

Elias Jammal (Hrsg.)

Vertrauen im interkulturellen Kontext

VS RESEARCH

Perspectives of the Other:
Studies on Intercultural Communication

Herausgegeben von

Prof. Dr. Jürgen Henze, Humboldt-Universität zu Berlin

Prof. Dr. Elias Jammal, Hochschule Heilbronn

Elias Jammal (Hrsg.)

Vertrauen im interkulturellen Kontext

VS RESEARCH

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

1. Auflage 2008

Alle Rechte vorbehalten

© VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2008

Lektorat: Christina M. Brian / Anita Wilke

VS Verlag für Sozialwissenschaften ist Teil der Fachverlagsgruppe
Springer Science+Business Media.

www.vs-verlag.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN 978-3-531-15965-2

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	7
1 Einleitung.....	9
2 Grundlegende Konzepte	
Vertrauen und soziales Handeln - Eine differentialpsychologische Perspektive <i>Martin K. W. Schweer</i>	13
Wie kann man Vertrauensbildungsprozesse in sprachlicher Interaktion beobachten und beschreiben? <i>Dominic Busch</i>	27
Opportunismus, Vertrauen und Kontrolle in internationalen Geschäftsbeziehungen <i>Torsten M. Köhlmann</i>	51
Reziprozität, Vertrauen, Interkultur. Kohäsionsorientierte Teamentwicklung in virtualisierten multikulturellen Arbeitsumgebungen. <i>Jürgen Bolten</i>	69
3 Forschungsdesign und Methodik	
Vertrauensaufbau in internationalen Geschäftsbeziehungen: Anregungen für ein akteursorientiertes Forschungsdesign <i>Guido Möllering</i>	95
Operationalisierung von Vertrauen im interkulturellen Kontext <i>Julia F. Späth & Paulina Jedrzejczyk</i>	111
4 Kulturspezifische Studien	
„Gemeinsam den Kopf hinhalten, falls etwas mal nicht gut gelaufen ist“ - Interpersonales Vertrauen in deutsch-tschechischen Unternehmen <i>Julia Bürger & Lucie Bouzková</i>	133

Relationship Management für Führungskräfte. Ein Modul für das interkulturelle Training deutscher und französischer Manager <i>Robert Münscher</i>	151
Die Rolle von Vertrauen in sozialen Beziehungen – das Beispiel chinesischsprachiger Kulturräume <i>Jürgen Henze</i>	193
Vertrauen und die Organisation von Heterogenität Beispiele aus der deutschen staatlichen Entwicklungszusammenarbeit <i>Thomas Hüskens</i>	213
Vertrauen in deutsch-arabischen Wirtschaftsbeziehungen <i>Elias Jammal</i>	235
Register	257
Autorenverzeichnis	261

Vorwort

Die Idee zu diesem Band ist auf einer Tagung zum Thema „Vertrauen im interkulturellen Kontext“ entstanden, die im Jahre 2006 an der Hochschule Heilbronn stattfand.

Den Mitautorinnen und -autoren danke ich herzlich für ihre Unterstützung sowie für ihre Beiträge. Die Zusammenarbeit gestaltete sich stets fruchtbar und reibungslos.

Das gewissenhafte Mitlesen und die Textformatierung verdanke ich Herrn Lars Geißel (Studiengang Internationale Betriebswirtschaft und Interkulturelle Studien an der Hochschule Heilbronn). Viele Studenten des Studiengangs haben als wissenschaftliche Hilfskräfte mitgewirkt. Ihre Mitwirkung hat zur Entstehung dieses Buchs wesentlich beigetragen.

Ohne die großzügige finanzielle Unterstützung durch die Fakultät Wirtschaft 2 an der Hochschule Heilbronn wäre dieser Band nicht erschienen.

Und schließlich: Die problemlose Zusammenarbeit mit dem VS Verlag ist besonders hervorzuheben.

Elias Jammal

Einleitung

Das dreifache Ziel des Bandes besteht darin, grundlegende Konzepte, methodische Ansätze sowie dezidiert kulturspezifische Studien zum Vertrauens-thema vorzustellen. Es wird stets versucht, primär die Perspektive des Anderen einzunehmen: Was bedeutet Vertrauen, wie entsteht Vertrauen und wie lässt es sich operationalisieren im interkulturellen Kontext? Im Zentrum der kulturspezifischen Beiträge stehen arabische, chinesische, tschechische und französische Perspektiven.

Diesem dreifachen Ziel entsprechend, lassen sich die Beiträge drei Kategorien zuordnen:

a. Grundlegende Konzepte

Der Beitrag von *Martin Schweer* beleuchtet die differentialpsychologische Perspektive auf das Phänomen "Vertrauen". Im Zentrum seiner Überlegungen steht die differentielle Vertrauens-theorie mit den personalen Bedingungen (individuelle Vertrauens-tendenz und implizite Vertrauens-theorie) und den situationalen Bedingungen (Grad der Symmetrie der Beziehungsstruktur, Grad der Freiwilligkeit der Beziehung, Grad der Möglichkeit zur offenen Kommunikation sowie zeitliche Dauer der Beziehung).

Dominic Busch befasst sich mit der Frage: Wie kann man Vertrauensbildungsprozesse in sprachlicher Interaktion beobachten und beschreiben? Im Zentrum seiner Überlegungen steht die Theorie der Performativität sozialen Handelns und er wirbt dafür, das Handeln der Akteure als Interaktion gesellschaftlich geteilten Wissens wahrzunehmen, womit interkulturelle Begegnungen die häufig in der Literatur aufgeführten Merkmale „Verunsicherung“ und „Unbekanntheit“ verlieren könnten.

Torsten Kühlmann beschäftigt sich mit Opportunismus, Vertrauen und Kontrolle in internationalen Geschäftsbeziehungen. Er zeigt Möglichkeiten und Gefahren einer internationalen Unternehmenskooperation sowie Ansätze zu ihrer Bewältigung auf und erläutert drei Herangehensweisen an das Opportunismusrisiko, die sich ergänzen und bestärken: a) Schrittweiser Aufbau von Vertrauen aus der Kenntnis von Kontext und Person des Partners heraus; b) Einsatz von Kontrollmechanismen vor, während und nach der Kooperation; sowie c) Förderung hoher und symmetrischer Abhängigkeit der Partner.

Jürgen Bolten blickt auf das Thema Vertrauen aus der Globalisierungsperspektive und beleuchtet dabei Voraussetzungen und Konsequenzen der Zweiten Moderne anhand der Begriffe Diversität und Virtualität in multikulturellen Teams. Im Zentrum seiner Überlegungen steht die Reziprozität. Sein Kulturbegriff basiert auf dem Kohäsionskonzept.

b. Forschungsdesign und -methodik

Guido Möllering gibt in seinem Beitrag zentrale Hinweise für Forschungen zum interkulturellen Vertrauen. Er schlägt ein offenes, induktives Forschungsdesign vor und erteilt statisch-strukturellen Erklärungen von Kultur und Vertrauen eine Absage. Favorisiert werden dynamisch-prozessuale Interpretationen. Die Fokussierung auf die Aktivität und Kreativität der Akteure wird empfohlen.

