

DE GRUYTER

Pavla Schäfer, Milena Belosevic (Hrsg.)

SPRACHE UND VERTRAUEN

FACETTEN DER LINGUISTISCHEN UND INTER-
DISZIPLINÄREN VERTRAUENSFORSCHUNG

SPRACHE UND WISSEN

DE
|
G

Sprache und Vertrauen

Sprache und Wissen



Herausgegeben von
Ekkehard Felder

Wissenschaftlicher Beirat

Markus Hundt, Wolf-Andreas Liebert,
Berbeli Wanning, Ingo H. Warnke und Martin Wengeler

Band 63

Sprache und Vertrauen



Facetten der linguistischen und interdisziplinären
Vertrauensforschung

Herausgegeben von
Pavla Schäfer und Milena Belosevic

DE GRUYTER

Diese Open-Access-Publikation wurde zu gleichen Teilen durch die Universität Greifswald und die Universität Bielefeld finanziert. Wir bedanken uns für diese Förderung.

We acknowledge support for the publication costs by the Open Access Publication Fund of Bielefeld University and the Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG).

ISBN 978-3-11-145273-9
e-ISBN (PDF) 978-3-11-145288-3
e-ISBN (EPUB) 978-3-11-145332-3
ISSN 1864-2284
DOI <https://doi.org/10.1515/9783111452883>



Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Namensnennung - Nicht-kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International Lizenz. Weitere Informationen finden Sie unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Die Creative Commons-Lizenzbedingungen für die Weiterverwendung gelten nicht für Inhalte (wie Grafiken, Abbildungen, Fotos, Auszüge usw.), die nicht im Original der Open-Access-Publikation enthalten sind. Es kann eine weitere Genehmigung des Rechteinhabers erforderlich sein. Die Verpflichtung zur Recherche und Genehmigung liegt allein bei der Partei, die das Material weiterverwendet.

Library of Congress Control Number: 2024941480

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

© 2024 bei den Autorinnen und Autoren, Zusammenstellung © 2024 Pavla Schäfer und Milena Belosevic, publiziert von Walter de Gruyter GmbH, Berlin/Boston
Dieses Buch ist als Open-Access-Publikation verfügbar über www.degruyter.com.

Satz: Integra Software Services Pvt. Ltd.
Druck und Bindung: CPI books GmbH, Leck

www.degruyter.com

Inhalt

Pavla Schäfer und Milena Belosevic

**Facetten der linguistischen und interdisziplinären Vertrauensforschung.
Einleitung zum Sammelband „Sprache und Vertrauen“ — 1**

Inka Bormann

**Perspektiven auf die Untersuchung von „Vertrauen“ im Feld von Bildung
und Erziehung — 17**

Martin Endreß

Vertrauen – Gesellschaft – Sprache. Soziologische Überlegungen — 41

Helmut Ebert

**Vertrauensbildung und Erkenntnisgewinn in Führungs- und
Stakeholderdialogen – Ein Modellvorschlag zur Integration von
Managementwissen und gesprächslinguistischem Wissen — 63**

Martha Kuhnhenh

**Vertrauen in kommunikationswissenschaftlicher Forschung – ein
Schlaglicht — 91**

Pavla Schäfer

**Linguistische Vertrauensforschung – Skizze eines
Forschungsprogramms — 99**

Tamara Bodden und Paul Reszke

**Vertrauen in Kunstinstitutionen – Sprachliche Praktiken in der
öffentlichen Kommunikation über die *documenta* zwischen Kunstfreiheit,
politischen Zwängen und ökonomischen Ängsten — 137**

Karin Luttermann und Jan Engberg

**Verständlichkeit und Vertrauen durch Popularisierung am Beispiel des
Erbrechts — 165**

Alexander Lasch

**Darauf *vertrau' ich ganz allein*. Vertrauen als kollektive
und kommunikative Ressource in Herrnhutischer Ritualität — 185**

Wolfgang Imo

Vertrauen in der Interaktion: Ein Systematisierungsvorschlag am Beispiel medizinischer Kommunikation — 205

Kristin Bührig und Juliane Schopf

„Vertrauen“ in medial vermittelter Wissenschaftskommunikation am Beispiel des Podcast „Coronavirus-Update“ — 241

Marlen Buß

Vertrauensarbeit in onkologischen Gesprächen: Strategien der Vertrauensreparatur in ‚kritischen Momenten‘ — 263

Ekkehard Felder

Die Zeichenhaftigkeit von Gesellschaft und Wissen: Das Forschungsnetzwerk „Sprache und Wissen“ — 299

Pavla Schäfer und Milena Belosevic

Interdisziplinäre Brückenschläge — 319

Verzeichnis der Beitragenden — 325

Register — 327

Pavla Schäfer und Milena Belosevic

Facetten der linguistischen und interdisziplinären Vertrauensforschung. Einleitung zum Sammelband „Sprache und Vertrauen“

1 Gesellschaftliche und wissenschaftliche Relevanz des Themas „Sprache und Vertrauen“

Die Entstehung des vorliegenden Sammelbands ist an die Zeit gebunden, in der das Vertrauen in verschiedene politische Entscheidungen, ExpertInnen, Medien, aber auch das Konzept des zwischenmenschlichen Vertrauens angesichts der Corona-Pandemie und der mit ihr einhergehenden politischen Entscheidungen einer harten Probe ausgesetzt wurden. Die hohe Relevanz des Phänomens ‚Vertrauen‘ im Zusammenhang mit dem Corona-Diskurs wurde nicht nur in zahlreichen wissenschaftlichen Publikationen aus der Perspektive unterschiedlicher Disziplinen thematisiert (vgl. beispielsweise aus politikwissenschaftlicher Sicht Enste 2021, Jäckle & Wagschal 2022 oder in der Psychologie Skoda et al. 2021), sondern kam entsprechend auch in öffentlichen massenmedialen Diskussionen und in sozialen Medien zum Vorschein, was man unter anderem an der expliziten Thematisierung des Phänomens erkennen kann. Beispielsweise wird durch das COVID-19 Snapshot Monitoring (COSMO)¹ beobachtet, „ob und wie sich das Vertrauen in Institutionen über die Pandemie seit März 2020 verändert. Dabei wird untersucht, welche Bevölkerungsgruppen Vertrauen zeigen und wie dies mit Einstellungen, Risikowahrnehmung und Verhaltensweisen zusammenhängt (vgl. Eitze et al. 2021). Die Ergebnisse der Onlinebefragungen zeigen unter anderem, dass das Vertrauen in die Verantwortlichen in der Krise (insbesondere in der Phase der Kontaktbeschränkungen zu Beginn der Pandemie) hoch und über die Zeit relativ stabil war (vgl. Eitze et al. 2021).

Mittlerweile lösen aktuelle Kriege neue Debatte über die Rolle von Vertrauen für den gesellschaftlichen Zusammenhalt aus. Die andauernde und vor allem in Krisenzeiten sehr oft explizit thematisierte Rolle von Vertrauen(sverlusten) auf sozialer und individueller Ebene bestätigt die immer wieder in der interdisziplinären Vertrauensforschung betonte These von Vertrauen als einem zentralen Mechanismus sozialen Lebens. Zentral für die Untersuchung von Vertrauen, und darin sind

1 Vgl. <https://projekte.uni-erfurt.de/cosmo2020/web/> (letzter Zugriff 12.04.2024).

sich nahezu alle Disziplinen der Vertrauensforschung einig, ist die Tatsache, dass es ein komplexes Phänomen ist, das in der Regel nicht nur – und nicht primär – anhand der expliziten Thematisierung des Begriffs *Vertrauen* entsteht. Ausschlaggebend sind vor allem weitere, eher implizite, Aspekte, die zunächst als Vertrauensindikatoren operationalisiert werden müssen. Darüber hinaus ist Vertrauen ein latentes Konstrukt. Es ist nicht einfach gegeben oder nicht, sondern es entwickelt sich im Laufe sozialer Interaktionen durch soziale und kommunikative Praktiken. Sprachliche Kommunikation stellt daher einen zentralen Faktor der Vertrauens- und auch der Misstrauensbildung dar. Schließlich soll erwähnt werden, dass es angesichts der Anzahl der beteiligten Disziplinen und der Komplexität des Phänomens keine allgemein gültige Definition von Vertrauen gibt – und wohl auch nicht geben kann und muss. Allerdings besteht teilweise Konsens in der Forschung, dass es sich bei Vertrauen um eine soziale Einstellung handelt (oder zumindest um ein Phänomen, das mit sozialen Einstellungen eng verbunden ist), die eine kognitive, emotionale und eine behavioralen Komponente umfasst (vgl. Schweer 2008). Darüber hinaus gilt die von Mayer, Davis & Schoorman (1995) entwickelte Operationalisierung von Vertrauen anhand von miteinander verbundenen Kategorien Kompetenz, Wohlwollen und Integrität als weitgehend akzeptiert. Immer noch unklar bleibt allerdings die Frage nach der Abgrenzung von verwandten Phänomenen, allen voran das Verhältnis zwischen Vertrauen und Misstrauen (vgl. Hörlin 2016) oder Vertrauen und Glaubwürdigkeit (vgl. Kuhnhenh 2014), aber auch Verbindungen zwischen Vertrauen und Angst (vgl. Filatkina 2015), Hoffnung bzw. Zuversicht (vgl. dazu auch Lasch in diesem Band) oder Empathie (vgl. Schäfer 2020).

Als wissenschaftlicher Untersuchungsgegenstand ist Vertrauen in vielen Disziplinen bereits seit Jahrzehnten etabliert, u. a. in der Psychologie (vgl. Schweer 2008 u. a., Schwegler 2011), Soziologie (vgl. Endreß 2002), Kommunikationswissenschaft (vgl. Kohring 2004, Blöbaum 2016), Geschichtswissenschaft (vgl. Frevert 2003 und 2013, Schulte 2015) oder Philosophie (vgl. Hartmann 2011). In vielen Bereichen spielt Vertrauen nicht nur als Forschungsgegenstand auf theoretischer Ebene eine Rolle, sondern wird auch praxisorientiert in konkreten gesellschaftlichen Bereichen und Lebenssituationen fokussiert – so z. B. aus theologischer Sicht, indem Vertrauen zum zentralen Thema des Kirchentages 2019 wurde. Zu den neueren Bereichen der interdisziplinären Vertrauensforschung gehören neben der Linguistik z. B. die Sportwissenschaft und Sportpsychologie (vgl. Dreiskämper, Tietjens & Strauß 2013), Erziehungswissenschaft (vgl. Bormann in diesem Band) und Humangeographie (vgl. Heidelberger Graduiertenkolleg „Authority and Trust“²). In Deutschland ist die

2 GKAT: DFG Graduiertenkolleg „Authority and Trust“ – Heidelberg Center for American Studies (HCA) (<https://www.hca.uni-heidelberg.de/gkat/index.html>, letzter Zugriff 12.04.2024).

Vertrauensforschung mittlerweile institutionalisiert und wird praxisnah mit Blick auf seine Relevanz für unterschiedliche gesellschaftliche Bereiche erforscht. Zu nennen sind hier u. a. das von Martin K.W. Schweer geleitete „Zentrum für Vertrauensforschung“ an der Universität Vechta und das „Institut für angewandte Vertrauensforschung“ von Ulrike Schwegler.

In der interdisziplinären Vertrauensforschung besteht Konsens darüber, dass Vertrauensbildung grundsätzlich an Kommunikation gebunden ist. Der Zusammenhang zwischen Vertrauen und Sprache als dem zentralen Kommunikationsmittel wurde jedoch bisher nicht systematisch beleuchtet. In der bestehenden Forschung ist die linguistische Perspektive darauf, wie Vertrauen entsteht, bisher sehr stark unterrepräsentiert und in den Forschungsstrukturen kaum vertreten. Beispielsweise gab es im Graduiertenkolleg „Vertrauen und Kommunikation in einer digitalisierten Welt“ an der Universität Münster (2012 und 2021)³ keine linguistischen Projekte, obwohl eine Verbindung mit der im Kolleg zentral vertreten kommunikationswissenschaftlichen Vertrauensforschung naheliegt (vgl. dazu Kuhnhenh in diesem Band). Ebenso fehlt die linguistische Perspektive in dem interdisziplinären Sammelband *Vertrauen in der Medizin. Annäherungen an ein Grundphänomen menschlicher Existenz* von Maio (2023).

Das Vertrauensphänomen kann man sich in einer ersten Annäherung metaphorisch wie einen Edelstein vorstellen, der – zunächst als roher Felsblock – von vielen Seiten und mit unterschiedlichem Werkzeug bearbeitet, geschliffen und in Form gebracht wird. Dadurch entstehen viele Facetten, die sich in Größe, Position zueinander, Oberflächenstruktur u.ä. unterscheiden. Sie tragen in unterschiedlichem Grad zur Gesamterscheinung des Edelsteins, seiner Qualität und letztlich seinem Wert bei. So ähnlich bearbeiten WissenschaftlerInnen aus verschiedenen Disziplinen Vertrauen als ihren Untersuchungsgegenstand. Sie nutzen dafür unterschiedliches methodisches Werkzeug und wenden unterschiedliche Maßstäbe bei der Einschätzung und Bewertung des erreichten (Forschungs-)Standes an.

In zwei wesentlichen Aspekten unterscheidet sich jedoch die Forschungsrealität von der Metapher. Zum einen haben wir es mit keinem materiell manifesten und physisch vor uns liegenden Gegenstand zu tun. Vertrauen als ein unsichtbares soziales Phänomen muss zunächst zu einem Untersuchungsgegenstand gemacht werden. Es wird als ein Konstrukt definiert und für die jeweilige Forschungsfrage operationalisiert. Beides geschieht theoriegeleitet und somit unterschiedlich je nach Disziplin. Die beteiligten ForscherInnen sind alle in geisteswissenschaftlichen

3 <https://www.uni-muenster.de/GK-Vertrauen-Kommunikation/> (letzter Zugriff 12.04.2024).

bzw. im weitesten Sinne gesellschaftswissenschaftlichen Disziplinen verankert und sie nutzen ihre Methoden, Theorien, Fachbegriffe und interpretieren ihre Befunde auf Grundlage spezifischer Annahmen. Und zum anderen: Während in der Praxis der Edelsteinbearbeitung nicht so viele verschiedene Menschen an einem Stein arbeiten, ist die interdisziplinäre Forschungspraxis extrem ausdifferenziert und komplex.

Die aktuelle Rolle der Linguistik entspricht in der metaphorischen Edelstein-Geschichte der folgenden Situation: Der Edelstein wird bereits seit Jahren bearbeitet. Eine neue Kollegin kommt hinzu, die von sich behauptet, sie kann viel beitragen und ihre Expertise könne eine Bereicherung für das gemeinsame Vorhaben sein. Sie bringt ihren eigenen Werkzeugkoffer mit und wendet für die Bearbeitung ihre bewährten Methoden an. Dabei schaut sie ihren KollegInnen neugierig über die Schulter, sucht das Gespräch und stellt wiederholt fest, dass die Ziele und Arbeitsmethoden sich nicht so stark voneinander unterscheiden und dass sich die entstandenen Facetten manchmal ziemlich ähneln⁴. In informellen Pausengesprächen spricht die neue Kollegin ihre Beobachtungen an. Sie sondiert, wer sich mit ihr darüber austauschen möchte und was man voneinander lernen kann. Nachdem sie in informellen Situationen mehrfach Bestätigung erfährt, lädt sie ihre KollegInnen dazu ein, gemeinsam in einem offiziellen Rahmen darüber zu diskutieren.

Diese metaphorische Geschichte ließe sich auch auf andere, erst kürzlich entstandene Bereiche linguistischer Forschung beziehen, in denen komplexe soziale Phänomene zum Untersuchungsgegenstand gemacht wurden. Zu nennen sind hier exemplarisch die linguistische Erforschung von Empathie (vgl. Jacob, Konering & Liebert 2020) und Authentizität (vgl. Felder 2020 und das Themenheft „Authentizität zwischen Wahrhaftigkeit und Inszenierung?“ in Linguistik Online, 2020). In allen drei Fällen schaltet sich die Linguistik in eine bereits laufende, stark interdisziplinäre Diskussion ein. In allen Fällen handelt es sich um komplexe, in der Regel positiv konnotierte und als sozial erwünscht wahrgenommene Konstrukte, die in kommunikative – und ganz wesentlich sprachliche – Prozesse eingebettet sind. Und in allen Fällen gilt, was Felder (2020: 383) in Bezug auf die Authentizitätsforschung feststellt: „Völlig unterbelichtet bleibt dabei das (zentrale) Medium der Authentizitätsherstellung, die Sprache.“

4 Vgl. das titelgebende Fazit von Rousseau et. al (1998) nach deren interdisziplinärem Review: „Not so different after all“.

2 Stand der Forschung in der Sprachwissenschaft

Dass die Linguistik trotz ihrer fehlenden Präsenz in der Vertrauensforschung über eine Reihe an Methoden verfügt, mit denen verschiedene Aspekte der Vertrauensbildung untersucht werden können (u. a. textlinguistische, diskurslinguistische, korpuslinguistische oder gesprächsanalytische Methoden), haben für das Deutsche mehrere linguistische Untersuchungen deutlich gemacht. Obwohl sie relativ jung ist, kann die linguistische Vertrauensforschung im deutschsprachigen Raum in zwei Phasen aufgeteilt werden, die durch die Erscheinung einer Einführung in die linguistische Vertrauensforschung (vgl. Schäfer 2016) markiert sind. Während es sich bei frühen Arbeiten um empirische Studien aus dem Bereich der Unternehmenskommunikation handelt (vgl. Keller 2006, Reinmuth 2007), die sich mit linguistischen Glaubwürdigkeitsindikatoren in den für die Unternehmenskommunikation typischen Textsorten wie beispielsweise Geschäftsbericht beschäftigen oder dem Phänomen ‚Vertrauen‘ ähnliche Aspekte wie Glaubwürdigkeit aus gesprächslinguistischer Perspektive behandeln (vgl. Deppermann 1997), werden zunehmend auf der Grundlage empirischer Studien methodische Vorschläge für eine systematische Untersuchung des Phänomens mit linguistischen Methoden entwickelt (vgl. Gansel 2008). Parallel zu Gansel entwickelt Schäfer in Matějková (2009, 2010–2012) ein linguistisches Modell, das sich speziell auf den Aspekt der Vertrauensförderung im Bereich der Public Relations fokussiert und erstmals (zumindest für das Deutsche) systematisch die zentralen Erkenntnisse der interdisziplinären Vertrauensforschung mit den Methoden deren linguistischen Pragmatik verbindet. Das Modell und seine Anwendung am Beispiel der Kommunikation einer deutsch-tschechischen Stiftung wurden in der Dissertation von Schäfer (2013) präsentiert. Die in Schäfer (2013) vorgeschlagene Methode wird anschließend als Impuls für eine stärkere Fokussierung linguistischer Disziplinen wie beispielsweise der Gesprächsanalyse oder der Text- und Diskurslinguistik auf Vertrauen in unterschiedlichen Kontexten (Gesundheit, Bildung, Sprachkritik, aktuelle gesellschaftliche Debatten) und auf mehreren Betrachtungsebenen (Medien vs. direkte Interaktion) genutzt und in Form eines Lehrbuchs mit dem programmatischen Titel *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung* veröffentlicht (vgl. Schäfer 2016). Hier wird erstmals der linguistische Bereich, dessen Gegenstand die Untersuchung von Vertrauen auf unterschiedlichen sprachlichen Ebenen ist, als *linguistische Vertrauensforschung* bezeichnet (zu Grundlagen dieses Forschungsprogramms vgl. Schäfer in diesem Band). Darüber hinaus werden Anknüpfungspunkte nicht nur zu einzelnen linguistischen Teildisziplinen, sondern auch zur interdisziplinären Vertrauensforschung hergestellt. Das Lehrbuch hat mehrere Folgeuntersuchungen zu Vertrauen aus linguistischer Perspektive inspiriert, darunter auch Abschlussarbeiten und Dissertationen (vgl. Belosevic 2022), die bestimmte im Studienbuch erwähnte Aspekte vertiefen und an umfangreichen Kor-

pusstudien erproben. Konkret wird in Belosevic (2022) die diskurslinguistische Perspektive auf Vertrauen fokussiert, indem ein Modell mit sprachlichen Vertrauensindikatoren entwickelt und am Beispiel der Flüchtlingsdebatte zwischen 2015 und 2017 angewandt wird. In methodischer Hinsicht zeigt Belosevic (2022, vgl. auch Belosevic 2021) wie die in der Diskursanalyse fest etablierte Methode der Toposanalyse nach Wengeler (2003) sich fruchtbar für die linguistische Vertrauensforschung operationalisieren lässt. Gleichzeitig sind mehrere aus größeren Projekten entstandene Arbeiten aus dem Bereich der Gesprächsanalyse und der Interaktionalen Linguistik publiziert, in denen Vertrauen als interaktionaler Aushandlungsprozess zwischen ÄrztInnen und PatientInnen im Kontext der Einholung einer ‚zweiten Meinung‘ untersucht wird (vgl. Imo 2017). In diesem Zusammenhang sind als die jüngste Entwicklung der linguistischen Vertrauensforschung zum einen der Fokus auf die Domäne der Medizin und den praktischen Nutzen linguistischer Untersuchungen von Vertrauen in Arzt-Patienten Kommunikation (vgl. Coussios, Imo & Corte 2019) und zum anderen die Ansätze, eine methodische und theoretische Brücke zwischen dem linguistischen Vertrauensbegriff und verwandten Phänomenen wie Empathie zu schlagen (vgl. Schäfer 2020).

3 Beiträge in diesem Band

Die Beiträge in diesem Band bauen auf den erwähnten Arbeiten zur linguistischen Vertrauensforschung auf. Gleichzeitig zielt der Sammelband darauf ab, einen produktiven Dialog zwischen linguistischer und nichtlinguistischer Vertrauensforschung herzustellen. Der Sammelband besteht aus einem interdisziplinären und einem linguistischen Teil. Der Aufbau folgt der Logik der interdisziplinären Vertrauensforschung, in der Soziologie, Kommunikationswissenschaft, Managementwissenschaft und Erziehungswissenschaft derzeit stärker vertreten sind als die linguistische Vertrauensforschung, die sich wiederum auf die bisherigen Ergebnisse aus anderen Disziplinen explizit bezieht. Außerdem spiegelt sich im Aufbau das Anliegen wider, gemeinsame Erkenntnisinteressen über die Disziplinengrenzen hinweg zu finden und gegenseitig von der Multiperspektivität der Theorien, Methoden und praktischen Anwendungen zu profitieren. Die Fachaufsätze wurden auf Basis eines doppelblinden Peer-Review-Verfahrens in den Sammelband aufgenommen.⁵ Gemeinsam ist allen Beiträgen aus Disziplinen außerhalb der Linguistik der Versuch, Erkenntnisse zu sprachlichen und nicht-sprachlichen Aspekten aus der

⁵ Ausnahmen bilden die Beiträge von Martha Kuhnenn und Ekkehard Felder, was deren Qualität und Relevanz für den vorliegenden Sammelband keinerlei Abbruch tut.

Sicht der eigenen Disziplin zusammenzubringen und die Rolle der linguistischen Vertrauensforschung in der jeweiligen Disziplin zu reflektieren. Die nicht-linguistischen Beiträge repräsentieren nicht nur inhaltlich und methodisch, sondern ebenfalls auf der Ebene des wissenschaftlichen Schreibstils die jeweilige Disziplin.

Der interdisziplinäre Teil des Bandes wird durch einen Beitrag von **Inka Bormann** zur Rolle von Vertrauen in der Erziehungswissenschaft eröffnet. Der Beitrag geht in acht Abschnitten auf die Reflexivität bzw. Präreflexivität von Vertrauen, auf kognitions- und affektbasiertes Vertrauen, die Rolle von Überzeugungen, Erfahrungen und Erwartungen bei der gegenseitigen Wahrnehmung und Bewertung, die Unterscheidung von Vertrauensneigung, Vertrauenswürdigkeit und Vertrauensintentionen, auf interpersonelles und institutionelles Vertrauen, die Differenz zwischen Vertrauensstärke und Vertrauensradius, generalisiertes und partikularisiertes Vertrauen sowie auf das Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen ein. Nach der Diskussion von Aspekten, die wesentlich zur Komplexität des Phänomens beitragen, wird auf die Methoden der Vertrauensmessungen in der standardisierten Einstellungsforschung eingegangen, deren Anwendung anschließend durch ausgewählte empirische Studien (Vignettenstudien, episodische Interviews und Gruppendiskussionen) illustriert wird. Bormann stellt in Bezug auf die Anknüpfungspunkte zwischen der erziehungswissenschaftlichen und der linguistischen Vertrauensforschung fest, dass insbesondere die Analysen von Texten mit Hilfe von cognitive-affective maps (CAMs) sich mit den Verfahren der linguistischen Vertrauensforschung fruchtbar verbinden lassen.

Martin Endreß beschäftigt sich ausgehend von der Unterscheidung der drei Vertrauensmodi (reflexives, habituelles und fungierendes Vertrauen) mit soziologischen Perspektiven auf das Vertrauen. Er stellt Verbindungen zur Rolle der Sprache in der soziologischen Vertrauensforschung insbesondere hinsichtlich des Sprechens über Vertrauen als auch der Bestimmung des Verhältnisses von Vertrauen und Sprache her. Neben den Vertrauensmodi stehen im Zentrum des Beitrags die Konzepte ‚Sprache‘, ‚Gesellschaft‘ und ‚Vertrauen‘ sowie das Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen. Insgesamt zielt der Beitrag darauf ab, den Gewinn der phänomenologisch-fundierten Reflexionsperspektive für die Analyse darzulegen, indem er ein gegenüber der Linguistik breiter angelegtes Sprachverständnis vorschlägt. Zentrales Ergebnis der Überlegungen zum Verhältnis von Vertrauen und Sprache aus Sicht der soziologischen Vertrauensforschung ist, dass dieses Verhältnis strukturell ambivalent ist. Zudem lassen sich drei Perspektiven auf dieses Verhältnis unterscheiden: das Vertrauen in/auf Sprache (grundlegende Verständigungsmöglichkeit), das Vertrauen durch Sprache (aufgrund eines bestimmten Sprachgebrauchs) und das Vertrauen trotz Sprache (d. h. ungeachtet der Vertrauensverletzungen durch Sprache).

Der Beitrag von **Helmut Ebert** gibt Einblicke in die Rolle von Vertrauen in der Managementwissenschaft sowie in der Public Relations- und Unternehmenskommunikationsforschung. Dabei werden strategische Führungs- und Stakeholderdialoge (d. h. Gespräche im Kontext der Unternehmens- und Mitarbeiterführung) fokussiert, die in problematischen Situationen stattfinden und eine angemessene gemeinsame Reaktion erfordern. Solche Dialoge verdichten sich zu einem idealtypischen Dialogformat und ermöglichen die Entstehung vorübergehender Denkgemeinschaften, in denen das Vertrauen zwischen den DialogpartnerInnen sich während des Gesprächs entfaltet bzw. entfalten sollte. Daher spielt in diesem Dialogtyp das Vertrauen eine zentrale Rolle. Es soll – so Ebert – entsprechend thematisiert und mit gesprächslinguistischen Methoden systematisch untersucht werden. In diesem Sinne plädiert der Beitrag unter anderem dafür, auch linguistische Vertrauensatheorien in die managementwissenschaftliche Forschung zu integrieren, um den oben genannten Dialogtyp angemessen zu beschreiben und gesprächspraktische Hilfen zu erarbeiten.

Martha Kuhnhehn gibt in ihrem als Schlaglicht konzipierten Beitrag Einblicke in die Rolle von Vertrauen aus kommunikationswissenschaftlicher Perspektive und ihre Beziehungen zur sprachwissenschaftlichen Vertrauensforschung. Ausgehend von einem knappen Einblick in kommunikationswissenschaftliche Forschungen zu Vertrauen resümiert der Beitrag, dass und inwiefern sich kommunikationswissenschaftliche und linguistische Ansätze und Perspektiven für die Vertrauensforschung ergänzen. Zunächst werden Forschungen mit einem Fokus auf Vertrauen und Medien vorgestellt, danach richtet sich der Blick auf die Frage, welches gesellschaftliche Teilsystem im Mittelpunkt der Analyse von Vertrauen steht und schließlich wird differenziert, ob Vertrauen auf Makro-, Meso- oder Mikroebene im Forschungsinteresse steht.

Der umfassendere linguistische Teil versammelt Beiträge, die Vertrauen in einer jeweiligen gesellschaftlichen Domäne empirisch beleuchten. Dabei werden sowohl schriftliche Texte als auch Gespräche und multimodale Sprachdaten berücksichtigt. Aus theoretischer Sicht greifen die Beiträge zum Teil auf die von Schäfer (2013, 2016) vorgeschlagenen Operationalisierungen des linguistischen Vertrauensbegriffs zurück, modifizieren sie aber gleichzeitig und zeigen, wie sich die Operationalisierungsmodelle flexibel in unterschiedlichen Bereichen und für verschiedene Untersuchungsgegenstände anwenden lassen. Neben dem stark vertretenen Aspekt der Vertrauenskrise und des Vertrauensbruchs werden auch die mit dem Vertrauensphänomen verwandten Konzepte wie ‚Hoffnung‘, ‚Liebe‘ oder ‚Glaube‘ aufgegriffen und in Beziehung zu ‚Vertrauen‘ gesetzt.

Pavla Schäfer stellt programmatisch die zentralen methodischen und theoretischen Annahmen der linguistischen Vertrauensforschung dar und hebt drei Hauptmerkmale des Forschungsprogramms hervor: 1) die thematische Festlegung mit

einer klaren Definition von *Vertrauen* und dem Vertrauensphänomen als zentralem Untersuchungsgegenstand, 2) ein breites Set an Methoden, dessen Mittelpunkt die linguistische Operationalisierung des Vertrauensphänomens darstellt und 3) die interdisziplinäre Offenheit der linguistischen Vertrauensforschung gegenüber anderen Disziplinen, die sich mit Vertrauen beschäftigen. Nach der Skizzierung der Position der linguistischen Vertrauensforschung innerhalb des interdisziplinären Forschungsfeldes wird auf die linguistische Definition von Vertrauen eingegangen, die als Grundlage für einen methodischen Operationalisierungsvorschlag des Begriffs für die linguistische Vertrauensforschung dient. Schließlich werden als zentrale linguistische Methoden der Vertrauensforschung die pragmatische Stilanalyse, die interaktionale Stilanalyse, die Diskursanalyse und die Korpuslinguistik herausgestellt. Im Hinblick auf empirische Fragestellungen werden mehrere Domänen als relevant für die linguistische Vertrauensforschung genannt. Hervorgehoben wird dabei das Vertrauen in der Domäne Medizin.

Tamara Bodden & Paul Reszke fokussieren die Rolle von Vertrauen in der Domäne Kunst und präsentieren die Ergebnisse ihrer Analyse der Krisenkommunikation zur *documenta 14* (2017) und 15 (2022), die in digitalen Zeitungsartikeln sowie anhand von Petitionen und LeserInnenkommentaren verfolgt wird. Zentral sind dabei die Fragen, welche Rolle kommunikativ verlorenes oder (wieder)hergestelltes Vertrauen zwischen den Domänen Kunst, Politik und Ökonomie im Wechselspiel mit der Öffentlichkeit spielt sowie die Frage, welchen Beitrag zur Vertrauensforschung die Linguistik in Hinblick auf interdiskursive Schnittstellen der Gesellschaft leisten kann. In dieser Hinsicht zeigt der Beitrag auf, wie die Potenziale der linguistischen Vertrauensforschung für die Untersuchung des Vertrauensbruchs an einer interdiskursiven Schnittstelle in der Mitte der Gesellschaft genutzt werden können.

Im Beitrag von **Karin Luttermann** und **Jan Engberg** wird die Generierung von Vertrauen in der Domäne Recht am Beispiel von multimodalen vermittelnden und popularisierenden Rechtstexten des Erbrechts diskutiert. Anhand des rechtslinguistischen Verständlichkeitsmodells, das für die Zwecke der Optimierung der Rechtskommunikation für Nicht-LinguistInnen entwickelt wurde und aus vier Mustern (Theorie-, Empirie-, Ergebnis-, Vergleichsmuster) besteht, werden ein Erklärvideo und eine Informationsbroschüre des Bayerischen Staatsministeriums untersucht. Es wird der Frage nachgegangen, welches Fachwissen präsentiert wird und wie (Erklär-)Mittel strategisch zu Zwecken der Popularisierung eingesetzt werden, um das Erbrecht verständlich zu vermitteln und Ängste abzubauen. Dabei wird die Erzielung von Verständlichkeit und die Popularisierung in Verbindung mit dem Aufbau von Vertrautheit und Vertrauen gesehen. Der Beitrag kommt zu dem Schluss, dass die beiden thematisch miteinander verbundenen Texte unterschiedliche Funktionen erfüllen, bei aber auf übergeordneter Ebene dazu dienen, durch demonstrierte Kompetenz systemisches Vertrauen in das Ministerium als Institution zu schaffen.

Vertrauen im religionslinguistischen Kontext wird im Beitrag von **Alexander Lasch** am Beispiel herrnhutischer Glaubens- und Vergemeinschaftungspraxen beleuchtet, die auf Nikolaus Ludwig, den Reichsgraf von Zinzendorf (1700–1760) zurückgeht. Angesichts des spezifischen Glaubensverständnisses, das eng an die Rolle von Jesus Christus als Partner und Vertrauensgeber gebunden ist, plädiert der Beitrag für eine Neubestimmung der Rollen der VertrauensgeberInnen und VertrauensnehmerInnen. Im Vordergrund des Beitrags stehen sprachliche Muster, mit denen eine solche Vertrauenskonstellation im Korpus DigitalHerrnhut German (N-ARC1) konstruiert wird. Eine explorative quantitative Analyse auf der Grundlage des Substantivs *Vertrauen* und des Verbs *vertrauen* zeigt die häufigsten Kollokationen im untersuchten Korpus, die anschließend aus qualitativer Perspektive insbesondere im Hinblick auf die im Korpus sehr häufig vorkommenden Instanzen des Musters *[[ganz][allein][vertrauen][auf][X]]* interpretiert werden. Neben der Modifizierung der Vertrauensrollen gibt Lasch Ausblick auf die Anknüpfungspunkte zwischen dem Konzept ‚Vertrauen‘ und ähnlichen Konzepten wie ‚Zuversicht‘, ‚Hoffnung‘ oder ‚Liebe‘.

Wolfgang Imo fokussiert die Domäne Medizin in kommunikativen und interaktionalen Kontexten und geht dabei insbesondere auf die Arzt-Patient-Interaktionen in der Onkologie ein. Ziel ist es dabei, eine Systematisierung von in Interaktionen beobachtbaren sprachlichen ‚Vertrauendokumentationen‘ basierend auf der ethnomethodologischen Konversationsanalyse und der Interaktionalen Linguistik (vgl. Imo & Lanwer 2019) zu entwerfen. Vertrauen wird als verbal ausgedrücktes Phänomen definiert, das sich ähnlich wie das Konzept ‚Verstehen‘ im Sinne des Modells der Verstehensdokumentation von Deppermann & Schmitt (2008) untersuchen lässt. Die zentralen Aspekte dieses Modells, nämlich Verstehensthematisierungen sowie explizite und implizite Verstehensmanifestationen werden auf Vertrauen theoretisch bezogen. Die praktische Anwendung der Verstehensdokumentation auf Vertrauen in medizinischen Interaktionen wird durch die Analyse von Sprachdaten aus dem von der Deutschen Krebshilfe geförderten Forschungsprojekts „Von der Pathologie zum Patienten: Optimierung von Wissenstransfer und Verstehenssicherung in der Onkologie zur Verbesserung der Patientensicherheit“ illustriert. Gemeinsam ist allen Gesprächen, dass eher Misstrauen und nicht Vertrauen thematisiert wurde.

Thematisch und methodisch ähnlich orientiert ist der auf der ethnomethodologischen Konversationsanalyse und der Interaktionalen Linguistik beruhende Beitrag von **Marlen Buß**, in dem Phasen der Vertrauensarbeit in onkologischen Gesprächen erfasst und Strategien, auf die ÄrztInnen in ‚heiklen‘ Situationen (in denen ein Vertrauensverlust drohen kann) zurückgreifen, identifiziert werden. Auf dieser Grundlage wird der Frage nachgegangen, an wen bzw. was die patientenseitigen Vertrauens- oder Misstrauensbekundungen gerichtet sind. Es wurden insgesamt fünf Gespräche aus dem im Beitrag von Imo verwendeten Korpus un-

tersucht, wobei die Gespräche nach den von Schäfer (2013) vorgeschlagenen Operationalisierungskriterien für Vertrauen ausgewählt wurden. An diese Kriterien anknüpfend werden konkrete Strategien herausgearbeitet und Phasen der Vertrauensarbeit entwickelt. Ein besonderes Interesse gilt in diesem Zusammenhang der Untersuchung des Konzeptes ‚kritischer Moment‘, da die durch patientenseitige Emotions- und Misstrauensdarstellungen als ‚heikel‘ bestimmten Gesprächssequenzen spezifische vertrauensreparierende Maßnahmen zutage fördern.

Die Rolle von Vertrauen in der Wissenschafts- und Krisenkommunikation beleuchten **Kristin Bührig** und **Juliane Schopf** am Beispiel des NDR-Podcasts *Coronavirus Update*, speziell in Bezug auf die Fragen des Vertrauens in die Medizin bzw. KrankenhausärztInnen und des Vertrauens in Schnelltests bzw. die mit der Lizenzierung dieser Tests beauftragten AkteurInnen. Es wird aufgezeigt, mit welchen lexikalischen, syntaktischen und rhetorischen Mitteln Vertrauen thematisiert wird. Der Beitrag beschäftigt sich mit der expliziten Thematisierung von Vertrauen ausgehend von der Suche nach den Ausdrücken *Vertrauen* und *vertrau(t)e(n)* im Korpus. Ähnlich wie im Beitrag von Lasch kommen neben Vertrauen auch andere ähnliche Konzepte zum Vorschein wie Angst der Bevölkerung, hier insbesondere im Zusammenhang mit dem Aufgreifen, Ernstnehmen und Normalisieren von Ängsten und Frustration in der Bevölkerung. Sie erscheinen u. a. in Form von fingierten Redewiedergaben und direkter Anrede der RezipientInnen. In methodischer Hinsicht wird vorgeschlagen, die linguistische Analyse von Vertrauen mit dem Konzept ‚agency‘ zu verbinden, weil nicht nur soziale AkteurInnen Referenzgrößen für Vertrauen bilden, sondern bspw. auch Schnelltests und Zulassungsverfahren durch einen bestimmten Gebrauch von Pronomina sowie rhetorische Stilmittel wie Personifikationen in der Interaktion zu Bezugsgrößen für Vertrauen stilisiert werden können.

Ekkehard Felder hebt den semiotischen Charakter der Vertrauensbildung vor und schließt das Konzept ‚Vertrauen‘ über das Vertrauen in Zeichen und Zeichenverwendung an das im Rahmen des Forschungsnetzwerks *Sprache und Wissen* herausgearbeitete konstruktivistische Grundverständnis von Sprachenverwendung und Wissenskonstruktion an. Als Gründer und Leiter des Netzwerks blickt Felder abschließend auf dessen Tätigkeit zurück. Das Netzwerk wird von ihm als ein Rahmen für vertrauensvolle Vernetzung und Nachwuchsförderung verstanden. Bei der Tagung – wie bei den bisherigen Tagungen auch – wurde deutlich, dass dieses Verständnis von den TagungsteilnehmerInnen und Netzwerkmitgliedern positiv honoriert und aktiv gelebt wird. Solche Forschungsstrukturen, die auf Vertrauen aufbauen und in denen die Vertrauensarbeit über Statusgruppen hinweg zum Teil einer gelebten Fachkultur wird, sind aus unserer Sicht auch für einen offenen interdisziplinären Dialog enorm wichtig.

Der Sammelband schließt mit einer kurzen Zusammenfassung der Herausgeberinnen **Pavla Schäfer** und **Milena Belosevic** ab. In dieser Zusammenfassung mit dem Titel *Interdisziplinäre Brückenschläge* werden die zahlreichen Verbindungslinien, die sich durch die zwölf Beiträge ziehen, herausgearbeitet, sortiert, gebündelt und in pointierter Form zusammengefasst. Um die Verbindungen bereits während der Lektüre des Sammelbandes oder einzelner Beiträge sichtbar und nachvollziehbar zu machen, wurden von den Herausgeberinnen zahlreiche Querbezüge in die Beiträge eingearbeitet. Diese Querverbindungen (nach dem Muster „vgl. x in diesem Band“) ermöglichen zum einen eine Kontextualisierung, Schärfung oder Reflexion einzelner Aspekte durch das gezielte Nachlesen an einer anderen Stelle im Band und zum anderen geben sie – auch ohne das Nachlesen – einen groben Einblick in die Komplexität der besprochenen Phänomene und in relevante Zusammenhänge. Die Zusammenfassung orientiert sich an der Abschlussdiskussion bei der Tagung und soll idealerweise konkrete und inspirierende Anknüpfungspunkte für die zukünftige Forschung bieten.

Dieser Sammelband stellt die Ergebnisse der Tagung *Sprache und Vertrauen* dar, die vom 29. September bis zum 01. Oktober 2021 als Jahrestagung des Forschungsnetzwerks *Sprache und Wissen* unter Organisation von Pavla Schäfer, Milena Belosevic, Natalia Filatkina, Martin Wengeler, Katharina Jacob und Ekkehard Felder stattfand.⁶ Geplant als Präsenztagung musste die Tagung *Sprache und Vertrauen* nach einer durch die Pandemie bedingten Verschiebung um ein Jahr am Ende digital stattfinden. Durch die Verschiebung konnten leider nicht alle für das Jahr 2020 zugesagten Vorträge gehalten werden. Aus verschiedenen Gründen konnten ebenfalls nicht alle Disziplinen und Domänen des Forschungsnetzwerks *Sprache und Wissen*, die auf der Tagung vertreten waren, in den Sammelband aufgenommen werden. Über die im vorliegenden Sammelband vertretenen Disziplinen hinaus waren bei der Planung und Durchführung der Tagung ebenfalls die Psychologie, Philosophie und Geschichtswissenschaft eingebunden, die fest zum Kern der interdisziplinären Vertrauensforschung gehören, sowie die Humangeographie, die zu den jüngsten Disziplinen der Vertrauensforschung zählt.

An dieser Stelle möchten wir uns bei allen TagungsteilnehmerInnen für Ihre Beiträge und die Offenheit für gelebten interdisziplinären Austausch bedanken. Für die öffentliche Podiumsdiskussion unter dem Titel *Öffentliches Vertrauen in die Wissenschaft* konnten wir die Linguistin Nina Janich (Darmstadt), die Humanographin Ulrike Gerhard (Heidelberg) und den Wissensjournalisten und Fern-

⁶ Tagung 2021 | Forschungsnetzwerk Sprache und Wissen (<http://sprache-und-wissen.de/veranstaltungen/tagung-2021/>, letzter Zugriff 12.04.2024).

sehmoderator Ralph Caspers gewinnen. Wir danken allen Podiumsgästen für die facettenreiche Diskussion und für die produktive Herstellung von Verbindungen zwischen der linguistischen Untersuchung des Umgangs mit Wissen und Nichtwissen, Projekten der BürgerInnenbeteiligung im Rahmen wissenschaftlicher Stadtentwicklung und Herausforderungen bei der Produktion von Wissenssendungen für breite Öffentlichkeit. Bei Ralph Caspers möchten wir uns besonders für seine Offenheit bedanken, mit der er an der Diskussion bei unserer Fachtagung teilgenommen hat, für die Einblicke in die Entstehung seiner Wissenssendungen und für seine vielfältigen inspirierenden Überlegungen zur Rolle von Vertrauen. In der Diskussion wurden verschiedene Facetten des Vertrauens im medialen Kontext thematisiert: Das Vertrauen der ZuschauerInnen in Ralph Caspers als „Botschafter der Wissenschaft“, in seine Wissenssendungen allgemein, in die Sendung mit der Maus insbesondere, das durch die Medien vermittelte Vertrauen in die Wissenschaft, das Vertrauen der WissensjournalistInnen in Forschende und ihre Forschungsergebnisse und auch das Vertrauen in einen offenen Umgang mit Fehlern (zu einigen dieser Aspekte aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht vgl. Kuhnhenh in diesem Band).

Dem Herausgeber der Reihe *Sprache und Wissen* Ekkehard Felder, der zuständigen Verlagsmitarbeiterin Eti Antonova Baumann und dem de Gruyter Verlag danken wir für die Aufnahme des Sammelbandes in die Reihe. Der Universitätsbibliothek Greifswald und der Universitätsbibliothek Bielefeld danken wir für die finanzielle Förderung der Open-Access-Publikation. Bei den KollegInnen Natalia Filatkina, Martin Wengeler, Katharina Jacob und Ekkehard Felder bedanken wir uns für die Zusammenarbeit bei der Organisation der Tagung. Sie haben wesentlich dazu beigetragen, dass die Tagung in dieser Form zustande kommen konnte. Last but not least danken wir Mirjam Weiß für ihre tatkräftige Unterstützung bei der Formatierung dieses Sammelbandes.

Es gibt deutliche Hinweise darauf, dass diese Verankerung der Vertrauensforschung in der Linguistik auch langfristig produktiv bleiben kann. Neben der Omnipräsenz des Vertrauensphänomens in krisenhaften Zeiten spricht dafür auch die Tatsache, dass Vertrauen in akademischen Veranstaltungen vermehrt aus der Linguistik heraus zum Thema gemacht wird. Hervorzuheben ist dabei die öffentliche Ringvorlesung *Vertrauen und Sprache in Geschichte und Gegenwart*, die 2022 von Natalia Filatkina, Wolfgang Imo und Kristin Bührig an der Universität Hamburg organisiert wurde. Sie hat das Spektrum der vertretenen Perspektiven um Sprach- und Medienphilosophie, Literaturwissenschaft, Gräzistik und Translationswissenschaft erweitert und ebenfalls historische Entwicklungsprozesse in die Betrachtung eingeschlossen. Auf den geplanten Tagungsband zu dieser Vortragsreihe darf an dieser Stelle hingewiesen werden.

Wir hoffen, dass der vorliegende Sammelband dazu beitragen wird, das Thema Vertrauen in seinen diversen Facetten in der linguistischen Forschung und Lehre fest zu etablieren. Wir sind überzeugt, dass die Linguistik auf diesem Gebiet ihr Potenzial als Brückendisziplin voll entfalten kann.

Literatur

- Belosevic, Milena (2021): Vertrauensrelevantes Wissen und Diskurssemantik: eine diskurslinguistische Annäherung an das Konzept Vertrauen. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 74, 1–30.
- Belosevic, Milena (2022): *Vertrauen und Misstrauen in der Flüchtlingsdebatte 2015–2017. Eine diskurslinguistische Untersuchung von Argumentationsmustern*. Hamburg: Buske.
- Blöbaum, Bernd (Hrsg.) (2016): *Trust and Communication in a Digitized World. Models and Concepts of Trust Research*. Cham u. a.: Springer International Publishing.
- Coussios, Georgios, Wolfgang Imo & Lisa Korte (2019): *Kommunikation mit KrebspatientInnen: Ein gesprächsanalytisch fundiertes Trainingshandbuch*. Göttingen: Verlag für Gesprächsforschung.
- Deppermann, Arnulf (1997): *Glaubwürdigkeit im Konflikt: Rhetorische Techniken in Streitgesprächen; Prozeßanalysen von Schlichtungsgesprächen*. Frankfurt a. M. u. a.: Peter Lang.
- Dreiskämper, Dennis B., Maike Tietjens & Bernd Strauß (2013). Vertrauen in die Anti-Doping-Arbeit von Sportverbänden. In Filip Mess, Markus Gruber & Alexander Woll (Hrsg.), *Sportwissenschaft grenzenlos?! Abstractband zum 21. Sportwissenschaftlichen Hochschultag der dvs vom 25.–27. September 2013 in Konstanz*, 45. Hamburg: Czwalina.
- Eitze, Sarah, Lisa Felgendreff, Lars Korn, Philipp Sprengholz, Jennifer Allen, Miriam A. Jenny, Lothar H. Wieler, Heidrun Thaiss, Freia de Bock & Cornelia Betsch (2021): Vertrauen der Bevölkerung in staatliche Institutionen im ersten Halbjahr der Coronapandemie: Erkenntnisse aus dem Projekt COVID-19 Snapshot Monitoring (COSMO). *Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz* 64, 268–276. <https://doi.org/10.1007/s00103-021-03279-z> (letzter Zugriff 12.04.2024).
- Endreß, Martin (2002): *Vertrauen*. Bielefeld: transcript.
- Enste, Dominik H. (2021): Wirtschaft und Corona: Die Bedeutung von Vertrauen in Krisenzeiten. *Zeitschrift für Politikwissenschaft* 31, 479–486. <https://doi.org/10.1007/s41358-021-00265-4> (letzter Zugriff 12.04.2024).
- Filatkina, Natalia (2015): Diskurshistorische Analysen des Begriffs *Zukunftsangst* anhand des Spiegel-online-Archivs. *Sprachwissenschaft* 1 (40), 73–126.
- Frevert, Ute (2003): *Vertrauen. Historische Annäherungen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Frevert, Ute (2013): *Vertrauensfragen: Eine Obsession der Moderne*. München: Beck.
- Gansel, Christina (2008): Vertrauen – Ein pragmatisch-semantisches Phänomen in der Kommunikation? In Inge Pohl (Hrsg.), *Semantik und Pragmatik – Schnittstellen*, 475–493. Frankfurt a. M. u. a.: Peter Lang.
- Hartmann, Martin (2011): *Die Praxis des Vertrauens*. Berlin: Suhrkamp.
- Hörlin, Sinje (2016): *Figuren des Misstrauens*. Konstanz: Konstanz University Press.
- Imo, Wolfgang (2017): Das Problem der zweiten Meinung: Vom Umgang mit Misstrauen in onkologischen Therapieplanungsgesprächen. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 67, 25–49.
- Jäckle, Sebastian & Uwe Wagschal (2022): Vertrauen in die Politik während der Corona-Krise. *dms – der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management* 15 (1), 17–18.

- Keller, Rudi (2006): *Der Geschäftsbericht. Überzeugende Unternehmenskommunikation durch klare Sprache und gutes Deutsch*. Wiesbaden: Gabler.
- Kohring, Matthias (2004): *Vertrauen in Journalismus: Theorie und Empirie*. Konstanz: UVK.
- Kuhnenn, Martha (2014): *Glaubwürdigkeit in der politischen Kommunikation. Gesprächsstile und ihre Rezeption*. Konstanz: UVK.
- Maio, Giovanni (Hrsg.) (2023): *Vertrauen in der Medizin. Annäherungen an ein Grundphänomen menschlicher Existenz*. Freiburg u. a.: Herder.
- Matějková, Pavla (2009): Kann sich Linguistik an der Vertrauensforschung beteiligen? Überlegungen zu einem neuen Gebiet der sprachwissenschaftlichen Forschung. *Brünner Beiträge zur Germanistik und Nordistik* 14 (1–2), 45–63.
- Matějková, Pavla (2010): Vertrauen als Gegenstand einer diskurslinguistischen Analyse. Versuch einer Operationalisierung. In Ryszard Lipczuk, Jürgen Schiewe, Werner Westphal & Dorota Misiak (Hrsg.), *Diskurslinguistik – Systemlinguistik. Theorien – Texte – Fallstudien*, 333–342. Hamburg: Dr. Kovač.
- Matějková, Pavla (2011): Ansatz zur linguistischen Untersuchung sprachlicher Mittel der Vertrauensförderung. *Brünner Beiträge zur Germanistik und Nordistik* 16 (1–2), 161–174.
- Matějková, Pavla (2012): Vertrauen durch Texte fördern. Linguistische Untersuchung von Mitteln der Vertrauensförderung. In Marina Iakushevich & Astrid Arning (Hrsg.), *Strategien persuasiver Kommunikation*, 71–88. Hamburg: Dr. Kovač.
- Mayer, Roger C., James H. Davis & David F. Schoorman (1995): An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review* 20, 709–734.
- Reinmuth, Marcus (2006): *Vertrauen schaffen durch glaubwürdige Unternehmenskommunikation. Von Geschäftsberichten und den Möglichkeiten und Grenzen einer angemessenen Sprache*. Dissertation, Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf. <https://docserv.uni-duesseldorf.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-3547/1547.pdf>.
- Schäfer, Pavla (2013): *Das Potenzial der Vertrauensförderung. Sprachwissenschaftliche Explikation anhand von Texten der Brücke-Most-Stiftung*. Berlin: Erich Schmidt.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*. Berlin: de Gruyter.
- Schäfer, Pavla (2020): Empathie und Vertrauen in der Arzt-Patienten-Kommunikation. In Katharina Jacob, Klaus-Peter Konerding & Wolf-Andreas Liebert (Hrsg.), *Sprache und Empathie. Beiträge zur Grundlegung eines linguistischen Forschungsprogramms*, 377–417. Berlin: de Gruyter.
- Schulte, Petra (2015): Vertrauen im Florenz des 15. Jahrhunderts. *Das Mittelalter* 20 (2), 380–394.
- Schweer, Martin K.W. (2008): Vertrauen und soziales Handeln – Eine differentialpsychologische Perspektive. In Elias Jammal (Hrsg.), *Vertrauen im interkulturellen Kontext*, 13–26. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schwegler, Ulrike (2011): Vertrauen in interkulturellen Kooperationsbeziehungen. In Wilfried Dreyer & Ulrich Hößler (Hrsg.), *Perspektiven interkultureller Kompetenz*, 137–146. Göttingen u. a.: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Skoda, Eva-Maria, Anke Spura, Freia De Bock, Adam Schweda, Nora Dörrie, Madeleine Fink, Venja Musche, Benjamin Weismüller, Anke Benecke, Hannah Kohler, Florian Junne, Johanna Graf, Alexander Bäuerle & Martin Teufel (2021): Veränderung der psychischen Belastung in der COVID-19-Pandemie in Deutschland: Ängste, individuelles Verhalten und die Relevanz von Information sowie Vertrauen in Behörden. *Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz* 64 (3), 322–333.
- Wengeler, Martin (2003): Topos und Diskurs: *Begründung einer argumentationsanalytischen Methode und ihre Anwendung auf den Migrationsdiskurs (1960–1985)*. Tübingen: Niemeyer.

Inka Bormann

Perspektiven auf die Untersuchung von „Vertrauen“ im Feld von Bildung und Erziehung

Abstract: The study of trust is challenging because it is a complex social phenomenon. This paper discusses the advantages and limitations of standardized attitudinal research to determine trust, comments on it in light of the complexity of the phenomenon, and puts forward theses on the challenges of its empirical investigation. In order to better capture the often neglected aspects of trust, including its pre-reflexive mode, various methods from the spectrum of qualitative social science as well as a vignette study are presented. Finally, the use of these methods in fields outside of educational science and perspectives for interdisciplinary trust research are addressed.

Keywords: trust, methodologies, qualitative research, vignette studies

1 Einleitung

Vertrauen ist ein komplexes soziales Phänomen, dessen methodisch kontrollierte Untersuchung äußerst voraussetzungsvoll ist. Dieser Beitrag gibt einen Überblick über ausgewählte Verfahren, die in eigenen Studien zur Untersuchung von Vertrauen in Bildungssettings angewendet werden. Der Beitrag umfasst kurze Ausführungen zu zentralen Aspekten der Komplexität von Vertrauen und formuliert Thesen zu den damit verbundenen Herausforderungen für die empirische Ermittlung von Vertrauen. Vor diesem Hintergrund wird auf Vorzüge und Grenzen der in der standardisierten Einstellungsforschung oftmals verwendeten Skalen zur Ermittlung von Vertrauen eingegangen und knapp erörtert, welcher Aspekt von Vertrauen mit diesen untersucht wird. Daran anschließend werden die Anwendung von Vignettenstudien sowie einige Methoden aus dem Spektrum der qualitativen sozialwissenschaftlichen Forschung vorgestellt, die in (eigenen) Studien zu Vertrauen in Bildungskontexten eingesetzt werden. Abschließend werden der Einsatz dieser Methoden in Feldern jenseits von Bildungs- und Erziehungswissenschaft und Perspektiven einer interdisziplinären Vertrauensforschung diskutiert.

2 Aspekte der Komplexität von Vertrauen

Vertrauen ist nur ein scheinbar eindeutiges und vertrautes Phänomen. Aus wissenschaftlicher Hinsicht ist es aber überaus komplex, und bei der Frage, wie Vertrauen gegenstandsangemessen ermittelt werden kann, sollte diese Komplexität berücksichtigt werden. Die folgenden Ausführungen zu den Aspekten der Komplexität von Vertrauen differenzieren Vertrauen und dessen Teilaspekte (ausführlich vgl. Bormann, Niedlich & Würbel 2022), die helfen, Vertrauen von verwandten Phänomenen wie z. B. Glaubwürdigkeit abzugrenzen (vgl. Schäfer 2016; Kuhnhenh 2014). In acht Abschnitten wird auf die Reflexivität bzw. Prä-Reflexivität von Vertrauen, kognitions- und affektbasiertes Vertrauen, die Rolle von Überzeugungen, Erfahrungen und Erwartungen bei der gegenseitigen Wahrnehmung und Bewertung, die Unterscheidung von Vertrauensneigung, -würdigkeit und -intentionen von Vertrauenshandlungen, interpersonelles und institutionelles Vertrauen, die Differenz zwischen Vertrauensstärke und Vertrauensradius, generalisiertes und partikularisiertes Vertrauen sowie das Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen eingegangen.¹

2.1 Überblick über Aspekte der Komplexität von Vertrauen

2.1.1 Reflexives und prä-reflexives Vertrauen

Vertrauen ist eine latente Variable, d. h. ein nicht direkt beobachtbares Merkmal bzw. eine nicht unmittelbar sichtbare Qualität zwischenmenschlicher Beziehungen, die den Vertrauenspartner/innen selbst nicht unmittelbar reflexiv zugänglich ist. Vertrauen entwickelt sich in der Regel unbemerkt oder ‚funktioniert‘ stillschweigend – und oft wird es erst dann reflektiert, wenn ein Zweifel am Gegenüber entsteht, ein offener Vertrauensbruch bemerkt wird oder in einer hochriskanten Situation Vertrauen erforderlich ist. In dieser Hinsicht unterscheidet Endreß (2010 und ebenfalls Endreß in diesem Band) *reflexives Vertrauen* als explizites, thematisches und auf einem Kosten-Gewinn-Kalkül beruhendes Vertrauen von zwei Formen prä-reflexiven Vertrauens. Während das sogenannte *fungierende Vertrauen*

¹ Zwischen den hier aufgeführten Aspekten sind zahlreiche Verknüpfungen denkbar. So kann etwa davon ausgegangen werden, dass affekt-basiertes Vertrauen (2.1.2) eine große Nähe zum Modus des prä-reflexiven Vertrauens (2.1.1) aufweist oder dass das Ausmaß generalisierten Vertrauens (2.1.7) dem Vertrauensradius (2.1.6) nahekommt. Die Beziehungen zwischen den Aspekten können hier nicht im Einzelnen aufgezeigt und vertieft werden. Die aufgeführten Aspekte dienen vielmehr als Information, vor deren Hintergrund die Angemessenheit unterschiedlicher Methoden zur Untersuchung von Vertrauen bewertet werden kann.

als im Hintergrund wirkende Ressource konstitutiv für das alltägliche Handeln ist, wird *habituelles Vertrauen* auf der Basis fungierenden Vertrauens als Ergebnis wiederholter Interaktion routinemäßig gewährt und ist implizit und unthematisch (vgl. Endreß 2010: 97; Möllering 2006).

