

Christoph Hubig

Benötigen deinstitutionalisierte
„postmoderne“ Gesellschaften Vertrauen?

Vortrag auf dem ersten Hagener Kolloquium der
Wirtschaftsphilosophie: Sozialkapital Vertrauen

Christian-Jakob-Kraus-Institut 6.3.2004

Inhalt

1. Das Beispiel Toll-Collect

2. Vertrauen

2.1 Vertrauensbezüge

2.2 Verbreitete Fehler der Diskussion

3. Merkmale „postmoderner“ Gesellschaften

3.1 Probleme der Vertrauensgenese

4. Vertrauensbildung in „postmodernen“ Gesellschaften

4.1 Paradoxien des Systemvertrauens

4.2 Komplementarität und wechselseitige Beeinflussung von Systemvertrauen und höherstufigem personalem Vertrauen – abschließende These

Überlegungen zu Konzeptionen des Vertrauens haben derzeit Konjunktur. Wenn herkömmliche Begrifflichkeiten und Begriffssysteme diffundieren oder zunehmend ausdifferenzieren, kann dies als Indiz genommen werden für Veränderungen der Problemlage und des Bezugsbereichs dieser Konzeptionen. Unter dem problematischen Etikett „Postmoderne“ werden in der Tat gesellschaftliche Veränderungen thematisiert, die sich bei näherer Betrachtung als Radikalisierungen der Moderne erweisen. Jede Radikalisierung tendiert dazu, ursprüngliche Leitideen, Ansprüche, Machbarkeitskonzepte, Wertmaßstäbe und Beurteilungskriterien zu verdrängen. Hintergründig machen sich solche Vorstellungen aber immer dann noch bemerkbar, wenn bestimmte Defizite der neuen Entwicklung kompensiert oder behoben werden sollen. Eine wichtige Tendenz der sogenannten Postmoderne ist die zunehmende „disembedness“ (Anthony Giddens 1995, 16 f.), die Auflösung personalisierter tradierter Lebenswelten zugunsten abstrakter werdender Bezüge der Individuen zu Institutionen und Organisationen, Bezügen, die durch einen sich immer erweiternden räumlichen und zeitlichen Abstand ihrer Relata (Subjekte, Handlungen, Handlungsergebnisse/Gratifikationen etc.) charakterisiert sind. Daher scheinen die klassisch-modernen Ideen einer auf wechselseitigen Anerkennungsverhältnissen emanzipierter Bürgerinnen und Bürger aufgebauten Gesellschaft und die darauf aufruhenden Vertrauenskonzeptionen einschließlich ihrer Kontrollmechanismen nicht mehr zu greifen. Andererseits ist zu beobachten, dass bestimmte Schwierigkeiten und Probleme der neuen Entwicklung dadurch behoben werden sollen, dass man Bruchstücke der alten Handlungsmuster wieder zu implementieren sucht und sich gerade dadurch neue Schwierigkeiten ergeben. Dies wird an prominenten Beispielen ersichtlich, etwa einer naiven Repersonalisierung des politischen Geschehens oder an bestimmten Vorgängen im Wirtschaftsleben, wie das nachfolgende Beispiel zeigt.

1. Das Beispiel Toll-Collect

Seit geraumer Zeit konnten wir verfolgen, wie sich in Deutschland die Einrichtung eines informationstechnischen Systems für die Mautabgabe von Lkws nur mühsam entwickelte, immer wieder verzögerte und von einer Panne zur anderen stolperte. Eine nähere Betrachtung vermittelt einige Eindrücke von der Vertrauensproblematik *ex negativo*. Grundsätzlich schien weiterhin zu gelten, dass wechselseitiges Vertrauen der Beteiligten untereinander eine komplexere Handlungsrationale erlauben soll: Durch koordiniertes und kooperatives Handeln soll ein gemeinsamer Zweck verfolgt werden (wodurch sich für alle Beteiligten insofern eine „Entlastung“ ergibt, als sie angesichts einer unübersichtlichen Optionenlage mit

der Notwendigkeit einer Berücksichtigung konkurrierender Strategien vom Abwägen individueller Zwecksetzungen entbunden sind sowie bei der Wahl ihrer Mittel aufgrund vereinbarter Arbeitsteiligkeit je nach Kompetenz einen Rationalisierungseffekt zu erwarten haben). Intendiert ist der von Arnold Gehlen (1977, 207) herausgearbeitete typische Ertrag einer Institutionalisierung als „Hintergrunderfüllung“ im Kleinen: Unter Verzicht auf sofortige Gratifikation wird ein fernerer gemeinsamer Vorteil für alle erstrebt, und auf diese gemeinsame Ausrichtung des Handelns sollte vertraut werden. Dabei sind die erwarteten Entlastungseffekte eines solchen Vertrauens natürlich nur gegeben, wenn durch einen bewussten Verzicht auf Verfahren eines *expliziten* Abbaus von Ungewissheit (durch Informationsbeschaffung, Überwachung und Kontrolle) die Komplexität der Situation abgebaut wird, also Ungewissheit durch Vertrauen ersetzt wird. Dem steht jedoch entgegen, dass unter den Beteiligten eine Asymmetrie bezüglich direkter Gratifikationen im Zuge des Entwicklungsprozesses gegeben ist. Während ein Hauptpartner, DaimlerChrysler, sein Know how für die Telematik liefert, ist der zweite Hauptpartner, die Telecom über ihre Töchter T-Mobile, T-Com und T-Systems mit der Produktion von Systembestandteilen befasst. Daraus entspinnt sich u.a. ein Streit um die Kostenpflichtigkeit von notwendigen Nachbesserungen, die die Telecom-Töchter auf das Gesamtprojekt abzuwälzen geneigt sind, während ihr Partner im Blick auf das Gesamtprojekt dessen Kosten möglichst klein halten, Haftungs- und Zusatzkosten also den Verursachern anlasten will. Hier kreuzen sich unterschiedliche Strategien der Externalisierung von Kosten, was zu einem (institutionellen) Misstrauen unter den Beteiligten führte. Angesichts eines derart fehlenden Vertrauens tendierte man daher dazu, dieses *Vertrauen* durch personale *Vertrautheit* dahingehend zu ersetzen, dass auf Parität bei der Auswahl der mit der Geschäftsführung Betrauten geachtet wird und die Bereichsleiter die jeweiligen Positionen nicht immer unbedingt mit den am besten Ausgewiesenen besetzen, sondern mit Vertrauten aus dem jeweiligen Mutterkonzern, um dessen Interessen in problematischen Situationen zu wahren. Hier sehen wir den Versuch, eine antiquierte Strategie (Vertrautheitsbasierung) zu implementieren in einer Situation, in der andere Erfordernisse vorliegen (vgl. Kolja Rutzio u.a. 2004, 21). Es gelang offensichtlich nicht, ein höherstufiges Vertrauen unter entsprechenden institutionellen Regeln zu etablieren, weil keine homogene Interessenlage gegeben war. Jener „Rückfall“ in eine antiquierte Strategie führt nun seinerseits dazu, dass diejenigen Mechanismen, über die Vertrauensunstimmigkeiten hätten kompensiert werden können, außer Kraft gesetzt werden: Es herrscht keine offene Kommunikation zwischen den Entwicklern unterschiedlicher Parteien mehr; es wird auf Transparenz verzichtet im Blick auf zu erwartende juristische Auseinandersetzungen um

Verbindlichkeiten der T-Systems. Ein notwendiges institutionelles Vertrauen wird durch funktional äquivalente Absicherungsstrategien ohne Vertrauen (bzw. ein höherstufiges Systemvertrauen, in diesem Fall in das Rechtssystem) ersetzt. Solcherlei behindert nun auch eine flexible und zielführende Verhandlungsführung der Partner gegenüber den Nachfragern der neuen Technik, nämlich der Politik.