Vier Ziele verfolgt der Beitrag von *Julia F. Späth* und *Paulina Jędrzejczyk*: a) Die Besonderheiten eines interkulturellen Kontexts bei der Erhebung von Vertrauen herauszustellen, b) die Möglichkeiten der Messung von Vertrauen im engen und weiten Sinne offen zu legen, c) am Beispiel der Vertrauenswürdigkeit die Bedeutung interkulturell gültiger Skalen aufzuzeigen und schließlich d) an einer dargelegten explorativen Studie ansetzend, Schritte zur Entwicklung von interkulturell validen Erhebungsinstrumenten vorzuschlagen.

c. Kulturspezifische Studien

Interpersonales Vertrauen in deutsch-tschechischen Unternehmen ist das Thema des Beitrags von *Julia Bürger* und *Lucie Bouzková*. Die Studie beruht auf 33 teilstrukturierten Interviews mit deutschen ($n = 19$) und tschechischen ($n = 14$) Mitarbeitern des oberen und mittleren Managements in 12 deutsch-tschechischen Unternehmen sowie auf 12 weiteren Interviews (5 deutsche, 7 tschechische) mit Führungskräften und Mitarbeitern, die regelmäßig zusammen arbeiten. Im Zentrum der Analyse stehen qualitative Beschreibungen der impliziten Vertrauens-theorien der befragten Personen auf Nationalitätenebene sowie deren Vorschläge für einen gelungenen Vertrauensaufbau.

Robert Münscher stellt ausgewählte Ergebnisse eines Forschungsprojekts vor, für das zwischen 2005 und 2006 insgesamt 100 deutsche und französische Manager interviewt wurden. In offenen Leitfadeninterviews wurden sie gebeten, erstens die Entwicklung von Vertrauen zu ausgewählten Kollegen oder Geschäftspartnern nachzuzeichnen, zweitens Situationen des Vertrauensverlusts zu beschreiben und drittens darzustellen, wie sie selbst zeigen, dass man ihnen ver-

trauen kann. Am Beispiel des Umgangs mit Absprachen und Regeln zeigt er auf, wie kulturelle Vertrauensmissverständnisse entstehen können. Im Zuge seiner Ausführungen erläutert er die Umriss eines entsprechenden Trainings im deutsch-französischen Kontext. Dabei verweist er auf die Sensibilität des Themas Vertrauen und schlägt die Bezeichnung Relationship Management Training vor.

Jürgen Henze beleuchtet die chinesische Perspektive auf Vertrauen bzw. wie sich das soziale Konstrukt „Vertrauen“ („xinren“) in chinesischen Sprach- und Kulturgemeinschaften im Spiegel der internationalen Vertrauensforschung und vor dem Hintergrund erster indigener Theorieansätze darstellen lässt. Im Zentrum seiner Überlegungen stehen auch die Konstrukte „Guanxi“ und „Face“ bzw. „Facework“. Eine umfangreiche Auseinandersetzung mit der entsprechenden Literatur kennzeichnet diesen Beitrag.

Die letzten beiden Beiträge beschäftigen sich mit der arabischen Perspektive.

In seiner organisationsethnologischen Perspektive geht *Thomas Hüskens* auf die Unterschiede zwischen formalen und informalen Organisationen ein und thematisiert Vertrauen im Kontext der Entwicklungszusammenarbeit zwischen deutschen GTZ Mitarbeitern und den arabischen Counterparts in den Ländern Ägypten, Jemen und Jordanien. Er stellt die Ergebnisse seiner empirischen Studien vor. Dabei geht er auf die Berufsgruppe der Entwicklungsexperten ein und greift exemplarische Felder der Arbeitspraxis heraus, wie die Vorbereitung auf den Auslandseinsatz, die Arbeitsprozesse im Einsatzland, der Umgang mit der eigenen Agentur und das Management von Wissen.

Elias Jammal stellt die Zwischenergebnisse des Forschungsprojekts „Determinanten deutsch-arabischer Vertrauensbildung“ vor. Basierend auf 80 Interviews mit deutschen und arabischen Fach- und Führungskräften in Ägypten, Katar, Libyen sowie den VAE^{*)} und ausgehend von Schweers impliziter Vertrauens- theorie analysiert er vier arabische Begriffe für Vertrauen und erläutert zentrale Faktoren, die für den Vertrauensaufbau fördernd bzw. hemmend sind. Er identifiziert drei Prototypen für die Bildung von Vertrauenserwartungen aus der arabischen Perspektive und zeigt auf, dass es weniger Sinn macht, von einem fest umrissenen arabischen oder deutschen Vertrauenskonzept auszugehen.

*) Die Interviews wurden von Bettina Köster, Irina Müller und Ulrike Schwegler durchgeführt. Letztere wirkte darüber hinaus bei der Projektkoordination und -durchführung mit. Ihnen allen sei an dieser Stelle besonders gedankt.

Vertrauen und soziales Handeln - Eine differentialpsychologische Perspektive

Martin K.W. Schweer

*„Es lohnt sich stets, das Wagnis
des Vertrauens einzugehen.“*

1 Grundpfeiler der interdisziplinären Vertrauensforschung

1.1 Merkmale von Vertrauen

Vertrauen ist ein Begriff, der sich im Alltagsleben großer Beliebtheit erfreut und dabei längst nicht auf den zwischenmenschlichen Bereich beschränkt bleibt; man hat – oder beklagt das fehlende – Vertrauen in die Zukunft, in die Parteien, in Produkte des alltäglichen Gebrauchs, auf Gott und weiteres mehr (Petermann 1996). Einigkeit besteht dahingehend, dass Vertrauen ein wünschenswerter Zustand ist und dass aktive Bemühungen unternommen werden müssen, um Vertrauen zu gewinnen – sei es in der Partnerschaft oder im Wahlkampf.

In den wissenschaftlichen Analysen zum Vertrauen sind, ähnlich wie bei anderen Konstrukten auch, zum Teil sehr unterschiedliche Annäherungen an dieses Phänomen auszumachen. So finden sich verschiedenste Nominaldefinitionen darüber, was denn Vertrauen seinem Wesen nach sei. Eine frühe Definition von R. Schottlaender (1957) bestimmt Vertrauen als den Glauben an das Gute im Menschen. Nach Jackson (1980; zit. n. Petermann 1996: 15) zeichnet sich Vertrauen durch den Glauben daran aus, dass der Andere¹ „für einen irgendwann das tut, was man für ihn getan hat“. Neuere Begriffsbestimmungen hingegen betonen insbesondere den Informationsaspekt; so ist beispielsweise für M. Platzkötter (1990: 48) Vertrauen „der bewusste Verzicht auf Information zur Erhöhung der Erwartungssicherheit bei positiver Wertschätzung der Erwartung und einer ihr zugemessenen Eintretenswahrscheinlichkeit“.

Doch ungeachtet der großen Bandbreite in den definitorischen Zugängen lassen sich verschiedene Aspekte herausarbeiten, die in der Diskussion mehrheitlich mit Vertrauen verbunden werden. Diese Bestimmungsstücke von Vertrauen lassen sich als „Eckpfeiler“ jedweder fundierten Auseinandersetzung mit dem

1 Um die Lesbarkeit zu wahren, schließt – so weit nicht anders angegeben – die Verwendung der männlichen Form die weibliche ein.

