

Beatrice Dernbach
Michael Meyer (Hrsg.)

Vertrauen und Glaubwürdigkeit

Interdisziplinäre Perspektiven

ÖFFENTLICHE KOMMUNIKATION MEDIEN KUNST MEDIENRECHT PUBLIC RELATIONS MEDIENMANAGEMENT POLITISCHE
SYSTEM JOURNALISMUS WERBUNG MEDIENWIRTSCHAFT ONLINEKOMMUNIKATION MEDIENWIRTSCHAFT ONLINEKOMMUNIKATION
KOMMUNIKATION PRINTMEDIEN HÖRFUNK FERNSEHEN MEDIENWIRTSCHAFT MEDIENWIRTSCHAFT MEDIENWIRTSCHAFT
MEDIENINHALTE LOKALE KOMMUNIKATION MEDIENWIRTSCHAFT MEDIENWIRTSCHAFT MEDIENWIRTSCHAFT MEDIENWIRTSCHAFT



VS VERLAG FÜR SOZIALWISSENSCHAFTEN

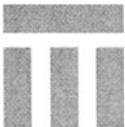
Beatrice Dernbach · Michael Meyer (Hrsg.)

Vertrauen und Glaubwürdigkeit

Beatrice Dernbach
Michael Meyer (Hrsg.)

Vertrauen und Glaubwürdigkeit

Interdisziplinäre Perspektiven



VS VERLAG FÜR SOZIALWISSENSCHAFTEN



VS Verlag für Sozialwissenschaften
Entstanden mit Beginn des Jahres 2004 aus den beiden Häusern
Leske+Budrich und Westdeutscher Verlag.
Die breite Basis für sozialwissenschaftliches Publizieren

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

1. Auflage März 2005

Alle Rechte vorbehalten

© VS Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2005

Lektorat: Barbara Emig-Roller

Der VS Verlag für Sozialwissenschaften ist ein Unternehmen von 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

ISBN-13:978-3-531-14116-9

e-ISBN-13:978-3-322-80505-8

DOI: 10.1007/978-3-322-80505-8

Inhalt

<i>Iris Pompesius</i> Das Lob.....	7
Einleitung.....	11
<i>Beatrice Dernbach</i> Der Glaube an den Fortschritt. Vom Vertrauen in Wissenschaft.....	27
<i>Martin K.W. Schweer, Barbara Thies</i> Vertrauen durch Glaubwürdigkeit – Möglichkeiten der (Wieder-)Gewinnung von Vertrauen aus psychologischer Perspektive.....	47
<i>Guido Möllering, Jörg Sydow</i> Kollektiv, kooperativ, reflexiv: Vertrauen und Glaubwürdigkeit in Unternehmungen und Unternehmungsnetzwerken.....	64
<i>Uwe Laucken</i> Explikation der umgangssprachlichen Bedeutung des Begriffs Vertrauen und ihre lebenspraktische Verwendung als semantisches Ordnungspotenzial.....	94
<i>Manfred Rühl</i> Vertrauen – kommunikationswissenschaftlich beobachtet.....	121
<i>Beatrice Dernbach</i> Was schwarz auf weiß gedruckt ist... Vertrauen in Journalismus, Medien und Journalisten.....	135

Michael Meyer

Credit und Diskreditierung: zur englischen Presse
und Literatur im frühen 18. Jahrhundert..... 155

Gaby Allrath, Ansgar Nünning

(Un-)Zuverlässigkeitsurteile aus literaturwissenschaftlicher Sicht:
Textuelle Signale, lebensweltliche Bezugsrahmen und Kriterien
für die Zuschreibung von (Un-)Glaubwürdigkeit in fiktionalen und
nichtfiktionalen Erzählungen..... 173

Marlene Odenbach

Glaubwürdigkeit in der PR: In Jahren erarbeitet, in Sekunden zerstört
Fünf Thesen aus der Sicht eines PR-Praktikers..... 194

Michael Meyer

Wissen und Macht: Der amerikanische Krieg um
Massenvernichtungs- und Massenverwirrungswaffen..... 214

Manfred Redelfs

Glaubwürdigkeit in der Politik:
Vertrauen in Nichtregierungsorganisationen am Beispiel
der Kommunikationsstrategie von Greenpeace..... 246

Uwe Apel

Vertrauen in Naturwissenschaft und Technik..... 269

Autorenverzeichnis..... 289

Das Lob

Iris Pompesius

Hoppe spürte einen feinen Haarriss. In seiner Seele? Seinem Geist? Seinem Weltbild? Er musste das klären. Sofort. Der Ernstfall war eingetreten. Sein Chef hatte ihn gelobt.

Er mochte jetzt nicht dorthin zurück, wo er für gewöhnlich die Abende, Nächte und frühen Morgenstunden verbrachte. In die zwei Zimmer mit Duschbad und Küche, die er behaute. Hoppe hauste, er wohnte nicht. Das, was er unter Wohnung verstand, trug er mit sich. Als Kern oder Hülle. Möglich, dass diese Wohnung einen Riss bekommen hatte.

Hoppe legte Wert auf passende Worte. Und die fand er durch säuberliches Trennen. Aber Risse machten ihm Angst. Dann drohte etwas zu zerspringen. Es war nur eine Frage der Zeit, und Hoppe musste nach Begriffen für die Teile suchen. Das war mühsam. Schon ein zersprungener Kaffeebecher kostete ihn Stunden. Hoppe brachte es nicht über sich, ihn als Scherbenhaufen zu bezeichnen. Schlampigkeiten dieser Art erlaubte er sich nicht. Hoppe war ehrgeizig. Aber auch faul. Deshalb fürchtete er Risse, diese Vorboten von viel, viel Arbeit.

Er zürnte seinem Chef, weil der ihm diesen Riss verpasst hatte. Hoppe hörte, wie es knackte im Gebälk seiner Wohnung.

Wie kam sein Chef dazu, ihn zu loben? Vor Zeugen zu loben! Und wofür überhaupt? Hoppe hatte es, ja, er hatte es – vergessen. Gott lob! Der Vertrag's vermutlich. Er, Hoppe, nicht. Deshalb ein Kreuz über sein schlechtes Gedächtnis, und hoffentlich keine Auferstehung der Erinnerung an das, was er angeblich gut gemacht hatte. Vielleicht käme er dann davon. Vielleicht würde der Riss in seiner Seele heilen.

In die Kneipe ging's nach rechts, ins Café nach links. Hoppe am Scheideweg. Halt! Nachdenken! Waren das seine Alternativen? Das Café besuchte er, wenn er sich belohnen wollte. Dort sammelte er Einfälle, die er später am Schreibtisch in der Küche verarbeitete. Die Kneipe kannte er nur vom Hörensagen. Dort betäubten sich die Unglücklichen.

Zur Belohnung gab es keinen Grund, und ob er unglücklich war, vermochte er nicht zu sagen. Diese seltsame Idee, sich zu besaufen, musste eine Folge des geheimnisvollen Risses sein. Wenn Hoppe sich mit Schnaps voll pumpt, würde er bersten. Und dann wär's aus mit ihm.

Das fürchtete er schon lange. Man hatte ihm das Verhängnis in die Wiege gelegt. Mit dem Namen Herbert Hoppe. Er nannte sich nur Hoppe. Seit Ende der Schulzeit. Seit er sich jedes Lob verbat. Herbert, diesen ihm Grauen einflößenden Namen hatte er vom Großvater geerbt. Schon der war gegen sein Ende hin nicht mehr ganz beisammen gewesen. Konnte nur noch lachen oder weinen. Nichts dazwischen. Hoppe wusste, es kam vom Namen. Keiner blieb bei Troste, wenn er „Herr“ zu sich selbst sagen musste. Deshalb hatte Hoppe seinen Vornamen aufgetrennt, den Bert weggefeigt und den Herren herausgekehrt. Er pflegte und kleidete sich wie ein solcher. Namen verpflichteten.

Also nicht in die Kneipe und nicht ins Café. Weiterwandern und dabei arbeiten. Das tat er ohnehin nach Feierabend. Aber diesmal ging es um Sein oder Nichtsein. Hoppe zündete sich eine Zigarre an. Schon für Hamlet hatte es keine Rettung gegeben. Hoppe musste die Zeit nutzen, die ihm verblieb.

Er strebte in den Botanischen Garten, den Duft der Zigarre und der Blumen zu genießen. Andere Gerüche regten ihn nicht an beim Denken. Auch ein Grund, weshalb er damals selten in die Uni gegangen war. In den Bibliotheken herrschte immer schon strenges Rauchverbot, und in den Seminaren wuchsen keine Blumen. Er hatte sich also mutterseelenallein hineinbegeben in die Philosophie, ohne Anleitung und Gemeinschaft. Hatte sich verschuldet für Bücher und sich deshalb verdingt. Als Nachtwächter. Das war seine bisher einzige Stelle, bei der er gleichzeitig arbeiten konnte. Na, eigentlich war es umgekehrt gewesen: Das Nachwächtern hatte ihm Geld eingebracht, obwohl er dabei arbeitete.