Das Beispiel Toll-Collect

- einige Blicke auf die Vertrauensproblematik ex negativo

1. Vertrauen sollte eine komplexere Handlungsrationalität erlauben (durch koordiniertes und kooperatives Handeln) ohne sofortige Gratifikation zugunsten fernerer gemeinsamen Vorteils
dagegen: Asymmetrie der direkten Gratifikation (Telecom qua T-Mobile, T-Com, T-Systems produziert Systembestandteile, DC liefert nur Know how in der Telematik)
 → Misstrauen, Streit um Kostenpflichtigkeit der Nachbesserungen
2. Fehlendes Vertrauen muss daher durch Vertrautheit ersetzt werden →
 paritätische Auswahl der Geschäftsführung, Bereichsleiter besetzen Positionen nicht mit den Besten, sondern den Vertrauten aus dem Mutterkonzern (antiquierte Strategie)
3. Keine offene Kommunikation – Verzicht auf Transparenz unter den Entwicklern im Blick auf zu erwartende juristische Auseinandersetzungen (Verbindlichkeiten T-Systems),
 → institutionelles Vertrauen wird durch funktional äquivalente Absicherungsstrategien ohne Vertrauen (bzw. höherstufiges Systemvertrauen) ersetzt.

2. Vertrauen

Mit Blick auf die erwähnte Diffundierung und Ausdifferenzierung der begrifflichen Konzepte mag es verwegen erscheinen, sich auf ein allgemeineres „ursprüngliches“ Konzept des Vertrauens zu beziehen. Gleichwohl sollte es möglich sein, sich zumindest über eine formale Struktur, die die unterschiedlichen Konzepte leitet, zu vergewissern. Unter solchen formalen Erwägungen zeigt sich „Vertrauen“ als mindestens vierstelliges Konzept, welches man folgendermaßen fassen könnte: Vertrauen ist (1) eine Erwartung als (a) verfestigte Haltung/Tugend (Thema der traditionellen Philosophie des Vertrauens seit Aristoteles) oder (b) ein Zustand/eine situative Verfasstheit (wie sie Thema der Psychologie ist) oder (c) eine (höherstufige) entscheidungsbasierte (mentale) Handlung (wie diese als Interaktion vornehmlich in der Soziologie und Ökonomie behandelt wird) (2) zugunsten eines (a) Erhalts einer Lebensform, einer Handlungsmöglichkeit (Philosophie, Psychologie) oder (b) einer Vorteilssteigerung kurz- oder langfristig (3) gegenüber einem Adressaten als (a) Person, (b)

Institution, (c) Organisation oder (d) System bezüglich (4) einer bestimmten (a) Kompetenz, (b) Absicht, (c) Leistung. Hierbei klammert man einen möglichen Schaden (Risiko) aus, der den erwarteten Nutzen (Chance) der vertrauensbasierten Handlung übersteigen würde. Vertrauen soll also gerade eine *Risikokalkulation* erübrigen bzw. geltend werden, wenn das für eine Kalkulation notwendige Wissen fehlt und/oder eine vorzunehmende Kalkulation den Handlungszusammenhang zerstören würde (Georg Simmel 1989, 216; Alfred Schütz 1971, 238 ff.).

Vertrauen

Vertrauen ist ein(e)	Haltung/Tugend Zustand/Verfasstheit (höherstufige) Handlung,
zugunsten eines/r	Erhalts einer Lebensform Handlungsermöglichung Vorteilssteigerung,
von einem Gegenüber als	Person Institution Organisation System,
eine bestimmte	Kompetenz Absicht zu erwarten, Leistung

wobei man sich einem möglichen Schaden (Risiko) aussetzt, der den erwarteten Nutzen (Chance) der vertrauensvollen Handlung übersteigt.

Durch die letztere Kennzeichnung wird ein Konzept „starken“ Vertrauens, also eines Vertrauens, welches durch zusätzliche oder alternative Merkmale gekennzeichnet ist, abgegrenzt von einem Vertrauenskonzept, nach welchem Vertrauen – unter dem spieltheoretischen Paradigma – von einer rationalen Kalkulation der Vertrauenswürdigkeit des Handlungspartners abhängen und diese rationale Kalkulation fehlendes Wissen (in Analogie des Vertrauenschenkens zum Wetten) kompensieren soll (James S. Coleman 1990, 99). Vertrauenswürdigkeit wird dort in strategischer Absicht in Abhängigkeit von der Reputation des Gegenübers gefasst, was zur Folge hat, dass in den Endrunden der „Spiele“ regelmäßig Kooperationen zusammen brechen oder bei einer situativen, punktuell defizienten Vertrauenserfüllung die Verlängerung der Partnerschaft nicht mehr stattfindet (Robert Axelrod 1988; Rudolf Schüssler 1977). Solchermaßen ist Vertrauen als riskante Handlung offensichtlich unterbestimmt, weil hier eine fehlende Wissensbasis *kompensiert*, nicht aber, wie es in der tradierten Intuition des Vertrauenskonzeptes liegt, *ersetzt* und eben dadurch auf

eine bestimmte Weise handeln und (zusammen-)leben ermöglicht werden. Für diese Unterscheidung zwischen einem starken und einem schwachen Vertrauenskonzept sprechen die Beobachtungen, dass gerade Maßnahmen, die zu einer Erhöhung der Kalkulierbarkeit führen (zusätzliche Regelungen und Absicherungen, Ausbau der Reputation) zu einem Vertrauensabbau im herkömmlichen Sinne führen können. (So baut z.B. Greenpeace seine Position und seine Reputation als kalkulierbarer Partner beständig aus, verliert aber offensichtlich das Vertrauen bei einem Teil seiner Klientel, die sich unsicher geworden sind, hier noch den „richtigen“ Partner zu haben und zu einer der zahlreichen kleineren abgespaltenen Organisationen „überlaufen“.) Partiiell kalkulierbarer und durchaus zielführender Lobbyismus agiert auf multiplen Ebenen und lässt Vermutungen keimen, dass noch andere als die ursprünglichen Interessen verfolgt werden. Der Entlastungseffekt, der durch den Vertrauenserweis gezeitigt werden sollte, wird verdrängt durch das Erfordernis, beständig zu kontrollieren, ob der Partner tatsächlich den ursprünglichen Erwartungen genügt, also die Kalkulationsbasis des Vertrauenserweises zu recht aufrecht erhalten wird. Der Aufwand, der durch den Vertrauenserweis auf elementarer Ebene für eine Kontrolle entfallen sollte, kehrt höherstufig als Kontrolle der Kalkulationsbasis wieder.

Das stärkere Konzept des Vertrauens setzt aber keineswegs auf Irrationalität, sondern eher auf A-Rationalität, wenn unter jener Rationalität die Kalkulation von Handlungserfolgen gemeint sein soll. Es setzt (anstelle einer Kalkulation) auf eine faktische Herausbildung von Handlungswelten, die nach der Devise „Vertrauen schafft Vertrauen“ auch bei situativer Vertrauensenttäuschung (und dem damit verbundenen höheren Schaden gegenüber einem erwarteten Nutzen) in toto, d.h. für das Handeln insgesamt, also den Gesamtlebensvollzug, das Gelingen erwartbarer *machen*. Vertrauen ist dann nicht Resultat einer Kalkulation von Schadens- und Nutzenerwartungen, sondern konstituiert Erwartbarkeit überhaupt und damit Handeln Können überhaupt, in dessen Rahmen natürlich Kalkulationen stattfinden können, die aber nicht die Reduktionsbasis jenes Konzepts darstellen. Radikaler: Gerade wenn die Möglichkeit eines Kalkulierens nicht gegeben ist, weil die Wahrscheinlichkeiten und Ereignisraten möglicher Schäden oder Nutzen nicht zu berechnen sind, ist Vertrauen erforderlich. Wenn hingegen Vertrauen bloß als „Kontrollrechtsübertragung“ (Coleman, s.o.) wie beim Wetten gefasst wird, perpetuieren sich die Kontrollerfordernisse höherstufig und der eigentliche Vertrauenseffekt geht verloren („wer kontrolliert die Kontrolleure?“). Vertrauen im stärkeren Sinne besteht nicht darin, Kontrollrechte zu übertragen, sondern Kontrolle selbst überflüssig werden zu lassen. Dies ist keine Frage riskanter entscheidungsbasierter Handlungen, nichts, was man überhaupt punktuell entscheiden könnte, sondern etwas, was

sich in der Lebenswelt herausbildet, fortschreibt und modifiziert, wobei die Einzelhandlungen, indem sie sich diesen lebensweltlichen Verfasstheiten anschließen oder davon distanzieren, diese Vertrauensbasis affirmieren oder destruieren, und zwar nicht primär im Zuge konkreter Handlungen, sondern durch die Entwicklung jeweiliger Einstellungen und ihre Kommunikation (s. dazu unten).

