K:	50	50	30%	-20

Angenommen, die subjektiven Werte der positiven und negativen Konsequenzen dieses Szenarios lassen sich quantifizieren, dann kommen wir zum zweiten und wesentlichen Teil des Modells. Person K muss nun die *Wahrscheinlichkeit* (w_L) abwägen, dass Person L sein Versprechen (Q_L) tatsächlich einlöst. Angenommen der Wahrscheinlichkeitsfaktor lässt sich beziffern, dann ist Vertrauensgeber K in der Lage, die Bewertung oder den *erwarteten Zufriedenheitswert* der Einlösung des Versprechens mit der Formulierung $w_L \cdot P(Q_L)$ zu bestimmen. Die restliche Wahrscheinlichkeit ($1 - w_L$), dass Person L sein Versprechen mit Handlung (R_L) bricht, kann dann gleichermaßen herangezogen werden, um den *erwarteten Verlustwert* $-(1 - w_L) \cdot N(R_L)$ zu bestimmen. Addiert man die beiden Komponenten zusammen, erhält man den *Erwartungswert* $E(K,L)$. Dieser bietet dem Vertrauensgeber K eine Möglichkeit, die Verlässlichkeit der Person L einzuschätzen und daraufhin eine Entscheidung zu fällen. Wenn der Erwartungswert $E(K,L)$ positiv ausfällt, neigt er dazu, Person L Vertrauen zu schenken. Fällt er negativ aus, zweifelt er an dessen Glaubwürdigkeit und geht auf das Versprechen nicht ein. Wie im Diagramm 9 illustriert, bieten die Ergebnisse einen Hinweis auf die Disposition des Vertrauensgebers. Sollte das Resultat mit dem Erwartungswert $E(K,L) > 0$ positiv ausfallen, fällt der *Vertrauenswert* (w_L) relativ hoch aus und beschreibt Person K als Optimisten. Im Falle des Wahrscheinlichkeitswerts $w_L = 100\%$ offenbart Person K *blindes Vertrauen* in Person L. Wenn der Vertrauenswert (w_L) derart gering ausfällt, dass $E(K,L) < 0$ ein negatives Vorzeichen annimmt, bezweifelt Pessimist K die Verlässlichkeit der Person L.

Bevor wir auf Eigenschaften des Vertrauensmodells eingehen, ist es dienlich, einige Anwendungsbereiche zu nennen. Zunächst ermöglicht es, auf privater Ebene Versprechen zwischen Bekannten oder Freunden zu analysieren. Wenn Person L seinem Freund K verspricht, er werde ihm zu einem ausgemachten Zeitpunkt beim Umzug helfen, stellt sich für K die Frage, wie hoch er die Verlässlichkeit seines Freundes einzuschätzen hat.

Ein zweiter Vertrauensbereich betrifft wirtschaftsbezogene Urteile. Menschen müssen in der Regel entscheiden, ob sie einem Arzt oder Handwerker vertrauen, wenn sie deren versprochene Dienstleistung in Anspruch nehmen. Nicht nur überlegt der Kunde, ob er seinem Bankberater traut, sondern umgekehrt muss auch der Banker die Glaubwürdigkeit des Kunden einschätzen, wenn dieser einen Kredit beantragt. Das Beispiel aus der Kreditwirtschaft hat den Vorteil, dass es sich bei den Komponenten $P(QL)$ und $N(RL)$ um berechenbare Rückzahlungen, beziehungsweise Verluste handelt, das Problem also nur auf der Einschätzung der Wahrscheinlichkeit (w_L) liegt, dass der Kredit mit den ausgemachten Zinsen wie vereinbart zurückgezahlt wird. Als drittes Beispiel lässt sich das Verhalten eines Politikers nennen. Es liegt an ihm, die Wählerschaft mit seinem programmatischen Versprechen zu überzeugen. Hier ist nun der Wähler als Vertrauensgeber K am Zug, um die Glaubwürdigkeit des Politikers zu bewerten. Das Problem des Wählers, die Vertrauenswürdigkeit der politischen Kandidaten und ihrer Parteien zu ermitteln, wird uns später beschäftigen und bietet eine interessante Anwendung der Vertrauensformel [K5.5].

Für den Einsatz des Vertrauensmodells zur Bewertung eines Versprechens sind zwei weitere Aspekte zu nennen. Zunächst spielt in der subjektiven Bestimmung des Erwartungs- oder Vertrauensfaktors (w_L) persönliche *Erfahrung* eine Rolle. Wenn Person K seinen Freund L bittet, ihm beim Umzug zu helfen, ist es für ihn nützlich, wenn er bereits Erfahrungen mit ihm gemacht hat und dessen Verlässlichkeit einordnen kann. In der Regel entwickeln sich Werturteile über die Charaktereigenschaften anderer Menschen über Zeiträume hinweg und basieren auf gesammelten Erkenntnissen. Sollten diese Erfahrungen fehlen, müssen entweder andere Indizien und Informationsquellen, die Qualität der Kommunikation oder subjektive Intuition herangezogen werden. Um das Problem der Ungewissheit zu reduzieren und die Abschätzung des Vertrauensfaktors (w_L) zu konkretisieren, liegt es am Vertrauensgeber K, so viel *Information* wie möglich über die Charaktereigenschaften, Handlungsweisen und Motive des Vertrauensnehmers L zusammenzutragen und auszuwerten.