2.1.2 Kognitions- und affekt-basiertes Vertrauen

In Hinblick auf die Entwicklung von Vertrauen wird dessen kognitive bzw. affektive Basis und von dieser nochmals ein identifikations-basiertes Vertrauen unterschieden (vgl. Lewicki, McAllister & Bies 1998). Es wird angenommen, dass sich Vertrauen auf der Basis subjektiver Überzeugungen zur Vertrauenswürdigkeit eines/einer Vertrauenspartners/Vertrauenspartnerin und einer rationalen Abwägung des Risikos einer Vertrauenshandlung entwickelt, also kognitions-basiert ist, und erst im Laufe wiederholter, positiver Erfahrungen affekt-basiertes Vertrauen entsteht, das auf gegenseitiger Rücksichtnahme und Fürsorge sowie der Zuschreibung wohlwollender Motive beruht (vgl. McAllister 1995; van Knippenberg 2018).

2.1.3 Überzeugungen, Erfahrungen und Erwartungen bei der (wechselseitigen) Wahrnehmung und Bewertung

Vertrauen entsteht im Zuge der wechselseitigen Wahrnehmung und Kategorisierung auf Basis von Überzeugungen, Erfahrungen und Erwartungen (vgl. Schweer, Petermann & Egger 2013). Dabei spielen sowohl sprachliche als auch nicht-sprachliche Signale und Zeichen und deren Interpretation eine Rolle (vgl. Schäfer 2016). Außerdem fließen Erfahrungen und Erwartungen ein und führen zu einer person-, situations- und kontextabhängigen handlungswirksamen Einschätzung, ob oder inwiefern jemandem vertraut werden kann, die in ihn/sie gesetzten positiven Erwartungen zu erfüllen. Vertrauen wird daher auch als ein Wahrnehmungsfilter bezeichnet, der mit darüber bestimmt, ob die Interaktion mit einer anderen Person in einer spezifischen Situation als sicher interpretiert wird und somit Vertrauen geschenkt werden kann (vgl. Schweer 2022: 2). Der differentiellen Vertrauentheorie zufolge kommt es zu einer progressiven Vertrauentwicklung, wenn die individuelle Vertrauentendenz (Überzeugung, vertrauen zu können) und die impliziten Vertrauentheorien (Erwartungen an die Vertrauenswürdigkeit des Gegenübers) mit der Wahrnehmung und Bewertung einer Situation kongruent sind (vgl. Schweer 1997, 2022; Schweer & Thies 2008). Aufgrund seiner Erfahrungsbasiertheit und Situationsspezifität ist Vertrauen also nichts Statisches, sondern etwas relativ Dynamisches bzw. Flexibles. Neben seiner situationsbezogenen Ausprägung erweist sich Vertrauen außerdem im

Zeitverlauf als veränderbar. So hat eine Längsschnittstudie gezeigt, dass Vertrauen während der sogenannten *impressionable years*, d. h. in der Pubertät, veränderlich ist und sich im jungen Erwachsenenalter stabilisiert (vgl. Abdelzadeh & Lundberg 2017).

2.1.4 Vertrauensneigung, Vertrauenswürdigkeit, Vertrauensintention und Vertrauenshandlung

Vertrauen kann differenziert werden von Vertrauenstendenzen bzw. -überzeugungen, der wahrgenommenen Vertrauenswürdigkeit, von Vertrauensintentionen und schließlich von Vertrauenshandlungen. Die individuelle Vertrauenstendenz gilt als eine relativ stabile Persönlichkeitseigenschaft, die aufgrund von Erfahrungen seit dem frühen Kindesalter entwickelt wird und sich in der Überzeugung äußert, vertrauen zu können (vgl. Colquitt, Scott & LePine 2007; Schweer & Thies 2008; Schweer 2022). In der Interaktion mit ihrer Umwelt nehmen Menschen die Eigenschaften ihres Gegenübers wahr und beurteilen sie bezüglich ihrer Vertrauenswürdigkeit. Vertrauenswürdigkeit wird wahrgenommen, wenn in einer Kommunikation „bestimmte Signale vermittelt (werden), die das Gegenüber als Indikator für Vertrauenswürdigkeit deuten kann“ (Schäfer 2016: 20). Studien haben gezeigt, dass die wahrgenommene Kompetenz, Integrität und Wohlwollen essentiell dafür sind, dass ein Gegenüber als vertrauenswürdig eingeschätzt wird (vgl. Mayer, Davis & Schoorman 1995; Alarcon et al. 2018; auch Hoy & Tschannen-Moran 1999). Aus dieser Wahrnehmung kann sich wiederum eine Vertrauensintention herausbilden; unter dieser wird die Absicht und Bereitschaft verstanden, sich in einer Interaktion verletzlich zu machen (vgl. McKnight & Chervany 2001; Mayer, Davis & Schoorman 1995). Die Vertrauensintention gilt als Voraussetzung für die tatsächliche Vertrauenshandlung, in denen sich ein/e Vertrauensgeber/in verletzlich macht und dem Risiko aussetzt, dass die positiven Erwartungen an die Handlungen des/der Vertrauensnehmers/Vertrauensnehmerin enttäuscht werden (vgl. Rousseau et al. 1998).

2.1.5 Interpersonelles und institutionelles Vertrauen

Die Komplexität des Vertrauens resultiert zudem daher, dass vertrauensrelevante zwischenmenschliche Beziehungen stets institutionell eingebettet sind – und es insofern interpersonelles Vertrauen von institutionellem Vertrauen zu unterscheiden gilt (vgl. Cerna 2014). Interpersonelles Vertrauen entwickelt sich im Zuge der (wiederholten) Interaktion mit anderen Menschen; es basiert auf gegenseitigen Wahrnehmungen und Bewertungen (vgl. Frederiksen 2014; Jagodzinski & Manabe 2004;

Lewicki, Tomlinson & Gillespie 2006). Institutionelles Vertrauen kann differenziert werden in Vertrauen *in* Institutionen und in ein solches *wegen* Institutionen. Bei Vertrauen *in* Institutionen fehlt ein Merkmal, das auf der interpersonellen Ebene zentral ist (vgl. Schäfer 2016: 28): die Wechselseitigkeit von Vertrauen – Institutionen können nicht ‚zurück vertrauen‘. Vertrauen in Institutionen entwickelt sich vermittelt über die Wahrnehmung und Bewertung anderer Aspekte; es entsteht auf Basis geteilter Leitwerte einer Institution oder ihrer wahrgenommenen Effektivität und Effizienz (vgl. Lepsius 2017; Zucker 1986). Vertrauen *wegen* Institutionen entsteht z.B. in der Annahme, dass Personal gemäß den institutionell geltenden Regeln ausgewählt wurde und die Personen regelkonform agieren (vgl. Bachmann 2018; Möllering 2013). In Zusammenhang mit institutionellem Vertrauen ist zudem die Unterscheidung regelbasierten und rollenbasierten Vertrauens hilfreich (vgl. Kramer 1999). Ersteres stützt sich auf das geteilte Verständnis und die Einhaltung von formellen und informellen Normen, Interaktionsroutinen und Praktiken des sozialen Miteinanders. Letzteres ist ein de-personalisiertes Vertrauen, das einer Person nicht aufgrund ihrer persönlichen Eigenschaften, sondern aufgrund ihrer Rolle in einer Organisation geschenkt wird.

2.1.6 Vertrauensstärke und Vertrauensradius

Oftmals wird danach gefragt, wie sehr eine Person einer anderen Person, Gruppe oder Institution vertraut (vgl. Wellcome Trust 2021). Da die Stärke des Vertrauens in der Regel mit zunehmender Distanz vom persönlichen Nahbereich geringer wird, ist es sinnvoll, die Vertrauensstärke vom Vertrauensradius zu differenzieren. Das Konzept des Vertrauensradius‘ trennt Vertrauen zu Personen, die als ähnlich wahrgenommen und mit denen unmittelbare Erfahrungen gemacht werden (ingroup-trust) von einem solchen, das Angehörigen einer minoritären Gruppe entgegengebracht wird (outgroup-trust; vgl. Delhey, Newton & Welzel 2011; van Hoorn 2014; Hu 2017).

2.1.7 Generalisiertes und spezifisches oder partikularisiertes Vertrauen

Vertrauen bezieht sich auf unterschiedliche Vertrauensobjekte, es kann differenziert werden in generalisiertes und partikularisiertes bzw. spezifisches Vertrauen. Unter *generalisiertem Vertrauen* wird Vertrauen in unbekannte Andere verstanden; dieses Vertrauen entspricht dem Vertrauensradius, geht mit vielen wünschenswerten gesellschaftlichen Eigenschaften wie z. B. sozialem Zusammenhalt einher und ist daher oft Gegenstand internationaler Surveys. *Spezifisches Vertrauen* dagegen bezieht sich auf bekannte Andere (vgl. Frederiksen 2019; Schilke, Reimann & Cook

2021). Zwischen spezifischem und generalisiertem Vertrauen bestehen sogenannte spill-over-Effekte (vgl. André 2014), was bedeutet, dass sich spezifisches (interpersonelles) Vertrauen positiv auf generalisiertes (institutionelles) Vertrauen auswirken kann (vgl. Høyer & Mønness 2016; Freitag & Traunmüller 2009).

2.1.8 Vertrauen und Misstrauen

Vertrauen und Misstrauen sind keine Gegensätze, da sie gleichzeitig, aber in Bezug auf unterschiedliche Objekte, auftreten können.² Denn Vertrauen und Misstrauen haben unterschiedliche Voraussetzungen und Konsequenzen, die im Englischen gut zum Ausdruck gebracht werden: *mistrust* (verstanden als die Abwesenheit von Vertrauen, die durch Information überwunden werden kann) wird von *distrust* unterschieden (als einem gewissermaßen ‚überwachten‘ Vertrauen, das mit Rückzug und populistischen Tendenzen einhergehen kann; vgl. Jennings et al. 2021). Vertrauen und Misstrauen teilen zwar die Eigenschaft, funktional für die Reduktion von Komplexität zu sein (vgl. Frederiksen 2011; Jennings et al. 2021; Lewicki, McAllister & Bies 1998; Schweer 2022; Luhmann 2014), doch mit Blick auf die emotionale Basis sowie verhaltensbezogene Konsequenzen unterscheiden sich beide Phänomene. Während Misstrauen von negativen Emotionen wie Sorge und Angst begleitet ist, von weniger Informationen stärker abhängig macht und zu einer verengten Wahrnehmung der Wirklichkeit führen kann, die Misstrauen bestätigt, ist Vertrauen mit dem Gefühl von Ruhe und Sicherheit verbunden und erleichtert Kooperation (vgl. McKnight & Chervany 2001; Gambetta 2001; Luhmann 2014; van de Walle und Six 2014).

2.2 Zwischenzusammenfassung

Die vorigen Ausführungen lassen sich in Hinblick auf Überlegungen zu einer komplexitätsangemessenen Ermittlung und Diskussion von Vertrauen thesenartig wie folgt zusammenfassen.

1. Wird Vertrauen in Erhebungen explizit angesprochen, droht der prä-reflexive Charakter von Vertrauen außer Acht gelassen zu werden.

Die oftmals in standardisierten Befragungen zu bewertende Aussage, wie stark einem Gegenüber vertraut wird, bezieht sich auf das reflexive Vertrauen.

² Zum analytischen Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen vgl. auch Endreß (in diesem Band).

Die handlungswirksame Dimension des prä-reflexiven Vertrauens wird dabei außer Acht gelassen. Kognitions-basiertes Vertrauen kann als Vertrauen verstanden werden, das auf rationalem Kalkül beruht und insofern reflexiv ist. Demgegenüber ist affekt-basiertes Vertrauen mit der Dimension prä-reflexiven Vertrauens verbunden.

2. Bei Vertrauen handelt es sich (insbesondere in erziehungs- und bildungswissenschaftlichen Studien) häufig um einen Dachbegriff, der unkenntlich macht, ob Vertrauensintentionen, -überzeugungen oder -handlungen oder deren Zusammenwirken untersucht wird.

Die Aussage, dass oder wie stark jemand einer anderen Person, Gruppe oder Institution vertraut, ist ebenso lose mit tatsächlichen Vertrauenshandlungen verknüpft wie die Wahrnehmung eines Gegenübers als vertrauenswürdig. Für Vertrauensintentionen und darauf basierende Vertrauenshandlungen sind das in einer Situation wahrgenommene Risiko, der Nutzen, aber auch die Emotionen in einer Situation ausschlaggebend. Zudem ist Vertrauen aufgrund der Erfahrungen, die eine Person im Laufe ihres Lebens macht, dynamisch und situativ flexibel. Weder die Vertrauensneigung oder die an einem Gegenüber wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit noch die Vertrauensintentionen oder Vertrauenshandlung können mit Vertrauen gleichgesetzt werden.

3. Die Unterscheidung zwischen Vertrauen in unbekannte Andere und bekannte Andere ist wichtig, um das Objekt des Vertrauens zu berücksichtigen und Aussagen zu Vertrauen, dessen Voraussetzungen und Konsequenzen angemessen zu kontextualisieren.

Das Vertrauen in Repräsentant/innen einer Institution ist bezüglich seiner Voraussetzungen und Konsequenzen nicht identisch mit interpersonellem Vertrauen. Nicht alle Beziehungen mit Personen, Gruppen oder Institutionen, mit denen ein Mensch intensiv interagiert, sind auch von starkem Vertrauen geprägt – intensive Kontakte zu nahestehenden Personen können ebenso von geringem Vertrauen begleitet sein. Daher sollte unterschieden werden zwischen dem Vertrauensradius und der Vertrauensstärke.

4. Zur Vermeidung von Fehlschlüssen sollten bei der Interpretation sprachlicher Daten bzw. der Darstellung von Ergebnissen die unterschiedlichen Voraussetzungen und Konsequenzen von Vertrauen und Misstrauen berücksichtigt werden.

Alltagssprachlich wird geringes Vertrauen mitunter als Misstrauen bezeichnet – diese Gleichsetzung entspricht dem Stand der Forschung jedoch nicht, denn Vertrauen und Misstrauen gelten als voneinander unabhängige Kontinuen.

Wie deutlich wurde, verlangen die hier vorgestellten Komplexitätsaspekte zum einen eine genauere Bezeichnung des untersuchten Phänomens ‚Vertrauen‘ und der damit verwandten Elemente. Zum anderen machen die Ausführungen darauf aufmerksam, dass im Rahmen von Studien, die Vertrauen in kommunikativen Settings oder sprachbasiert erheben, qualitative Verfahren zur Messung von Vertrauen angemessen(er) sein können, um der Komplexität des Phänomens entsprechende, differenzierte Ergebnisse zu erzielen.

3 Verfahren zur Messung von Vertrauen

Die Ausführungen in Abschnitt 2 illustrierten die Komplexität von Vertrauen. In diesem Abschnitt werden vor diesem Hintergrund zunächst zwei Beispiele standardisierter Vertrauensmessung problematisiert, bevor dann vier Ansätze vorgestellt werden, die unterschiedliche Aspekte von Vertrauen adressieren. Dabei handelt es sich um eine Vignettenstudie sowie ausgewählte Beispiele von Vertrauensstudien, die mit Techniken der qualitativen Datenerhebung und -auswertung durchgeführt wurden.

3.1 Erhebung von Vertrauen in der standardisierten Einstellungsforschung

In der standardisierten Einstellungsforschung und insbesondere in internationalen Surveys werden nicht selten aus Gründen der Sparsamkeit nur wenige Items zur Messung von Vertrauen verwendet. Zwei Beispiele seien hier hervorgehoben: zum einen die KUSIV3-Skala und zum anderen die Erhebung von Vertrauen, die im Nationalen Bildungspanel in Anlehnung an den World Value Survey stattfindet.

Mit der KUSIV3-Skala liegt ein forschungsökonomisches Instrument zur Messung von generalisiertem zwischenmenschlichem Vertrauen vor: Es umfasst nur drei Items (vgl. Beierlein et al. 2012: 8). Diese Items lauten: „1. Ich bin davon überzeugt, dass die meisten Menschen gute Absichten haben. 2. Heutzutage kann man sich auf niemanden mehr verlassen. 3. Im Allgemeinen kann man den Menschen vertrauen.“ Die Aussagen werden auf einer fünfstufigen Ratingskala (1 „stimme gar nicht zu“ bis 5 „stimme voll und ganz zu“) eingeschätzt. Die Stärke generalisierten zwischenmenschlichen Vertrauens ergibt sich aus dem Skalenwert (Item 2 wird umgepolt; vgl. ebd.: 22).

Im World Value Survey wird ebenfalls interpersonelles Vertrauen erhoben. Dabei wird unterschieden zwischen dem ingroup- (partikularisiertem) und dem

outgroup- (generalisiertem) Vertrauen (vgl. Delhey, Newton & Welzel 2011). Analog dazu wird im Nationalen Bildungspanel (NEPS) Vertrauen zu unterschiedlichen Personengruppen erhoben; es gilt hier als Element nicht-monetärer Bildungsrendite, also als Ergebnis von Bildungsprozessen. Die Frage lautet: „Und nun interessiert uns wie sehr Sie verschiedenen Personengruppen vertrauen. Wie sehr vertrauen Sie ... den Menschen in Ihrer Nachbarschaft? ... Menschen mit einer anderen Nationalität? ... Menschen mit einer anderen Religion?“ Hier werden die Befragten gebeten, ihre Zustimmung auf einem semantischen Differential anzugeben (wobei 0 bedeutet, dass einer Personengruppe überhaupt nicht und 10, dass einer Personengruppe voll und ganz vertraut wird; NEPS Item ID 62793).

Zwar können mit diesen Skalen auf der Basis wiederholter Messungen mit umfangreichen Samples vergleichsweise sparsam zuverlässige Quer- und Längsschnittdaten über interpersonelles Vertrauen erhoben werden. Diese Daten können auch mit zahlreichen weiteren Variablen in Beziehung gesetzt werden, so dass mehr und komplexe Informationen über die vielschichtigen Voraussetzungen und Konsequenzen von Vertrauen erschlossen werden können.

Angesichts der zahlreichen Aspekte der Komplexität von Vertrauen können aber auch einige Einwände formuliert werden. So wird mit den Items ausschließlich reflexives Vertrauen erhoben. KUSIV3 erschließt (erklärtermaßen) generalisiertes zwischenmenschliches Vertrauen; im NEPS wird auch die Vertrauensstärke in unterschiedlichen Vertrauensradien erschlossen. Wenngleich mit diesen Erhebungen interessante, aggregierte Informationen über die Stärke generalisierten interpersonellen Vertrauens und unterschiedliche Vertrauensradien möglich sind und statistisch ermittelt werden kann, wodurch diese Maße beeinflusst werden, wird durchaus Skepsis an der Validität von Aussagen, die auf der „Most people“- bzw. „den (meisten) Menschen“-Frage und ihren Varianten basieren, geäußert. Demnach bleibt unklar, an wen die Respondent/innen eigentlich denken, wenn sie nach den „(meisten) Menschen“ gefragt werden (vgl. Torpe & Lolle 2011: 484) – an alle Menschen, an die Menschen eines Staats, an alle Menschen, die sie kennen, an die neu zugezogene Nachbarin, an den Austausch-Studierenden von der südlichen Welt-halbkugel, an eine islamistische Terroristin, ... ? In der Tat macht es bei der Einschätzung dieser Frage einen Unterschied, an wen konkret gedacht wird, wie ein *think aloud*-Experiment gezeigt hat (vgl. Sturgis & Smith 2010). Demnach denkt – obwohl mit diesen Items generalisiertes interpersonelles Vertrauen gemessen werden soll – eine substanzielle Zahl von Menschen bei der „Most people“-Frage eben nicht an unbekannte Andere, sondern an bekannte Andere; und jene Personen, die an persönlich bekannte andere Menschen denken, berichten über höheres Vertrauen.

Nicht nur wird mit der expliziten Frage nach der Stärke des Vertrauens gegenüber verschiedenen Personen bzw. Personengruppen lediglich reflexives Vertrauen angesprochen, wobei also auch unklar bleibt, wen die Befragten dabei vor Augen

haben. Ebenfalls bleibt offen, in Bezug auf was die Respondent/innen eigentlich vertrauen, in welcher Situation und mit welchem Risiko – geht es um die Frage, ob der Nachbarin während des Urlaubs der Wohnungsschlüssel für die Blumenpflege überreicht wird, oder darum, ob der gleichen Person während eines Kinoabends das eigene Kind anvertraut wird? Die mit der „Most people“-Frage erhobenen Daten können zudem keine Auskunft darüber geben, inwiefern die Stärke des Vertrauens zu den unterschiedlichen Personen/-gruppen mit einer spezifischen Vertrauensintention verbunden ist – ist z. B. die Erklärung über ein geringes Vertrauen gegenüber Menschen anderer Nationalität zwangsläufig damit verbunden, dieser Personengruppe im Alltag tatsächlich kein Vertrauen zu schenken? Darüber hinaus bleibt im Dunkeln, inwiefern die Befragten ihr Vertrauen kognitions- oder affektbasiert angeben (vgl. ähnlich Schäfer 2016: 40), was sicherlich sowohl mit der imaginierten Situation, in der die Vertrauensfrage beantwortet wird, als auch mit den Menschen, an die gedacht wird, in Zusammenhang steht. Insofern handelt es sich zwar um vielfach sinnvoll einsetzbare, sparsame Erhebungsinstrumente – aber wichtige Dimensionen des komplexen Vertrauenskonstrukts werden mit diesen Items gar nicht angesprochen, obwohl sie angesichts des Facettenreichtums von Vertrauen für angemessene Interpretationen berücksichtigt werden sollten. Und schon gar nicht klären die Daten darüber auf, inwiefern tatsächlich eine Vertrauenshandlung riskiert wird. Es bleibt also eine Vielzahl von Fragen offen.

Verschiedene Verfahren der Datenerhebung und -auswertung aus dem Spektrum der qualitativen Forschung erlauben dagegen auf Basis subjektiver Äußerungen und Relevanzsetzungen eine stärker kontextualisierbare interpretative Analyse von Vertrauen – allerdings natürlich zu dem Preis, dass mit ihnen kein Anspruch auf Repräsentativität verbunden sein kann.

3.2 Untersuchung von Vertrauen mit Vignettenstudien sowie mit verschiedenen Datenerhebungs- und -auswertungsverfahren aus dem Spektrum der qualitativen Forschung

Im Einzelnen wird knapp auf vier Verfahren eingegangen, die unterschiedliche Aspekte des komplexen Vertrauensphänomens fokussieren. Die Verfahren werden vor dem Hintergrund eigener Studien vorgestellt, in denen Vertrauen in kommunikativen (Bildungs-)Settings untersucht wurde. Dabei handelt es sich zum einen um *Vignettenstudien*, die verhaltensnah erschließen helfen, welche Facetten von Vertrauenswürdigkeit in unterschiedlichen Situationen aktiviert werden. Anschließend werden drei weitere Verfahren dem Spektrum der quali-

tativen Sozialforschung vorgestellt. *Episodische Interviews*, die auf die Ermittlung von semantischem und episodischem Wissen abzielen und die z. B. mit Verfahren der qualitativen Inhaltsanalyse oder mit Hilfe der Grounded Theory Methodologie in Hinblick auf prä-reflexive Elemente von Vertrauen oder unterschiedliche Bewertungen vertrauensrelevanter Situationen ausgewertet werden können. *Gruppendiskussionen*, die mit der Dokumentarischen Methode hinsichtlich narrativ entwickelter Hinweise auf wechselseitig wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit analysiert werden. *Cognitive-affective maps*, die als Resultat qualitativer Dokumentenanalysen das Potential haben, unterschiedliche kognitiv und emotional fundierte Vorstellungen von Vertrauen zu identifizieren.

Im Folgenden wird ein knapper Einblick in die Ansprüche und Durchführung der einzelnen Vorhaben sowie die erzielten Ergebnisse gegeben. Dabei wird jeweils hervorgehoben, welche Aspekte der Komplexität des Konstrukts in besonderem Maße angesprochen werden.

3.2.1 Vignettenstudien zur verhaltensnahen Erhebung von Einstellungen

Meist konzentrieren sich Vertrauensstudien auf Vertrauensneigungen, -überzeugungen oder Vertrauensintentionen. Geht es aber um Vertrauenshandlungen, würde die Durchführung von Beobachtungsstudien naheliegen. Aus forschungsökonomischen Gründen ist dies jedoch oftmals nicht möglich. Dann bieten sich Vignettenstudien an. Diese verbinden „in gewissem Sinne Befragung und Experiment: Sie dienen als Stimuli, um Probanden [...] in einen gewünschten Kontext zu versetzen und zu erfahren, wie dieser Kontext ihre potentiellen Handlungen und individuellen Urteile beeinflusst“ (Streit & Weber 2013: 2). Dazu enthalten Vignettenstudien Beschreibungen von hypothetischen, aber realistischen Situationen, in denen Befragte gebeten werden mitzuteilen, wie sie sich entscheiden würden. Vignettenstudien lassen sich hinsichtlich ihres Standardisierungsgrades unterscheiden: Während faktorielle Surveys mit sehr großen sogenannten Vignetten-Universen arbeiten, in denen verschiedene Dimensionen der Situationsbeschreibung systematisch variiert werden (vgl. Beck & Opp 2001), werden Befragte in qualitativen Vignettenstudien mit nicht-variierten Situationsbeschreibungen darum gebeten, ihre Prognosen eigenen Handelns in offenen Antwortformaten anzugeben (vgl. Schratz, Schwarz & Westfall-Greiter 2012).

Die selbst durchgeführte Vignettenstudie bewegt sich zwischen diesen beiden Polen (vgl. Bormann et al. 2022). Sie zielte darauf ab, aus Elternsicht zu erschließen, welche Situationen in der Interaktion zwischen Elternhaus und Schule besonders vertrauensrelevant sind und welche Facetten von Vertrauenswürdigkeit in diesen Situationen aktiviert werden. Dazu wurden Eltern im Rahmen einer online-Befragung

neutrale Beschreibungen gängiger Interaktionen (z. B. Elternabend, Elterngespräch) und zu jeder Situationsbeschreibung jeweils zehn Items angeboten (jeweils zwei zu den fünf Facetten der Vertrauenswürdigkeit Wohlwollen, Verlässlichkeit, Offenheit, Kompetenz, Ehrlichkeit; vgl. Shayo, Rao & Kakupa 2021). Die Befragten sollten angeben, wie sehr sie sich anlässlich der Situationsbeschreibung Gedanken zu den unterschiedlichen Facetten von Vertrauenswürdigkeit machen.

Der folgende Kasten (Abb. 1) veranschaulicht eine Vignette für den Elternsprechtag und je ein exemplarisches Item der fünf Facetten von Vertrauenswürdigkeit.

<p>Schulen führen regelmäßig Elternsprechtage durch. Elternsprechtage bieten Eltern die Möglichkeit, sich mit den Lehrkräften ihrer Kinder zu unterhalten. Die Eltern sprechen dabei allein mit der Lehrkraft. Es sind also keine Eltern von anderen Kindern anwesend. Das Elterngespräch kann mit oder ohne Beisein der Kinder erfolgen. Themen, die in den Elterngesprächen besprochen werden, können die schulischen Leistungen des Kindes, das Verhalten des Kindes oder andere auf die Schule bezogene Themen sein.</p> <p>Ich frage mich, ob...</p> <p>... die Lehrkräfte mir ehrlich sagen werden, was sie über mein Kind denken. (Ehrlichkeit)</p> <p>... die Lehrkräfte sich so ausdrücken werden, dass ich sie verstehe. (Kompetenz)</p> <p>... die Lehrkräfte sich für meine Sichtweise interessieren. (Offenheit)</p> <p>... die Lehrkräfte sich gut auf das Gespräch vorbereiten werden. (Verlässlichkeit)</p> <p>... die Lehrkräfte es gut mit meinem Kind meinen. (Wohlwollen)</p>

Abb. 1: Beispiel einer Vignette und dazugehöriger Items (Bormann, Staats & Niedlich 2019: 185).

Das in einer Pilotstudie getestete Instrument (vgl. Bormann, Staats & Niedlich 2019) wurde an einer größeren Stichprobe erneut eingesetzt, um die Vertrauensrelevanz der Situationen Elternabend und Elterngespräche zu untersuchen (vgl. Bormann et al. 2022). Dabei stellte sich heraus, dass Elterngespräche als direkte Interaktionen zwischen Lehrkraft und Eltern, in denen es um das einzelne Kind geht, vertrauensrelevanter sind als Elternabende, in denen allgemeine schul- und klassenbezogene Belange in einem größeren Kreis diskutiert werden. Aus Sicht der befragten Eltern war in Elterngesprächen Kompetenz die wichtigste Facette der Vertrauenswürdigkeit von Lehrkräften, wobei dies stärker für Eltern mit einem niedrigeren formalen Bildungsniveau galt.

Zwar wurden keine Vertrauenshandlungen und auch nicht die Vertrauensstärke ermittelt, sondern die Relevanz von Situationen für die verschiedenen Facetten von Vertrauenswürdigkeit, die als Voraussetzungen für die Entwicklung von handlungswirksamen Vertrauensintentionen gelten kann. Gleichwohl handelt es sich bei der Vignettenstudie um eine verhaltensnahe Erhebung, die – zusammen mit der situationsspezifischen Erfassung von Facetten der Vertrauenswürdigkeit – in der Vertrauensforschung Neuland betritt. Mit der situationsbezogenen, standardisierten Einschätzung der Facetten von Vertrauenswürdigkeit ist es möglich, eine

große Zahl von Befragten hinsichtlich weiterer Eigenschaften wie z.B. ihrem formalen Bildungsniveau miteinander zu vergleichen. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass – wie in anderen standardisierten Befragungen – sprachliche Details in den Itemformulierungen unbeabsichtigte und möglicherweise unbemerkte Verzerrungen hervorrufen können. So zeigte sich in der Studie, dass einige Vertrauenswürdigkeitsfacetten mehr auf das Kind, andere mehr auf das Elternteil bezogen waren, und dass dies nicht durchgängig für alle Facetten-Items bei allen Vignetten der Fall war.

Vignettenstudien können insbesondere für die differentielle Erfassung von interpersonellem und/oder institutionellem Vertrauen in dessen prä-reflexiver Dimension eingesetzt werden und erlauben mit der möglichen Variation von Situationsbeschreibungen auch generalisiertes oder partikularisiertes Vertrauen zu untersuchen.

3.2.2 Episodische Interviews qualitativ-inhaltsanalytisch hinsichtlich prä-reflexiver Aspekte auswerten

Vertrauen hat eine reflexive und eine prä-reflexive Dimension. Für die Erfassung der prä-reflexiven Dimension von Vertrauen sind unterschiedliche Methoden der Datenerhebung und -auswertung denkbar. Um sozial erwünschtes Antwortverhalten und Verzerrungen zu vermeiden, ist es zentral, nicht direkt zu Beginn einer Erhebung explizit nach dem Vertrauen zu bestimmten Personen oder Institutionen zu fragen, sondern vertrauensbezogene Äußerungen interpretativ aus dem Interviewmaterial zu erschließen. Um differente, subjektiv relevante Wahrnehmungen von Vertrauenswürdigkeit als Basis von Vertrauensintentionen zu erheben, bieten sich beispielsweise Episodische Interviews an (vgl. Flick 2011). In semi-strukturierten Leitfäden mit unterschiedlichen Fragetypen werden in solchen Interviews einerseits Narrationen angeregt und andererseits werden gezielt vertiefende Fragen gestellt. So zielen Episodische Interviews darauf ab, verschiedene Wissensformen zu erschließen: Narrativ-episodisches Wissen wird mit offenen Fragen oder Erzählimpuls erhoben. Dagegen adressieren gezielte, problemorientierte Rückfragen semantisches Wissen, indem etwa nach Überzeugungen, Wissensbeständen und Definitionen gefragt wird.

Im Rahmen einer Mixed-Methods-Studie, in der die Bedeutung von Vertrauen als sozialer Ressource in der Transition zur Hochschule³ untersucht wurde (vgl. Bor-

³ In der Logik des Stufenmodells der Vertrauensbildung (vgl. Schäfer 2016: 48 und Schäfer in diesem Band) wurde hier ausgehend vom ‚Auftaktvertrauen‘ ermittelt, ob bzw. inwiefern über ‚Ausgeprägtes Vertrauen‘ berichtet wird.

mann & Thies 2019), wurden 28 Episodische Interviews mit Studierenden geführt und mit einer qualitativen Inhaltsanalyse mit evaluativen Elementen ausgewertet (vgl. Kelle & Kluge 2010; Kuckartz & Rädiker 2022); zudem wurden Fragebogendaten ausgewertet. Ziel der Studie war die Identifikation von Vertrauens-Ressourcentypen. Die Typisierung beruhte auf einem aus den Interviews und dem Fragebogen generierten Merkmalsraum mit 2 * 2 Merkmalsausprägungen (akademischer Familienhintergrund ja/nein; institutionelles Vertrauen hoch/niedrig), der es erlaubte, die Befragten eindeutig einem Typ zuzuordnen.

Anhand ausgewählter deduktiv und induktiv entwickelter (Sub-)Kategorien, die bei der qualitativen Inhaltsanalyse angewendet wurden, wurden drei (von vier möglichen) empirisch vorgefundenen Typen dann charakterisiert. Diese Typen unterschieden sich beispielsweise deutlich hinsichtlich ihrer Erwartungen an Unterstützungsangebote, aber auch bezüglich der von ihnen berichteten Emotionen in der Studieneingangsphase. So erwiesen sich Studierende mit akademischem Familienhintergrund und ausgeprägtem Vertrauen gegenüber der Hochschule als Institution als vertraut mit den impliziten und expliziten Anforderungen (in) der Universität, sie berichteten von Freude und Stolz, das Studium begonnen zu haben, und betrachteten Transparenz und Wohlwollen als wichtige Facetten der institutionellen Vertrauenswürdigkeit. Demgegenüber zeigten sich Studierende ohne akademischen Familienhintergrund und mit geringem institutionellem Vertrauen gegenüber Hochschulen skeptisch in Bezug auf die institutionellen Anforderungen, berichteten über Einsamkeit, Orientierungslosigkeit und negative Emotionen und dass sie nicht vom Wohlwollen der Hochschule ihnen gegenüber überzeugt sind (vgl. Bormann & Thies 2019).

Die inhaltsanalytische Auswertung von episodischen Interviews erlaubt insbesondere die Erkundung von prä-reflexiven bzw. impliziten Erwartungen bzw. Überzeugungen an die Vertrauenswürdigkeit und Vertrauensintentionen gegenüber anderen Personen oder in Zusammenhang mit institutionellem Vertrauen. Ebenso lassen sich empirisch fundierte Aussagen zur kognitiven und/oder affektiven Basis von Vertrauen machen. Die Stärke des Vertrauens sowie der Vertrauensradius und damit generalisiertes oder partikularisiertes Vertrauen können auch zur Sprache kommen und auf der Grundlage evaluativer inhaltsanalytischer Techniken erschlossen werden.

3.2.3 Implizite Orientierungen in Gruppendiskussionen mit der Dokumentarischen Methode rekonstruieren

Vertrauen ist ein relationales Phänomen, das sich in wiederholten Interaktionen zwischen Vertrauenspartner/innen entwickelt. Werden Personen dazu aufgefor-

dert, über ihre Interaktionen mit anderen zu berichten, kann aus diesen Erzählungen theoretisch sensibilisiert eine interpretative Analyse des Vertrauens bzw. der relevanten Aspekte von Vertrauenswürdigkeit, -intentionen oder -handlungen erfolgen. Finden diese in professionellen Umfeldern statt, kann angenommen werden, dass die organisationalen Normen wichtige Kontextinformationen für die Ausprägung von Vertrauen sind und insofern in einer komparativen Analyse berücksichtigt werden sollten (vgl. Bormann 2024).

In einer weiteren Studie wurde in verschiedenen Kindertagesstätten die Beziehung von pädagogischen Fachkräften zu Eltern untersucht (vgl. Schweizer et al. 2017). Vor dem Hintergrund einer Hinwendung zu sogenannten Erziehungs- und Bildungspartnerschaften bestand ihr Anliegen darin, implizite Orientierungen der Beziehungen, die pädagogische Fachkräfte zu Eltern haben, zu rekonstruieren. Um dabei die prä-reflexive, implizite Seite von Vertrauen erschließen zu können, wurden Gruppendiskussionen mit einem weiten Erzählimpuls gestartet: „Wie läuft die Zusammenarbeit mit Eltern in ihrer Kindertagesstätte?“ Die Transkripte der Diskussionen wurden mit Hilfe der Dokumentarischen Methode (vgl. Bohnsack 2021) interpretiert. Diese zielt auf die Rekonstruktion reflexiven bzw. theoretischen Wissens auf der einen Seite und implizitem, handlungsorientierendem Wissen auf der anderen Seite ab. Dazu wird zum einen eine formulierende Interpretation dessen vorgenommen, was die Teilnehmer/innen wörtlich sagen (Was?). Zum anderen wird im Rahmen der reflektierenden Interpretation erschlossen, wie die Fachkräfte ihr Wissen präsentieren (Wie?).

Die komparative Analyse der Gruppendiskussionen in verschiedenen Einrichtungen zeigte, dass die Fachkräfte Eltern in höchst unterschiedlichem Maße als Erziehungs- und Bildungspartner/innen erachteten und dies mit unterschiedlichen Facetten von Vertrauen (vgl. Hoy & Tschannen-Moran 1999), die sie ihnen zusprachen, zusammenzuhängen schien. So zeigten sich einmal Fachkräfte, die sich selbst als Expert/innen positionierten, uninteressiert daran, von den Eltern als vertrauenswürdig wahrgenommen zu werden; gleichwohl aber waren sie daran interessiert, die elterliche Erziehungscompetenz zu kontrollieren. In einer anderen Einrichtung dagegen zeigte sich ein vollständig anderes Bild. Hier wurde wechselseitiges Vertrauen als überaus wichtig erachtet, um überhaupt gemeinsam im Sinne des Kindes agieren zu können.

Die Dokumentarische Methode zielt ab auf die Rekonstruktion impliziter Orientierungen und habituell verankerter Praktiken. Dieses Auswertungsverfahren ist damit in besonderer Weise für die Erschließung der prä-reflexiven Seite von Vertrauen geeignet und birgt ebenso die im Zusammenhang mit der inhaltsanalytischen Auswertung Episodischer Interviews genannten Vorzüge.

3.2.4 Affektive Gehalte kognitiver Repräsentationen mit Cognitive-Affective Maps darstellen

Als Einstellung umfasst Vertrauen verhaltensbezogene, kognitive und affektive Komponenten (vgl. Lewis & Weigert 1985, 2012). Nicht selten sind jedoch Vorstellungen anzutreffen, die einseitig die kognitive Basis von Vertrauen betonen oder Vertrauen als Entscheidung darstellen, die auf rationalem Kalkül beruht – und die demgegenüber die affektive Basis von Vertrauen eher vernachlässigen. Dabei sind Kognitionen und Affekte nicht unabhängig voneinander: Affekte werden kognitiv verarbeitet und Kognitionen variieren mit affektiven Stimmungen (vgl. Schwarz 2000). Thagard (2006) zufolge sind Einstellungen Netzwerke von kognitiven Repräsentationen, die von unterschiedlichen Affekten begleitet werden.

Mit cognitive-affective maps (CAMs) können die affektiven Wertigkeiten von Konzepten und deren Verbindungen anhand folgender Verfahrensschritte dargestellt werden (vgl. Thagard 2010). Zunächst sind in einem Dokument jeglicher Textform – Interview, Presseartikel, Gruppendiskussion, ... – die Hauptkonzepte zu erschließen. Dies kann in Anlehnung an die Kodierverfahren der Grounded Theory Methodologie in einem offenen und später axialen Kodiervorgang erfolgen (vgl. Strauss & Corbin 1996). Im nächsten Schritt werden textbasiert die emotionalen Wertigkeiten der Konzepte analysiert. Diese Wertigkeiten können positiv, negativ, neutral oder ambivalent sein und anhand begrifflicher Anzeiger evaluiert werden, z. B. „ich freue mich auf“, „Sorge habe ich vor ...“ (Schwarz-Friesel 2007). In der grafischen Darstellung erhält jedes Konzept je nach seiner emotionalen Wertigkeit eine spezifische Form, z. B. oval für positive, hexagonal für negative, rechteckige für neutrale und hexagonal-ovale für ambivalente. Textbasiert werden anschließend Verbindungen zwischen den einzelnen Konzepten ermittelt und in der Grafik eingetragen; die Konzepte werden dann so arrangiert, dass die Linien sich der Übersichtlichkeit halber möglichst wenig überschneiden. Am Ende wird eine kommunikative Validierung empfohlen (vgl. Thagard 2010; Luthardt, Bormann & Hildebrandt 2021; Luthardt et al. 2022). Eine CAM kann beispielsweise wie in der folgenden Abbildung (Abb. 2) dargestellt aussehen.

Obwohl sie bislang in der Vertrauensforschung nicht eingesetzt werden, versprechen CAMs erhebliche Potentiale in der qualitativen Untersuchung der kognitiven und affektiven Basis von Vertrauen. So ist denkbar, sie in Studien einzusetzen, in denen mögliche Ursachen für etwaige Vertrauensprobleme in pädagogischen Interaktionen ermittelt werden sollen. Dies könnte gleichermaßen über die vergleichende Analyse von Episodischen Interviews mit einzelnen Personen, die Analyse von Gesprächen mit Interaktionspartner/innen (z. B. Lehrkräfte-Schüler/in, Eltern-Kind) oder Gruppendiskussionen über vertrauensrelevante Sachverhalte. Gleich, welche Textsorte analysiert wird, könnte aufgrund einer signifikanten Abweichung

Kita E - HENRIETTE
Auszubildende (27 Jahre)

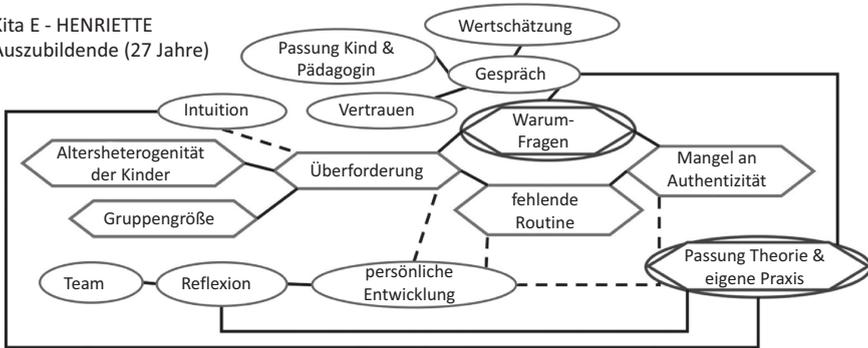


Abb. 2: Beispiel einer CAM (Luthardt, Bormann & Hildebrandt 2021: 155).⁴

der Anzahl und/oder emotionalen Wertigkeiten von Konzepten wie etwa zu relevanten Facetten der Vertrauenswürdigkeit oder Vertrauensintentionen eine Ursache für erschwertes Vertrauen gesehen werden. So ist vorstellbar, dass Konzepte wie Ehrlichkeit, Verlässlichkeit, Kompetenz als Facetten der Vertrauenswürdigkeit ermittelt werden, diese aber bei den befragten Personen eine unterschiedliche emotionale Wertigkeit haben. So könnte situationsbezogen Person A erkennen lassen, dass sie in puncto Ehrlichkeit von Person B enttäuscht ist, und Person B demgegenüber sich über die eigene Kompetenz in der Beziehung zu Person A freut. Insofern könnten reziproke Diskongruenzen der erwarteten und wahrgenommenen Vertrauenswürdigkeit erschlossen werden. Anzunehmen wäre, dass eine hohe Anzahl von gleichen Konzepten und/oder ihre weitreichende Kongruenz hinsichtlich der emotionalen Wertigkeit von Konzepten Indizien für vertrauensvolle Beziehungen sind. Auch vor diesem Hintergrund ist es wichtig zu beachten, dass Konzepte nicht mit Begriffen gleichzusetzen sind (vgl. Schäfer 2016: 179).

Mit CAMs ist es möglich, die affektive Wertigkeit unterschiedlicher kognitiver Komponenten von Vertrauen – v. a. Überzeugungen zur Vertrauenswürdigkeit – zu ermitteln und damit einen Beitrag zur Exploration der prä-reflexiven Seite von Vertrauen zu leisten. Es ist denkbar, vorhandene qualitative Datenkorpora unterschiedlicher Textsorten zusätzlich oder auch lediglich Teile von Interviews sekundäranalytisch mit Hilfe von CAMs auszuwerten.

⁴ Die Studie hat sich wie gesagt nicht mit Vertrauensfragen, sondern mit den Einstellungen zu einer bestimmten Innovation beschäftigt, deren Umsetzung im frühpädagogischen Kontext erwünscht ist.

4 Fazit und Ausblick

Dieser Überblicksartikel beabsichtigte in aller Kürze auf wesentliche Aspekte der Komplexität des Konstrukts Vertrauen einzugehen, um vor diesem Hintergrund exemplarisch gängige Verfahren der standardisierten Einstellungsforschung, wie sie auch in erziehungs- und bildungswissenschaftlichen Kontexten zum Zuge kommen, zu problematisieren. Außerdem sollte die knappe Illustration von vier eigenen Studien mit unterschiedlichen, primär qualitativen Datenerhebungs- und -auswertungsverfahren aufzeigen, wie diese die unterschiedlichen Aspekte der Komplexität von Vertrauen adressieren.

Qualitative Verfahren, so die These, erlauben einen tieferen Blick in das Phänomen des Vertrauens. Die hier knapp präsentierten Verfahren wie die Vignettenstudie sowie insbesondere die unterschiedlichen Anwendungen textbasierter qualitativer Analyseverfahren ermöglichen beispielsweise genauere semiotische und semantische Analysen von Vertrauen. Eine nur auf das Wort *Vertrauen* abzielende, lexikalische Analyse dürfte – wie oben diskutiert – in mehrfacher Hinsicht die Komplexität des Phänomens verfehlen (vgl. Bormann & Schäfer 2022). Denn so können Interaktionspartner/innen zwar explizit von sich behaupten, vertrauenswürdig zu sein oder sein zu wollen. Aber ob sie tatsächlich als vertrauenswürdig wahrgenommen werden, hängt von der erfahrungs- und erwartungsbasierten Bewertung ihres Gegenübers ab, die es interpretativ erst zu erschließen gilt (vgl. Schäfer 2016: 21).

Um Vertrauen als Merkmal und Qualitätsdimension sozialer Beziehungen komplexitätsangemessen erfassen zu können, spielen sprachliche und nicht-sprachliche Aspekte, die in einer Interaktion als vertrauensstiftende Signale und Zeichen wahrgenommen werden, genauer: die kontextspezifische kommunikative Praxis, eine wesentliche Rolle (vgl. Kuhnhenh 2020). Denn Signale und Zeichen transportieren Informationen beispielsweise über die Vertrauenswürdigkeit einer Person (vgl. Gambetta & Székely 2014). Signale wie z. B. Hinweise auf die eigene Reputation oder die Erinnerung an gemeinsame positive Erfahrungen gelten dabei als intentionale Aspekte von (sprachlichen) Handlungen. Nicht-intentionale Aspekte gelten als Zeichen und umfassen sprachliche und nicht-sprachliche Phänomene. Zu den sprachlichen Zeichen gehören etwa Pausen und Betonungen, zu den nicht-sprachlichen z. B. Praktiken, Gestik und Mimik. Diese Signale und Zeichen können in Gesprächen und Diskussionen zum Tragen kommen, können sinnlich wahrgenommen werden und in die Darstellung von aus theoretischer Sicht vertrauensrelevanten Situationen oder Interaktionen einfließen (vgl. Schäfer 2016: 19). Die verschriftlichten Zeugnisse vertrauensrelevanter Sprachpraxis können dann umfangreich analysiert werden, etwa in Hinblick auf ihre Lexik, also die verwendeten Ausdrücke, ihre Semantik, also die im Text rekonstruierbaren Bedeutungsaspekte, ihre Pragmatik, also etwa bestimmte Sprechhandlungen, mit denen Vertrauen

oder die Wahrnehmung von Vertrauenswürdigkeit geschaffen werden soll, oder ihre Grammatik, also die syntaktischen Strukturen sprachlicher Handlungen (vgl. Schäfer 2016: 94–96).

Bei der (kombinierten) Anwendung qualitativer Verfahren gerade in solchen (Teil-)Disziplinen, die mit großen Datensätzen arbeiten, dürfte es auch eine Rolle spielen, welche Aussagekraft ihnen zugeschrieben wird, welcher Wert qualitativen Verfahren beigemessen wird und für wie vertrauenswürdig sie gehalten werden. Die Vertrauenswürdigkeit von analytischen Verfahren bei der Untersuchung ein- und desselben Gegenstands ist ein wichtiger Aspekt, der über verschiedene Verfahren der Triangulation sichergestellt werden kann (vgl. Denzin 1989): Bei der Triangulation werden die Datentriangulation, die Forschendentriangulation, die Theorietriangulation und die Methodentriangulation unterschieden, mit denen die Validität und Reliabilität von empirischen Aussagen untermauert werden kann. In der Praxis lassen sich allerdings starke und schwache Triangulationsansätze ausmachen, weshalb für starke Triangulation plädiert wird (vgl. Flick 2018). Starke Triangulation zielt auf die Erschließung von zusätzlichem Wissen und nicht nur auf die Bestätigung von Wissen, das etwa mit einer bestimmten Methode generiert wird. Insofern wird im Verständnis starker Triangulation ein Forschungsdesign erweitert, indem verschiedene Methoden (qualitative und/oder quantitative, in unterschiedlicher zeitlicher Platzierung im Forschungsprozess) oder theoretische Perspektiven etwa durch Forschende verschiedener Disziplinen angewendet werden.

Auch die in diesem Beitrag nur knapp präsentierten Datenerhebungs- und -auswertungsverfahren lassen sich teilweise miteinander verbinden sowie außerdem mit weiteren Verfahren der linguistischen (Vertrauens-)Analyse verknüpfen. Dies gilt insbesondere für die Analyse von Texten mit Hilfe von CAMs, deren Verwendung in der Vertrauensforschung ein vielversprechendes und entwicklungs-fähiges Neuland beschreitet. Bei der Erhebung von Vertrauensaspekten mittels Vignettenstudien ist es denkbar, die Situationsbeschreibungen so zu konzipieren und zu variieren, dass unterschiedliche Valenzen, also die positive, negative, neutrale oder ambivalente Bewertung von Begriffen (wie z. B. den Facetten von Vertrauenswürdigkeit), aktiviert werden, die aus vertrauentheoretischer Sicht relevant sind, um auf dieser Basis unterschiedliche Typen von vertrauensrelevanten Konzepten zu erschließen. (Qualitative) längsschnittliche Analysen, die zeigen, wie sich Vertrauen im Lichte ständig neuer Erfahrungen und sich verändernder subjektiver Bewertungen von Vertrauenspartner/innen entwickelt, sind eine Aufgabe, die die Herausforderungen einer komplexitätsangemessenen Vertrauensforschung noch vergrößern.

Die im vorigen Abschnitt in der gebotenen Kürze skizzierten Verfahren sind keine, die exklusiv in der erziehungs- und bildungswissenschaftlichen (Vertrauens-)Forschung eingesetzt werden. Vertrauen ist ein soziales Phänomen, das in

allen Lebensbereichen eine Rolle spielt und daher auch in den verschiedensten Disziplinen untersucht wird. Außerdem sind Verfahren der Datenerhebung und -auswertung nicht primär an eine Disziplin, sondern stets an eine Fragestellung gebunden. Insofern können die exemplarisch ausgewählten, in eigenen erziehungs- und bildungswissenschaftlichen Vertrauensstudien angewendeten Verfahren, die im vorigen Abschnitt skizziert wurden, auf ihre Angemessenheit für die Untersuchung von Vertrauensfragen in weiteren Disziplinen befragt und eingesetzt werden.

Literatur

- Abdelzadeh, Ali & Erik Lundberg (2017): Solid or Flexible? Social Trust from Early Adolescence to Young Adulthood. *Scandinavian Political Studies* 40 (2), 207–227.
- Alarcon, Gene M., Joseph B. Lyons, James C. Christensen, Samantha L. Klosterman, Margaret A. Bowers, Tyler J. Ryan, Sarah A. Jessup & Kevin T. Wynne (2018): The effect of propensity to trust and perceptions of trustworthiness on trust behaviors in dyads. *Behavior research methods* 50 (5), 1906–1920.
- André, Stéfanie (2014): Does trust mean the same for migrants and natives? Testing measurement models of political trust with multi-group confirmatory factor analysis. *Social Indicator Research* 115 (3), 963–982.
- Bachmann, Reinhard (2018): Institutions and Trust. In Rosalind Searle, Ann-Marie Nienaber & Sim B. Sitkin (Hrsg.), *The Routledge Companion to Trust*, 218–228. London: Routledge.
- Beck, Michael & Karl-Dieter Opp (2001): Der Faktorielle Survey und die Messung von Normen. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 53 (2), 283–306.
- Beierlein, Constanze, Christoph J. Kemper, Anastassiya Kovaleva & Beatrice Rammstedt (2012): Kurzsкала zur Messung des zwischenmenschlichen Vertrauens: Die Kurzsкала Interpersonales Vertrauen (KUSIV3). Working Papers 2012/22. Mannheim: GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften.
- Bohnsack, Ralf (2021): Dokumentarische Methode. In Ralf Bohnsack (Hrsg.), *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden*, 35–73. 10. Aufl. Opladen: Budrich.
- Bormann, Inka (2024): Vertrauen in pädagogischen Interaktionen und seine Konstitution in konjunktiver Erfahrung und konstituierender Rahmung. In Tanja Sturm, Benjamin Wagener & Ralf Bohnsack (Hrsg.), *Konstituierende Rahmung und professionelle Praxis. Pädagogische Organisationen und darüber hinaus*, 411–459. Opladen: Budrich.
- Bormann, Inka & Barbara Thies (2019): Vertrauen als Ressource in der Studieneingangsphase. Eine Mixed Methods-Studie. In Jule-Marie Lorenzen, Lisa-Marian Schmidt & Darius Zifonun (Hrsg.), *Methodologien und Methoden der Bildungsforschung. Quantitative und qualitative Verfahren und ihre Verbindungen*, 279–301. Weinheim: Beltz Juventa.
- Bormann, Inka & Pavla Schäfer (2022): Vertrauenskurse. Überlegungen zu Vertrauen als Interpretationskategorie der Diskursforschung. *Zeitschrift für Diskursforschung* 10 (2), 366–375.
- Bormann, Inka, Sebastian Niedlich & Melanie Staats (2019): Entwicklung und Validierung eines Instruments zur Erfassung der Vertrauensrelevanz ausgewählter Interaktionen zwischen Elternhaus und Schule. *Zeitschrift für Bildungsforschung* 9 (2), 177–199.

- Bormann, Inka, Sebastian Niedlich & Iris Würbel (2022): Trust in educational settings – what it is and why it matters. European perspectives. *European Education* 53 (3–4), 121–136.
- Bormann, Inka, Dagmar Killus, Sebastian Niedlich & Iris Würbel (2022): Home-school interaction: A vignette study of parents’ views on situations relevant to trust. *European Education* 53 (3–4), 137–151.
- Cerna, Lucie (2014): Trust: What it is and Why it Matters for Governance and Education. *OECD Education Working Papers No. 108*. Paris: OECD.
- Colquitt, Jason A., Brent A. Scott & Jeffrey A. LePine (2007): Trust, trustworthiness, and trust propensity: a meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *The Journal of applied psychology* 92 (4), 909–927.
- Delhey, Jan, Kenneth Newton & Christian Welzel (2011): How General Is Trust in „Most People“? Solving the Radius of Trust Problem. *American Sociological Review* 76 (5), 786–807.
- Denzin, Norman K. (1989): *The Research Act*. 3. Aufl. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Endreß, Martin (2010): Vertrauen – soziologische Perspektiven. In Matthias Maring (Hrsg.), *Vertrauen – zwischen sozialem Kitt und der Senkung von Transaktionskosten*, 91–113. Karlsruhe: KIT Scientific Publishing.
- Flick, Uwe (2011): Das Episodische Interview. In Gertrud Oelerich & Hans-Uwe Otto (Hrsg.), *Empirische Forschung und Soziale Arbeit*, 273–280. Wiesbaden: VS.
- Flick, Uwe (2018): What is triangulation? In Uwe Flick (Hrsg.), *Doing Triangulation and Mixed Methods*, 11–24. London: Sage.
- Frederiksen, Morten (2011): Distrust and Mistrust: Lessons from a Low Trust Minority. *Comparative Sociology* 10 (2), 248–280.
- Frederiksen, Morten (2014): Relational trust: Outline of a Bourdieusian theory of interpersonal trust. *Journal of Trust Research* 4 (2), 167–192.
- Frederiksen, Morten (2019): On the inside of generalized trust: Trust dispositions as perceptions of self and others. *Current Sociology* 67 (1), 3–26.
- Freitag, Markus & Richard Traummüller (2009): Spheres of trust: An empirical analysis of the foundations of particularised and generalised trust. *European Journal of Political Research* 48 (6), 782–803.
- Gambetta, Diego (2001): Kann man dem Vertrauen vertrauen? In Martin Hartmann & Claus Offe (Hrsg.), *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*, 204–240, Frankfurt: Campus.
- Gambetta, Diego & Áron Székely (2014): Signs and (counter)signals of trustworthiness. *Journal of Economic Behavior & Organization* 106, 281–297.
- Hoorn, André van (2014): Trust Radius versus Trust Level. *American Sociological Review* 79 (6), 1256–1259.
- Hoy, Wayne K. & Megan Tschannen-Moran (1999): Five Faces of Trust: An Empirical Confirmation in Urban Elementary Schools. *Journal of School Leadership* 9, 184–208.
- Høyer, Hans Christian & Erik Mønness (2016): Trust in public institutions – spillover and bandwidth. *Journal of Trust Research* 6 (2), 151–166.
- Hu, Anning (2017): Radius of trust: Gradient-based conceptualization and measurement. *Social Science Research* 68, 147–162.
- Jagodzinski, Wolfgang & Kazufumi Manabe (2004): How to measure interpersonal Trust. A comparison of two different measures. *ZA-Information* 55, 85–98.
- Jennings, Will, Gerry Stoker, Viktor Valgarðsson, Daniel Devine & Jennifer Gaskell (2021): How trust, mistrust and distrust shape the governance of the COVID-19 crisis. *Journal of European Public Policy* 28 (8), 1174–1196.