2.1 Vertrauensbezüge

Kehren wir zunächst zurück zum mindestens vierstelligen formalen Vertrauenskonzept. Bezüglich der beteiligten Partner lassen sich Vertrauensbezüge nach den Gesichtspunkten „intra“, „inter“ sowie „extra“ unterscheiden. *Intrapersonales* Vertrauen als Vertrauen einer Person zu sich selbst bezeichnet man als Selbstvertrauen (*fiducia*). *Interpersonelles* Vertrauen als Koordinations- und Kooperationsvertrauen wurde unter dem Terminus „fides“ in der Tradition diskutiert.

In Analogie hierzu lässt sich ein *interner* Vertrauensbezug für Institutionen dahingehend modellieren, dass diese sich konstituieren im Vertrauen auf die ideelle Basis, die die Achtung durch ihre Träger ermöglichen soll, sofern jene sich unter die Idee der Institution stellen. Institutionen haben ihre „fiducia“, sofern sie diese Anerkennungsbasis selbst achten und sich nicht davon fortentwickeln, also ihren Ideen treu bleiben. *Interinstitutionell* ist der Vertrauensbezug als solcher eines Vertrauens auf wechselseitige Anerkennung der jeweiligen Institutionen als Institutionen zu modellieren. Darüber hinaus findet sich bei Institutionen ein *externer* Vertrauensbezug, nämlich zu Personen, die auf die Wertintegrität und Absicht der Institution setzen, ihr derartig ein Vertrauen entgegenbringen, welches die Institution gerade nicht erzwingen kann, sondern worauf sie angewiesen ist (Ernst Wolfgang Böckenförde 1976, 60: „Der freiheitliche ... Staat lebt von Voraussetzungen, die er selbst nicht garantieren kann“.).

Zu unterscheiden hiervon ist die Vertrauensproblematik bei Organisationen: Während Institutionen Möglichkeiten individueller Zwecksetzung vorgeben und über Gratifikationen und Sanktionen strukturieren, stellen Organisationen die Mittel zur Zweckrealisierung bereit (vgl. Hubig 1995, Kap. 6; 2001, 11 f.). Ihr „Intra“-Bezug, also ihr Vertrauensbezug zu sich selbst besteht im Vertrauen auf die Loyalität ihrer Mitglieder und die Stabilität der Strukturen, die in ihrer Gesamtheit die Organisation tragen. Organisationen untereinander (der „Inter“-Bezug) können ein Koordinations- und Kooperationsvertrauen entwickeln analog zum interpersonellen Vertrauen, z.B. hinsichtlich Arbeitsteiligkeit bei der Entwicklung und

Nutzung von Handlungsmitteln. Ein externer Vertrauensbezug zu Organisationen entsteht dann, wenn Personen (z.B. Kunden) auf die Kompetenz und Leistung von Organisationen setzen.

(Vereinfachte) Matrix der Vertrauensbezüge

	Intra	Inter	Extra
Person:	Selbstvertrauen (fiducia)	Koordinations- Kooperationsvertrauen (fides)	
Institution:	Vertrauen auf individueller Basis	Vertrauen auf Anerkennung	Vertrauen auf Wertintegrität, Absicht (*)
Organisation:	Vertrauen auf Loyalität	Koordinations- und Kooperationsvertrauen	Vertrauen auf Kompetenz und Leistung (*)
System:	-	-	Vertrauen in Vertrauens-äquivalente (Sicherheit)

(*) Vertrauen in Institutionen und Organisationen (von außen, also durch Personen) ist vermittelt durch personales Vertrauen qua starker Mandatierung (Organ), schwache Mandatierung (Rolle) oder Symbolisierung/Exemplifizierung

Schließlich sind hiervon zu unterscheiden Systeme und die Möglichkeit eines „Systemvertrauens“ (Niklas Luhmann 1989, 50 ff.). Während institutionelles Vertrauen generell als Vertrauen in die Einhaltung von Regeln und Organisationsvertrauen generell als Vertrauen in das Erbringen von Leistungen gefasst werden kann, stellen Systeme denjenigen Rahmen vor („als Medien“), innerhalb dessen solche Regeln entwickelt und Leistungen erbracht werden können. Systeme als Möglichkeitsräume können kein explizites Verhältnis zu sich oder zu anderen Systemen entwickeln; derlei findet statt über ihre Aktualisierungen durch Personen, Institutionen und Organisationen. Freilich können Systeme gerade so angelegt sein, dass die in ihnen bereitgestellten und vorgegebenen Möglichkeiten nutzbar werden zur Kompensation enttäuschten Vertrauens: Ein Informationssystem birgt die Möglichkeit, eine falsche Information, der zu unrecht vertraut wurde (eher deren Informanten), richtig zu stellen („Gegendarstellung“); ein Rechtssystem birgt die Möglichkeit, Rechtsbrüche von Personen, Institutionen und Organisationen zu korrigieren und zu kompensieren („Schadensersatz“); analog bietet das Wissenschaftssystem entsprechende Möglichkeiten in Ansehung wissenschaftlicher Fehlleistungen oder das ökonomische System Chancen für einen „Neuanfang“ nach einem ökonomischen Misserfolg („Versicherungen, Risikokapitalmarkt“) – je nachdem, wie solche Systeme im einzelnen

verfasst sind. Je höher die Möglichkeiten sind, die ein System zur *Kompensation* enttäuschten Vertrauens im personalen, institutionellen und organisatorischen Bereich bereit stellt, umso höher ist ein externes Vertrauen in eben diese vertrauensäquivalente systemische Sicherheit. Systeme weisen als Vertrauensbezüge also nur solche unter der Kategorie „extra/extern“ auf. Sie vermögen Risiken zu absorbieren durch Schadenskompensation.

