

*Volker Dieringer*

## **Kommunikation des Vertrauens**

Eine Rezension

Dalferth, Ingolf U./Peng-Keller, Simon (Hgg.) 2012: Kommunikation des Vertrauens. Leipzig: Evangelische Verlagsanstalt.

Der hier zu besprechende Band ist hervorgegangen aus dem an der Universität Zürich angesiedelten interdisziplinären Forschungsprojekt „Vertrauen verstehen. Grundlagen, Formen und Grenzen des Vertrauens“. Er gliedert sich in sechs Teilstudien darüber, wie Vertrauen in verschiedenen professionellen Berufsfeldern kommuniziert wird. Hinzu kommen eine ausführliche Einleitung, in der die Herausgeber über die leitenden Fragestellungen und Erkenntnisinteressen ihres Forschungsprojekts Auskunft geben, und ein ebenso ausführlicher Schlussbeitrag der Herausgeber, der nicht nur die Ergebnisse der zuvor präsentierten Teilstudien bündelt, sondern auch den Blick auf weitere Forschungsdesiderate richtet.

Katrin Rockenbauch und Frank Fritzsche befassen sich mit der Kommunikation von Vertrauen in ärztlichen Berufsfeldern, Bernhard Grimmer mit der Kommunikation von Vertrauen im Berufsfeld der Psychotherapie. Beiden Beiträgen liegt eine doppelte Fragestellung zugrunde: Zum einen geht es darum, unter welchen Voraussetzungen und mit welchen Mitteln in der Beziehung zwischen Arzt und Patient bzw. zwischen Psychotherapeut und Klient Vertrauen hergestellt werden kann. Zum anderen wird danach gefragt, inwiefern das Bestehen solcher Vertrauensbeziehungen sich messbar positiv auf den Behandlungs- bzw. Therapieerfolg auswirkt. In den Beiträgen von Simon Peng-Keller und Thomas Schlag geht es um Vertrauenskommunikation in den Berufsfeldern der Seelsorge und der Religionspädagogik. Sie zeigen auf, dass in diesen Berufsfeldern die für professionelle Beziehungen typische Asymmetrie insoweit aufgehoben wird, als die professionellen Akteure zwar ihre jeweilige berufliche Rolle in angemessener Distanz zu ihren Klienten wahrzunehmen haben, als religiöse Subjekte aber, die von ihrem Glauben Zeugnis ablegen, mit ihnen auf gleicher Stufe stehen (S. 128). Sandra Tiefel geht in ihrem Beitrag der Frage nach, welche Formen des Vertrauens für pädagogische Arbeitsbündnisse konstitutiv sind. In der jüngeren erziehungswissenschaftlichen Forschung herrsche die Meinung vor, dass hierfür in erster Linie reflexives Vertrauen im Sinne eines Vertrauens gegenüber bestimmten Regelsystemen wichtig sei. Tiefel gibt jedoch zu bedenken, dass gerade in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, wo in ihrer Autonomie beschädigte bzw. eingeschränkte Adressaten den Anspruch an „selbstorganisiertes, aktives Vertrauen“ oft

nicht einlösen könnten, persönliches Vertrauen zwischen den beteiligten Interaktionspartnern für das Zustandekommen eines Arbeitsbündnisses entscheidend sei (S. 169). Der Beitrag von Peter Eberl geht insofern über den Gegenstandsbereich des Bandes hinaus, als er nicht von Vertrauensbeziehungen zwischen professionellen Akteuren und ihren Klienten handelt, sondern von Vertrauensbeziehungen innerhalb und zwischen Organisationen. Eberl macht deutlich, dass in der Theorietradition der sog. Neuen Institutionenökonomie, der zufolge es eine „zentrale Anforderung an Managementmaßnahmen“ sei, „die Gelegenheiten für opportunistisches Verhalten möglichst effizient [zu] beschränken“, für Vertrauen als Gestaltungsprinzip betrieblicher Organisation kein Platz sei (S. 181 f.). Letzteres sei nur in Unternehmen praktikabel, in denen von vornherein auf „gleichberechtigte Selbstabstimmung zwischen den Interaktionspartnern“ als Koordinationsmechanismus für betrieblich-organisationale Abläufe gesetzt werde (S. 188). Dass dieser Mechanismus funktioniere, könne aber letztlich nicht durch Managementmaßnahmen sichergestellt werden, sondern beruhe auf persönlichen Vertrauensbeziehungen zwischen den beteiligten Interaktionspartnern, auf deren Entstehung das Management allenfalls durch die Schaffung geeigneter Rahmenbedingungen Einfluss nehmen könne (S. 189 ff.).

In ihrem Schlussbeitrag halten die Herausgeber fest, dass bezüglich des Vertrauensaufbaus in den untersuchten Berufsfeldern eine Reihe von Gemeinsamkeiten bestehen (S. 202). Eine vergleichende Lektüre der einzelnen Beiträge bestätigt dieses Fazit. Dass es zu einer vertrauensvollen Beziehung zwischen professionellen Akteuren und ihren jeweiligen Klienten kommt, hängt erstens davon ab, dass die Klienten den professionellen Akteuren als Träger einer bestimmten Berufsrolle vertrauen können. Hierfür scheint erforderlich zu sein, dass die professionellen Akteure ihre Zugehörigkeit zu einer bestimmten Profession und damit ihre spezifische Fachkompetenz und Bevollmächtigung angemessen darzustellen wissen (S. 203). Zweitens müssen die Klienten den professionellen Akteuren auch als Einzelpersonen vertrauen können. In diesem Zusammenhang scheint das Signalisieren von Wohlwollen und empathischem Verstehen eine entscheidende Rolle zu spielen (ebd.). Eine dritte Gemeinsamkeit besteht schließlich darin, dass der Aufbau interpersonaler Vertrauensbeziehungen generell die Struktur eines Tit-for-Tat-Prozesses hat (S. 202). Hierbei orientieren sich die Interaktionspartner in ihren Interaktionszügen wechselseitig aneinander, so dass sich die Vertrauensbereitschaft, die sie einander entgegenbringen, Zug um Zug erhöht und schließlich auf dem Niveau stabilisiert, das von den Beteiligten im jeweiligen Interaktionszusammenhang als hinreichend erachtet wird (ebd.).

Der Band ist im besten Sinne interdisziplinär konzipiert. Jeder Beitrag eröffnet dem Leser aus der Perspektive einer bestimmten akademischen Disziplin einen Zugang zu den weit verzweigten Forschungsdiskursen. Die einzelnen Beiträge reihen sich auch nicht einfach additiv aneinander, sondern sind durch eine Vielzahl thematischer Querbezüge

miteinander verknüpft und werden von den Herausgebern in der Zusammenschau in einen übergreifenden theoretischen Rahmen eingefügt. Dem Band ist eine große Leserschaft zu wünschen.