Überhaupt eine fruchtbare Zeit, damals. Mit den Manuskripten war er hin und wieder in die Sprechstunden der Professoren gegangen. Um sich auszutauschen. Doch diese Männer verstanden ihn nicht. Er sie auch nicht. Das hatte ihn auf seinen Weg gebracht. Auch wenn er anfänglich mehr stolperte als schritt, was ihn manchmal so sehr grämte, dass er sich nach Unterstützung sehnte. Von einer Frau mit Professur. Damals hatte er Frauen für verständnisvoll gehalten.

Heute brachte ihn eine Frau, die Verständnis für ihn zeigte, zur Weißglut. Oder sie machte ihn ratlos. Was steckte hinter diesem an Raserei grenzenden Bemühen der Frauen, einen verständnisvollen Eindruck zu hinterlassen? Merkten sie denn nicht, dass sie sich Beulen holten? Sie rannten ja gegen die Logik an! Männer verstanden einander nicht, wenigstens darin waren sie sich einig. Möglich, dass Frauen sich einig waren, einander zu verstehen. Aber das befähigte sie keineswegs, Männer zu begreifen, denen Frauen ein Rätsel blieben. Über die Kluft zwischen den Geschlechtern führte keine Brücke. Hoppe fand das nicht weiter schlimm. Allein schon der einzigen Gewissheit wegen, die der Mensch als Mann oder Frau besaß. Deshalb schüttelte er über Männer den Kopf, die nach verständnisvollen Frauen suchten.

Hoppe hatte zwar bald aufgehört, sich nach einer Professorin zu verzehren, aber bis heute wünschte er sich eine Frau. Schweigsam sollte sie sein und eine Gefährtin. Leider zog er nur gesprächige Frauen an. Er stellte höfliche Fragen. Und dann redeten sie und redeten sie. Wenigstens musste er keine Kinder ernähren. Er hatte sich exmatrikuliert, ohne Abschluss natürlich, und war zur Eisenbahn gegangen.

Eine gute Entscheidung! Darauf gebracht hatte ihn ein angeheiterter Anwalt. Mit dem war er auf einem Fest über Nachbarschaftsstreitereien ins Gespräch gekommen. Der Anwalt hatte ihm erzählt, dass die meisten seiner unbeugsamen Mandanten bei der Bahn beschäftigt seien. Muss an den Schienen liegen, hatte der Anwalt gesagt und sich ausgeschüttet vor Lachen. Für die gäb's kein rechts und kein links, nur die Richtung der Weichen. Hoppe fand das nicht zum Lachen. Genau so wollte er sein Geld verdienen.

Und jetzt saß er in der Verwaltung und machte Ablage der Beschwerden. Für die Dienstaufsichtsbeschwerden war seine Kollegin zuständig. Er für die Kundenbeschwerden. Irre, worüber Menschen sich alles in einem Brief beklagten! Hoppe sah sich genötigt, manche Schreiben fünf Mal zu vervielfältigen und auf jeder Kopie eine andere Passage zu unterstreichen. So passten wenigstens die Duplikate unmissverständlich zu einem der Stichworte, die da hießen: Verspätung, Ausstattung, Toiletten, Unfreundlichkeit, Preise und so fort. Die Originale heftete er nach Datum ab. Das machte er fast wie im Schlaf.

Kopf und Kraft brauchte er für seine Arbeit. Er entwickelte die Grundlagen einer Philosophie des Bezeichnens für Natur-, Geist- und Gesellschaftsphänomene. Daran saß er seit gut zwanzig Jahren und hatte einen kleinen Teil der Geistesphänomene bewältigt. Manchmal verspürte er Zeitdruck, besonders, wenn ihn kaputte Tassen aufhielten, wie ziemlich oft in letzter Zeit. Zähneknirschend erledigte er die Bruchstücke gewissenhaft als Fingerübungen. Das festigte seine Methode. Und nun funkte ihm sein Chef mit dem Lob dazwischen.

Gehörte ein Lob überhaupt zu den geistigen Phänomenen? Wenn es ein gesellschaftliches war, musste er es wohl oder übel zurückstellen. Nein, es hatte ja geistige Auswirkungen und durfte also der Dringlichkeit halber vorgezogen werden. Hoppe vermutete, dass ein Lob etwas mit seinem geistigen Lieblingsphänomen zu tun hatte, der Selbstbestimmung, auch Autonomie oder Freiheit genannt. Drei Ausdrücke. Hoppe wollte alle gelten lassen. Das Phänomen war komplex.

Schlau, dass er damals sein Werk mit den geistigen Phänomenen begonnen hatte. Sie reizten ihn, weil er es belanglos fand, ob sie existierten oder nur eingebildet waren. Genau darin unterschieden sie sich in der Hauptsache von den anderen Phänomenen.

Wenn durch den Riss in seinem Geist nun etwas eindrang, was da nicht hineingehörte, dann war seine Autonomie in Gefahr. Hoppe wischte sich den Schweiß von der Oberlippe.

Seine Autonomie war das Einzige, worauf er sich verließ. Er war zu oft hereingefallen, früher. Auf den Onkel, der ihn beim Tischtennis gewinnen ließ und ihn damit zu peinlicher Selbstüberschätzung trieb. Auf seine Mutter, die ihm einmal versprach, er dürfe nach dem Abendbrot zum Federball, wohlwissend, dass er Spielen verstehen würde, wohingegen sie auf Zubettgehen bestand. Und auf seinen Freund, der steif und fest behauptete, die Hauptstadt der Niederlande sei Amsterdam. Als ihm dann seine erste Freundin weglief, nachdem sie sein Liebesgeständnis als Heiratsantrag abgelehnt hatte, kam er zu dem Schluss, dass unbeabsichtigte Tragödien sich nur in Nuancen von solchen unterschieden, hinter denen böse Absicht steckte. Nur einmal noch hatte er sich aufgeregt, weil kurz vor der Abiturfeier das Gerücht kursierte, Hoppe sei schwul. Infam! Gegendarstellung? Lächerlich! Gegenbeweis: empirisch unmöglich! Da hatte Hoppe passen müssen und war nie zu einem Klassentreffen erschienen.

Verrückt, wie leichtfertig die Leute etwas als Tatsache nahmen. Er, Hoppe, nahm nichts als Tatsache. Das mit den Tatsachen war noch nicht erledigt. Da hatten seine großen Kollegen und Vorgänger ziemlich gestümpert bei dem Versuch, die Bedingungen der Möglichkeit von Tatsachen zu klären. Für Hoppe gab es keine Tatsachen. Sich auf sie zu verlassen, war reine Idiotie. Er, Hoppe, war kein Idiot.

Aber sein Chef war einer. Ein gefährlicherer dazu. Wenn der annahm, Hoppe würde sich für weitere Belobigung ein Bein ausreißen, dann hatte er sich geschnitten. Hoppe kannte den Trick, hatte oft beobachtet, wie er funktionierte. Wer Lob fraß, der machte Männchen, der wusste bald nicht mehr, was er wollte. Der ließ sich hin und her, hinauf und hinab loben. Und gierte nach mehr.

Sein Chef hatte ihm heute die Einstiegsdosierung zwangseinverleibt. Wenn Hoppe nicht aufpasste, würde sein Chef die Dosis erhöhen. Dann kämen irgendwann auch Belohnungen. Fortbildungsseminare, ein Personalentwicklungsprogramm, Aufstiegschancen und schließlich – Leitung des Beschwerdewesens.

Musste er, Hoppe, Herbert Hoppe, so enden? Nur, weil schon dieses erste, so winzige Lob, dessen Anlass und Grund zum Vergessen nichtig war, ihm gefallen hatte? Oder war es das Lächeln gewesen, das Frauke Wittgenstein, zuständig für Dienstaufsichtsbeschwerden und heute im Blumenkleid, ihm geschenkt hatte? Hoppe setzte sich auf eine Bank und ihm war, als platze er vor Glück.

Einleitung: Vertrauen und Glaubwürdigkeit

Beatrice Dernbach, Michael Meyer

Seit einigen Jahren bilden Vertrauen und Glaubwürdigkeit zentrale Begriffe der öffentlichen Diskussion in allen gesellschaftlichen Hauptgebieten: Politik, Wirtschaft, Recht, Kultur, Wissenschaft und Medien. Schlagen wir die Zeitung auf, springen uns immer neue politische Skandale ins Gesicht: die Amigo-Affäre, die illegale Parteienfinanzierung, der Kölner Müllskandal, das Verprassen von Steuergeldern und so weiter.

Ein Reformversuch jagt den anderen. Die politischen Akteure, insbesondere die Parteien tun ihr Möglichstes, um die Glaubwürdigkeit der Gegner komplett zu untergraben, wobei diese selbst durch parteiinterne Querelen schon den Boden dafür bereitet haben. So wird aus dem Rentenloch flugs die Rentenlüge, und Patienten fühlen sich durch jede Reform mehr betrogen.

Die Opposition wirft der Regierung Wahlbetrug vor, die Regierung der Opposition Populismus ohne glaubwürdige Alternative. Den Bürgern fehlt das Vertrauen in die Politik, Lösungen für gesellschaftliche Probleme zu finden, und den Politikern das Vertrauen in die Bevölkerung, eine offene Darstellung der Probleme und notwendiger Veränderungen zu akzeptieren. Wird das deutsche Volk von Abzockern und von Zigarre rauchenden Beauvivants regiert? Die Diskussionen um Hartz IV verunsichern viele und zerstören das bisher große Vertrauen in das soziale Netz.