Vertrauensphänomen charakterisieren, sie sind die grundlegenden Merkmale von Vertrauen (Schweer 1996, 2006):

- a. *Risiko*: Vertrauenshandlungen sind immer risikoreiche Handlungen (u.a. Boon & Holmes 1991; Ripperger 1998), eine Entscheidung gegen Kontrolle (Plötner 1995). Im Zuge der Entwicklung interpersonalen Vertrauens ist prinzipiell die Möglichkeit gegeben, einen gewährten Vertrauensvorschuss missbrauchen zu können. Vertrauen ist so gesehen zunächst einmal ein Wagnis, das durchaus vom Anderen enttäuscht werden kann. Wer also zum Beispiel einem anderen Menschen Persönliches erzählt, obwohl er diesen nicht gut kennt (und somit einen Vertrauensvorschuss liefert), riskiert damit, dass der Interaktionspartner das Vertrauen missbraucht und Gesprächsinhalte an Dritte weitergibt.
- b. *Reziprozität*: Aufgrund der so genannten Norm der Reziprozität innerhalb unserer gesellschaftlichen Tradition („Wie Du mir, so ich Dir.“, s.a. Gouldner 1984) erwarten Personen nach einer einseitigen Vertrauensvorleistung, dass der Interaktionspartner das entgegengebrachte Vertrauen erwidert und auf diese Weise seine eigene Vertrauenswürdigkeit unter Beweis stellt. Der Interaktionspartner erzählt beispielsweise seinerseits etwas Persönliches und löst damit eine Art reziproke Eskalation aus, als sich derjenige, welcher den Vertrauensvorschuss gab, nun wiederum verpflichtet fühlt, auf das erwiderte Vertrauen mit weiteren Vertrauenshandlungen zu reagieren. Interpersonales Vertrauen evoziert demnach im günstigen Falle immer neue Vertrauensbeweise und festigt auf diese Weise die Beziehung zwischen den Partnern.
- c. *Zeit*: Auch wenn für die Vertrauensentwicklung der Anfangskontakt eine prädeteminierende Funktion besitzt (s. Kap. 2.2), ist Vertrauen sicherlich nicht von Beginn an vorhanden, es muss sich über die Zeit etablieren. In der Regel entsteht eine vertrauensvolle Beziehung dadurch, dass einer der Interaktionspartner einen Vertrauensvorschuss gibt, ohne sich sicher sein zu können, ob das Vertrauen erwidert oder enttäuscht wird. Damit sich eine stabile Vertrauensbeziehung entwickeln kann, reicht jedoch eine singuläre Interaktionserfahrung mit dem Partner nicht aus. Die überdauernde Einstellung, dem Anderen vertrauen zu können, kann erst dann entstehen, wenn eine Reihe von (sich intensivierenden) Vertrauenshandlungen ausgetauscht worden sind (für Stufenkonzepte s. exemplarisch Shapiro, Sheppard und Charaskin 1992); erst dann können sich die Partner der Vertrauenswürdigkeit des jeweils Anderen subjektiv sicher sein („Prinzip der kleinen Schritte“; s. Neidhardt 1979).

- d. *Bereichsspezifität*: Der empirischen Befundlage ist deutlich zu entnehmen, dass Personen vertrauensvolle Beziehungen nicht in jedem Lebensbereich für gleichermaßen möglich erachten – grundsätzlich ist die Überzeugung, Vertrauen aufbauen zu können, im sozialen Nahraum (intime Partnerschaften, Eltern-Kind-Beziehung usw.) stärker ausgeprägt als beispielsweise in geschäftlichen Beziehungen oder zwischen Politikern und Wählern (Schweer 1997b, für eine Abgrenzung verschiedener Lebensbereiche s.a. Schwer & Thies 2003). Wie in Kap. 2 noch darzulegen sein wird, sind aber auch hier zum Teil erhebliche interindividuelle Unterschiede zu berücksichtigen.

1.2 *Vertrauen als soziale Einstellung*

Vor dem Hintergrund der eigenen wissenschaftlichen Perspektive wird im Folgenden Vertrauen nicht nominal, sondern seinem psychologischen Konstruktcharakter gemäß als eine *soziale Einstellung* mit individuell unterschiedlicher Ausprägung aufgefasst (Schweer 1996). Soziale Einstellungen sind als hypothetische Konstrukte nicht direkt beobachtbar und messbar (wie beispielsweise die Körpergröße), sie müssen vielmehr über Zuordnungsregeln aus dem Verhalten erschlossen werden. Milton J. Rosenberg & Carl I. Hovland (1960) bestimmen soziale Einstellungen als komplexe intervenierende Variablen, die zwischen dem Einstellungsobjekt einerseits sowie der Wahrnehmung, Bewertung und dem offenen Verhalten dem Objekt gegenüber andererseits vermitteln. Vertrauen als soziale Einstellung hat also eine entsprechende Wahrnehmung und Bewertung eines Zielobjektes zur Folge und wirkt sich schließlich auf das offene Verhalten diesem Objekt gegenüber aus.

In Anlehnung an das von Rosenberg & Hovland konzipierte Drei-Komponenten-Modell der Einstellung lassen sich drei Aspekte von Vertrauen differenzieren (s.a. Schwer & Padberg 2002):

- a. *Kognitive Vertrauenskomponente*: Gemeint ist das Wissen bzw. Quasiwissen über den Interaktionspartner („Ich weiß, dass ich meiner Freundin vertrauen kann.“).
- b. *Affektive Vertrauenskomponente*: Gemeint sind die positiven oder negativen Gefühle und Empfindungen, welche dem Interaktionspartner entgegengebracht werden („Ich fühle mich bei meiner Freundin sicher.“).
- c. *Behaviorale Vertrauenskomponente*: Gemeint ist das offene Verhalten, welches dem Interaktionspartner gegenüber gezeigt wird („Ich vertraue meiner Freundin sehr persönliche Informationen an.“)

1.3 Sozialwissenschaftliche Vertrauenstheorien

Interpersonales Vertrauen wird innerhalb der Sozialwissenschaften unter verschiedenen Perspektiven analysiert. Drei Ansätze, welche der Vertrauensforschung wichtige Impulse gaben, sollen im Folgenden kurz skizziert werden: zum einen der theoretisch orientierte soziologische Ansatz Niklas Luhmanns, zum anderen die empirisch orientierten sozialpsychologischen Arbeiten von Julian Rotter und Morton Deutsch.

Niklas Luhmanns 1968 erstmals veröffentlichtes und auch heute noch viel beachtetes Buch „*Vertrauen. Ein Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität*“ (2000; einen ähnlichen Zugang wählt Geramanis 2002) beschreibt einen funktionalistischen Zugang zum Vertrauensphänomen, denn nach Luhmann liegt die Bedeutung von Vertrauen im effektiven Umgang mit der vorhandenen Komplexität sozialer Wirklichkeit. Der Mensch ist im Unterschied zum Tier zukunfts offen, er muss demnach sein Handeln auf künftige Ereignisse hin ausrichten. Die Zukunft jedoch „*überfordert das Vergegenwärtigungspotential des Menschen*“ (ebd.: 14), d.h. bei jeglichem geplanten Handeln muss einkalkuliert werden, dass dieses von außen behindert bzw. durchkreuzt werden kann. Die verfügbaren eigenen kognitiven Kapazitäten würden jedoch völlig überfordert, wenn der Mensch sämtliche etwaige Störeinflüsse in seiner Handlungsplanung mitdenken würde. Vertrauen reduziert nun diese Komplexität, als es die Freiheit der Anderen (partiell) ausblendet und damit eine, wenn auch riskante, Zukunftsplanung ermöglicht. Vertrauen schafft Handlungssicherheit und überhaupt mehr Raum für Handlungsmöglichkeiten, indem es Unsicherheiten in der Umwelt, die in der Realität nicht ausgeräumt werden können, im Bewusstsein neutralisiert. Oder in Luhmanns Worten (ebd.: 8f.): „*Wo es Vertrauen gibt, gibt es mehr Möglichkeiten des Erlebens und Handelns, steigt die Komplexität des sozialen Systems, also die Zahl der Möglichkeiten, die es mit seiner Struktur vereinbaren kann, weil im Vertrauen eine wirksamere Form der Reduktion von Komplexität zur Verfügung steht.*“ So hat beispielsweise der Vorgesetzte, der seinen Mitarbeitern vertraut, mehr Handlungsmöglichkeiten, da sich sein Handeln nun nicht mehr primär in der Kontrolle seiner Mitarbeiter erschöpft: Indem er vertraut, kann er sein Handeln verstärkt auf die inhaltliche Arbeit hin ausrichten. Ein anderes Beispiel betrifft den Straßenverkehr: Man fährt bei grünem Ampelzeichen, weil man darauf vertraut, dass die anderen Verkehrsteilnehmer bei „rot“ halten werden.