- Kelle, Udo & Susann Kluge (2010): Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag.
- Knippenberg, Daan van (2018): Reconsidering affect-based trust. In Rosalind Searle, Ann-Marie Nienaber & Sim B. Sitkin (Hrsg.), *The Routledge Companion to Trust*, 3–14. London: Routledge.
- Kramer, Roderick M. (1999): Trust and distrust in organizations. *Emerging Perspectives, Enduring Questions. Annual review of psychology* 50, 569–598.
- Kuckartz, Udo & Stefan Rädiker (2022): *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. 5. Aufl. Weinheim: Beltz Juventa.
- Kuhnenn, Martha (2014): Glaubwürdigkeit in der politischen Kommunikation. Gesprächsstile und ihre Rezeption. Konstanz: UVK.
- Kuhnenn, Martha (2020): Zur Glaubwürdigkeit von Akteuren. In Astrid Blome, Tobias Eberwein & Stefanie Aeverbeck-Lietz (Hrsg.), *Medienvertrauen*, 117–134. Göttingen: De Gruyter.
- Legood, Alison, Lisa van der Werff, Aallan Lee, Deanne den Hartog & Daan van Knippenberg (2022): A critical review of the conceptualisation, operationalisation, and empirical literature on cognition-based and affect-based trust. *Journal of Management Studies* (preprint).
- Lepsius, M. Rainer (2017): Trust in Institutions. In M. Rainer Lepsius & Claus Wendt (Hrsg.), *Max Weber and Institutional Theory* 45, 79–87. Cham: Springer International Publishing.
- Lewicki, Roy J., Daniel J. McAllister & Robert J. Bies (1998): Trust and Distrust: New Relationships and Realities. *The Academy of Management Review* 23 (3), 438–458.
- Lewicki, Roy J., Edward C. Tomlinson & Nicole Gillespie (2006): Models of Interpersonal Trust Development: Theoretical Approaches, Empirical Evidence, and Future Directions. *Journal of Management* 32 (6), 991–1022.
- Lewis, J. Daniel & Andrew J. Weigert (1985): Trust as a Social Reality. *Social Forces* 63 (4), 967–985.
- Lewis, J. Daniel & Andrew J. Weigert (2012): The Social Dynamics of Trust: Theoretical and Empirical Research, 1985–2012. *Social Forces* 91 (1), 25–31.
- Luhmann, Niklas (2014): *Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. 5. Aufl. Wien u. a.: UTB.
- Luthardt, Jasmin, Inka Bormann & Frauke Hildebrandt (2021): Einstellungen pädagogischer Fachkräfte zu anregenden Interaktionen in Kindertagesstätten. *Frühe Bildung* 10 (3), 151–160.
- Luthardt, Jasmin, Jonathan H. Morgan, Inka Bormann & Tobias Schröder (2022): Quantifying emotionally grounded discursive knowledge with cognitive-affective maps. *Quality & Quantity* 56 (3), 1557–1595.
- Mayer, Roger C., James H. Davis & F. David Schoorman (1995): An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review* 20 (3), 709–734.
- McAllister, Daniel J. (1995): Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal* 38 (1), 24–59.
- McKnight, D. Harrison & Norman L. Chervany (2001): Trust and Distrust Definitions: One Bite at a Time. In Rino Falcone, Munindar Singh & Yao-Hua Tan (Hrsg.), *Trust in Cyber-societies* 2246, 27–54. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Möllering, Guido (2006): *Trust. Reason, routine, reflexivity*. Bingley: Emerald.
- Möllering, Guido (2013): Trust, institutions, agency: towards a neoinstitutional theory of trust. In Reinhard Bachmann & Akbar Zaheer (Hrsg.), *Handbook of Advances in Trust Research*, 355–377. Cheltenham: Edward Elgar.
- Rousseau, Denise, Sim B. Sitkin, Ronald S. Burt & Curt Camerer (1998): Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review* 23 (3), 393–404.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung: Eine Einführung*. Göttingen: de Gruyter.

- Schilke, Oilver, Martin Reimann & Karen S. Cook (2021): Trust in Social Relations. *Annual Review of Sociology* 47 (1), 239–259.
- Schratz, Michael, Johanna F. Schwarz & Tanja Westfall-Greiter (2012): *Lernen als bildende Erfahrung. Vignetten in der Praxisforschung*. Innsbruck: Studienverlag.
- Schwarz, Norbert (2000): Agenda 2000 – Social judgment and attitudes: warmer, more social, and less conscious. *European Journal of Social Psychology* 30, 149–176.
- Schwarz-Friesel, Monika (2007): *Sprache und Emotion*. 2. Aufl. Tübingen: Francke.
- Schweer, Martin K. W. (1997): Eine differentielle Theorie interpersonellen Vertrauens. Überlegungen zur Vertrauensbeziehung zwischen Lehrenden und Lernenden. *Psychologie in Erziehung und Unterricht* 44, 2–12.
- Schweer, Martin K. W. (2022): Vertrauen und Misstrauen im Kontext aktueller gesellschaftlicher Herausforderungen – zwei zentrale psychologische Regulatoren. In Martin K. W. Schweer (Hrsg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens*, 1–16. Wiesbaden: SpringerVS.
- Schweer, Martin K. W. & Barbara Thies (2008): Vertrauen. In Ann-Elisabeth Auhagen (Hrsg.), *Positive Psychologie. Anleitung zum ‚besseren‘ Leben*, 136–149. 2. erw. u. überarb. Aufl. Weinheim: Beltz.
- Schweer, Martin K. W., Eva Petermann & Carina Egger (2013): Zur Bedeutung multidimensionaler sozialer Kategorisierungsprozesse für die Vertrauensentwicklung – Ein bislang weitgehend vernachlässigtes Forschungsfeld. *Gruppendynamik & Organisationsberatung* 44, 67–81.
- Schweizer, Annika, Sebastian Niedlich, Judith Adamczyk & Inke Bormann (2017): Approaching trust and control in parental relationships with educational institutions. *Studia Paedagogica* 22 (2), 97–115.
- Shayo, Happy Josph, Congman Rao & Paul Kakupa (2021): Conceptualization and Measurement of Trust in Home–School Contexts: A Scoping Review. *Frontiers in Psychology. Educational Psychology* 12, 1–15.
- Strauss, Anselm & Juliet Corbin (1996): *Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Streit, Christine & Christof Weber (2013): Vignetten zur Erhebung von handlungsnahmen, mathematikspezifischem Wissen angehender Grundschullehrkräfte. In Friedhelm Käpnick, Gilbert Greefrath & Martin Stein (Hrsg.), *Vorträge auf der 47. Tagung für Didaktik der Mathematik. Beiträge zum Mathematikunterricht 2013*, 986–989. Münster: WTM-Verlag.
- Sturgis, Patrick & Patten Smith (2010): Assessing the Validity of Generalized Trust Questions: What Kind of Trust are we Measuring? *International Journal of Public Opinion Research* 22 (1), 74–92.
- Thagard, Paul (2006): *Hot Thought: Mechanisms and Applications of Emotional Cognition*. Cambridge: MIT University Press.
- Thagard, Paul (2010): EMPATHICA: A Computer Support System with Visual Representations for Cognitive-Affective Mapping. In Keith McGreggor (Hrsg.), *Proceedings of the workshop on visual reasoning and representation*, 79 – 81. Menlo Park, CA: AAAI.
- Torpe, Lars & Henrik Lolle (2011): Identifying social trust in cross-country analysis: Do we really measure the same? *Social Indicator Research* 103 (3), 481–500.
- Walle, Steven van de & Frédérique Six (2014): Trust and Distrust as Distinct Concepts: Why Studying Distrust in Institutions is Important. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice* 16 (2), 158–174.
- Wellcome Trust (2021): *Wellcome Global Monitor 2020. How Covid-19 affected people’s lives and their views about science*. London: Wellcome Trust.
- Zucker, Lynne G. (1986): Production of Trust. Institutional Sources of Economic Structure. *Research in Organizational Behavior* 8, 53–111.

Martin Endreß

Vertrauen – Gesellschaft – Sprache. Soziologische Überlegungen

Abstract: The article first develops the contours of the phenomenon of trust from a phenomenologically-based sociological perspective. To this end, it draws on a distinction between the three modes of reflexive, habitual and operating (or functioning) trust. The subsequent distinction between the three relational determinations of trust *in or on* language, trust *through* language and trust *despite* language then serves a differentiated understanding of the relationship between the concepts of trust, society and language.

Keywords: trust, mistrust, language, modes of speaking, modes of trust, structural ambivalences

Einleitung

Es stellt eine erhebliche Herausforderung dar, aus soziologischer Perspektive im naturgemäß begrenzten Rahmen eines Aufsatzes einen Beitrag zum vielschichtigen Rahmenthema dieser Publikation beizusteuern. Denn jedes Nachdenken über auch nur einen dieser Begriffe vermag ein gesamtes Forschungsleben auszufüllen, ganz zu schweigen von ergänzenden Verhandlungen ihrer jeweiligen Verhältnisse zueinander. Somit scheint ein Scheitern vorprogrammiert und es bleibt lediglich die Hoffnung, dies als ein produktives Scheitern gestalten zu können. Dem umfassenden Thema des Zusammenhangs von Vertrauen – Gesellschaft – Sprache nähert sich der vorliegende Beitrag aus einer phänomenologisch-fundierten soziologischen Perspektive in sieben Schritten: Im Anschluss an einige grundsätzliche „Vorklärungen“ zu den hier leitenden Verständnissen der Konzepte ‚Sprache‘, ‚Gesellschaft‘ und ‚Vertrauen‘ (1) wird das Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen erörtert und als ein strukturell ambivalentes begriffen (2). Nachfolgend wird eine Unterscheidung von drei Modi des Vertrauens vorgestellt, die das Verhältnis von institutioneller Rahmung und Lebenspraxis ins Zentrum der Aufmerksamkeit rückt (3). Auf diesen Grundlagen skizziert der Beitrag sodann das Verhältnis von Vertrauen und Sprache in phänomenologisch-fundierter soziologischer Perspektive (4) und das

Anmerkung: Sebastian Klimasch und Benjamin Rampp sowie insbesondere Pavla Schäfer danke ich sehr herzlich für ihre kritisch-konstruktiven Kommentierungen früherer Fassungen dieses Beitrages.

 Open Access. © 2024 bei den Autorinnen und Autoren, publiziert von De Gruyter.  Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Namensnennung - Nicht-kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International Lizenz.

<https://doi.org/10.1515/9783111452883-003>

damit einhergehende Verständnis des Verhältnisses von Sprache und Gesellschaft (5), um schließlich den wechselseitigen Bestimmungszusammenhang von Vertrauen, Gesellschaft und Sprache darzulegen (6). Den Abschluss des Beitrags bildet eine systematisierende Zusammenfassung der vorgestellten Überlegungen (7).

Übergeordnet leitend für den Beitrag ist die Frage nach den erforderlichen Differenzierungen und Präzisierungen eines soziologischen Verständnisses des Vertrauensphänomens, sowohl im Hinblick auf das Sprechen über als auch die Bestimmung des Verhältnisses von Vertrauen und Sprache. Zu beachten ist dabei wohl, dass für eine phänomenologisch-fundierte soziologische Perspektive ein im Vergleich zur linguistischen Forschung breiter angelegtes Sprachverständnis sowie ein ebenso breiter angelegtes Verständnis des Phänomens ‚Vertrauen‘, das eben über ein rein semiotisches hinausgeht, leitend ist.

Es ist somit das Ziel des Beitrages, einen Differenzierungsvorschlag zu unterbreiten, der auf der Grundlage eines gegenüber der Linguistik breiter angelegten Sprachverständnisses den Gewinn der phänomenologisch-fundierten Reflexionsperspektive für die linguistische Analyse darzulegen versucht. Für dieses Anliegen werden nachfolgend drei Leitunterscheidungen eingeführt: (a) Sprache als Geschriebene, Gesprochene und Gezeigte, (b) Vertrauen als Ressource, als Prozess und als Produkt sowie (c) die Modi des reflexiven, habituellen und fungierenden Vertrauens.

1 Vorklärungen

Bei den drei Titelbegriffen des Beitrages, *Vertrauen*, *Gesellschaft* und *Sprache*, handelt es sich sowohl um schillernde Worte der Alltagssprache als auch um interdisziplinär, ja regelmäßig auch intradisziplinär unterschiedlich akzentuierte, konzipierte und systematisch verwendete Konzepte. Die nachfolgende Annäherung aus phänomenologisch-fundierter soziologischer Perspektive bedarf entsprechend notwendig einiger Vorklärungen. Diese orientieren sich an den drei genannten Leitbegriffen:

Sprache – Für die Zwecke der Erörterung des Verhältnisses von Vertrauen, Gesellschaft und Sprache unter soziologischem Blickwinkel scheint es zunächst erforderlich, drei Modi von Sprache zu unterscheiden: den verbalen Modus des Gesprochenen (Gespräch, Rede, Debatte, Gebet etc.) und den ebenfalls verbalen Modus des Geschriebenen (wissenschaftliche Texte, Lyrik, politische Programme, Emails, Chats, Briefe, Protokolle etc.) sowie den non-verbalen Modus, das Gezeigte

(also die ‚Sprachlichkeit‘ von Gestik, Mimik, Tonalität etc.).¹ Dieses, gegenüber einer engeren linguistischen Sicht breitere Verständnis von Sprache ist für eine soziologische Analyse zentral, die damit die gesamte Breite kommunikativer Ausdrucksmittel reflektiert. Unter *Sprache* werden nachfolgend also Zeichen verstanden, die in der linguistischen Forschung als sprachliche und nichtsprachliche Zeichen verstanden werden. Alle drei Modi des Sprachlichen – schriftlich – mündlich – nonverbal (mimisch, gestisch) – müssen m. E. für eine Analyse des Verhältnisses von Vertrauen, Gesellschaft und Sprache berücksichtigt werden. Für alle drei Modi scheinen jenseits dieser Unterscheidung darüber hinaus – zumindest in soziologisch-rekonstruktiver Perspektive – wiederum jeweils weitere Unterscheidungen konstitutiv, die die analytische und empirische Breite der in den Blick genommenen Phänomene aufzeigen. Hier wäre dann zu unterscheiden zwischen dem Ausdrückbaren und dem Nicht-Ausdrückbaren, dem Manifesten und dem Latenten sowie dem Expliziten und dem Impliziten.

Für die drei Modi des Sprachlichen wäre dann jeweils situativ zu rekonstruieren, ob im Schriftlichen, Mündlichen oder Nonverbalen (mimisch, gestisch) das Ausdrückbare oder das Nicht-Ausdrückbare, das Manifeste oder das latent Bleibende sowie das Explizite oder das Implizite jeweils dominieren bzw. in welchem Verhältnis sie den jeweiligen Modus des Sprachlichen charakterisieren. So kann bspw. im Gesagten bzw. Nicht-Thematisierten die eigentliche Botschaft liegen, ebenso kann im Mit-Gesagten, also Impliziten, Angedeuteten die wesentliche Information bestehen. Symbolische Kommunikation wäre ein weiterer Fall in diesem Zusammenhang.

Alle drei Modi setzen auf je spezifische Weise den Ausdrucksmöglichkeiten zugleich (durchaus auch konstellationsabhängige) Grenzen, wie sie auf der Ebene der Ausdrucksgestalten unterschiedliche Formen des In-der-Schwebe-Haltens (durchaus auch im Sinne unterschiedlicher kommunikativer Anschlussmöglichkeiten) ermöglichen und schließlich je andere Ausdruckssignale für mitlaufendes Kommunizieren offerieren. Diese breite Klaviatur menschlicher Sprache strukturiert soziales Miteinander ebenso wie es Vertrauen entstehen wie erodieren lassen kann.

Gesellschaft – Der Begriff *Gesellschaft* soll hier analytisch neutral gegenüber den Phänomenen ‚Vertrauen‘ und ‚Misstrauen‘ verstanden werden. Unterscheidet

¹ Aus linguistischer Perspektive ließe sich auch von drei Zeichenmodi sprechen, die medial schriftlich, medial mündlich oder aber medial körperlich (mimisch, gestisch, emotional) zum Ausdruck kommen; vgl. dazu Schäfer (2016, Kap. 3). Als Ausdrucksrepertoire können sie jedoch – das macht ihre strukturelle Ambivalenz aus – sowohl der Vertrauensgenerierung, also der Vertrauensbildung, wie auch der Vertrauenserosion dienen bzw. zu einer solchen führen.

man also klassisch zwischen *Gemeinschaft* und *Gesellschaft*,² dann sind diese beiden Formen von Sozialität nicht vorschnell mit einem Mehr oder einem Weniger an Vertrauen oder Misstrauen gleichzusetzen. Auch Misstrauen kann vergemeinschaften bzw. vergesellschaften (nicht ausschließlich, aber insbes. auch in Abhängigkeitsbeziehungen). Der Einspruch geht also sowohl gegen eine harmonistische Verengung des Gemeinschaftsbegriffs als einer vermeintlich selbstverständlich zu unterstellenden Vertrauenskonstellation wie auch gegen die einsinnige Identifikation des Gesellschaftsbegriffs mit Konflikt und damit einer ebenso als fraglos zu unterstellenden Misstrauenskonstellation. Auf die sich damit andeutende strukturelle Ambivalenz wird sogleich zurückzukommen sein (s. unter 2.).³

Gesellschaft muss dabei in soziologischer Perspektive notwendig selbst als ein historischer Begriff gelesen werden. Insofern ist jede Analyse gesellschaftlicher Kontexte auf eine Relationierung ihres Untersuchungsbereichs zu den sozio-historischen Konstellationen und damit den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen der jeweils untersuchten Zeit angewiesen, um nicht vorschnell in universalistische Fallen hineinzulaufen. Für den hier aus sozialkonstruktiver Perspektive in den Blick genommenen Zusammenhang von Sprache, Gesellschaft und Vertrauen (vgl. Berger & Luckmann 1969) lässt sich historisch übergreifend wohl am ehesten formulieren, dass mit der Sozialform ‚Gesellschaft‘ ebenso wie mit dem Prozess der ‚Vergesellschaftung‘ jeweils spezifisch-organisierte bzw. strukturierte Interaktionskonstellationen (und somit eben auch Kommunikationskonstellationen wie Sprachgemeinschaften) oder deren Etablierung bezeichnet werden sind und werden können. Im Unterschied zu gemeinschaftlichen Sozialkonstellationen

2 Das Begriffspaar *Gemeinschaft* und *Gesellschaft* gehört seit Ferdinand Tönnies' grundlegender Arbeit (1988 [1887]) und ebenso im Anschluss an die prozessuale Wendung dieser Begriffe bei Max Weber, der entsprechend von *Vergemeinschaftung* und *Vergesellschaftung* spricht (1976 [1920/1921]), zu den etablierten Grundbegriffen der Soziologie.

3 An dieser Stelle mag zur Illustration zunächst ein knapper Hinweis auf die „Querdenker“ genügen, die sich als eher lockere Vergesellschaftungsform aufgrund ihrer Heterogenität durch ein ausgeprägtes Maß gleichzeitigen Binnen-Vertrauens wie – jenseits eines generalisierten Außen-Misstrauens – eben auch Binnen-Misstrauens auszeichnen. Klassisch lässt sich ebenso an das Beispiel der Mafia denken, die sich als dichte Vergemeinschaftungsform ebenfalls durch ein ausgeprägtes Maß gleichzeitigen Binnen-Vertrauens wie Binnen-Misstrauens konstitutiv auszeichnet. Das Vertrauen unter einander, welches diese Sozialitätsformen auszeichnet, also das Vertrauen nach Innen, ist konstitutiv flankiert durch ein Misstrauen untereinander, insofern die klandestine Struktur solcher strikt hierarchisch organisierter Sozialitätsformen alle dauerhaft in Unsicherheit hält, wer wen aufgrund welcher Kriterien beobachtet oder gegebenenfalls (so in der Mafia) etwas schuldet, weshalb sich diese Formen eben jenseits ihres primären Selbstverständnisses als ‚Vertrauensvergemeinschaftungen‘ zugleich durch die Institutionalisierung konsequenter Beobachtungsmechanismen, also eines Misstrauens nach Innen auszeichnen.

weisen sie vor allem ausgeprägte institutionalisierte und vielfach rechtlich stabilisierte Kontexte auf.

Für den analytischen Blick auf die Formen von ‚Sozialität‘ erscheint es dann vor dem Hintergrund der hier thematischen Verknüpfungen zu den Phänomenen der Sprache und des Vertrauens in einem weiteren Schritt sinnvoll, drei Dimensionen dieser Interaktionskonstellationen zu unterscheiden: öffentliche (typischerweise institutionelle) Interaktionen (Politik etc.), private Interaktionen und – im Sinne einer auf Privatheit im Öffentlichen ebenso wie auf Öffentlichkeit im Privaten abstellende Zwischenform – professionelle Interaktionen (Arzt-Patient, Taxifahrer-Fahrgast, Anwalt-Klient, Therapeut-Patient etc.). Dabei sind professionelle Interaktionen und Konstellationen von institutionellen Interaktionen – wie bspw. einem Behördengang oder Interaktionen im Gremienzusammenhang – sorgsam zu unterscheiden, da diese eben gerade nicht öffentlich sind, sondern für diese u. a. typischerweise ein Vertraulichkeitsgebot geradezu konstitutiv ist.

Vertrauen – Man muss vielleicht nicht sogleich von „Vertrauensfragen“ als einer „Obsession der Moderne“ sprechen (so Frevert 2013), aber womöglich gilt von den drei Titelbegriffen dieses Beitrags für den Begriff des Vertrauens am nachdrücklichsten das Erfordernis einer historischen Perspektivierung. Aufgrund des hier leitenden Argumentationsanliegens ist es auch für diesen Begriff wichtig, eine analytische Dreistelligkeit zu betonen: Systematisch gesehen wird das Phänomen ‚Vertrauen‘ als Ressource, als Prozess oder als Produkt thematisch. Als Ressource dient Vertrauen als Horizont, als ‚Pool‘ oder als Plattform für Interaktionen, im Sinne eines Prozesses kommt Vertrauen als Generator (Erzeuger) von Interaktionen ins Spiel und als Produkt kann Vertrauen schließlich das Resultat, das Ergebnis von Interaktionen und einer Interaktionsgeschichte sein.

Dabei werden hier, wie zuvor schon mit Blick auf den Begriff *Gesellschaft* angedeutet, verbale wie non-verbale Kommunikationen – und zwar in den Modi des Gesprochenen, des Geschriebenen und des Gezeigten – als integrale Bestandteile von Interaktionen erachtet. Angesichts der vielfach leitenden Annahme, dass Kommunikation(en) eine konstitutive Bedeutung für die Vertrauensgenerierung ebenso wie für eine Vertrauenserosion zukomme, scheint allerdings eine Unterscheidung von drei Modi des Vertrauens für eine differenzierte Analyse unabdingbar. Entsprechend lautet der Vorschlag, die Modi des *fungierenden*, des *habituellen* und des *reflexiven Vertrauens* zu analytischen Zwecken voneinander zu unterscheiden. Danach ist der Modus des fungierenden Vertrauens als konstitutiv vor-reflexiv bzw. vor-thematisch anzusehen, der des habituellen Vertrauens entweder non-verbal oder aber sprachlich lediglich mitlaufend bzw. nicht-thematisch, wenn auch grundsätzlich thematisierbar, und der Modus des reflexiven Vertrauens

schließlich als ein konstitutiv sprachlicher zu begreifen (vgl. Endreß 2002, 2010, 2014, 2023a; siehe dazu auch 3.).⁴

Im Hintergrund dieser Modalunterscheidung steht nicht zuletzt die empirische Einsicht, dass jede Thematisierung, ob man denn vertrauen könne, bereits als Ausdruck einer Vertrauenserosion bzw. als Einsicht in die Nicht-Selbstverständlichkeit des Vertrauens begriffen werden muss (vgl. dazu Bormann in diesem Band, die methodische Kritik an gängigen Surveys äußert, welche Vertrauen explizit abfragen). Insgesamt sind für die nachfolgende Argumentation also drei – analytisch voneinander unabhängige – Unterscheidungen für die nachfolgenden Überlegungen zentral, die unter den Titeln *Aspekte des Vertrauens*, *Modi des Vertrauens* und *Modi der Sprache* stehen (Tab. 1):

Tab. 1: Übersicht über analytische Ebenen.

Aspekte des Vertrauens	Vertrauen als Ressource	Vertrauen als Prozess	Vertrauen als Produkt
Modi des Vertrauens	fungierendes Vertrauen	habituelles Vertrauen	reflexives Vertrauen
Modi der Sprache	Gesprochenes (verbal)	Geschriebenes (verbal)	Gezeigt (non-verbal)

Dass jede Analyse des Zusammenhangs von Vertrauen, Gesellschaft und Sprache aufgrund einer solchen dreifachen Dreifachdifferenzierung erheblich an Komplexität gewinnt, ist fraglos einzuräumen. Doch diese *Belastung* durch Komplexitätssteigerung dürfte durch die damit einhergehende *Entlastung* aufgrund der mit dieser Unterscheidung möglichen deutlich präziseren Erfassung des Phänomens, also durch den Gewinn an phänomenaler Adäquanz, mehr als aufgewogen werden (vgl. dazu Bormann in diesem Band, die ebenfalls verschiedene Aspekte der Komplexität benennt und für deren konsequente Unterscheidung in empirischen Untersuchungen plädiert).

⁴ Diese im Kern zuerst 2002 entwickelte Unterscheidung (vgl. Endreß 2002: 68–70.), die den fungierenden Modus noch als „pragmatisch impliziten Modus des Vertrauens“ umschrieb (Endreß 2002: 69), wurde dann für Möllering's Unterscheidung von „routine“ und „reflexivity“ als Vertrauensformen leitend (Möllering 2006). Ihre Erweiterung auf drei Modi erfolgte dann wenig später (vgl. bes. Endreß 2010). Wenn bspw. Schäfer (2016: 48) zwischen „Grundvertrauen“, „Auftaktvertrauen“ und „ausgeprägtem Vertrauen“ unterscheidet, so nimmt sie damit eine ganz anders konzipierte Differenzierung vor, insofern für diese eine sequentielle Logik, also ein Prozess des aufeinander Aufbaus, leitend ist.

Aus diesen Vorklärungen folgen m. E. drei Konsequenzen für die Untersuchung des Zusammenhangs von Vertrauen, Gesellschaft und Sprache:⁵

- a) Jede Analyse von Vertrauen ist für eine adäquate Rekonstruktion darauf verwiesen zu berücksichtigen, welche Zeichen(arten) (Gesprochenes, Geschriebenes, Gezeigtes) in den entsprechenden Interaktionen eingesetzt werden, was in ihnen in welcher Form zum Ausdruck kommt und welche Bedeutung dies ggf. für Prozesse der Vertrauensbildung wie auch der Vertrauenserosion hat bzw. haben kann.
- b) Jede Analyse von Vertrauen ist darauf verwiesen, jeweils den gesamten Interaktionszusammenhang zu berücksichtigen, also den sozio-historischen Kontext ebenso wie die konkrete kommunikative Konstellation – u. a. entlang der Unterscheidung von öffentlichen, privaten oder professionellen Interaktionen.
- c) Jede Analyse von Vertrauen ist darauf verwiesen, zu klären, welcher Vertrauensmodus (reflexiv, habituell oder fungierend) im Fokus steht und inwiefern der jeweilige Modus im Verhältnis zur Versprachlichung von Vertrauen steht.

Mit diesen Vorklärungen verbindet sich zugleich das Anliegen, die für die nachfolgenden Überlegungen leitende soziologische Perspektive zu verdeutlichen. Sie ist gekennzeichnet durch ihre Sensibilität für die Historizität, Relationalität und Perspektivität sozialer Wirklichkeit. Dies ist eine metatheoretische bzw. methodologische Positionierung, die sich zusammenfassend am ehesten auf den Begriff einer sozialkonstruktiven Beobachtungseinstellung bringen lässt (im Anschluss an Berger & Luckmann 1969). Während Relationalität und Perspektivität als geradezu selbstverständlich für einen konturierten soziologischen Blick erscheinen, ist der Aspekt der ‚Historizität‘ soziologisch zwar ebenso zentral, gleichwohl weit weniger reflektiert. Aus diesem Grund scheinen dazu einige erläuternde Bemerkungen angebracht.

Geschichtlichkeit als konstitutives Moment, d. h. das Wissen *um* die wie auch als die Reflexion *von* Geschichtlichkeit, also der sozio-historischen Kontextualität aller drei Phänomene – des Vertrauens, der Sprache und der Gesellschaft –, erscheint gleichermaßen zentral für die soziologische Perspektive. Ist die Einsicht in Geschichtlichkeit somit kein Privileg des geschichtswissenschaftlichen Zugriffs auf als ‚vergangen‘ Begriffenes, so folgt daraus eine Absage an universalistische, wenn auch nicht unbedingt an strukturtheoretische Reflexionen auf sozio-historische Phänomene.

⁵ Hier lassen sich dann erneut Parallelen zwischen linguistischer (vgl. Schäfer 2016) und einer phänomenologisch-fundierten soziologischen Perspektive erkennen, die weitere interdisziplinäre Forschungen in diesem Feld nahelegen.

Entsprechend ergibt sich für den hier gewählten soziologischen wie auch für den linguistischen und geschichtswissenschaftlichen Zugriff gleichermaßen: Forschende sind notwendig einer rekonstruktiven Methodologie verpflichtet und müssen mit einer solchen arbeiten, da ihre Reflexionen und Analysen stets *ex post* ansetzen und es für diese disziplinären Zugänge keinen direkten (unvermittelten) Zugriff auf agierende, interagierende und kommunizierende Individuen, Gruppen, Kollektive gibt.⁶ Kurzum: Der forschende Blick dieser Disziplinen richtet sich immer schon auf als ‚vergangen‘ Begriffenes, welches mit einer disziplinär spezifischen ‚Sprache‘ in einem spezifischen sozio-historischen Kontext (einer ‚Gesellschaft‘ oder einer anderen Sozialitätsform) und im ‚Vertrauen‘ auf die Zuverlässigkeit des jeweiligen begrifflichen wie methodischen Instrumentariums zu rekonstruieren versucht wird. Das Vertrauen richtet sich hier – im Modus habituellen und/oder reflexiven Vertrauens – methodisch wie methodologisch auf disziplinär etablierte Standards der Datenerhebung (Datenerfassung) und Datenauswertung. Die drei Titelbegriffe dieses Beitrages können somit zugleich als reflexive Leitwährung für die konstitutive methodologische Perspektivität dieser rekonstruktiven Forschungsansätze fungieren.

Gleichwohl sollen und können die nachfolgenden Überlegungen naturgemäß keine ausgearbeitete Gesellschaftstheorie oder Gegenwartsanalyse präsentieren, sondern sie bieten eher prospektive, sozialtheoretische Überlegungen zu einer möglichen Akzentuierung des Themas aus soziologischer Sicht.

Dazu werden zunächst zum einen das Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen (2.) und zum anderen die Frage nach zu unterscheidenden Modi des Vertrauens (3.) – und damit zugleich nach dem leitenden Verständnis des Verhältnisses von institutionellen Rahmungen und konkreter Lebenspraxis – diskutiert, bevor die Verknüpfungen von und zwischen Vertrauen, Gesellschaft und Sprache untersucht werden können.

2 Strukturelle Ambivalenzen: Vertrauen und Misstrauen

Aktuell werden gegenwartsanalytische Überlegungen nicht zuletzt auf die Frage nach der Entwicklung hin zu einer von „Misstrauensgemeinschaften“ (Reichardt

⁶ Und diese Feststellung gilt gleichermaßen für die Analyse schriftlicher, mündlicher oder gestisch-mimischer Kommunikation. Entsprechend haben insbesondere die Sozialwissenschaften inzwischen (bisweilen sehr komplexe) Transkriptionsregeln entwickelt, um die jeweils konkrete Sprachgestalt möglichst adäquat zum Ausdruck zu bringen.

2021) gekennzeichneten Gesellschaft zugespitzt.⁷ Aber auch vormalig war die Rede von einer „Misstrauensgesellschaft“ für die Bundesrepublik angesichts ihrer Datenschutzbestimmungen ebenso bekannt (vgl. Schaar 2010) wie sie im ökologisch-anthropologisch-politischen Ausgriff auf die Zukunft (vgl. Eibl-Eibesfeldt 1997) eine Absage erhielt: „Wider die Misstrauensgesellschaft“ lautete das Plädoyer. In beiden Begriffsverwendungen dominiert ein eindeutig pejorativer Akzent: Misstrauen ist das Schlechte, das Negative. Diesem eindimensionalen Verständnis von Misstrauen soll hier widersprochen werden (vgl. Endreß 2012): Vertrauen kann – so die hier leitende Überzeugung – im Verhältnis zum Misstrauen nicht einfach als ‚das Gute‘ begriffen und Misstrauen ist im Verhältnis zum Vertrauen nicht einfach als ‚das Schlechte‘ akzentuiert werden. D. h. Vertrauen kann nicht einfach nur als ‚gut‘, positiv und förderlich verstanden werden, wie Misstrauen von sich aus nicht einfach als ‚schlecht‘, negativ und zersetzend zu begreifen ist. Dieses grundlegend ambivalente Verständnis der Phänomene ‚Vertrauen‘ und ‚Misstrauen‘ lässt sich an zwei Beispielen leicht verdeutlichen:

- a) Die aktuell viel diskutierte und (gerade auch in ihren föderalen Konturen) umstrittene Herrschaftsform der Demokratie ist strukturell als die Institutionalisierung von Misstrauen zur Generierung von Vertrauen zu verstehen (vgl. Sztompka 1999: 140–141, Endreß 2002: 77–78). Die Periodizität des Wählens, das Prinzip der Gewaltenteilung, die Institutionalisierung eines politischen und juristischen Mehrebenensystems (Revisionsverfahren) und eine vielfältige wie im Kern unabhängige Presse können hier als Beispiele fungieren. Es handelt sich also um ein dialektisches Verhältnis, in dem Misstrauen keinesfalls – zumindest aus demokratietheoretischer Perspektive – vorrangig oder gar ausschließlich als negativ oder destruktiv zu verstehen ist.
- b) Empirische Untersuchungen und Kriminalstatistiken informieren regelmäßig darüber, dass soziale Nahverhältnisse in besonderem Maße auch Gewaltverhältnisse sein können: Sexueller Missbrauch, Vergewaltigungen, Gewalttätigkeiten etc. finden vor allem in vermeintlich durch Vertrauen gekennzeichneten (Nah-)Kontexten des sozialen Lebens statt. Insofern ist also auch am Beispiel sozialer, zumeist einseitig als vertrauensvoll ausgewiesener Nahverhältnisse festzustellen, dass einfache, dichotome normative Zuschreibungen von Vertrauen und/oder Misstrauen wenig hilfreich und analytisch irreführend sind. Auch hier stellt sich das Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen als ein perspektivisch je zu kontextualisierendes und dialektisches dar: Was letztlich ‚schlecht‘ und ‚gut‘ ist bzw. was sprachlich solchermaßen bezeichnet wird, das ist eine

⁷ Zum analytischen Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen vgl. auch Bormann (in diesem Band, Punkt 2.1.8).

Frage des jeweiligen empirischen – und damit auch gesellschaftlichen – Kontexts und der Beobachtungsperspektive.

Konkret bedeutet das m. E. für jede Analyse von interaktiven und institutionellen Konstellationen, dass diese für das strukturell ambivalente Verhältnis von Vertrauen und Misstrauen sensibel zu sein hat, also für das potentiell gewaltförmige Verhältnis gerade vermeintlich sozialer Nahverhältnisse. Und auch das Sprechen über Vertrauen – in dem breiten, hier leitenden Verständnis – muss sensibel sein für die Gewalt, die sich in und durch Sprache niederschlagen kann (dazu abschließend unter 6. ein Beispiel). Jeder Sprachgebrauch gerade mit dem Anspruch einer adäquaten, also sachangemessenen Analyse geht solchermaßen angesichts potentieller Verletzlichkeiten (vgl. Endreß 2020a, 2021, 2023b) notwendig mit einem Reflexivitätsimperativ einher.

3 Modi des Vertrauens

Vor dem Nachdenken über eine Praxis des Vertrauens (vgl. Hartmann 1994) und eine Politik des Vertrauens (vgl. Allmendinger & Wetzel 2020) muss nach dem Gesagten ein Reflektieren des Phänomens des Vertrauens und somit ein Verstehen seiner Kernstruktur stehen. Dieses Verstehen muss seinerseits wiederum sensibel sein für die außerordentlich hohe Varianz, mit der von Vertrauen im Blick auf unterschiedlichste soziale Konstellationen im gesellschaftlichen Raum und in wissenschaftlichen Kontexten gesprochen wird.

Um diesen Aspekt kurz an einem klassischen soziologischen Fall zu veranschaulichen: In seiner für die Rational Choice-Theorie maßgeblichen Analyse von Vertrauen operiert James S. Coleman (1990) mit drei Beispielen, um das Phänomen ‚Vertrauen‘ zu erläutern: der Kreditvergabe eines Bankiers an einen Reeder ohne schriftliche Unterlage; einem Farmer, der einem Nachbarn ohne Vertrag ein landwirtschaftliches Gerät ausleiht; und einem Mädchen, welches sich von einem ihm relativ unbekanntem Jungen von der Schule nach Hause begleiten lässt. Die jeweiligen Vertrauenskonstellationen (oder, anders formuliert, Risikokonstellationen) scheinen klar: die Rückerstattung des gewährten Kredits, die Rückgabe der unbeschädigten Gerätschaft und die Begleitung ohne sexuelle Belästigung stehen als Erwartungsprofile im Raum.

Alle drei Fälle erachtet Coleman als gleich gelagert. Und auch der alltägliche Sprachgebrauch verwendet hier jeweils ungeschieden den gleichen Begriff, eben *Vertrauen*. Jedoch beruht die Vertrauensgabe in diesen drei Fällen offenkundig auf jeweils sehr unterschiedlichen Voraussetzungen: Im ersten Fall der Interaktion zwi-

schen Bankier und Reeder beruht die Vertrauenskonstellation auf der erfahrungsbasierten Kalkulation von Kreditwürdigkeit, im zweiten Fall der Hilfeleistung unter Nachbarn beruht sie auf aus residenttieller Nähe und Kontinuität gewachsener Vertrauenswürdigkeit und im dritten Fall des sich begleiten lassenden Mädchens beruht das Vertrauen offensichtlich rein auf vor-reflexiv angenommener bzw. unterstellter Aufrichtigkeit und Glaubwürdigkeit des Jungen. Entsprechend scheint es sinnvoll und Phänomen-adäquat, im ersten Fall der Kreditvergabe von einem reflexiven Vertrauensmodus, im Falle nachbarschaftlichen Verleihs von einem habituellen Vertrauensmodus und im Falle des Nach-Hause-Begleitens von einem fungierenden Vertrauensmodus zu sprechen. Im Gegensatz zu Colemans Auffassung sind der hier vertretenen Überzeugung zufolge also ersichtlich drei unterschiedliche Interaktionskonstellationen in unterschiedlichen Sozialitätsformen mit unterschiedlichen Modalitäten des Vertrauens voneinander abzuheben.

Berufliche Expertise, nachbarschaftliches Solidaritäts- oder Verpflichtungsgefühl und alltägliche Sozialerwartung gründen also offenkundig – so das zentrale Gegenargument – auf unterschiedlichen Modi des Vertrauens. Diese modale Differenzierung von reflexivem, habituellem und fungierendem Vertrauen (vgl. jüngst Endreß 2023a) ist der hier vertretenen Überzeugung zufolge notwendig zu berücksichtigen, wenn man die Komplexität des Phänomens ‚Vertrauen‘ theoretisch-konzeptionell einholen, für empirische Analysen fruchtbar und für die Analyse des Verhältnisses von Gesellschaft, Sprache und Vertrauen produktiv machen möchte. Denn diese Modi des Vertrauens stellen auf ganz unterschiedliche Konstellationen ab, wie sie sich eben gerade in den von Coleman als identisch verhandelten Fallbeispielen zeigen.

Konkret bedeutet das dann für die Analyse von Vertrauen und für die Versprachlichung der Analyseergebnisse: Man muss bei der Betrachtung stets die jeweilige modale Qualität von Vertrauen berücksichtigen (vgl. einen ähnlichen Appell in Bezug auf die erziehungswissenschaftliche Forschung bei Bormann in diesem Band). Der Vertrauensmodus beeinflusst Form und Inhalt von sprachlichen wie nichtsprachlichen (verbalen wie non-verbalen) Kommunikationen in den jeweiligen sozialen Konstellationen.

4 Vertrauen und Sprache

Damit lautet die leitende These für eine Erörterung des Zusammenhangs von Vertrauen und Sprache: Das Verhältnis von Sprache und Vertrauen ist ein strukturell ambivalentes.

Der Sprachgebrauch kannte historisch und kennt aktuell zahlreiche synonym gebrauchte bzw. sinnverwandt benutzte Begriffe zu dem des Vertrauens, wie bspw. *Glaubwürdigkeit, Verlässlichkeit, Treue, Wort halten, Wahrhaftigkeit, Glauben, Sich stützen auf, Verlassen auf* etc. Die Konnotationen dieser (und ggf. weiterer) Begrifflichkeiten auszuloten und insbes. auch ihre Verwendungen in ggf. je spezifischen sozialen Konstellationen typologisch zu verorten, das gehörte wohl zu den zentralen Aufgaben einer umfassenden Analyse des Zusammenhangs von Vertrauen und Sprache, die im Rahmen des vorliegenden Beitrages nicht einmal ansatzweise zu leisten ist.⁸ Für eine Erörterung des Verhältnisses von Vertrauen und Sprache ist angesichts der hier leitenden Perspektive einer phänomenologisch-fundierte Vertrauensanalytik hingegen die Beachtung der unterschiedlichen Stellung bzw. Bedeutung von Sprache für Vertrauen, für eine mögliche Vertrauensgenerierung ebenso wie für eine mögliche Vertrauenserosion von Bedeutung. Unterscheiden lassen sich hier:⁹

- a) Das Vertrauen *in bzw. auf* Sprache, d. h. in die Form sprachlicher Verständigung bzw. Verständigungsmöglichkeiten selbst;
- b) ein Vertrauen *durch* Sprache, d. h. ein aufgrund eines bestimmten Sprachgebrauchs bzw. eines Typs kommunikativen Handelns sich einstellendes Vertrauen sowie
- c) ein Vertrauen *trotz* Sprache, d. h. eines Vertrauens, dass sich ungeachtet von Verletzungen des Vertrauens durch Sprache einstellt – basierend dann insbesondere auf handelndem Zusammenwirken, also auf praktischen Erfahrungszusammenhängen.

Das Vertrauen *in bzw. auf* Sprache ebenso wie ein Vertrauen *durch* Sprache (die auch die Bedeutung der Sprachmelodie einschließt) impliziert die Vertrautheit mit einer Sprache und die sich dadurch konstituierenden Erwartungsstrukturen hinsichtlich der Sprachkompetenz der Sprechenden. Die Erfahrung lehrt jedoch, dass diese Erwartungen vielfach unangemessen bzw. nicht kontextangemessen sind. Dieser Umstand kann nicht nur Enttäuschungseffekte erzeugen, sondern ebenso

⁸ Vgl. für den Entwurf eines entsprechenden Forschungsprogramms aus linguistischer Perspektive den Beitrag von Schäfer im vorliegenden Band.

⁹ Nicht deckungsgleich sind die folgenden Unterscheidungen auch an dieser Stelle mit der im Rahmen der Linguistik von Schäfer (2016: 48 und in diesem Band) eingeführten Unterscheidung von „Grundvertrauen“, „Auftaktvertrauen“ und „ausgeprägtem Vertrauen“, die m. E. eine temporale Differenzierung mit einer systematischen gleichsetzen. Denn diese temporale Unterscheidung ist bspw. völlig indifferent gegenüber der hier leitenden Unterscheidung von Modi des Vertrauens, insofern sie auf einen Prozess der Vertrauensbildung abstellt, der sowohl für habituelles als auch für reflexives Vertrauens gleichermaßen auszumachen ist.

potentiell Verletzungseffekte. Verletzungseffekte, die sich gerade auch sprachlich in unterschiedlichen Modi äußern können: So wäre Vertrauen *in und auf* Sprache im (institutionalisierten) Diskurs und dessen Verletzung primär reflexiv zu denken: Eine Infragestellung von Vertrauen, die ebenso sprachlich thematisierbar wie kommunizierbar und damit rekursiv verfügbar ist.¹⁰ Demgegenüber kann Vertrauen und dessen Verletzung im persönlichen Gespräch auch und tendenziell vorrangig als fungierend gedeutet werden: Eine Infragestellung von Vertrauen, die (in typologischer Differenz) zwar möglicherweise auch reflexiv verfügbar sein kann, hier aber vor allem als nicht thematisch und nicht thematisierbar (bzw. allenfalls im Extremfall *ex negativo* verfügbar) zu verstehen ist. Im Gegensatz zum ersten Fall des Vertrauens *in bzw. auf* Sprache in institutionalisierten Konstellationen zeichnet sich die Infragestellung von Vertrauen hier also durch ihre Subtilität, ihr Implizit-Bleiben, ihre Latenz aus, die zugleich aber manifeste Folgen für das Welt- und Selbstverhältnis der Beteiligten und ihr Sozialverhältnis zueinander wie potentiell zu anderen hat. Und die Folgen beider Fälle können sich dann auf der Ebene des Vollzugs bestimmter verbaler und non-verbaler Praktiken einschleifen – hier haben wir es dann mit einem habituellen Modus von Vertrauen zu tun.

Weniger offenkundig könnte demgegenüber der Fall eines Vertrauens *trotz* Sprache sein. Doch im Rekurs auf die zuvor eingeführten Unterscheidungen der Modi des Sprachlichen (Gesprochenes, Geschriebenes, Gezeigtes) ebenso wie die Unterscheidungen des Manifesten und Latenten sowie des Expliziten und Impliziten (s. unter 1.) dürfte deutlich werden, dass nicht selten in sozialen Konstellationen das Gesprochene (und auch Geschriebene) auf unterschiedliche Rezeptionshorizonte bei den miteinander Interagierenden trifft und entsprechend eben somit auch verschiedene Effekte für Vertrauensverhältnisse und deren Konturen nach sich ziehen kann. So mag Ironie abstoßen oder auch anziehen, manche Wortwahl die einen außerordentlich irritieren oder gar abschrecken, die anderen hingegen unmittelbar mitnehmen etc.

Insgesamt erscheint so die eingangs dieses Abschnitts vorgestellte These plausibel: Das Verhältnis von Sprache und Vertrauen ist ein strukturell ambivalentes. Sprache kann Vertrauen ebenso generieren wie Misstrauen; und Vertrauen und Misstrauen sind wiederum selbst in unterschiedlicher Weise dazu angetan, Sprache und sprachlichen Austausch zu ermöglichen wie auch zu verunmöglichen. Konkret bedeutet das für jede Analyse des Sprachgebrauchs, dass diese sich

¹⁰ Wobei zu beachten bleibt, dass auch das Funktionieren eines Diskurses zunächst auf dem fungierenden Vertrauen *in bzw. auf* sprachliche Verständigungsmöglichkeiten basiert, selbst wenn diese dann im Diskurs gerade dazu genutzt werden, Vertrauensverhältnisse reflexiv in den Blick zu nehmen.

notwendig der Rekonstruktion latenter Sinnstrukturen widmen muss, um diese Ambivalenz adäquat freilegen zu können.

Sprache nun, also Gesprochenes wie Geschriebenes und Gezeigtes, fungiert als Orientierungsmittel für Handeln, für Tun, ebenso wie für Unterlassen. Sprache kommt damit auch in praktischer Hinsicht Gestaltungspotential für Sozialität, für Gesellschaft zu – das deutete sich bereits in der Identifikation der strukturellen Ambivalenz des Verhältnisses von Sprache und Vertrauen an. Dem Verhältnis von Sprache und Gesellschaft soll im Folgenden vor dem Hintergrund der vorstehenden Überlegungen zum Verhältnis von Sprache und Vertrauen nachgegangen werden.

5 Sprache und Gesellschaft

Das Verhältnis von Sprache und Gesellschaft soll hier ebenso wie das Verhältnis von Sprache und Vertrauen als ein strukturell ambivalentes begriffen werden.

Die soziologische Beobachtung sozialer Wirklichkeit kennt verschiedene theoretische Konzeptualisierungen bzw. Explikationen des Zusammenhangs von Sprache bzw. Kommunikation und Gesellschaft.¹¹ Zur Veranschaulichung entsprechender theoretisch-konzeptioneller Positionierungen sei an dieser Stelle lediglich auf drei elementare verwiesen: erstens die von Thomas Luckmann auf den Weg gebrachte Analyse des „kommunikativen Haushalts“ sowie der „kommunikativen Gattungen“ von Gesellschaften (1986 in Verlängerung von Berger & Luckmann 1969), wie – als Verlängerung von Luckmanns Idee – dann Hubert Knoblauchs (2017) Ausarbeitung des Ansatzes der „kommunikativen Konstruktion“ sozialer Wirklichkeit, zweitens die als Neuanatz kritischer Gesellschaftstheorie erarbeitete „Theorie kommunikativen Handelns“ von Jürgen Habermas (1981) mit ihrer Akzentuierung der gesellschaftskonstitutiven Bedeutung des Typus „kommunikativen Handelns“ und schließlich drittens die Kommunikation als Letztelement begreifende soziologische Systemtheorie autopoietischen Zuschnitts von Niklas Luhmann (1984, 1997). Alle drei Konzeptionen setzen auf unterschiedlichen Ebenen an. Vor allem aber gilt für Luckmann und Luhmann, dass sie die Relevanz des Kommunikativen und damit von Sprache sozial- und gesellschaftstheoretisch hervorheben, keinesfalls jedoch einseitig normativ positiv auszeichnen, wie dies insbes. in Habermas' „Theorie kommunikativen Handelns“ mit dem Typus „kommunikativen Handelns“ in Opposition zu demjenigen „strategischen Handelns“ der Fall ist. D. h. Luckmann wie Luhmann zufolge kann nicht einfach auf die Verständigungsorien-

¹¹ Wobei hier nachfolgend die Soziolinguistik außerhalb der Betrachtung bleibt.

tierung kommunikativen Handelns gesetzt werden, sondern es ist von der strukturellen Neutralität kommunikativen Handelns notwendig auszugehen. Denn – das war eingangs bereits thematisch – Sprache kann sowohl verständigend wie verletzend sein bzw. zum Einsatz kommen. Strategisches Handeln (der von Habermas ausgezeichnete Gegenpol zu kommunikativem Handeln) ist daher – umgekehrt – adäquat nicht *a priori* bereits als nicht verständigungsorientiert qualifizierbar. Entsprechende Einsichten leiteten schon die soziologische Klassik, nicht zuletzt Georg Simmel (1992) an: Ebenso wie Konflikte Sozialität erzeugen, erzeugen auch verletzende und strategische Kommunikationen Sozialität.

Zur Veranschaulichung dieses komplexen Verhältnisses sei nur auf drei aktuell besonders markante Beispiele verwiesen: Hate speech (Hassreden), Lüge/Täuschung (Fake News, vgl. Endreß 2019, 2022) sowie – als ganz spezifische Veranschaulichung – das Plakat „Hängt die Grünen“ der rechtsradikalen Partei „Der dritte Weg“ im Laufe des Bundestagswahlkampfes 2021. Auch wenn jedes dieser Beispiele zunächst legitimerweise aus einer normativen Position heraus als verletzend und destruktiv gedeutet werden kann, so bedeutet das doch keinesfalls, dass sie damit nicht zugleich Sozialität – wenn auch eine spezifische Form von Sozialität – herstellen. Diese Beispiele von Sprache sind hier also dezidiert nicht als ‚a-sozial‘ bzw. ‚anti-sozial‘ (im Sinne von Nicht-Sozialität-generierend) zu verstehen, sondern – nun in insbes. ordnungstheoretischer Lesart – als diskriminierend bzw. diffamierend. Nicht also Sozialität generell wird damit in Frage gestellt, sondern lediglich spezifische Ausprägungen von Sozialität zur Formierung anderer Ausprägungen ebendieser.

Für die soziale Praxis, also bezogen auf gesellschaftliche Zusammenhänge des Handelns und Interagierens scheinen deshalb insbesondere drei Formen sozial unterscheidenden Sprachgebrauchs in typologischer Absicht zu beachten zu sein, für die jeweils ebendiese strukturelle Ambivalenz gilt:

- a) Differenzierung, als deskriptiv-unterscheidender Sprachgebrauch,
- b) Distinktion, als ungleichheitsbezogener bzw. -konstituierender, abgrenzender und ggf. diskriminierender Sprachgebrauch – sowie eben:
- c) Diffamierung, als sozial exkludierender, offensiv verletzender Sprachgebrauch.

Somit lässt sich festhalten: Das Verhältnis von Sprache und Gesellschaft ist ebenso wie das Verhältnis von Sprache und Vertrauen ein strukturell ambivalentes. Konkret bedeutet das für jede Analyse des Sprachgebrauchs erneut die Notwendigkeit einer Sensibilität für latente Sinnstrukturen und ihre manifesten, mitunter paradoxen Nebenfolgen für Sozialitätskonstellationen. Sodann erfordert es dieser Umstand aber auch, sensibel für die ggf. paradoxen, gleichermaßen ab-, um-, ein- und begrenzenden, für die öffnenden wie schließenden, für die nach verschiedenen Sei-

ten hin ab- oder aufwertenden Konsequenzen spezifischer Sprachverwendungen zu sein, also u. a. auf die Konstellationen eines ‚Vertrauens *trotz* Sprache‘ (vgl. unter 4.).

Diese wenigen Überlegungen zum Verhältnis von Vertrauen und Sprache sowie zum Verhältnis von Sprache und Gesellschaft lassen sich nun abschließend mit Blick auf die titelgebende Trias dieses Beitrages ebenso bündeln, wie sich auch ihre politische Relevanz beispielhaft aufzeigen lässt.

6 Vertrauen – Gesellschaft – Sprache

Vertrauen, Gesellschaft(en) und Sprache(n) haben ihre Grenzen und sie konstituieren sich zugleich über Grenzziehungen (vgl. Endreß 2020b). Dabei geht es stets ebenso um die Grenzen des Sagbaren (*Sprache*), um verbale und non-verbale Grenzverletzungen, die Grenzen des Sozialen markieren (*Gesellschaft*), wie auch um Vertrauenserrosionen, die Grenzen von Vertrauensverhältnissen indizieren (*Vertrauen*).

Die konstitutionsanalytische Frage, also die Frage nach den Ursachen und Folgen im jeweiligen Verhältnis von Vertrauen und Gesellschaft, von Vertrauen und Sprache und von Sprache und Gesellschaft scheint derjenigen nach Henne oder Ei analog. Recht verstanden ist von einem dialektischen Verhältnis auszugehen, also von einer Gleichursprünglichkeit, Gleichrangigkeit und Gleichgewichtigkeit ihres Verhältnisses. So kann man sich bspw. lange fragen, was denn nun „zuerst da war“: dass eine Partei wie die AfD in Deutschland aktuell die „Grenzen des Sagbaren“ erweitert und damit das Vertrauen in demokratische Gesellschaftskonstellationen untergräbt, oder aber, dass der Erfolg der AfD gerade erst aufgrund bereits bestehender sprachlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen wie Vertrauenserrosionen möglich wurde (vgl. auch Bender 2021). Empirisch trifft wohl beides zu, sodass vielmehr die Frage nach dem „zuerst“ zu hinterfragen ist.¹²

Um zur knappen Veranschaulichung des Problems in diesem politischen Feld zu bleiben: Jenseits der – klassischerweise politisch ‚rechts‘ identifizierbaren, aber auch politisch ‚links‘ längst beobachtbaren – Niedergangs- bzw. Verfallsrhetorik in Spengers *Untergang des Abendlandes* (1918/22), in Sarrazins *Deutschland schafft sich ab* (2010) oder in Houellebecqs *Unterwerfung* (2015) zeichnet sich insbesondere die AfD-Rhetorik durch eine immense Zuspitzung der politischen Sprache aus.

¹² Für entsprechend angelegte Analysen vgl. bspw. Coenen, Schoolann & Ziemann (2022) sowie aus linguistischer Perspektive mit einem Fokus auf den Vergleich zwischen Deutschland und Italien bspw. die Beiträge von Verra (2021), Gannuscio (2021) und Moraldo (2021).

Exemplarisch ist hier etwa an den Gebrauch des *Vergewaltigung*-Bezuges in einer Rede des Bundestagsabgeordneten Gottfried Curio von der AfD, aktuell deren innenpolitischer Sprecher, am 13. September 2018 zu denken (vgl. Gerz 2020). Curio brachte die Ausschreitungen in Chemnitz Ende August 2018 in Zusammenhang mit dem Verbot von „Pro Chemnitz“ im Jahr 2015 und sagte:

Seither nehmen dort Schlägereien, Diebstähle, Vergewaltigungen dramatisch zu – alles durch illegal eingedrungene Migranten, die von der arbeitenden Bevölkerung auch noch alimentiert werden müssen. [...] Den Deutschen wird in Chemnitz, wie anderswo, ihr täglicher friedlicher Lebensraum genommen. (Vgl. Rede von Gottfried Curio am 13.09.2018; Deutscher Bundestag, 19. WP, Sitzung 49, Tagesordnungspunkt 1 Epl 06; <https://de.openparliament.tv/media/DE-0190049004?a=media&id=DE-0190049004&factionID=Q42575708&sort=date-desc&page=107&lang=de>, letzter Zugriff 24.04.2024)

Vergewaltigung – illegal eingedrungen – alimentiert: die sprachliche Verbindung von Migration mit einem „Vergewaltigungsakt“ lässt sich hier in dreifacher Hinsicht identifizieren. Zunächst (a) mit Blick auf die fragliche Handlung *expressis verbis* (Curio wiederholt diesen Begriff in seiner kurzen Rede noch ein weiteres Mal), sodann (b) in der Beschreibung der Akteure als *eingedrungene* Personen und schließlich (c) implizit mit Blick auf die Politik, also die Regierung, welche die *arbeitende Bevölkerung* – als das in Curios Augen eigentliche Opfer – auch noch zwingt, die *Migranten* zu *alimentieren*, obwohl diesem Volk durch jene *Migranten* der *Lebensraum* genommen werde.

In diesem Beispiel fungiert die Sprache im Zuge von Prozessen der Grenzziehung ambivalent, konkret: zugleich als Mechanismus der Vertrauensgenerierung wie der Vertrauenserosion. Vertrauensgenerierend fungiert sie für das Binnenmilieu (Innen 1): das annoncierte *Wir, die deutsche Bevölkerung* wird gegen ein als undifferenziert begriffenes ‚Außen‘ – *die Migranten* – positioniert. Zugleich fungiert sie in zweifacher Hinsicht vertrauserodierend: Einerseits wird mit diesem Rekurs auf eine vielbeschworene Dynamik der Vertrauenserosion zwischen *der Bevölkerung* und *der Regierung* rekuriert, die sich durch die *Vergewaltigung* vollziehe. Andererseits fungiert sie aber auch vertrauserodierend mit Blick auf die Gesamtgesellschaft, für die eine dichotome Konstellation *Wir – Die* skizziert wird (Innen 2). Und nicht nur das: Die Vertrauenserosion zwischen *Bevölkerung* und *Regierung* ist hier offenkundig auch Ziel der vom Sprecher gewählten Sprache. Die sexualisierte Analogie zur Straftat der Vergewaltigung entzieht dem politischen Handeln der Regierenden jede denkbare Legitimität. Einbeziehende wie ausgrenzende Funktionen von Sprache gehen hier also fließend ineinander über

und stehen damit *uno actu* für Vertrauen wie Misstrauen und für Sozialität wie – zumindest proklamierte – A(nti)-Sozialität.¹³

In der Beobachtung entsprechender ambivalenter Logiken von Sprache und Kommunikationen sowie ihres strukturell ambivalenten Verhältnisses zu Vertrauens- wie Sozialitätskonstellationen liegt m. E. eine vorrangige Aufgabe für auf diese Phänomene bezogene Analysen von Sprache und Sprachgebrauch. Und dieses strukturell ambivalente Verhältnis erfordert methodologisch wie methodisch, wie zuvor bereits angesprochen, notwendigerweise ein rekonstruktives Procedere, welches sensibel für die Differenzierung von rekonstruierbarem subjektiv-gemeintem und rekonstruierbarem objektiv-identifizierbarem Sinn¹⁴ und damit für das Problem der Zurechenbarkeit auf sprachfähige Agierende ebenso ist, wie auch für die Unterscheidung von Beobachtungen bzw. Konstruktionen erster und zweiter Ordnung. Und das gilt selbstverständlich sowohl in historischer als eben auch in gegenwartsanalytischer Hinsicht.