Kriminelle Energie, verborgen unter weißen Kragen, führt zu Zusammenbrüchen in der Wirtschaft: Enron, Worldcom und viele Firmen des deutschen Neuen Marktes, der mangels Vertrauens aufgelöst wurde, sind nur einige Beispiele. Falsche Empfehlungen von Analysten manipulieren Börsenkurse zu Gunsten großer Investoren. Der Vorwurf der Abzockerei durch einen Klüngel von Managern, Finanzfachleuten und windigen Geschäftemachern lässt Investoren misstrauisch werden.

Die Hiobsbotschaften reißen nicht ab. In dieser Situation sucht man Schuldige. Sind die schlechten Rahmenbedingungen, unfähige Entscheidungsträger oder fehlerhafte Entscheidungen Schuld an der Misere? Oder liegt die Krise des Vertrauens an den ewigen Pessimisten und Miesmachern, die alles nur schlecht reden? Ist es gar eine deutsche Krankheit? Man äußert Misstrauen gegenüber

den Medien, die das Negative überzeichnen. Doch erfinden die Medien nicht unbedingt diese Krise, sondern vermitteln und verstärken sie. Es wäre verfehlt, die Probleme von Glaubwürdigkeit und Vertrauen nur in den Köpfen zu sehen, denn diese wirken sich direkt auf das Handeln aus: Bürger wählen Protestparteien, schränken ihren Konsum ein, ziehen das Sparbuch wieder den Aktien und die eigene Immobilie drei Kindern vor.

Vertrauen in die Zukunft? Fehlanzeige. Da nützen auch keine Rufe nach dem Ruck durch Deutschland, nach neuen Männern und neuen Kindern, die das Land brauche. Was fehlt, sind überzeugende Analysen von Bedingungen für Glaubwürdigkeit und Vertrauen sowie ihrer Gegenteile, differenzierte Definitionen, die Bestimmung ihrer Funktionen und Lösungsstrategien für Probleme. Doch Vertrauen ist gar nicht immer angebracht und Misstrauen nicht unbedingt von Nachteil.

1. Vertrauen in diesem Buch

Bei dem Wort *Vertrauen* denken Menschen wohl nicht zuerst und automatisch an das öffentliche Vertrauen oder das Vertrauen in Öffentlichkeit, an Vertrauen in Organisationen und Institutionen. Vertrauen zwischen Liebenden, zwischen Ehepartnern, zwischen Kindern und ihren Eltern, zwischen Freunden – kurz: zwischen Menschen – ist die Basis sozialer Beziehungen.

Gemeinsam durch Dick und Dünn zu gehen, im gemeinsamen Vertrauen zueinander und in die Zukunft, ist schwieriger geworden. Durchschnittlich jede dritte deutsche Ehe wird geschieden; Deutschland liegt damit im Mittel vieler so genannter zivilisierter Staaten. Trennung und Scheidung haben nicht selten mit zerstörtem Vertrauen, mit Misstrauen und enttäuschten Erwartungen zu tun.

Bei der intensiven Beschäftigung der Herausgeber mit Vertrauen und Glaubwürdigkeit blieb und bleibt es nicht aus, dass viele Ereignisse, Situationen und Phänomene durch die ‚Vertrauens-Brille‘ betrachtet werden. Vertrauen wird dabei zum großen Schlüssel, zum alles Umfassenden. Die Chance wissenschaftlicher Beschäftigung liegt in der Entmystifizierung im Sinne einer erkenntnisreichen Versachlichung eines solchen Begriffs.

2. Alltagssprachliche und wissenschaftliche Verwendung der Begriffe

Die Begriffe *Glaubwürdigkeit* und *Vertrauen* sowie ihre Ableitungen und Negationen werden im Alltag häufig vage verwendet und können durch eine Serie von anderen Begriffen umschrieben werden. Sie werden nicht selten durch den jeweils anderen Begriff ersetzt oder es findet eine Hierarchisierung statt – meist in der Unterordnung der *Glaubwürdigkeit* unter das *Vertrauen*. Wortbedeutungen ergeben sich durch die Art und Weise, wie sie verwendet werden. Wörterbücher geben eine Reihe von Verwendungen an, decken aber bei weitem nicht die Breite des Alltagsgebrauchs ab, der persönliche und situative Bedingungen einschließt.

Eine kleine sprachliche Gegenüberstellung ergibt für die Substantive *Vertrauen* beziehungsweise *Glaubwürdigkeit* ein Feld von synonym oder antonym verwendeten (zusammengesetzten) Substantiven.

Vertrauen	Glaubwürdigkeit
Vertrauenswürdigkeit	Glaube/ Unglaube
Vertrauensseligkeit	Gläubiger/ Ungläubiger
Vertraulichkeit	Gläubigkeit
Vertrautheit	Leichtgläubigkeit
Vertrautes/ Unvertrautes	Gutgläubigkeit
	‚in gutem Glauben‘
Vertrauensperson	Gewissheit
Vertrauensmann	Gewisses/ Ungewisses
Vertrauensarzt	Zweifel
Vertrauensbeweis	Überzeugung
Vertrauensbruch	Vermutung
Vertrauensfrage	Wahrheit
Vertrauensvotum	Wahrhaftigkeit
	Aufrichtigkeit
Selbstvertrauen	Bekanntnis
Misstrauen	Unerschütterlichkeit
‚gesundes Misstrauen‘	Erfahrung
Zuverlässigkeit	Gefühle
Verlässlichkeit	Liebe
Ehrlichkeit	Treue
Sicherheit/ Unsicherheit	

Angst Glück Geheimnis Verschwiegenheit Glaube Gott	Gott
Hoffnung Erwartung Zuversicht Enttäuschung	Zuversicht Enttäuschung
Glaubwürdigkeit	Vertrauen

Aus diesen Substantiven und den jeweiligen Verben *vertrauen/ glauben* ergeben sich spontan ebenso mehrere alltagssprachlich synonym oder antonym verwendete Adjektive und Verben beziehungsweise Wortgruppen.

vertrauen		glauben
vertrauenswürdig	trauen	glaubwürdig/
vertrauensselig	betrauen	unglaubwürdig
vertraulich	zutrauen	glaubhaft/ ungläubhaft
vertraut/ unvertraut	anvertrauen	gläubig/ ungläubig
vertrauenerweckend	Vertrauen schenken	leichtgläubig
zuverlässig/ unzuverlässig	Vertrauen entziehen	gutgläubig
verlässlich	ins Vertrauen ziehen	gewiss/ ungewiss
ehrllich/ unehrllich	einweihen	zweifelnd
sicher/ unsicher	zweifeln	zweifelhaft
misstrauisch	missbrauchen	überzeugt
hoffend	misstrauen	überzeugend
hoffnungsvoll	hoffen	vermutlich
erwartend	sich verlassen	wahr/ unwahr
erwartungsvoll	erwarten	wahrhaftig
würdevoll/ entwürdigend	würdigen	aufrichtig/ unaufrichtig
ängstlich	genießen	unerschütterlich
	glaubhaft sein	

glücklich/ unglücklich geheimnisvoll zuversichtlich enttäuscht enttäuschend	glaubhaft machen Glauben schenken Glauben entziehen enttäuschen	erfahren treu/ untreu zuversichtlich enttäuscht enttäuschend
---	--	--

In der Regel können die Begriffe wie folgt verwendet werden: Jemand findet eine Aussage *glaubhaft* oder eine Person in Bezug auf eine Behauptung oder Eigenschaft *glaubwürdig* oder *vertrauenswürdig*. Was meinen wir damit?

Wenn ich etwas oder jemanden *glaubwürdig* finde, *glaube* oder *vermute* ich, ohne Beweise dafür zu haben, dass etwas *wahr* oder jemand *wahrhaftig* ist. Ich *zweifle* nicht daran, weiß es aber auch nicht. Ich *verlasse* mich darauf, ohne absolute *Gewissheit* zu haben, bis zum Beweis des Gegenteils. Ich *schenke* der Aussage oder der Person *Glauben*, und *entziehe* ihr oder ihm den *Glauben*, wenn mir Hinweise vorliegen, dass dieser *Glaube* nicht gerechtfertigt ist und ich eventuell zu *leichtgläubig* war. Umgekehrt finde ich etwas oder jemanden *un-glaubwürdig*, wenn bestimmte Anzeichen in der Aussage oder der Person dem Gefühl oder dem Verstand suggerieren, dass etwas nicht stimmt. Im so genannten ‚*guten Glauben*‘ steckt schon der Wurm, denn die Wendung impliziert, dass Gründe im Nachhinein dafür sprechen, dass der *Glaube* eine Fehlannahme beinhaltet.