Innerhalb der sozialpsychologischen Grundlagenforschung wird Vertrauen, je nach Akzentuierung personaler oder situationaler Merkmale, auf unterschiedliche Weise untersucht. Julian Rotter (1971, 1981) legt den Fokus auf *personale Merkmale* und bestimmt Vertrauen als eine stabile Persönlichkeitsdisposition.

Ausgangspunkt seiner Überlegungen bildet die von ihm konzipierte soziale Lerntheorie der Persönlichkeit. Danach wird die individuelle Persönlichkeit geprägt durch die jeweiligen Interaktionserfahrungen mit der Umwelt. Das heißt, ein Individuum zeigt insbesondere diejenigen Verhaltensweisen, die in der Vergangenheit mit subjektiv positiven Konsequenzen verbunden waren. Auf diese Weise wird auch die Disposition, an andere Menschen eher vertrauensvoll heranzugehen, gelernt. Macht eine Person im Kindesalter in verschiedenen Situationen die Erfahrung, dass sich das Vertrauen in andere Menschen auszahlt, dann wird sie diese Erfahrungen verallgemeinern und folglich auf weitere, neuartige Situationen übertragen. Als Ergebnis dieses Lernprozesses entwickelt sich schließlich eine generalisierte, bereichsübergreifende Erwartungshaltung, dass „*man sich auf das Wort, die Äußerungen, die Versprechen eines Menschen oder einer Gruppe verlassen kann*“ (Rotter 1998: 23). Nach Rotter ist Vertrauen dabei aber keineswegs mit Naivität und pathologischer Leichtgläubigkeit gleichzusetzen. Vertrauensvolle Menschen unterscheiden sich von den misstrauischen nur dahingehend, ob und inwieweit sie bereit sind, einem Interaktionspartner einen Vertrauensvorschuss einzuräumen. Beim Anfangskontakt mit Fremden gewährt der Vertrauensvolle einen Vertrauensvorschuss („*Ich werde ihm trauen, bis ich vom Gegenteil überzeugt bin.*“), der Misstrauische hingegen verhält sich zunächst reserviert und abwartend („*Ich werde ihm nicht trauen, bis ich ganz sicher bin, dass er vertrauenswürdig ist.*“) (ebd.: 29).

Um das generalisierte Vertrauen zu messen, entwickelte Rotter (1967) die „*Interpersonal Trust Scale*“ (ITS). Die ITS ist ein likert-skaliertes Fragebogen mit 25 allgemein gehaltenen Aussagen wie „*Die Menschen sind verlogener denn je.*“, „*Beim Umgang mit Fremden sieht man sich besser vor, bis ihre Vertrauenswürdigkeit bewiesen ist.*“ oder „*Die Justiz behandelt uns alle gleich und unvoreingenommen.*“ Der individuelle Zustimmungswert wird dann als Indikator dafür verwendet, ob sich eine Person in einer neuartigen, mehrdeutigen oder unstrukturierten Situation eher vertrauensvoll oder misstrauisch verhält.

Eine grundsätzlich andere Herangehensweise bei der Untersuchung von Vertrauen wählt Morton Deutsch (1958, 1973), der im Gegensatz zu Rotter Vertrauen nicht als Personvariable, sondern als Funktion *situativer Bedingungen* begreift – nicht die individuelle Disposition, sondern die Eigenschaften der jeweiligen Situation entscheiden darüber, ob eine Person vertraut oder misstraut. Vertrauen ist nach Deutsch folglich keine zeitlich überdauernde Persönlichkeitseigenschaft, sondern die Entscheidung für eine risikoreiche Handlung in einer Interaktionssituation, in welcher das Erreichen eines bestimmten Zieles abhängig ist vom eigenen Verhalten *und* dem Verhalten Anderer. Durch die eigene Bereitschaft zur Kooperation vertraue ich darauf, dass auch mein Gegenüber kooperieren wird, das Ausmaß der konkreten Kooperationsbereitschaft in einer spezifi-

schen Interaktionssituation wird aber in dieser Konzeption durch situative Faktoren gefördert oder gesenkt. Deutsch hat Vertrauen als kooperatives Verhalten in so genannten „*Gefangenen-Dilemma*“-Situationen experimentell untersucht. Diese Experimentalsituationen sind so gestaltet, dass die beste Strategie für die eigene Person zugleich das schlechteste Gesamtergebnis darstellt; dem Risiko zur Optimierung des beiderseitigen Nutzens via Kooperation steht die Tendenz zum Wettbewerb entgegen (s.a. Schweer 1996). Deutsch hat nun diejenigen Merkmale der Situation ermittelt, die Vertrauen (im Sinne kooperativen Verhaltens) wahrscheinlicher machen. Folgende situativen Aspekte beeinflussen die Entscheidung für Kooperation versus Wettbewerb:

- Möglichkeit zur Kommunikation (fördert den Austausch von Informationen und die Selbstoffenbarung im Hinblick auf eigene Intentionen und Erwartungshaltungen, auf diese Weise wird die Chance für Kooperation erhöht),
- die Höhe des Gewinns im Falle unkooperativen Verhaltens (je höher dieser Gewinn ausfällt, desto größer ist die Chance für Wettbewerb),
- Anwesenheit einer dritten Person, die von beiden Interaktionspartnern nicht gemocht wird (dies fördert den Zusammenschluss der beiden Interaktionspartner gegen den gemeinsamen Gegner und erhöht somit die Chance für Kooperation).

Die Entscheidung zur Kooperation ist immer risikoreich, weil ja stets in Rechnung gestellt werden muss, dass der Andere investiertes Vertrauen ausnutzen kann. Vertrauen ist nach Deutsch also gleichbedeutend mit einer risikoreichen Wahlentscheidung, bei der das Handlungsergebnis immer auch abhängig ist von der Entscheidung des Gegenübers, wobei dieser prinzipiell die Möglichkeit zur Täuschung besitzt (s.a. Petermann 1996).