7 Abschluss

Menschen vertrauen oder misstrauen nicht einfach immer nur bzw. tun im Kontext einer bestimmten Situation definitiv nur das eine und das andere nicht oder *vice versa*. Die Wirklichkeit ist eindeutig uneindeutiger. Vielfach erfahren Menschen sich selbst vor allem als zwischen unterschiedlichen Einschätzungen oder miteinander unverträglichen (inkonsistenten) Überzeugungen ringend. Menschen sind in einer Vielzahl von alltäglichen Situationen so schlicht in ein Ambivalenzmanagement verstrickt – und in derartigen Situationen geben dann zumeist Kleinigkeiten den Ausschlag, lassen also das Pendel zum Vertrauen oder eben zum Misstrauen hin ausschlagen. Die entsprechende alltagspraktische Handlungsmaxime kann nur lauten: Zwischen naiver Vertrauensseligkeit und paranoidem

¹³ Vgl. hier auch die Analyse von Schäfer (2016: 148–156), die aus linguistischer Perspektive durchaus ähnliche Muster identifiziert.

¹⁴ Die für die Soziologie seit Georg Simmel (1996 [1911]: 389 u. ö.) und Max Weber (1976 [1920/1921: 1] klassische Unterscheidung von subjektiver und objektiver Kultur (Simmel) bzw. subjektivem und objektivem Sinn (Weber) ist dabei nicht mit einer Unterscheidung von individuell-privatem und einem etwa gesellschaftlich-richtigem oder ‚wahren‘ Sinn zu verwechseln. Gemeint ist hier lediglich die nicht nur soziologisch erforderliche Unterscheidung zwischen dem, was nach aller Plausibilität als von einer kommunizierenden Person als vermutlich ‚gemeint‘ rekonstruierbar ist und dem, was das Kommunizierte unabhängig von diesem Bezug auf das der kommunizierenden Person Bewusste mit-gesagt und somit von Mitmenschen auch zumindest mit-verstanden sein kann.

Misstrauen (sozusagen zwischen Skylla und Charybdis) gilt es (gut aristotelisch) die Mitte zu halten, also erneut je konstellationsbezogen Maß zu nehmen.

Diese Auskunft erscheint einerseits womöglich trivial und sie mag andererseits für die an eindeutigen, knappen und auch noch als alternativlos verstandenen Regeln Orientierten und sich Orientierenden als besonders unbefriedigend daherkommen. Solchermaßen kann sie also fürchterlich schlecht als jederzeit anwendbare Blaupause des Handelns dienen. Aber auch auf diesen Einwand müsste die erforderliche Antwort sogleich die damit verbundenen Ambivalenzen in den Vordergrund rücken: Denn einerseits ist es wohl so, dass mit einem Hinweis auf das Erfordernis fortgesetzter Abwägungsprozesse schlicht keine eindeutige Handlungsmaxime an die Hand gegeben werden kann. Andererseits aber scheint dies eben gerade doch möglich: nur eben keine wie dies etwa im Falle der Dosierung von irgendwelchen Reinigungsmitteln möglich ist, sondern eine für eine möglichst umfassende Reflexivität menschlicher Urteilskraft. Eine solche Maxime hat somit einen unschätzbaren Vorteil: Sie ist nahe an der sozialen Wirklichkeit. Mit Menschen verkehren und arbeiten bedeutet eben nicht einfach, Rechenregeln und -gesetze anwenden zu können, sondern dies nötigt soziale Sensibilität und abwägendes Urteilen ab. Und beides erfordert dann vor allem eines: Ambiguitätstoleranz (Frenkel-Brunswick 1996 [1949]) bzw. Ambivalenzbewusstsein (zur Rolle von Ambiguitätstoleranz aus managementwissenschaftlicher Sicht in Bezug auf Dialoge in Unternehmen vgl. Ebert in diesem Band).

Vertrauen ist offenkundig beides: eine Kultur der Nähe, aber eben unter Achtung genau der Distanz, die der Respekt dieser Nähe erfordert. Vertrauen ist ebenso fragil wie ambivalent – und die Vielfältigkeit, ja die Heterogenität des Sprechens über und von Vertrauen scheint geradezu als Ausdruck dieses Umstandes begriffen werden zu können. Mit Blick auf diese Konstellation suchte der vorliegende Beitrag aus einer phänomenologisch-fundierten soziologischen Perspektive erforderliche Klärungen anzubieten. Geleitet waren diese von drei zentralen Unterscheidungen: Von einer Unterscheidung von drei Modi von Sprache: (a) Sprache als Geschriebene, Gesprochene und Gezeigte; von einer Unterscheidung von drei Aspekte (bzw. ‚Funktionalitäten‘) von Vertrauen: (b) Vertrauen als Ressource, als Prozess und als Produkt; sowie von einer Unterscheidung von drei Modi des Vertrauens: (c) Modi des reflexiven, habituellen und fungierenden Vertrauens. In ihrer als dialektisch begriffenen Verflechtung legten sie eine strukturell ambivalente Diagnose des Verhältnisses von Vertrauen, Gesellschaft und Sprache nahe.

Literatur

- Allmendinger, Jutta & Jan Wetzel (2020): *Die Vertrauensfrage. Für eine neue Politik des Zusammenhalts*. Berlin: Dudenverlag.
- Bender, Justus (2021): Die unheimliche Macht des Wortes. *Frankfurter Allgemeine Zeitung* 21.09.2021.
- Berger, Peter L. & Thomas Luckmann (1969 [1966]): *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie*. Frankfurt a. M.: Fischer.
- Coenen, Ekkehard, Jörg Schoolann & Andreas Ziemann (2022): Covid-19 und die politische Wirklichkeit der AfD. Ergebnisse einer Diskursanalyse. *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 18 (1), 40–57.
- Coleman, James S. (1990): *Foundations of Social Theory*. New York: Belknap Press.
- Eibl-Eibesfeldt, Irenäus (1997): *Wider die Misstrauensgesellschaft: Streitschrift für eine bessere Zukunft*. München, Zürich: Piper.
- Endreß, Martin (2002): *Vertrauen*. Bielefeld: transcript.
- Endreß, Martin (2010): Vertrauen – soziologische Perspektiven. In Matthias Maring (Hrsg.), *Vertrauen – zwischen sozialem Kitt und der Senkung von Transaktionskosten*, 91–113. Karlsruhe: KIT.
- Endreß, Martin (2012): Vertrauen und Misstrauen – Soziologische Überlegungen. In Christian Schilcher, Mascha Will-Zocholl & Marc Ziegler (Hrsg.), *Vertrauen und Kooperation in der Arbeitswelt*, 81–102. Wiesbaden: Springer VS.
- Endreß, Martin (2014): Vertrauenskonstellationen – Zur Relevanz und Tragfähigkeit der Unterscheidung von persönlichem und systemischem Vertrauen. In Sylke Bartmann, Melanie Fabel-Lamla, Nicolle Pfaff & Nicole Welter (Hrsg.), *Vertrauen in der erziehungswissenschaftlichen Forschung*, 31–47. Opladen u. a.: Barbara Budrich.
- Endreß, Martin (2019): Kleine Phänomenologie des Täuschens. Über Vertrauen und seinen Missbrauch. *Mittelweg36* 28 (5), 44–60.
- Endreß, Martin (2020a): Vertrauen – eine soziologische Perspektive. In Thomas Hax-Schoppenhorst & Michael Herrmann (Hrsg.), *Treue und Vertrauen. Handbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe*, 159–169. Bern: Hogrefe.
- Endreß, Martin (2020b): Grenzen und Grenzziehungen. Eine sozial- und gesellschaftstheoretische Skizze. In Burkhard Liebsch (Hrsg.), *Die Grenzen der Einen sind (nicht) die der Anderen. Neuere Beobachtungen*, 41–59. Berlin: Kadmos.
- Endreß, Martin (2021): Vertrauen und Verletzlichkeit. *Menschen. Zeitschrift für gemeinsames Leben, Lernen und Arbeiten* Heft 5/2021, 6–9.
- Endreß, Martin (2022): Fake-News, Verschwörungsdenken und politischer Extremismus – Vertrauen in einer sich fraktionierenden Gesellschaft. In Matthias Lindenau & Marcel Meier Kressig (Hrsg.), *Vertrauen – ein riskantes Unterfangen? Sechs (Ein-)Blicke*, 31–47. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Endreß, Martin (2023a): Vertrauen – Historische Filiationen, aktuelle Konstellationen, systematische Explikationen. In Patrick Reinard & Christian Rollingner (Hrsg.), *Cum magna fide? Vertrauen und die antike Wirtschaft*, 37–56. Gutenberg: Computus.
- Endreß, Martin (2023b): Verletzlichkeit, Sensibilität und der Wert des Vertrauens. In Giovanni Maio (Hrsg.), *Vertrauen in der Medizin. Annäherungen an ein Grundphänomen menschlicher Existenz*, 211–233. Freiburg u. a.: Herder.
- Frenkel-Brunswick, Else (1996 [1949]): Intoleranz gegenüber Mehrdeutigkeit. In Else Frenkel-Brunswick, *Studien zur autoritären Persönlichkeit. Ausgewählte Schriften*. Hg. und eingel. v. D. Paier, 179–204. Graz, Wien: Nausner & Nausner.

- Frevort, Ute (2013): *Vertrauen. Eine Obsession der Moderne*. München: Beck.
- Gannuscio, Vincenzo (2021): Metaphorische Perspektivierung im populistischen Steuer- und Migrationsdiskurs der AfD und der Lega (Nord). *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 17 (1), 95–111.
- Gerz, Julia (2020): Die Verteidigung des „Volkskörpers“. Rechtspopulistische Argumentationsstrukturen in migrationskritischen Aussagen der „Alternative für Deutschland“ (AfD). MA-Thesis, Universität Trier.
- Habermas, Jürgen (1981): *Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Hartmann, Martin (1994): *Die Praxis des Vertrauens*. Berlin: Suhrkamp.
- Houellebecq, Michel (2015): *Unterwerfung*. Köln: Dumont.
- Knoblauch, Hubert (2017): *Die kommunikative Konstruktion der Wirklichkeit*. Wiesbaden: Springer VS.
- Luckmann, Thomas (1986): Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen. In Friedhelm Neidhardt, M. Rainer Lepsius & Johannes Weiss (Hrsg.), *Kultur und Gesellschaft* (Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 27), 191–211.
- Luhmann, Niklas (1984): *Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1997): *Die Gesellschaft der Gesellschaft*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Moraldo, Sandro M. (2021): *Deutschland zuerst!* und PRIMA GLI ITALIANI. Ein politolinguistischer Versuch über die Wahlkampfpaparen der *Alternative für Deutschland (AfD)* und der *Lega*. *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 17 (1), 112–145.
- Reichardt, Sven (Hrsg.) (2021): *Die Misstrauensgemeinschaft der „Querdenker“*. Die Corona-Protteste aus kultur- und sozialwissenschaftlicher Perspektive. Frankfurt a. M.: Campus.
- Schaar, Peter (2010): Interview: „Wie verwandeln uns in eine Misstrauensgesellschaft“. *Süddeutsche Zeitung* 17.05.2010.
- Sarrazin, Thilo (2010): *Deutschland schafft sich ab. Wie wir unser Land aufs Spiel setzen*. München: DVA.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Schäfer, Pavla (2018): Verschwörungstheorien – Ein Fall für die linguistische Vertrauensforschung? *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 14 (3), 221–238.
- Simmel, Georg (1992 [1908]): *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung* (Gesamtausgabe Bd. 11). Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Simmel, Georg (1996 [1911]): Der Begriff und die Tragödie der Kultur. In Rüdiger Kramme & Otthein Rammstedt (Hrsg.), *Georg Simmel, Hauptprobleme der Philosophie/Philosophische Kultur* (Gesamtausgabe Bd. 14), 385–416. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Spengler, Oswald (1981 [1918/22]): *Untergang des Abendlandes. Umriss einer Morphologie der Weltgeschichte*. München: dtv.
- Sztompka, Piotr (1999): *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tönnies, Ferdinand (1988 [1887]): *Gemeinschaft und Gesellschaft. Grundbegriffe der reinen Soziologie*. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Verra, Eugenio (2021): *Volk/popolo*: die Verwendung eines populistischen Begriffs bei der deutschen *AfD* und dem italienischen *M5S*. *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 17 (1), 63–94.
- Weber, Max (1976 [1920/21]): *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriß der verstehenden Soziologie*. Hrsg. v. Johannes Winkelmann. Tübingen: Mohr Siebeck.

Helmut Ebert

Vertrauensbildung und Erkenntnisgewinn in Führungs- und Stakeholderdialogen – Ein Modellvorschlag zur Integration von Managementwissen und gesprächslinguistischem Wissen

Abstract: Based on personal reflections and on scientific management literature concerning leadership- and stakeholder dialogues the article proposes a model of the development of trust and thought communities by focussing on conversational methods, which have been underexposed up to the present. It is argued that categories of conversational analysis have to be taken into account and new categories have to be worked out for a better understanding of the conversational dynamics in such dialogues which up to now are difficult to perform but are of outstanding relevance for economics and society.

Keywords: cognition, community-building, conversation-analysis, Denkkollektiv, dialogue, epistemological semantics, group-identity, interactive organization, leadership and stakeholder dialogue, organizational learning, trust

Josef Zelger gewidmet

1 Einleitung

Der hier vorgelegte Beitrag über strategische Führungs- und Stakeholderdialoge soll zeigen, dass das gesprächslinguistische Methodenwissen über Dialoge in den Management-wissenschaften sowie in der Public Relations- und Unternehmenskommunikationsforschung sehr rudimentär ist. Das Nachdenken bezieht sich auf eine vorerst noch nicht exakt bestimmte Teilmenge von Führungs- und Stakeholderdialogen, deren Ziel darin besteht, bestehende Perspektiven zu erweitern, neue einzunehmen und neue Handlungsmöglichkeiten zu erkunden. Man kann auch von der Entwicklung von Denkgemeinschaften sprechen. Der Ausdruck *strategisch* bezieht sich auf Oberziele (z. B. Visions-, Geschäftsmodell-, Strukturentwicklung) oder beispielsweise auf kokreative Prozesse der Produktentwicklung zwischen einem Unternehmen und seinen Stakeholdern (s. u.). Eine Publikation wie die Einführung in die

Stakeholderkommunikation von Stahl & Menz (2014)¹, in der ein Sozial-/Managementwissenschaftler und ein Linguist zusammengearbeitet haben, ist die Ausnahme. In der Übernahme gesprächslinguistischer Kategorien steckt jedenfalls ein großes Potenzial sowohl für die an der strategischen Unternehmensführung und am Organisationslernen interessierte dialogorientierte Managementforschung sowie auch ganz allgemein für die Change-, Innovations- und Transformationsforschung.² Auch Fachbücher (vgl. Isaacs 2011; Scharmer 2011) sowie Ratgeber (vgl. Künkel, Gerlach & Frieg 2019) könnten sehr viel überzeugender sein, wenn die Gelingensfaktoren strategischer Führungs- und Stakeholderdialoge gesprächslinguistisch erhellt und systematisiert werden können.

2 Der Forschungsstand aus der Perspektive der Unternehmens- und Stakeholderkommunikation

2.1 Status quo

Zu Stakeholderdialogen existieren im deutschen Sprachraum nur wenige linguistisch relevante Beiträge (vgl. z. B. Buchholz 2018; Gohl 2011; Stahl & Menz 2014 und – mit Blick auf den simulierten Dialog und die linguistische Gestaltbildung – Zelger 2019: 327–370³). Scharmers (2011) Ausführungen über Presencing-Dialoge sind sehr anregend, aber es fehlt ihnen wie auch dem Ratgeber von Künkel, Gerlach & Frieg (2019) die Übersetzung in gesprächslinguistische Kategorien.⁴ Röttgers

1 Vertrauen gilt hier als ein Hauptziel der Stakeholderkommunikation und der Dialog als ein wesentliches Mittel derselben. Einer Einführung gemäß bleiben die Ausführungen zu dialogischen Potenzialen recht knapp. Vertrauen wird primär in einem sozialpsychologischen Denkraum erörtert.

2 Zur Rolle der Konversation in Innovationsprozessen vgl. Lester & Piore (2004), zur Sprache und Kommunikation in Changeprozessen vgl. Lewis (2019) und Wagner & Guse (2015) sowie zu Denkfehlern bei der Bewältigung des digitalen Wandels Friesike & Sprondel (2022) und mit Blick auf „citizen’s panels, focus groups, Socratic dialogues, stakeholder workshops“ im Kontext von „sociatal debate“ (Cock Buning 2010: 241).

3 Vgl. Zelger (1988) zur Frage, ob in zwei dialogischen Kooperationsspielen (eine Männer-, eine Frauengruppe) Vertrauen entstanden ist (S. 25–27) und zur Frage, ob „Vertrauen durch selbstgesteuertes Lernen“ entsteht (S. 29–31). Ebert (2015) geht nur am Rande auf Dialoge ein.

4 So heißt es z. B. „Im Dialog bewegt sich eine Gruppe über die Grenzen der Standpunkte ihrer Akteure hinaus und fängt an, ihre gemeinsam geschaffenen Gesprächsmuster als Teil eines größeren Bildes wahrzunehmen. Der wichtigste Schritt in einer solchen Kommunikation ist, ob sich

Beitrag über „Vertrauen und Glaubwürdigkeit in der Unternehmenskommunikation“ (Röttger 2022) steht exemplarisch für eine kommunikationswissenschaftlich orientierte Unternehmenskommunikationsforschung, die unter Vernachlässigung der formalen und informalen Seite ausschließlich die „Schauseite“ (Kühl 2017: 13; Kühl 2011: 89–158) der Organisation fokussiert, weshalb der Beitrag für unser Thema wenig relevant ist. In der Zusammenfassung heißt es pauschal: „Ob und in welchem Maße Vertrauen entsteht, kann maßgeblich durch die Selbstdarstellung von Unternehmen als Vertrauensobjekt beeinflusst werden“ (Röttger 2022: 351). Buchholz & Knorre (2019) sprechen zwar über „diskursives Leadership“ (Buchholz & Knorre 2019: 116), über „dialogorientierte Rückmeldeverfahren“ (Buchholz & Knorre 2019: 171) und unter dem Stichwort „Sicherung der Loyalität“ auch über „Dialoge und Diskurse“ (Buchholz & Knorre 2019: 265), aber ihre Aussagen bleiben abstrakt und ohne Wert für eine gesprächslinguistische Leadershipforschung. Die achte, überarbeitete Auflage des Leitfadens „Unternehmenskommunikation“ von Mast (2020) verweist auf insgesamt 593 Seiten laut Stichwortregister nur auf zwei kurze nicht näher erläuterte Thesen, dass nämlich Flexibilität die Unternehmenskommunikation sicher stelle, „wenn im Vorfeld Beziehungen (*relationship*) und Vertrauen (*trust*) aufgebaut“ würden (Mast 2020: 135) und dass Vertrauen die „Grundlage jeder Arbeitsbeziehung [...], Kommunikation hingegen [...] ein wichtiges Element von Vertrauen und Glaubwürdigkeit“ sei (Mast 2020: 291–292). Stahl & Menz (2014: 69) werden im „Handbuch Stakeholder-Kommunikation“⁵ konkreter, insofern sie mit Blick auf personales Vertrauen, das „schwerer ‚erlernbar‘ als das Systemvertrauen“ sei, auf fünf soziale Normen hinweisen, „die den Aufbau und Erhalt von personalem Vertrauen in Stakeholder-Beziehungen bestimmen“. Diese fünf Normen sind *Offenheit*, *Ehrlichkeit*, *Toleranz*, *Reziprozität* und *Fairness*. Als Begründung werden „langjährige[...] Beobachtungen in der Praxis“ und „Ergebnisse der Vertrauensforschung“ (Stahl & Menz 2014: 69) genannt. Es wird nur kurz und teilweise indirekt umschrieben, wie sich diese Normen zur Kommunikation verhalten: Offenheit könne nicht verordnet, sondern nur „mithilfe von Vorbildern ‚erlernt‘ werden“, ehrliche Kommunikation dürfe nicht „bewusst verschleiern, verkürzend, beschönigend, unterdrückend oder dramatisierend angelegt“ sein, Toleranz erfordere Selbstsicherheit, Reziprozität (Wechselseitigkeit) könne durch aufmerksame Kommunikation gestaltet werden, und die Norm der Fairness „wird im Rahmen von

die Akteure das System als etwas Äußeres oder sich selbst als Teil des Systems wahrnehmen. Das System und jeder Einzelne beginnen *sich selbst* als Teil des Ganzen zu sehen“ (Scharmer 2011: 237). Scharmer teilt viele Feldnotizen mit – u. a. zu einem Dialogforum, das sich die Aufgabe gestellt hat, „das regionale Gesundheitssystem [...] zu erweitern“ (Scharmer 2011: 208).

5 Angemessener als „Handbuch“ wäre es, von einer Einführung in die Stakeholderkommunikation zu sprechen.

Kommunikation dann erfüllt, wenn alle Beteiligten auf ‚ihre Weise‘ zu Wort kommen können“ (Stahl & Menz 2014: 71). Da die neuere Ökonomik darauf hingewiesen hat, dass Gewinne letztendlich immer Kooperationsgewinne sind, die auf einer „Zusammenarbeit zum gegenseitigen Vorteil“ (Homann & Suchanek 2000: 18) beruhen, dürfte die Vertrauensbildung eine besonders wichtige Rolle für das Wahrnehmen, Erkennen und Schaffen von Win-win-Situationen spielen, auch wenn dieser Zusammenhang meist nur indirekt thematisiert wird.

2.2 Herausforderung: die situative Einbettung von „Dialog“

Der Ausdruck *Dialog* bezieht sich im Folgenden im weitesten Sinne auf Veränderungs-, Innovations- und Transformationsgespräche.⁶ In Frage kommen Gespräche im Kontext der Unternehmens- und Mitarbeiterführung. Das können sein: Gespräche innerhalb des Top-Managements, Gespräche zwischen Top-Management und Führungskräften, Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern, Gespräche zwischen Top-Management, Führungskräften und externen Stakeholdern. Allen Dialogen, über die hier nachgedacht werden soll, ist gemeinsam, dass es dabei um soziales Veränderungslernen geht bzw. dass sie in problematischen Situationen stattfinden, in denen es gilt, eine angemessene gemeinsame Antwort auf Unvorhergesehenes zu finden. Anders als bei Diskussionen und Debatten gibt es bei Dialogen keine Verlierer, sondern nur Gewinner. Problematische Situationen können nicht nach alten und gelernten Mustern bewältigt werden. Das hergebrachte Denken muss dann in Frage gestellt und verändert werden. Dies setzt Kreativität voraus, die ohne Zwang und ohne Angst am besten arbeiten kann.⁷ Die hier gemeinten Dialoge sind keine Einmal-Gespräche. Sie finden unter Bedingungen eines Interessenpluralismus statt und sollen helfen, bestehende Perspektiven zu erweitern und neue einzunehmen (vgl. Stahl & Menz 2014: 67). Weder geht es um erzwungene oder befohlene Gespräche in kritischen Situationen noch um informelle Pausengespräche. Gremienähnliche Gespräche mit starrer Rollenverteilung und alles durchdringender Hierarchie sind das Gegenteil der hier gemeinten Dialogsituationen⁸,

⁶ Ich halte es für zu kurz gegriffen, Stakeholderdialoge – wie Künkel, Gerlach & Frieg (2019) es tun – nur auf Konsultations- und Kooperationsprozesse zu beziehen. Hier kommt das wechselseitige soziale Lernen zu kurz, es können, aber es müssen dabei keine Denkgemeinschaften entstehen.

⁷ Man könnte auch sagen: Realitätssinn, Einbildungskraft und analytisches Denken müssen eine Alliance gegen überkommenes Denken, Wunschdenken, Schwarz-Weiß-Denken, mythisches Denken, Prestigedenken und dergleichen eingehen.

⁸ Grundsätzlich wird man aber einräumen müssen, dass auch scheinbar fest institutionalisierte bzw. sogar ritualisierte Gespräche wie z. B. Tarifverhandlungen sich aus Vorfestlegungen be-

die mehr zum Idealtyp der im Entstehen begriffenen „interactive organization“ (Pfeffermann & Schaller 2023) gehören. Dabei kann es z. B. um die Entwicklung eines neuen Geschäftsmodells im Kontext digitaler Transformation gehen. Ebenso möglich sind auch Gespräche in Visionsteams oder Gespräche im Kontext kokreativer und crossfunktionaler Entwicklungspartnerschaften zwischen Einkauf, Lieferanten, Kunden und weltweiten Einkaufskollegen.

2.3 Herausforderung: gesprächsmethodische Probleme

Wir haben es bei unseren Überlegungen mit einem praktischen Problem und einem dialogmethodischen Problem zu tun. *Zum praktischen Problem:* In der Regel ist ein Problem eine offene Frage danach, wie man eine unbefriedigende Situation in eine günstigere überführen kann. Im Falle der hier anvisierten problematischen Situationen kommt meist erschwerend hinzu, dass es nicht die eine, einzig mögliche Lösung gibt. Es braucht also geistige und sprachliche Kreativität des Einzelnen und der Gruppe, um das Problem hinter dem Problem zu entdecken. *Zum gesprächsmethodischen Problem:* In vielen Organisationen „lassen sich Probleme – etwa bei der Verbesserung der Leistung oder beim Erreichen der gewünschten Ergebnisse – unmittelbar auf ihre Unfähigkeit zurückführen, miteinander zu denken und zu sprechen, vor allem in kritischen Situationen“ (Isaacs 2011: 1). Das Problem des gemeinsamen Denkens ist „gleichzeitig ein persönliches und ein überpersönliches“ (Isaacs 2011: 16). Gemeinsam denken lernen ist ein Prozess, der auf Vertrauen angewiesen ist, das nicht von Beginn an in vollem Ausmaß ausgeprägt ist, sondern das sich erst allmählich und in dem Maße, in dem der Dialog gelingt, entfaltet. Am Anfang sind die Gesprächsteilnehmer in der Regel einander unvertraut. Sofern man von einem *Auftaktvertrauen* (Kuhnhehn 2016: 157) spricht, dürfte es sich dabei um kulturspezifisches, auf unterschiedlichen Gründen und auf unterschiedliche Aspekte bezogenes Vertrauen handeln. Jedenfalls haben die Gesprächsteilnehmer am Anfang unterschiedliche Perspektiven und Interessen. Im Falle multiprofessioneller Teams sprechen die Teammitglieder zudem unterschiedliche (Fach-)Sprachen und sehen das Problem aus verschiedenen Perspektiven. Auch die hierarchischen Bedingungen erschweren den Aufbau von Vertrauen und den Erfolg des Dialogs. Erst in dem Maße, in dem

freien und der Kreativität eine Chance geben können. Es kommt dann darauf an, ob und inwieweit die Beteiligten aus ihren jeweiligen Rollen ausbrechen können und beginnen gemeinsam zu denken. Andererseits verdient gerade die Wechselwirkung zwischen hier in Frage stehenden Gesprächen und dem organisationalen Lernen eine ganz besondere Aufmerksamkeit.

die Teilnehmer offener und vertrauensvoller werden und das, was ihnen Angst macht, überwunden haben, kann die „Intelligenz frei arbeiten“ (Bohm 2017: 78).

In der Organisations- und Managementforschung kam es seit 1990 auf Anregung von Peter M. Senge zu einer Zusammenarbeit von Forschern, Beratern und Vertretern unterschiedlicher Organisationen, aus der sich die spätere *Society for Organizational Learning* an der MIT Sloan School of Management in Cambridge (Massachusetts) entwickelte. Am Anfang standen zwei zentrale Fragen: Was sind die entscheidenden Erfolgsfaktoren in Dialogprozessen? Was geschieht, wenn Leute versuchen miteinander zu reden? (vgl. Isaacs 2011: 12; Bohm 2017; Scharmer 2011). Der vorliegende Beitrag stellt eine dritte Frage: Wie hängen Vertrauensbildungs- und Erkenntnisprozesse in problemlösungszentrierten Führungs- und Stakeholderdialogen zusammen?

Um diese Frage zu beantworten, muss ein theoretischer Rahmen gefunden werden, innerhalb dessen man die folgenden Probleme gesprächslinguistisch genauer ausleuchten könnte. Hier sollen nur einige solcher Probleme genannt werden:

i. *Neue Erkenntnisse ermöglichen statt bloßes Teilen von Wissen*: Soweit Dialoge soziales Veränderungslernen⁹ ermöglichen, ist damit zu rechnen, dass auch hier Lernen meist ein Lernen aus der Vergangenheit ist: Es werden Problemlösungsmuster gesucht und mitgeteilt, die in der Vergangenheit hilfreich waren. Wenig spricht dafür, dass diese auch für qualitativ neue Problemstellungen geeignet sind. Insofern ist zu fragen, wie man auch in Gesprächen vom Erfahrungs- zum Erwartungslernen kommen kann, also vom Wissen teilen (vgl. Linke 2009) zur Gewinnung neuer Erkenntnisse. Beim Erwartungslernen kann die Diversität der Gesprächsteilnehmer und ihrer Erfahrungen und Hoffnungen bzw. Befürchtungen hilfreich sein, um aus der serialen Zeitstruktur auszubrechen und um von der Gleichzeitigkeit des Ungleichzeitigen zu profitieren. Hier kommt Vertrauen ins Spiel, weil man es mit zukünftigem Handeln zu tun hat, das oft weder den gewohnten Denkbahnen noch den konventionellen Begriffen folgt.¹⁰

ii. *Das Effizienzproblem*: Gespräche dienen im Alltag in der Regel dazu, Erfahrungen zu integrieren. Das kostet sehr viel Zeit, wenn die Erfahrungen vieler Personen integriert werden sollen. Hier haben Organisationen verschiedene Möglichkeiten, sol-

⁹ Auch technisch-naturwissenschaftliches Veränderungslernen ist immer in soziale Kontexte eingebettet (vgl. Fleck 2021).

¹⁰ Erwartungslernen kann z. B. bedeuten, sich mit den eigenen „zukünftigen Möglichkeiten zu verbinden und von dort aus unmittelbar zu handeln“ (Scharmer 2011: 78) oder an (lokale/soziale) Orte zu gehen, die das Entstehen des Neuen begünstigen.

che Gespräche effizient durchzuführen: Sie können die Gesprächsmethodik verbessern (vgl. Gohl 2011), sie können Führungskräfte trainieren, Gespräche proben¹¹ und einen Gesprächsbegleiter beauftragen und sie können Möglichkeiten der software-gestützten Textanalyse und Wissensorganisation nutzen (vgl. Zelger 2019), was nicht mit wissenschaftlicher Erforschung von Gesprächen zu verwechseln ist. In allen drei Fällen spielen gemeinsame vertrauensrelevante Grundwerte eine Rolle, die an die Oberfläche geholt werden müssen, da aus wiederholten und strukturierten Gesprächen eine Dynamik der Gemeinschaftsentwicklung entstehen kann.¹²

iii. *Das Problem der Bildung eines gemeinsamen Bewusstseins*: Gespräche können gemeinsame Werte und Ziele bewusst machen. Zelger (2019: 479) fasst die grundlegenden Ideale einer Gemeinschaft, die Moravcsik (1999) entwickelt hat, wie folgt zusammen: Gegenseitige Achtung ermöglicht eine Gemeinschaft, in der jedem Einzelnen eine gewisse Selbstständigkeit zugesprochen wird (Achtung der individuellen Identität zur Erleichterung der Abstimmung von Gemeinschaftszielen mit individuellen Zielen)¹³; das Interesse am gegenseitigen Wohlergehen lenkt die Aufmerksamkeit auf die Folgen der Handlungen und ist ein Prinzip der Verantwortung; Vertrauen ist in komplexen Situationen notwendig, denn „in Situationen mit gegenseitigem Vertrauen wird die nötige Kontrolle eher die Form gemeinsamen Lernens und Helfens annehmen“ (Zelger 2019: 480); Fürsorge „als Bereitschaft zur Hilfeleistung ist auf bestimmte Personen ausgerichtet“ und „fördert auch gemeinsame Überzeugungen, Ziele und gemeinsames Handeln“ (Zelger 2019: 480)

iv. *Das Problem des impliziten Wissens*: Große Wissensbestände einschließlich des Sprachwissens¹⁴ und der Denkvoraussetzungen sind implizit. Hier kommt Vertrauen ins Spiel, weil es darum geht, anderen und sich selbst Einblick in das eigene Denken zu verschaffen. Zur Selbstreflexion gehört auch die Beantwortung der Frage nach dem Wechselspiel von individuellem und kollektiven Denken. Wie unabhängig ist das Denken der Gesprächsteilnehmer und der Gesprächs-

11 Gespräche können nicht wie Vorträge geübt werden, sondern sie müssen geprobt werden, denn es geht wie bei einer Orchesterprobe darum, ein gemeinsames Bewusstsein und eine ästhetische Wahrnehmung für den Gesamteindruck zu entwickeln (vgl. Sennet 2014: 31).

12 Vgl. Zelger (2019: 478–493) zur Rolle der Grundwerte und strategischen Ziele bei der Leitbildentwicklung im Krankenhaus Brixen.

13 Dies entspricht dem Hinweis auf die vertrauensrelevante Norm der Fairness in Stahl & Menz (2014: 71): „Deswegen scheitern in der Praxis so viele Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern: Die Gesprächsform des Dialogs, in dem die Mitarbeiter ihre eigene Ich-Identität behalten dürfen, scheint mit manchen Vorstellungen von ‚Führung‘ nur schwer vereinbar.“

14 Vgl. Köller (1988: 260) zur „Gefahr von inadäquaten semantischen Reaktionen auf sprachliche Zeichen“, auf die Alfred Korzybski (1933) mit seinem Buch *Science and Sanity* hingewiesen hatte.

gruppe vom kollektiven Denken? Manchmal ist das individuelle Denken nur Nachvollzug des kollektiven Denkens. In jedem Fall ist es aber – darauf hat Ludwik Fleck (2021/¹1935) hingewiesen – ist das individuelle Denken notwendigerweise eingebettet in den Denkstil des jeweiligen Denkkollektivs. Individuelle Erkenntnisprozesse unterliegen in der Hinsicht einem Zwang zur denkstilgemäßen Wahrnehmung und Bewertung von Sachverhalten.¹⁵ Eine Gesprächsgruppe muss sich dessen bewusst sein und ihre je eigenen Begründungsverfahren finden, um individuelle Meinungen in intersubjektives Wissen zu überführen (vgl. Herdina 2020: 161–167).¹⁶

v. *Das Bedeutungsproblem oder das Problem der Textbedeutung*: In einem Gespräch – also auf der Ebene der parole – sind Bedeutungen sprachlicher Ausdrücke nie identisch sondern immer nur ähnlich.¹⁷ Hier kommt Vertrauen ins Spiel, da die Gesprächsteilnehmer einander aktiv zuhören müssen, um die Bedeutungsnuancen zu erfassen. Auch müssen sie einander unterstellen, Sinnvolles zu meinen, auch wenn – z. B. in interprofessionellen Gesprächen – das Gemeinte noch nicht begrifflich auf den Punkt gebracht werden kann.¹⁸ Dann ist Ambiguitätstoleranz nötig, damit sich eine gemeinsame Sprache entwickeln kann (vgl. Menz 2000: 96; Lester & Piore 2004¹⁹; Stahl & Menz 2014: 121–125; zur Rolle von Ambiguitätstoleranz im sozialen Zusammenleben allgemein vgl. Endreß in diesem Band) und damit auch Metaphern richtig verwendet und verstanden werden können (vgl. Münch 2021: 204–226). Ver-

15 Für den Hinweis danke ich Pavla Schäfer.

16 In der Konsequenz bedeutet dies auch größte Zurückhaltung bei zeitgeistigen Managementmethoden, mit denen Führungskräfte bespaßt werden, um angebliche Transformationsziele zu erreichen (vgl. Friesike & Sprondel 2022: 19).

17 Mit Blick auf die Verständigung in einer multiprofessionellen Gesprächsgruppe vgl. man Fleck (2019: 267): „Verständigung ist grundsätzlich nur innerhalb einer Gemeinschaft möglich, zwischen verwandten Gemeinschaften spielt sie sich schon mit gewisser Komplikation ab: der Austausch eines Gedankens zwischen den Gruppen ist immer mit seiner mehr oder weniger deutlichen Umänderung verbunden. Von einer Gruppe in die andere übergehend, ändern die Worte ihre Bedeutung, die Begriffe erhalten eine andere Stilfärbung, die Sätze einen anderen Sinn, die Anschauungen einen anderen Wert. Sind die Gruppen sehr voneinander entfernt, so kann der Gedankenaustausch ganz unmöglich sein, die Transformation eines Gedankens besteht dann in seiner völligen Vernichtung.“

18 Das Herantasten an den prägnanten Ausdruck für neue Ideen kann mittels Definieren, Negieren, Vergleichen, Metaphorisieren oder z. B. Erzählen geschehen. Auch Fragetechniken oder sprachliche Stile wie z. B. ein aphoristischer Stil können hier zum Tragen kommen.

19 Vgl. insbesondere die Ausführungen über „Conversation, Interpretation and Ambiguity“ (Lester & Piore 2004: 51–73).

trauen kommt auch deshalb ins Spiel, weil der eigene und fremde Sprachgebrauch offen hinterfragt werden darf, ohne dass man deshalb sein Gesicht verliert.²⁰

3 Das Grundmodell dialogischer Vertrauensbildung

Ein *Dialog* im hier verstandenen Sinne zielt weder auf Informationsaustausch noch auf die Verteidigung von Standpunkten oder die Bewältigung von akuten Krisen. Auch die Konvergenz von Meinungen ist nicht sein Ziel. Es geht eher um ein gemeinsames Erkennen²¹ bzw. ein nachdenkliches Untersuchen von Handlungsmöglichkeiten, d. h. um die Befähigung einer Gesprächsgruppe zum gemeinsamen Nachdenken über kreative Lösungen, sei es im Kontext von Change-, Innovations- oder Transformationsprozessen.²² Mit Stahl & Menz (2014: 67) kann man auch davon sprechen, dass „unter den Bedingungen des Interessenpluralismus“ durch die „Form des Dialogs [...] ermutigt werden, bestehende Perspektiven zu erweitern und neue einzunehmen“. Jedenfalls leben solche Dialoge davon, dass die Gesprächsteilnehmer, die einander als Gleiche achten und ein gleiches Ziel verfolgen, die Hintergründe ihres Wahrnehmens, Fühlens, Denkens, Verstehens und Sprechens erkennen und gemeinsam nach dem angemessenen sprachlichen Ausdruck ringen, welcher das anschließende Handeln geistig-sprachlich zu ordnen in der Lage ist.²³

²⁰ Vergleiche die Ausführungen in Köller (1988: 262) über die „Allgemeine Semantik“ im Allgemeinen und über Alfred Korzybskis These, „daß sich in der Sprache Abstraktionsmuster und semantische Reaktionsdispositionen verfestigen können, die *quer* zu neuen Erfahrungen und Lebensformen liegen und die deshalb *konfliktträchtig* werden können“.

²¹ Vgl. Fleck (2019: 260–309) zum „Problem einer Theorie des Erkennens“.

²² Vgl. Fleck (2019: 263). Der Zugang zu solchen Gesprächen und die Möglichkeit der Aufzeichnung und Analyse ist nicht einfach. Münch (2021) konnte eine Gruppendiskussion mit dem Chef einer Staatsverwaltungsbehörde und seinen Abteilungsleitern über das künftige Behördenselbstverständnis aufzeichnen und auswerten. Freilich gab es hier noch Faktoren wie Hierarchie, limitierte Zeit, Facework, fehlende Vorverständigung u. a., die in der Summe das Entstehen einer echten Denkgemeinschaft verhinderten.

²³ Jean Monnet berichtet in seinen Erinnerungen von solchen Momenten: „Die Atmosphäre war gespannt, und man wurde das Gefühl nicht los, daß jedes Wort das Risiko barg, die Konstruktion Europas zu verderben. Alles war noch im Werden, und die soliden Strukturen, die wir heute sehen, hingen von unsicheren Kräfteverhältnissen ab, die sechs verschiedene Männer einander näherbringen oder voneinander entfernen konnten“ (Monnet 1980: 420).

Vertrauen wird als emergente Größe²⁴ aufgefasst, d. h. als etwas, das sich im Gesprächskontext entfaltet und sehr dynamisch ist.²⁵ Die Entfaltung des Vertrauens schreitet in dem Maße voran, in dem die Gruppenmitglieder sich einander öffnen und zu einer gemeinsamen Sprache finden, so dass sich im Gelingensfall das Denken frei entfalten kann. Menschen können sich in einer vertrauensvollen Gesprächsatmosphäre viel besser kognitiv frei entfalten. Sie sind kreativer und kommen auf neue Ideen, weil sie einander unterstützen. Wichtig ist, dass das entstehende Vertrauen zu einer Art Selbstvertrauen der Gruppe in die Fähigkeit zum gemeinsamen Denken und in die allmählich entstehende Lösung ist.²⁶ Bohm (2017: 12) nennt diese Art von Vertrauen offensichtlich „authentisches Vertrauen“, und er vertritt sogar die These, dass im Gesprächskontext Vertrauen entstehen kann, „ohne daß die Teilnehmer eine gemeinsame persönliche Geschichte verbindet“ (Bohm 2017: 12). Die treibende Kraft für das Entstehen von Vertrauen ist das Ausmaß, subjektive Sinnzusammenhänge in intersubjektive und sprachlich explizierte Bedeutungszusammenhänge zu überführen. Dazu bedarf es der willentlichen Ausrichtung der Aufmerksamkeit durch einen mentalen Positionswechsel.²⁷ Erst der geöffnete Wille (vgl. Scharmer 2011: 39.) ermöglicht ein neues Hinsehen jenseits der üblichen Seh- und Denkgewohnheiten (vgl. Scharmer 2011: 38). Mit Fleck (2019: 400) lässt sich das neue Sehen auch als die Entstehung eines neuen (vorübergehenden) Denkkollektivs erfassen.²⁸

24 Vgl. ähnlich Kuhnhehn (2016: 158): „Vertrauenswürdigkeit und das gegenseitige Vertrauen sind Effekte, die aktiv durch Gesprächsereignisse „hergestellt“ werden“.

25 Mir scheint, die Verbindung von Vertrauen im Werden und Gesprächskontext passt gut zum Kontextbegriff der Gesprächsanalyse nach Deppermann (2008: 62): „Um zum angemessenen Verständnis eines Gesprächs zu gelangen, müssen wir daher bedeutungsgebende Kontexte rekonstruieren. Mit ‚Kontext‘ bezeichne ich Dimensionen des Sinns von Äußerungen, - die nicht den Gegenstand der Äußerung bilden, - die als Interpretationshintergrund herangezogen werden müssen, um Motivation, Bezugnahmen und Funktionen von Äußerungen zu verstehen“.

26 Blindes Vertrauen hat im hier gemeinten Gesprächskontext nichts zu suchen, und es darf sich auch kein falsches Vertrauen einschleichen, in dem Sinne, dass sich einer auf den anderen verlässt, ohne selbst sein Bestes zu geben.

27 Was sehe ich als Gesprächsteilnehmer? Was sieht die Gruppe? Was sehen andere? Was sehe ich, wenn ich mein Tun aus der Perspektive der Organisation, der Stakeholder, der Gesellschaft betrachte? Vgl. auch die Ausführungen in Scharmer (2011: 233–234), der in Anlehnung an Kurt Lewins Feldtheorie soziale Felder ontologisch und epistemologisch fundieren will und dazu „vier verschiedene Quellen, aus denen Aufmerksamkeitsfelder und Verhaltensmuster entstehen“ für seine Theorie des Presencing-Dialoges heranzieht: „Handeln innerhalb der Grenze der eigenen Organisation“, „Handeln aus der Peripherie der Grenze der eigenen Organisation“, „Handeln von jenseits der Grenze der eigenen Organisation“ und „Handeln von dem entstehenden Umfeld des Ganzen her“.

28 Diesen Hinweis verdanke ich Pavla Schäfer. Vgl. Fleck (2019: 400): „Wir schauen mit den eigenen Augen, aber wir sehen mit den Augen des Kollektivs Gestalten, deren Sinn und Bereich zulässiger Transpositionen das Kollektiv geschaffen hat“.

Glaubwürdigkeit kommt immer dann ins Spiel, wenn man die Quellen einer Information nicht selbst überprüfen kann. Da in echten Gesprächen Glaubwürdigkeit eher eine Kategorie der Außenperspektive auf Informationen relativ zur Einschätzung der Kompetenz des Sprechers ist, spielt diese in der hier beschriebenen Dialogsituation keine tragende Rolle. Gleichwohl gilt Glaubwürdigkeit generell als eine Bedingung von Vertrauen (vgl. Schäfer 2016: 76). Wichtiger als Glaubwürdigkeit – sie erscheint mir als eine Mitgliedschaftsvoraussetzung in Dialoggruppen – scheint im Kontext von Denkgemeinschaften allerdings Aufrichtigkeit zu sein. Aufrichtigkeit kommt hier als Kategorie der Innenperspektive ins Spiel. Im Rahmen des Modells ist das der Idealfall, auf den die Führungskräfte hinarbeiten sollten.²⁹ Dann lernen sie sich im Gespräch besser kennen. Sie befreien sich von Ängsten. Sie sind in der Lage, zwischen Personen und Meinungen zu unterscheiden und beginnen zu verstehen, dass sie frei von dem sprechen können, was ihnen wirklich wichtig ist, und auch von dem, was sie nicht wissen. Niemand braucht Impression Management, um Vertrauenswürdigkeit (nur) zur Schau zu stellen.

Es wäre wünschenswert, wenn die nachfolgenden Überlegungen empirisch an authentischen Gesprächen überprüft werden könnten. Innerhalb des nachfolgend skizzierten Grundmodells kommt die Vertrauensbildung als Prozess ins Spiel und erleichtert einer Gesprächsgruppe, gemeinsam zu denken, ein kollektives Bewusstsein zu entwickeln und kreativ neue Handlungsmöglichkeiten zu entdecken. Zu erhellend wäre dann auch, wie das entstehende Vertrauen, das gemeinsame Denken und Erkennen sowie eine sich entwickelnde gemeinsame Sprache miteinander wechselwirken, und welche Bedingungen dem Dialogprozess förderlich sind oder zum Abbruch der Gesprächsdynamik führen können. Ich versuche im Folgenden die von Kuhnhehn (2016: 158) für Dialoge geltend gemachten vertrauensbildenden Merkmale wie Konstitutivität, Prozessualität, Interaktivität, Methodizität und Pragmatizität zu veranschaulichen und mit Blick auf die Methodizität zu vertiefen und zu erweitern:

Metakommunikatives Begleitbewusstsein: Etliche Ratgeber stellen sog. „Dialogkompetenzen“ (vgl. Künkel, Gerlach & Friege 2019: 107)³⁰ oder dialogische „Kernfähigkeiten“ (vgl. Hartkemeyer, Hartkemeyer & Hartkemeyer 2018: 148–149) vor. Offensichtlich gibt es diesbezüglich so etwas wie eine offene Tradition, wobei zu

²⁹ Auch müssen die Führungskräfte verhindern, dass sich kollektive Suggestionen oder ideologische Weltanschauungen entwickeln. Erstere werden nach Fleck (2019: 284) durch eine „sehr intensive gemeinsame Stimmung“ begünstigt, letztere durch eine „eingeschulte, gleichförmige Stimmung“.

³⁰ Abb. 8.2 stellt die genannten Kompetenzen als geistiges Eigentum der „DIALOGOS, Inc., 2001“ dar, obwohl diese offensichtlich anderen Quellen entliehen sind.

den meistgenannten Quellen und Ideengebern Autoren wie David Bohm, Martin Buber, William Isaacs, C. Otto Scharmer und Peter M. Senge zählen. „Kompetenzen“ oder „Kernfähigkeiten“ werden nicht theoretisch begründet. Auch hinsichtlich ihrer Anzahl schwanken die Autorinnen und Autoren. Ich würde die sog. „Kernfähigkeiten“ auf der Ebene der Metakommunikation ansiedeln und sie zu dem zählen, was idealerweise Teil des metakommunikativen Begleitbewusstseins von Führungskräften sein sollte. Interessanterweise kommt die Linguistin Ulla Fix (1996) beim Nachdenken über eine kommunikative Ethik (von Alltagsgesprächen) zu ganz ähnlichen Einschätzungen, was die nachfolgende Gegenüberstellung zeigt. In beiden Fällen werden die Empfehlungen eher allgemein auf gute Gesprächsführung bezogen und nicht speziell auf strategische Führungs- und Stakeholderdialoge im Kontext der Entstehung eines neuen Denkkollektivs³¹, für die man Empfehlungen aus einem konsistenten gesprächslinguistischen Ansatz ableiten sollte.³² Allerdings zeigt die Gegenüberstellung auch, dass Hartkemeyer, Hartkemeyer & Hartkemeyer (2018) im Unterschied zu Fix (1996), den Aspekt betonen, dass eine Dialoggruppe lernen soll, als Gruppe gemeinsam zu denken (vgl. Tab. 1). Diese Forderung verdankt sich offensichtlich dem Bezug auf Bohm und den managementwissenschaftlichen Publikationen von Isaacs, Scharmer und Senge (s. o.).³³

Tab. 1: Gegenüberstellung Hartkemeyer, Hartkemeyer & Hartkemeyer (2018) vs. Fix (1996).

Hartkemeyer, Hartkemeyer & Hartkemeyer (2018: 148–149): Gesprächsziel: Dass die Gruppe lernt gemeinsam zu denken.	Fix (1996: 59–60): Implizites Gesprächsziel: Verständigung
(1) <i>Eine lernende Haltung einnehmen (S. 148)</i>	(8) <i>Deute die Rede des anderen nicht nach vorgefaßten Interpretationsmustern! Sie könnten Vorurteile sein (S. 60). (7) Gehe auf die Gedankengänge und Argumente des anderen ein. Weiche ihnen nicht aus! (S. 60).</i>

³¹ Im Falle der hier anvisierten Dialoge geht es nicht um ein zeitlich begrenztes Gespräch, sondern um Gespräche, die solange fortgesetzt werden, bis die Teilnehmer über die Beendigung entscheiden.

³² Streng genommen macht erst dann ein Vergleich Sinn.

³³ Vgl. auch Benesch (2011) und Plate (2021).

Tab. 1 (fortgesetzt)

Hartkemeyer, Hartkemeyer & Hartkemeyer (2018: 148–149): Gesprächsziel: Dass die Gruppe lernt gemeinsam zu denken.	Fix (1996: 59–60): Implizites Gesprächsziel: Verständigung
(2) <i>Radikalen Respekt zeigen</i> (S. 148). Gemeint ist u. a. <i>Versuchen, den Gesprächspartner aus dessen Perspektive zu sehen</i> (S. 148).	(9) <i>Gib dem anderen zu verstehen, daß du ihn respektierst</i> (S. 60), (1) <i>Nimm den anderen ernst und unterstelle ihm erst einmal eine faire Absicht!</i> (S. 59). (6) <i>Versuche dich in die Situation des anderen zu versetzen! Nimm probeweise seinen Standpunkt ein!</i> (S. 60).
(3) <i>Von Herzen sprechen</i> (S. 148). Gemeint ist: <i>Von dem sprechen, was [...] wirklich wichtig ist und Verzicht auf Belehrungen</i> (S. 148)	(2) <i>Bedenke, daß dem anderen seine Mitteilungen und Ziele so wichtig sind wie dir die deinen</i> (S. 59)
(4) <i>Generativ zuhören</i> (148). Gemeint ist so zuzuhören, dass man sich <i>beim Einordnen des Gehörten beobachten kann</i> (S. 148).	(3) <i>Wenn du etwas nicht verstehst, kann es an Dir liegen. Höre aufmerksam zu!</i> (S. 59)
(5) <i>Sich die eigenen Annahmen und Bewertungen bewusst machen und von Beobachtungen unterscheiden</i> (S. 148)	–
(6) <i>Erkunden</i> (149). Gemeint ist: <i>Das Bedürfnis entwickeln, wirklich verstehen zu wollen</i> (149).	(5) <i>Frage erst nach, ehe du widersprichst</i> (S. 60) (4) <i>Denke daran, daß sich der Sinn einer Rede erst im Laufe der Äußerung erschließen kann! Lasse dem anderen Zeit, seine Gedanken darzulegen, ehe du unterbrichst, um nachzufragen!</i> (S. 59–60)
(7) <i>Produktiv plädieren</i> (S. 149). Gemeint ist: <i>Die persönliche Sichtweise des Themas darlegen und die Beweggründe dieser Sichtweise einschließlich der eigenen Unsicherheiten“ und „die anderen dadurch am eigenen Denkprozess beteiligen (anstatt sie mit einem Denkprodukt zu konfrontieren)</i> (S. 149).	–
(8) <i>Offenheit</i> (S. 149). Gemeint ist: <i>Die eigenen Beweggründe transparent machen und auf die Beweggründe des anderen ohne Vorurteile und Kritik eingehen. Sich von den eigenen Überzeugungen lösen“</i> (S. 149).	–

Tab. 1 (fortgesetzt)

Hartkemeyer, Hartkemeyer & Hartkemeyer (2018: 148–149): Gesprächsziel: Dass die Gruppe lernt gemeinsam zu denken.	Fix (1996: 59–60): Implizites Gesprächsziel: Verständigung
(9) <i>Verlangsamung zulassen</i> (S. 149). Das Verlangsamten bezieht sich auf <i>die innere „Verlangsamung“</i> durch Beherzigen der Empfehlungen und auf <i>die äußere Verlangsamung durch langsamere Sprecherinnen oder Instrumente wie Redestein oder Klangschale</i> (S. 149).	–
(10) <i>Die Beobachterin beobachten</i> (S. 149). Gemeint ist: <i>die Instanz</i> [i. e. in uns selbst, H. E.], <i>die alles durch die konventionelle Brille sieht, beobachten</i> (S. 149).	s. o. Empfehlung (8) als Pendant zu (1) von Hartkemeyer, Hartkemeyer & Hartkemeyer (2018).

Gespür für die sich verändernde Situation und Situationswahrnehmung: Vorannahmen über die anderen Gesprächsteilnehmer mögen am Anfang des Gespräches in Verbindung mit einer Art von „Auftaktvertrauen“ eine Eingangsbedingung sein (Kuhnhehn 2016: 157). Je besser man im Hinblick auf sich selbst und die anderen erkennt, wie man denkt und warum man so denkt, wie man denkt, umso wahrscheinlicher ist es, dass man die anderen und sich selbst in einem neuen Licht sieht. Ein gleiches gilt für positive und negative Stimmungen, für situationsbezogene Gefühle und überdauernde Haltungen (vgl. Irle 2006: 107–117), aber auch für die sich verändernden subjektiven Bedeutungshierarchien³⁴ (vgl. Irle 2006: 74): Hinter der Rolle (Beauftragte, Abkommandierte, Vorgesetzte etc.) und hinter der Fassade wird der Mensch sichtbar, der im Kontext bedeutsamer Gespräche als solcher gefragt ist und keine Verantwortung delegieren oder sich bei Vorgesetzten rückversichern kann.

Freundschaftliche Beziehung: Als beziehungsrelevante Größe zielt Vertrauen auf freundschaftliche Beziehungen. Bohm (2017: 13) spricht davon, dass es viel wichtiger ist, „die Freundschaft in der Gruppe zu spüren und zu erhalten, als eine bestimmte Meinung zu vertreten“. Die entstehende Gemeinschaft ist eine Sinn-Gemeinschaft. Treibende Kraft ist die vertrauensvoll-freundschaftliche Beziehung als eine unpersönliche Qualität, deren „Existenz nicht von der persönlichen Be-

³⁴ Sofern die Gesprächsbeteiligten sich in einem organisierten Handlungsraum bewegen, sind sie in eine bestimmte Organisationsstruktur eingebettet, die auch die subjektive Bedeutungshierarchie prägt (vgl. Irle 2006: 74).

ziehung zwischen den Teilnehmern abhängig ist. Eine neue Denkweise beginnt damit, ins Leben zu treten, die auf der Entwicklung einer gemeinsamen Bedeutung basiert, die sich ständig im Dialog transformiert“ (Bohm 2017: 13). In seiner Autobiographie gesteht der große Europäer Jean Monnet: „Das Vertrauen und die Freundschaft, die zwischen uns entstand, sollten meine Aktion wesentlich erleichtern“ (Monnet 1980: 214). Der Dialog, der als ein fortgesetzter gedacht werden muss, begründet eine Interaktionsgemeinschaft und eine Gruppenidentität, denn die Interaktionsgeschichte wird Teil der persönlichen Identität aller Teilnehmer, die sich gegenseitig als Personen gelten lassen. Das Konzept der Gruppenidentität spielt in diesem Zusammenhang eine besondere Rolle und verdient neben einer sozialpsychologischen Betrachtung (vgl. Irle 2006) und neben einer Betrachtung aus der Sicht objektivistischer Tiefentheorien, die sprachliche Äußerungen indirekt zur Erfassung mentaler Prozesse heranziehen (vgl. Moravcsik 1983, zit. n. Zelger 2019: 3–4), gerade auch einer gesprächslinguistischen Betrachtung (vgl. Deppermann 2013: 38–39).³⁵

Atmosphäre des Vertrauens: Hierzu passen die Ausführungen von Kuhnhehn (2016: 158), wonach wechselseitige Vertrauenswürdigkeit aktiv durch Gesprächsergebnisse³⁶ hergestellt wird (Konstitutivität). Die Vertrauensatmosphäre unterstützt die Bildung einer gemeinsamen Intention und sie dürfte wechselwirken mit dem Ausmaß, in dem eine Gesprächsgruppe zu einer gemeinsamen Sprache findet, die den allmählich sichtbar werdenden gemeinsamen Werten, Zielen, Erfahrungen, Handlungsdispositionen und Idealen einen adäquaten Ausdruck verleiht. Vor diesem Hintergrund verdient Beachtung, dass Kuhnhehn (2016: 165) feststellen konnte, „dass für die Glaubwürdigkeitskonstitution bei der Rezeption politischer Akteure ein kohärenter und konsistenter Gesprächsstil ausschlaggebend dafür ist, ob sie von Rezipienten als glaubwürdig eingeschätzt werden. Da Glaubwürdigkeit eine Bedingung von Vertrauen darstellt [...], dürfte der Stellenwert des Gesprächsstils für die Vertrauensbildung ähnlich relevant sein.“ Jedenfalls sind Versuche, andere zu überreden oder zu überrumpeln, ebenso Fehl am Platz wie Formen übertriebener Selbstdarstellung, wenn es darum geht, gemeinsam kreativ und innovativ zu denken. Wichtig sind hingegen Akte der Selbstkontrolle, die bewirken, dass man

³⁵ Vgl. zur „*disursive psychology*“ Deppermann (2013: 35): „In der Konversationsanalyse finden sich in neuerer Zeit vereinzelt Arbeiten, die die Möglichkeit des Rückschlusses auf kognitive Strategien und Prozesse ausgehend von Konversationsanalyse nicht grundsätzlich bestreiten, sondern vielmehr deren empirische und epistemologischen Bedingungen zu bestimmen versuchen [...]“. Dieser Standpunkt berührt sich mit der Position von Moravcsik (1983) und Zelger (2019: 3–5).