Ein Teilaspekt des Vertrauensmodells $E(K,L)$ beruht auf Person Ks positiver Wertschätzung $P(QL)$, sollte das Versprechen eingelöst werden, und dem negativen Enttäuschungswert $N(RL)$, wenn das Versprechen gebrochen wird. In der Wirtschaftslehre wird analog zum Diagramm 9 meist angenommen, dass sich die beiden Werte spiegelbildlich verhalten, also Genugtuung und Enttäuschungen mit gleichen Maßstäben bewerten lassen. Der Psychologe und Nobelpreisträger Daniel Kahneman und sein Kollege Amos Tversky (2000) hinterfragen diesen Ansatz in ihrer *Prospect Theory* und zeigen auf, dass Menschen generell $P(QL)$ und $N(RL)$ auf unterschiedliche Weise beurteilen. Unter den Bedingungen der Ungewissheit neigen Personen zu einem höheren Grad an Skepsis, da sie dem Verlust durch Enttäuschungen $N(RL)$ mehr Gewicht verleihen als der positiven Bewertung des eingelösten Versprechens $P(QL)$.

Zu Beginn wurde bereits darauf hingewiesen, dass sich Vertrauensverhältnisse nicht nur auf Versprechen beziehen. Unser Modell lässt sich somit auch auf die Einordnung von *Zukunftsprognosen* anwenden. Ihre Struktur ist insofern mit dem Versprechen gleichzusetzen, als beide darauf beruhen, die Wahrscheinlichkeit des Eintretens zukünftiger Zustände zu bestimmen. Wenn wir im Kontext des Versprechens die Bedeutsamkeit der *Erfahrung* betonten, dann ist es im Falle der Prognose zusätzlich die *Fachkompetenz*. Die

auf langjähriger Erfahrung zurückgreifenden Bauernregeln mögen zwar einen guten Ansatz für Wetterprognosen bieten, der professionelle Meteorologe sorgt jedoch für eine höhere Wahrscheinlichkeit, zukünftige Wetterlagen relativ akkurat vorauszusagen. In diesem Zusammenhang spielt der *Experte* eine Rolle. Einerseits wird ihm hohes Vertrauen geschenkt, da er über das Fachwissen und die notwendige Erfahrung verfügt. Andererseits sind die Enttäuschung und der entsprechende Vertrauensverlust umso höher, sollten sich seine konkreten Prognosen als falsch herausstellen. Für Experten gilt also die Faustregel, Seriosität, Bescheidenheit und Verantwortungsbewusstsein zu demonstrieren, um ihr Vertrauenspolster zu wahren.

Neben Prognosen ist es die Glaubhaftigkeit von *Aussagen* oder *Behauptungen*, die sich auf Vertrauensverhältnisse auswirkt. Wie in unserer Analyse der Argumentations- und Kritikführung ausgeführt [K1.1.1], lassen sich einige Regeln heranziehen, um eine qualitative Bewertung von Aussagen und Argumenten vorzunehmen. Das Nichtwissen spielt auch hier eine Rolle, denn dem laienhaften Zuhörer bleibt meist nichts anderes übrig, als dem Redner zunächst Vertrauen zu schenken. Fachwissen, Erfahrung, undogmatisches Denken, die Kunst der Rhetorik und andere Fähigkeiten der Argumentation lassen sich daher als notwendige Fertigkeiten nennen, um Überzeugungsarbeit zu leisten und glaubwürdig aufzutreten.

Im Kontext der Dialogführung lässt sich daher ein Teil des Vertrauensmodells anwenden, um trotz Ungewissheit eine Aussage beurteilen zu können. Sie ließe sich mit der Formulierung $E(K,L)=wL \cdot QL$ bewerten, wobei nun (QL) die Aussage oder These des Redners L darstellt und (wL) die Einschätzung des Zuhörers K in Bezug auf ihren Wahrheitsgehalt. Sollte sich später eine kategorische Behauptung des Redners als falsch erweisen, wird nicht nur seine Glaubwürdigkeit, sondern auch das Vertrauen in seine Fähigkeiten beschädigt.