2 Die differentielle Vertrauenstheorie

Die einseitige Betrachtung von Vertrauen als personale (Rotter) oder situationale Variable (Deutsch) greift zur Erklärung dieses komplexen Phänomens und seiner Bedeutung für das soziale Miteinander zu kurz. In Anlehnung an das grundlegende Postulat von Kurt Lewin (1935) über die Determinanten des Verhaltens - *Verhalten = f{p,s}* – und unter Bezug auf eine transaktionale Sichtweise sozialer Prozesse (für die diesbezügliche Diskussion im pädagogischen Feld s.a. Schweer & Thies 2000) muss von daher berücksichtigt werden, dass jegliches Verhalten aus dem Zusammenwirken personaler *und* situationaler Faktoren resultiert. Diesen Überlegungen folgend wird mit der *differentiellen Perspektive* (u.a. Schweer

1997a, 2006) auf die Vertrauensprozesse signalisiert, dass es vermutlich keine generellen Faktoren gibt, die für alle Personen in allen Situationen die Entwicklung oder die Nicht-Entwicklung von Vertrauen prognostizieren lassen. Auch Vertrauen ist, wie jegliches menschliche Verhalten, stets das Ergebnis des Wechselspiels personaler und situationaler Faktoren.

2.1 *Situationale Bedingungen*

Folgende Merkmale der Situation sind für den Vertrauensprozess von besonderer Bedeutung:

- a. *Grad der Symmetrie der Beziehungsstruktur*: Viele Beziehungen im Alltag sind durch ein formal festgelegtes Machtgefälle geprägt (z.B. Vorgesetzter-Mitarbeiter-, Dozent-Student-Beziehung). Da einseitige Vorleistungen ein wichtiges Element von Vertrauen sind, solche Vertrauensvorschüsse jedoch stets mit einem Risiko für die vertrauende Person verbunden sind, erschwert eine asymmetrische Beziehungsstruktur die Entwicklung von Vertrauen. Machtungleichheit birgt die Gefahr, dass die Vorleistungen des Rangniedrigeren vom Ranghöheren mit höherer Wahrscheinlichkeit als strategisches Verhalten ausgelegt werden; d.h. der Ranghöhere ist eher geneigt zu glauben, dass der Rangniedrigere ihm nur etwas „vorspielt“, um auf diese Weise seine persönlichen Ziele zu erreichen. Deshalb sollten Vertrauensvorleistungen zunächst von Seiten der ranghöheren Person ausgehen (u.a. Schweer 1998a).
- b. *Grad der Freiwilligkeit der Beziehung*: Haben die Interaktionspartner freiwillig zueinander gefunden (z.B. im Sportverein) oder handelt es sich um eine „Zwangsgemeinschaft“ (z.B. Lehrer-Schüler-Beziehung)? Mangelnde Freiwilligkeit erschwert den Vertrauensprozess, da insbesondere im Falle negativer Interaktionssequenzen die Beziehung nicht problemlos beendet werden kann; vielmehr sind die Personen oftmals gezwungen, quasi gegen ihren Willen die Beziehung aufrecht zu erhalten. Typische kompensatorische Verhaltensstrategien sind dann Formen offener oder verdeckter Aggression, aber auch resignative Tendenzen können die Folge sein. So benimmt sich möglicherweise ein Schüler, der kein Vertrauen zu seinem Lehrer hat und sich in hohem Maße wünscht, nicht länger von diesem Lehrer unterrichtet zu werden, ablehnend und verschlossen; denkbar ist auch ein Arbeitnehmer, der Probleme mit seinem Vorgesetzten hat, aber aus Angst, den Job zu verlieren, seinen Ärger lieber in sich „hineinfrisst“ (zum Phänomen der „inneren Kündigung“ s. u.a. Höhn 1983; Litzke & Schuh 2007).

- c. *Grad der Möglichkeit zur offenen Kommunikation:* Wie die Kommunikationsforschung zeigt, ist die Möglichkeit zur offenen Kommunikation eine wichtige Voraussetzung für die Vertrauensentwicklung (u.a. Baskin & Aroff 1980). Im Erziehungsbereich, aber auch im Arbeitsleben sind die Kommunikationsstrukturen jedoch weitgehend festgelegt. Von daher bedarf es – und hier sind in erster Linie zunächst wieder die ranghöheren Interaktionspartner gefragt – in derartig reglementierten Beziehungen der Bereitschaft zur Ausbildung zusätzlicher Kommunikationswege mit eher informellem Charakter (Schweer 1998a).
- d. *Zeitliche Dauer der Beziehung:* Da sich Vertrauen – wie oben bereits erläutert – über die Zeit entwickelt, muss bei der Analyse stets berücksichtigt werden, ob die Beziehung auf einen längeren Zeitraum hin oder aber nur kurzfristig angelegt ist.

2.2 Personale Bedingungen

Zwei zentrale personale Einflussgrößen, welche den Prozess der Vertrauensentwicklung bestimmen, sind die individuelle Vertrauensneigung und die implizite Vertrauensneigung (Schweer 2006).

Mit dem Konstrukt der *individuellen Vertrauensneigung* wird der Überlegung Rechnung getragen, dass die vertrauensrelevanten Erfahrungen, die ein Mensch im Laufe seines Lebens macht, sich nicht unmittelbar und direkt in Vertrauenshandlungen niederschlagen, sondern zunächst in der grundsätzlichen Überzeugung, anderen Menschen potenziell Vertrauen schenken zu können. Eine solche Überzeugung kann aber nun über verschiedene Lebensbereiche variieren, sie ist – anders als von Rotter konzipiert – nicht lebensbereichsübergreifend. Auch besteht eine solche Überzeugung unabhängig von der Tatsache, ob in einer konkreten Situation einem Interaktionspartner dann auch tatsächlich Vertrauen entgegengebracht wird. Die Ergebnisse diesbezüglicher empirischer Studien deuten darauf hin, dass die Vertrauensneigung als eine Art WahrnehmungsfILTER fungiert, welcher die Wahrnehmung des Gegenübers subjektiv in eine erwartete Richtung lenkt: Personen mit stark ausgeprägter Vertrauensneigung in einem bestimmten Lebensbereich nehmen in signifikant höherem Maße vertrauensfördernde Verhaltensweisen bei ihrem Gegenüber wahr. Dieser Effekt scheint bei jüngeren Menschen deutlich stärker ausgeprägt zu sein, was sich entwicklungspsychologisch mit dem Grad des kognitiven Entwicklungsniveaus erklären lässt (Schweer 1996). Allerdings sind hier noch weitere Studien erforderlich, um fundiertere Hinweise auf den Stellenwert der individuellen Vertrauensneigung insbesondere auch im Erwachsenenalter zu erhalten.

