

Dirk Fox

# Vertrauen

Vertrauen ist eine wesentliche Voraussetzung für zwischenmenschliche Kooperation: die Überzeugung von der Redlichkeit (Benevolenz) und Kompetenz eines anderen Menschen oder auch einer Institution und der Glaube daran, dass er oder sie sich an Vereinbarungen hält oder Erwartungen erfüllt (Integrität) [1].

Vertrauen benötigen Menschen immer dann, wenn sie sich für eine Handlung entscheiden, deren (positiver) Ausgang nicht ihrer Kontrolle unterliegt. Sie müssen sich dafür auf die Handlung (oder auch Nichthandlung) anderer verlassen, ohne dass sie das von jenen erwartete Verhalten erzwingen können. Vertrauen macht daher grundsätzlich verletzlich: Wenn Menschen vertrauen, setzen sie sich dem Risiko aus, dass das Vertrauen enttäuscht wird. Sie gehen mit ihrem Vertrauen zunächst in Vorleistung und geben – freiwillig oder unausweichlich – Kontrolle ab [2].

Vor allem dann, wenn Menschen auf Kontrolle verzichten, die sie ausüben *könnten*, ist Vertrauen nicht das Ergebnis einer Risikoabwägung, sondern Ausdruck von Wertschätzung. So wird sich ein verunglückter Kletterer leichten Herzens in die Hand eines Rettungstrupps begeben; bei einem Patienten, der einem Arzt seine Krankheitssymptome anvertraut, ist das Vertrauen weniger zwangsläufig.

Vertrauen ist jedenfalls eine „biologische Grundeinstellung“ des Menschen: Unser Standardverhalten basiert auf einem Minimalvertrauen; für Misstrauen benötigen wir Gründe. Offenbar steigt auch der Oxytocin-Spiegel, wenn wir Vertrauen schenken – und löst ein „Wohlgefühl“ aus [2].

## Vertrauen in der Gesellschaft

Welche gesellschaftliche Bedeutung dem Vertrauen zuzumessen ist, hat der Soziologe *Niklas Luhmann* (1927-1998) systematisch herausgearbeitet. Für ihn reduziert Vertrauen die „soziale Komplexität“: Nur wer Vertrauen schenkt, ist in der Lage, die große Zahl an Entscheidungen zu treffen, die sich uns in einer komplexen Wirklichkeit täglich stellen (traue ich der Bremse in meinem Fahrzeug? vertraue ich darauf, dass der Passant mich nicht angreift? etc.) [3].

Vertrauen entlastet uns also von Entscheidungen, es beschleunigt unser Handeln – und reduziert damit Kosten (Zeit, Kontrolle, Verfahren). Nachweislich prosperieren Gesellschaften mit einem hohen „Vertrauensindex“ wesentlich stärker als Gesellschaften, in denen Misstrauen vorherrscht – und dasselbe gilt für Marken: hohes Verbrauchervertrauen führt zu größerem Umsatzwachstum und sinkenden Kosten (für Rückrufe, Reklamationen, Marketing) [4].

Vertrauen hat aber auch eine starke Bindungswirkung. Denn ein Vertrauensvorschuss fordert geradezu nach einer Gegenleistung – zumindest danach, die vom Gegenüber in einen gesetzten Erwartungen nicht zu enttäuschen. Damit ist Vertrauen reziprok: es erzeugt sozialen Druck, das Vertrauen zu bestätigen und sogar zu erwidern. Denn auf Vertrauensenttäuschung steht in der Regel die „soziale Höchststrafe“: der Entzug von Vertrauen [5].

## Voraussetzungen für Vertrauen

Eine Vertrauensbeziehung beginnt zunächst meist mit einem Vertrauensvorschuss, bei dem der Vertrauensgeber nur ein begrenztes Risiko eingeht. Wird das Vertrauen nicht enttäuscht (positive Erfahrung), wächst die Bereitschaft, erneut Vertrauen zu schenken; die Risikobereitschaft steigt.

Das Urteil über die Vertrauenswürdigkeit einer uns zunächst nicht näher bekannten Institution oder eines fremden Menschen können wir allerdings nur anhand von Indizien treffen. Solche Indizien können Empfehlungen Dritter sein (denen wir vertrauen), Gemeinsamkeiten wie z. B. die Zugehörigkeit zu derselben sozialen Gruppe, oder die Authentizität eines Gegenübers, die wir z. B. aus der Übereinstimmung von Sprechen und Handeln ablesen (Höflichkeit, Wertschätzung, Konsequenz).

Wichtig für die Entstehung von Vertrauen ist auch das „Gesetz des Wiedersehens“ [2]: In anonymen Umgebungen ist die Vertrauensneigung gering; sie steigt erst, wenn auch der Vertrauensempfänger etwas riskiert (nämlich den Vertrauenszug). Die Möglichkeit zum Aufbau von Reputation kann daher auch zwischen anonymen Beteiligten eine höhere Vertrauensbereitschaft bewirken, wie bspw. das Bewertungssystem von ebay.

## Vertrauen in IT-Systeme

Auch die Entwicklung von Vertrauen in technische Systeme unterliegt denselben Mechanismen wie zwischenmenschliches Vertrauen. So lange keine (eigenen) Erfahrungswerte aus dem Umgang mit einem IT-System vorliegen, wird aus Indizien auf die Vertrauenswürdigkeit geschlossen. Eine besondere Rolle spielen dabei die Empfehlungen (oder Berichte) Dritter. Dabei wird (auch einzelnen) negativen Berichten meist großes Gewicht beigemessen.

Aber auch die „Integrität“ des IT-Systems hat eine erhebliche Bedeutung: Ist die Oberfläche intuitiv verständlich und bedienungsfreundlich? Werden alle Verarbeitungen transparent erläutert? Werden Schutzmechanismen verwendet? Ist der Betreiber bekannt? Ein Aspekt, der bei der Konzeption und Entwicklung von Systemen, die auf das Vertrauen der Benutzer angewiesen sind, berücksichtigt werden muss.

## Literatur

- [1] Roger C. Mayer, James H. Davis, F. David Schoorman: *An Integrative Model of Organizational Trust*. The Academy of Management Review. Vol. 20, No. 3, 1995, S. 709-734.
- [2] Matthias Nöllke: *Vertrauen: Wie man es aufbaut. Wie man es nutzt. Wie man es verspielt*. Haufe Verlag, 2009.
- [3] Niklas Luhmann: *Vertrauen. Ein Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität*. 1968 (Nachdruck: UTB-Verlag, 2007).
- [4] Stephen M. Covey: *Schnelligkeit durch Vertrauen. Die unterschätzte ökonomische Macht*. Gabal Verlag, 2009.
- [5] Reinhard K. Sprenger: *Vertrauen führt: Worauf im Unternehmen wirklich ankommt*. Campus Verlag, 2002.