³⁶ Es sind dies gerade nicht die Sprecherbeiträge allein, sondern das „Ereignis“ umfasst m. E. auch die Art, wie zugehört wird und die aus dem Gehörten gezogenen impliziten oder expliziten Schlussfolgerungen.

sich nicht mit seiner Meinung identifiziert und dass man eigenen negativen Gefühlen wie Wut und Ärger nicht sofort und unmittelbar Ausdruck verleiht. So entsteht ein im Gesprächsverlauf „mitwandernder“ Vertrauenskontext, der mit dem Verstehenshorizont wechselwirkt. Man wird hier sicher auch prüfen müssen, ob und inwieweit gemeinsame Grundwerte an Sinnbildungsprozessen beteiligt sind. Darauf, dass es einen Zusammenhang von Grundwerten und Vertrauen gibt, hat Zelger (2008) hingewiesen.

Aufmerksamkeit, Wachheit und Ambiguitätstoleranz: Der Quellort der Aufmerksamkeit (Achtsamkeit) verschiebt sich, wenn die Gesprächsteilnehmer beginnen, die Dinge vom gleichen Quellort wahrzunehmen. Wachheit und kritisch-freundschaftliche Haltung verhindern das Aufkommen von Gruppenfantasien oder Selbsttäuschungen. Da in einer Dialoggruppe meist unterschiedliche Professionen versammelt sind, und da die Bedeutungen der Ausdrücke im Gespräch nie identisch sondern nur ähnlich sind, ist Ambiguitätstoleranz wichtig (vgl. Lester & Piore 2004: 51–73³⁷; Menz 2000: 96–97; Stahl & Menz 2014: 121–130; vgl. Auch Endreß in diesem Band). Eine vertrauensvolle Atmosphäre dürfte die Gesprächsteilnehmer ambiguitätstoleranter machen. Um auf neue Ideen zu kommen, muss in einer ersten Gesprächsphase die Bedeutung lexikalischer Zeichen notwendig vage sein. Anschließend spielen dann aber emphatisches Zuhören und aufrichtiges Nachfragen eine besonders wichtige Rolle, denn nur so können die anfänglich vagen Bedeutungen allmählich desambiguiert und transformiert werden.

Dialektik der Repräsentation: Gemeint ist die Dialektik von verbalen und mentalen Repräsentationen einerseits und von individuellen und kollektiven Repräsentationen andererseits. In diesem Zusammenhang dürften „Denkstile“ (vgl. Fleck 2021/¹1935) mitsamt den damit verbundenen Argumentationsstereotypen und Begriffsordnungen eine wichtige Rolle für das Gelingen oder Mislingen von Gesprächsbeiträgen spielen, aber auch sprachbedingte bzw. semantogene soziale und individuelle Konflikte (vgl. Köller 1988: 256).³⁸ M. E. wären hier auch text-/gesprächsmusterbedingte Konflikte in Betracht zu ziehen. Die Bildung von Vertrauen dürfte in dem Maße gefördert werden, in dem es der Gruppe gelingt, neue Muster zu entwickeln bzw. mit neuen Kommunikationsformaten zu experimentieren

37 Das Kapitel trägt die Überschrift „Conversation, Interpretation, and Ambiguity“.

38 Köller bezieht sich hier auf die „Allgemeine Semantik“ bzw. auf das Werk von Alfred Korzybski (1933) und würdigt das von diesem entwickelte Konzept der „semantischen Reaktion“ als eine fruchtbare Vorwegnahme dessen, „was Weinrich unter dem Terminus Instruktionsemantik“ thematisiert hat“ (Köller 1988: 264).

(vgl. Cock Buning 2010; Erlenbos, van Buuren & van Schie 2010)³⁹. Jedenfalls erleichtert die von der Gruppe getragene Dialektik das Sich-Lösen von kollektiven Repräsentationen (vgl. Bohm 2017: 118) und das Herausfiltern relevanter individueller Gesprächsbeiträge und deren Verdichtung (Zusammenfassung) zu kohärenten und prägnanten Sinngestalten (vgl. Seel 1991; Senge 1990: 163–190; Zelger 2019: 211–274), wobei es zu neuen Vorstellungen (Konzepten) und neuen Bedeutungen kommt, die die soziale Identität der Gruppe betrifft.⁴⁰ Die anfängliche Komplexität (von Begriffsnetzen) wird dabei reduziert, und zusammengefasste Sprecherbeiträge werden auf entsprechenden Abstraktionsniveaus abgebildet und priorisiert.⁴¹ Der Weg zur Aktion wird frei, wenn man die geäußerten und verdichteten Kausalvermutungen als Handlungsdispositionen begreift (vgl. Zelger 2019: 4). Das Ergebnis von Reduktion und Verdichtung ähnelt vermutlich dem, was Zelger (2019: 207) einen „Gestaltenbaum als potenzieller Handlungsraum einer sozialen Gruppe“⁴² nennt. Gleichzeitig erfolgt dabei die Überführung von Wissen erster Ordnung (Meinungen) in Wissen zweiter Ordnung (intersubjektives Wissen) (vgl. Herdina 2019: 161–167). Hinzu kommt jedoch im hier von mir entworfenen Dialogmodell,⁴³ dass auf der

39 Wir wissen, dass das „Vertrauen in Fachexperten und gesellschaftliche Eliten (Politik, Wirtschaft, Medien) [...] im 21. Jahrhundert dramatisch gesunken“ ist (Adamzik 2019: 147). Die Antwort kann heute in vielen organisatorischen Situationen aber nicht (mehr) in der von Wichter (1994: 27–28) herausgearbeiteten „unbestrittenen Vertikalität“ liegen: „Diese (sprachliche) Arbeitsteilung funktioniert gut, solange [...] nämlich die Laien den Experten vertrauen, bei diesen höherwertiges Wissen voraussetzen und daher an sie Aufgaben delegieren, die ihre eigene Kompetenz überschreiten“ (Adamzik 2019: 147). Es wird heute und in Zukunft mehr denn je darauf ankommen, Vertrauen durch innovative Kommunikationsformate und Kooperationsformen zu begründen, bei der nicht die Unterscheidung von Laien und Experten ausschlaggebend ist, sondern die Kooperationsfähigkeit von Gemeinschaften, die sich aus Mitgliedern unterschiedlicher Expertise zusammensetzen (vgl. Herdina 2020; Cock-Buning 2010).

40 Zelger (2019: 4) spricht hier von den „Objektbereichen einer Gemeinschaft“ und meint damit gemeinsame Erfahrungen, Bewertungen, Handlungsdispositionen und Zukunftsvisionen.

41 Das legen die Ausführungen von Zelger (2019) zur Gemeinschaftsbildung nahe.

42 Ein Gestaltenbaum repräsentiert Themenschwerpunkte als Resultat des Zusammenfassens (von Zusammenfassungen). Man kann ihn „als einen geistigen Raum der entsprechenden Personengruppe über einen besonderen Lebensbereich ansehen“ (Zelger 2019: 208). Während Zelger solche Gestaltenbäume auf der Grundlage von Interviews mithilfe der von ihm entwickelten Software GABEK[®] rekonstruiert, müssen die Gesprächsteilnehmer in unserem Fall selbst ähnliche geistig-sprachliche Leistungen vollziehen.

43 Gelegentlich wird bei solchen „natürlichen“ Dialogen ein sog. Dialogbegleiter empfohlen. Bei Zelger (2019) werden in der Regel Interviews mit den Mitgliedern einer Organisation durchgeführt. Die Interviews werden software-gestützt ausgewertet. Die Ergebnisse der Auswertung fließen dann in weitere Dialogsitzungen mit den Entscheidern ein, die ebenfalls wieder systematisch ausgewertet werden – solange bis eine anfänglich bestehende unbefriedigende Situation positiv verändert werden kann.

mentalen Ebene auch die Denkmodelle erkannt und hinterfragt werden (Brodbeck 1995: 184–267), so dass sich die soziale Kreativität frei entfalten kann.

Sprachgebrauch: Neben vielen bereits genannten Hinweisen auf den Sprachgebrauch (das Hören ist mitgemeint) seien die für eine Dialogmethodik besonders wichtigen Fertigkeiten hier (noch einmal) aufgezählt.

Die Gesprächsteilnehmer

- benötigen ein metakommunikatives Begleitbewusstsein einschließlich entsprechender Techniken der Verstehenssicherung (s. o.).
- sollten in der Lage sein, eigene und fremde Stereotypisierungen des Denkens im Gespräch zu entdecken, und die Implikationen des eigenen Sprechens zu erfassen und zu kontrollieren, d. h. immer auch die undiskutierten Prämissen der jeweiligen Meinungen und Standpunkte bewusst machen und thematisieren (s. o.).
- sollten unterschiedliche Sinnschichten miteinander verschränken. Beispiele sind Informationen, die auf das Ganze und auf das Detail zielen, oder Informationen, die stets eine These (Behauptung, Aufforderung) mit einer Begründung versehen. Mit Verweis auf Köller (2016: 301)⁴⁴ lässt sich der gemeinte Sachverhalt auch wie folgt darstellen: Für die Vertrauensbildung in Gesprächen wie in „Texten, die als Dialogpartner bzw. die als interpretationsbedürftig verstanden werden wollen, müssen sachthematische und reflexionsthematische Informationen so miteinander verschränkt werden, dass dadurch Sinngebilde entstehen, die unterschiedliche Sinnschichten besitzen bzw. denen kategorial unterscheidbare Mitteilungsfunktionen zukommen können“
- sollten die Kunst verstehen, Aussagen zusammenzufassen und Relevantes und Irrelevantes zu trennen.
- müssen den Geltungsanspruch, d. h. die Unsicherheit bzw. Unschärfe von Aussagen markieren (Erben 1994).
- benötigen hermeneutische und rhetorische Kompetenz. Das gilt besonders für die Verwendung von Metaphern.⁴⁵ Denn Metaphern können eine neue Sache erkennen oder verstehen lassen, sie können die Aufmerksamkeit auf etwas Bedeutsames lenken, einen Rahmen für die Interpretation anbieten, Abstraktes verdeutlichen, Menschen einbeziehen oder gar einen Weg in Unbekanntes eröffnen (vgl. Stahl & Menz 2014: 109).

⁴⁴ So Köller (2016: 301–320) in seinen Ausführungen über den Aphorismus als „negationshaltige Textform“.

⁴⁵ Metaphern und Aphorismen halten Texte (Gespräche) lebendig und schützen sie vor dem Erstarren in Konventionen (vgl. Köller 2016: 300).

- sollten die grundlegenden sprachlichen Techniken kennen, um Wissen zur Verfügung zu stellen. Es geht dabei um die von Wilhelm Köller herausgearbeiteten Formen der begrifflichen, metaphorischen und narrativen Perspektivierung, die auch für den gesamten Bereich der Wirtschaftskommunikation gelten (vgl. Hundt & Biadala 2015: XI).
- müssen sich auf die Kunst des Ambiguierens und Desambiguierens verstehen (vgl. Stahl & Menz 2014: 121–127).
- müssen sich darum bemühen, die Deutungsmaßstäbe, i. e. die Interpretanten im Sinne von Charles Sander Peirce, für die von ihnen benutzten sprachlichen Ausdrücke mitzukommunizieren. Dazu gehört auch das Sprechen über die mit Empfehlungen oder Bewertungen verbundenen Erwartungen.
- müssen in ihren Gesprächsbeiträgen so kooperieren, dass gemeinsam die größtmögliche Prägnanz und Kohärenz erreicht wird. Prägnanz erleichtert das Selbst- und Fremdverstehen. Kohärenz erleichtert die Sinnbildung.⁴⁶

4 Folgen der Nichtthematisierung von mangelndem Vertrauen in Organisationen

Es gibt eine Verbindung zwischen dem bisher Dargelegten zu Einsichten des organisationalen Lernens in Veränderungsprozessen, die erklären, warum die Nichtthematisierung von mangelndem Vertrauen – im Folgenden als „defensive Routine“ beschrieben – mitursächlich für das Scheitern so vieler institutioneller Gespräche ist.⁴⁷ Ausgangspunkt der folgenden Darlegungen ist die „unbeachtete Struktur hinter den Veränderungs- und Lernprozessen“ (Carstensen 2004: 52). Wenn Veränderungsprozesse scheitern oder nur zögerlich stattfinden, hilft ein Blick auf die damit einhergehenden Widersprüche, die auf mehreren Ebenen in Organisationen entstehen:

⁴⁶ Bohm (2017: 100) spricht mit Blick auf den Dialog von einer „extrem hohe[n] Energie der Kohärenz“, die anzustreben ist, und er spricht davon, dass die „Kraft der Gruppe [...] ungleich höher [ist], als es der Anzahl der Teilnehmer entspricht. Andernorts habe ich gesagt, daß das mit einem Laser verglichen werden könne. Gewöhnliches Licht wird ‚inkohärent‘ genannt, was bedeutet, daß es in alle möglichen Richtungen strahlt und die Lichtwellen nicht phasengleich sind, so daß sie nicht einschwingen. Aber ein Laser baut einen sehr kohärenten Lichtstrahl auf, und der ist kohärent. Die Lichtwellen gewinnen an Kraft, weil alle in dieselbe Richtung gehen. Dieser Strahl kann alle möglichen Dinge bewirken, die gewöhnlichem Licht nicht möglich sind“ (Bohm 2017: 45).

⁴⁷ Vgl. Argyris (2010: 74): „How Model I Theory-in-Use and Defensive Reasoning Lead to Traps“.

Sie können etwa struktureller Natur sein, wie dies bei Universitäten als Organisationen der Fall ist, oder infolge von veränderten Rahmenbedingungen hervorgerufen werden oder als Widerspruch der offenen und verdeckten handlungsleitenden Theorien auftreten (Carstensen 2004: 53).

Offene und verdeckte handlungsleitende Theorien: Argyris & Schön (1999: 103) verstehen unter handlungsleitenden Theorien alle expliziten und impliziten Grundsätze, die das Verhalten innerhalb einer Organisation und in einer Position bestimmen. Offene Theorien werden offen vertreten, sind dokumentiert und werden im Sinne einer Unternehmenskultur präferiert. Verdeckte Theorien sind solche, die tatsächlich dem Handeln zugrunde liegen, aber in der Regel unausgesprochen bleiben und nur mittels Beobachtung von Forschern rekonstruiert werden können. Argyris (1999: 186) geht davon aus, dass vier Postulate⁴⁸ das tatsächliche Verhalten der Menschen in Organisationen leiten: 1. der vom Handelnden definierte Zweck soll erreicht werden, 2. gewinnen – nicht verlieren, 3. negative Gefühle unterdrücken, 4. Rationalität und Vernünftigkeit betonen.

Single-Loop-Lernen und Double-Loop-Lernen: Argyris & Schön (1999: 35–37) unterscheiden ferner „Single-Loop-Lernen“ und „Double-Loop-Lernen“. Das Single-Loop-Lernen „bezieht sich weitgehend auf die Effektivität: Wie können bestehende Ziele am besten erreicht und die Leistung der Organisation beibehalten oder mit den neuen Managementinstrumenten gesteigert werden. Die Strategien und Werte bleiben in der Organisation weitgehend unangetastet“ (Carstensen 2004: 51). Werden die bestehenden Ziele nicht mittels einer solchen Kurskorrektur erreicht, sollte „auch die Verbindung zu den grundlegenden Annahmen, Strategien und Werten in Betracht gezogen werden“ (Carstensen 2004: 51). Hier kommt dann das Double-Loop-Lernen ins Spiel.

Für die hier im Blick stehenden strategischen Führungs- und Stakeholderdialogen gilt es, sowohl die verdeckten handlungsleitenden Theorien bewusst zu machen und somit Wege zum Double-Loop-Lernen zu finden, wenn die Gespräche zur Entwicklung von (vorübergehenden) Denkkollektiven führen sollen.

Widerspruch I: organisationsinterne Widersprüche in Universitäten

Die funktionale Organisiertheit (Satzungen, Organisationspläne, Führungsstrukturen) wird konterkariert durch eine soziale Unterorganisiertheit: Die Mitglieder einer Universität „sind Individuen und ExpertInnen, die sich in Gruppenzugehö-

48 Hier wiedergegeben nach Carstensen (2004: 52).

rigkeiten formieren und eher dem Prinzip der individuellen Autonomie folgen“ (Carstensen 2004: 53). Eine Form des Umgangs mit diesen Widersprüchlichkeiten ist es, Programme zur Leitbildentwicklung aufzulegen:

Die Leitbildentwicklung stellt einen Versuch dar, die strukturellen Widersprüche der Organisation und Inkonsistenzen ihrer offenen handlungsleitenden Theorien durch Abstimmungs- und Einigungsprozesse aufzulösen. Die Erfahrung zeigt, dass zwischen Programm und Praxis oft eine große Lücke besteht. Im Hinblick auf das organisationale Lernen findet vermutlich in den meisten Leitbildentwicklungen ein ‚Single-Loop-Lernen‘ statt [...]. (Carstensen 2004: 53–54)

Gespräche, die ein Double-Loop-Lernen ermöglichen, müssten folgen, scheinen aber meist zu unterbleiben (vgl. Carstensen 2004: 54).

Sofern diese Vermutung richtig ist, dass in den meisten Leitbildentwicklungsprozessen nur ein Single-Loop-Lernen erfolgt, kann daraus gefolgert werden, dass es nicht oder nur ansatzweise zu den hier anvisierten Gesprächen gekommen ist, die eine Denkgemeinschaft begründen würden (vgl. Ebert 2020, 2021).

Widerspruch II: offene handlungsleitende Theorie versus geänderte Rahmenbedingungen

Anhand eines Beispiels⁴⁹ zeigt Carstensen (2004: 54–57), wie auf der Handlungsebene in den Universitäten der Gegensatz zwischen einer offenen handlungsleitenden Theorie und geänderten Rahmenbedingungen zu einem Dilemma führen kann. Eine zentrale handlungsleitende Theorie in Universitäten ist „die wissenschaftliche Ausdifferenzierung und Spezialisierung, da diese die individuelle Positionierung in der Forschung ermöglicht“ (Carstensen 2004: 54). Wird nun der Kontext durch neue Rahmenvorgaben wie Stelleneinsparungen verändert, kommt es zu einem Widerspruch zwischen individuellem Handlungsmotiv der Forschenden und der Aufrechterhaltung eines Status quo, um z. B. Lehrpläne und instituti-
onsübergreifende Profile bei reduziertem Personal zu sichern. Es bleibt bei der Spezialisierung als anerkanntes Ziel. „Keiner der Beteiligten handelt falsch, nur es entsteht ein nicht zufrieden stellender Kompromiss: Die einen können sich mehr spezialisieren, die anderen weniger.“⁵⁰ Die Folgen sind entweder offener Protest

⁴⁹ Die hier von Carstensen (2004: 54) berichteten Erfahrungen beruhen „auf einem Erfahrungsausschnitt im ersten sogenannten Qualitätspakt (1999) an einer nordrhein-westfälischen Universität, in dem annähernd bis zu 10 % der Stellen bis 2010 einzusparen waren“.

⁵⁰ Auch (faule) Kompromisse sind immer ein Hinweis darauf, dass im Dialog keine Denkgemeinschaft entstanden ist und es beim Single-Loop-Lernen geblieben ist.

und Widerspruch. Gibt es keinen Verhandlungsspielraum, verkommt der Protest zur rhetorischen Formel. Es entsteht Demotivation, es gibt Verlierer und Gewinner, und es kann die Verantwortung für das zukünftige Misslingen auf ‚die anderen‘ projiziert werden. Neben dem offenen Protest kommt es zu organisatorischen AbwehrROUTINEN:

Eine organisatorische AbwehrROUTINE ist „jegliche Handlung oder Politik, die Menschen vor negativen Überraschungen, Gesichtsverlust oder Bedrohung bewahrt und gleichzeitig die Organisation daran hindert, die Ursachen der Überraschungen, Gesichtsverluste und Bedrohungen zu reduzieren oder zu beseitigen. Organisationsbezogene AbwehrROUTINEN sind lernwidrig und (übermäßig) protektionistisch“ (Argyris 1999: 132). (Carstensen 2004: 56)

Dieser Hintergrund macht deutlich, warum eine offen geführte Diskussion um das Spezialisierungsziel und das Double-Loop-Lernen so schwierig ist (vgl. Carstensen 2004: 57).⁵¹

Widerspruch III: verdeckte handlungsleitende Theorie und offene handlungsleitende Theorie

Der dritte von Carstensen behandelte Widerspruch führt nun direkt zur Frage des Vertrauens. Carstensen zieht ein weiteres Fallbeispiel, das Teil ihres Dissertationsprojektes war, heran. Das Fallbeispiel wurde „mit Verhaltensbeobachtungen rekonstruiert und analysiert“ (Carstensen 2004: 57). Hierbei ging es um die Entscheidung über den Veröffentlichungsmodus der individuellen Lehrevaluationsergebnisse. Es sollte ein Veröffentlichungsmodus gefunden werden, den alle Studierenden und Lehrenden mittragen können sollten. Zu dem Zweck wurde eine Untersuchungskommission eingerichtet, in der die Meinungsträger eine Beschlussvorlage erarbeiten sollten. Auf der Entscheidungsebene konfligierten die tatsächliche, verdeckte handlungsleitende Theorie und die offene handlungsleitende Theorie. Z. B. wollte tatsächlich (und verdeckt) jeder gewinnen und nicht verlieren, aber zur offen propagierten Theorie gehörte es, dass jeder gewinnen und keiner verlieren sollte.⁵² Auf der Ebene des Rollenverhaltens der Mandatsträger folgte die von Carstensen beobachtete Diskussion dem Handlungsmuster der defensiven Routine: „Aus Sicht der Studierenden könnte es einen Gesichtsverlust bedeuten, von der Maximalforderung der öffentlich zugänglichen, vollständigen

51 Der Ausdruck „eine offen geführte Diskussion“ kommt den hier anvisierten Dialogen nahe, die echtes Veränderungslernen („Double-Loop-Lernen“) ermöglichen.

52 In einem echten zur Etablierung von Denkgemeinschaften führenden Dialog gibt es in der Tat keine Verlierer, sondern nur Gewinner.

Veröffentlichung abzuweichen, während die Lehrenden mit ihren Argumenten einem zukünftig möglichen Gesichtverlust durch diese Form der Veröffentlichung entgegenwirken wollen“ (Carstensen 2004: 58–59). Auch wenden die Lehrenden ein, dass sie die Bewertung nur geringfügig beeinflussen können, aber durch dieselben kontrollierbar werden (vgl. Carstensen 2004: 59). Im Verlauf der Entscheidungsfindung schwingen „nicht diskutierte Unterstellungen auf beiden Seiten mit. Der Umstand, diese nicht zu diskutieren, ist ein Indiz für eine defensive Routine“ (Carstensen 2004: 59):

Auch hier zielt das Verhalten darauf ab, Überraschungen, Bedrohungen und Gesichtverluste zu verhindern. Was in diesem Fall nicht thematisiert wurde, ist der Vertrauensmangel, mit dem sich beide Parteien begegnen und worin dieser begründet liegt. Misstrauen fördert ein Schutzbedürfnis und schränkt die Risikofreude sowie die Entwicklung von Alternativen ein (Carstensen 2004: 59).

Diese Beobachtung und die Schlussfolgerung bestätigen die obigen Reflexionen über den Zusammenhang von Vertrauensbildung und Erkenntnisgewinn in Führungs- und Stakeholderdialogen, sofern diese zur Entstehung von (vorübergehenden) Denkgemeinschaften führen. Die Lösung⁵³ für das Problem der Lehrevaluation könnte nach Carstensen wie folgt aussehen: „Es findet eine zweite Lernschleife zu den undiskutierten Prämissen der unterschiedlichen Veröffentlichungsmodi statt. In dieser treten die blockierenden Paradoxien zu Tage, die hinter dem Nichtdiskutierten stehen“ (Carstensen 2004: 60).

5 Fazit

Das anfänglich grob mit „strategische Führungs- und Stakeholderdialoge“ beschriebene Phänomen hat sich im Verlauf des Nachdenkens zu einem idealtypischen Dialogformat verdichtet, das – gleichsam im Modus des Double-Loop-Lernens – die Entstehung von (vorübergehenden) Denkgemeinschaften ermöglicht. Vertrauen ist ein konstitutives Element eines solchen Dialogformates und sollte stets in den Dialogen selbst thematisiert werden (zu Thematisierbarkeit von Vertrauen und den zu unterscheidenden Vertrauensmodi vgl. Endreß in diesem Band). Solche Dialoge sind m. E. von der Gesprächslinguistik erst rudimentär untersucht. Ein Grund für dieses Defizit ist sicher auch der nicht einfache Zugang zu solchen Gesprächen, der sei-

⁵³ Hier wird nur das Ergebnis wiedergegeben. Carstensen (2004: 60) begründet ihre Lösung mit ebenso plausiblen wie lesenswerten Wenn-dann-Szenarien bzw. einer Art von hypothetischem Skript für einen Dialog im Modus des Double-Loop-Lernens.

nerseits ein hohes Maß an Vertrauen zwischen Führungskräften (Top-Management) und Forschenden voraussetzt.

Es konnte ferner gezeigt werden, dass das Methodenwissen – und auch das damit einhergehende notwendige Sprachwissen – über die Durchführung von solchen Führungs- und Stakeholderdialogen in der managementwissenschaftlichen Literatur sehr rudimentär ist. Wohl auch deshalb beschränken sich viele Führende seit Jahren auf das Beobachten der Umbrüche, ohne zu Entscheidungen und Aktionen zu kommen, die den Veränderungen angemessen sind: denn „was tief eingefroren und unverändert erscheint, sind unsere kollektiven Denkgewohnheiten und die aus diesen Denkgewohnheiten resultierenden Handlungen“ (Scharmer & Käufer 2017: 14).

Als Weg, solche Dialoge angemessen zu beschreiben und gesprächspraktische Hilfen zu erarbeiten, scheint mir folgendes Vorgehen vielversprechend: Wir können linguistisch bei der Sprachphilosophie Wilhelm von Humboldts ansetzen, für den Sprache die Form des Denkens schlechthin ist⁵⁴, und der im Dialog ein Mittel zum Erkenntnisgewinn sieht (vgl. Buchholz 2018: 17).⁵⁵ Darauf aufbauend ist es ebenso notwendig wie vielversprechend, vorhandene und noch zu entwickelnde gesprächslinguistische Kategorien heranzuziehen, um die Dynamiken und Gelingensbedingungen solcher Dialoge (in Wirtschaft, Politik und Gesellschaft) noch besser zu verstehen (zu gesprächslinguistischer Untersuchung von Vertrauen in Gesprächen aus der Domäne der Medizin vgl. Imo, Buß und Bührig & Schopf in diesem Band). Übereinstimmungen und Berührungen zwischen der hier gesichteten Literatur sprechen dafür, in die gesprächslinguistische Erforschung (Deppermann 2008, 2013, 2015; Schäfer 2016) folgende Theorien zu integrieren: linguistische Vertrauensatheorien (vgl. Schäfer 2016), gestaltpsychologische Theorien und Theorien der Gemeinschaftsbildung (vgl. Zelger 2019), Erkenntnistheorien (vgl. Fleck 2019: 260–309; Pawłowski 2015), Theorien über mentale Modelle (vgl. Hinterhuber 2015: 58–62; Münch 2021; Seel 1991), Theorien über den Zusammenhang von Erkenntnisakten und Denkgemeinschaften (vgl. Fleck 2019, 2021¹/1935) sowie Theorien des organisationalen Lernens (vgl. Argyris & Schön 1999; Buchholz 2018).

54 Dabei würden wir dem heutigen Stand der Forschung entsprechend, vom Sprachgebrauch ausgehend vorsichtige Rückschlüsse auf mentale Prozesse ziehen (vgl. Deppermann 2013; Moravcsik 1983; Pawłowski 2015; Zelger 2019).

55 Buchholz (2018: 17) schlussfolgert: Wenn Verstehen, Mitdenken und dialogisches Miteinander so eng miteinander verknüpft sind, dann „muss im Kommunikationsmanagement ein Gewicht auf dem Gestalten von Dialog liegen“.

Literatur

- Adamzik, Kirsten (2019): Textsorten und ihre Beschreibung. In Nina Janich (Hrsg.), *Textlinguistik. 15 Einführungen und eine Diskussion*, 135–168. Tübingen: Narr.
- Argyris, Chris (1999): Eingeeübte Inkompetenz – ein Führungsdilemma. In Gerhard Fatzer (Hrsg.), *Organisationsentwicklung für die Zukunft. Ein Handbuch*, 129–144. Köln: Edition Humanistische Psychologie.
- Argyris, Chris (2010): *Organizational Traps. Leadership, Culture, Organizational Design*. Oxford: Oxford University Press.
- Argyris, Chris & Donald Schön (1999): *Die lernende Organisation. Grundlagen, Methode und Praxis*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Benesch, Michael (2011): *Die Psychologie des Dialogs*. Wien: facultas wuv UTB.
- Bohm, David (2017): *Der Dialog. Das offene Gespräch am Ende der Diskussion*. 8. Aufl. (Originalausgabe: *On Dialogue*. 1996. London, New York: Routledge). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Brodbeck, Karl-Heinz (1995): *Entscheidung zur Kreativität*. Darmstadt: WBG.
- Buchholz, Ulrike (2018): Verstehen und Diversität in der Sprachphilosophie Wilhelm von Humboldts. Zum Verständnis von Verständigung und Zusammenarbeit in der lernenden Organisation. In Annika Schach & Cathrin Christoph (Hrsg.), *Handbuch Sprache in den Public Relations*, 3–19. Wiesbaden: Springer VS.
- Buchholz, Ulrike & Susanne Knorre (2019): *Interne Kommunikation und Unternehmensführung. Theorie und Praxis eines kommunikationszentrierten Managements*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Carstensen, Doris (2004): Lernen in Veränderungsprozessen. Organisationales Lernen und defensive Routinen an Universitäten. *die hochschule* 1, 49–62.
- Cock Buning, Tjard de (2010): Four steps to stimulate meaningful communication on sensitive issues in societal debate: the case of a research agenda for biotechnology and food in the Netherlands. In Roeland J. in't Veld (Hrsg.), *Knowledge Democracy. Consequences for Science, Politics, and Media*, 241–253. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Deppermann, Arnulf (2008): *Gespräche analysieren. Eine Einführung*. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag.
- Deppermann, Arnulf (2013): Analytikerwissen, Teilnehmerwissen und soziale Wirklichkeit in der ethnographischen Gesprächsanalyse. In Martin Hartung & Arnulf Deppermann (Hrsg.), *Gesprochenes und Geschriebenes im Wandel der Zeit*. Festschrift für Johannes Schwitalla, 32–59. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Deppermann, Arnulf (2015): Wissen im Gespräch: Voraussetzung und Produkt, Gegenstand und Ressource. *InLiSt: Interaction and Linguistic Structures*. No. 57, July 2015, 1–31. <http://www.inlist.uni-bayreuth.de/issues/57/inlist57.pdf> (letzter Zugriff 05.03.2019).
- Ebert, Helmut (2015): Vertrauen in der Unternehmenskommunikation. In Markus Hundt & Dorota Biadala (Hrsg.), *Handbuch Sprache in der Wirtschaft*, 482–507. Berlin: de Gruyter.
- Ebert, Helmut (2020): Bemerkungen zum Beitrag von Sprach- und Dialogkonzeptionen zur qualitativen Forschung und zum sozialen Veränderungslernen. In Margit Raich, Julia Müller-Seeger & Helmut Ebert (Hrsg.), *Symposium qualitative Sozialforschung 2019. Dialoge, Denken, Durchbrüche*, 141–154. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Ebert, Helmut (2021): Visionen, Leitbilder und Mission Statements als Instrumente der Mitarbeiterkommunikation. In Sabine Einwiller, Sonja Sackmann & Ansgar Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen*, 221–236. Wiesbaden: Springer Gabler.

- Erben, Johannes (1994): *Sprachliche Signale zur Markierung der Unsicherheit oder Unschärfe von Aussagen im Neuhochdeutschen*. Sitzungsberichte der sächsischen Akademie der Wissenschaften zu Leipzig. Philologisch-historische Klasse 134.5. Berlin: Akademie Verlag.
- Erlenbos, Jurian, Arwin van Buuren & Ninke van Schie (2010): Knowledge synchronisation: interactive knowledge production between experts, bureaucrats and stakeholders. In Roeland J. in't Veld (Hrsg.), *Knowledge Democracy. Consequences for Science, Politics, and Media*, 153–168. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Fix, Ulla (1996): Text- und Stilanalyse unter dem Aspekt der kommunikativen Ethik. Der Umgang mit den Griceschen Konversationsmaximen in dem Dialog „Das Ei“ von Lorient. In Angelika Feine & Hans-Joachim Siebert (Hrsg.), *Beiträge zur Text- und Stilanalyse*, 53–67. Frankfurt a. M.: Lang.
- Fleck, Ludwik (2019): *Denkstile und Tatsachen. Gesammelte Schriften und Zeugnisse*. Hrsg. v. Sylwia Werner & Claus Zittel. 3. Aufl. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Fleck, Ludwik (2021/¹1935): *Entstehung und Entwicklung einer wissenschaftlichen Tatsache. Einführung in die Lehre vom Denkstil und Denkkollektiv*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Friesike, Sascha & Johanna Sprondel (2022): *Träge Transformation. Welche Denkfehler den digitalen Wandel blockieren*. Ditzingen: Reclam.
- Gohl, Christopher (2011): *Prozedurale Politik am Beispiel organisierter Dialoge. Wie politische Beteiligung professionell gestaltet werden kann – eine Grundlegung*. Münster: Lit.
- Hartkemeyer, Martina, Johannes Hartkemeyer & Tobias Hartkemeyer (2018): *Dialogische Intelligenz. Aus dem Käfig des Gedachten in den Kosmos gemeinsamen Denkens*. 3. Aufl. Frankfurt a. M.: Info3 Verlag.
- Herdina, Philip (2020): Gabek als Methode der Wissenskonstruktion. In Margit Raich, Julia Müller-Seeger & Helmut Ebert (Hrsg.), *Symposium qualitative Sozialforschung 2019. Dialoge, Denken, Durchbrüche*, 155–170. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Hinterhuber, Hans H. (2015): *Strategische Unternehmensführung. I. Strategisches Denken: Vision, Ziele, Strategie*. 9., völlig neu bearb. Aufl. Berlin: ESV.
- Homann, Karl & Andreas Suchanek (2000): *Ökonomik. Eine Einführung*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Hundt, Markus & Dorota Biadala (2015): Einleitung. In Markus Hundt & Dorota Biadala (Hrsg.), *Handbuch Sprache in der Wirtschaft, IX–XXVI*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Irlé, Günter (2006): *Das Identitätsmanagement kooperierender Teams*. Berlin: LIT.
- Isaacs, William (2011): *Dialog als Kunst gemeinsam zu denken. Die neue Kommunikationskultur in Organisationen*. 2. Aufl. (Originalausgabe: *Dialogue and the art of thinking together: a pioneering approach to communication in business and life*). New York, London: Currency). Zürich: EHP.
- Köller, Wilhelm (1988): *Philosophie der Grammatik. Vom Sinn grammatischen Wissens*. Stuttgart: Metzler.
- Köller, Wilhelm (2016): *Formen und Funktionen der Negation. Untersuchungen zu den Erscheinungsweisen einer Sprachuniversalie*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Kühl, Stefan (2011): *Organisationen. Eine sehr kurze Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Kühl, Stefan (2017): *Leitbilder erarbeiten. Eine kurze organisationstheoretisch informierte Handreichung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kuhnhenh, Martha (2016): Vertrauen im Gespräch. In Pavla Schäfer: *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*, 157–176. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Künkel, Petra, Silvine Gerlach & Vera Frieg (2019): *Stakeholder-Dialoge erfolgreich gestalten. Kernkompetenzen für erfolgreiche Konsultations- und Kooperationsprozesse*. 2. Aufl. Wiesbaden: Springer Gabler.

- Lester, Richard K. & Michael J. Piore (2004): *Innovation. The missing dimension*. Cambridge (Mass.): Harvard University Press.
- Lewis, Lauris (2019): *Organizational Change. Creating change through strategic communication*. 2nd ed. Hoboken (NJ): Wiley Blackwell.
- Linke, Angelika (2009): Wie man Wissen teilt – oder: Vom Glück der Kommunikation. In Hans U. Rügger, Martina Arioli & Heini Murer (Hrsg.), *Universitäres Wissen teilen*. ETH Zürich: Vdf-Hochschulverlag, 33–46. <https://vdf.ch/universitäres-wissen-teilen:748142561.html> (letzter Zugriff: 05.03.2019).
- Mast, Claudia (2020): *Unternehmenskommunikation. Ein Leitfaden*. 8. erw. Aufl. München, Konstanz: UTB.
- Menz, Florian (2000): *Selbst- und Fremdorganisation im Diskurs. Interne Kommunikation in Wirtschaftsunternehmen*. Wiesbaden: DUV.
- Monnet, Jean (1980): *Erinnerungen eines Europäers*. München: dtv.
- Moravcsik, Julius (1983): Can there be a Science of Thought? *Conceptus* 17 (40–41), 239–262.
- Moravcsik, Julius (1999): Gemeinschaftstheorie – Konfliktlösung – GABEK® I. In Josef Zelger & Martin Maier (Hrsg.), *Verarbeitung und Darstellung von Wissen*, 30–40. Innsbruck u. a.: Studien Verlag.
- Münch, Edyta K. (2021): *Mentale Modelle der Führenden. Semantische Analyse des Sprechens über Changeprozesse*. Dissertation an der Philosophischen Fakultät der Universität Bonn. <https://bonndoc.ulb.uni-bonn.de/xmlui/handle/20.500.11811/8976> (letzter Zugriff: 05.03.2019).
- Pawłowski, Grzegorz (2015): Kognitiv und/oder epistemisch? Auf dem Weg zur epistemologischen Semantik. *Glottodidactica* 1, 63–79.
- Plate, Markus (2021): *Grundlagen der Kommunikation. Gespräche effektiv gestalten*. 3. Aufl. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Pfeffermann, Nicole & Monika Schaller (Hrsg.) (2023): *New Leadership Communication. Inspire your horizon*. Wiesbaden: Springer.
- Röttger, Ulrike (2022): Vertrauen und Glaubwürdigkeit in der Unternehmenskommunikation. In Ansgar Zerfaß, Manfred Piwinger & Ulrike Röttger (Hrsg.), *Handbuch Unternehmenskommunikation*. 3., vollst. überarb. u. erw. Aufl., 351–370. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*. Mit einem Kapitel „Vertrauen und Gespräche“ von Martha Kuhnhenen. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Scharmer, C. Otto (2011): *Theorie U. Von der Zukunft her führen. Presencing als soziale Technik*. 2. Aufl. Heidelberg: Carl Auer.
- Scharmer, C. Otto & Kathrin Käufer (2017): *Von der Zukunft her führen. Von der Egosystem- zur Ökosystem-Wirtschaft*. 2. Aufl. Heidelberg: Carl Auer.
- Seel, Norbert (1991): *Weltwissen und mentale Modelle*. Göttingen: Verlag für Psychologie.
- Senge, Peter M. (1990): *The fifth discipline. The art and practice of the learning organization*. New York u. a.: Currency Doubleday.
- Sennett, Richard (2014): *Zusammenarbeit. Was unsere Gesellschaft zusammenhält*. München: dtv.
- Stahl, Heinz K. & Florian Menz (2014): *Handbuch Stakeholder-Kommunikation. Überzeugende Sprache in der Unternehmenspraxis*. 2. neu bearb. Aufl. Berlin: ESV.
- Wagner, Eike & Stefanie Guse (2015): Herausforderungen und Erfolgsfaktoren von Change-Kommunikation. In Markus Hundt & Dorota Biadala (Hrsg.), *Handbuch Sprache in der Wirtschaft*, 177–199. Berlin: de Gruyter.
- Wichter, Sigurd (1994): *Experten- und Laienwortschätze. Umriß einer Lexikologie der Vertikalität*. Tübingen: Niemeyer.

- Zelger, Josef (1988): *Verfahren zur kreativen Selbstorganisation*. Spardorf: Verlag R. F. Wilfer.
- Zelger, Josef (2008): Kooperation durch Teambildung mithilfe von GABEK®. In Josef Zelger, Margit Raich & Paul Schober (Hrsg.), *GABEK III. Organisationen und ihre Wissensnetze*, 225–258. Innsbruck u. a.: Studien Verlag.
- Zelger, Josef (2019): *Erforschung und Entwicklung von Communities. Handbuch zur qualitativen Textanalyse und Wissensorganisation mit GABEK®*. Wiesbaden: Springer Vieweg.

Martha Kuhnhenh

Vertrauen in kommunikationswissenschaftlicher Forschung – ein Schlaglicht

Abstract: Trust encompasses and affects all areas of life as well as all social sub-systems. Different and multi-layered factors play a role in the development or loss of trust. Because of these characteristics, interdisciplinary considerations of trust are productive. In this spotlight, trust is considered from a communication studies and complementary linguistics perspective, with a focus on the communication studies research literature. This article does not claim to provide a comprehensive insight into the entire field of trust research in communication studies. Instead, this paper aims to provide an overview of diverse research questions on trust and media.

Keywords: communication studies, media trust, media credibility, communicative style, micro, meso, macro level

Einleitung

Vertrauen umfasst und betrifft alle Lebensbereiche sowie alle gesellschaftlichen Teilsysteme. Dabei spielen verschiedene und vielschichtige Faktoren eine Rolle für den Aufbau bzw. den Verlust von Vertrauen. Wegen dieser Eigenschaften sind interdisziplinäre Betrachtungen von Vertrauen produktiv. In diesem Schlaglicht wird Vertrauen aus kommunikationswissenschaftlicher und ergänzend sprachwissenschaftlicher Perspektive betrachtet, wobei der Schwerpunkt auf der kommunikationswissenschaftlichen Forschungsliteratur liegt. Ausgehend von einem knappen Einblick in kommunikationswissenschaftliche Forschungen zu Vertrauen resümiert der Beitrag, inwiefern sich kommunikationswissenschaftliche und linguistische Ansätze und Perspektiven für die Vertrauensforschung ergänzen. Die vorliegenden Darstellungen haben nicht den Anspruch, einen umfassenden Einblick in die gesamte kommunikationswissenschaftliche Vertrauensforschung zu geben. Stattdessen möchte dieser Beitrag einen Überblick über diverse Forschungsfragen zu Vertrauen und Medien geben. Einer kommunikationswissenschaftlichen Betrachtungsweise folgend ist dieser Überblick so geordnet, dass als Erstes Forschungen mit einem Fokus auf Vertrauen und Medien vorgestellt werden, als

zweites richtet sich der Blick auf die Frage, welches gesellschaftliche Teilsystem im Mittelpunkt der Analyse von Vertrauen steht, und schließlich wird differenziert, ob Vertrauen auf Makro-, Meso- oder Mikroebene im Forschungsinteresse steht.

Zwei Bemerkungen sollen zur weiteren Orientierung beim Lesen dieses Schlaglichts dienen:

Erstens: Die Kommunikationswissenschaft ist per se eine Disziplin, die enge Verbindungen zu anderen Disziplinen hält (vgl. Meyen & Averbeck-Lietz 2016: 2), so verwundert es nicht, dass sich auch die kommunikationswissenschaftliche Vertrauensforschung aus Grundlagen und Forschungen anderer Disziplinen speist und nachstehend auch Forschungen anderer Disziplinen vorgestellt werden, die gleichsam relevant für kommunikationswissenschaftliche Fragestellungen sind.

Zweitens: Vertrauen ist, wie in anderen Beiträgen des Sammelbandes deutlich wird, eng mit benachbarten Begriffen verwandt (z. B. *Glaubwürdigkeit*, *Vertrauenswürdigkeit*, vgl. Bormann, Endreß oder Schäfer in diesem Band). Fawzi et al. (2021: 154) kritisieren diesbezüglich begriffliche und konzeptuelle Unschärfen:

However, communication scholars have addressed related concepts (e.g. media credibility) for decades, and these concepts have often been used interchangeably with that of trust. This practice has resulted in a confusing field of research, with studies using different labels and drawing on various theoretical backgrounds. (Fawzi et al. 2021: 154)

Auf Basis einer breiten Literaturrecherche von Arbeiten zu Vertrauen und Medien definieren die Autor*innen Vertrauen in Medien „as the individual’s willingness to be vulnerable to media objects, based on the expectation that they will perform a) satisfactorily for the individual and/or b) according to the dominant norms and values in society (i. e. democratic media functions).“ (Fawzi et al. 2021: 157). Darauf aufbauend erstellen die Autor*innen ein Modell, welches Gründe, Objekte und Folgen von Medienvertrauen skizziert. Für das vorliegende Schlaglicht wird mit Fawzi et al. konstatiert, dass ein Schwerpunkt der kommunikationswissenschaftlichen Forschung auf Vertrauen und Medien liegt und dass in der Forschungsliteratur eine begriffliche und konzeptuelle Heterogenität vorliegt. Eine gewisse Heterogenität bezüglich der zentralen Forschungsobjekte lässt sich daher nicht vermeiden, wenn ein Einblick in die kommunikationswissenschaftliche Vertrauensforschung gegeben werden soll. Diese Heterogenität zeigt sich in den nachfolgend vorgestellten Studien unter anderem darin, dass unterschiedliche Konzepte im Forschungsinteresse stehen (z. B. Glaubwürdigkeit und nicht Vertrauen selbst).

Die nachfolgend vorgestellten Arbeiten sollen zum einen die Breite der kommunikationswissenschaftlichen Forschung erkennen lassen. Zum anderen wurden die Studien ausgewählt, weil sie entweder ‚klassische‘ Grundlagen für die

kommunikationswissenschaftliche Vertrauensforschung darstellen oder komplementär aktuelle Entwicklungen in diesem Forschungsbereich repräsentieren.

1 Vertrauen und Medien

Die Kommunikationswissenschaft „beschäftigt sich mit den sozialen Bedingungen, Folgen und Bedeutungen von medialer, öffentlicher und interpersonalen Kommunikation“ (DGPK 2008: o.S.). Frühe kommunikationswissenschaftliche Studien gehen typischerweise der Frage nach, inwiefern bestimmten Medien oder Quellen öffentlicher Kommunikation Vertrauen geschenkt wird.

Die psychologischen Experimentalstudien, die im Umfeld von Carl Hovland und anderen Psycholog*innen entstanden, sind bis heute Anknüpfungspunkte für kommunikationswissenschaftliche Studien im Bereich „Vertrauen und Medien“. Die Psycholog*innen untersuchen, warum Menschen bestimmten Quellen glauben (und anderen Quellen nicht oder weniger glauben). Die Glaubwürdigkeit einer Quelle, so Hovland und Weiß (1951), steigt mit der ihr zugeschriebenen Sachkompetenz und Vertrauenswürdigkeit. Die Forschungen zur Quellenglaubwürdigkeit bilden insbesondere für die Analyse von Medienwirkungen und Persuasion erste und relevante Erkenntnisse. Gleichsam sind die Befunde der Experimentalstudien von Hovland et al. beispielsweise dahingehend zu diskutieren, als dass die Proband*innen lediglich US-amerikanische Studierende waren und dass historisch-gesellschaftlich geprägte Einstellungen der Proband*innen gegenüber den untersuchten Quellen nicht reflektiert werden (zur Relevanz kultureller und historischer Kontexte bei der Analyse von Vertrauen vgl. Endreß in diesem Band).

Ein weiterer früher und zentraler Strang für die kommunikationswissenschaftliche Vertrauensforschung ist die vergleichende Medienglaubwürdigkeitsforschung. Im Kern geht es dabei um die Frage, welche Medien eine hohe Glaubwürdigkeit genießen. Ihren Ursprung hat diese Forschungstradition in den „Roper-Umfragen“, benannt nach dem Meinungsforscher Elmo Roper. Die zentrale Frage zur Ermittlung der Glaubwürdigkeit von Medien ist bei Roper: „If you got conflicting or different reports of the same story from radio, television, the magazines and the newspapers, which of the four versions would you be most inclined to believe – the one on radio or television or magazines or newspapers?“ (Roper 1967: 11). Newhagen und Nass (vgl. 1989) kritisieren an der Roper-Umfrage, dass Rezipient*innen die verschiedenen Medien auf Basis unterschiedlicher Kriterien bzw. Analyseebenen bewerten würden (bei TV z. B. Personen wie Sprecher*innen; bei Print z. B. Nachrichtenorganisationen) und ein einfacher Vergleich bzw. eine einfache Abfrage der Glaubwürdigkeit von Medien daher zu kurz greift. Edelstein (vgl. 1978) diskutiert, dass in den

Roper-Umfragen der Kontext der Medienrezeption zu wenig berücksichtigt wird und in der Befragung zwischen Glaubwürdigkeit und Nützlichkeit unterschieden werden sollte (zur ähnlichen methodischen Kritik an gängigen Erhebungsinstrumenten für die Untersuchung von Vertrauen vgl. Bormann in diesem Band). Für Deutschland wird mit der Mainzer Langzeitstudie Medienvertrauen das Vertrauen der Befragten in diverse Medien untersucht (vgl. Jakobs et al. 2021b). Ein Überblick über diesen Forschungskomplex in Deutschland findet sich darüber hinaus bei Meyen (vgl. 2020).

Vorgespult in die heutige Zeit sind Fragen des Vertrauens in Medien sowie der Glaubwürdigkeit von Medien nach wie vor hochaktuell. Jüngere Forschungen befassen sich insbesondere mit Vertrauen und sozialen Medien und untersuchen in diesem Zusammenhang beispielsweise Probleme wie die zunehmende politische Polarisierung, angefeuert durch social media (vgl. Klein & Robison 2019), sinkendes Vertrauen in Medieninstitutionen (vgl. Ognyanova 2019) oder Deepfakes (vgl. Wahl-Jorgensen & Carlson 2021).

2 Vertrauen und gesellschaftliche Teilsysteme/ Bereiche

Die kommunikationswissenschaftliche Vertrauensforschung kann weiterhin dahingehend differenziert werden, welches gesellschaftliche Teilsystem (Politik, Wissenschaft, Wirtschaft etc.) im Erkenntnisinteresse steht.

Einen Forschungsstrang bildet der Komplex „Vertrauen und Journalismus“. Kohring und Matthes (2003: 5) operationalisieren vier Faktoren, die zu Vertrauen in Journalismus führen: „Vertrauen in Themenselektivität“, „Vertrauen in Faktenselektivität“, „Vertrauen in die Richtigkeit von Beschreibungen“ (Glaubwürdigkeit) und „Vertrauen in Bewertungen“. Auf Seiten der Rezipierenden erkennen sie, dass diese über „Vertrauensfähigkeit“ verfügen müssen, um Vertrauen in Journalismus aufzubauen. Blöbaum befasst sich ausführlich mit Vertrauen und Misstrauen in Medien, Journalismus und andere gesellschaftliche Teilbereiche. Er stellt die besondere Doppelrolle von Medien und damit Journalist*innen im Vertrauensprozess dar:

Argumentiert wird, dass sich beispielsweise Vertrauen von Bürgern in Politik und von Laien in Wissenschaft wesentlich auf Basis der Medienberichterstattung über Politik und Wissenschaft einstellt. Weil Medien unser Bild von Politik, politischen Institutionen und Politikern mitprägen, beteiligen sie sich auch daran, wie vertrauenswürdig diese eingeschätzt werden. (Blöbaum 2022: 11).

Journalismus kommt damit eine zentrale Rolle für den gesamtgesellschaftlichen, sozialen Zusammenhalt zu (vgl. Usher 2018).

Röttger (vgl. 2019: 17) setzt Vertrauen in den Kontext von Unternehmenskommunikation und sieht Vertrauen als strategischen Erfolgsfaktor von Unternehmenskommunikation (vgl. dazu Ebert in diesem Band). Eine besondere Herausforderung ist dabei die Unterstellung, dass Unternehmenskommunikation „unethisch“ oder „manipulativ“ handle. Bentele (vgl. 1994) befasst sich früh mit Vertrauen und Public Relations. In seiner „Theorie des öffentlichen Vertrauens“ skizziert er „kommunikative Diskrepanzen“, die zu Vertrauensverlusten führen. Sich widersprechende Äußerungen unterschiedlicher Akteure einer Organisation sind hierfür ein Beispiel (vgl. Bentele 1994: 147).

Betz und Lanius (vgl. 2020) widmen sich aus einer normativen Sichtweise Vertrauen und Wissenschaftskommunikation. Sie gehen der gesamtgesellschaftlich relevanten Frage nach, ob wissenschaftliche Kontroversen der Vertrauenswürdigkeit von Wissenschaft schaden und stellen fest: „Rather than undermining the trustworthiness of science, pluralism, critique and controversy are thus essential for our trust in science.“ (Betz & Lanius 2020: 13)

Ähnlich normativ-kritisch befassen sich Gaber und Fisher mit Vertrauen und politischer Kommunikation. Im Kontext von politischer Polarisierung legen sie ihr Augenmerk auf strategische Lügen in der Politik: „Strategic lying‘ is defined by both its misleading content and its strategic use within the context of a political campaign in which parties battle to control the campaign agenda“ (Gaber & Fisher 2022: 461–462, Herv. i. O.). Das Ziel strategischer Lügen sei, die öffentliche Aufmerksamkeit auf bestimmte Themen und (vermeintliche) Probleme zu lenken (vgl. Gaber & Fisher 2022: 462). Politische Akteure nutzen strategische Lügen also, um öffentliche Debatten entsprechend der eigenen Agenda zu beeinflussen (vgl. Gaber & Fisher 2022: 472). Eine Aufgabe der Wissenschaft, zumal der Kommunikationswissenschaft, ist es, solche Strategien aufzuzeigen und zu benennen. Dies gilt umso mehr, wenn sie sich als kommunikative Muster oder Strategien wiederholen oder gar in einem gesellschaftlichen Teilsystem manifestieren. Schließlich können solche Strategien zu Vertrauensverlusten in einzelne Individuen (z. B. Politiker*innen), Organisationen (z. B. Parteien) oder in ein gesellschaftliches Teilsystem (z. B. Politik) führen. Damit richtet sich der Blick auf die Frage, auf welcher Ebene Vertrauen stattfindet bzw. untersucht wird.

3 Vertrauen auf Makro-, Meso- und Mikroebene

Vertrauen kann zwischen einzelnen Individuen aufgebaut werden, zwischen Individuen und Organisationen oder auf mehr abstrakter Ebene zwischen Individuen und gesellschaftlichen Teilsystemen. Das heißt, Vertrauen wird auf der Mikroebene (individuelle Akteure), auf der Mesoebene (Ebene von Organisationen) und bzw. oder der Makroebene (Ebene gesellschaftlicher Teilsysteme) zugeschrieben. Zudem kann Vertrauen top-down oder bottom-up aufgebaut werden. Beispielsweise kann eine Bürgerin einer bestimmten Partei und daran anknüpfend den Mitgliedern dieser Partei (mehr oder weniger pauschal) vertrauen, in diesem Fall läge ein top-down-Vertrauen vor. Ebenso kann das Vertrauen zuerst in die Politikerin gesetzt werden und darauf aufbauend (generalisierend) der ihr zugehörigen Partei geschenkt werden (dies wäre ein bottom-up-Vertrauensprozess).

Die zuvor vorgestellten Studien verdeutlichen, dass in den meisten Vertrauensprozessen mehrere Ebenen betroffen sind (zur Unterscheidung und Verschränkung verschiedener Ebenen vgl. u. a. Bormann, Endreß oder Buß in diesem Band). Vertrauensgeber*innen sind typischerweise Individuen, Vertrauensnehmer*innen sind in kommunikationswissenschaftlichen Studien hingegen typischerweise Organisationen (z. B. Medienorganisationen, Parteien, Unternehmen) oder gesamtgesellschaftliche Teilbereiche bzw. ihnen zugehörige Elemente (z. B. Unternehmenskommunikation und P/R, Journalismus, Wissenschaftskommunikation). Vereinzelt existieren Studien, die sich explizit der Mikroebene widmen. So untersuchen Jakobs et al. (vgl. 2021a) auf Seiten von Vertrauensgeber*innen, welche Personenmerkmale Medienvertrauen vorhersagen. Kuhnhen (vgl. 2014) untersucht, welche Gesprächsstile von individuellen Politiker*innen zu Glaubwürdigkeitszuschreibungen von Rezipient*innen führen (vgl. Ebert in diesem Band, der diese Studie in Bezug auf Dialoge im Rahmen der Unternehmenskommunikation aufgreift).

Für die Analyse von Vertrauensprozessen auf Mikroebene ist eine Ergänzung kommunikationswissenschaftlicher Betrachtungsweisen um sprachwissenschaftliche Instrumentarien produktiv. Die Sprachwissenschaft kann hier den Blick für kommunikative Strategien zur (potenziellen) Vertrauensgenerierung untermauern und präzisieren. So wurde beispielsweise an anderen Stellen wiederholt der kommunikative Stil als ausschlaggebend für Vertrauenszuschreibungen erkannt (vgl. zusammenfassend Kuhnhen 2018). Die Analyse des kommunikativen Stils für die Vertrauensgenerierung ist dabei vielversprechend für jegliche Form von Kommunikation (Journalismus, politische Rede, Unternehmenskommunikation etc.) auf allen Ebenen, und damit anschlussfähig für Forschungsgegenstände der Kommunikationswissenschaft entsprechend dem Selbstverständnis ihrer deutschen Fachgesellschaft (s. o.).

Literatur

- Betz, Gregor & David Lanius (2020): Philosophy of science for science communication in twenty-two questions. In Annette Leßmöllmann, Marcelo Dascal & Thomas Gloning (Hrsg.), *Science Communication*, 3–28. Berlin, Boston: De Gruyter Mouton.
- Blöbaum, Bernd (2022): *Vertrauen, Misstrauen und Medien*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Deutsche Gesellschaft für Publizistik und Kommunikationswissenschaft (DGpuK) (2008): Kommunikation und Medien in der Gesellschaft: Leistungen und Perspektiven der Kommunikations- und Medienwissenschaft. <https://www.dgpuk.de/de/selbstver%C3%A4ndnis-der-dgpuk.html> (letzter Zugriff 26.03.2023).
- Edelstein, Alex S. (1978): An alternative approach to the study of source effects in masscommunication. *Communications* 4 (1), 71–90.
- Fawzi, Nayla, Nina Steindl, Magdalena Obermaier, Fabian Prochazka, Dorothee Arlt, Bernd Blöbaum, Marco Dohle, Katherine M. Engelke, Thomas Hanitzsch, Nikolaus Jakob, Ilka Jakobs, Tilman Klawier, Senja Post, Carsten Reinemann, Wolfgang Schweiger & Marc Ziegele (2021): Concepts, causes and consequences of trust in news media – a literature review and framework. *Annals of the International Communication Association* 45 (2), 154–174.
- Gaber, Ivor & Caroline Fisher (2022): „Strategic Lying“: The Case of Brexit and the 2019 U.K. Election. *The International Journal of Press/Politics* 27 (2), 460–477.
- Hovland, Carl I. & Walter Weiss (1951): The influence of source credibility on communication effectiveness. *The Public Opinion Quarterly* 15 (4), 635–650.
- Jakobs, Ilka, Nikolaus Jakob, Tanjev Schultz, Marc Ziegele, Christian Schemer & Oliver Quiring (2021a): Welche Personenmerkmale sagen Medienvertrauen voraus? Der Einfluss von Charakteristika der Rezipientinnen und Rezipienten auf Vertrauen in Medien im Zeitverlauf. *Publizistik* 66 (3), 463–487.
- Jakobs, Ilka, Tanjev Schultz, Christina Viehmann, Oliver Quiring, Nikolaus Jakob, Marc Ziegele & Christian Schemer (2021b): Medienvertrauen in Krisenzeiten. Mainzer Langzeitstudie Medienvertrauen. *Media Perspektiven* 3/2021, 152–162.
- Klein, Elad & Joshua Robison (2020): Like, Post, and Distrust? How Social Media Use Affects Trust in Government. *Political Communication* 37 (1), 46–64.
- Kuhnenn, Martha (2014): *Glaubwürdigkeit in der politischen Kommunikation. Gesprächsstile und ihre Rezeption*. Konstanz: Universitätsverlagsgesellschaft.
- Kuhnenn, Martha (2018): Glaubwürdigkeit, Vertrauen und Sprache in den Public Relations. In Cathrin Christoph & Annika Schach (Hrsg.), *Sprache in den Public Relations*. 255–269. Wiesbaden: Springer.
- Meyen, Michael & Stefanie Averbeck-Lietz (2016): Nicht standardisierte Methoden in der Kommunikationswissenschaft: Eine Entwicklungsgeschichte zur Einführung. In Stefanie Averbeck-Lietz & Michael Meyen (Hrsg.), *Handbuch nicht standardisierte Methoden in der Kommunikationswissenschaft*, 1–14. Wiesbaden: Springer VS.
- Meyen, Michael (2020): Die Erfindung der Glaubwürdigkeit. Umfragen zur Medienbewertung in Deutschland seit 1945. In Astrid Blome, Tobias Eberwein & Stefanie Averbeck-Lietz (Hrsg.), *Medienvertrauen. Historische und aktuelle Perspektiven*, 59–75. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Matthes, Jörg & Matthias Kohring (2003): Operationalisierung von Vertrauen in Journalismus. *Medien & Kommunikationswissenschaft* 51 (1), 5–23.