Auf der Basis einschlägiger Befunde aus dem Bereich impliziter Persönlichkeits-theorien (u.a. Bruner & Tagiuri 1954; Upmeyer 1985) wird ferner postuliert, dass interindividuelle Unterschiede dahingehend bestehen, wie sich in den subjektiven normativen Erwartungen ein Interaktionspartner verhalten sollte, damit man Vertrauen zu ihm fassen kann. Mit *impliziter Vertrauens-theorie* gemeint ist somit die Gesamtheit der normativen Erwartungen eines Individuums an das Verhalten anderer Personen im Hinblick auf eine positive Vertrauensentwicklung. Jeder Mensch besitzt insofern eine Vorstellung über den „Prototyp“ des „vertrauenswürdigen“ bzw. „vertrauensunwürdigen“ Interaktionspartners, wobei diese Vorstellungen je nach konkretem Lebensbereich variieren können – der vertrauenswürdige / vertrauensunwürdige Lehrer, der vertrauenswürdige / vertrauensunwürdige Ehemann, der vertrauenswürdige / vertrauensunwürdige Arzt usw. Verbunden mit solche Vorstellungen sind nun immer auch Annahmen darüber, wie man sich „solchen“ Personen gegenüber zu verhalten hat, man verfügt also über entsprechende Handlungsscripts für den Fall des Umgangs mit einem vertrauenswürdigen / vertrauensunwürdigen Interaktionspartner (Schweer 1997b; zum Konstrukt des Handlungsscripts s. u.a. Rosemann & Kerres 1986; Schweer 1998b). Vertrauen wird nun um so eher erlebt, je stärker die eigenen Erwartungen an eine „vertrauenswürdige“ Person mit deren wahrgenommenem Verhalten in Einklang stehen. Ein und dasselbe Verhalten kann demnach bei einer Person *Vertrauenskordanz* (Kompatibilität mit der impliziten Vertrauens-theorie) und bei einer anderen Person *Vertrauensdiskordanz* (Inkompatibilität mit der impliziten Vertrauens-theorie) auslösen. Auch hier zeigt sich wieder, dass unsere Wahrnehmung kein exaktes Abbild einer objektiven Wirklichkeit ist, sondern entscheidend durch unsere Vorannahmen und implizite Theorien geprägt wird. Vertrauendenz und implizite Vertrauens-theorie prädestinieren als personale Einflussgrößen eine progressive bzw. retrogressive Vertrauensentwicklung.

Neben diesen situationalen und personalen Faktoren spielt ferner die Qualität des *Anfangskontaktes* eine wichtige Rolle. Aus zahlreichen Untersuchungen zur sozialen Wahrnehmung (zusammenfassend für den Forschungsstand s. Forgas 1999) ist bekannt, wie massiv der erste Eindruck von einer Person das weitere Miteinander prägen kann. Dieser erste Eindruck kann das Ergebnis eigener oder vermittelter Erfahrungen sein und lenkt Wahrnehmung und offenes Verhalten in eine bestimmte, nämlich einstellungskonforme Richtung. Im Sinne eines zirkulären Kreislaufsystems reagiert der auf diese Weise Wahrgenommene mit eigenen Wahrnehmungen und Handlungen – positive Eindrücke evozieren positive Kreislaufprozesse, negative Eindrücke evozieren negative Kreislaufprozesse. Vor diesem Hintergrund ist es nicht verwunderlich, dass sich im Rahmen einer Längsschnittstudie für den pädagogischen Bereich nachweisen ließ, dass Lernende, die zu Beginn einer Interaktionsbeziehung einen positiven Eindruck vom

Lehrenden hatten, diesem Lehrenden auch im weiteren Beziehungsverlauf deutlich mehr Vertrauen entgegenbrachten als Lernende, deren erster Eindruck vom Lehrenden eher negativ ausfiel (Rosemann & Schweer 1995; Schweer 1996). Bereits kurze anfängliche Interaktionserfahrungen (hier operationalisiert durch den ersten Eindruck der Studierenden zu Semesterbeginn von einem Hochschullehrer) mit dem Ergebnis einer eher oberflächlichen Sympathie bzw. Antipathie haben entsprechende Folgewirkungen für den Prozess der Vertrauensentwicklung und das in einem späteren Beziehungsstadium erlebte Vertrauen (hier operationalisiert durch das Vertrauensurteil der Studierenden gegenüber dem Hochschullehrer am Semesterende).

Zusammenfassend ist vor dem Hintergrund obiger Überlegungen also für die Qualität der Vertrauensentwicklung entscheidend:

- a. die Qualität der Vertrauendenden bei den Interaktionspartnern,
- b. die Kompatibilität der impliziten Vertrauentheorien mit dem wahrgenommenen Verhalten des Interaktionspartners,
- c. die Grundeinstellung zum Interaktionspartner (Sympathie versus Antipathie) als Ergebnis des Anfangskontaktes.

2.3 Korrelate erlebten Vertrauens

Vertrauen ist ein zentraler Bestandteil der Informationsverarbeitung und geht daher mit positiven Wahrnehmungs- und Verhaltensweisen einher. Zum einen werden in höherem Maße eben solche Informationen aufgenommen, welche das vorhandene Bild über die Vertrauenswürdigkeit des Interaktionspartners bestätigen; zum anderen rufen die damit verbundenen Verhaltensweisen entsprechende Wahrnehmungs-, Erlebens- und Handlungsmuster beim Gegenüber hervor. Von daher zeigt sich in verschiedenen empirischen Studien (u.a. Goddard 2001; Hart & Hodson 2006; Schweer 1997c; Thies 2002, 2005) theoriekonsistent, dass erlebtes Vertrauen mit einer grundsätzlich positiveren Bewertung der Gesamtsituation korreliert und insbesondere auch mit den motivationalen Befindlichkeiten in Zusammenhang steht. Vertrauen ist also sicherlich mehr als „nur“ eine Variable des sozialen Klimas, über den Weg der Motivation, Anstrengungsbereitschaft und Arbeitszufriedenheit lässt sich dessen Relevanz auch für typische Leistungssituationen ausmachen.

3 Perspektiven für die interkulturelle Kommunikation

Fragen der interkulturellen Kompetenz erfahren seit den letzten Jahren ein zunehmendes Maß an Beachtung; in der (*post-*)*modernen Weltgesellschaft* (s. zu diesem Begriff u.a. Wobbe 2000) wird die Beschäftigung mit diesen Fragen gleichsam zum Gebot der Stunde. Immer häufiger treten Personen aus verschiedenen Kulturkreisen in Kontakt miteinander, sei es aus persönlichen Motiven oder aber um beispielsweise eine Geschäftsverbindung einzugehen. Dabei treffen je nach kulturellem Kontext unterschiedliche Normen, Werte und Werthierarchien sowie differente gesellschaftliche Kommunikationsformen aufeinander (Neubauer 1999). Hieraus können sich eine Reihe von Missverständnissen im Umgang der Interaktionspartner miteinander ergeben, wodurch die Etablierung von Vertrauen behindert werden kann. Folgeschwer ist dann vor allem, wenn beide Seiten derartige Irritationen nicht ansprechen, sich also vielmehr auf ihre subjektive Wirklichkeitsauffassung verlassen; statt Vertrauen resultiert dann Misstrauen, die Interaktion wird unter Umständen erheblich beeinträchtigt, es kann etwa zum wirtschaftlichen Misserfolg oder gar zum Abbruch internationaler Beziehungen kommen. Allerdings existieren bislang kaum empirische Arbeiten, welche die Vertrauensbeziehungen vor dem Hintergrund des jeweiligen kulturellen Kontextes zum Gegenstand haben.