2.2 Verbreitete Fehler der Diskussion

Im Zuge der Diffundierung von Vertrauenskonzepten wird oftmals angeführt, dass Institutions- und Organisationsvertrauen gegenüber dem personalen Vertrauen dahingehend zu spezifizieren wäre, dass hier keine Interaktivität und Reziprozität bei den Vertrauensbezügen vorläge (vgl. Martin K. W. Scheer 2003, 324). Dagegen ist zunächst anzuführen, dass sowohl innerhalb als auch zwischen Institutionen und Organisationen sowie außerhalb von Institutionen und Organisationen bei den ihnen entgegengebrachten Vertrauenserweisen Wechselseitigkeit unterstellt werden kann, und zwar deshalb, weil die Vertrauensbezüge bei Institutionen und Organisationen vermittelt sind über Personen, qua derer die Institutionen und Organisationen ersichtlich und wirksam werden. Solcherlei kann geschehen im Zuge sogenannter starker Mandatierung, wenn eine Person als Organ einer Institution oder Organisation auftritt, ferner im Zuge einer schwachen Mandatierung, wenn eine Person eine institutionell oder organisatorisch vorgegebene Rolle nach persönlichem Ermessen und persönlicher Leistung ausfüllt oder schließlich im Zuge von Symbolisierung oder Exemplifizierung, wenn eine Person als Zeichen einer Institution oder Organisation zum Bezugspunkt von Handlungen (z.B. Ehrung oder Missachtung) wird, die sich überhaupt nicht auf diese konkrete Person, sondern auf die in dieser Person symbolisierte Institution oder Organisation beziehen. Da über diese personale Aktualisierung Institutionen zum Interaktions- und Dialogpartner werden, lassen sich die von ihnen vorgenommenen Handlungen (des Auswählens und Vorstellens von Handlungsoptionen, ihres Verstärkens qua Gratifikation oder Abschwächens bzw. Verhinderns qua Sanktion, ferner der Allokation oder Transaktion von Leistungen) genauso zum Gegenstand von Vertrauenserweisen durch Personen machen, wie diese Handlungen sich auf die Handlungen von Personen beziehen, die das institutionelle oder organisatorische Handeln entweder gelingen lassen oder im Zuge subversiven Agierens ausnutzen können, um kontrainstitutionelle und kontraorganisatorische Interessen zu realisieren. (Michel Foucault hat solche „strategische Wiederauffüllungen“ institutioneller Handlungsmuster durch individuelle unkoordinierte Aktionen analysiert, um die historische Abfolge von „diskursiven Formationen“ plausibel zu machen (vgl. Hubig

2000, 45 ff.) Institutionen und Organisationen müssen die Vertrauenswürdigkeit sowohl derjenigen Personen, die sie mandatiert haben, als auch derjenigen Personen, auf die sich ihr Handeln bezieht, voraussetzen.

Verbreitete Fehler der Vertrauensdiskussion

- Spezifizierung von Institutions- und Organisationsvertrauen durch Absprechen von Interaktivität und Reziprozität, dagegen: Realisierung von Auswahl, Verstärkungs-, Allokations- und Transaktionsfunktionen von Institutionen und Organisationen beruhen auf Vertrauenserweis an Personen
- Gleichsetzung von Institutions- und Organisationsvertrauen mit Systemvertrauen, dagegen: Differenzierung

Institutionen/Organisationen

Anreiz- und Sanktionsinstanzen
zur Vermeidung kollektiv
unerwünschten Handelns

trust

Systeme

Medial verfasste Mechanismen der
Risikoabsorption/Ungewissheits-
kompensation

confidence

Ein weiterer Fehler liegt in der Gleichsetzung von Institutions- und Organisationsvertrauen mit Systemvertrauen (vgl. Scheer s.o.). Dieser zunehmend verbreitete Begriffsgebrauch reagiert offensichtlich darauf, dass institutionelle und organisatorische Bezüge zunehmend abstrakter werden und daher den Anschein derjenigen formalen Bezüge annehmen, wie sie zwischen Personen und Systemen bestehen. Dabei wird übersehen, dass auch abstrakte Institutions- und Organisationsbezüge durchaus inhaltliche Qualitäten positiver oder negativer Art haben, und umgekehrt gerade die Formalität von Bezügen zu Systemen (in Absehung konkreter positiver oder negativer Qualitäten der einzelnen Aktionen) die höherstufige Qualität aufweist, sich zu solchen primären Qualitäten zu verhalten bzw. mit der Möglichkeit rechnen zu können (die die Systeme bereitstellen), solche Verhältnisse zu begründen (z.B. eine Haftpflichtversicherung abzuschließen). Institutionen und Organisationen als Anreiz- und Sanktionsinstanzen zur Vermeidung kollektiv unerwünschten Handelns, was die Zwecksetzungen (Institutionen) oder die Mittelwahl (Organisationen) angeht, sind auch in abstrakter (= vereinseitigter) Form Gegenstände von Vertrauen, wie es im Englischen als „trust“ gefasst wird. Systeme hingegen als medial verfasste Mechanismen dienen der Risikoabsorption dadurch, dass sie Ungewissheit kompensieren. Im Falle scheiternden vertrauensbasierten Handelns, also dem gescheiterten Versuch, Ungewissheit durch Vertrauen

zu ersetzen, sind sie Gegenstand eines Vertrauens als „confidence“, als selbstverständlich vorausgesetzter Vertrautheit mit jenen Kompensationsmöglichkeiten. Der Umgang mit Geld, mit Erträgen der Wissenschaften, demokratischen Verfahren in der Politik oder gesetztem Recht ist grundsätzlich von der Erwartung geprägt, dass diese Systeme stabil sind und auf ihrer Basis Misslichkeiten scheidenden Vertrauens kompensiert werden können. Ja, die Systeme selbst legitimieren sich gerade dadurch, dass sie dies vermögen, z.B. variable Mehrheiten im politischen Bereich zu bilden oder Möglichkeiten zur Geltung zu bringen, wissenschaftliche Irrtümer zu entlarven, neues Kapital zu erwirtschaften oder Rechtswidrigkeiten selbst bei der Rechtsetzung zu ahnden. Ein Vertrauen in die Stabilität von Systemen basiert gerade auf einem Vertrauen auf ihr flexibles Reagieren. Erstarrte Systeme verlieren ihr Vertrauen. Aber ist nicht gerade durch die neueren, oben nur angedeuteten Entwicklungen jene Unterscheidung (Institution/Organisation – System) obsolet geworden, weil die Institutionen zunehmend den Charakter abstrakter Systeme angenommen haben (Giddens s.o.)? Müssen nicht die Begriffssysteme umgebaut werden, weil insbesondere die Systeme der Moderne, denen dieses höherstufige Systemvertrauen entgegengebracht werden konnte, ihre Wirksamkeit verlieren?

3. Merkmale „postmoderner“ Gesellschaften

„Vertrauen beginnt mit dem Nichtwissen“, bemerkte Georg Simmel (1992, 393) zutreffend. Die unterschiedlichen Charakterisierungen „postmoderner“ Gesellschaften, die hier nur cursorisch erwähnt werden sollen, konvergieren in dem Punkt, dass postmodernen Gesellschaften im epistemischen Bereich eine radikale Erhöhung von Ungewissheit sowie eines (reflexiven) Bewusstseins eben hierüber zugesprochen wird, entsprechend im Bereich des Handelns eine Erhöhung der Unsicherheit. Insofern sind postmoderne Gesellschaften „Risikogesellschaften“ (Ulrich Beck u.a. 1996), wobei aber – nochmals – eines festzuhalten ist: Ein Abbau von Ungewissheit/Unsicherheit im Modus der Kalkulation und Kontrolle ist gerade nicht eine Vertrauenshandlung. Vertrauen kompensiert nicht eine solche Ungewissheit/Unsicherheit, sondern lässt sie bewusst zu. Der Kalkulierende und Kontrollierende ist eben misstrauisch. Der Vertrauende löst das Ungewissheitsproblem, indem er ihm seine Problematizität abspricht. Dafür hat er Gründe, die in der Vertrautheit seiner Wissens- und Handlungsumgebung (Lebenswelt) wurzeln. Hierzu später. Das Subjekt der Moderne, welches sich zum Herrn seines Wissens ermächtigt und Strategien entwickelt hat, mit seinem Nichtwissen umzugehen, muss sich freilich in der postmodernen Situation als ein Subjekt erachten, dem sowohl Vertrautheit als auch die Kalkulations- und