Vertrauen ist ein weiter gefasster Begriff, der zwar auch durch ‚an etwas glauben‘ definiert werden kann, aber stärker als *Glaubwürdigkeit* die Hoffnung oder Erwartung auf Künftiges einschließt. Allerdings ist es mehr als zu *hoffen* oder zu *erwarten*, dass das Essen und der Wein gut schmecken. Es geht vielmehr darum, sich auf etwas oder jemanden zu *verlassen* und sich so in gewisser Weise abhängig zu machen, indem jemand etwa der Empfehlung eines ausgewiesenen Weinkenners *vertraut* und teuren Wein bestellt. Dabei sind Zweifel nicht unbedingt unangebracht. Für unbedingtes Vertrauen oder blindes Vertrauen müssen gute Gründe sprechen. Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser (Lenin): Wir sprechen von ‚*gesundem Misstrauen*‘ gegenüber etwas oder jemandem, weil bei *enttäushtem Vertrauen* ein Schaden entstehen kann. Man darf aber weder zu *vertrauensselig* noch zu *misstrauisch* sein, um nicht Gefahr zu laufen beim Missbrauch des Vertrauens übervorteilt zu werden oder bei fehlendem Vertrauen jegliche Chance auf Vorteile zu verlieren. Man kann von dem bekannten und sicheren *Vertrauten* mit *Zuversicht* oder *Misstrauen* auf das *un-gewisse* und *unsichere Unvertraute* blicken.

Das Spiel mit den Begriffen macht unterschiedliche Dimensionen sichtbar: Stimmt die Aussage ‚Kinder sagen die Wahrheit‘, dann wären Kinder *glaubwürdig* und man würde ihrer *Wahrhaftigkeit trauen*, aber man würde sie nicht unbedingt *ins Vertrauen ziehen* und ihnen keine *vertraulichen* Informationen *anvertrauen*.

Grundlegend für das Vertrauen in andere ist das Vertrauen in sich selbst. Ein gesundes Selbstvertrauen manifestiert sich im festen Glauben an die eigenen Fähigkeiten, die Gegenwart und die Zukunft bewältigen zu können. Dieses Vertrauen in die eigenen Kräfte wird sozial vermittelt: durch das Ur-Vertrauen der Eltern beziehungsweise der Kinder, durch Anerkennung und Lob sowie durch Förderung und Unterstützung in den klassischen Sozialisationsinstanzen. Früh gebrochenes Selbstvertrauen führt zu Unsicherheiten und Ängsten, die sich auf vielfache Weise (zum Beispiel Aggressivität) äußern können.

Möglicherweise spiegelt die Vertrauenskrise gegenüber öffentlichen Instanzen die gleichzeitige Vertrauenskrise vieler Einzelner in sich selbst wider: Das Vertrauen in materielle Größen – einen guten und vor allem gut bezahlten Job zu finden oder etwa ein Haus sein Eigen zu nennen – schwindet und reduziert gleichzeitig das Vertrauen in Immaterielles, zum Beispiel in die Fähigkeit, glücklich zu sein. Das Zutrauen in die eigene Kraft, richtige Entscheidungen treffen zu können, macht zunehmend Zweifeln Platz.

Ein Wörterbuch lässt offen, warum man etwas oder jemandem glaubt oder vertraut, für wen und in welcher Situation dies aus welchen Gründen nützlich, notwendig, gleichgültig oder gar nachteilig ist. Außerdem bleibt unklar, ob und warum Politik, Wirtschaft und Gesellschaft Glaubwürdigkeit und Vertrauen benötigen und ob die Konzepte in den verschiedenen Bereichen die gleichen Formen und Funktionen annehmen. Man vertraut auf die Wissenschaften beziehungsweise Experten mit wissenschaftlichem Hintergrund und Praxiserfahrung, auf diese Fragen glaubwürdige Antworten durch systematische und überprüfbare Untersuchungen zu finden.

Jedoch müssen gleich Erwartungen enttäuscht werden, dass bestimmte Personen, Sachverhalte oder Aussagen auf Grund der ihnen eigenen, innewohnenden Eigenschaften objektiv glaubwürdig oder vertrauenswürdig sind. Jemand ist nicht an sich (un-)glaubwürdig, weil es ihm oder ihr angeboren ist. Genauso wenig können bestimmte Kriterien, beispielsweise Mimik oder Verhalten, Beobachtern eindeutig helfen, objektive Urteile über die Glaubwürdigkeit von Personen zu treffen, wie es empirisch in psychologischen Versuchen bewiesen wurde. Wenn aber über Glaubwürdigkeit und Vertrauen ausschließlich subjektiv und rein individuell entschieden würde, wären keine allgemeinen und wissen-

schaftlichen Aussagen möglich, wie etwa über die Frage, warum man lieber süß, salzig oder sauer isst.

Was also kann Wissenschaft hier leisten, und was tut sie? Sie untersucht, wie die Konzepte von Glaubwürdigkeit und Vertrauen definiert werden können. Sie analysiert, warum wer wem oder was in welchen Situationen Glaubwürdigkeit oder Vertrauen schenkt beziehungsweise zuspricht. Sie versucht zu verstehen, welche Kriterien, Bedingungen und Prozesse notwendig sind, um Glaubwürdigkeit und Vertrauen aufzubauen, zu zerstören und wieder herzustellen. Die genauen Fragestellungen der Wissenschaften bedingt die möglichen Antworten: Daher stellen die Einleitungen der Beiträge in diesem Band die Fragen, den Blickwinkel und den Beobachtungsbereich dar, die im Mittelpunkt des Interesses der jeweiligen Disziplin stehen. So können die Untersuchungen die Glaubwürdigkeit oder die Vertrauenswürdigkeit eines Sachverhaltes entweder in den Blick des Kommunikators nehmen, der diese beansprucht, oder in den Blick des Rezipienten, der diese zu- oder abspricht. Es können die Rahmenbedingungen diskutiert und die (reziproken) Prozesse von ‚Vertrauen geben‘ und ‚Vertrauen nehmen‘ analysiert werden. Der Sinn dieser wissenschaftlichen Beschäftigungen mit Glaubwürdigkeit und Vertrauen liegt darin, über die Analyse und Reflexion dieser Phänomene unser Verstehen zu erweitern und letztendlich mit mehr Einsicht und Umsicht zu handeln.

3. Vertrauen bei der Auswahl der Themen, Beiträge sowie der Autoren und Autorinnen

Da sich unterschiedliche Wissenschaften mit verschiedenen Methoden diversen Bereichen der Wirklichkeit zuwenden, sind die Herausgeber davon ausgegangen, dass eine Sammlung von Untersuchungen aus verschiedenen Disziplinen interessante Differenzen der Konzepte offen legen und möglicherweise ihre Kombination das allgemeine Verständnis des Themas erweitern würde. Entscheidend war, kulturelle Kernbereiche abzudecken, also Wirtschaft, Politik, Medien, Wissenschaft und Technik, Kultur und Alltag. Dieser Themen nehmen sich die Betriebswirtschaftslehre, Kommunikations- und Publizistikwissenschaft, Kulturwissenschaft, Natur- und Ingenieurwissenschaften, Politikwissenschaft, Psychologie und Soziologie an. Die Herausgeber vertrauten darauf, dass das Gesamtsystem Wissenschaft trotz der unterschiedlichen Disziplinen Anschlussmöglichkeiten und Verstehen sichert.

Der Prozess der Auswahl der Autorinnen und Autoren bietet selbst ein gutes Beispiel für Glaubwürdigkeit und Vertrauen. Nach den grundlegenden Überlegungen, welche Disziplinen im Band vertreten sein sollten, bestimmten zwei Prinzipien die Auswahl der Autoren: Vertrauen in deren Sach- und Vermittlungskompetenz, beobachtet über Publikationen, Empfehlungen und persönliche Kontakte. In Gebieten, wo keine direkten Beziehungen zu Experten bestanden, dienten einschlägige, zumindest mehrere kleine Publikationen und/ oder eine größere Veröffentlichung als ein Indikator des Vertrauens in die Sachkompetenz der Verfasser über das Systemvertrauen in ihre Disziplin. Bei Kontakten in die Disziplin wurden dankbar Empfehlungen über thematisch ausgewiesene Kolleginnen und Kollegen aufgenommen. Die Herausgeber nutzten schließlich persönliche Kontakte über berufliche Zusammenhänge, um einzelne Experten und Expertinnen aus Wissenschaft und Praxis, in deren allgemeine Sach- und Vermittlungskompetenz sie vertrauten, zu fragen, ob sie einen Beitrag zu diesem Thema verfassen könnten.

Das – im Nachhinein – wirklich Überraschende ist, dass keiner der ‚unbekannten‘ angeschriebenen Kolleginnen und Kollegen in der Korrespondenz irgendwelche Nachfragen zu den Herausgebern stellte oder Indizien des Misstrauens zeigte: Offenbar fanden diese das Projekt, sei es wegen der Titel, Adressen und Positionen der ihnen persönlich unbekanntem Herausgeber oder wegen des Exposés *glaubwürdig*. Bei persönlich bekannten Kontakten sind die sozialen Konsequenzen von nicht erwartungskonformem Verhalten größer, da beim Wiedersehen enttäushtes Vertrauen sanktioniert werden kann. Beide Parteien, Herausgeber wie persönlich bekannte oder unbekanntem Autoren, vertrauten offensichtlich darauf, dass das Projekt innerhalb einer bestimmten Zeit und mit einem bestimmten Qualitätsniveau organisiert werden kann, und dass es ihren Einsatz Wert ist. Sowohl die Autoren als auch die Herausgeber räumten einander einen gewissen Kredit ein, der es den Partnern erlaubte, Termine bis zu einem gewissen Maße zu überschreiten, ohne wegen Misstrauens den Beitrag zurückzuziehen oder das Projekt abzublasen. Hier stellen die Erfahrung von Verzögerungen und das grundlegende Vertrauen in die Organisation wissenschaftlicher Publikationen zeitliche Spielräume bereit. Wie in allen Lebensbereichen wurde auch hier Vertrauen durch die Nicht-Einhaltung des stillschweigend abgeschlossenen Vertrages enttäuscht – dies wog umso schwerer, wenn es sich um über persönliche Kontakte akquirierte Beiträge handelte.