Aus der Perspektive der differentiellen Vertrauenstheorie ergeben sich zwar keine Patentrezepte zum Aufbau interkulturellen Vertrauens, die Theorie macht aber die hohe Bedeutung automatisiert ablaufender Wahrnehmungs- und Informationsverarbeitungsprozesse für das Interaktionsgeschehen evident. Eine diesbezügliche Sensibilisierung mit dem Ziel einer kritischen Reflektion des eigenen Erlebens und Handelns sowie eines intensiveren wechselseitigen Austauschs kann aber sicherlich viele typische Schwierigkeiten interkultureller Kommunikation bereits im Vorfeld vermeiden helfen (s.a. Schweer & Thies 2005). Das Bewusstmachen dieser alltäglichen Automatismen und Handlungsrouinen kann dazu beitragen, die eigene kognitive Komplexität (u.a. Harvey, Hunt & Schroeder 1961; Schroder, Driver & Steufert 1975) zu erhöhen und somit über ein höheres Maß an *Unsicherheitstoleranz* (s.a. Siebert 2006) zu verfügen im Sinne einer Offenheit dem Fremden gegenüber – die Wahrnehmung von Verhaltensmustern, die zunächst als inkongruent mit den eigenen kulturell „genormten“ Erwartungen scheinen, führen dann ggf. nicht automatisch zur Abwertung des Andern, vielmehr bewahrt man sich dem Interaktionspartner aus einer anderen Kultur gegenüber seine Offenheit. Diese Offenheit ermutigt den Partner möglicherweise seinerseits, eigene stereotype Sichtweisen zu verwerfen (oder sie zumindest für den Augenblick zu übergehen) und begründet damit im günstigen Falle eine positive Vertrauenseskalation (s. Kap. 1.1). Wenn interkultureller

Austausch dann noch unter günstigen situativen Rahmenbedingungen stattfindet, also in einem möglichst offenen kommunikativen Raum mit der Gelegenheit zur informellen Kommunikation, dann sind die Ausgangsbedingungen zur Überwindung interkultureller Schranken günstig.

Literatur

- Baskin, Otis W. & Aronoff Craig E. (1980): *Interpersonal communication in organizations*. Santa Monica: Goodyear Publications.
- Boon, Susan D. & Holmes, John G. (1991): The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk. In: Robert A. Hinde & Jo Groebel (Eds.): *Cooperation and prosocial behavior* (147-158). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bruner, Jerome S. & Tagiuri, Renato (1954): The perception of people. In: Gardner Lindzey (Eds.): *Handbook of social psychology*, 2nd ed., Vol. 2 (634-654). Cambridge, Mass.: Addison-Wesley Publishing Co.
- Deutsch, Morton (1958): Trust and suspicion. In: *Journal of Conflict Resolution*, 2, 265-279.
- Forgas, Joseph P. (1999): *Soziale Interaktion und Kommunikation*. Weinheim: Beltz PVU.
- Harvey, O.J., Hunt, David E. & Schroeder, Harold M. (1961): *Conceptual systems and personality organisation*. New York: Wiley.
- Geramanis, Olaf (2002): *Vertrauen. Die Entdeckung einer sozialen Ressource*. Stuttgart: Hirzel.
- Goddard, Roger D. (2001): A multilevel examination of the distribution and effects of teacher trust in students and parents in urban elementary schools. In: *Elementary School Journal*, 102 (1), 3-17.
- Gouldner, Alvin W. (1984): *Reziprozität und Autonomie*. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Hart, Sura & Kindle Hodson, Victoria (2006): *Empathie im Klassenzimmer. Gewaltfreie Kommunikation im Unterricht. Ein Lehren und Lernen, das zwischenmenschliche Beziehungen in den Mittelpunkt stellt*. Paderborn: Jungfermann.
- Höhn, Reinhard (1983): *Die innere Kündigung im Unternehmen. Ursachen – Folgen – Gegenmaßnahmen*. Bad Harzburg: Verlag WWT.
- Lewin, Kurt (1935): *A dynamic theory of personality*. New York: McGraw-Hill Education.
- Litzke, Sven M. & Schuh, Horst (2007): *Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz*, 4., vollst. überarb. Aufl., Heidelberg u.a.: Springer.
- Luhmann, Niklas (2000): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart: UTB.
- Neidhardt, Friedhelm (1979): Das innere System sozialer Gruppen. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 31, 611-638.
- Neubauer, Walter (1999): *Zur Entwicklung interpersonaler, interorganisationalen und interkulturellen Vertrauens durch Führung – Empirische Ergebnisse der sozialpsy-*

- chologischen Vertrauensforschung. In: Georg Schreyögg & Jörg Sydow (Hrsg.): Managementforschung, 9 (89-116). Berlin: de Gruyter.
- Petermann, Franz (1996): Psychologie des Vertrauens. Göttingen: Hogrefe.
- Platzkötter, Michael (1990): Vertrauen. Theorie und Analyse interpersoneller, politischer und betrieblicher Implikationen. Essen: Beke [zugl. Diss. Univ. Münster].
- Plötner, Olaf (1995): Das Vertrauen des Kunden. Relevanz, Aufbau und Steuerung auf industriellen Märkten. Wiesbaden: Gabler.
- Ripperger, Tanja (1998): Ökonomik des Vertrauens. Analyse eines Organisationsprinzips. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Rosemann, Bernhard & Kerres, Michael (1986): Interpersonales Wahrnehmen und Verstehen. Bern: Huber.
- Rosemann, Bernhard & Schweer, Martin (1995): Qualität der Lehre. Bedingungsvariablen des studentischen Urteils. In: Zeitschrift für Pädagogische Psychologie, 9, 189-196.
- Rosenberg, Milton J. & Hovland, Carl I. (1960): Cognitive, affective, and behavioral components of attitudes. In: Milton J. Rosenberg et al. (Eds.): Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components (1-14). New Haven, CT: Yale University Press.
- Rotter, Julian B. (1967): A new scale for the measurement of interpersonal trust. In: Journal of Personality, 35, 651-665.
- Rotter, Julian B. (1971): Generalized expectancies for interpersonal trust. In: American Psychologist, 26, 1-7.
- Rotter, Julian B. (1981): Vertrauen. In: Psychologie heute, 8, 23-29.
- Schottlaender, Rudolf (1957): Theorie des Vertrauens. Berlin: de Gruyter.
- Schroder, Harold M., Driver, Michael J. & Streufert, Siegfried (1975): Menschliche Informationsverarbeitung. Weinheim u.a.: Beltz PVU.
- Schweer, Martin (1996): Vertrauen in der pädagogischen Beziehung. Bern: Huber.
- Schweer, Martin (1997a): Bedingungen interpersonalen Vertrauens zum Lehrer: Implizite Vertrauentheorie, Situationswahrnehmung und Vertrauensaufbau bei Schülern. In: Psychologie in Erziehung und Unterricht, 44, 143-151.
- Schweer, Martin. (1997b): Eine differentielle Theorie interpersonalen Vertrauens – Überlegungen zur Vertrauensbeziehung zwischen Lehrenden und Lernenden. In: Psychologie in Erziehung und Unterricht, 44, 2-12.
- Schweer, Martin (1997c): Interpersonales Vertrauen, Ausbildungsatmosphäre und persönlicher Lernerfolg – Eine empirische Untersuchung zu den Korrelaten erlebten Vertrauens in der pädagogischen Beziehung. In: Empirische Pädagogik, 11, 447-466.
- Schweer, Martin (1998a): Vertrauen – Eine Basiskomponente erfolgreicher Mitarbeiterführung. In: Verwaltungsrundschau, 44, 298-302.
- Schweer, Martin (1998b): Individuelle Drehbücher für den Unterricht. Einige Überlegungen zu den Bedingungen situationsspezifischen Lehrerverhaltens. System Schule, 2, 84-91.
- Schweer, Martin. (2006): Vertrauen. In: Detlef H. Rost (Hrsg.): Handwörterbuch pädagogische Psychologie, 3., überarb. und erw. Aufl. (848-852). Weinheim u.a.: Beltz PVU.
- Schweer, Martin & Padberg, Jutta (2002): Vertrauen im Schulalltag. Eine pädagogische Herausforderung. Neuwied u.a.: Luchterhand.