Kontrollstrategien zum Umgang mit Nicht-Gewusstem entraten. Die radikale Dynamisierung und Fraktalisierung der Entwicklungen, die es selbst ausgelöst hat, ineins mit der zunehmenden Langfristigkeit von in der Gegenwart gezeitigten Handlungsfolgen einerseits, langfristig nicht auszuschließenden neuen Effekten andererseits schränken die klassischen Kalkulationsstrategien ein. Dies lässt sich gerade in der Entwicklung der Hochtechnologien (Gentechnik, Nanotechnik, Ubiquitous Computing) beobachten. Zugleich bricht im Zuge der Mobilisierung und Flexibilisierung die Basis weg, auf der komplementäre Haltungen und Handlungen des Vertrauens zu entwickeln wären: „Disembedness“ signalisiert den Verlust von Vertrautheit in einer Lebenswelt, die durch die Relativierung von Gemeinschaftsbindungen und Traditionen, den Verlust eines Organisationsgedächtnisses als Orientierungsgröße, den Verlust selbstverständlicher Gewissheiten und Ülichkeiten geprägt ist. Im Zuge der damit einhergehenden Deinstitutionalisierung – die klassischen Institutionen verlieren ihre Bezugsbereiche – werden Stabilitäten aufgelöst, Hierarchien abgebaut, schematisierte Prozesse der Gewährleistung von Sicherheit und Schadenskompensation (z.B. Sozialverträge) unterlaufen, eingeschränkt oder ihrerseits dynamisiert und somit in ihrer Entwicklung unberechenbar. Stattdessen greifen Mechanismen einer anonymen Vergemeinschaftung auf der Basis von Selbstorganisationsprozessen individuellen Handelns

Merkmale „postmoderner“ Gesellschaften

- | | |
|--|---|
| ▪ Dynamisierung und Fraktalisierung von Entwicklung: | Erhöhung der Ungewissheit/Unsicherheit |
| ▪ Disembedness: | Verlust der Vertrautheit
Relativierung von Gemeinschaftsbindungen und Tradition/
Organisationsgedächtnis, Flexibilisierung |
| ▪ Deinstitutionalisierung: | Abbau von Hierarchien, Kontrolle, Sicherheit und Schadenskompensation |
| ▪ Anonyme Vergemeinschaftung: | Selbstorganisationsprozesse, Handlungskoordination gemäß Systemstrategien (vs personale Strategien) |
| ▪ Virtualisierung: | Zunehmend mediale Vermittlung der Kommunikation und Kooperation; zunehmend mediale Vermittlung von Realitäts- und Wirklichkeitsbezügen |
| ▪ Individualisierung
Partikularisierung/Diversifizierung/
Dezentralisierung: | Radikalisierung der Arbeitsteilung über Raum-Zeit-Grenzen hinweg, Projektdarwinismus (intern, extern)
Abbau von Angebots- und Nachfragestereotypen („on demand“) |
| ▪ Vernetzung: | Aufbau von Strukturen nach Maßgabe der Frequenz singulärer Kontakte (des Funktionstransfers) |

(dessen Koordination auch unter bestimmten Strategien der Systeme stattfinden kann), jedenfalls nicht mehr unter transparenten, auf wechselseitiger Anerkennung beruhenden personalen Strategien. Die Notwendigkeit einer Überbrückung oder eines sich In-Bezug-Setzens zu räumlich und zeitlich weit entfernten Gegenständen und Sachlagen des

Disponierens erfordert zunehmend deren mediale Zugänglichmachung im Modus der Virtualisierung. Kommunikation, Kooperation sowie die Modellierung von Vorstellungen generell werden zunehmend medial vermittelt; unsere Vorstellung von Realität und Wirklichkeit wird notwendigerweise virtualisiert (vgl. Hubig 2003a, 222 f.). Die Individuen, die in immer diversifizierteren Lebenswelten ihre Lebensvollzüge gestalten, sehen sich zunehmend partikularisiert und Prozessen der Dezentralisierung ausgesetzt, welche keine einheitlichen Orientierungsinstanzen mehr ersichtlich werden lassen. Im Zuge neu ermöglichter Radikalisierung von Arbeitsteilung über Raum- und Zeitgrenzen hinweg organisiert sich das Leben in „Projekten“, was einen sowohl internen Projektdarwinismus der Projektbeteiligten untereinander zur Folge hat (es zählt einzig das Erreichen des Projektziels), als auch einen externen Projektdarwinismus, der klassische Organisationsstrukturen von Unternehmen unterlaufen und relativieren kann. Parallel hierzu werden Angebots- und Nachfragestereotypen abgebaut, indem die Produktion und Konsumtion – technisch ermöglicht – zunehmend „on demand“ auf der Basis individueller und partikularisierter Ansprüche erfolgen kann (vgl. Hubig 2003). Entsprechend sinken der Einfluss und die Interventionsmöglichkeit klassischer Institutionen der Kontrolle und Gewährleistung, einschließlich der solidaritätsbasierten gemeinschaftsartigen Organisationsformen des Zusammenlebens. Stattdessen bilden sich neue Strukturen im Zuge von „Vernetzung“ heraus, Strukturen, die nach Maßgabe der Frequenz singulärer Kontakte des Austauschs von Leistungen und des Transfers von Funktionen an andere Individuen und Projekte gemäß wirtschaftlicher Opportunität stattfinden. Vor diesem Hintergrund erscheinen Möglichkeiten und Grenzen der Vertrauensgenese in neuem Licht (Hubig 2003a).

3.1 Probleme der Vertrauensgenese

Vergewissert man sich –in grober Stilisierung – über den Prozess der Vertrauensgenese, so lassen sich hier im wesentlichen fünf Stufen unterscheiden, die, durch Iterationsschleifen untereinander verbunden, sich affimieren oder abschwächen können: Anhebend mit dem kleinkindlichen Urvertrauen als Seinsvertrauen (vgl. Giddens 1995) überhaupt (1) kann sich Selbstvertrauen und eine in ihrer Fraglosigkeit stabilisierte Vertrautheit mit der Lebenswelt entwickeln (2), auf deren Basis dann elementares Vertrauen in Gestalt von Handlungen ermöglicht wird, die in Erwartungen gründen, dass die – zunächst kleinen – Risiken bestimmter Handlungsvollzüge ausgeklammert werden können: es entwickelt sich (Scheer 2003, 325) eine „Vertrauenstheorie“ (3). Diese kann sich nun zunehmend verfestigen (4), es entsteht ein Vertrauen in die Vertrauenswürdigkeit, ein höherstufiges Vertrauen, welches man

als „Vertrauendenz“ bezeichnen kann. Bei Enttäuschungen solchermaßen vertrauensbasierten Handelns findet durchaus partieller Vertrauensentzug statt, ohne dass jedoch die Gesamttendenz fragil würde; vielmehr entwickelt sich auf der Basis nicht enttäuschter Vertrauenshandlungen ein Vertrauen in Vertrauen (5), „Vertrauen schafft Vertrauen“. Falls dieser Tendenz nicht gefolgt wird, bilden sich Interaktionsinseln nichtrationaler Egoisten (Axelrod, Schüssler s.o.), die nach der Devise verfahren „Misstrauen ist gut, Kontrolle ist besser“ (Lenin – dieses Diktum von Lenin wird regelmäßig falsch zitiert). Die Rückkopplungsmöglichkeit der Stufe (5) an die Stufe (3) kann dazu führen, dass immer höhere Risiken im Rahmen von Vertrauenshandlungen ausgeklammert werden. Zugleich kann sich dieser Prozess im Zuge der Erfahrung enttäuschten Vertrauens auch abschwächen.

Das Gelingen einer solchermaßen gefassten Vertrauensgenese wird nun in der postmodernen Situation entscheidend erschwert oder gar verunmöglicht: Die erwähnte „Disembedness“ destruiert die Stufe (2) und verhindert die Entstehung von Vertrautheit; die Entpersonalisierung der Beziehungen, der Abbau von Rollen und Rollenwahrnehmung schränkt die Entstehung elementaren Vertrauens auf Stufe (3) ein, und die Deinstitutionalisierung konterkariert die Möglichkeit einer Verfestigung des Vertrauens auf Stufe (4). Selbst diejenigen, die nicht auf Vertrauenshandlungen setzen, sondern auf Kalkulation und Kontrolle, sehen sich eingeschränkt durch den zunehmenden Verlust von Kontrollmöglichkeiten, der eine Zuordnung der gezeitigten Handlungsergebnisse zu den hierfür Verantwortlichen nicht mehr gelingen lässt.