Auf der anderen Seite des Projektes steckt der Verlag Vertrauen in die Herausgeber, den versprochenen Titel termingerecht zu liefern, insbesondere, wenn dieser schon im Verlagsprospekt angekündigt wurde.

4. Struktur des Bandes und Inhalte der Texte

Auf Grund der genannten Herangehensweise sind einerseits Gemeinsamkeiten, aber auch große Unterschiede programmiert. Die Heterogenität war gewollt: In jedem Beitrag verändern sich Perspektive, Zugang, Untersuchungsbereich (System, Organisation, Individuum), Methode und Ergebnisse der Bearbeitung zum Thema Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Diese Unterschiede erschweren ein Durchlesen des Bandes, fördern aber nach Ansicht der Herausgeber die Auseinandersetzung.

Angesichts dieser Prämisse haben Herausgeber und Lektorin ein besonderes Experiment gewagt: Allen anderen Texten vorangestellt ist eine Kurzgeschichte. „Das Lob“ von Iris Pompesius entwirft eine amüsante und anregende Fallstudie einer durch und durch misstrauischen Existenz, die nicht nur Assoziationen an so manche Mitmenschen wach ruft, sondern auch ein Bewusstsein dafür weckt, wie fundamental fehlendes (Selbst-)Vertrauen die Lebensqualität beeinträchtigt.

Die der Einleitung nachfolgenden wissenschaftlichen Beiträge haben eine Reihe von strukturellen und inhaltlichen Gemeinsamkeiten:

- Die Autoren haben mehrheitlich zu Beginn ihrer Aufsätze die Sicht des Faches beziehungsweise ihre Ausgangsposition skizziert.
- Alle haben sich mit den Formen und Funktionen von Vertrauen und Glaubwürdigkeit befasst, auch und gerade in Unterscheidung zu den Dysfunktionen.
- Es wird in allen Beiträgen klar, dass Vertrauen und Glaubwürdigkeit in Kommunikationsprozessen entstehen, und dass ein Mangel an oder missverständliche Kommunikation kontraproduktiv wirken.
- Deutlich wird weiterhin, dass das Schenken von Vertrauen immer risikoreich aber dennoch nützlich für die Reduktion von Komplexität ist, das heißt konkret, dass es die künftige Handlungsfähigkeit sichert.
- Der Aufbau von Vertrauen ist ein reziproker Prozess, der Zeit kostet; Vertrauen beruht auf Gegenseitigkeit, wird nicht von heute auf morgen geschenkt und ebenso wenig schnell entzogen.
- Vertrauen hat immer – auch im Zusammenhang mit Organisations- und Systemvertrauen – soziologische und psychologische Implikationen; auch in größeren Zusammenhängen sind es Akteure, Menschen oder im Sinne Luhmanns ‚psychosoziale Systeme‘, die vertrauen.

- Die meisten Autoren bieten nach der Analyse Möglichkeiten an, wie mit enttäuschem Vertrauen umgegangen, also wie es sanktioniert oder wieder hergestellt werden kann.

Trotz dieser Gemeinsamkeiten der Beiträge fiel es den Herausgebern nicht leicht, sie in die lineare Form eines gedruckten Sammelbandes zu sortieren. Welcher Beitrag eröffnet, welche folgen, und welcher schließt das Ganze ab? Sortieren wir nach Gruppen auf der Makroebene, beginnend mit dem persönlichen Vertrauen, fortsetzend mit dem Vertrauen in Organisationen und endend mit dem Systemvertrauen? Oder umgekehrt? Bilden wir inhaltliche Gruppen nach Disziplinen? Welche Lesestrategie setzen wir bei den Lesern voraus? Eine linear-chronologische, eine springende, eine zunächst scannende und bei Interesse vertiefende? Der Verlag hat als Ausweg nicht angeboten, den Band als Loseblattsammlung zu drucken, mit der Möglichkeit, in die Kompetenz des Lesers zu vertrauen, für sich selbst die richtige Reihenfolge festzulegen. Die Herausgeber mussten sich entscheiden. Gleichgültig welche Ordnungsform angesetzt wurde: Mindestens ein Beitrag lag immer quer zum angestrebten Ordnungsschema. Deshalb wurden die Aufsätze letztendlich – im Bewusstsein, dass es mindestens ein Dutzend weitere begründbare und begründete Möglichkeiten gibt – nach zwei Strategien sortiert: Zunächst auf der Makroebene nach den Perspektiven Systemvertrauen, Vertrauen in Organisationen und Individual-Vertrauen; und auf einer weiteren Ebene nach den Disziplinen Sozialwissenschaften (untergliedert in (Sozial-)Psychologie, Ökonomie, Kommunikationswissenschaften/ Publizistik, Politikwissenschaft), Geistes- und Literaturwissenschaften und schließlich Natur- und Technikwissenschaften.

Der Schwerpunkt des Bandes liegt eindeutig auf den Sozial- und Geisteswissenschaften. Dies ist zum einen in der Herkunft und Verankerung des thematisierten Gegenstandes begründet, zum anderen hat es sicher auch mit der Sozialisation und der Verankerung in der geistes- und sozialwissenschaftlichen Scientific Community der Herausgeber zu tun. Umso gewichtiger ist der Beitrag des Kollegen aus den Ingenieurwissenschaften über die Frage des Vertrauens in Technik.

Alle Aufsätze (mit einer Ausnahme) sind von Wissenschaftlern aus wissenschaftlicher Sicht unter Anwendung wissenschaftlicher Methodik verfasst worden. Wissenschaft ist also das Dach, unter dem die Auseinandersetzung mit dem Gegenstand Vertrauen/ Glaubwürdigkeit stattfindet. Somit liegt die Frage nahe, wie es mit dem Vertrauen in das System Wissenschaft selbst bestellt ist. Beatrice Dernbach setzt sich wissenschaftshistorisch und -soziologisch mit dieser

Frage auseinander. Sie unterscheidet dabei drei Ebenen: Wissenschaft als System, wissenschaftliche Organisationen und wissenschaftliche Akteure (= Wissenschaftler). Auf allen drei Ebenen haben sich in den vergangenen Jahrhunderten wesentliche Veränderungen abgespielt: Auf Grund der zunehmenden Ökonomisierung und Politisierung wurde Wissenschaft ‚trivialisier‘ und entzaubert; Anwendung, Pragmatik und Praxisrelevanz stehen heute im Zentrum wissenschaftlicher Erkenntnisse. Mit der Bedrohung der Autonomie des Systems und der darin verankerten Institutionen und Akteure geht der Verlust des Vertrauens in Wissenschaft als gesellschaftliche Problemlösungsinstanz einher. Dafür sorgen Skandale wie der um die betrügerisch agierenden Krebsforscher Herrmann und Brach. Nicht zuletzt wird der Vertrauensverlust auch gespeist durch den (im positiven wie negativen Sinne) Verbleib der Wissenschaft im Elfenbeinturm, der jedoch nicht länger geduldet wird. Wissenschaft muss, so die Schlussfolgerung des Beitrags, seine gesellschaftliche Funktion (neu) finden und legitimieren.

Einem System oder einer Organisation zu vertrauen, kann nur gelingen, wenn die Institutionen selbst auf Vertrauen als einem übergeordneten Organisationsprinzip basieren und wenn personales und Organisationsvertrauen korrespondieren. Martin K.W. Schweer und Barbara Thies zeigen, dass dies nur funktionieren kann, wenn zentrale Merkmale einer ‚Vertrauensorganisation‘ realisiert werden, nämlich glaubwürdige Kommunikation, Orientierung an ethisch-moralischen Grundsätzen und Verteilungsgerechtigkeit. Die Autoren differenzieren und diskutieren zunächst ausführlich Formen und Vorkommen von Vertrauen, stellen sie in soziale (situative), politische und ökonomische Zusammenhänge. Diese Diskussionsergebnisse werden im dritten Kapitel auf die Frage des Vertrauens als Prinzip angewendet und weiterentwickelt. So können intra- und extraorganisationales Vertrauen nur entstehen, wenn entsprechende Kommunikationsprozesse unter Berücksichtigung ethisch-moralischer Standards auch und vor allem an den Schnittstellen personalen und systemischen Vertrauens gelingen. Oder: „Ein vertrauenswürdiger Repräsentant kann personales Vertrauen evozieren, welches ihm die Interaktion erleichtert. Auf der organisationalen Ebene ist dies aber nur dann effektiv, wenn es dem Repräsentanten gelingt, auf der Basis des gewonnenen personalen Vertrauens gleichermaßen systemisches Vertrauen aufzubauen“ (Seite 55).