- Schweer, Martin & Thies, Barbara (2000): Situationswahrnehmung und interpersonales Verhalten im Klassenzimmer. In: Martin Schweer (Hrsg.): Lehrer-Schüler-Interaktion. Pädagogisch-psychologische Aspekte des Lehrens und Lernens (59-78). Opladen: Leske + Budrich.
- Schweer, Martin & Thies, Barbara (2003): Vertrauen als Organisationsprinzip. Perspektiven für komplexe Systeme. Bern: Huber.
- Schweer, Martin & Thies, Barbara (2004): Vertrauen. In: Ann E. Auhagen, (Hrsg.): Positive Psychologie (125-138). Weinheim: Beltz PVU.
- Schweer, Martin & Thies, Barbara (2005): Vertrauen durch Glaubwürdigkeit - Möglichkeiten zur (Wieder-) Gewinnung von Vertrauen aus psychologischer Sicht. In: Beatrice Dernbach & Michael Meyer (Hrsg.): Glaubwürdigkeit: eine Frage des Vertrauens (47-63). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Shapiro, Debra L.; Sheppard, Blair H. & Charaskin, Lisa (1992): Business on handshake. In: *Negotiation Journal*, 8, 365-377.
- Siebert, Horst (2006): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht. Hergensweiler: Ziel.
- Thies, Barbara (2002): Vertrauen zwischen Lehrern und Schülern. Münster: Waxmann.
- Thies, Barbara (2005): Dyadisches Vertrauen zwischen Lehrern und Schülern. In: *Psychologie in Erziehung und Unterricht*, 52, 85-99.
- Upmeyer, Arnold (1985): Soziale Urteilsbildung. Stuttgart: Kohlhammer.
- Wobbe, Theresa (2000): Weltgesellschaft. Bielefeld: transcript Verlag.

Wie kann man Vertrauensbildungsprozesse in sprachlicher Interaktion beobachten und beschreiben?

Dominic Busch

Einfach ein wenig mehr Vertrauen scheint man zu benötigen, um in sozialen Interaktionen die Schwierigkeiten meistern zu können, die aufgrund interkulturell bedingter Einflüsse auftreten können: So haben einschlägige Forschungsarbeiten in den vergangenen Jahrzehnten Interkulturalität als einen Problemgegenstand herauskristallisiert, dessen zentrale Charakteristik darin besteht, für potentielle Verunsicherung in der zwischenmenschlichen Kommunikation zu sorgen. Gegenseitiges Vertrauen, das der Kooperativität des gemeinsamen Umgangs grundsätzlich förderlich sein kann, setzen die betroffenen Interaktanten in Reaktion auf ihre Verunsicherung sparsamer ein, was die Interaktion in der Folge zusätzlich erschweren kann. An dieser Stelle scheint die Suche nach Möglichkeiten zum Aufbau oder zur Wiederherstellung von Vertrauen in interkulturell bedingten Kontexten plausibel und legitim.

Der Vertrauensbegriff wurde zwischenzeitlich aus unterschiedlichen sozialwissenschaftlichen Perspektiven mehrfach definiert und operationalisiert (Luhmann 2000 [1968]; Schweer 2003). Ergründet und definiert werden in diesen Arbeiten meist sowohl einerseits die Rolle und die Funktion von Vertrauen innerhalb einer Gesellschaft als auch andererseits individuelle Motivationen für die Gewährung oder die Verweigerung von Vertrauen (vgl. Vertrauen als „Wahrnehmungsorientierung“, Graeff 2003: 352f). Während der Wert von Vertrauen als Grundvoraussetzung für konstruktive soziale Interaktionen meist mit Hilfe von soziologischen und sozialpsychologischen Herangehensweisen nachgewiesen wird, hat die sprachwissenschaftliche Forschung zur interkulturellen Kommunikation größtenteils Verfahren zur Beschreibung empirisch beobachtbarer Besonderheiten in interkulturell bedingten Kontexten hervorgebracht (für einen Überblick vgl. Busch 2007). Der vorliegende Beitrag soll dementsprechend der Fragestellung nachgehen, inwieweit und in welcher Form sich das Vorhandensein und das Fehlen von Vertrauen sowie Vertrauensbildungsprozesse in interkulturell bedingten Kontexten empirisch zeigen lassen. Versteht man Vertrauen als eine mentale Haltung, so kann sich diese folglich nur in daraus

resultierenden *Vertrauenshandlungen* (Schweer 2003: 324) (Hervorh. d. Verf.) manifestieren.

1 Vertrauen in interkulturellen Kontaktsituationen

Spricht man von Vertrauen in interkulturellen Kontexten als einem Spezifikum, so drängt sich die Frage auf, *worauf* in diesem Fall im Besonderen vertraut werden soll. Was kann erreicht werden, wenn Interaktanten in interkulturell bedingten (Wirtschafts-)kontexten einander vertrauen, und was kann verloren werden, wenn die Interaktanten einander nicht vertrauen? Wird bei dem Gedanken an die besondere Rolle von Vertrauen in interkulturellen Kontexten also ein bestimmtes *Vertrauensobjekt* implizit mitgedacht? Luhmann bezeichnet Vertrauen zunächst wertfrei als Mittel zur Reduktion von Komplexität, die von Individuen in ihrer sozialen Umwelt andernfalls nicht bewältigt werden könnte (vgl. Luhmann 2000 [1968]: 27ff). Einige der im Anschluss an Schweer (2003) publizierten Repliken verbinden ihren Vertrauensbegriff jedoch bereits mit einem Vertrauensobjekt im Sinne eines erwarteten zukünftigen Ergebnisses, auf dessen Eintreten sich das Vertrauenssubjekt, der Vertrauende, verlässt. So bezieht sich für Auhagen (2003) beispielsweise Vertrauen auf das Eintreten eines moralisch als allgemein positiv zu bewertenden Ergebnisses, dessen genaue Ausgestaltung jedoch nicht zwingend vom Vertrauenden vorgegeben werden muss. Aus ökonomischer Sicht grenzt Rippberger (1998: 38) das Objekt des Vertrauens nur geringfügig genauer ein: Vertraut werde demnach in ein wohlwollendes und kooperatives Verhalten des Vertrauenspartners.

Als Bedingung für das Zustandekommen von Vertrauen nennen zahlreiche Autoren die Reziprozität des Vertrauensverhältnisses: Nur den Personen, die vertrauen, wird auch Vertrauen entgegengebracht und umgekehrt (vgl. Graeff 2003; Schweer 2003: 324). Fehlt Vertrauen in einer Austauschbeziehung, so muss es Luhmann zufolge beinahe zwingend zu Misstrauen kommen, da Misstrauen als „*funktionales Äquivalent* für Vertrauen“ fungiere (Luhmann 2000 [1968]: 92): Aufgrund eines Vertrauensverlusts würde die vormals qua Vertrauen reduzierte Komplexität der Umwelt zunächst wiederhergestellt, die jedoch für Individuen in der Interaktion nur schwer bewältigt werden könne. Als Reaktion darauf reduzieren Interaktanten die Komplexität in eine umgekehrt wertende Richtung: Misstrauisch unterstellen sie ihrem Partner eine größtmögliche Unberechenbarkeit und Gefährlichkeit.

Auch in den Sprachwissenschaften dominiert die Vorstellung von Vertrauen als einem Vertrauen in eine grundsätzliche Kooperationsbereitschaft von Interaktanten. So formulierte beispielsweise in der linguistischen Pragmatik Grice