Im Zusammenhang mit Aussagen sollte auf den Unterschied zwischen den Begriffen der *Glaubhaftigkeit* und *Glaubwürdigkeit* geachtet werden. Wenn jemand den Wahrheitsgehalt einer Behauptung einzuordnen hat, urteilt er über deren *Glaubhaftigkeit*. Objektive Kriterien und Fachwissen des Redners bieten meist genügend Hinweise, die auf einen hohen Wahrheitsgehalt der Aussage oder Behauptung schließen lässt. Die *Glaubwürdigkeit* bezieht sich dagegen auf den *Charakter* oder die *Persönlichkeit* des Redners. Glaubwürdigkeit stellt das zentrale Element der Vertrauensbildung dar und wird daher auch mit *Vertrauenswürdigkeit* umschrieben. Generell gilt diesbezüglich die Faustregel, dass sich Vertrauensverhältnisse einfacher aufbauen lassen als gebrochenes Vertrauen zurückzugewinnen. Ist erst einmal die Glaubwürdigkeit und Integrität verletzt, bedarf es größerer Anstrengungen, die Enttäuschung zu überwinden und Vertrauen wieder herzustellen. Dieser ungleiche Bewertungsprozess spielt nicht nur im Privatleben eine Rolle, sondern auch in Wirtschaft und Politik.

Auf die Tatsache, dass Vertrauensverhältnisse nicht nur auf persönlicher Basis existieren, ist bereits hingewiesen worden. Folglich ist unser Modell auch auf der abstrakten Ebene der Institutionen und sozialer Systeme anwendbar. Wenn diese als Vertrauensempfänger L bezeichnet werden, ist es der Bürger, der als Vertrauensgeber K auftritt. Das Modell lässt sich somit verallgemeinern und als Erklärungsansatz für die Vertrauenswerte in Wirtschaftsunternehmen, Gewerkschaften, politische Parteien, Vereine, Kirchen, die Justiz oder öffentliche Behörden anwenden. Missstände, Lügen oder gebrochene Versprechen dieser Institutionen säen Enttäuschung, die sich in Argwohn und Misstrauen äußert. Langfristig gefährden entsprechende Vertrauensverluste die Stabilität des Wirtschaftssystems, Staatswesens und der Demokratie.

Bevor sich der kritische Leser darüber Sorgen macht, dass menschliches Verhalten auf eine knappe mathematische Formel reduziert wird, sei auf die bereits beschriebene

Bedeutsamkeit der *Abstraktion* hingewiesen [K1.1.3]. Folglich handelt es sich hier nicht um eine konkrete Betriebsanleitung, sondern ein schematisch verdichtetes und didaktisch aussagekräftiges Erklärungsmodell, das trotz seiner Einfachheit über ein breites Spektrum an Interpretationsmöglichkeiten verfügt. Obwohl das Konzept des Erwartungswerts die meisten Anwendungen in den Wirtschaftswissenschaften findet, wird die Vertrauensformel durch ihren psychologisch geprägten Charakter der Handhabung von Ungewissheit auch in anderen Disziplinen der Sozialwissenschaften eingesetzt. Es überrascht daher nicht, dass die Sozialtheorie des Soziologen James S. Coleman (1994) auf einer gesellschaftlich erweiterten Inanspruchnahme des rationalen Entscheidungsträgers und eines Erwartungsmodells beruht. Der Erkenntnisgewinn dieser Methode bezieht sich also nicht auf die Berechenbarkeit menschlicher Subjektivität, sondern auf die damit verknüpften Strukturen und Fragestellungen, die zur Vertrauensbildung beitragen.

Obwohl Vertrauen als Bindemittel des sozialen Zusammenhalts bezeichnet wird, ist zu bemerken, dass in vielen Situationen auch ein vernünftiges Maß an Skepsis gefordert ist. Rationales Verhalten angesichts ungewisser Umstände bedeutet, dass oft eine gewisse Distanz und Vorsicht ratsam ist, erst recht wenn im Vorfeld bereits schlechte Erfahrungen mit dem Vertrauensempfänger gemacht wurden. *Blindes Vertrauen* in die Verlässlichkeit der Geschäftspartner, Politiker, öffentlichen Verwaltung und Medien ist aus diesem Grund in zweierlei Hinsicht problematisch. Nicht nur sind Enttäuschungen so gut wie vorprogrammiert, überzogenes Vertrauen verhindert auch eine kritische Disposition, die in vielen Gesellschaftslagen notwendig ist. Ohne ein gewisses Misstrauen ist beispielsweise Kritik nicht möglich. Folglich benötigt die Praxis der Demokratie zwar Grundvertrauen, gleichzeitig erfordert sie auch eine Haltung der Achtsamkeit, die nur mit Skepsis und einem distanzierten Blick aufrechtzuhalten ist.

Literatur

Coleman, James S. (1990): „Foundations of Social Theory“, Harvard University Press; New edition, 1994

Kahneman, Daniel, und Amos Tversky (2000): „Choices, Values, and Frames“, Hrsg, Cambridge University Press, 2000