- Newhagen, John & Clifford Nass (1989): Differential criteria for evaluating credibility of newspapers and TV news. *Journalism Quarterly* 66 (2), 277–284.
- Ognyanova, Katherine (2019): The Social Context of Media Trust: A Network Influence Model. *Journal of Communication* 69 (5), 544–67.
- Röttger, Ulrike (2019): Vertrauen und Glaubwürdigkeit in der Unternehmenskommunikation. In Ansgar Zerfaß, Manfred Piwinger & Ulrike Röttger (Hrsg.), *Handbuch Unternehmenskommunikation*, 1–19. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Roper, Burns W. (1967): Emerging profiles of television and other mass media: public attitudes 1959–1967. New York: Television Information Office.
- Wahl-Jorgensen, Karin, & Matt Carlson (2021): Conjecturing Fearful Futures: Journalistic Discourses on Deepfakes. *Journalism Practice* 15 (6), 803–20.

Pavla Schäfer

Linguistische Vertrauensforschung – Skizze eines Forschungsprogramms

Abstract: Against the background of interdisciplinary research on the trust phenomenon, the article argues for an active involvement of linguistics in the research landscape. The article discusses basic theoretical assumptions and methodological considerations that enable a linguistic investigation of trust. A linguistic operationalization based on the four categories of interest, coordinated action, competence, and consistency is proposed. The presentation of theoretical and methodological considerations leads to the outline of a complex research program in linguistic trust research. It brings together the scattered linguistic studies to date and outlines an overarching framework for future linguistic research. It is characterized by methodological plurality and numerous lines of connection to interdisciplinary trust research. Finally, seven possible research ideas are sketched, which indicate the spectrum of possible questions in terms of content and methodology.

Keywords: trust, linguistic trust research, trust promotion, operationalization, interest, coordinated action, competence, consistency, credibility, interdisciplinarity

1 Einführung

Das wissenschaftliche Interesse am Phänomen ‚Vertrauen‘ besteht und wächst stetig. Während sich die Soziologie, Psychologie und andere wissenschaftliche Disziplinen seit Jahrzehnten mit Vertrauen beschäftigen, erwacht das linguistische Interesse an diesem Phänomen vermehrt erst im letzten Jahrzehnt. Die linguistische Vertrauensforschung beginnt jedoch nicht bei Null. Sie kann viele ihrer etablierten Methoden an den neuen Untersuchungsgegenstand anpassen und sie zur Untersuchung von Vertrauen nutzen. Ebenfalls kann die Linguistik vom Dialog mit anderen Disziplinen profitieren – und diese können wiederum im Austausch mit der Linguistik ihr methodisches Instrumentarium und terminologische Festlegungen überprüfen und weiterentwickeln.

Im vorliegenden Beitrag wird die linguistische Vertrauensforschung dargestellt. Das entworfene Forschungsprogramm ist durch drei Charakteristika gekennzeichnet:

1. Das Forschungsfeld ist thematisch definiert. Den roten Faden aller Spielarten der Vertrauensforschung bildet das Phänomen ‚Vertrauen‘ als Untersuchungsgegenstand und alle Forschungsarbeiten können im weitesten Sinne diesem Themenfeld zugeordnet werden.¹ Untersuchungsgegenstand können prinzipiell alle kommunikativen und diskursiven Mechanismen von Vertrauen und deren soziale Einbettung sein. Um die verschiedenen Facetten des Phänomens linguistisch erforschen zu können, ist eine adäquate Vertrauensdefinition notwendig, die mit weiteren terminologischen Festlegungen Hand in Hand geht. In Kapitel 3 werden diese Grundlagen dargelegt.
2. Die methodologische Werkzeugkiste umfasst bereits etablierte Methoden der Text-, Diskurs-, Korpus- und Interaktionslinguistik, die an den neuen Untersuchungsgegenstand und an die jeweilige Fragestellung angepasst werden müssen. Eine zentrale methodologische Herausforderung stellt dabei die linguistische Operationalisierung von Vertrauen dar. Ein Operationalisierungsvorschlag wird in Kapitel 4 präsentiert. Anschließend werden in Kapitel 5 mögliche linguistische Fragestellungen und methodische Herangehensweisen vorgestellt und in Kapitel 6 beispielhafte Fragestellungen entworfen (vgl. u. a. Bodden & Reszke oder Buß in diesem Band, die dieses Operationalisierungsmodell aufgreifen und produktiv an ihre jeweilige Forschungsfrage anwenden).
3. Theoretisch und methodologisch ist die linguistische Vertrauensforschung hochgradig anschlussfähig an Untersuchungen aus anderen Disziplinen. In mancher Hinsicht kann sie eine bedeutsame Lücke füllen, die dadurch entsteht, dass in anderen Disziplinen die Relevanz von Sprache lediglich theoretisch behauptet wird. Die Linguistik kann und sollte möglichst differenziert und umfassend aufzeigen, welche Rolle genau die Sprache wann in welchen Vertrauenskontexten spielt. So verstandene linguistische Vertrauensforschung kann eine Art Fokusdisziplin der interdisziplinären Vertrauensforschung werden und eine Plattform für produktiven interdisziplinären Austausch entstehen lassen (vgl. Anknüpfungspunkte, die Bormann, Endreß, Ebert und Kuhnhen in diesem Band herausarbeiten).

¹ Ähnlich thematisch strukturiert sind beispielsweise die Empathieforschung oder die Nachhaltigkeitsforschung. Forschungsfelder wie die Diskursforschung oder Gesprächsforschung sind hingegen anhand von funktionalen Aspekten und kommunikativen Konstellationen definiert und die thematische Ausrichtung von Diskursen und Gesprächen bildet kein definitorisches Kriterium für das Forschungsfeld.

2 Stellung der Linguistik im interdisziplinären Forschungsfeld

In der deutschsprachigen sowie englischsprachigen Linguistik gibt es bisher vereinzelt Studien, die dem Vertrauensphänomen gewidmet sind oder die es wenigstens am Rande mit behandeln.

Bisher war die Linguistik in Deutschland an keinem großen interdisziplinären Vertrauensprojekt beteiligt – auch nicht in Fällen, in denen man einen linguistischen Beitrag erwarten könnte.² Mit Blick auf die primär englischsprachige Forschung halten Fuoli & Paradis (2014: 54) fest:

Trust and distrust are intimately tied to language and communication (Linell and Keselman, 2011; Linell and Marková, 2013). Yet, whereas the notion of trust has attracted a great deal of scholarly attention from a range of disciplines, linguistic research on this topic is still relatively sparse. Trust, as noted by Linell and Marková (2013), is virtually absent in the work of prominent theorists in the field of pragmatics, except for sporadic references to it as a background condition for verbal interaction. A similar situation exists in the domain of Critical Discourse Analysis (e.g. Fairclough, 2003; Fairclough and Wodak, 1997; Hart, 2011; Wodak and Meyer, 2009). Despite the ubiquitousness of trust in social interaction and its importance in the dynamics of persuasion and social influence, it has not, to our knowledge, been the subject of systematic investigation in this area.

An dieser Analyse der Situation hat sich in den letzten Jahren wenig geändert. An dieser Stelle kann und soll nicht der gesamte Forschungsstand referiert werden (vgl. dazu Schäfer 2013, 2016). Der Fokus liegt hier auf der Verortung der Linguistik auf dem interdisziplinären Feld.

Mit Blick auf ihre Erkenntnisinteressen und Forschungsmethoden erscheinen vor allem die folgenden Disziplinen als relevant für die linguistische Vertrauensforschung (alphabetisch sortiert, nicht als Rangliste nach Relevanz gedacht):

- Erziehungswissenschaft (vgl. Bormann in diesem Band, Bartmann, Pfaff & Welter 2012; Bartmann et al. 2014; Fabel-Lamla, Tiefel & Zeller 2012; Radtke 2014 u. a.)
- Geschichtswissenschaft (vgl. Frevert 2003, 2009 und 2013; Wubs-Mrozewicz 2020 u. a.)

² So ein Fall war beispielsweise das DFG-Graduiertenkolleg „Vertrauen und Kommunikation in einer digitalisierten Welt“ (Münster, 2012–2021, vgl. <https://www.uni-muenster.de/GK-Vertrauen-Kommunikation/>, letzter Zugriff 08.02.2023). An der Forschungsarbeit des Kollegs waren WissenschaftlerInnen aus der Kommunikationswissenschaft, Psychologie, Sportwissenschaft, Wirtschaftswissenschaft und Wirtschaftsinformatik beteiligt.

- Kommunikationswissenschaft – primär mit Fokus auf Medien und Journalismus (vgl. Kuhnhehn 2014 und Kuhnhehn in diesem Band; Blöbaum 2016; Kohring 2004, 2010 u. a.)
- Literaturwissenschaft (vgl. Wertheimer 2014³)
- Philosophie (vgl. Hartmann 2011, 2020; Hartmann & Offe 2001 mit Beiträgen zur Soziologie, Philosophie und politischer Theorie von Vertrauen)
- Politikwissenschaft (vgl. Hartmann & Offe 2001; Schmalz-Bruns & Zintl 2002 u. a.)
- Psychologie (vgl. Schweer 1997, 2010, 2019; Schweer & Thies 1999, 2003; Schwegler 2011 u. a.)
- Soziologie (vgl. Luhmann 2000; Endreß 2002, 2020, 2022 und Endreß in diesem Band; Hartmann & Offe 2001 u. a.)
- Wirtschaftswissenschaft – primär Bereiche der Public Relations (vgl. Bentele 1994; Bentele & Seidenglanz 2008; Bentele & Nothhaft 2011) und der Managementforschung (vgl. Möllering⁴ 2006; Möllering & Sydow 2005 u. a.; vgl. Ebert in diesem Band)

Diese Disziplinen haben unterschiedliche Schwerpunktsetzungen und eine unterschiedlich lange Tradition der Erforschung von Vertrauen. Als Gründungsdisziplinen der Vertrauensforschung gelten die Soziologie und Psychologie. Als erste explizite wissenschaftliche Beschäftigung mit Vertrauen wird häufig Simmels Studie „Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung“ von 1908 genannt. Simmel erwähnt hier Vertrauen als „eine der wichtigsten synthetischen Kräfte innerhalb der Gesellschaft“ (Simmel 1992 [1908]: 393) im Zusammenhang mit geheimen Gesellschaften. Leider bleibt er nur bei einer Randnotiz über Vertrauen stehen. Diese Randnotiz gab der Vertrauensforschung allerdings wichtige Impulse und erlebt eine Rezeptionskonjunktur in der modernen Vertrauensforschung, da sie das komplexe Phänomen auf eine griffige Formulierung herunterbricht: Vertrauen sei eine „Vor- oder Nachform des Wissens um einen Menschen“ (Simmel 1992 [1908]: 393).⁵

³ Von einer literaturwissenschaftlichen Vertrauensforschung kann man im Moment nur mit Blick in die Zukunft sprechen, da sie bisher nur ganz rudimentär existent ist. Wertheimer (2014: 9) plädiert dafür, die Literatur als „ein Archiv [zu verstehen], dessen Wert als unendlich reiche Quelle für die Entschlüsselung der Vertrauencodes wir unverständlicherweise bislang wenig nutzen“.

⁴ Guido Möllering ist Mitbegründer und gleichzeitig Chefredakteur des *Journal of Trust Research* (vgl. <https://www.tandfonline.com/journals/rjtr20>, letzter Zugriff 08.02.2023).

⁵ Weiter heißt es: „Vertrauen, als die Hypothese künftigen Verhaltens, die sicher genug ist, um praktisches Handeln darauf zu gründen, ist als Hypothese ein mittlerer Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen um den Menschen. Der völlig Wissende braucht nicht zu *vertrauen*, der völlig

Während die soziologische und psychologische Forschung lange Tradition haben und die Forschung in der Philosophie, Wirtschaftswissenschaft und Politikwissenschaft ebenfalls seit Jahrzehnten vorangetrieben wird, ist die Erziehungswissenschaft erst seit etwa 15 Jahren mit dem Phänomen beschäftigt und die Literaturwissenschaft entdeckt es erst für sich. Je nach disziplinärem Schwerpunkt untersuchen sie Vertrauen in spezifischen Kontexten (Politik, Wirtschaft, Bildung, Medien) und Konstellationen (interpersonelle Beziehungen, soziale Prozesse, institutionelle Ebene, geschriebene sowie gesprochene Interaktion, verschiedene Text- und Gesprächsarten, Experten-Laien-Kommunikation etc.) und das mit unterschiedlichen Erkenntnisinteressen (konkrete, empirisch zu beantwortende Fragen sowie allgemeine, theoretische Modellierungen). In den letzten zwanzig Jahren sind einige interdisziplinäre Unterfangen realisiert worden, an denen VertreterInnen der genannten Disziplinen beteiligt waren.⁶

Aus der Forschungsarbeit ist eine lange Reihe von verschiedenen Vertrauensdefinitionen hervorgegangen, die hier nicht im Einzelnen referiert werden können (zur Übersicht vgl. Schäfer 2013, 2016; zur Übersicht über die einzelnen Aspekte des komplexen Phänomens vgl. auch Bormann in diesem Band). Aus linguistischer Sicht kann man die folgenden Aspekte als die kleinsten (daher sehr allgemeinen) gemeinsamen Nenner erkennen, die der linguistischen Vertrauensforschung zugrunde gelegt werden können:

- Vertrauen ist eine relevante und zumeist positiv konnotierte soziale Ressource.
- Diese Ressource ist nicht per se vorhanden, sondern entsteht durch Kommunikation – und sie kann auch wieder verloren gehen. Die Kommunikation liefert Anhaltspunkte für die Entstehung von Vertrauen. Kommunikative Signale für die Vertrauenswürdigkeit werden dabei nicht systematisch von Vertrauen unterschieden.
- Vertrauen hängt immer mit Beziehungen zwischen involvierten AkteurInnen zusammen und ist stets situationspezifisch (dies wird u. a. von Endreß in diesem Band betont).
- Es ermöglicht Handlungen, die ohne Vertrauen schwierig oder gar unmöglich wären.

Nichtwissende kann vernünftigerweise nicht einmal vertrauen. Welche Maße von Wissen und Nichtwissen sich mischen müssen, um die einzelne, auf das Vertrauen gebaute praktische Entscheidung zu ermöglichen, das unterscheidet die Zeitalter, die Interessensgebiete, die Individuen.“ (Simmel 1992 [1908]: 393–394, Hervorh. i. O.).

⁶ Vgl. die folgenden, zumeist interdisziplinär angelegten Überblicksdarstellungen der Vertrauensforschung – in chronologischer Reihenfolge: Rousseau et al. 1998; Hartmann & Offe 2001; Dernbach & Meyer 2005; Möllering 2006; Bachmann & Zaheer 2006, 2008; Schweer 2010; Lewis & Weigert 2012; Lyon, Möllering & Saunders 2015; Assmann, Baasner & Wertheimer 2014.

Diese Aussagen sind sehr allgemein formuliert und so allgemein können sie in konkreter Forschungsarbeit nicht stehen bleiben. Aber in dieser Form können sie als grundlegende Prämissen für die Diskussion der Rolle der Linguistik auf diesem Forschungsfeld dienen. Bei der Sichtung der Forschungsliteratur aus den genannten Fächern wird als Konsens deutlich, dass Kommunikation an Vertrauensprozessen entscheidend beteiligt ist. Die kommunikativen Mittel und Strategien, die Vertrauen befördern oder behindern, sind nicht nur sprachlicher Natur, die Sprache spielt dabei aber eine entscheidende Rolle. Diese Erkenntnis überrascht wenig. Innerhalb der genannten Disziplinen stehen Sprache und ihre Verwendung allerdings nicht selbst im Mittelpunkt des Forschungsinteresses (vgl. Endreß in diesem Band, der die Sprache aus einer soziologischen Perspektive betrachtet). Sprachliche Kommunikation bildet zwar häufig die Untersuchungsgrundlage, denn es werden Texte, Gespräche, Interview, Fragebögen oder Diskurse untersucht, über Sprachgebrauch in bestimmten Kontexten wird reflektiert, die Beziehungen zwischen Vertrauen, Sprache und Gesellschaft werden modelliert, das Erkenntnisinteresse ist aber auf andere Aspekte gerichtet (vgl. die Beiträge von Bormann, Endreß, Ebert und Kuhnhehn in diesem Band). Die Linguistik beschäftigt sich als einzige Disziplin der Vertrauensforschung schwerpunktmäßig und systematisch mit der Form und Verwendungsweise sprachlicher (oder allgemeiner: semiotischer) Mittel in verschiedenen Gebrauchssituationen und Beziehungskonstellationen und untersucht sie gezielt auf verschiedenen Ebenen. Mit dem linguistischen Blick können viele Beobachtungen und Befunde aus anderen Disziplinen auf der Mikro-Ebene weiter perspektiviert, präzisiert, vertieft oder ergänzt werden (vgl. Kuhnhehn in diesem Band). Und die linguistischen Befunde können wiederum Eingang finden in weitere Überlegungen außerhalb der Linguistik. Ein anregender Austausch auf Augenhöhe ist bei dem Vertrauensphänomen möglich und sinnvoll. Dies darzustellen ist das zentrale Anliegen dieses Beitrages.

Exemplarische linguistische Studien zu Vertrauen liegen bisher vereinzelt vor. Schiwe (2006) reflektiert allgemein die Rolle der Sprache für Vertrauen und stellt die linguistische Untersuchung des Vertrauensphänomens als eine zukünftige Herausforderung für die Linguistik heraus. Auf sein Plädoyer für linguistische Erforschung von Vertrauen beziehen sich viele der späteren linguistischen Beiträge (z. B. Ortner 2016; Schäfer 2013 u. a.). Gansel (2008) untersucht textlinguistisch mit einer systemtheoretisch motivierten Herangehensweise Heiratsanzeigen von russischen Frauen. Sie schlägt eine Operationalisierung vor, die systemtheoretische, ethnomethodologische und psychologische Ansätze verbindet und anhand derer sie die Sach-, Sozial- und Zeitdimension von Vertrauen in den Blick nehmen kann. Außerdem plädiert sie für die Vertiefung der linguistischen Beschäftigung mit dem Vertrauensphänomen.

Reinmuth (2006 und 2009) konzentriert sich in seiner textlinguistisch angelegten Arbeit auf glaubwürdige Unternehmenskommunikation als Voraussetzung für die Herstellung von Vertrauen. Er nimmt die Textsorte Geschäftsbrief in den Fokus (vgl. auch Keller 2006) und erarbeitet vier Glaubwürdigkeitsfaktoren: 1. Verständlichkeit/Rezeptionsfreundlichkeit, 2. Kompetenz, 3. Objektivität bzw. Aufrichtigkeit und 4. Sympathie bzw. (Text-)Attraktivität. Diesen Faktoren ordnet er die von ihm ermittelten konkreten Glaubwürdigkeitsindikatoren zu.

Ortner (2016) nimmt die institutionelle Kommunikation auf der EU-Ebene in den Blick. Sie untersucht öffentlich zugängliche Publikationen der Europäischen Kommission über das Gesundheitswesen, die der Vermittlung aktueller gesundheitspolitischer Entwicklungen dienen. Die Zielgruppe der ausgewählten Newsletter, Broschüre und Zeitschriftenausgabe sind primär JournalistInnen und in einem Fall direkt die BürgerInnen der EU. Ortner skizziert die Herausforderungen, vor denen europäische Institutionen stehen, wenn sie ihre Vertrauenswürdigkeit kommunikativ unter Beweis stellen wollen und müssen. Sie analysiert die Texte hinsichtlich verwendeter sprachlicher Strategien der Vertrauensförderung und berücksichtigt Textstruktur, Inhalte, lexikalische Mittel, Verständlichkeit, komplexere Argumentationsstrategien, verwendete Bilder u. a.

Vereinzelt gibt es Studien, die die Entstehung von Vertrauen (bzw. Glaubwürdigkeit) im Gespräch untersuchen. Kuhnhenh (2014) verbindet in ihrer Studie sprach- und kommunikationswissenschaftliche Methoden miteinander (vgl. auch Kuhnhenh in diesem Band) und legt den Fokus auf die gesprochene Sprache. Sie untersucht Glaubwürdigkeitsindikatoren in der politischen Kommunikation anhand einer politischen Radiodiskussion und fasst Glaubwürdigkeit als einen Aspekt des Gesprächsstils auf (Kuhnhenh 2014: 16; vgl. Ebert in diesem Band, der diese Studie aufgreift). Die Zuschreibung von Glaubwürdigkeit versteht Kuhnhenh als eine Voraussetzung für Vertrauen (vgl. Kuhnhenh 2014: 27). Sie kommt zu dem Schluss, dass „der Gesprächsstil eine glaubwürdigkeitsstiftende Funktion [hat] – und zwar ist er die zentrale Größe, damit ein Hörer einen Sprecher als glaubwürdig bewertet“ (Kuhnhenh 2014: 325). Um die reale Wirkung der ermittelten Gesprächsstile zu untersuchen, ergänzt Kuhnhenh die gesprächsanalytische Studie um eine Rezeptionsstudie.

Imo (2017) und Coussios, Imo & Korte (2019) nehmen ebenfalls die gesprochene Sprache in den Blick, allerdings im Rahmen des medizinischen Systems und nicht der Politik. Sie untersuchen die Kommunikation mit onkologischen PatientInnen und setzen Vertrauen in Beziehung zum Einholen der zweiten Meinung durch KrebspatientInnen. Einen ersten Systematisierungsversuch zur Operationalisierung von Vertrauen in gesprächsanalytischer Weise unternimmt Imo in seinem Beitrag in diesem Band. Auf diesen Systematisierungsvorschlag beziehen sich ebenfalls die Beiträge von Buß und Bührig & Schopf in diesem Band.

Pick (2016) analysiert ein Gespräch zwischen einem Anwalt und seinem jugendlichen Mandanten, der unter Verdacht steht, gelogen zu haben. Anhand des Transkripts zeigt Pick kommunikative Strategien auf, die der Anwalt nutzt, um eine vertrauensvolle Beziehung zu seinem Mandanten aufzubauen. Diese Strategien aus einem Gespräch im rechtlichen Kontext seien nach Picks Ansicht auf andere Bereiche übertragbar (zur Domäne des Rechts vgl. Luttermann & Engberg in diesem Band). Konkret schlägt sie einen Transfer in den schulischen Bereich vor, da Lehrkräfte ebenfalls strittige Gespräche führen müssen. Dass die ermittelten Strategien dem Aufbau von Vertrauen dienen, wird von Pick angenommen und plausibel gemacht. Theoretisch exploriert sie das Vertrauensphänomen allerdings nicht.⁷

Belosevic (2021 und 2022) erweitert den Fokus der Vertrauensforschung auf die Diskursebene und entwickelt ein diskurslinguistisches Analyseverfahren, mit dem sie sich „der massenmedialen Konstruktion der Aufnahmebereitschaft gegenüber Flüchtlingen aus diskurslinguistischer Perspektive“ (Belosevic 2022: 1) nähern kann. Als Ausgangspunkt ihrer Überlegungen gilt die „These, dass die Aufnahmebereitschaft in den Massenmedien als eine Form des Vertrauens gegenüber Geflüchteten sprachlich konstruiert wird. Diese Vertrauensform wird am Beispiel der Flüchtlingsdebatte zwischen 2015 und 2017 untersucht.“ (Belosevic 2022: 1) Ihr Fokus liegt dabei auf der Analyse von Argumentationsmustern.

Die methodischen Herausforderungen bei der Untersuchung von Vertrauenskursen fassen Bormann & Schäfer (2022) aus linguistischer und erziehungswissenschaftlicher Perspektive zusammen. Sie heben die Unterscheidung zwischen thematisch und funktional definierten Diskursen hervor und plädieren für den Fokus auf funktional bestimmte Vertrauenskurse. Bei diesem Analysezuschnitt geht es nicht primär darum, wo und wie Vertrauen explizit genannt wird, sondern vielmehr darum, wie es durch diskursive Praktiken aufgebaut wird. Vertrauen wird aus dieser Sicht als ein diskursiver Effekt verstanden und Diskurse haben u. a. die Funktion, Vertrauen zu fördern (oder auch zu schwächen). Dieser Zuschnitt geht mit der Frage nach geeigneten Kriterien der Korpusbildung einher, denn die lexikalische Suche nach *Vertrauen* hilft in solchen Studien nur bedingt weiter, da viele potenziell vertrauensfördernde Mittel eher impliziter Natur sind.

Fuoli & Paradis (2014) legen den Fokus auf den öffentlichen Diskurs zu einem gesellschaftlich heiß diskutierten Thema – nämlich zu der schweren Umweltkatastrophe im Golf von Mexiko im April 2010, die durch die Explosion der Ölbohrplatt-

7 Auch in anderen Studien wird Vertrauen zwar bei der Interpretation als Konstrukt herangezogen, es wird aber weder theoretisch exploriert noch methodisch operationalisiert (vgl. Rosumek 1990 oder Schröter 2020).

form „Deepwater Horizon“ verursacht wurde. Sie legen ein Modell zur Beschreibung der Wiedergewinnung von Vertrauen nach einem öffentlichen Vertrauensverlust vor („A model of trust-repair discourse“) und wenden dieses Modell an den Krisendiskurs des Mineralölkonzerns BP an. Nach einer ersten Einordnung des Themas in den öffentlichen Diskurs legen Fuoli & Paradis eine eher textlinguistische Analyse der Erklärung des CEOs des Konzerns (CEO letter) vor.⁸ Ihrem Modell legen sie die Operationalisierung von Mayer, Davis & Schoorman (1995) zugrunde. Auch sie heben die Forschungslücke der Linguistik auf dem Feld der Vertrauensforschung explizit hervor (vgl. Zitat in der Fußnote 1).

In seinen weiteren Arbeiten konzentriert sich Fuoli primär auf die Unternehmenskommunikation und die Rolle von Vertrauen für die Corporate Identity (Fuoli, van de Weijer & Paradis 2017; Fuoli 2018). Fuoli & Hart (2018) nehmen durch ein experimentelles Methodensetting die reale Wirkung von ermittelten vertrauensfördernden Strategien in den Fokus. Hinsichtlich des Aufbaus einer vertrauenswürdigen Corporate Identity weisen Fuolis Arbeiten Berührungspunkte mit der (deutschsprachigen) PR-Forschung auf, in der die Rolle von Vertrauen untersucht wird (u. a. Bentele & Seidenglanz 2008; Bentele & Nothhaft 2011), ohne allerdings darauf Bezug zu nehmen.

Takahashi (2014) konzentriert sich auf die lexikalisch-semantische Ebene und legt eine kontrastive Untersuchung des Begriffs *Vertrauen* im Deutschen und im Japanischen vor. Er arbeitet diese anhand von Lexikoneinträgen heraus und verdeutlicht das japanische Konstrukt anhand einiger Passagen aus Japans ältester Verfassung von 720, in der das Friedensgebot formuliert wurde, das Eingang fand in die 1947 in Kraft getretene „Friedensverfassung“. Damit legt er den Fokus auf das sedimentierte und in Lexika festgehaltene, kulturell unterschiedliche Wissen zum Vertrauensphänomen. Takahashis Arbeit zeigt, dass kontrastive Analysen das Potenzial haben, Selbstverständlichkeiten aufzudecken und Lücken aufzuzeigen. Nicht nur auf der lexikalisch-semantischen Ebene können kontrastiv angelegte Studien für die Vertrauensforschung sehr produktiv sein.

Die Arbeiten von Schäfer sind schwerpunktmäßig in zwei Bereiche unterteilt. Zum einen hat sie die theoretischen Grundlagen der linguistischen Vertrauensforschung hergeleitet und eine Operationalisierung von Vertrauen erarbeitet. Zum anderen hat sie die vorgeschlagene Operationalisierung exemplarisch angewendet. Die theoretischen Grundlagen werden in Schäfer (2013) ausführlich diskutiert. Anhand von Texten der privaten, auf dem Gebiet der deutsch-tschechischen

⁸ Das Vorgehen und das Untersuchungsmaterial sind sehr ähnlich dem vorgeschlagenen Analyseverfahren zum Krisendiskurs des ADAC nach den Enthüllungen der Manipulationen beim „Gelben Engel“ im Jahr 2014 und zum VW-Skandal ein Jahr später (vgl. Schäfer 2016: 97–108).

Beziehungen aktiven Brücke|Most-Stiftung wurde die vorgeschlagene Operationalisierung exemplarisch erprobt. Der Fokus liegt auf der Analyse von PR-Texten, die mittels pragmatischer Stilanalyse untersucht wurden (zur Vorgehensweise und konkreten Analysekategorien vgl. Schäfer 2013: 92–102). Die erarbeitete Theorie und Operationalisierung wurde in Schäfer (2016) geschärft und ihre Anwendbarkeit für verschiedene linguistische Forschungsinteressen und Analyseebenen diskutiert. Im Fokus der einzelnen Kapitel stehen die Methoden der pragmatischen Stilanalyse, Diskursanalyse, Gesprächsanalyse und Sprachkritik und deren Anwendung wurde anhand von Beispielanalysen verdeutlicht. In weiteren Studien wurden die folgenden Aspekte von Vertrauen schlaglichtartig beleuchtet:

- Angemessenheit des Sprachgebrauchs als Voraussetzung für die Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit (Schäfer 2014)
- Die Rolle des Vertrauensphänomens für die DDR-Staatssicherheit (Bock & Schäfer 2016)
- Interkulturelle Aspekte der Vertrauensbildung (Schäfer 2017)
- Rolle von Vertrauen im Kontext von Verschwörungstheorien, untersucht anhand des Diskurses zum Anschlag auf den Berliner Weihnachtsmarkt am 19. Dezember 2016 (Schäfer 2018)
- Rolle von Vertrauen und Empathie in der Arzt-Patienten-Kommunikation, untersucht anhand von Arztbewertungen auf dem Bewertungsportal Jameda (Schäfer 2020)⁹

Im Folgenden werden die wichtigsten Aspekte linguistischer Vertrauensforschung ausgeführt. Sie münden in einen programmatischen Entwurf des Forschungsfeldes, der die bisherigen vereinzelt Studien zusammenführt und einen möglichen Rahmen für die zukünftige Forschung skizziert.

⁹ Empathie und Vertrauen weisen in analytischer wie theoretischer Hinsicht Ähnlichkeiten auf, die bisher kaum beachtet wurden. Eine ausführliche Darstellung der Parallelen auf der Ebene konzeptueller Modellierung und analytischer Erfassung und eine Diskussion der vielfachen Interdependenzen zwischen beiden Konstrukten findet sich in Schäfer (2020: 387–394): „Versucht man die Beziehungen zwischen Empathie und Vertrauen auf der Grundlage der dargestellten Modelle von Breyer und Schäfer zu konturieren, fällt die komplexe Wechselwirkung der Konzepte auf. Vertrauen bildet einerseits die Grundlage für die Entstehung und den Einsatz von Empathie, andererseits begünstigt Empathie die Vertrauensbildung auf den zwei höheren Vertrauensstufen. Bei einer systematisierenden Darstellung der wechselseitigen Beziehungen müssen stets die jeweils relevante Dimension von Empathie, die Vertrauensstufe und schließlich die soziale Konstellation in den Blick genommen werden.“ (Schäfer 2020: 393)

3 Linguistische Definition von Vertrauen

Wie oben dargestellt, ist die Definition von Vertrauen immer davon abhängig, aus welcher Richtung, mit welchem Erkenntnisinteresse und mit welchen Methoden das Phänomen untersucht wird. Einige der zentralen Auffassungen von Vertrauen und deren Entwicklung und Anwendbarkeit für die Linguistik sind an anderen Stellen bereits ausführlich referiert worden (vgl. Schäfer 2013: 19–38; Schäfer 2016: 15–38). Im Folgenden steht die linguistische Definition im Vordergrund, die hier als Grundlage für die linguistische Vertrauensforschung vorgeschlagen wird. Ausgangsbasis ist die Auffassung, dass vertrauensbildende Prozesse grundsätzlich semiotischer Natur sind. D. h. sie sind nicht rein sprachlich, die Sprache spielt dabei aber eine zentrale Rolle und ist stets in Verwendung anderer Zeichensysteme eingebettet (ausführlicher dazu inkl. Analysebeispiele vgl. Schäfer 2016: 39–64).¹⁰

Vertrauen wird hier als eine soziale Einstellung aufgefasst. Es handelt sich um ein Konzept aus der (Sozial-)Psychologie, das mit linguistischen Annahmen kompatibel ist und einen analytischen Zugriff ermöglicht. Soziale Einstellungen entstehen in und durch Kommunikation und werden durch kommunikative Prozesse geändert. Sie sind stets in semiotische Prozesse eingebettet. Einstellungen haben drei Aspekte: Kognition, Emotion und Verhalten.

Die kognitive Komponente besteht aus *Meinungen* über das Einstellungsobjekt; die affektive Komponente beinhaltet *Emotionen* und *Gefühle*, die vom Einstellungsgegenstand ausgelöst werden; und die Verhaltenskomponente schließt sowohl *Handlungen* ein, die auf den Einstellungsgegenstand zielen, als auch *Verhaltensabsichten* (Stroebe, Jonas & Hewstone 2002: 267, Hervorh. i. O.).

Diese Aspekte sind je nach Situation unterschiedlich stark ausgeprägt und werden auch in den unterschiedlichen theoretischen Konzeptualisierungen von Vertrauen unterschiedlich stark gewichtet (ausführlicher zu Vertrauen als soziale Einstellung vgl. Schäfer 2013: 39–42). Soziale Einstellungen haben mehrere Funktionen, die auch für Vertrauen beschrieben und in konkreten Analysesettings näher untersucht werden können (vgl. Stroebe, Jonas & Hewstone 2002: 269–270):

- Wissensfunktion – Einstellungen helfen uns, Gegenstände und Ereignisse schnell (quasi reflexhaft) einzuschätzen und zu bewerten, ohne dass wir jedes Mal nach rationalen Gründen suchen müssen.

¹⁰ Vgl. den Aufsatz von Endreß in diesem Band, der drei Modi der Sprache unterscheidet und betont, dass alle berücksichtigt werden müssen: gesprochene, geschriebene und gezeigte Sprache. Dem schließe ich mich prinzipiell an. Allerdings ist das Gezeigte nach meinem Verständnis nicht direkt Teil der Sprache selbst, sondern es beruht auf anderen semiotischen Ressourcen, die gleichwohl mit den sprachlichen Mitteln vielfach verbunden und verschränkt sind.

- Instrumentelle Funktion – „Einstellungen können Menschen dabei helfen, positive Ergebnisse zu erreichen und negative Folgen zu vermeiden. Dementsprechend mögen wir Gegenstände zunehmend mehr oder lehnen wir sie zunehmend stärker ab, wenn sie mit Belohnung oder Bestrafung verbunden sind.“ (Stroebe, Jonas & Hewstone 2002: 269)
- Stiftung sozialer Identität – „[W]enn eine Person bestimmte Einstellungen hat und zum Ausdruck bringt, so identifiziert sie sich dadurch mit bestimmten Bezugsgruppen“ (Stroebe, Jonas & Hewstone 2002: 269).
- Aufrechterhaltung des Selbstwertgefühls – „Zum einen können Einstellungen die Person durch eine Funktion, die als Ich-Abwehr oder Externalisierung bezeichnet wurde, von negativen Gegenständen abgrenzen. [...] Zum anderen tragen Einstellungen dazu bei, die eigene Person mit positiv besetzten Gegenständen in eine Reihe zu stellen.“ (Stroebe, Jonas & Hewstone 2002: 269–270)

In der Forschung gilt als Konsens, dass Vertrauen die Komplexität der Lebenswelt reduziert und dadurch die Handlungsfähigkeit sozialer Akteure ermöglicht (vgl. Luhmann 2000). Vertrauen bezieht sich stets auf zukünftiges Handeln von anderen, das außerhalb unseres Wissens- und Kontrollbereichs steht. Es fungiert daher generell als „Mechanismus der Überbrückung von Wissens- bzw. Informationsgrenzen“ (Endreß 2002: 31). Wenn man Vertrauen – wie hier – als soziale Einstellung versteht und sich auf die sozialpsychologische Forschung bezieht, kann man die Funktion zur Komplexitätsreduktion womöglich unter die oben beschriebene Wissensfunktion subsumieren, da diese ebenfalls zur Komplexitätsreduktion führt. Die verschiedenen Funktionen können in einer konkreten Situation gleichzeitig wirksam werden, sie können aber auch sehr unterschiedlich gewichtet sein und in bestimmten Situationen kann eine Funktion deutlich dominant werden. Ein Beispiel dafür wären etwa verschwörungstheoretische Diskurse, in denen das Vertrauen in andere „Eingeweihte“ und grundlegendes Misstrauen in „die Eliten“ als wesentliches identitätsstiftendes Merkmal fungiert und gezielt eingesetzt wird (vgl. ähnliche Beobachtung im Beitrag von Endreß in diesem Band). Die Funktion zur Stiftung sozialer Identität tritt hier deutlich in den Vordergrund (vgl. Schäfer 2018; zur Rolle von Vertrauen im Zusammenhang mit Fake-News und Verschwörungsdemokratien vgl. auch Endreß 2022).

Das Verhältnis von Kognition, Emotion und Verhalten wird unterschiedlich modelliert. Im Laufe der Geschichte der Vertrauensforschung haben sich einige prominente Ansätze herausgebildet, die eine der Komponenten dominant setzen (vgl. Schäfer 2013: 19–33). So galt einige Jahrzehnte lang der Rational Choice Ansatz als der zentrale Ansatz zur Untersuchung von Vertrauen (vgl. Coleman 1994; Colemans prominent gewordene Beispiele werden von Endreß in diesem Band zitiert). Wie der Begriff deutlich macht, lag der Fokus auf Vertrauen als einer rationalen Entscheidung aufgrund von Kosten-Nutzen-Analysen. Seit den 1990er Jahren wird die Rolle von Emotionen stärker gewichtet und mit der viel rezipierten Definition von

Rousseau et al. (1998) wird ein Ansatz prominent, der Vertrauen als eine psychologische Prädisposition definiert, die rationalen Entscheidungen zugrunde liegt.

Für eine linguistische Annäherung an Vertrauen wird hier ein Stufenmodell der Vertrauensbildung vorgeschlagen, das drei Stufen annimmt, die sich durch jeweils unterschiedliche Gewichtung des kognitiven Aufwandes auszeichnen (zur ausführlichen Darstellung und Diskussion des Modells vgl. Schäfer 2013: 59–72). Die drei Stufen werden folgenderweise bezeichnet:

1. Grundvertrauen
2. Auftaktvertrauen
3. Ausgeprägtes Vertrauen

Die Modellierung der Vertrauensbildung anhand von Stufen entspricht dem intuitiven Verständnis davon, dass Vertrauen ‚wächst‘ und sich seine Qualität verändert, wenn sich eine Vertrauensbeziehung positiv entwickelt. Sie impliziert auch eine zeitliche Komponente der Vertrauensbildung. Diese Implikation ist durchaus beabsichtigt, vor allem bei Betrachtung der Entwicklung von Vertrauen innerhalb einer Beziehungskonstellation. Wird das Modell auf einer übergeordneten Ebene betrachtet, auf der nicht die zeitliche Dynamik im Vordergrund steht, sondern die Charakteristika von Vertrauen, könnte man die Ausprägungen von Vertrauen auf den einzelnen Stufen als Vertrauensmodi interpretieren.

Auf allen drei Stufen erfüllt Vertrauen die Funktion zur Reduktion von Komplexität, jedoch in einem unterschiedlichen Maß. Das Modell sieht insgesamt vier distinktive Merkmale vor, durch deren Kombination sich die Stufen auszeichnen:

1. Maß der Komplexitätsreduktion
2. Verhältnis zwischen der kognitiven und affektiven Komponente
3. Grad der Reflektiertheit
4. Reichweite von Vertrauen (d. h. Summe aller Lebensbereiche, auf die sich das Vertrauen bezieht)

Die spezifische Kombination dieser Merkmale charakterisiert die jeweilige Ausprägung von Vertrauen. Tendenziell kann man folgenden Zusammenhang feststellen:

Je mehr eine Situation kognitiv verarbeitet wird (rational analysiert, Risiken und Vorteile werden eingeschätzt etc.), desto reflektierter ist das entgegengebrachte Vertrauen, desto weniger wird dadurch die Komplexität reduziert und das Vertrauen bezieht sich wahrscheinlicher nur auf den einen konkreten Lebensbereich, in dem die Vertrauenssituation eingebettet ist, und besitzt damit eine geringe Reichweite – und umgekehrt. (Schäfer 2016: 46)

Das ‚Grundvertrauen‘ hat den Charakter „der unbezweifelten Zuversicht und des ‚festen Glaubens‘ [...]“ (Juchem 1988: 7). Diese Ausprägung von Vertrauen ist eine Voraussetzung für die Bildung einer gesunden Persönlichkeit, die Grundlage jegli-

chen Handelns und eine notwendige Bedingung für die Weiterentwicklung von Vertrauen. Das Grundvertrauen ist latent, der kognitive Aufwand ist dadurch minimal und die Reduktion der Komplexität maximal. Diese Stufe ist am wenigsten von der sprachlichen Kommunikation abhängig.

Das ‚Aufтактvertrauen‘ basiert auf Grundvertrauen und stellt eine Übergangsphase dar, die primär in neuen Situationen (z. B. in Begegnungen mit unbekanntem Personen) eintritt. Es stellt die subjektiv empfundene, minimal notwendige Intensität von Vertrauen dar, die es dem Menschen ermöglicht, sich auf kooperatives Handeln einzulassen.¹¹ Auf dieser Stufe ist daher intensive und als positiv empfundene Kommunikation zentral. Sie führt dazu, dass man die KommunikationspartnerInnen besser einschätzen kann und dass dadurch eine gewisse Vertrautheit entsteht. In neuartigen Situationen und mit steigendem Risiko neigen Menschen tendenziell dazu, Vertrauen mehr abzuwägen. Die Stufe des Auftaktvertrauens ist daher am stärksten kognitiv geprägt und wird am ehesten bewusst reflektiert. Die Komplexität wird dadurch nicht so stark reduziert. Vertrauen bezieht sich dabei primär oder ausschließlich auf einen spezifischen Lebensbereich: Wenn ich z. B. einem Handwerker einen Auftrag gebe, bedeutet es nicht, dass ich ihn dann automatisch auch zu einer Kindergeburtstagsfeier einlade und ihm die Kinderbetreuung überlasse.

Eine geschäftliche Beziehung oder berufliche Beziehung kann durchaus langfristig auf der Stufe des Auftaktvertrauens bleiben und dabei für beide Seiten optimal sein. Freundschaftliche, familiäre und partnerschaftliche Beziehungen entwickeln sich hingegen in der Regel weiter und erreichen die höchste Stufe des ‚ausgeprägten Vertrauens‘. Auf dieser Stufe überprüft man nicht mehr jedes Mal die Vertrauenswürdigkeit des anderen. Der kognitive Aufwand bei der Informationsverarbeitung geht zurück, die Komplexität wird dadurch wieder stärker reduziert. Das Vertrauen wird tendenziell weniger reflektiert und bezieht sich auf mehrere Lebensbereiche. Die Abb. 1 fasst diese Stufen grafisch zusammen.

Das hier dargestellte Modell weist Ähnlichkeiten mit dem Vorschlag von Endreß (2014) auf. Er unterscheidet drei Vertrauensmodi: *reflexives Vertrauen*, *habituelles Vertrauen* und *fungierendes Vertrauen*. Die Modi beschreibt Endreß (2014: 40) wie folgt:

11 Auf diese Stufe trifft am besten Simmels (1992 [1908]: 393) Charakterisierung zu: „Vertrauen, als die Hypothese künftigen Verhaltens, die sicher genug ist, um praktisches Handeln darauf zu gründen, ist als Hypothese ein mittlerer Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen um den Menschen.“

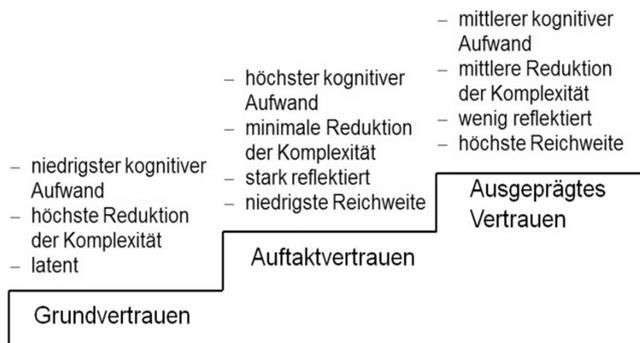


Abb. 1: Stufenmodell von Vertrauen (nach Schäfer 2013: 69).

Reflexives Vertrauen ist per definitionem thematisch, also explizit und kommunikativ verfügbar aufgrund eines möglichst umfassenden Erwägens aller für eine bestimmte Handlungssituation als relevant angesehenen Umstände, während habituelles Vertrauen thematisierbar (modus potentialis), somit im Prinzip seines pragmatisch-impliziten Modus entkleidbar ist. Fungierendes Vertrauen bleibt im Kontrast zu diesen beiden Vertrauensmodi nicht nur wesentlich unthematisch, sondern ist als solches – da eine Vollzugsrealität – als nicht thematisierbar anzusehen. Fungierendes Vertrauen trägt menschliches Zur-Welt-Sein, d. h. Handeln und Interagieren und intersubjektive Beziehungen in Gestalt einer notwendig begleitenden, einer unverzichtbaren Hintergrundressource.

Das reflexive Vertrauen bildet den Modus, „der als kognitiver Vertrauensmodus den Spezialfall des Vertrauens im Kontext strategischer Interaktionen umfasst und dieses somit als kalkuliert einsetzbare Handlungsressource auf den Begriff bringen soll“ (Endreß 2014: 40). So definiertes reflexives Vertrauen entspricht in etwa dem Auftaktvertrauen. Das grundsätzlich latente, fungierende Vertrauen weist gleiche Merkmale wie das Grundvertrauen auf, das habituelle Vertrauen entspricht in etwa dem ausgeprägten Vertrauen (zur kritischen Einschätzung dieser angenommenen Parallele vgl. Endreß in diesem Band).

Das hier vorgeschlagene Stufenmodell erfüllt zwei verschiedene Funktionen. Zum einen handelt es sich um eine grobe Systematisierung des interdisziplinären Forschungsstandes, die für eine beginnende linguistische Beschäftigung mit dem Vertrauensphänomen Orientierung bietet. Zum anderen identifiziert diese Systematisierung bestimmte Ausprägungen des Vertrauensphänomens, die mit linguistischen Mitteln untersucht werden können. Aus der Modellierung geht hervor, dass das Grundvertrauen nur in einem sehr beschränkten Maße und primär auf theoretischer Ebene linguistischen Untersuchungen zugänglich ist (z. B. Überlegungen zu Konversationsmaximen von Grice als Ausdruck von Vertrauen in geteiltes Wissen). Der Fokus der empirischen Linguistik kann sich vor allem auf

Fragestellungen richten, die auf den höheren Stufen angesiedelt sind, denn diese sind mit genuin linguistischen Mitteln operationalisierbar.

Die Stufe des Auftaktvertrauens ist beherrscht von der Frage nach der Glaub- und Vertrauenswürdigkeit von kommunizierenden Akteuren. Was wird von wem im jeweiligen Kontext als vertrauenswürdig eingestuft? Wie kann man das Vertrauen des Interaktionspartners gewinnen, d. h. wie erweist man sich in einer bestimmten Situation und im Kontakt mit einem bestimmten Partner als vertrauenswürdig? Die erste, grundlegende Frage für die Linguistik lautet demnach: Welche sprachlichen (Stil, Lexik, Phraseologismen, Sprachhandlungen etc.) und außersprachlichen (Bilder, Textdesign etc.) Mittel besitzen das Potenzial, im konkreten Kontext vertrauensfördernd zu wirken? [...] Außerdem kann man untersuchen, welche Mittel aus der Sicht der Rezipienten tatsächlich als vertrauensfördernd wirken.

Eine andere Forschungsfrage ist im Bereich des ausgeprägten Vertrauens angesiedelt. In dieser Phase werden bereits beiderseitig zugeschriebene Vertrauenswürdigkeit und ein höheres Maß an Vertrauen unterstellt. Es geht also in erster Linie darum, das gegenseitige Vertrauen zu pflegen. Die leitende Fragestellung für diese Vertrauensstufe lautet: Wie schlägt sich das gegenseitige Vertrauen in der Kommunikation nieder (Informationsfluss, Stil, Grad der Formalität, Grammatik, Sprachhandlungen – z. B. Humor, Feedback etc.)? (Schäfer 2013: 72).

Bis jetzt können wir zusammenfassen: Vertrauen wird als eine Einstellung mit drei verschiedenen Komponenten (Emotion, Kognition, Verhalten) verstanden. Diese Einstellung entsteht durch semiotische Prozesse. Der Prozess der Vertrauensbildung im Rahmen einer Vertrauensbeziehung kann als eine Folge von drei Stufen (Grundvertrauen, Auftaktvertrauen, ausgeprägtes Vertrauen) modelliert werden, wobei das Erreichen der höchsten Stufe nicht das Ziel darstellt. Je nach Situation und Beziehungskonstellation kann auch die mittlere Stufe langfristig optimal sein.

Für weitere linguistische Annäherung an das Vertrauensphänomen ist eine terminologische Unterscheidung zwischen *Vertrauensbildung* und *Vertrauensförderung* sinnvoll. Unter *Vertrauensbildung* soll ein idealtypischer, natürlicher Prozess verstanden werden, in dem Vertrauen als (willkommener) Nebeneffekt der Interaktion entsteht – so wie z. B. in der Eltern-Kind-Beziehung oder in Paarbeziehungen modelliert. Der Prozess der Vertrauensförderung ist hingegen durch Versuche kommunikativer Einflussnahme geprägt. Grundsätzlich kann man annehmen, dass Vertrauen als ein Nebenprodukt entsteht und dass es daher nicht direkt gebildet werden kann. Deswegen ist der Begriff *vertrauensbildende Maßnahmen* irreführend. Es kann aber durchaus durch begünstigende Umstände gefördert werden. Welche Mittel die Entstehung von Vertrauen begünstigen, erfährt man, wenn man die Vertrauensbildung unter die Lupe nimmt. Wenn man die prototypischen Mechanismen der Vertrauensbildung versteht, kann man sie produktiv nutzen, um Vertrauen zu fördern.

Eine weitere notwendige begriffliche Unterscheidung, ist die zwischen *Vertrauen* und *Vertrauenswürdigkeit*. Diese Konstrukte werden in der Forschung nicht immer unterschieden – so z. B. bei Krämer (2009), der ansonsten mit seiner kommunika-

tionswissenschaftlichen Untersuchung von wissenschaftlichen Texten einer linguistischen Fragestellung recht nahekommt. Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit liegen aus linguistischer Sicht auf unterschiedlichen analytischen Ebenen und sind unterschiedlich komplex. Vertrauenswürdigkeit ist das einfachere Konstrukt. Es handelt sich um eine Zuschreibung. Soziale Akteure sind nicht per se vertrauenswürdig oder nicht, d. h. Vertrauenswürdigkeit ist keine inhärente Eigenschaft sozialer Akteure. Sie werden bestenfalls von anderen als vertrauenswürdig wahrgenommen, sie werden mehr oder weniger für „des Vertrauens würdig“ gehalten. Die Grundlage für solche Zuschreibungen kann recht komplex sein und sie hängt u. a. davon ab, welche Erwartungen wir an vertrauenswürdige Akteure haben (vgl. Schweer 2008: 21). Unsere kommunikativen Erfahrungen mit einem Akteur messen wir stets (ob reflektiert oder nicht) an unseren Erwartungen und der Abgleich kann zur Zuschreibung von (mangelnder) Vertrauenswürdigkeit führen. Daraus wird deutlich, dass Akteure in jeder Interaktion ihre Vertrauenswürdigkeit kommunikativ immer wieder unter Beweis stellen und ihr soziales Image pflegen müssen. Aus der Psychologie ist bekannt, dass es eine gewisse ‚Beharrungstendenz‘ gibt, mit der wir Akteure, die wir einmal als vertrauenswürdig eingeschätzt hatten, tendenziell auch weiterhin als vertrauenswürdig wahrnehmen. Das hängt mit der individuellen Vertrauenstendenz zusammen, die als ein WahrnehmungsfILTER fungiert (vgl. Schweer 2008: 20). Dennoch kann man die Vertrauenswürdigkeit verspielen, wenn man die Erwartungen anderer (wiederholt) enttäuscht.

Der Begriff *Vertrauen* beschreibt auf einer übergeordneten Ebene die Einstellung einer Person gegenüber einem Einstellungsobjekt (typischerweise einer anderen Person, sozialen Gruppe oder Institution). Und es ist als eine positive Beziehungsqualität erlebbar. Diese Einstellung entwickelt sich auf der Basis der Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit. Wenn man einen Akteur als nicht vertrauenswürdig erlebt, wird sich Vertrauen als Beziehungsqualität nicht entwickeln – es sei denn, die Zuschreibung wird revidiert. Die Grundlage für Zuschreibungen kann subjektiv sehr unterschiedlich sein und die Entwicklung von Vertrauen ist von dieser Zuschreibung abhängig. So können Akteure lediglich kommunikative Vertrauensangebote machen. Die Kommunikation hat dann im besten Fall ein größeres Potenzial, Vertrauen zu fördern. Ob dieses Potenzial in der Interaktion tatsächlich eingelöst wird und die AdressatInnen der Kommunikation zu dem erwünschten Schluss kommen, das liegt nicht ausschließlich in der Hand des Kommunikators.¹² Da Vertrauen eine positive soziale Ressource darstellt, die in

12 Subjektive Zuschreibungsprozesse als Basis für die Entstehung positiv konnotierter sozialer Konstrukte spielen auch bei der Definition und linguistischen Untersuchung von Authentizität eine wesentliche Rolle: „Authentizität wird hier verstanden als ein psycho-soziales und emotionales Zuschreibungsverhältnis zwischen Menschen, das unter anderem und wesentlich durch

verschiedener Hinsicht Vorteile bietet, kommunizieren Akteure im Normalfall so, wie sie selbst annehmen, dass sie bei ihrer Zielgruppe als vertrauenswürdig erscheinen. Ziel der vertrauensfördernden Kommunikation ist es nach dieser Modellierung also, dem Gegenüber durch die Kommunikation potenziell vertrauensfördernde Anhaltspunkte zu vermitteln, die zur Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit führen können.

Vertrauensförderung wird hier als ein Oberbegriff für die Förderung von Vertrauen in allen Phasen einer Beziehung verstanden – d. h. sowohl auf der Stufe des Auftaktvertrauens als auch im Bereich des ausgeprägten Vertrauens. Somit umfasst der Begriff auch die Vertrauenspflege bei bereits stabilisierten Beziehungen. So verstandene Vertrauensförderung kann medial schriftlich wie mündlich erfolgen. Die Linguistik kann und sollte alle medialen Formate der Vertrauensförderung auf möglichst allen analytischen Ebenen in den Blick nehmen.

Die Vertrauensförderung durch kommunikative Vermittlung eigener Vertrauenswürdigkeit muss stets kontextsensibel und in jeweils angemessener Art und Weise erfolgen.¹³ Die Grenze zwischen Vertrauensförderung und Vertrauensmissbrauch bzw. Manipulation ist fließend und erfordert besondere Beachtung, u. a. auch unter ethischen Aspekten. Das strategische Moment, das im Begriff der *Förderung* oder der *Einflussnahme* anklingt, sollte aber an dieser Stelle nicht überbewertet werden. Es gilt das Gleiche, was Sandig (2006: 29) über die pragmatische Stilanalyse schreibt: Relevant ist „sowohl Bewusstes wie Automatisches und Symptomatisches, das sich im Stil dem Rezipienten zeigt“. Nicht alle Strategien der Vertrauensförderung sind den Akteuren bewusst, da sie in bestimmten Kontexten institutionalisiert sind und routiniert ablaufen – z. B. innerhalb der Familie, Vertrauensförderung zwischen LehrerInnen und SchülerInnen oder DozentInnen und Studierenden, zwischen SozialarbeiterInnen und ihren KlientInnen, in Beratungskontexten verschiedener Art etc. In anderen Kontexten kann man durchaus strategische Überlegungen unterstellen – z. B. in politischer Kommunikation, in der Werbung, Öffentlichkeitsarbeit oder in der Popularisierung von wissenschaftlichen oder rechtlichen Inhalten (zur Popula-

sprachlichen Input gespeist wird. Authentizität entsteht nur sprachlich, aber auch durch Sprache. Sprachliche Mittel sind Indikatoren, die gedeutet werden und zur Stabilisierung oder Destabilisierung des Zuschreibungsverhältnisses beitragen (Felder 2015: 233 f.).“ (Felder 2020: 384).

13 Auch in diesem Aspekt stimmen Felders Ausführungen zu Authentizität mit Überlegungen zur Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit überein: „Wir nehmen Kommunikationsteilnehmer hinsichtlich ihrer Authentizitätswirkung unterschiedlich wahr. Der Ausdruck ‚selektive Authentizität‘ erfasst diesen Umstand, dass wir nur kontextabhängig Authentizität herzustellen vermögen und verweist damit unausgesprochen auf die Frage nach den sozialen Rollen, die Müller (2015) in seiner Habilitationsschrift aus linguistischer Sicht operabel macht. Der Totalitätsbegriff der Authentizität in Bezug auf ein Individuum wird damit sinnvollerweise zurückgewiesen. Er wird ersetzt durch den Gedanken der situationsgebundenen Zuschreibung.“ (Felder 2020: 382).

risierung am Beispiel des Rechts vgl. den Beitrag von Luttermann & Engberg in diesem Band). Sie werden als musterhafter Sprachgebrauch zur Erfüllung spezifischer Textsorten- bzw. Gesprächsfunktionen sichtbar.