Freilich entwickelt die postmoderne Gesellschaft kompensatorische Mechanismen, die aber eher als eine defizitäre Reaktion erscheinen, die neue Folgeprobleme und Folgekosten mit sich führt: Vertrauensverlusten soll begegnet werden mit der Strategie der Virtualisierung, die uns räumlich und zeitlich Fernes nahe bringt und artifizielle Vertrauensanmutungen anbietet, wobei eben gerade – wie bereits Sokrates in seiner Kritik an der Einführung der Schrift monierte – das Problem der Authentizität umso virulenter wird. Prozessen einer Entpersonalisierung versucht man dadurch zu entgehen, dass ein nicht mehr möglich erscheinendes Vertrauen durch wenig reflektierte „Vertrautheit“ ersetzt wird, wie wir es beim Beispiel „Toll-Collect“ bereits gesehen haben: Kontingente Verfasstheiten von Nähe (qua Verwandtschaft, Betriebszugehörigkeit, sonstige partiell stabilisierte Kontakte) sollen dasjenige gewährleisten, was auf der Basis der Wahrnehmung einer Rolle (etwa des Experten) heraus nicht mehr vertrauensvoll zu erwarten ist, da die partikularisierten Interessenlagen

nicht mehr erlauben, gemeinsam auf Kooperations- und Koordinationsvorteile vertrauensvollen Handelns zu setzen. Der Deinstitutionalisierung und dem Verlust an Kontrollmöglichkeiten soll schließlich begegnet werden durch eine problematisch inszenierte Repersonalisierung, wie wir sie insbesondere im Zuge eines politischen Geschehens oder des Funktionierens der CIO's beobachten können, welches zunehmend den Charakter symbolischer Politik annimmt. Je weniger einzelne Persönlichkeiten in ihren Entscheidungen Einfluss ausüben können angesichts eines unübersichtlichen Geschehens, umso mehr wird ihnen tragikomisch die Rolle von Gestaltern in den öffentlichen Medien zugeschrieben. Und umso häufiger findet sich dann derjenige enttäuscht, der solchen Inszenierungen aufgesessen ist und sich nun genötigt sieht, anderen Stellvertreterpersonen anzuschließen, von denen er alsbald genauso schnell enttäuscht sein wird.

Probleme der Vertrauensgenese

Klassisch	Probleme	Defizitäre Reaktion
(1) Urvertrauen (Seinsvertrauen)		
(2) Selbstvertrauen und Vertrautheit	Disembedness	Virtualisierung
(3) Elementares Vertrauen z. Abbau doppelter Kontingenz – Beginn mit kleinen Risiken. „Vertrauenstheorie“: Erwartungen	Entpersonalisierung	Ersetzung von Vertrauen durch Vertrautheit
(4) Verfestigung des Vertrauens, Vertrauen in Vertrauenswürdigkeit „Vertrauensstendenz“	Deinstitutionalisierung	Repersonalisierung
(5) Vertrauen in Vertrauen, „Vertrauen schafft Vertrauen“ usf.		
(4a) Vertrauensentzug bei Vertrauensenttäuschung		
(5a) Bildung von Interaktionsinseln nicht-rationaler Egoisten (Axelroth) oder: „Misstrauen ist gut, Kontrolle ist besser“	Verlust von Kontrollmöglichkeiten	Symbolische Politik

4. Vertrauensbildung in „postmodernen“ Gesellschaften

Offensichtlich haben postmoderne Gesellschaften in besonderem Maße Anlass, angesichts steigender Ungewissheit und Unsicherheit vertrauensbasiert zu handeln bzw. handelnd Vertrauen zu instantiieren. Andererseits sehen sie sich dabei aber wachsenden Problemen gegenüber, die gerade diese notwendigen Haltungen und Handlungen verunmöglichen. Die notwendigen Vollzüge können also, wenn überhaupt, nur auf anderen Ebenen stattfinden, als es die direkte Ebene interaktiven Handelns ausmacht. M.E. sind hierbei zwei alternative Wege triftig und zielführend:

Erstens ist jenseits einer Ebene vertrauensvoller Kommunikation, die den (aus der Beobachterperspektive) eigentlich riskanten Entscheidungen in den interagierenden Ich- und Du-Perspektiven ihr Risiko nimmt – und aus den erwähnten Gründen in immer geringerem Maße realisierbar erscheint – eine höherstufige Ebene der *Parallelkommunikation über* die Schwierigkeiten direkter Kommunikation einzurichten (Hubig 2003a). Für eine solche Parallelkommunikation sind in- und außerhalb der Systeme entsprechende Foren vorzusehen, auf denen ein *höherstufiges* personales Vertrauen gerade dadurch generiert werden kann, dass die Schwierigkeiten direkter Vertrauensbildung explizit thematisiert werden. Es wird dann hier nicht kommuniziert in Form von Entscheidungen (seien sie vertrauensbasiert oder nicht), sondern es wird kommuniziert *über* Entscheidungen, wobei diese Kommunikation in Realzeit mit allen Vorteilen spontanen Kommunizierens stattzufinden hätte und dabei als natürliche (mithin in möglichst geringem Maße medial verengte) Kommunikation die gesamte Breite möglichst vieler Informationskanäle gleichzeitig nutzen sollte. Dadurch kann – wie in jeder natürlichen Kommunikation – durch ein jeweils bestimmtes Ins-Verhältnis-bringen des Informationsaustausches auf unterschiedlichen Kanälen dieser Austausch selbst reflektierbar gemacht, kritische oder ironische Instanzen erzeugt und Verstärkungseffekte oder Abschwächungseffekte eingesetzt werden, so dass die Reflexion der Schwierigkeiten direkter Kommunikation direkt auch vorführbar wird. Im Zuge einer solche Kommunikation auf der Ebene einer Parallelkommunikation (die auch in technische Systeme implementierbar ist als Kommunikation über Strategien, Leistungen und Grenzen der Leistungen der Systeme, Problematisierung der Systemnutzung etc.) wird eine Kommunikation über Gelingensbedingungen der direkten Kommunikation möglich. Und es wird möglich, auf dieser Ebene misslungene direkte Kommunikationen und Handlungen zu thematisieren, enttäushtes Vertrauen zur Sprache zu bringen und auf diese Weise so etwas wie eine *Fehlerkultur* zu etablieren, quasi ein höherstufiges Organisationsgedächtnis, welches durch institutionalisierte Anreize zu einer Reflexion der Fehler gestützt werden kann. (Anthony Giddens (1996) beklagte noch den Verlust eines Organisationsgedächtnisses, weil deren „Medium“, die Tradition, verloren gegangen sei.)

Gerade die global und diversifiziert agierenden Unternehmen kommen zunehmend zu der Einsicht, dass die Etablierung einer derartigen Fehlerkultur auf der Ebene einer Parallelkommunikation unverzichtbar ist. Denn in der direkten, vertrauensverlustigen Kommunikation werden in strategisch kalkulierender und kontrollierender Absicht im

Notwendige Vertrauensbildung in „postmodernen“ Gesellschaften (1)

- (a) Parallelkommunikation: Ebene der Generierung höherstufigen personalen Vertrauens
 - Statt Kommunikation riskanter Entscheidungen:
 - (a) Kommunikation *über* Entscheidungen (synchrone Nutzung möglichst vieler Informationskanäle, Realzeitkommunikation)
 - (b) Kommunikation über Gelingensbedingungen der Kommunikation
 - └─ Fehlerkultur
 - Anreize zur Reflexion der Fehler

wesentlichen nur Erfolge kommuniziert. Daran krankt auch die Nutzung von Intranets, deren anonymisierte Kommunikation nur noch strategisches Kommunizieren und Handeln sinnvoll erscheinen lässt. Gerade ein solches Handeln steht jedoch unter generellem Misstrauensverdacht bezüglich der Authentizität und Sachhaltigkeit der jeweiligen Präsentationen. Jene höherstufige Kommunikation mag gewissen Defiziten einer Vertrauensgenese im Modus direkten personalen interaktiven Handelns entgegen zu wirken und diese bis zu einem gewissen Grade auszugleichen – sie wird jedoch nicht die Leistungen einer nicht-fraglichen Lebenswelt als Vertrauensbasis ersetzen können. Denn die auf der Ebene der Parallelkommunikation vorgenommene Reflexion ist immer explizit und niemals einem letztlich immer anzubringenden Verdacht fehlender Authentizität oder Formierung in strategischer Absicht entzogen. Es fehlt ihr ja die direkte Vermittlung mit und die Einbettung in konkrete nachvollziehbare Handlungsvollzüge, auf denen die implizite Herausbildung von Vertrauendendenzen basiert.