Die Unterscheidung zwischen individuellen, kollektiven und korporativen Akteuren als Vertrauensgeber und -nehmer stellen Guido Möllering und Jörg Sydow ins Zentrum ihrer Betrachtungen. Sie fokussieren dabei auf Unternehmungen und Unternehmungsnetzwerke. Ihr Ziel ist es, eine Vorstellung von ver-

trauensbewusstem Management zu entwickeln. Ihr Beitrag basiert wissenschaftstheoretisch betrachtet zum einen auf gängigen ökonomischen Theorien (zum Beispiel Spiel- und Transaktionstheorie) und zum anderen auf Entwürfen der Handlungs- und Akteurstheorien beziehungsweise der Dualität von Handlung und Struktur. Sie begründen wirtschaftstheoretisch und betriebswirtschaftlich, warum Vertrauen in und innerhalb von Unternehmungen – verstanden als soziale Systeme – eine wesentliche Kategorie und Handlungsmaxime ist und sein muss.

In den skizzierten Beiträgen wird deutlich, dass die Akteursebenen zu unterscheiden, aber auf keinen Fall trennbar sind. Den Sozialpsychologen Uwe Laucken interessieren vor allem die individual- und sozialpsychologischen Aspekte. In seinem Beitrag setzt er sich zunächst intensiv mit dem Begriff Vertrauen auseinander, wie er in der Umgangssprache verwendet und geprägt wird. Laucken will dabei den Begriff nicht aus seiner lebenspraktischen Verwendung herauslösen und abstrakt wissenschaftlich definieren – im Gegenteil: Ihm geht es darum, die sinnvolle Ordnung im umgangssprachlichen Miteinander zu entschlüsseln. Mit dem inhaltsanalytischen Verfahren der Logographie dekodiert er die Funktion zwischenmenschlichen, gelebten Vertrauens in einem außerordentlich differenzierten Beziehungsgeflecht.

Alle Autoren sind sich einig darüber, dass Vertrauen und Glaubwürdigkeit nicht von der Natur gegeben sind, sondern in (sozialen) Kommunikationsprozessen entstehen. Die Kommunikationswissenschaft nimmt sich als Disziplin dieser Prozesse an. Manfred Rühl argumentiert in seinem Überblicks-Beitrag systemtheoretisch: Vertrauen ist nur in internen und externen Beziehungen von Kommunikationssystemen denkbar. Diese wiederum sind sozial durch Rollen, Stellen, Normen, Werte und Entscheidungsprogramme, sachlich (zum Beispiel Informationen, Themen) und zeitlich (als Prozess) definiert. Rühl markiert Defizite im Bereich kommunikationswissenschaftlicher Forschung im Hinblick auf die Themen Vertrauen und Glaubwürdigkeit.

Öffentliche Massenkommunikation entsteht unter anderem im Journalismus. Transportiert über Massenmedien (Tageszeitungen und Zeitschriften, Hörfunk und Fernsehen; neu: das Internet) werden journalistische Programme (Nachrichten, Reportagen, Wirtschafts- und Wissenschaftssendungen und so weiter) her- und den Publika bereitgestellt. Die Journalistik als kommunikationswissenschaftliche Disziplin beobachtet den praktischen Journalismus, vor allem im Hinblick auf seine Funktionen, Leistungen, Aufgaben und Akteure. Beatrice Dernbach diskutiert in ihrem zweiten Beitrag das Vertrauen in die Erfüllung der gesellschaftlichen Funktionen von Journalismus, das Vertrauen in journalis-

tische Organisationen sowie das Vertrauen in journalistische Programme und Akteure. Auf Grund der Kommerzialisierung und Boulevardisierung im Mediensektor verlieren auch (informations-)journalistische Organisationen und Akteure zunehmend öffentliches Vertrauen, das heißt vor allem das der Rezipienten. Nur durch Qualitätssicherung auf allen drei Ebenen kann die Tendenz zum Vertrauensverlust beziehungsweise Misstrauen gestoppt werden.

Nicht immer waren Fakten orientierter Journalismus und fiktionale Literatur idealtypisch sauber getrennte und unabhängige Systeme. In einer Fallstudie zum englischen Zeitschriftenwesen und zum Roman des frühen 18. Jahrhunderts weist Michael Meyer nach, dass schon am Anfang der Ausbildung einer bürgerlichen Öffentlichkeit in demokratischen Gesellschaften die Meinungsbildung und die Unterhaltung eine enge Verbindung eingingen. Diese förderte vielleicht den Verkauf, aber nicht unbedingt die Glaubwürdigkeit journalistischer Erzeugnisse. Nicht nur die Abhängigkeit vom Markt, sondern auch der Einfluss der Politik unterlief die Unabhängigkeit der Presse. Die unsichere Abgrenzung des Journalismus von Fiktionen, Finanzen und Macht provozierte intensive Auseinandersetzungen um die Glaubwürdigkeit der Presse, die nicht nur bis heute gültige Normen aufstellte, sondern auch ein gesundes Misstrauen der Rezipienten hervorrief.

Glaubwürdigkeit wird im Beruf, im Alltag und in der Literatur oft über Erzählungen hergestellt. Glaubwürdigkeit stellt die Grundannahme dar. Erst bestimmte Anzeichen der Situation, der Erzähler, der Erzählweise oder der Geschichte selbst motivieren Skepsis und Reflexion über ihre Zuverlässigkeit. Gaby Allrath und Ansgar Nünning demonstrieren, wie Analysen zur erzählerischen Unzuverlässigkeit verändert werden können, um Glaubwürdigkeit oder ihren Mangel in nichtfiktionaler Kommunikation festzustellen. Entscheidend dabei ist, dass nicht nur rein sprachliche Phänomene über Glaubwürdigkeit entscheiden, sondern dass der gesamte Interaktionsprozess sowie die lebensweltlichen Erfahrungen, kognitive Schemata, die Normen und Werte der Rezipienten auf die Beurteilung Einfluss nehmen. Die Persönlichkeit der Erzählenden und die Art und Weise, wie sie die Rezipienten ansprechen – aber auch Brüche und Widersprüche der Fakten sowie ihrer Bewertung in der Schilderung – dienen der Einschätzung ihrer Glaubwürdigkeit. Jedoch ist entscheidend, dass es keine objektiven Kriterien gibt. Rezipienten sprechen je nach ihrer Perspektive und dem Grad der Übereinstimmung der Erzählung mit gültigen kulturellen Mustern Glaubwürdigkeit zu.

Misstrauen war schon immer das, was der Public Relations (als und in Konkurrenz zum Journalismus) entgegengebracht wurde. Nicht zuletzt der Jour-

nalismus hat aufgedeckt, wenn die Kommunikationsabteilungen von Organisationen oder zum Beispiel politischen Parteien mehr die eigenen Bilder von Wahrheit als die objektiven Vorstellungen von Realität kommuniziert haben. Wenngleich sich unter dem Dach der Kommunikations- und Medienwissenschaft die Public-Relations-Forschung entwickelt und etabliert hat, so wurde eine PR-Praktikerin gebeten, einen Beitrag zum Thema Public Relations und Vertrauen zu schreiben. Marlene Odenbach hat sich dieses Themas pragmatisch und gleichzeitig reflektiert angenommen. Auf Grund der vielen (Alltags-)Beispiele und der sehr handlungsorientierten Darstellung fällt der Beitrag damit ein wenig aus dem (aber ohnehin nicht so starren) Rahmen. Von diesem Beitrag aus lässt sich eine Klammer ziehen zu den Aufsätzen von Schweer/ Thies und Möllering/ Sydow. Marlene Odenbach konkretisiert das Verständnis eines vertrauensbasierten und vertrauenswürdigen Managements- und Kommunikationskonzeptes eines Unternehmens nach innen und außen. Ihre Forderung: Um glaubwürdig zu sein, muss Public Relations auf *jeder Ebene* und in *jeder Hinsicht* glaubwürdig sein, also mit überprüfbaren Informationen zuverlässig arbeiten.

Dass George Bush lügt, ist schwer zu beweisen. Dass es ihm mittels guter PR-Strategien gelungen ist, viele Menschen, vor allem Amerikaner, Glauben zu machen, wegen der Bedrohung durch irakische Massenvernichtungswaffen in den Krieg ziehen zu müssen, ist angesichts der fehlenden Beweise ein Phänomen. Michael Meyer betrachtet in seinem zweiten Beitrag – aus der Perspektive von Rhetorik und Psychologie – die Funktion und den Kampf um Glaubwürdigkeit im Wechselspiel von Politik, Wissenschaft und Medien. Bewusst hat er sich den amerikanischen Präsidenten und damit den Kontext amerikanischer Kultur ausgewählt. Am Beispiel zweier zentraler Reden analysiert Meyer Chancen und Risiken von Bushs Strategien im Hinblick auf seine und die Glaubwürdigkeit anderer politischer Akteure und Gegenspieler, die bewusst und absichtlich in Misskredit gebracht werden, um das Vertrauen in die eigene Kompetenz zu stärken – ein politisches Spiel, das weltweit beobachtet wurde und internationale Konsequenzen hatte und hat.