4 Linguistische Operationalisierung von Vertrauen

Aus der Forschung und auch aus alltäglicher Beobachtung geht hervor, dass Vertrauen im Regelfall „nicht explizit benannt wird, sondern dass es implizit bei den Kommunikationspartnern vorhanden oder aber nicht vorhanden ist und im sozialen Handeln der Menschen zum Ausdruck kommt“ (Schiewe 2006: 43). Die Vertrauensförderung ist jedoch kein performativer Akt. Es ist unschwer zu erkennen, dass die sprachliche Äußerung „Hiermit vermittele ich Vertrauenswürdigkeit“ in der deutschsprachigen Lebenswirklichkeit außerhalb von Satire nicht performativ funktionieren kann und vielmehr das Gegenteil bewirken dürfte. Explizite Thematisierungen eigener Vertrauenswürdigkeit und offener Appell auf Vertrauen sind auffällige Erscheinungen, die vor allem in krisenhaften Situationen und in spezifischen Kontexten verwendet werden.¹⁴ Marková & Gillespie (2008: 19) stellen ebenfalls fest: „when trust becomes explicitly verbalized and thematized, it normally means that [...] it is no longer taken for granted and it may have been partly or totally destroyed.“ Vertrauen kann zwar „durch semantische Mittel indiziert werden, ist jedoch selbst als ein pragmatisches Phänomen einzuordnen“ (Gansel 2008: 492). Somit stellen indirekte Kommunikationsmittel den Normalfall der Vertrauensförderung dar. Sie lassen Schlussfolgerungen auf Vertrauenswürdigkeit zu und begünstigen sie. Die verwendeten Kommunikationsmittel dienen im Idealfall als implizite Hinweise auf Vertrauenswürdigkeit.

Das stellt die linguistische Forschung (aber nicht nur sie) vor eine methodische Herausforderung. Mit thematisch zusammengestellten Korpora kommt man – je nach Fragestellung – nur bedingt voran. Die lexikalische Suche kann zum Einstieg in Analysen dienen, dabei darf es jedoch nicht bleiben (vgl. Bormann & Schäfer 2022). Die einzige Lösung, wenn wir die impliziten Mechanismen der Vertrauensförderung linguistisch untersuchen möchten, besteht in einer Operationalisierung des Vertrauensphänomens, die uns bei der Analyse Orientierung gibt und die Such-

¹⁴ Vgl. den Beitrag von Ebert in diesem Band, der die Thematisierung im Kontext der von ihm behandelten Dialoge für zielführend hält. Ebenfalls in den Beiträgen von Lasch und Bührig & Schopf in diesem Band steht die Thematisierung von Vertrauen in jeweils unterschiedlichen Kontexten im Vordergrund.

richtung bestimmt. Gansel (2008: 486–487) stellt fest, „dass es in der Linguistik kein Instrumentarium zur Operationalisierung der Kategorie ‚Vertrauen‘ gibt. Es ist zu entwickeln, indem linguistische Theoreme und Kategorien mit Aspekten der Vertrauensforschung in Beziehung gesetzt werden.“

Nach dem hier vorgeschlagenen Modell basiert erfolgreiche Vertrauensförderung auf kommunikativer Vermittlung von vier Vertrauen begünstigenden Faktoren:

1. ‚Interesse‘ – Signalisierung von Zuwendung, Aufmerksamkeit und Beachtung des Gegenübers
2. ‚Koordiniertes Handeln‘ – Signalisierung dessen, dass man sich auf sein Gegenüber einlässt, offen ist für Kooperation, in der Lage und/oder bereit ist, sein eigenes Handeln an den anderen anzupassen
3. ‚Kompetenz‘ – Signalisierung eigener Fähigkeiten, Fertigkeiten und/oder Erfahrungen auf dem jeweils relevanten Gebiet, Hinweise auf eigenes Wissen und eigenen Status
4. ‚Konsistenz‘ – Signalisierung der eigenen Integrität, bezogen auf den aktuellen Moment sowie rückblickend als Verweis auf die Widerspruchsfreiheit des eigenen Handelns in Vergangenheit und Gegenwart. Diese Kategorie liegt auf einer übergeordneten Ebene, die quer zu den anderen drei Kategorien modelliert wird.

Diese Faktoren werden im Rahmen von drei Kommunikationsdimensionen vermittelt (vgl. Schäfer 2013: 95–98):

- Selbstdarstellung des Produzenten (im engeren Sinne als explizite oder implizite Bezugnahme auf sich selbst, die eigene Person oder Institution)
- Beziehungsgestaltung zum Kommunikationspartner
- Auswahl und Darstellung von Themen

Diese Dimensionen sind eng miteinander verflochten und können nur zu Analysezwecken getrennt betrachtet werden. Die Zuordnung der tatsächlich kommunizierten Faktoren zu einer Kommunikationsdimension bzw. zu mehreren ist ein interpretativer Akt, der einen Teil der Analyseergebnisse darstellt. So kann beispielsweise je nach Beziehungskonstellation und (kulturellem) Kontext die Beziehung unterschiedlich stark durch die Darstellung eigener Kompetenzen oder aber durch die Darstellung von Interesse am Gegenüber geprägt sein.

Die Auswahl und Definition der potenziell vertrauensfördernden Faktoren ist auf der Grundlage des interdisziplinären Forschungsstandes,¹⁵ auf Basis von

¹⁵ In der Forschung wurden bereits viele Modelle vorgeschlagen, die Vertrauen aus der jeweils fachspezifischen Richtung operationalisieren. Sie unterscheiden sich unterschiedlich stark von

Überlegungen zu prototypischen Merkmalen der Vertrauensbildung und unter Berücksichtigung forschungspragmatischer Einschätzungen zur Handhabbarkeit bei linguistischen Analysen erfolgt (zur Herleitung und Begründung dieser Kategorien vgl. Schäfer 2013: 54–59). Die jeweils relevanten Faktoren sollten stets im Kontext einer konkreten Untersuchung evaluiert und ggf. ergänzt werden.¹⁶ Die vorgeschlagene linguistische Operationalisierung kann wie folgt zusammengefasst werden:

Die Operationalisierung basiert auf der Annahme, dass Vertrauen gefördert wird, indem Hinweise auf die Vertrauen begünstigenden Faktoren *Kompetenz*, *Konsistenz*, *Interesse* und *koordiniertes Handeln* kommuniziert werden. *Kompetenz* und *Konsistenz* werden dabei als Aspekte der *Glaubwürdigkeit* konzipiert. Die Faktoren zu kommunizieren heißt nicht – wie im alltäglichen Sprachgebrauch – *über* sie zu kommunizieren, sie zu thematisieren, zu benennen etc. Wichtig ist vielmehr, dass der Rezipient aufgrund der Kommunikation auf die Vertrauenswürdigkeit des Kommunikators schließen kann. Dabei sind es nicht die einzelnen Faktoren, die Vertrauen fördern. Das höchste Potenzial der Vertrauensförderung besitzt ihre jeweils angemessene Kombination. Ob Vertrauen in der Interaktion tatsächlich entsteht, hängt zum einen davon ab, welche vertrauensfördernden Faktoren der Produzent (kommunikativ) sichtbar macht, und zum anderen, wie die Kommunikation von dem Rezipienten wahrgenommen wird und ob sie als Zeichen für die Vertrauenswürdigkeit des Partners interpretiert wird. Der Kommunikator kann den Prozess der Vertrauensförderung dadurch beeinflussen, dass er die Interpretation des Rezipienten antizipiert und bei der Gestaltung seines sprachlichen Handelns berücksichtigt und dass er dem Rezipienten Interpretationsstützen bietet. (Schäfer 2016: 70)

„Kompetenz“ und „Konsistenz“ bilden nach diesem Verständnis gemeinsam die übergeordnete Kategorie der „Glaubwürdigkeit“. An dieser Stelle muss darauf hingewiesen werden, dass es in der interdisziplinären Forschung – vor allem in der Kommunikationswissenschaft – eine umfangreiche Diskussion darüber gibt, wie

dem hier entworfenen Modell, das der linguistischen Untersuchung dienen soll. Eines der Modelle, die mit ähnlichen Kategorien arbeiten wie hier vorgeschlagen, ist das managementwissenschaftliche Modell von Mayer, Davis & Schoorman 1995, in dem *Ability*, *Benevolence* und *Integrity* unterschieden werden. Dieses Modell ist breit rezipiert worden – vgl. u. a. Fuoli & Paradis 2014, die es als Grundlage nutzen. In der deutschsprachigen Forschung arbeiten u. a. Schwegler 2022 oder Bormann (in diesem Band) damit. Die Kategorien werden auf Deutsch *Kompetenz*, *Wohlwollen* und *Integrität* genannt.

16 Seit der linguistischen Operationalisierung von Authentizität (vgl. Felder 2020) würde es sich beispielsweise anbieten, die Vertrauensförderung um den Aspekt der Authentizitätskonstruktion zu ergänzen. Dazu müssten zunächst die Konstrukte theoretisch wie analytisch aufeinander bezogen werden, um die Zusammenhänge und Wechselwirkungen zwischen ihnen zu erfassen. Ein weiteres Konzept, das im Zusammenhang mit Vertrauen häufig genannt wird, ist Transparenz. Auch hier müsste zunächst überprüft werden, inwiefern es relevant und für eine handhabbare Operationalisierung geeignet ist.

man Glaubwürdigkeit definiert, wie sie zu Vertrauenswürdigkeit steht und in welchem Verhältnis beide zu Vertrauen stehen. Auf diese Diskussion kann hier nicht eingegangen werden. Hier wird Glaubwürdigkeit – wie Vertrauenswürdigkeit – als eine Zuschreibung aufgefasst und als eine Vorstufe von Vertrauenswürdigkeit verstanden. Diese Auffassung stimmt mit der von Kuhnhehn (2014) und auch mit der folgenden von Bentele & Seidenglanz (2008: 346) überein:

Glaubwürdigkeit ist sinnvollerweise als ein Teilphänomen von Vertrauen rekonstruierbar und ist als eine Eigenschaft bestimmbar, die Menschen, Institutionen oder deren kommunikativen Produkten (mündliche oder schriftliche Texte, audiovisuelle Darstellungen) von jemandem (Rezipienten) in Bezug auf etwas (Ereignisse, Sachverhalte etc.) zugeschrieben wird. Insofern ist Glaubwürdigkeit keine inhärente Eigenschaft von Texten, sondern Element einer mehrstelligen Relation.

Das Verständnis von Glaubwürdigkeit als Vorstufe zu Vertrauenswürdigkeit ergibt sich aus der Operationalisierung. Glaubwürdigkeit wird einer Person zugeschrieben, wenn man sie für kompetent und konsistent hält. Damit ist aber noch nicht automatisch Vertrauen aufgebaut. Zur Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit braucht es noch die Faktoren Interesse und koordiniertes Handeln. Analytisch gesehen sind also Situationen möglich, in denen man einem Akteur zwar glaubt, aber (noch) nicht vertraut. Erst dann, wenn alle vier vertrauensfördernden Faktoren in einer angemessenen Gewichtung kommunikativ vermittelt werden, besitzt die Kommunikation das höchste Potenzial, Vertrauen zu fördern. Welche Gewichtung wann angemessen ist, das muss von den Kommunizierenden jeweils kontextsensitiv eingeschätzt werden (zur Angemessenheit vgl. Schäfer 2014). Die dabei zu berücksichtigenden Faktoren können recht vielfältig sein. Dazu gehören u. a. die konkrete Situation und Beziehungskonstellation, Status und Rolle der Beteiligten und damit auch die Machtverteilung oder die bisherigen Erfahrungen miteinander. Dieses Konglomerat an Faktoren muss darüber hinaus vor dem kulturellen Hintergrund reflektiert werden (vgl. Schäfer 2017). Das kann vor allem in interkulturellen Kommunikationssettings entscheidend sein, wenn man die Kultur des Gegenübers nicht ausreichend kennt und nicht einschätzen kann, was als vertrauenswürdig wahrgenommen wird. In solchen Situationen gilt: „Die Zeichen und Symbole, die eingesetzt werden, um Vertrauen aufzubauen und um Vertrauenswürdigkeit sowohl zu signalisieren als auch zu entschlüsseln, unterliegen einer unbekanntem *Grammatik* sozialen Handelns.“ (Schwegler 2011: 139, Hervorh. i. O.). Das macht die Vertrauensförderung zu einer besonderen Herausforderung.

Bei den vier Kategorien der Operationalisierung handelt es sich um übergeordnete Erklärungskategorien, die uns helfen, vertrauensrelevante sprachliche bzw. semiotische Mittel zu erkennen und in den Blick zu nehmen. Allerdings sind sie

inhaltlich und formal nicht genau ausformuliert und sind damit zu grob, um als Analysekategorien zu dienen. Konkrete Analysekategorien können erst im Zusammenhang mit der jeweiligen Fragestellung, dem ausgewählten Untersuchungsmaterial und der anvisierten Analysemethode festgelegt werden.

5 Linguistische Analysemethoden zur Untersuchung von Vertrauen

Die durch die Operationalisierung festgelegten übergeordneten Kategorien müssen in empirischen Studien auf kleine, handhabbare Analysekategorien heruntergebrochen werden. Diese werden als Suchraster zur Erfassung potenziell vertrauensfördernder Mittel auf der sprachlichen Oberfläche genutzt und interpretatorisch den übergeordneten Kategorien zugeordnet. Zur besseren Vorstellung dieses Vorgehens hilft die Formulierung als Frage und mögliche Antworten. Z. B. kann gefragt werden, wie der Faktor ‚Kompetenz‘ in bestimmten Texten signalisiert wird. Die Antwort kann je nach Text- oder Gesprächsorte, situativem Kontext oder kulturellem Hintergrund unterschiedlich ausfallen. Sehr wahrscheinlich finden sich aber u. a. positive Attribute (*kompetent, wissenschaftlich geprüft, bewährt, traditionell, leistungsstark, vertrauenswürdig* etc.), Verben (*garantieren, leisten, schaffen, können* etc.), Metaphern (*auf dem richtigen Weg sein* etc.), positiv konnotierte Schlüsselwörter (z. B. *Qualität, Tradition, Kompetenz, Transparenz, Sorgfalt, Sicherheit* oder aber *Vertrauen*), Nennung konkreter Zahlen (ein Beispiel aus der Krisenkommunikation des ADAC: *Mit mehr als 18 Millionen Mitgliedern ist der „Allgemeine Deutsche Automobil-Club“ der zweitgrößte Automobilklub der Welt.*), Hinweise auf Autoritäten oder Zertifikate. Bei der Analyse von Gesprächen werden natürlich andere Kategorien relevant als bei der Analyse von schriftlichen Texten (vgl. die Beiträge von Imo, Bührig & Schopf oder Buß in diesem Band).

Vier bewährte methodologische Zugriffe auf Vertrauen scheinen für eine ganze Reihe von relevanten Fragestellungen zentral zu sein:

- Pragmatische Stilanalyse – Fokus auf geschriebene Texte, hermeneutische Arbeitsweise (vgl. Schäfer 2016: Kap. 5; dieser Vorgehensweise kommt in diesem Band der Beitrag von Luttermann & Engberg am nächsten)
- Interaktionale Stilanalyse – Fokus auf Gespräche, gesprächsanalytische Herangehensweise mit Schwerpunkt auf der Mikroanalyse (vgl. Kuhnhenh 2016 (entspricht Kap. 8 von Kuhnhenh in Schäfer 2016) zu Vertrauen und Gespräch; vgl. auch Imo, Bührig & Schopf und Buß in diesem Band, wobei Buß die hier vorgeschlagene Operationalisierung von Vertrauen für ihren Beitrag übernimmt)

- Diskursanalyse – Fokus auf Analyse öffentlicher Diskurse, diskursanalytische Vorgehensweise mit Schwerpunkt auf komplexen Strukturen wie Argumentationstopoi u. a. (vgl. Schäfer 2016: Kap. 9, zur Analyse von Argumentationstopoi Belosevic 2022; vgl. auch den Beitrag von Bodden & Reszke in diesem Band, in dem die hier vorgeschlagene Operationalisierung angewendet wird)
- Korpuslinguistische Untersuchungen – Fokus auf große digitale Korpora, korpuslinguistisches Vorgehen mit Schwerpunkt auf quantitative Methoden und die Ermittlung und Beschreibung von Sprachgebrauchsmustern (vgl. Lasch in diesem Band)

Je nach der gewählten Herangehensweise können die jeweils relevanten Kategorien deduktiv an das Untersuchungsmaterial herangetragen werden und als Analyseraster dienen oder primär induktiv aus dem Datenmaterial abgeleitet werden. Auch beim deduktiven Vorgehen sollten die Kategorien jedoch induktiv aus dem Material heraus präzisiert und an den Untersuchungsgegenstand angepasst werden.

Induktive Anpassungen sind insbesondere in neuen, spezifischen Kontexten notwendig, da entweder neue relevante Aspekte hinzukommen oder sprachliche Mittel, die aus anderen Kontexten bekannt sind, in einem anderen spezifischen Kontext anders verwendet werden und andere Funktionen erfüllen können.¹⁷ So kann beispielsweise die Schlaf-Metapher im Kontext von Verschwörungstheorien zur Definition von Akteursgruppen dienen und zwar durch Signalisierung von eigener Kompetenz und das Negieren der Kompetenz politischer Akteure. Die Begriffe *Schlafvolk* und *Schlafschafe* werden als Fremdbezeichnung für die vermeintlich dumme, vertrauende Masse der Bevölkerung verwendet (*bitte WACHT AUF!*, zitiert in Schäfer 2018: 230). Der Schlaf wird mit Vertrauen in Beziehung gesetzt bzw. damit gleichgesetzt. Entlang der Schlafmetapher und dem damit verbundenen Misstrauen in politische Akteure werden in diesem spezifischen Diskurs Akteursgruppen definiert.

¹⁷ An dieser Stelle sei als Beispiel für die Anwendung und Anpassung des vorgeschlagenen Operationalisierungsmodells an ein anderes Untersuchungsmaterial eine von der Autorin betreute Masterarbeit zum Cybergrooming genannt werden. Darin wurde das sprachliche Handeln von verurteilten Tätern anhand von (englischsprachigen) Chatprotokollen hinsichtlich deren Strategien der Vertrauensförderung gegenüber den Opfern untersucht. In diesem sehr spezifischen und inhaltlich wie emotional recht herausfordernden Kontext wird besonders deutlich, dass die verschiedenen Parameter der Konstellation sehr genau betrachtet werden müssen und dass das Analyseraster kontextangemessen angepasst werden muss. Ebenfalls wird an diesem Beispiel deutlich, wie nah beieinander Vertrauensförderung und Manipulation liegen. Dieses Verhältnis ist in der Vertrauensforschung bislang stark unterbelichtet und sollte in der zukünftigen Forschung mehr Aufmerksamkeit erhalten.

Diese linguistischen Methoden können ggf. durch weitere methodologische Ansätze ergänzt werden, z. B. durch Ansätze aus der Kommunikationswissenschaft, Erziehungswissenschaft oder anderen Sozialwissenschaften. Denkbar wären etwa strukturierte (Leitfaden-)Interviews, Fragebogenstudien, Qualitative Inhaltsanalyse oder eine systemtheoretische Herangehensweise (vgl. Gansel 2008), die in der Kommunikationswissenschaft üblich sind (vgl. Kuhnhehn in diesem Band), oder aber erziehungswissenschaftliche Methoden wie Vignettenstudien oder cognitive-affective maps, die Bormann (in diesem Band) vorstellt.

Die dargestellten linguistischen Herangehensweisen sind primär auf die Produktionsseite fokussiert. Mit Ausnahme der Gesprächsanalyse stehen zumeist die produzierten Texte und ihre ProduzentInnen im Vordergrund und mit den genannten linguistischen Methoden kann man kaum die konkrete Rezeptionssituation und Wirkungsweise des untersuchten sprachlichen Handelns in den Blick nehmen. Um diese Lücke zu schließen, könnte man mit der Kommunikationswissenschaft (vgl. Kuhnhehn in diesem Band)¹⁸ und der Psychologie zusammenarbeiten. Vor allem für umfangreiche Studien ist die Verbindung von verschiedenen Methoden besonders lohnend. So kann der Fokus inhaltlich auf ein gesellschaftlich relevantes Thema oder strukturell auf ein gesellschaftliches System gelegt werden und in dem jeweiligen Rahmen können Teilaspekte näher untersucht und in Beziehung zueinander gesetzt werden (vgl. die beispielhafte Skizze zum Bildungssystem in Schäfer 2013: Kap. 10).

Übergeordnetes Ziel linguistischer Analysen sprachlichen Handelns in verschiedenen Kontexten ist die Charakterisierung des Inventars verwendeter potenziell vertrauensfördernder Mittel. Um die je spezifischen Verwendungsweisen ermitteln zu können, werden vergleichende linguistische Analysen notwendig sein. Kontrastive Studien sollten mögliche Textsortenspezifik, Diskurspezifik, Situationspezifik und Kulturspezifik in den Blick nehmen.

¹⁸ Vgl. die kommunikationswissenschaftlichen Studien von Kuhnhehn (2014) oder Westphal, Hendriks & Malik (2015), die sich mit der tatsächlichen Wirkung sprachlichen Handelns beschäftigen. Bei Kuhnhehn geht es um Einschätzung von Gesprächsstilen in der politischen Kommunikation, bei Westphal, Hendriks & Malik um Einschätzung von Gesundheitsinformationen, in denen wissenschaftliche Unsicherheiten kommuniziert wurden.

6 Mögliche Fragestellungen

Im Folgenden werden skizzenhaft mögliche Forschungsfragen entworfen. Diese Beispiele sollen zum einen eine grobe Orientierung geben, in welche Richtung sich die linguistische Vertrauensforschung weiterentwickeln könnte. Zum anderen identifizieren sie die aktuell relevanten oder gar dringenden Forschungslücken. Das erste entworfene Forschungsvorhaben wird detaillierter skizziert als die anderen, weil es sich um einen komplexen methodologischen Zuschnitt handelt, der exemplarisch vorgestellt werden soll. Darüber hinaus ist diese Forschungslücke aktuell dringend.

6.1 Vertrauen in der Medizin

Ausgangspunkt der Vorüberlegungen ist die zunehmende öffentliche Kritik an der Ökonomisierung der Medizin. Diese Kritik wird von Stimmen außerhalb der Medizin geäußert, sie wird aber zunehmend auch innerhalb der Medizin lauter.¹⁹ Die Umsetzung der von vielen Seiten geforderten Änderungen im Gesundheitswesen ist ein langwieriges Unterfangen, an dem sich Mitglieder aller betroffenen Akteursgruppen und Fächer beteiligen müssen. In diesem Zusammenhang rückt das Vertrauensphänomen als eine wichtige Basis des medizinischen Systems in den Vordergrund interdisziplinärer (Forschungs-)Vorhaben.

Vertrauen ist ein „Grundphänomen menschlicher Existenz“ (Maio 2023) und es bildet einen Grundstein der Medizin. Maio (2023: 123) betont, dass Vertrauen im Gesundheitswesen stets mit einem impliziten Versprechen und damit einhergehender Verpflichtung verbunden ist:

Der Arztberuf ist wie alle helfenden Berufe ein Verpflichtungsname; mit dem Bekenntnis dazu, Arzt zu sein, gibt man unwillkürlich ein Versprechen ab, nämlich das Versprechen, das Wohl des Patienten nicht zu verraten. Dieses kollektiv unterstellte Versprechen ist es, das die Patienten erst dazu befähigt, sich ihren Ärztinnen und Ärzten anzuvertrauen. Und wie wir gesehen haben, ist ein Versprechen eine Vertrauenseinladung und zugleich eine unverbrüchliche Verpflichtung. Die Unterstellung eines solchen Versprechens macht es dem Patienten erst möglich, die Hilfe der Ärztinnen und Ärzte aufzusuchen.

Steinfath & Wiesmann (2016) sehen *Autonomie* und *Vertrauen* als Schlüsselbegriffe der modernen Medizin. In dem gleichnamigen interdisziplinären Projekt, aus dem der Sammelband hervorgegangen ist, werden die beiden Konzepte in sieben Teil-

¹⁹ Vgl. stellvertretend den Ärzte-Appell von 2019, der im *Stern* als Titelgeschichte veröffentlicht wurde: <https://www.stern.de/gesundheit/aerzte-appell-im-stern-die-titelgeschichte-zum-nachlesen-8902860.html> (letzter Zugriff 30.04.2024).

projekten näher beleuchtet. Es handelt sich um Projekte aus den Bereichen Philosophie, Medizinrecht, Theologie, Medizinethik und Medizin.²⁰ Hax-Schoppenhorst & Herrmann (2020) haben ihr Handbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe unter das Motto gestellt, dass Treue und Vertrauen zentrale Bausteine eines am Menschen orientierten Gesundheitswesens der Zukunft darstellen. Das interdisziplinär zusammengestellte Handbuch gibt Einblicke in die Rolle dieser Konzepte in verschiedenen Konstellationen und Aufgaben innerhalb des Gesundheitswesens.

Es ist bezeichnend und bedauerlich, dass den meisten begrüßenswerten interdisziplinären Projekten zur Rolle von Vertrauen in der Medizin die linguistische Perspektive fehlt. Dabei betrifft ein wesentlicher Teil der gewünschten und anvisierten Änderungen kommunikative Prozesse innerhalb des Gesundheitswesens. Sei es die Arzt-Patienten-Kommunikation, die interprofessionelle Kommunikation oder das Zustandekommen von relevanten praktischen oder medizinethischen Entscheidungen, praktisch alle zu bewältigenden Aufgaben im Gesundheitsbereich sind an Kommunikation gebunden.

Dass der kommunikative Anteil der Arbeit von ÄrztInnen ganz maßgeblich ist, wird in dem 2020 erschienenen, ersten kompetenzorientierten Gegenstandskatalog für Medizin sichtbar.²¹ Es handelt sich um den verbindlichen Katalog von Prüfungsfragen im Medizinstudium, herausgegeben wird er vom Institut für medizinische und pharmazeutische Prüfungsfragen (www.impp.de, letzter Zugriff 06.03.2024). Im einführenden Teil, der der Reflexion über die Humanmedizin dient, wird das Absolventenprofil dargestellt und es werden acht soziale Rollen unterschieden, in denen die ÄrztInnen agieren (S. 32–33).

1. Die Ärztin/der Arzt als medizinische Expertin/als medizinischer Experte
2. Die Ärztin/der Arzt als Gelehrte/als Gelehrter
3. Die Ärztin/der Arzt als Kommunikatorin/als Kommunikator
4. Die Ärztin/der Arzt als Mitglieder eines Teams
5. Die Ärztin/der Arzt als Gesundheitsberatende und Gesundheitsfürsprecherin und -fürsprecher
6. Die Ärztin/der Arzt als Verantwortungstragende und als Managerin/Manager
7. Die Ärztin/der Arzt als professionell Handelnde
8. Die Ärztin/der Arzt als Visionärin/Visionär

²⁰ Vgl. www.autonomie-und-vertrauen.uni-goettingen.de (letzter Zugriff 06.03.2024).

²¹ 2020 wurde das erste Mal in der Geschichte der medizinischen Ausbildung in Deutschland der Prüfungskatalog kompetenzorientiert aufgebaut, während bisher der Fokus auf Wissensfragen stand. Der Gegenstandskatalog ist zu finden unter: <https://impp.de/informationen/kompetenzorientierte-gegenstandskataloge.html> (letzter Zugriff 06.03.2024). Die Reform des Medizinstudiums geht auf den *Masterplan Medizinstudium 2020* zurück, der 2017 beschlossen wurde (vgl. https://www.impp.de/files/Bilder/170331_Masterplan_Beschlusstext.pdf, letzter Zugriff 06.03.2023).

Es ist unschwer zu erkennen, dass ÄrztInnen in diesen unterschiedlichen Rollen routiniert über ein breites Repertoire an sehr unterschiedlichen kommunikativen Praktiken verfügen müssen. Die linguistische Vertrauensforschung – verstanden als ein Teil der Angewandten Linguistik – hat das Potenzial, den langfristigen Wandlungsprozess in der Medizin anhand von exemplarischen und/oder systematischen Analysen zu reflektieren, zu begleiten und zu unterstützen.

Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen kann eine Reihe verschiedener Forschungsfragen entworfen werden. Im Folgenden sollen beispielhaft einige skizziert werden. Die übergeordneten Fragestellungen könnten lauten:

1. Welche Rolle spielt die Vertrauensförderung im Alltag von AkteurInnen im Gesundheitswesen?
2. Inwiefern wird diese Rolle reflektiert? Gibt es strukturell festgelegte Orte für die Reflexion von Vertrauen? Was könnte solche Orte sein?
3. Wie wird in je konkreten Gesprächskonstellationen bzw. durch konkrete Texte Vertrauen gefördert?
4. Gibt es aus linguistischer Sicht kommunikative, strukturelle o. a. Faktoren, die Vertrauensförderung behindern?
5. Wie kann linguistische Begleitforschung den Wandlungsprozess unterstützen?

Für die Erforschung dieser Fragen kommen verschiedene methodologische Zugschnitte infrage.

- Gesprächsanalytische Untersuchungen: Arzt-Patienten-Kommunikation, interprofessionelle Kommunikation, Kommunikation an der Infotheke im Krankenhaus und an anderen Anlaufstellen, Interaktionen zwischen Pflegepersonal und PatientInnen, Teambesprechungen oder Kommunikation mit Angehörigen von PatientInnen auf Palliativstationen. Ergänzend könnte z. B. auch die Kommunikation von ApothekerInnen mit PatientInnen erforscht werden.
- Diskursanalytische bzw. korpuspragmatische Untersuchungen: öffentlicher Vertrauensdiskurs über die medizinische Versorgung (z. B. in sozialen Medien, in politischen Entscheidungsgremien, bei populärwissenschaftlichen Formaten wie „Tag der Wissenschaft“), öffentlicher Diskurs über Schulmedizin vs. Alternativmedizin und die Rolle von Vertrauen, Fachdiskurs innerhalb der Medizin zum Thema Ökonomisierung der Medizin (z. B. anlässlich der Gründung von reformierten Studiengängen für Humanmedizin, anlässlich des Masterplans Medizinstudium 2020), Internetauftritte relevanter Akteure des Medizinsystems (Ärzteverband, Gesellschaft für medizinische Ausbildung, Interessensvertretungen etc.) oder Satire.
- Textanalytische Untersuchungen: Öffentlichkeitsarbeit relevanter Akteure (u. a. Hausarztpraxen, Kliniken, Interessensverbände), Beschreibungen wissenschaftlicher Projekte wegen Rekrutierung von ProbandInnen, Lehrbücher, Ratgeber, Approbationsordnung und ihre Änderungen.

Eine umfassende linguistische Bestandsaufnahme kommunikativer Vertrauensarbeit im Gesundheitswesen wäre ein riesiges Unterfangen, das nur in einem Verbundprojekt realisierbar wäre. Kleinere exemplarische Studien mit Fokus auf jeweils spezifische Aspekte sind hingegen methodisch überschaubar und handhabbar. Der Vergleich von Befunden aus Teilstudien zu spezifischen kommunikativen Konstellationen würde Hinweise auf die Rolle von Vertrauen, auf Strategien der Vertrauensarbeit und auf mögliches Änderungspotenzial liefern.

Weitere beispielhafte Projektideen werden im Folgenden lediglich grob skizziert, um die Vielfalt der möglichen Fragestellungen und des Untersuchungsmaterials anzudeuten.

6.2 Weitere Fragestellungen

6.2.1 Vergleichende Analyse der Rolle von Vertrauen in demokratischen vs. autoritären öffentlichen Diskursen

Vertrauen gilt als eine positive soziale Ressource, die zu verschiedenen Zwecken produktiv gebraucht, aber auch missbraucht werden kann (zur Ambiguität von Vertrauen und Sprache vgl. Endreß in diesem Band). Ein Vergleich von potenziell vertrauensfördernden Mitteln, die von verschiedenen Akteuren innerhalb von demokratischen und autoritären politischen Systemen agieren, wäre erhellend. Er würde auch theoretische Fragen nach differenzierter Abgrenzung von Vertrauensförderung, Manipulation und Propaganda nach sich ziehen.

6.2.2 Analyse der Rolle von Vertrauen in speziellen Teildiskursen

Auch innerhalb von demokratischen Gesellschaften gibt es eine Reihe von besonderen Teildiskursen, in denen die Rolle von Vertrauen je unterschiedlich sein kann. Zu denken wäre z. B. an verschwörungstheoretische Diskurse (vgl. Schäfer 2018) oder an den Kontext von Geheimdienstarbeit (zur Rolle von Vertrauen für die DDR-Staatssicherheit vgl. Bock & Schäfer 2016). Spezifische Mittel der Vertrauensförderung könnte man ebenfalls anhand von Selbsthilfeforen, Zeitschriften für junge Eltern, Informationsbroschüren verschiedener Vereine oder Presseorganen religiöser Gemeinschaften untersuchen.²²

²² Bspw. die Zeitschrift *Der Wachturm* der Zeugen Jehovas, die nach eigenen Angaben mit einer Auflage von mehr als 42 Millionen die weltweit am weitesten verbreitete Zeitschrift darstellt.

6.2.3 Analyse von Vertrauensarbeit in verschiedenen Fach- und Praxisbereichen

Anhand von Unterrichts- und Praxistexten aus verschiedenen Bereichen könnte man ermitteln, inwiefern und wie Vertrauen(sarbeit) konzeptualisiert wird. Zu denken wäre beispielsweise an Texte zur Medizinischen Psychologie, zur Lehramtsausbildung, Ausbildung von ErzieherInnen im Kita-Bereich, zur Sozialarbeit, Pflegewissenschaft, Hebammenwissenschaft, zum Wissenschaftsjournalismus, zur Beratungstätigkeit, Arbeit im Bankwesen oder Kundenbetreuung. Der Vergleich würde es erlauben, spezifische Strategien der Vertrauensförderung zu ermitteln und Gemeinsamkeiten über die Bereiche hinweg zu identifizieren.

6.2.4 Analyse von Vertrauensbeziehungen zwischen Mensch und Tier

Die Untersuchung von Texten wie Unterrichtsmaterialien für die Tierarztausbildung, Literatur für Pferde- oder HundetrainerInnen, Ratgeberliteratur für TierhalterInnen, Materialien des Tierschutzbundes etc. würden Rückschlüsse darauf erlauben, inwiefern Qualitäten zwischenmenschlicher Vertrauensbeziehungen auf Beziehungen zu Tieren übertragen werden und in welcher Hinsicht.²³

6.2.5 Analyse von Vertrauen in Technik und Künstliche Intelligenz

Die Analyse von Texten aus technischen Bereichen und/oder öffentlichen Diskursen über Technik(versagen) und über die Künstliche Intelligenz würde im Vergleich zu bisher genannten Analysen ein Schlaglicht darauf werfen, inwiefern technische Gegenstände und Ereignisse als Bezugseinheiten für menschliches Vertrauen fungieren können. Eine besondere Rolle spielt in diesem Bereich die Vertrauensbeziehung zwischen Menschen und Robotern, die zunehmend in der Pflege und anderen Lebensbereichen eingesetzt werden (vgl. dazu Lewis, Sycara, & Walter 2018). Durch eine vergleichende linguistische Analyse könnte man die Konzeptualisierung von Bezugseinheiten für Vertrauen systematisch untersuchen und die theoretische Abgrenzung von verwandten Konzepten (etwa Glauben und Hoffnung – vgl. dazu den Beitrag von Lasch in diesem Band; oder Verlässlichkeit und Zuversicht) schärfen.

Vgl. <https://www.jw.org/de/jehovas-zeugen/aktivitaeten/veroeffentlichungen/zeitschriften-wachturm-erwacht/> (letzter Zugriff 06.03.2024).

23 Zur Tierlinguistik vgl. Steen 2022.

6.2.6 Analyse von kulturspezifischen Ausprägungen von Vertrauen

Alle zuvor genannten Analysen könnten ebenfalls kulturvergleichend angelegt und die Befunde vor dem Hintergrund kulturell spezifischer Praktiken interpretiert werden. So ist anzunehmen, dass sich beispielsweise aus unterschiedlichem Rollenverständnis und unterschiedlichem sozialen Status von Berufen Unterschiede in der Vertrauensarbeit im Alltag und in professioneller Praxis ergeben.

6.2.7 Historisch vergleichende Analysen

Alle zuvor genannten Fragestellungen könnten ebenfalls mit historischem Blick auf die diachrone Entwicklung von vertrauensfördernden Mitteln in verschiedenen Kontexten und kommunikativen Konstellationen untersucht werden (vgl. den Appell von Endreß in diesem Band, die historische Einbettung bei jeglichen Analysen mitzubersichtigen).²⁴

7 Ausblick

Das Ziel des Beitrags war es, ein Programm der linguistischen Vertrauensforschung zu entwerfen, das die bisherigen Einzelstudien bündelt und einen Rahmen für zukünftige Forschung auf diesem Gebiet skizziert. Um das zu erreichen, wurden zunächst die Grundlagen für linguistische Untersuchung von Vertrauen zusammenfassend dargestellt und die bisherigen linguistischen Einzelstudien genannt. Als Ausblick wurde eine Reihe von möglichen Fragestellungen entworfen.

Wenn sich die Linguistik produktiv an der interdisziplinären Vertrauensforschung beteiligen will, sollte sie

1. die zentralen Befunde aus anderen Disziplinen wahrnehmen und sinnvoll berücksichtigen,
2. ihre eigenen Methoden an den neuen Untersuchungsgegenstand anpassen und mit deren Hilfe gesicherte, differenzierte Forschungsergebnisse produzieren,
3. ihren (geplanten bzw. möglichen) Beitrag zur interdisziplinären Forschung sichtbar machen, d. h. Ergebnisse fachintern wie fachextern publizieren und mit KollegInnen aus anderen Fächern diskutieren. Dabei sollten LinguistInnen für interdisziplinäre Kooperation und für andere Sichtweisen offen sein,

²⁴ Vgl. Wubs-Mrozewicz 2020, die aus geschichtswissenschaftlicher Sicht dafür plädiert, „language of trust and trustworthiness“ in den Blick zu nehmen.

4. auf der Grundlage guter Kenntnis eigener Möglichkeiten und anderer disziplinärer Ansätze ihre eigenen Stärken progressiv nutzen und interdisziplinäre Forschungs- und Publikationsprojekte initiieren und vorantreiben und
5. Wissenschaftskommunikation betreiben und ggf. Bildungs- und Beratungsangebote für Akteure öffentlichen Lebens entwickeln.

Neben der fachüblichen Publikationspraxis kann die Linguistik in bestimmten Fällen die Ergebnisse ihrer Analysen in Form von Rückmeldungen zum Untersuchungsmaterial oder Beratungsangeboten an die betroffenen bzw. kooperierenden sozialen Akteure weiterleiten (bspw. bei gesprächsanalytischen Untersuchungen, für die Gespräche erst im Rahmen eines Projektes aufgenommen werden). Die Wissenschaftskommunikation an die breite Öffentlichkeit scheint deswegen relevant und lohnend zu sein, weil es sich um ein omnipräsentes soziales Thema handelt, mit dem die meisten Menschen in Berührung kommen.

Vor dem Hintergrund wachsenden gesellschaftlichen Interesses an Vertrauen als einer positiven pragmatischen Handlungsressource sind bereits einige wissenschaftliche Institutionen gegründet worden (z. B. das *Zentrum für Vertrauensforschung* an der Universität Vechta²⁵). Ebenso sind einige Ausgründungen aus anderen Disziplinen erfolgt, z. B. das *Trust Management Institut*.²⁶ Diese neuen Akteure der Vertrauensforschung leisten den beidseitigen Transfer zwischen der Wissenschaft (in den genannten Fällen geht es primär um die Wirtschaftswissenschaft, Managementwissenschaft und Wirtschaftspsychologie) und der Praxis. Sie planen Projekte, bieten Beratungstätigkeit und Coaching an und erhöhen durch ihre Aktivitäten die Sichtbarkeit der Vertrauensforschung. Eine linguistische Stimme auf dem Feld der interdisziplinären Vertrauensforschung bildet im Moment noch ein Desiderat. Sie wäre wünschenswert und könnte die Linguistik und ihre zahlreichen, gesellschaftlich relevanten Untersuchungsgegenstände und Forschungserkenntnisse sichtbar machen – ganz im Sinne einer linguistischen Gesellschaftsforschung.²⁷

25 Vgl. <https://www.uni-vechta.de/paedagogische-psychologie/zentrum-fuer-vertrauensforschung-zfv> (letzter Zugriff 06.03.2024).

26 Vgl. <https://trust-management-institut.de> (letzter Zugriff 08.02.2023). Über mehrere Jahre hinweg war ebenfalls das *Institut für angewandte Vertrauensforschung* existent, dessen Internetpräsenz unter <http://www.ifavf.de/deutsch/home.html> allerdings inzwischen verschwunden ist.

27 Vgl. die Arbeitsstelle für linguistische Gesellschaftsforschung an der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg <https://algf.ovgu.de> (letzter Zugriff 06.03.2024).

Literatur

- Assmann, Heinz-Dieter, Frank Baasner & Jürgen Wertheimer (Hrsg.) (2014): *Vertrauen*. Baden-Baden: Nomos.
- Bachmann, Reinhard & Akbar Zaheer (Hrsg.) (2006): *Handbook of Trust Research*. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar Publishing.
- Bachmann, Reinhard & Akbar Zaheer (Hrsg.) (2008): *Landmark Papers on Trust*. Bd. 1, 2. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar Publishing.
- Bartmann, Sylke, Nicolle Pfaff & Nicole Welter (2012): Vertrauen in der erziehungswissenschaftlichen Forschung. *Zeitschrift für Pädagogik* 58 (6), 772–783.
- Bartmann, Sylke, Melanie Fabel-Lamla, Nicolle Pfaff & Nicole Welter (Hrsg.) (2014): *Vertrauen in der erziehungswissenschaftlichen Forschung*. Opladen u. a.: Budrich.
- Bentele, Günter (1994): Öffentliches Vertrauen – normative und soziale Grundlage für Public Relations. In Wolfgang Armbrrecht & Ulf Zabel (Hrsg.), *Normative Aspekte der Public Relations. Grundlagen und Perspektiven. Eine Einführung*, 131–158. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Bentele, Günther & René Seidenglanz (2008): Trust And Credibility – Prerequisites for Communication Management. In Ansgar Zerfass, Betteke van Ruler & Krishnamurthy Sriramesh (Hrsg.), *Public Relations Research. European and International Perspectives and Innovations*, 49–62. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bentele, Günther & Howard Nothhaft (2011): Vertrauen und Glaubwürdigkeit als Grundlage von Corporate Social Responsibility: Die (massen-)mediale Konstruktion von Verantwortung und Verantwortlichkeit. In Juliana Raupp, Stefan Jarolimek & Friederike Schultz (Hrsg.), *Handbuch CSR. Kommunikationswissenschaftliche Grundlagen, disziplinäre Zugänge und methodische Herausforderungen*, 45–70. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Belosevic, Milena (2021): Vertrauensrelevantes Wissen und Diskurssemantik: Eine diskurslinguistische Annäherung an das Konzept „Vertrauen“. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 74, 1–30.
- Belosevic, Milena (2022): *Vertrauen und Misstrauen in der Flüchtlingsdebatte 2015–2017. Eine diskurslinguistische Untersuchung von Argumentationsmustern*. Hamburg: Buske.
- Blöbaum, Bernd (Hrsg.) (2016): *Trust and Communication in a Digitized World. Models and Concepts of Trust Research*. Cham: Springer Nature Switzerland.
- Bock, Bettina M. & Pavla Schäfer (2016): Der Vertrauensbegriff als Kategorie der Geheimdienstarbeit. Eine exemplarische Analyse der Rolle von Vertrauen in der internen Kommunikation der DDR-Staatssicherheit. In Dorota Kaczmarek (Hrsg.), *Politik – Medien – Sprache. Deutsche und polnische Realien aus linguistischer Sicht*, 57–80. Łódź: Uniwersytet Łódzki.
- Bormann, Inka & Pavla Schäfer (2022): Vertrauensdiskurse. Überlegungen zu Vertrauen als Interpretationskategorie in der Diskursforschung. In *Zeitschrift für Diskursforschung 2* (Sonderausgabe zum zehnjährigen Jubiläum), 366–375.
- Coleman, James S. (1994): *Foundations of Social Theory*. Cambridge u. a.: Belknap Press of Harvard Univ. Press.
- Dernbach, Beatrice & Michael Meyer (Hrsg.) (2005): *Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Interdisziplinäre Perspektiven*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Endreß, Martin (2002): *Vertrauen*. Bielefeld: transcript.
- Endreß, Marin (2020): Vertrauen – Eine soziologische Perspektive. In Thomas Hax-Schoppenhorst & Michael Herrmann (Hrsg.), *Treue und Vertrauen. Handbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe*, 159–169. Bern: Hogrefe.

- Endreß, Martin (2022): Fake-News, Verschwörungsgedanken und politischer Extremismus – Vertrauen in einer sich fraktionierenden Gesellschaft. In Mathias Lindenau & Marcel Meier Kressig (Hrsg.), *Vertrauen – ein riskantes Unterfangen? Sechs (Ein-)Blicke*, 31–47. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Fabel-Lamla, Melanie, Sandra Tiefel & Maren Zeller (2012): Vertrauen und Profession. Eine erziehungswissenschaftliche Perspektive auf theoretische Ansätze und Analysen. *Zeitschrift für Pädagogik* 58 (6), 799–811.
- Felder, Ekkehard (2020): Authentizität aus sprachwissenschaftlicher Sicht. In Dominika Bopp, Stefaniya Ptashnyk, Kerstin Roth & Tina Theobald (Hrsg.), *Wörter – Zeichen der Veränderung. Festschrift für Jörg Riecke*, 379–398. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Felder, Ekkehard & Andreas Gardt (2020): Einleitung zum Themenheft Authentizität zwischen Wahrhaftigkeit und Inszenierung? *Linguistik Online* 105 (5), 3–5. <https://doi.org/10.13092/lo.105.7400> (letzter Zugriff 02.02.2024).
- Frevert, Ute (Hrsg.) (2003): *Vertrauen. Historische Annäherungen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Frevert, Ute (2009): Wer um Vertrauen wirbt, weckt Misstrauen. Politische Semantik zwischen Herausforderung und Besänftigung. *Merkur* 63 (1), 21–28.
- Frevert, Ute (2013): *Vertrauensfragen: Eine Obsession der Moderne*. München: Beck.
- Fuoli, Matteo (2018): Building a trustworthy corporate identity: a corpus-based analysis of stance in annual and corporate social responsibility reports. *Applied Linguistics* 39 (6), 846–885. <https://doi.org/10.1093/applin/amw058> (letzter Zugriff 02.02.2024).
- Fuoli, Matteo & Carita Paradis (2014): A model of trust-repair discourse. *Journal of Pragmatics* 74, 52–69. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.09.001> (letzter Zugriff 02.02.2024).
- Fuoli, Matteo & Christopher Hart (2018): Trust-building strategies in corporate discourse: an experimental study. *Discourse and Society* 29 (5), 514–552. <https://doi.org/10.1177/0957926518770264> (letzter Zugriff 02.02.2024).
- Fuoli, Matteo, Joost van de Weijer, & Carita Paradis (2017): Denial outperforms apology in repairing organizational trust despite strong evidence of guilt. *Public Relations Review* 43 (4), 645–660. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.07.007> (letzter Zugriff 02.02.2024).
- Gansel, Christina (2008): Vertrauen – Ein pragmatisch-semantisches Phänomen in der Kommunikation? In Inge Pohl (Hrsg.), *Semantik und Pragmatik – Schnittstellen*, 475–493. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
- Hartmann, Martin (2011): *Die Praxis des Vertrauens*. Berlin: Suhrkamp.
- Hartmann, Martin (2020): *Vertrauen – Die unsichtbare Macht*. Frankfurt a. M.: S. Fischer.
- Hartmann, Martin & Claus Offe (Hrsg.) (2001): *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt a. M.: Campus-Verlag.
- Hax-Schoppenhorst, Thomas & Michael Herrmann (Hrsg.) (2020): *Treue und Vertrauen. Handbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe*. Bern: Hogrefe.
- Imo, Wolfgang (2017): Das Problem der zweiten Meinung: Vom Umgang mit Vertrauen und Misstrauen in onkologischen Therapieplanungsgesprächen. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 67, 25–50.
- Jacob, Katharina, Klaus-Peter Konerding & Wolf-Andreas Liebert (Hrsg.) (2020): *Sprache und Empathie. Beiträge zur Grundlegung eines linguistischen Forschungsprogramms*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Juchem, Johann G. (1988): *Kommunikation und Vertrauen. Ein Beitrag zum Problem der Reflexivität in der Ethnomethodologie*. Aachen: Rader.
- Kohring, Matthias (2004): *Vertrauen in Journalismus: Theorie und Empirie*. Konstanz: UVK Verlags-Gesellschaft.

- Kohring, Matthias (2010): Vertrauen in Medien? Eine Kritik der Medienglaubwürdigkeitsforschung nebst weiterführenden Überlegungen zu einer Theorie des Vertrauens in journalistische Kommunikation und reden gesellschaftlicher Relevanz. In Martin K. W. Schweer (Hrsg.), *Vertrauensforschung 2010: A State of the Art*, 125–148. Frankfurt a. M. u. a.: Peter Lang.
- Krämer, Hannes (2009): *Vertrauen in der Wissenschaft. Zur kommunikativen Konstruktion von Vertrauen in wissenschaftlichen Publikationen*. Aachen: Shaker.
- Kuhnhehn, Martha (2014): *Glaubwürdigkeit in der politischen Kommunikation. Gesprächsstile und ihre Rezeption*. Konstanz, München: UVK.
- Kuhnhehn, Martha (2016): Vertrauen im Gespräch. In Pavla Schäfer: *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*, 157–176. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Lewis, J. David & Andrew J. Weigert (2012): The Social Dynamics of Trust: Theoretical and Empirical Research, 1985–2012. *Social Forces* 91 (1), 25–31.
- Lewis, Michael, Katia Sycara, Phillip Walker (2018). The Role of Trust in Human-Robot Interaction. In Hussein A. Abbass, Jason Scholz, Darryn J. Reid (Hrsg.), *Foundations of Trusted Autonomy. Studies in Systems, Decision and Control* 117, 135–159. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-64816-3_8 (letzter Zugriff 02.02.2024).
- Luhmann, Niklas (2000): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. 4. Aufl. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Lyon, Fergus, Guido Möllering & Mark N. K. Saunders (Hrsg.) (2015): *Handbook of Research Methods on Trust*. 2. Aufl. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar Publishing.
- Maio, Giovanni (Hrsg.) (2023): *Vertrauen in der Medizin. Annäherungen an ein Grundphänomen menschlicher Existenz*. Freiburg u. a.: Herder.
- Marková, Ivana & Alex Gillespie (2008): *Trust and Distrust: Sociocultural Perspectives*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Mayer, R. C., James H. & F. David Schoorman (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review* 20 (3), 709–734. <https://doi.org/10.2307/258792> (letzter Zugriff 02.02.2024).
- Möllering, Guido (2006): *Trust. Reason, Routine, Reflexivity*. Amsterdam u. a.: Elsevier.
- Möllering, Guido & Jörg Sydow (2005): Kollektiv, kooperativ, reflexiv. Vertrauen und Glaubwürdigkeit in Unternehmungen und Unternehmungsnetzwerken. In Beatrice Dernbach & Michael Meyer (Hrsg.), *Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Interdisziplinäre Perspektiven*, 64–93. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Ortner, Heike (2016): Zur sprachlichen Konstituierung von Vertrauen: Institutionelle Kommunikation über das Gesundheitswesen der Europäischen Union. In Joanna Jabłkowska, Kalina Kupczyńska & Stephan Müller (Hrsg.), *Literatur, Sprache und Institution*, 74–89. Wien: Praesens.
- Pick, Ina (2016): „Nee, also ganz ehrlich jetzt und ohne Witz jetzt. Ich hab wirklich die Wahrheit jetzt gesagt. So wie das war“. Zum kommunikativen Aufbau von Vertrauen und Glaubwürdigkeit im Gespräch mit einem des Lügens verdächtigten Jugendlichen. *Der Deutschunterricht* 3, 56–67.
- Radtke, Frank-Olaf (2014): Vertrauen im Erziehungssystem. In Heinz-Dieter Assmann, Frank Baasner & Jürgen Wertheimer (Hrsg.), *Vertrauen*, 19–28. Baden-Baden: Nomos.
- Reinmuth, Marcus (2006): Vertrauen schaffen durch glaubwürdige Unternehmenskommunikation. Von Geschäftsberichten und den Möglichkeiten und Grenzen einer angemessenen Sprache. Düsseldorf. <http://docserv.uni-duesseldorf.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-3547/1547.pdf> (letzter Zugriff 02.02.2024).
- Rosumek, Silke (1990): Sprachliche Rituale. Vertrauensbildende Maßnahmen in der Arzt-Patient-Kommunikation. In Konrad Ehlich, Armin Koerfer, Angelika Redder & Rüdiger Weingarten

- (Hrsg.), *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*, 27–40. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden.
- Rousseau, Denise M., Sim B. Sitkin, Ronald S. Burt & Colin Camerer (1998): Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review* 23 (3), 393–404.
- Sandig, Barbara (2006): *Textstilistik des Deutschen. 2.*, völlig neu bearb. und erw. Aufl. Berlin: De Gruyter.
- Schäfer, Pavla (2013): Das Potenzial der Vertrauensförderung. Sprachwissenschaftliche Explikation anhand von Texten der Brücke/Most-Stiftung. Berlin: Erich Schmidt.
- Schäfer, Pavla (2014): Durch Angemessenheit zur Vertrauenswürdigkeit. Angemessener Sprachgebrauch als Mittel zum Zweck. *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 3, 240–261.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Schäfer, Pavla (2017): (Inter-)Kulturelle Aspekte der Vertrauensbildung. In Sergej Nefedov, Ljubov Grigorjeva & Bettina Bock (Hrsg.), *Deutsch als Bindeglied zwischen Inlands- und Auslandsgermanistik. Beiträge zu den 23. GeSuS-Linguistik-Tagen in Sankt Petersburg, 22.–24. Juni 2015*, 133–142. Hamburg: Verlag Dr. Kovač.
- Schäfer, Pavla (2018): Verschwörungstheorien – Ein Fall für die linguistische Vertrauensforschung. *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 14 (3), 221–238.
- Schäfer, Pavla (2020): Empathie und Vertrauen in der Arzt-Patienten-Kommunikation. In Katharina Jacob, Klaus-Peter Konerding & Wolf-Andreas Liebert (Hrsg.), *Sprache und Empathie. Beiträge zur Grundlegung eines linguistischen Forschungsprogramms*, 377–417. Berlin, Boston: Walter de Gruyter.
- Schiewe, Jürgen (2006): Kommunikation und Vertrauen. In Jürgen Schiewe, Ryszard Lipczuk & Werner Westphal (Hrsg.), *Kommunikation für Europa. Interkulturelle Kommunikation als Schlüsselqualifikation*, 41–49. Frankfurt a. M. u. a.: Peter Lang.
- Schmalz-Bruns, Rainer & Reinhard Zintl (2002): *Politisches Vertrauen: Soziale Grundlagen reflexiver Kooperation*. Baden-Baden: Nomos.
- Schröter, Juliane (2020): Vertrauen statt Verbote: Die Kommunikation des Schweizer Bundesrats und Bundesamts für Gesundheit in der COVID-19-Krise. *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 16 (2–3), 166–174.
- Schweer, Martin K. W. (1997): Eine differentielle Theorie interpersonalen Vertrauens – Überlegungen zur Vertrauensbeziehung zwischen Lehrenden und Lernenden. *Psychologie in Erziehung und Unterricht* 44, 2–12.
- Schweer, Martin K. W. (2010) (Hrsg.): *Vertrauensforschung 2010: A State of the Art*. Frankfurt a. M. u. a.: Peter Lang.
- Schweer, Martin K. W. (2008): Vertrauen und soziales Handeln – Eine differentialpsychologische Perspektive. In Elias Jammal (Hrsg.), *Vertrauen im interkulturellen Kontext*, 13–26. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schweer, Martin K. W. (2019): *Facetten des Vertrauens. Gedankensplitter und kurze Geschichten*. Berlin: Noack & Block.
- Schweer, Martin & Barbara Thies (1999): *Vertrauen: Die unterschätzte Kraft*. Zürich, Düsseldorf: Walter.
- Schweer, Martin & Barbara Thies (2003): *Vertrauen als Organisationsprinzip. Perspektiven für komplexe soziale Systeme*. Bern u. a.: Huber.
- Schwegler, Ulrike (2011): Vertrauen in interkulturellen Kooperationsbeziehungen. In Wilfried Dreyer & Ulrich Hößler (Hrsg.), *Perspektiven interkultureller Kompetenz*, 137–146. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Simmel, Georg (1908): *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. Berlin: Duncker & Humblot.
- Steen, Pamela (2022): *Menschen – Tiere – Kommunikation. Praxeologische Studien zur Tierlinguistik*. Berlin: Springer Nature.
- Steinfath, Holmer & Claudia Wiesemann (2016) (Hrsg.): *Autonomie und Vertrauen. Schlüsselbegriffe der modernen Medizin*. Wiesbaden: Springer VS.
- Stroebe, Wolfgang, Klaus Jonas & Miles Hewstone (2002): *Sozialpsychologie. Eine Einführung*. 4. überarb. und erw. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Takahashi, Teruaki (2014): „Vertrauen“: kontrastiver Vergleich eines Begriffskonzepts im Japanischen und Deutschen. In Heinz-Dieter Assmann, Frank Baasner & Jürgen Wertheimer (Hrsg.), *Vertrauen*, 145–156. Baden-Baden: Nomos.
- Westphal, Sarah, Friederike Hendrik & Maja Malik (2015): Vertrauenswürdigkeit ohne Vertrauen? Wie die Kommunikation wissenschaftlicher Unsicherheiten die Bewertungen und Entscheidungen von Rezipienten beeinflusst. In Mike S. Schäfer, Silje Kristiansen & Heinz Bonfadelli (Hrsg.), *Wissenschaftskommunikation im Wandel*, 342–365. Köln: Herbert von Halem.
- Wubs-Mrozewicz, Justyna (2020): The concept of language of trust and trustworthiness: (Why) history matters. *Journal of Trust Research* 10 (1), 91–107. DOI: 10.1080/21515581.2019.1689826 (letzter Zugriff 02.02.2024).

Tamara Bodden und Paul Reszke

Vertrauen in Kunstinstitutionen – Sprachliche Praktiken in der öffentlichen Kommunikation über die *documenta* zwischen Kunstfreiheit, politischen Zwängen und ökonomischen Ängsten

Abstract: The art exhibition *documenta* (Kassel) is perceived by a worldwide public. As an institution, it stands at the intersection of the interests of German domestic and foreign policy, the local economy and the global art world. In this field of inter-discursive tension, media scandals have emerged during the 2017 and 2022 editions – a funding crisis and a debate about anti-Semitic works – in which trust between the representatives of these institutions and the public has been repeatedly addressed, dismantled and re-established. The article traces the dynamics of these debates by systematising the institutional relations and the consequent communicative practices from a linguistic point of view and combining them into a heuristic that can be the starting point for further research on trust at discursive intersections.