Daher müssen sich – zweitens – die Subjekte in postmodernen Gesellschaften vor Augen halten, dass letztlich die Einschränkungen für ein direktes personales Vertrauen nur teilweise aufgefangen werden können und stattdessen die Problematik der Ungewissheit und Unsicherheit auf anderem Weg zu absorbieren ist. Hierfür stehen die Systeme, worauf Niklas Luhmanns Analyse zielt. Systeme vermögen die Verluste personalen Vertrauens zu kompensieren, indem kraft System“vertrauen“ als Vertrauen in funktionale Äquivalente des personalen Vertrauens, misslungene oder scheiternde vertrauensbasierte Handlungen zu recht

als kompensierbar erscheinen. Im Rahmen der Systemmedien Geld (Wirtschaft), fallible Wahrheit (Wissenschaft) oder Macht/-verteilung (Politik) wird ein Hintergrund, eine Basis bereit gestellt, auf der Kompensationsmechanismen für den Schadensfall etabliert werden können. Versicherung und Absicherung treten an die Stelle vertrauensvoll erwarteter Sicherheit. Es wird ein (höherstufiges) Vertrauen ermöglicht in Sicherheitsstrategien mit äquivalenter Leistung, die gerade dort greifen, wo ein direktes personales Vertrauen nicht mehr konstituierbar ist. Die Gestaltung von Versicherungsprämien oder Kreditzinsen im Bereich der Wirtschaft, von an Fallibilismus orientierten Forschungsstrategien in der Wissenschaft oder an Revisionszyklen der Mehrheitsbildung in der Politik ist darauf angelegt, Schäden aufzufangen (Havarien und geplatzte Kredite, irrtümliche Befunde, politisches Misslingen etc.) und zugleich die Möglichkeit eines Neuanfangs zu gewährleisten.

Notwendige Vertrauensbildung in „postmodernen“ Gesellschaften (2)

- (b) Ungewissheitsabsorption durch Systeme:
Kompensation der Verluste personalen Vertrauens durch Systeme
- Vertrauen in funktionale Äquivalente des Vertrauens
(Systemmedien: Geld, Wahrheit, Macht)
 - Kompensationsmechanismen im Schadensfall:
Versicherung statt Sicherheit
 - Vertrauen in äquivalente Sicherheitsstrategien ohne Vertrauen

(Vertrauensfavoriten lt. Umfrage: NGO's (entsprechend (a)),
Zentralbanken, Jurisdiktion, Militär (entsprechend (b)))

Beide höherstufigen Vertrauentypen, derjenige eines reflexiven Vertrauens auf der Ebene der Parallelkommunikation und eines abstrakten Systemvertrauens, sind in ihrer funktionalen Notwendigkeit aus den Defiziten direkten personalen Vertrauens gerechtfertigt. Während jedoch das parallelkommunikative Vertrauen direkt einem defizitären personalen Vertrauen entgegenwirkt, reagiert ein abstraktes Systemvertrauen auf die Nichteinholbarkeit von Verlusten personalen Vertrauens. Dass beide Strategien sich komplementär der Problemlage der Postmoderne stellen, mag auch aus dem Befund ersichtlich werden, welches die „Vertrauensfavoriten“ laut etlicher Umfragen sind: Zum einen gelten insbesondere die NGO's als solche Vertrauensträger, was damit zu erklären ist, dass in diesen Institutionen und

Organisationen die Ebenen einer Parallelkommunikation besonders entwickelt sind, und dieser Trend schreibt sich fort in der Auszeichnung vertrauenswürdiger Unternehmen, denen gemeinsam ist, dass sie eine transparente Ebene einer Kommunikation über die Strategien ihrer Entwicklung, Distribution und ihres Marketing in direktem Austausch mit ihren Konsumenten, Nutzerinnen und Nutzern etabliert haben. Ferner gelten Zentralbanken, die Jurisdiktion, Krankenvorsorge, Rückversicherungen (z.B. was deren Diagnosen zur Klimaentwicklung betrifft) sowie Militär und Polizei in starken Demokratien als Vertrauensträger (Werner A. Perger 2003). Hier lassen sich unschwer Instanzen systemischen Charakters erkennen, denen ein Systemvertrauen entgegengebracht wird, basierend auf der Erwartung ihrer Kompetenz und Leistung, direkte Funktionsausfälle personalen Vertrauens zu kompensieren. Bei entsprechender Gestaltung können auch große technische Systeme Adressat eines entsprechenden Systemvertrauens werden, wenn einsehbar ist, dass trotz konkreter kontingenter Funktionsausfälle die Funktionierbarkeit im ganzen gewährleistet ist.

4.1 Paradoxien des Systemvertrauens

Die Risikoabsorption, die im Zuge eines abstrakten Systemvertrauens unterstellt wird, kann jedoch zu Paradoxien führen: Sofern die vertrauenden Subjekte die Komplexität ihres Handelns reduzieren, indem sie bewusst auf Kontrolle und Information über die Systemleistungen verzichten und diese Leistungen schlicht unterstellen, bleibt die Leistungsfähigkeit der Systeme insgesamt im Verhältnis zu den sich verändernden Bedingungen in der jeweiligen Systemumwelt unthematisiert. In der Konzentration auf das Verhältnis zwischen System und dem im System agierendes Subjekt wird die komplexitätsreduzierende „Übersetzung“ der Außenprovokationen in systeminterne Mechanismen als Problem ausgeblendet und es findet eine Konzentration und Reduktion der Beurteilung der Systemleistung auf die systeminternen Leistungen statt. Erfahrung, Bildung und Entwicklung der Subjekte in den Systemen werden eingeschränkt auf „Bekanntheitspfade“, deren Einhaltung und Einübung den Genuss der Systemleistungen zu gewähren scheint. Es besteht die Gefahr einer bloß symbolischen und deshalb falschen Fixierung auf Indikatoren der Vertrauenswürdigkeit der Systeme, welche durch die Systeme selbst propagiert wird, und es geht damit einher ein Verlust des Selbstvertrauens der Subjekte in ihre Kompetenz, nicht nur konkrete Systemleistungen, sondern auch das Verhältnis ihrer Stellung zu den Systemen (z.B. Abhängigkeit) angesichts von möglichen Erfahrungen zu beurteilen, die nicht systemkonform sind und auf Systemmängel hindeuten könnten. Scheiternde Interaktion mit Systemen führt bei den betroffenen Subjekten leicht zum

Selbstvorwurf mangelnden Funktionierens und mangelnder Rationalität, die doch nur eine des Systems ist – Günter Anders (1992, 283) hat unter dem Konzept der „Prometheischen Scham“ diese Phänomene exemplarisch diskutiert.