Die Ereignisse um die geplante Versenkung der Ölplattform Brent Spar im Jahr 1995 haben Zweifel aufkommen lassen, ob die beteiligten Organisationen – der Ölkonzern Shell ebenso wie die Umweltschutzorganisation Greenpeace – professionell und zuverlässig kommuniziert haben. Manfred Redelfs stellt am Beispiel der Kommunikationsstrategie von Greenpeace dar, wie das Vertrauen in (politische) Nicht-Regierungsorganisationen (NGOs) gestaltet und im Idealfall gesteuert werden kann. NGOs genießen im Gegensatz zu den etablierten politischen Parteien einen zunehmenden Glaubwürdigkeitsbonus. Viele empirische

Untersuchungen zeigen, dass den klassischen politischen Akteuren – Parteien, Gewerkschaften, Parlamente und Regierungen – zunehmend Vertrauen entzogen wird. Politische Großorganisationen büßen an Bindungskraft ein, nicht zuletzt auf Grund der demografischen Veränderungen und der sozialen Prozesse, die mit Individualisierung und der Auflösung der politisch-sozialen Milieus nur grob benannt sind. Aber auch eine NGO wie Greenpeace muss sich Vertrauen erarbeiten und setzt sich dem Risiko aus, durch das Auseinanderklaffen von Worten und Taten oder mittels Verbreitung falscher Themen und Tatsachen Misstrauen zu provozieren.

Vertrauen und Misstrauen bestimmen gleichermaßen das seit jeher ambivalente Verhältnis der Menschen zu Technik und Naturwissenschaften. Fortschrittsgläubigkeit und der Glaube in die Problemlösungskompetenz auf der einen, Skepsis, Unsicherheiten und Ängste auf der anderen Seite markieren die Extrempositionen. Uwe Apel beleuchtet in seinem Beitrag unter historischen (also technikgeschichtlichen), ökonomischen, sozialen und psychologischen Aspekten, wie Vertrauen in Technik erzeugt aber auch zerstört worden ist und werden kann. Da der Laie mangels Kenntnis eine sehr begrenzte Beurteilungsfähigkeit hat, verlässt er sich kognitiv auf Experten und die öffentliche beziehungsweise die veröffentlichte Meinung, emotiv auf seinen Bauch und in seinem Handeln auf seine eigenen Interessen. Dem, was technisch machbar ist, wird noch lange nicht vertraut. Technische Tatsachen und Erfindungen werden auf Grund der Kriterien ökonomischer und individueller Nutzen, Zuverlässigkeit und Sicherheit, Nähe und Ferne sowie auf Grund der kommunikativen Vermittlung von Chancen und Risiken bewertet und dementsprechend angenommen oder abgelehnt. Apel konkretisiert dies am Beispiel der Raumfahrt.

Den Herausgebern bleiben erstens das Vertrauen in die Kompetenz (intellektuell, kognitiv) und in die Affinität (emotiv) der Leser, sich in und durch dieses Buch zu lesen und die eigene Reihenfolge zu bestimmen sowie zweitens die Hoffnung auf mehrfaches Lesen (Perspektivenwechsel) und Anschlusskommunikation.

Das Vertrauen der Herausgeber in die Autoren ist bereits weiter oben thematisiert worden. Es bleibt noch der Dank für die Geduld der Autoren und ihr Vertrauen in die beiden Herausgeber. Diese wiederum vertrauten der Kompetenz von Jenny Slawik und wurden nicht enttäuscht. Im Gegenteil: Ihre Tätigkeit reduzierte sich nicht nur auf Layout und Korrekturen. Interessiert und sorgfältig bearbeitete sie jeden Beitrag, glättete und klärte sprachlich und inhaltlich Missverständliches. Dieses Buch hat seine Zeit gebraucht. Es hat Spaß gemacht, es entstehen zu lassen.

Der Glaube an den Fortschritt. Vom Vertrauen in Wissenschaft

Beatrice Dernbach

„Das war für mich das größte aller Wunder: Wie finden Naturwissenschaftler etwas heraus? Woher *weiß* man, wie viel die Erde wiegt oder wie alt die Steine sind oder was sich da unten in ihrem Mittelpunkt befindet? Woher weiß man, wann das Universum begann und wie es damals aussah? Woher weiß man, was in einem Atom vorgeht? Und dann – oder vielleicht vor allem: Wie kommt es, dass Wissenschaftler fast alles zu wissen scheinen, und dann können sie ein Erdbeben doch nicht vorhersehen und uns noch nicht einmal sagen, ob wir am nächsten Mittwoch zum Pferderennen einen Regenschirm mitnehmen sollen?“ (Bryson 2004, 17)

Die Welt, die Wahrheit, den göttlichen Plan zu entdecken, gilt als das Motiv der (frühen) Forscher und Wissenschaftler. Ihre Erkenntnisse hatten enorme Bedeutung für die Menschen und deren Verständnis ihrer Rolle in der Welt-Gesellschaft. Aber Wissenschaft hat sich verändert. Was einst automatisch mit Fortschritt verknüpft war, scheint heute an Bedeutung verloren zu haben. Friedrich H. Tenbruck bezeichnet dies als Trivialisierungsprozess (1975, 19ff.). Die moderne Wissenschaft (nach 1945) wird als „Big Science“ (Di Trocchio 1994) identifiziert oder als „Geschäft wie jedes andere auch“ (Bammé 2004, 17f.). Sündenfälle, also Betrug und Fälschung – in der frühen Forschung ebenfalls nicht unbekannt – erhalten in der Neuzeit eine andere Qualität.

Ausgehend von einem Blick in Wissenschaftsgeschichte und Wissenschaftssoziologie wird in dem folgenden Beitrag diskutiert, warum und wodurch Vertrauen in Forschung und Wissenschaft einerseits gestärkt und andererseits immer wieder geschwächt oder gar zerstört worden ist. Dabei sollen die Wissenschaft als gesellschaftliches System, die Institutionen der Wissenschaft sowie wissenschaftliche Akteure unterschieden werden.

1. Das Streben nach dem göttlichen Plan: Zur Geschichte und Ausdifferenzierung des wissenschaftlichen Prozesses

Nikolaus Kopernikus (1473-1543) stellte die Welt auf den Kopf: Nicht die Erde ist – wie Ptolemäus annahm – der Mittelpunkt des Systems, um den sich alles

dreht, sondern die Sonne. Dieser Wechsel von der geozentrischen zur heliozentrischen Sicht des Sonnensystems wird als Kopernikanische Wende bezeichnet und „löste aber wirklich eine Revolution in den Köpfen der Menschen aus“ (Tenbruck 1975, 25). Galileo Galilei (1564-1642), italienischer Mathematiker, Physiker und Philosoph, trat öffentlich für das heliozentrische Weltsystem ein. Seine darauf basierende Forderung nach einer Neuinterpretation der Heiligen Schrift führte zu einer heftigen Auseinandersetzung mit der römischen Kirche, die ihm verbot, diese Lehre öffentlich zu vertreten. 1632/ 33 kam es zu einem Prozess, in dessen Folge er von seinem Irrtum abschwören musste und zu Hausarrest verurteilt wurde. Der Stoff ist literarisch mehrfach bearbeitet worden, beispielsweise auch von Bertolt Brecht in *Leben des Galilei* (1967). Darin spricht Galilei euphorisch über die Kopernikanische Wende mit Andrea, dem Sohn seiner Haushälterin:

„Mauern und Schalen und Unbeweglichkeit! Durch zweitausend Jahre glaubte die Menschheit, daß die Sonne und alle Gestirne des Himmels sich um sie drehten. Der Papst, die Kardinäle, die Fürsten, die Gelehrten, Kapitäne, Kaufleute, Fischweiber und Schulkinder glaubten, unbeweglich in dieser kristallinen Kugel zu sitzen. Aber jetzt fahren wir heraus, Andrea, in großer Fahrt. Denn die alte Zeit ist herum, und es ist eine neue Zeit. Seit hundert Jahren ist, als erwarte die Menschheit etwas.“ (Brecht 1967, 8)

Im Gespräch mit Professoren-Kollegen versucht er diese von der neuen Welt-sicht zu überzeugen:

„Meine Herren, der Glaube an die Autorität des Aristoteles ist eine Sache, Fakten, die mit Händen zu greifen sind, eine andere. Sie sagen, nach dem Aristoteles gibt es dort oben Kristallschalen, und so können gewisse Bewegungen nicht stattfinden, weil die Gestirne die Schalen durchstoßen müßten. Aber wie, wenn Sie diese Bewegungen konstatieren könnten? Vielleicht sagt Ihnen das, daß es diese Kristallschalen gar nicht gibt? Meine Herren, ich ersuche Sie in aller Demut, Ihren Augen zu trauen.“ (ebd. 48)

Den Augen zu trauen war in der damaligen Zeit schwieriger als heute, denn Galilei arbeitete wie alle seine Kollegen dieser Zeit mit den einfachsten Mitteln der Technik. Er hatte das zu Beginn des 17. Jahrhunderts in Holland erfundene Fernrohr nachgebaut und damit unter anderem die Venus, die Mondgebirge, den Ring des Saturns und die Zusammensetzung der Milchstraße beobachtet. Seine Beobachtungen stützten die Annahmen Kopernikus'. Aber die Mächtigen, allen voran der Klerus, sahen ihre Stellung bedroht und wehrten sich nach Kräften gegen die neue Sicht der Welt, die die Erde als Schöpfung Gottes aus dem Zen-

trum des Systems katapultierte und damit die Rolle der Stellvertreter Gottes auf Erden schmälerte.