Ferner führt die notwendige Erhöhung der Binnenkomplexität von Systemen angesichts der Anforderungen ihrer Umwelt dazu, dass ein klares Vertrauens“gegenüber“ in Gestalt transparenter systemischer Mechanismen ersetzt wird durch funktionalere Äquivalente, die auf Adaptivität basieren und daher sich der Vergewisserung entziehen – z.B. hochflexible und dynamische Versicherungsmechanismen oder eine automatische Anpassung „intelligenter“ Handlungsumwelten, welche warnen, eingreifen, lenken (Hubig 2003a). Dies führt nun zu einem neuen Abbau von Wahlfreiheit, die zwar mit ihrer ursprünglichen doppelten Kontingenz auf der Ebene personaler Interaktion nicht mehr fertig wurde, nun sich aber einer neuen doppelten Kontingenz ausgesetzt sieht – derjenigen von nicht mehr disponibel erscheinenden und in dieser Hinsicht „stabilen“ Systemen, die aber ihrerseits umso adaptiver und flexibler reagieren und in dieser paradoxen Konstellation gerade ihre Nicht-Disponibilität fortschreiben. Ein solchermaßen entwickeltes systemisches Agieren kann dann selbst die letzten Kommunikationsmöglichkeiten sowie die Versuche, elementares Vertrauen zu stützen auf dem Umweg über Parallelkommunikation, konterkarieren und unterlaufen, weil Zurechenbarkeiten verdunkelt werden und im Extremfall alles nur noch als „systemisches Wirken“ erscheint. Wir finden diese Bilder im Zuge der negativen Utopien, die sich an die Idee eines Ubiquitous Computing anschließen.

Paradoxien des Systemvertrauens

Risikosteigerung durch Risikoabsorption

- Komplexitätsreduktion durch Informations- und Kontrollverzicht erhöht die Anfälligkeit für Veränderungen in der Umwelt qua
 - Reduktionismus der Übersetzung außen → innen
 - Einschränkung des Lernens auf „Bekanntheitspfade“
 - falsche symbolische Fixierung von Indikatoren der Vertrauenswürdigkeit

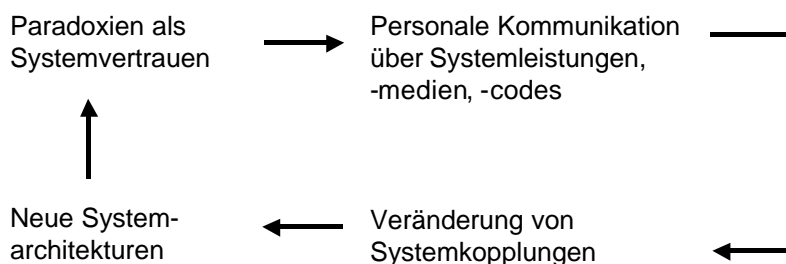
→ Verlust des Selbstvertrauens
- Erhöhung der Binnenkomplexität von Systemen
Starke innere Differenzierung ersetzt Ausfall des Vertrauens“gegenübers“ durch funktionale Äquivalente (automatisierte Kontrolle, Adaptivität) und führt zum Abbau von Wahlfreiheit (doppelter Kontingenz) –

→ Verlust elementaren Vertrauens,
Verlust der Kommunikationsmöglichkeit

4.2 Komplementarität und wechselseitige Beeinflussung von Systemvertrauen und höherstufigem personalen Vertrauen –abschließende These

Angesichts dieses, freilich auf der Basis einer radikalierenden Überzeichnung möglichen Entwicklungen gewonnenen Befundes von Paradoxien des Systemvertrauens erscheint es erforderlich, dieses in einen sinnvollen Bezug zu setzen zu dem auf der Ebene der Parallelkommunikation zu gewinnenden höherstufigen personalen Vertrauen. Paradoxien des Systemvertrauens sollten Anlass geben, eine personale parallelkommunikative Kommunikation über Systemleistungen, Systemmedien und Systemcodes zu initiieren, die dazu führen kann, Kopplungen zwischen den Systemen zu verändern, also das Verhältnis von Systemen und ihrer jeweiligen Umwelt neu auszurichten. Dies kann zu neuen Systemarchitekturen führen, in deren Zuge sich ihrerseits die Systemleistungen und die Bezüge der Systeme zu den unter ihnen befassten handelnden Subjekten verändern. Führt dies wieder zu sich abzeichnenden Paradoxien des Systemvertrauens der Subjekte, ist dieser Prozess zu iterieren.

Wechselseitige Kompensation von Systemvertrauen und höherstufigen personalem Vertrauen



Die beiden Grundtypen des Vertrauens „klassisch moderner Gesellschaften“, personales Vertrauen und Institutions-/Organisationsvertrauen müssen mithin in „postmodernen Gesellschaften“ durch zwei neue Vertrauentypen, nämlich Systemvertrauen und höherstufiges personales (Parallel- bzw. Metakommunikatives) Vertrauen ergänzt und partiell ersetzt werden, wenn die Vertrauensleistungen (Handlungsermöglichung überhaupt, Vorteile koordinierten und kooperativen Handelns) erhalten bleiben sollen. Damit dieser Effekt

gezeitigt wird, müssen dieses Systemvertrauen und das parallelkommunikative Vertrauen sich ihrerseits komplementär in einen funktionalen Zusammenhang einbringen lassen, damit die Paradoxien eines Systemvertrauens vermeidbar werden.

Literatur

- Anders, G. (1992) Die Antiquiertheit des Menschen, Bd. 1, Über die Seele im Zeitalter der zweiten industriellen Revolution, München.
- Axelrod, R. (1987) Die Evolution der Kooperation, München.
- Beck, U.; Giddens, A.; Lash, S. (1996) Reflexive Modernisierung. Eine Kontroverse, Frankfurt/M.
- Böckenförde, E. W. (1976) Staat, Gesellschaft, Freiheit, Frankfurt/M.
- Coleman, S. (1990) Foundation of Social Theory, Cambridge MA/London.
- Gehlen, A. (1977) Urmensch und Spätkultur, Frankfurt/M.
- Giddens, A. (1995) Konsequenzen der Moderne, Frankfurt/M.
- Hubig, C. (1995) Technik und Wissenschaftsethik, Berlin-Heidelberg-New York.
- Hubig, C. (2000) "Dispositiv" als Kategorie, in: Int. ZS für Philosophie, 1 (2000), S. 34-47.
- Hubig, C. (2001) Die Modellierung institutionellen Handelns im ökonomischen Bereich – Zur Frage nach den Adressaten einer Wirtschafts- oder Unternehmensethik, in: J. Wieland (Hg.), Die moralische Verantwortung kollektiver Akteure, Heidelberg, S. 3-21.
- Hubig, C. (2003) Optimierung individueller Kommunikation – Abbau institutioneller Kommunikation? Über die Notwendigkeit einer neuen Unternehmensethik im Zeitalter der E-Economy, in: P. Fischer, C. Hubig, P. Koslowski (Hg.), Wirtschaftsethische Fragen der E-Economy, Heidelberg, S. 37-47.
- Hubig, C. (2003a) Selbstständige Nutzer oder verselbständigte Medien – Die neue Qualität der Vernetzung, in: F. Mattern (Hg.), Total vernetzt. Szenarien einer informatisierten Welt. Berlin-Heidelberg-New York. S. 211-229.
- Luhmann, N. (1989) Vertrauen, Stuttgart.
- Perger, W. A. (2002) Lob der Kühnheit, in: DIE ZEIT 2/2003, S. 3.
- Rutzio, K.; Schmid, K. P.; Brost, M.; Storne, A.; Hebermann, J. D. (2004) Geschichten aus dem Tollhaus, in: DIE ZEIT 10/2004, S. 22-25.
- Scheer, M. K. W. (2003) Vertrauen als Organisationsprinzip: Vertrauensförderung im Spannungsfeld personalen und systemischen Vertrauens, in: Erwägen – Wissen – Ethik, 14 (2003), S. 323-331.

- Schüssler, R. (1997) Kooperation unter Egoisten: Vier Dilemmata, München.
- Schütz, A. (1971) Über die mannigfaltigen Wirklichkeiten, in: Ges. Aufsätze I, Den Haag, S. 237-298.
- Simmel, G. (1989) Philosophie des Geldes, Frankfurt/M.