Durchgesetzt haben sich diese wissenschaftlichen Erkenntnisse im Wesentlichen auf Grund der Fortsetzung und Systematisierung durch Isaac Newton (1643-1727), englischer Physiker, Mathematiker und Astronom. Er formulierte das Gravitationsgesetz, mit dem er unter anderem die Bewegungen der Planeten um die Sonne und das Phänomen der Gezeiten erklärte.

Bisweilen entsteht bei Lektüre wissenschaftshistorischer Literatur der Eindruck, die frühen Forscher, das heißt vor allem die Naturwissenschaftler, seien besessen, ja gleichsam welt- und lebensfremde Spinner gewesen, die „die Erkenntnis der Tatsachen um ihrer selbst willen angestrebt [hätten], beflügelt allenfalls von pragmatischen Nützlichkeitsabwägungen“ (Tenbruck 1975, 25). Dem widerspricht Tenbruck vehement: Die frühen Naturwissenschaftler standen seiner Meinung nach gewissermaßen unter „einem inneren Zwang (...) den göttlichen Weltplan entschlüsseln zu müssen“ (ebd. 27). Dies war ihnen mit ihren Entdeckungen gelungen. Und: „Mit dem Vermögen zur Entschlüsselung der Weltordnung rückte der Mensch in eine neue Schlüsselrolle, mit der Erkenntnis der gesetzmäßigen Ordnung der Welt rückte der Glaube an ein neues Weltvertrauen ein“ (ebd.). Diese Erlösung „von den Zweifeln über die Existenz Gottes und die Ordnung der Dinge“ (ebd. 28) hatte erhebliche Wirkungen auf das individuelle und vor allem soziale Leben, was sich beispielsweise in Einstellung und Lebensweise des protestantischen Bürgertums widerspiegelte (vgl. ebd.). Wissenschaft und Religion flossen ineinander, ja Wissenschaft war Religion (vgl. ebd. 29).

Die weitere Entwicklung der Naturwissenschaften bezeichnet Arno Bammé (2004, 32) als „Säkularisierung wissenschaftlichen Erkenntnisstrebens“ und analysiert Heinrich Tenbruck fast pathetisch als Trivialisierungsprozess: Es fehle in den späteren Jahrhunderten das Motiv, allumfassende weltanschauliche, geistige und moralische Fragen beantworten zu wollen und zu können. In den Vordergrund drängten Methodik, Systematisierung, Formalisierung und so weiter (ebd. 41). „Das späte 19. Jahrhundert (...) ist da von besonderem Interesse, weil sich dort das geschärfte Methodenbewußtsein eines rigorosen Positivismus ausbildete, dem die Ablehnung aller Aussagen, die über das empirisch streng Beweisbare hinausgingen, zu einem mit Eifer betriebenen heiligen Beruf wurde.“ (ebd. 29)

Die Naturwissenschaften wandten sich nach Interpretation Tenbrucks unter dem Aspekt des Nutzwertes sehr pragmatischen Fragen zu – die gesellschaftlichen Meta-Aspekte (früher von den Naturwissenschaftlern bearbeitet, die sich

zum großen Teil auch als Philosophen verstanden) blieben anderen Disziplinen, das heißt den Geistes- und Sozialwissenschaften überlassen, auf die allerdings zunehmend die Methoden und Instrumente einer positivistischen Naturwissenschaft übertragen wurden.

Ursache und zugleich Wirkung dieses Prozesses lag nicht zuletzt darin, dass die frühen Naturwissenschaftler zwar bestrebt waren, die einzig gültige und wahre Ordnung der Welt zu entdecken – ihnen dies aber letztlich in den Augen der Nachfolgenden nicht gelungen war.

„Daß diese anerkannte Ordnung sich zum Schluß nicht als die gesuchte rationale und undiskutierbare Versicherung über die Welt erwies, das war der Stachel, der zum Ausgreifen auf neue und immer neue Gebiete treiben musste. Der Glaube, daß diese Suche auf dem neuen Gebiet auch enden werde, daß man dort nun ins Innere der Dinge eindringen würde, machte nur sehr langsam der Vorstellung Platz, daß die Wissenschaft sich in einem endlosen Fortschritt befindet.“ (ebd. 35)

Und so streben die Wissenschaftler aller Disziplinen täglich nach neuen Erkenntnissen und denken doch bisweilen, was Goethes Faust einst sagte:

„Habe nun, ach! Philosophie, Juristerei und Medizin, Und leider auch Theologie! Durchaus studiert, mit heißem Bemühn. Da steh' ich nun, ich armer Tor! Und bin so klug als wie zuvor; Heiße Magister, heiße Doktor gar, und ziehe schon an die zehen Jahr, Herauf, herab und quer und krumm, Meine Schütler an der Nase herum – Und sehe, daß wir nichts wissen können!“ (Goethe 1982, 577)

2. Die Institutionalisierung von Wissenschaft

Wissenschaft selbst und die Beobachtung von Wissenschaft bedarf der Rationalität. Sicher führt dies auf Grund der emotionalen Ernüchterung im oben zitierten Sinne zur „Entzauberung der Wissenschaft“ (Bammé 2004, 17), wenn nicht gar der Welt. Anders als systematisch und methodisch lässt sich aber auch Wissenschaft nicht sinnvoll analysieren.

Arno Bammé (2004, 24ff.) skizziert auf der Basis eines Drei-Stufen-Schemas von Peter Weingart (2001, 24ff.) die wesentlichen Phasen der modernen europäischen Wissenschaftsentwicklung:

1. Phase: Im 19. Jahrhundert differenzieren sich gesellschaftliche Teilsysteme aus, da die Komplexität der Welt in einem politisch-ökonomisch-sozialen Gesamtsystem nicht mehr zu bewältigen ist. Subsysteme übernehmen die Funktion der Konsensfindung und Entscheidung, des Tauschens und Han-

- delns, des Bildens und Erziehens und so weiter. Funktion des ausdifferenzierten Wissenschaftssystems ist es zunächst, Erkenntnisinteressen zu selektieren, Theorien zu entwickeln, Wissen im Sinne von Bedeutungswerten zu generieren und Lösungsvorschläge für gesellschaftliche Probleme zu erarbeiten, die jedoch nicht absolut und endgültig sind, sondern wiederum neue Probleme und Lösungen schaffen (vgl. Luhmann 1990, 150ff.). Dies kann nur in systemspezifischen Strukturen gelingen. Es bilden sich vor allem mit den Universitäten Forschungsstätten heraus, in denen unter der Selbstverwaltung der Wissenschaftler relativ unabhängig von gesellschaftlicher Nachfrage wissenschaftliche Fragen bearbeitet werden. Die Kontinuität und relative Übersichtlichkeit der Forschung wird durch universitäre Strukturen, also die Gründung von Fakultäten und Fachbereichen, von Instituten und Lehrstühlen gewährleistet (vgl. ebd. 25).
2. Phase: Ab etwa 1950 verliert das Wissenschaftssystem seine relative Autonomie – Wissenschaft wird „immer unmittelbarer in gesellschaftliche Prozesse eingebettet“ (ebd.). Die Theoriebildung bleibt weiterhin den Einrichtungen des Wissenschaftssystems vorbehalten, aber es gibt zunehmend eine Umorientierung im Hinblick auf den Nutzen und die praktischen Zwecke der Forschung, vor allem in den Bereichen Technik beziehungsweise industrielle Anwendung. Weingart bezeichnet dies als „Verwissenschaftlichung der Gesellschaft“ (2001, 17). Die gesellschaftliche Praxis bedient sich wissenschaftlicher Erkenntnisse, steuert diese aber nicht.
 3. Phase: Eben dies kehrt sich in der dritten Phase (seit Beginn des 21. Jahrhunderts) um. Zunehmend bestimmt die gesellschaftliche Praxis die wissenschaftlichen Problemfelder. „Im *Bereich der Forschung* muss Wissenschaft sich durch ihre Praxisrelevanz legitimieren“ (Bammé 2004, 27). Über den Weg der Mittelallokation bahnen sich Ökonomie und Politik den Weg in das Subsystem Wissenschaft, das damit zunehmend seine Autonomie verliert. Nicht mehr die Wissenschaft allein steuert beispielsweise die Ausdifferenzierung in speziellere wissenschaftliche Teil- und Kleinstdisziplinen oder die Zusammenarbeit mehrerer Fächer, sondern die Politik, Ökonomie und auch das Bildungs-, Berufs- und Arbeitsmarktsystem zwingen dem System Wissenschaft externe Strategien auf. Diese Entwicklung ist nicht pauschal negativ zu kritisieren. Bei der Vergabe von Geldern für Stiftungsprofessuren beispielsweise stellt sich jedoch bisweilen die Frage, ob das Wissenschaftssystem aus sich selbst heraus eine entsprechende fachliche Spezifizierung betrieben hätte oder ob es hier primär um Hochschul-Politik geht. Diese Diskussion wird an anderer Stelle fortgesetzt.