Keywords: interdiscursivity, trust, art communication, *documenta*, crisis communication

Einleitung

Ich denke, dass der Charme der *documenta* im hohen Maße auch darin liegt, dass man Experimente und auch Risiken eingeht. Und da braucht es einfach eine Vertrauenssituation. (Roger Buergel, Künstlerische Leitung *documenta* 12, 2007, 09.01.18DLF)

Die Wissensdomäne Kunst umfasst verschiedenste kommunikative Kontexte, die linguistisch untersucht werden können und in großen Teilen bereits werden: die Kunstobjekte selbst sowie die sie umgebenden Texte im Ausstellungsraum (vgl. Hausendorf & Müller 2016), ihre Vermittlung in Katalogen (vgl. Ziethen 2016), Führungen, Audioguides (vgl. Spieß 2013) oder Gesprächen (vgl. Gerwinski, Habscheid & Linz 2018), ihre Bewertung (vgl. Hrnal 2020) im Feuilleton oder ihre historische Einordnung durch Fachleute (vgl. Müller 2007), ebenso auch die Gespräche von Lai*innen vor dem Kunstwerk (vgl. Hausendorf 2007) und in Pausenräumen (vgl. Habscheid & Linz 2016). Für die Domäne Kunst ist es aber ebenso spezifisch,

dass sie interdiskursiv mit anderen Domänen in Verbindung steht: Die Politik kann thematisiert und kritisiert werden, gleichzeitig bieten prestigeträchtige Kunstausstellungen für Akteur*innen der politischen Domäne Gelegenheit, das eigene Ansehen zu steigern.¹ Und auch die Domäne Ökonomie wird beispielsweise in kapitalismuskritischer Kunst hinterfragt oder konterkariert, jedoch bildet der Kunstmarkt selbst sowie die öffentliche Finanzierung von Kunst auch immer wieder Anlass öffentlicher Kritik (z. B. Haselbach et al. 2012). Im Kunstbetrieb und insbesondere bei Großausstellungen treffen entsprechend unterschiedliche Domänen mit teils konkurrierenden Handlungslogiken aufeinander. Dies macht eine komplexitätsreduzierende Vertrauenssituation notwendig, auf die auch das einleitende Zitat verweist.

In diesem Beitrag soll anhand zweier Beispiele der Krisenkommunikation jeweils zur documenta 14 (2017) und 15 (2022) untersucht werden, welche Rolle kommunikativ verlorenes oder (wieder)hergestelltes Vertrauen zwischen den Domänen Kunst, Politik und Ökonomie im Wechselspiel mit der Öffentlichkeit spielt. Daran knüpft die Frage an, welchen Beitrag zur Vertrauensforschung die Linguistik gerade in Hinblick auf interdiskursive Schnittstellen der Gesellschaft leisten kann. Die vorliegende Untersuchung verfolgt den Diskurs in digitalen Zeitungsartikeln sowie anhand von Petitionen und Leser*innenkommentaren, in denen die zentralen Akteur*innen der entsprechenden Domänen ihre jeweiligen Leitwerte einander gegenüberstellen und aushandeln. Eine umfängliche Diskursanalyse zur Debatte um die documenta 14 findet sich in Bodden (2023). Dieser Beitrag baut auf dem dort zusammengestellten und verwendeten Korpus² bestehend aus 227 digitalen Texten (Presstexte, Petitionen, offene Briefe, Leser*innenkommentare) aus den Jahren 2017–2019 auf. Anhand der Analyse zentraler Diskursäußerungen sollen grundlegende Thesen der linguistischen Vertrauensforschung angewendet und in ihrer Aussagekraft für interdiskursive Schnittstellen überprüft werden.

Die Untersuchung erfolgt in diesem Text in mehreren Schritten: Zunächst wird eine agonale Inszenierung der verschiedenen Sprecher*innen der relevanten Institutionen als ein Ausgangspunkt der Krise beschrieben (Kapitel 1). Daran anknüpfend wird der kommunikative Umgang mit der Krise schlaglichtartig dargestellt (Kapitel 2.1., 2.2., 2.3.). Dieser führt schließlich zu einem „Schweigegebot“ für verschiedene Akteur*innen. So kann als ein Resultat gezeigt werden, wie die häufige Thematisierung von Vertrauen einen fortschreitenden Verlust nicht nur sichtbar macht, son-

1 Vgl. dazu beispielsweise die Analyse der Rede des Bundespräsidenten Frank-Walter Steinmeier, der zur Eröffnung der documenta 14 in Athen die Konzeption der Ausstellung sprachlich adaptiert, um für demokratische Werte zu werben (vgl. Reszke 2020).

2 Wir nutzen in diesem Text Siglen, die sich aus Medium und Veröffentlichungsdatum zusammensetzen, um auf die jeweils zitierten Quellen zu verweisen. Die vollständigen Angaben finden sich im Anhang des Textes.

dern auch verursacht. Schließlich lassen sich einige Strategien der Wiederherstellung von Vertrauen identifizieren und in Kapitel 2.4 werden alle Analysen gebündelt. Abschließend werden Parallelen zur Antisemitismusdebatte während der *documenta 15* im Jahr 2022 gezogen (Kapitel 3), um die Konsistenz der herausgearbeiteten diskursiven Muster der Herstellung oder des Verlusts von Vertrauen in domänenübergreifenden Institutionen zu überprüfen.

1 Persönliches vs. systemisches Vertrauen: Die Grundkonstellation der *documenta*

Die Ausstellungsreihe *documenta*³ findet seit 1955 (meist) im fünfjährigen Turnus statt und gilt als bedeutendste Ausstellung für zeitgenössische Kunst. Welche Tragweite viele im Rahmen der Ausstellung kulminierende Debatten für ihren Austragungsort Kassel, das Land Hessen und auch die Bundesrepublik insgesamt haben, zeigt beispielsweise die Breite der Diskussionen auf der zurückliegenden *documenta 15* (s. Kapitel 3). Inwiefern die Ausstellungsreihe durch ihre interdiskursive Struktur mit verschiedenen Debatten der deutschen Gesellschaft und darüber hinaus vernetzt ist, untersuchen bereits frühere diskurslinguistische Forschungsbeiträge (vgl. Reszke 2020; Böhm & Reszke 2021). So wird z. B. anhand der Aktion *Stadtverwaltung statt Stadtverwaltung* zur *documenta 7* (1982) sichtbar, inwiefern dort Fragen der ökologischen Nachhaltigkeit in einem komplexen Spannungsfeld aus Politik, Kunst und Öffentlichkeit ausgehandelt wurden, die in ihrer Musterhaftigkeit auch heute noch Gültigkeit beanspruchen können (vgl. Reszke 2021). In einem vergleichbaren Spannungsfeld bewegt sich die erste Leitfrage des Beitrags: Wie wird Vertrauen an der Schnittstelle von Kunst, Politik und Ökonomie im öffentlichen Diskurs konstruiert?

Zu ihrer Aufarbeitung werden anknüpfend an die Forschung von Schäfer (2013, 2016) die Begriffe des *persönlichen* und *systemischen Vertrauens* genutzt, um die Krisenkommunikation der *documenta* als komplexe Institution an der Schnittstelle dreier Domänen zu beschreiben (vgl. Endreß in diesem Band, der öffentliche, private und professionelle Konstellationen unterscheidet). Dabei spielt die „Reziprozität“ im Diskurs eine besondere Rolle: So sind nach Schäfer die Vertreter*innen eines Systems eine Vermittlungsinstanz zum Erzeugen von systemischem Vertrauen. „Deren

³ Im gesamten Beitrag werden wir das Wort *documenta* immer dann kursivieren, wenn es um die Ausstellungsreihe oder die Institution geht. Bei einzelnen Instanzen der Ausstellung wird nicht kursiviert.

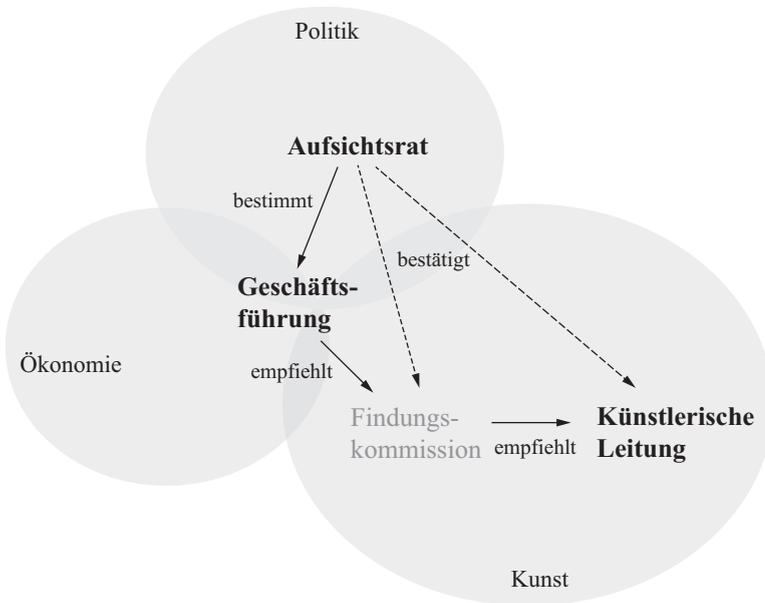


Abb. 1: Leitungstria der *documenta* am Schnittpunkt zwischen unterschiedlichen Domänen.

(mangelnde) Vertrauenswürdigkeit wird häufig im Prozess einer Generalisierung auf das gesamte System übertragen.“ (Schäfer 2016: 28)

Im Falle der *documenta* finden sich drei unterschiedliche Akteur*innen oder Akteur*innengruppen (vgl. Abb. 1), die eine solche Vermittlungsfunktion in die Öffentlichkeit übernehmen können: der politisch besetzte Aufsichtsrat sowie dessen Vorsitz, der mit dem Oberbürgermeisteramt der Stadt Kassel zusammenfällt; die Geschäftsführung der *documenta und Museum Fridericianum gGmbH* als Instanz des Kulturmanagements am Schnittpunkt zwischen Kunst, Ökonomie und Politik; und schließlich die künstlerische Leitung der *documenta*, die seit ihrer fünften Ausgabe (1972) vor jeder Ausstellung neu bestimmt wird und die neue Ausgabe für etwa drei bis vier Jahre plant und durchführt. Sichtbar wird in Abb. 1 ebenfalls, dass das Vertrauen der Domänen Politik und Ökonomie gegenüber der Kunst bei der Auswahl der künstlerischen Leitung eine zentrale Rolle spielt: Eine von der Geschäftsführung vorgeschlagene, aber unabhängige Findungskommission aus Kunstfachleuten kontaktiert die potentiellen nächsten Leitungen, lässt sie vorsprechen

und empfiehlt sie schließlich dem Aufsichtsrat.⁴ Der mit Vertreter*innen aus Bund, Land und Stadt besetzte Aufsichtsrat bestätigt nur formal die Weisung der Fachleute, was immer durch einen expliziten Ausdruck des Vertrauens begleitet wird, der die domänenspezifische Expertise würdigen und die Achtung der Kunstfreiheit im Rahmen jeder Ausgabe der *documenta* unterstreichen soll.

Auch andere Prozesse in der Leitungstrias der *documenta* sind – insbesondere in Hinblick auf die Domäne Kunst – institutionell wenig geregelt und stützen sich auf Vertrauen. Nach Schäfer in Matějková (2009: 54–55) ist Vertrauen „größtenteils in latenter Form präsent und kann nicht direkt kommuniziert werden. Explizite Thematisierungen werden stets als ein Krisensignal verstanden.“ Entsprechend dient als Ausgangspunkt dieser Untersuchung die mediale Skandalisierung eines Finanzdefizits während der *documenta* 14, denn erst hier werden implizite diskursive Strukturen auf der sprachlichen Oberfläche greifbar.

In der untersuchten Debatte wird das Lexem *Vertrauen* häufig aufgegriffen, da (und wodurch) dieses im Zuge der öffentlichen Aushandlung schwindet: Aus der zunächst ökonomischen Krise wird eine kommunikative Krise und schließlich eine Vertrauenskrise (vgl. Bodden 2023: 186). Es soll aufgezeigt werden, dass gerade die gewählten kommunikativen Strategien, nämlich die Beschränkung der Kommunikation auf nur eine Vertretung der Institution *documenta*, dazu beiträgt, dass das systemische Vertrauen in die Institution nicht wiederhergestellt werden kann, denn diese kommunikative Praxis begünstigt zugleich das Aufbauen von Misstrauen in die restlichen „schweigenden“ Akteur*innen.

In der nun nachgezeichneten Debatte wird das (auch kommunikative) Handeln bestimmter Akteur*innen der drei Domänen wiederholt in der journalistischen Berichterstattung und damit auch in der und für die Öffentlichkeit berichtet, enthüllt, kritisiert und neu perspektiviert. Um die Dynamik der Debatte übersichtlich darstellen zu können, wird sie zunächst chronologisch aufgearbeitet.

2 Vertrauenskrise bei der *documenta* 14 (2017)

2.1 Agonalität der Leitungstrias: Die Ausgangslage der Krise

Die öffentliche Debatte beginnt mit einem Artikel der nordhessischen Lokalzeitung Hessisch/Niedersächsische Allgemeine (HNA) vom 12. September 2017: Die docu-

⁴ Nach den Ereignissen der *documenta* 15 wurde dieses Verfahren für die *documenta* 16 geändert und ein Expert*innenrat bestehend aus vergangenen *documenta*-Leitungen hat die nächste Findungskommission berufen. Auch dieses Verfahren ist gescheitert und es ist nochmals eine neue Kommission berufen worden.

menta 14 soll ihr Budget bei einer Gesamtsumme von 37 Millionen um fast acht Millionen Euro überzogen haben, der künstlerische „Leiter setzte Geld in den Sand“ (12.09.17HNA). Der nordhessischen Lokalzeitung werden vertrauliche Informationen zugespielt, nach denen die Kasseler Kunstaussstellung kurz vor der Zahlungsunfähigkeit stehen soll. Schnell wird in der Öffentlichkeit nach Verantwortlichen gesucht, dabei geraten die zentralen Akteur*innen, also Geschäftsführung, künstlerische Leitung und Aufsichtsrat, in den Blick. Das persönliche Vertrauen in sie ermöglicht ein systemisches Vertrauen in die *documenta* als Institution, die Problemlage zu klären und das Defizit abwenden oder eindämmen zu können. Die Beziehung zwischen ihnen wird jedoch vor und während dieses öffentlichen Skandals in Presstexten sprachlich immer wieder als angespannt charakterisiert, insbesondere das Thema der Finanzierung betreffend. Dieses Verhältnis zwischen den Akteur*innen wird ganz im Sinne von Felders Begriff der Agonalität (vgl. u. a. Felder 2013) mit sprachlichen Mitteln erzeugt, beispielsweise durch Verben wie *kritisieren*, *streiten*, *kämpfen*, *attackieren* und *angreifen*. Dabei ist „argument is war“ eine prägende konzeptuelle Metapher (Lakoff & Johnson 2003: 4) für das Diskussionsverhalten der Akteur*innen, welches als Kampf mit klaren Gegnerschaftsverhältnissen dargestellt wird. Ein ähnliches Bild wird auch mithilfe von Substantiven gezeichnet, wenn zum

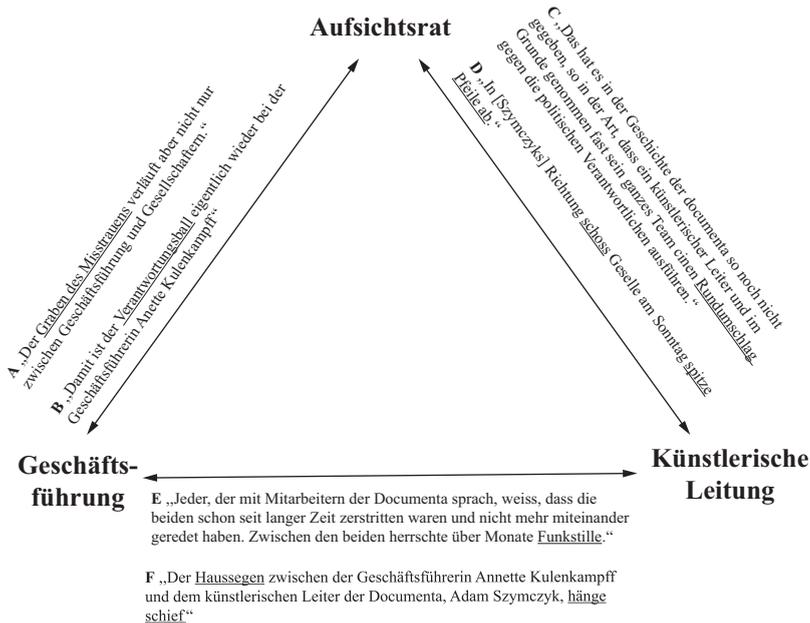


Abb. 2: Agonale Inszenierung der Leitungstrias durch Metaphern (Herv. Bodden & Reszke).
A: (17.10.17FAZ); B: (21.09.17HS); C: (14.09.17HS); D: (18.09.17HS); E: (K14.09.17HNA1); F: (12.09.17DLF).

Beispiel die Geschäftsführerin Annette Kulenkampff sagt, „[e]s ist immer ein Ringen“ (02.10.17FAZ), und damit auf die Aushandlung von Budgetgrenzen mit der künstlerischen Leitung (Adam Szymczyk) verweist. Auch die Münsterlandzeitung spricht über einen „Streit zwischen Gesellschaftern und Kuratoren“ (17.09.17MZ) und mit zahlreichen weiteren Metaphern wird immer wieder das strittige Verhältnis charakterisiert, was Abb. 2 übersichtlich darstellen soll:

Aus den Belegen geht auch hervor, dass Einzelakteur*innen stellvertretend für eine ganze (Teil-)Institution bzw. für eine Domäne stehen können. Der Öffentlichkeit werden in der medialen Berichterstattung die verschiedenen Kernakteur*innen der *documenta* als heterogene Gruppe präsentiert, die beim Thema Finanzierung keinen Konsens aufweist. Da es gerade in einer Krise zentral für die Erzeugung systemischen Vertrauens ist, dass eine Institution als konsistente kommunikative Einheit auftritt, zeigen sich hiermit erste diskursive Erosionsflächen für Vertrauen.

2.2 Strategien des Krisenmanagements

In der Debatte um das mögliche Defizit kommt es bei einem ersten Versuch der Vertrauenswiederherstellung zu einer Bündelung der Kommunikation in Form der one voice policy, indem über einen Zeitraum von mehreren Wochen nur die Vorsitzenden des Aufsichtsrats öffentlich in Form von Pressemitteilungen und Statements Stellung zu den aktuellen Geschehnissen nehmen. Das „Redeverbot“ (08.10.17HB) oder auch „Schweigegebot“ (28.11.17FAZ) – je nach dem, wer darüber spricht –, mit dem künstlerische Leitung und Geschäftsführung belegt werden, beeinflusst indes den Diskursverlauf in eine das Vertrauen mindernde Richtung. In vielen Zeitungstexten wird darauf verwiesen, dass Anfragen unbeantwortet bleiben oder Akteur*innen „abgetaucht“ (12.09.17LO) seien, was weiteren Anlass gibt, Vertrauen zu hinterfragen.

Die von der *documenta*-Leitung gewählten kommunikativen Strategien entsprechen etablierten Prinzipien der Domäne Ökonomie und können somit aus der Perspektive wirtschaftswissenschaftlicher Forschung zur Unternehmenskommunikation betrachtet werden, wo das Erhalten und Erzeugen von Vertrauen eine zentrale Rolle spielt. Nach Burmann (2005) gibt es fünf kommunikative Schritte im Umgang mit Krisen:

1. eine schnelle Kommunikation mit Stakeholdern
2. völlige Transparenz auch über Kommunikationsdefizite (full disclosure policy)
3. die kommunikative Übernahme von Verantwortung
4. eine Zielgruppenorientierung der Kommunikation
5. und ein richtiges Handling des operativen Kommunikationsmanagements (one voice policy) (vgl. Burmann 2005: 472–474)

Hülsmann und Berry (2005: 508) gehen davon aus, „nur wer kommuniziere und sich nicht distanzieren, biete Interaktionspartnern Lern- und Prüfungsmöglichkeiten, könne fremde Erwartungen in die eigene Selbstdarstellung einbauen und letztlich Vertrauen erwerben.“ (Vgl. dazu auch Schäfer 2016: 12) Eine schnelle Kommunikation mit Stakeholdern, also hier z. B. den Mitarbeitenden, Personen aus dem Kunstfeld oder auch dem Publikum, das die Ausstellung über Steuergelder teils mitfinanziert, wird dem Wunsch oder dem Recht auf Informationen dieser Kommunikationsteilnehmer*innen gerecht. Problematisch ist im Falle der medialen Krise der *documenta* 14, dass nicht die *documenta* selbst oder beispielsweise der Aufsichtsrat die bevorstehende Zahlungsunfähigkeit und ein absehbares Defizit kommuniziert, sondern Informationen dazu aus Teilen des Aufsichtsrats an die Presse herangetragen werden.⁵ Damit kann die *documenta*-Leitungstrios selbst anfangs nur wenig Einfluss auf die im Diskurs entstehenden kommunikativen Muster nehmen.

Wie bereits erwähnt, greift die HNA das Thema als erste Zeitung auf und etabliert dabei mit ihrem Titel „Leiter setzte Geld in den Sand“ eine Metapher, die die *documenta* als Gefährt konzeptualisiert, welches sich in einer unkontrollierten, schlecht gesteuerten Bewegung befand und sich nun als Resultat in einer gefährlichen Lage befindet – z. B. ein Schiff, das auf Sand aufläuft (vgl. Bodden 2023: 198). Diese Metapher wirft nicht nur die Frage nach den Verantwortlichkeiten für die Verschuldung des Defizits auf, sondern beantwortet sie sogleich – und bringt somit einen klar skandalisierenden Blick auf die Geschehnisse in den Diskurs ein, was die Debatte nachhaltig prägt. Mit Kuck (2018: 369) kann man hierbei von einem metaphorischen Szenario sprechen und „[m]it dem Durchsetzen eines metaphorischen Szenarios [wird] auch die darin hervortretende Weltsicht im Diskurs dominant.“ In der intertextuellen Vernetzung des Diskurses zeigt sich nämlich, dass der Initiationsartikel der HNA zahlreiche Spuren in nachfolgenden Texten hinterlässt (vgl. Bodden 2023: 112) und die Lokalzeitung damit als Diskursakteur in nächster Nähe (und mit einer Quelle direkt im Aufsichtsrat) einen großen Einfluss hat. Berichterstattende Medien nehmen offenkundig starken Einfluss auf Vertrauensbildung und -entzug in öffentlichen Diskursen (zur zentralen Rolle der Medien aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht vgl. Kuhnhehn in diesem Band).

Die Fortführung der etablierten Schiffsmetapher zeigt sich, wenn es zum Beispiel in der FAZ heißt, die Stadt Kassel und das Land Hessen „mussten beide ihrem kulturellen Flaggschiff rettend zu Hilfe eilen und ein Loch von sieben Millionen Euro je

⁵ Der Aufsichtsrat plante, die Information erst nach Ende der Ausstellung zu teilen, wenn bereits Lösungen parat stehen, um die finanzielle Krise nicht durch Besuchseinbrüche zu verschärfen (vgl. 21.09.17HS).

zur Hälfte mit Bürgschaften stopfen.“ (13.09.17FAZ) Diese Metaphern können insbesondere für Lai*innen die komplexen Finanzstrukturen übersichtlich machen, fokussieren aber durch das ihnen inhärente „Highlighting“ und „Hiding“ (Niehr 2014: 94) den Diskurs auf eine Frage nach Schuld, welche in Anbetracht der komplexen institutionellen und personellen Verantwortungsverhältnisse und Zuständigkeitsbereiche nicht so einfach und nicht in Kürze zu klären ist.

Im Zentrum der Vorwürfe stehen dabei der künstlerische Leiter Adam Szymczyk und die Geschäftsführerin Annette Kulenkampff, doch sie *schweigen*⁶ (26.09.17NZZ) zunächst. Dies hängt mit dem vom Aufsichtsrat beschlossenen fünften Schritt (nach Burmann) zusammen, einer one voice policy. Der Ausdruck beschreibt, dass im Fall einer Krise die Kommunikation auf eine Stimme, also eine Person oder Abteilung, gebündelt werden solle. Diese Funktion können zum Beispiel Verwaltungsräte, Manager*innen, leitende Mitarbeiter*innen oder Öffentlichkeitsverantwortliche einer Institution übernehmen. Die kommunikative Bündelung soll dafür sorgen, dass Missverständnisse und widersprüchliche Informationen vermieden werden und das gefährdete Vertrauen in eine Institution wieder gestärkt werden kann. Bei der *documenta 14* wurde die Kommunikation auf die Vorsitzenden des Aufsichtsrates, also Kassels Oberbürgermeister Christian Geselle und seinen Stellvertreter, den hessischen Minister für Wissenschaft und Kunst Boris Rhein, beschränkt. Die kommunikativen Strategien eines wirtschaftlichen Unternehmens lassen sich jedoch nur bedingt übertragen. Bei der *documenta* kann eine Stimme nicht die verschiedenen diskursiven Positionen des Aufsichtsrats, der künstlerischen Leitung und der Geschäftsführung vertreten. Zudem will der Aufsichtsrat zu vielen Themen erst zu einem späteren Zeitpunkt Stellung nehmen, wenn mehr Informationen vorliegen. Hülsmann und Berry gehen allerdings davon aus, „dass eine defensive Kommunikationspolitik in der Öffentlichkeit mit einhergehendem Vertrauensverlust und Reputationsschaden kaum vermeidlich scheint.“ (Hülsmann & Berry 2005: 517)

Mit einer Priorisierung dieser one voice policy wird also ein weiterer Schritt der Krisenkommunikation verletzt, nämlich die full disclosure policy (2.), sprich das transparente Kommunizieren allen verfügbaren krisenrelevanten Wissens. Während der Aufsichtsrat zwar über die bestehenden Informationsdefizite zur Finanzlage spricht, kommen alternative Perspektiven, die einige offene Fragen klären können, nicht zu Wort. Als Resultat wird die Krisenkommunikation der *documenta 14* im Diskurs als intransparent kritisiert. Dementsprechend wird auch der Diskursraum metaphorisch umschrieben, bei Artnet heißt es beispielsweise: „In this va-

⁶ Bei den Analysebeispielen werden für den Lesefluss grammatisch angepasste oder übersetzte Ausdrücke im Fließtext durch Kursivierung markiert.

cuum of facts, the most troubling debris flying around the issue still lands on documenta.“ (18.09.17AN) Es wird von einer *rumor mill* (02.10.17AN), *Gerüchteküche* (26.09.17NZZ), einem undurchsichtigen *Sumpf* (K17.09.17WE) gesprochen, von einem *Abtauchen* (12.09.17LO) aus dem Diskurs, einem *Mantel des Schweigens* (12.09.17LO) der Akteur*innen und es wird bemerkt: „While many questions remain to be answered, it seems that documenta’s insistence on silence fuels the fire.“ (28.09.17AN)

Hülsmann und Berry stellen in Bezug auf das Vertrauensverhältnis in Diskursen dagegen fest: „Die Wahl einer offensiven Krisenkommunikationsstrategie verringert das Risiko von Gerüchten, Falschmeldungen und ‚Halbwahrheiten‘ und kann dadurch dem Entstehen von Unsicherheitsgefühlen und einem Vertrauensverlust entgegenwirken.“ (Hülsmann und Berry 2005: 517) Tatsächlich erwirkt die Konzentration auf eine Sprecher*innengruppe nicht den erhofften Eindruck einer kommunikativen Einheit, sondern sie wird von der Öffentlichkeit als *Maulkorb* (u. a. 08.10.17HB) oder *Knebel* (21.11.17AN) – wie es in manchen Preetexten heißt – wahrgenommen. Dazu trägt insbesondere bei, dass das Schweigegebot zu Beginn nicht als solches öffentlich kommuniziert wird, somit das Ausbleiben von Kommunikation Verdacht erregt und es zu starken Vorwürfen und Attacken ad hominem gegen künstlerische Leitung und Geschäftsführung kommt.

Schäfer (2016: 3) geht davon aus, „dass soziale Akteure ohne grundlegendes Vertrauen, das andere in sie setzen, langfristig nicht erfolgreich sein können. Ihre Vertrauenswürdigkeit ist folglich ein wertvolles Kapital, das zum erstrebenswerten Image eines jeden Akteurs gehört.“ Verlorenes oder gefährdetes Vertrauen kann jedoch nur kommunikativ wieder hergestellt werden. Dementsprechend setzen sich letztlich sowohl Kulenkampff als auch Szymczyk über das Schweigegebot hinweg, um den Schaden an ihrer Person begrenzen zu können. In einem Interview nimmt Kulenkampff beispielsweise dezidiert zu Gerüchten und Falschmeldungen Stellung und versucht, diese mit neuen Informationen und Hintergründen zu widerlegen. Es lässt sich ein interessantes Phänomen beobachten: Durch die bereits etablierten agonalen Verhältnisse in der *documenta*-Leitungstrias scheint mit jeder kommunikativen Handlung der Vertrauensrückgewinnung (z. B. durch Interviews) gegenüber der Öffentlichkeit zugleich ein Vertrauensentzug gegenüber den anderen Beteiligten stattzufinden, da jeweils eine Abweisung von zuvor attribuiertes Schuld erfolgt.

2.3 Wer erhält und wer verliert Vertrauen in der Debatte?

Auf Grundlage der zuvor beschriebenen Konstellation der Akteur*innen und der gewählten Krisenkommunikationsstrategien soll im Folgenden die explizite Thematisierung von Vertrauen im Diskurs in den Blick genommen werden (zur expliziten Thematisierung von *Vertrauen* vgl. auch die Beiträge von Bührig & Schopf, Lasch oder Ebert in diesem Band). Hierfür wurde im Korpus nach dem Wortstamm „*trau*“⁷ (z. B. als Teil von *Vertrauen*, *trauen*, *Misstrauen*) gesucht, um zu erfassen, welche Personen welche Vertrauensbeziehungen zwischen welchen Akteur*innen verbal thematisieren. Während dieses Vorgehen zunächst einschlägige Textstellen aufzeigt, in denen Vertrauen öffentlich thematisiert oder diskutiert wird, muss einschränkend bemerkt werden, dass die impliziten, oftmals komplexeren Vertrauenssituationen sich auch ohne diese Form von Markierungen im Diskurs finden lassen. Beispielsweise deutet das bereits diskutierte Schweigegebot ebenfalls auf ein entzogenes Vertrauen der Akteur*innen hin (die für die Finanzen zuständige Geschäftsführung darf nicht sprechen). Bei dieser Analyse wird also auf eine punktuelle Bedeutungsbildung (vgl. Gardt 2017) abgezielt.

So spricht beispielsweise in einem Leser*innenkommentar jemand sein Vertrauen in die Presse aus, die das Defizit entgegen den Wünschen des Aufsichtsrats in die Öffentlichkeit kommuniziert: „Ich vertraue hier den Verantwortlichen der HNA für die weitere Berichterstattung.“ (K12.09.17HNA) Nach Kohring (2001: 7) kann es verschiedene Formen des Vertrauens in Journalismus geben: a) das Vertrauen in Themenselektivität, b) das Vertrauen in Faktenselektivität, c) das Vertrauen in die Richtigkeit der Beschreibung und d) das Vertrauen in explizite Bewertungen (vgl. auch den Beitrag von Kuhnhehn in diesem Band). Während zahlreiche Kommentare die HNA für ihre Berichterstattung und damit Themenselektivität loben und das Team aus drei Journalisten sogar im Jahr 2019 dafür mit einem der Wächterpreise (für investigativen Journalismus) ausgezeichnet wird, prangern ebenso häufig Leser*innen der Zeitung in deren digitalen Kommentaren eine mangelhafte journalistische Praxis an und es wird vor allem indirekt das Vertrauen in die Richtigkeit der Beschreibung (c) und die Bewertungen der Sachverhalte (d) abgesprochen. Gerade die häufige metaphorische Charakterisierung des Diskursraums z. B. als intransparenten Sumpf oder als Gerüchteküche macht deutlich, dass es teilweise an Vertrauen in eine „faktengetreue[] Wiedergabe von gesellschaftlicher Realität“

⁷ Folgende konkrete Realisierungen im Themenfeld Vertrauen fanden sich im Korpus: *vertraulich* (6), *vertrauensvoll* (1), *vertrauen* (5), *anvertrauen* (2), *Misstrauen* (2), *Vertrauen* (12), *Vertraulich* (1), *Vertrauensverlust* (1), *Vertrauensverhältnis* (1), *Vertrauenssituation* (1).

(Kohring 2001: 1) mangelt. Dabei geht es stets um die Frage, wer Zugang zu Informationen hat und wie genau diese weiter vermittelt werden.

Der ehemalige Oberbürgermeister und Aufsichtsratsvorsitzende Bertram Hilgen verzichtet darauf, noch im Vorlauf zum Defizit zentrale Informationen zu einer Umstrukturierung des Budgets und der angedrohten Kündigung des künstlerischen Leiters Szymczyk mit dem Gremium zu teilen, was ein Fehlen von Vertrauen nahelegt. Durch die spätere Weitergabe interner Informationen durch den Aufsichtsrat an die Presse sieht er sich in diesem Vorgehen bestätigt: „Er habe Sorgen gehabt, dass der Aufsichtsrat diese Informationen nicht vertraulich behandelt hätte“ (26.09.17DLF), denn dieser sei „löchrig wie ein Käse“ (26.09.17DLF) gibt die hessenschau seine Sicht wieder. In den HNA-Leser*innenkommentaren findet sich eine entsprechende Bemerkung: „Das ist ja eine beeindruckende Basis für vertrauensvolle Zusammenarbeit innerhalb des Aufsichtsrats.“ (K28.09.17HNA)

Auch ein Vertreter des Landtags – Jörg-Uwe Hahn als haushalts- und finanzpolitischer Fraktionssprecher der FDP – spricht über sein verlorenes Vertrauen in den Aufsichtsrat, in diesem Fall nicht, weil dieser zu viel nach außen durchsickern lasse, sondern da die wenigen Pressestatements nicht ausreichen: „Die Erklärungen der beiden Aufsichtsratsvorsitzenden waren bislang eher eine Enttäuschung und nicht geeignet, Vertrauen wieder herzustellen.“ (14.10.17HNA) Doch während externe Akteur*innen vor allem dem Aufsichtsrat Vertrauen absprechen, wird auch mehrfach das gestörte Vertrauensverhältnis zwischen den Kernakteur*innen der Systeme Kunst und Politik thematisiert.

Szymczyk hat nach Angaben des Aufsichtsrates noch vor der *documenta* 14 explizit „Vertrauen für die Arbeit mit seinem Budget eingefordert“ (21.09.17HS) und auch „[d]ie Politiker im Aufsichtsrat haben darauf vertraut, dass sich der d14Chef an das vereinbarte Budget hält“ (15.09.17HNA). Aus diesem Grund wird nach Bekanntwerden des Defizits diskutiert, inwiefern die Vertrauenssituation und die künstlerische Freiheit der *documenta* stärkere Restriktionen erhalten sollen und der finanzielle Rahmen der Ausstellung eine Grenze dieser Freiheit darstellen muss. Christian Geselle als neuer Vorsitzender des Aufsichtsrats nutzt dagegen sein Vertrauen in die Personen und Strukturen der *documenta*, um sich von Schuldvorwürfen freizusprechen, wenn er sagt er „habe [...] darauf vertraut, sofort eine Information zu bekommen, wenn sich ein Defizit aufläuft“ (21.09.17HS). Diese wiederholte Betonung eines zuvor bestehenden Vertrauensverhältnisses impliziert eine aktuelle Störung oder einen Verlust des Vertrauens, was sich letztlich auch in Form der bereits beschriebenen kommunikativen Beschränkung der one voice policy niederschlägt.

Auch in Phrasenstrukturen wie *jemandem etwas anvertrauen* schwingt mit, dass mit der Übergabe von Verantwortung für einen Gegenstand zugleich Vertrauen ausgesprochen wird. Es finden sich implizit daran anknüpfende Vorwürfe in den

Leser*innenkommentaren, die auf die Domäne Kunst abzielen: „[A]ber eine kritische Kalkulation – die kann man allerdings nicht einem von der eigenen Idee begeisterten Kurator anvertrauen – **da müssen Finanzkundige den Rotstift ansetzen, wo sich Vorschläge als nicht finanzbar erweisen**“ (K13.09.17TS, Hervor. i. O.) Es wird auf den Topos zurückgegriffen, dass Kunst und Ökonomie unvereinbar seien und ganz der Logik des Kunstfeldes entsprechend angenommen, dass die Realisierung der künstlerischen Ziele im Kunstfeld eine höhere Priorität einnehme als ökonomische Rahmenbedingungen.

Während in dem zitierten Leser*innenkommentar das systemische Vertrauen in den Kunstbetrieb thematisiert wird, ist ebenfalls das ausgesprochene fehlende Vertrauen in Bezug auf die konkreten Vertreter zu finden: „Würden Sie diesem Mann €37 Millionen anvertrauen? Adam Szymczyk“ (14.09.17JW) heißt es in einer Bildunterschrift zu Szymczyks Portraitfoto im Rahmen eines Artikels des politisch im rechten Spektrum anzusiedelnden Mediums Jouwatch. Das entsprechende Bild wurde von der Website zum Zeitpunkt des Abrufs entfernt. Nach Schäfer (2016: 43) können Vertrauensbildungsprozesse auch über sprachliche Zeichen hinaus semiotisch basiert sein. Über den Diskurs hinweg fällt auf, dass anknüpfend an die Schuldvorwürfe gegen den leitenden Kurator und die Geschäftsführerin auch beide Akteur*innen sehr häufig in Bildern dargestellt werden. Sie stellen also eine Art „Starkörper“ (Link 2019: 68) für die Visualisierung der Krise dar und sind damit Projektionsfläche für ein wachsendes Misstrauen in die komplexe Institution *documenta*. Dabei kann auch die Art der Darstellung selbst den Vertrauens- oder Misstrauensbildungsprozess beeinflussen. Die Auswahl der Bilder Szymczyks in der HNA wird in einem Leserkommentar z. B. kritisch hinterfragt:

Ich habe den Eindruck, dass die HNA doch sehr einseitig nach Quellen sucht, die charakterlichen Eigenschaften Herrn Szymczyk [sic!] ans Tageslicht zu befördern. Dazu gehört auch die Bilderauswahl; die seit dem Ende der *documenta* sehr unvoreilhaft ausgewählt wird, was bis dahin nicht so sehr der Fall war. (K20.09.17HNA)

So wird zum Beispiel mehrfach bemerkt, dass Szymczyk bevorzugt in der Zeitung rauchend abgebildet wird. Doch auch die Kombination aus Bild und Unterschrift kann den Vertrauensbildungsprozess beeinflussen. Ein Umstand, der insbesondere auffällt, wenn man die Bildbeschreibung der Printausgabe der HNA vom 12.09.17 mit der redigierten Onlinefassung vergleicht:

Für die Finanzsituation verantwortlich: Adam Szymczyk, künstlerischer Leiter und *documenta*-Geschäftsführerin Annette Kulenkampff. (HNA Print, 3 vom 12.09.17)

d14Leiter Adam Szymczyk und d14-Geschäftsführerin Annette Kulenkampff bei der Eröffnung der Kunstausstellung. (12.09.17HNA)

In einem anderen Artikel heißt es später „[u]nter Androhung eines gerichtlichen Verfahrens zwang [Kulenkampff] die Redaktion, zwei Textpassagen aus der Online-Ansicht verschwinden zu lassen“ (28.05.19AT), was die textlichen Abweichungen erklärt und nochmals die Relevanz des Vertrauens in Journalismus (vgl. Kohring 2001) unterstreicht.

Die Vertrauensbeziehung zwischen der Geschäftsführung und dem Aufsichtsrat wird ebenso als angespannt charakterisiert. Im ersten Interview, in dem die Geschäftsführerin sich über das Schweigegebot hinwegsetzt, wird sie gefragt, „[w]ie groß ist der Vertrauensverlust zwischen Ihnen und dem Aufsichtsrat?“ (02.10.17FAZ). Durch eine Existenzpräsupposition wird der Vertrauensverlust als gegeben vorausgesetzt, Kulenkampff weist dies jedoch zurück, indem sie auf die konzeptuelle Metapher „Vertrauen ist Transparenz“ zurückgreift und von einem ungetrübten Verhältnis spricht. Auch innerhalb des Aufsichtsrats selbst wird eine Art Lagerbildung beschrieben, wenn es heißt, „[d]er Aufsichtsrat ist gespalten, das Vertrauen zwischen Stadt und Land auf der einen und dem Bund, der für Kulenkampff eintrat, auf der anderen Seite zerstört.“ (28.11.17FAZ)

In verschiedensten Presstexten und Leser*innenkommentaren wird sowohl von Akteur*innen der *documenta* selbst als auch von Außenstehenden schwindendes Vertrauen z. B. durch Komposita wie *Vertrauensverlust* thematisiert und damit kommunikativ befördert; eine Erkenntnis, die schon Kohring (2001: 7) formuliert:

Journalismus versorgt die sozialen Akteure auch mit den Informationen, die diese benötigen, um über den Grad ihrer Vertrauensbereitschaft in andere Akteure zu entscheiden. Es ist also vor allem der Journalismus, der das Vertrauen (und Misstrauen) in andere Akteure orientiert – und es beobachten bzw. kontrollieren hilft.

Resultat der geteilten geleakten Informationen ist somit eine Situation, in der Vertrauen wiederhergestellt werden muss. Dieser Prozess wird jedoch durch das Schweigegebot behindert bzw. bleibt nur für die Akteur*innen der Domäne Politik möglich. Während ein unabhängiges Wirtschaftsprüfungsunternehmen noch die Prozesse, die zu der negativen finanziellen Bilanz führten, aufarbeitet, wird bereits im November 2017 im Einvernehmen mit ihr und dem Aufsichtsrat der Vertrag der Geschäftsführerin beendet. Die Unabhängigkeit dieser Aufarbeitung steht im Diskurs für Transparenz und signalisiert damit einen weiteren Versuch der Vertrauenswiederherstellung. Nach Kuhn (2014: 65) „geht es bei Verantwortungszurechnung häufig nicht zuvorderst um effiziente Verbesserungen, sondern um eine Art soziales Reinigungsritual, um die performierte Bekundung der Hoffnung auf Verbesserung“. Unabhängig von der tatsächlichen Verantwortung dient hier die Entlassung einer zentralen Leitungspersonlichkeit dazu, in der Öffentlichkeit Vertrauen wiederherzustellen.

Nach einer Interimsgeschäftsführung übernimmt etwa ein Jahr später Sabine Schormann den ehemaligen Posten Annette Kulenkampffs, der allerdings trotz glei-

cher Positionierung und Ausstattung mit Rechten und Pflichten in der Leitungstria der *documenta* von der *Geschäftsführerin* zur *Generaldirektorin* umbenannt wird. Auch diese Umbenennung dient dazu, die mit dem alten Posten entstandene negative Konnotation zu tilgen, und Schormann teilt entsprechend in einer Pressemeldung auf der Website der *documenta gGmbH* mit:

Wir freuen uns sehr über das Vertrauen, das der Aufsichtsrat und die Gesellschafter in die *documenta* und ihre Bedeutung für die gesellschaftliche Entwicklung setzen, und werden mit dem hochmotivierten und kompetenten Team weiter intensiv an der Zukunft der *documenta* bauen. (29.11.18DOC)

Die (Eigen-)Attribuierung mit Hochwertwörtern wie *hochmotiviert*, *kompetent* oder *intensiv* kann genutzt werden, um bei der Öffentlichkeit um Vertrauen zu werben. Der Aufsichtsratsvorsitzende Christian Geselle greift zum erhofften Abschluss der Debatte die durch die HNA in den Diskurs hineingetragene Schiffahrtmetapher ebenfalls auf: „Alles in allem nimmt das Schiff also nach einer kurzen Phase zwischen rauer See und Flaute, wie sie in der Seefahrt vorkommt, wieder an Fahrt auf.“ (29.11.18HNA)

2.4 Vertrauen zwischen Domänen: Zwischenfazit

In diesem Abschnitt sollen zentrale Beobachtungen zu Dynamiken des Vertrauens im Kontext der öffentlichen Kommunikation durch domänenübergreifende Institutionen zusammengeführt werden. Dass die Analyse sich stark am chronologischen Ablauf der Debatte orientiert, diene der leichteren Übersicht und verweist zugleich auf einen zentralen Aspekt: Es liegt nahe, anzunehmen, dass nicht nur in der nachgezeichneten Kommunikationssituation, sondern auch in vergleichbaren Szenarien der kommunikativ-pragmatische Rahmen als Ausgangspunkt einer Analyse von zentraler Bedeutung ist. Gegebenheiten wie ein Machtgefälle zwischen verschiedenen Domänen sowie öffentliches und mediales Interesse eröffnen überhaupt erst Potenziale für bestimmte Formen der Vertrauenskommunikation. Diese zeigen sich wiederum auf einer makrostrukturellen Ebene in Form von bestimmten – insbesondere kommissiven oder deklarativen – Textsorten bzw. kommunikativen Praktiken, welche wiederum selbst Träger bestimmter mikrostruktureller Merkmale sind.

Tab. 1: Sprachlich-kommunikative Muster der Vertrauensdynamiken öffentlicher Institutionen.

Sprachlich-kommunikative Muster der Vertrauensdynamiken öffentlicher Institutionen.	Kommunikativ-pragmatischer Rahmen (<i>abhängig vom Machtgefälle zwischen verschiedenen Domänen</i>)	Textuelle Makrostruktur (<i>Textsorten und kommunikative Praktiken</i>)	Textuelle Mikrostruktur (<i>Leitthema: un/gestörte Kommunikation</i>)
Signale/Auslöser schwindenden Vertrauens (<i>aus der Institution heraus // durch Presseberichterstattung // von der Öffentlichkeit</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Schweigegebote und ihr Bruch – Vernachlässigung der full disclosure policy 	<ul style="list-style-type: none"> – Leaks an die Presse aus der Institution heraus – negative Berichte – negative Reportagen – negative Leser*innenbriefe – negative Interviews – offene Briefe von Interessensgruppen – Strafanzeigen gegen die Institution oder ihre Akteur*innen 	<ul style="list-style-type: none"> – deontische Bedeutung als Basis bei a und b: a) Thematisierung von enttäuschem <i>Vertrauen</i> und/oder fehlender <i>Verantwortung</i> (als Hochwertwörter) b) Stigmawörter mit Fokus auf Kommunikation (<i>Maulkorb, Redeverbot</i>) – Metaphernfelder: Transport, insbes. <i>Seefahrt</i> Raum, insbes. <i>Isolation</i> Kampf, insbes. <i>Festungsbau</i> Sicht, insbes. <i>Transparenz</i> – agonale Verben und Substantive
Signale/Strategien der Vertrauenswiederherstellung (<i>institutionsintern // aus der Institution gegenüber Presse und Öffentlichkeit // durch Presse und Öffentlichkeit</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – one voice policy – Umbenennung eines institutionalisierten Postens – Neubesetzung eines Postens 	<ul style="list-style-type: none"> – Pressekonferenzen – Pressemitteilungen – öffentliche Versprechen einzelner Funktionsträger*innen – Kündigung oder einvernehmliche Entlassung (<i>Bauernopfer</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> – Eigenattribution mit Hochwertwörtern (<i>kompetent, hochmotiviert</i>) – explizite Aussprache und Annahme von Vertrauen – Wiederaufnahme der oben genannten Metaphernfelder mit Fokus auf Transparenz bzw. Abbau von Isolation und Hindernissen

Die im Folgenden angebotene Übersicht (Tab. 1) soll erstens folgenden Zweck erfüllen: Sie dient der systematischen Darstellung der durch die bisherige Analyse herausgearbeiteten sprachlich-kommunikativen Mittel der Vertrauenskommunikation. Die Übersicht kann aber zweitens auch als eine Heuristik dienen oder zumindest einen Ausgangspunkt bilden, um Vertrauensdynamiken in vergleichbar interdiskursiv strukturierten Debatten linguistisch zu systematisieren. Dass sich die hier zusammengetragenen Muster auch in anderen vergleichbaren Kontexten wiederfinden lassen, soll in Kapitel 3 exemplarisch aufgezeigt werden.

3 Vertrauen in der Antisemitismusdebatte bei der documenta 15 (2022)

Das indonesische Kurator*innenkollektiv *ruangrupa* plant und leitet die fünfzehnte Ausgabe der *documenta*. Diese befindet sich nach Antisemitismusvorwürfen im Frühjahr 2022 sowie dem Auffinden antisemitischer Bildsprache in einem Ausstellungsobjekt kurz nach Eröffnung der Ausstellung (Juni 2022) auch in einer öffentlichen Vertrauenskrise. Die Diskursstrukturen lassen sich parallel zur *documenta* 14 auf den drei soeben präsentierten Ebenen beschreiben, in denen entweder der Versuch einer Vertrauensherstellung oder ein kommunikativer Vertrauensentzug erfolgt.

Kommunikativ-pragmatischer Rahmen:

Die Konstellation der verantwortlich gesprochenen Akteur*innen wird bei der *documenta* 15 erweitert: neben Aufsichtsrat, Geschäftsführung und der (aus einem Kollektiv bestehenden) künstlerischen Leitung ergänzt nun ein Beirat (bestehend aus der Findungskommission) die *documenta*-Leitung in beratender Funktion – eine Konsequenz aus der Krise 2017, die ein höheres Vertrauen erzeugen soll. Neben diesen potentiell sprechenden Akteur*innen werden durch die starke Verkettung der Begriffe *Verantwortung* und *Vertrauen* auch Politiker*innen wie die Kulturstaatsministerin Claudia Roth in den Blick genommen, sodass diese sich ebenfalls in zahlreichen Texten in die Debatte einschaltet. Dabei wird Verantwortung gegenseitig zugesprochen und besonders die Konstellation eines Kollektivs als Leitung kritisiert. So spricht Roth beispielsweise von einer „koordinierte[n] Verantwortungslosigkeit [...], bei der plötzlich gar niemand mehr verantwortlich ist“ (04.01.23WE). Für neues Vertrauen soll zunächst eine öffentliche Gesprächsreihe zum Thema Antisemitismus sorgen, die nach Kritik zur geplanten Besetzung von u. a. dem Zentralrat der Juden in Deutschland abgesagt wird. Um für Vertrauen insbesondere bei der jüdischen Gemeinschaft zu werben, soll in einem nächsten Versuch der Vertrauenswiederherstellung eine jüdische Expertise eingeholt werden: Auch diese geplante

fachliche Beratung durch Meron Mendel, den Leiter der Bildungsstätte Anne Frank, trägt keine Früchte und bleibt ein ungehaltenes Versprechen. Er kritisiert in einem Interview (ebenfalls) mittels einer Sicht- und Transparenzmetapher, dass er sich als „Feigenblatt“ (13.07.22HS) der *documenta* ausgenutzt sieht: Etwas solle überdeckt werden, statt das Problem tatsächlich anzusprechen und zu lösen.

Schließlich stellt der Einsatz eines fachwissenschaftlichen Beirats einen erneuten Versuch der Aufarbeitung der Geschehnisse dar. Durch Expert*innen verschiedener Disziplinen und eine Distanz zur *documenta*-Struktur verspricht dies einen Schritt zur Wiederherstellung von Vertrauen, allerdings distanziert sich die künstlerische Leitung und später auch die neu eingesetzte Interims-Geschäftsführung von einem ersten Zwischenbericht und die *documenta*-15-Künstler*innen befürchten, dieses Verfahren sei eine implizite Zensur ihrer künstlerischen Freiheit. Ihr öffentliches Statement „We are angry, we are sad, we are tired, we are united“ wird begleitet von einer Protestaktion im Ausstellungsraum, was eine neue Kommunikationsform auf der Makroebene darstellt und das Vertrauen in den wissenschaftlichen Beirat angreift. Ein Artikel der *Zeit* verweist in diesem Kontext auf die Hindernisse einer Vertrauenswiederherstellung zwischen *ruangrupa* und der Politik:

Für eine wissenschaftliche Untersuchung des „Umfelds“ der *documenta* müsste man einbeziehen, welche Spannungen und Widerstände dieser deutsche Kontext erzeugt, gerade wenn er auf Kontexte trifft, die von Diktaturerfahrung, berechtigtem Misstrauen gegen Machtdemonstrationen und der Notwendigkeit, Widerstandsstrategien zu entwickeln, geprägt sind. (18.09.22ZE)

Makroebene:

Bei der Debatte um das betreffende Großgemälde *People's Justice* finden sich auch in der diskursiven Struktur Parallelen in den Reaktionen der *documenta*-Leitungstrios, die tröpfchenweise in kurzen Statements der Geschäftsführung und der Kurator*innen nicht für eine full disclosure sorgen und damit die Beruhigung der Debatte durch Aufklärung verhindern, während sich der Aufsichtsratsvorsitzende, Oberbürgermeister Geselle, gar nicht äußert.⁸ Von der Geschäftsführung heißt es, diese habe „in den letzten vier Wochen eine Mauer um sich gebaut“ (17.07.22TAZ) und auch *ruangrupa* werde „durch die Documenta-Leitung abgeschirmt“ (08.07.22SZ). Auf der Makroebene werden bereits aufgezeigte kommunikative Praktiken wieder realisiert: Das strategische oder ungewollte „Schweigen“ oder Sprechen in spezifischen Textsorten wie Pressemitteilungen, Konferenzen und Interviews, welche Vertrauen wiederherstellen sollen; aber auch eine Anzeige gegenüber der *documenta*-Leitung als

⁸ Hülsmann und Berry (2005: 516) sprechen von einer *Vogel-Strauß-Politik* oder *Tauchstationstrategie*.

kommunikativer Vertrauensentzug (in beiden Fällen kommt es letztlich zu keiner Verurteilung).

Auch bei der *documenta 15* werden zunächst ähnliche Strategien einer eingeschränkten Kommunikation (one voice policy) angewendet, die sich durch viele sprechende Akteur*innen jedoch schnell multiplizieren – und auch hier wird in der Presse implizit eine Verletzung der full disclosure policy kritisiert:

Dennoch nehmen sich die Verantwortlichen weiter Zeit. Und wie schon in den letzten vier Wochen wollen sie dabei von lästigen Fragen bitte verschont werden. „Öffentliche Statements“ werde es „zunächst nicht geben“, „die interne Kommunikation“ stehe „im Vordergrund“. [...] Auch was die Antisemitismusfälle in der Ausstellung angeht, bleibt das Statement des Aufsichtsrats beim wohlklingenden aber, nebulösen Lied von „Aufklärung“, „Aufarbeitung“ und Zurückgewinnen von „Vertrauen“. Konkrete Schritte, Namen, Maßnahmen werden nicht genannt. (17.07.22SZ)

An diesem Beispiel wird deutlich, wie von der *documenta* eingesetzte Hochwertwörter, die eigentlich der Vertrauenswiederherstellung dienen sollen, durch Zitieren und Markieren mit Anführungszeichen als leere Versprechen („wohlklingend, aber nebulös“) dargestellt werden sollen, da das defensive kommunikative Verhalten der Praxis der Aufklärung (full disclosure) entgegensteht. Wie auch bei der *documenta 14* wird sich einvernehmlich von der Geschäftsführung getrennt, was einerseits der Einzelperson Sabine Schormann Vertrauen entzieht, aber damit auch das Vertrauen in die *documenta* als Institution stärken kann.

Mikroebene:

Bei der Frage nach Verantwortung wird (neben einer Reproduktion der Transparenzmetapher) im Diskurs erneut die Schifffahrtsmetapher aufgegriffen:

Zunächst müsse es aber darum gehen, die Vorgänge aufzuarbeiten und „das Schiff wieder auf Kurs zu bringen“, sagte [Sabine Schormann, die Generaldirektorin]. „Und bei schwerer See geht ein Kapitän nicht von Bord.“ (23.06.22FAZ)

Schormann wirbt also mit dieser (bereits im Diskurs etablierten) Metapher explizit um Vertrauen, indem sie sich eines Topos der Seefahrt bedient: Das Aufgeben des Steuers würde für die *documenta* (also das Schiff) schlimme Folgen haben. Indem sie an Bord bleibt, setzt sie sich (metaphorisch) selbst zugunsten der *documenta* einer Gefahr aus, ist dementsprechend verantwortungsbewusst und damit geeignet, persönliches und systemisches Vertrauen (wieder) zu gewinnen. Auch explizit ist sie (wie schon Kulenkampff 2017) die einzige Akteurin, die sich selbst kommunikativ Verantwortung zuschreibt, allerdings im positiv konnotierten Adjektiv verantwortungsvoll: „Ich nehme meine Aufgabe wie sie mir gestellt wurde verantwortungsvoll wahr und glaube nach wie vor an diese Documenta“ (23.06.22NTV). In beiden Fällen

(der *documenta* 14 und 15) stellen sich diese Aussagen als sehr produktiv für intertextuelle Verweise vor allem in Kommentaren dar, allerdings werden diese meistens negativ ausgelegt.

Die Schiffsmetapher wird aber auch genutzt, um das indonesische Kollektiv *ruangrupa* von Verantwortung freizusprechen, indem in Frage gestellt wird, ob dieses überhaupt als ‚Kapitän‘ für die *documenta* in der Krise eingesetzt werden kann:

So waren die indonesischen Kuratoren weitgehend alleingelassen mit der Aufgabe, das Kulturflaggschiff *Documenta* durch die ihnen fremden, aufgepeitschten deutschen Gewässer zu lenken – kein Wunder, dass sie auf Grund liefen. (17.07.22SZ)

So wird eine implizite Kritik an den Strukturen der *documenta* formuliert, was das Vertrauen in diese vermindert. Auch in diesem Diskurs gilt, dass Vertrauen sehr stark an Verantwortung, einen Leitbegriff der Debatte, geknüpft wird. Das Stichwort *Vertrauen* taucht in unterschiedlichen Realisierungen⁹ in einem Stichprobenkorpus von 32 Texten (62.051 Token, siehe Bodden 2023: 297) auf und es lassen sich einige Analyseergebnisse aus Abschnitt zwei erhärten. Denn bei der Diskussion um die *documenta* 15 wird sich vonseiten der Politik ebenfalls von einer Verantwortung freigesprochen, denn diese habe auf eine Vertrauenssituation gesetzt. So würden Kulturstaatsministerin Claudia Roth und Hessens Ministerin für Wissenschaft und Kunst Angela Dorn „– so stellten sie es jedenfalls dar – gar keine Verantwortung für das *Documenta*-Debakel [tragen]. Bestenfalls hätten sie weniger vertrauensvoll, unnachgiebiger sein sollen. Roth sprach von einem ‚Wortbruch‘ ihr gegenüber.“ (06.07.22SP) In einem anderen Text heißt es: „Die Geschäftsführung und das künstlerische Kuratoren-Kollektiv habe mehrfach versichert, dass es keinen Antisemitismus auf der *documenta* geben werde. ‚Darauf habe ich vertraut. Dieses Vertrauen ist enttäuscht worden‘, erklärte Roth.“ (23.06.22BU)

Neben diesem getrübbten Vertrauensverhältnis zwischen Politik und Kunst wird aber auch eine „Vertrauenserstütterung“ [sic!] (K29.06.22ZE) der deutschen jüdischen Gemeinschaft in Bezug auf die deutsche Politik kritisch diskutiert, da diese sich im Zuge des *documenta*-Diskurses nicht genügend vor antisemitischen Angriffen geschützt sieht. So urteilt auch der Abschlussbericht des fachwissenschaftlichen Beirats:

[...] der nonchalante Umgang der *documenta* fifteen mit der Frage des Antisemitismus [ist] gerade im Kontext einer beobachtbaren Zunahme von Übergriffen gegen jüdische Bürger*innen und Anschlägen auf jüdische Einrichtungen in den letzten Jahren ein Schlag ins Gesicht.

⁹ Trotz geringerer Korpusgröße tauchen die Stichworte mehrfach auf: *betrauen* (1), *vertrauen* (2), *vertrauensvoll* (1), *Misstrauen* (1), *Vertrauen* (8).

Er hat Vertrauen zerstört und stärkt ein Gefühl der Unsicherheit in der deutschen Gesellschaft. (Deitelhoff u. a. 2023: 92)

Der Abschlussbericht geht davon aus, dass nicht nur die Ausstellung von als antisemitisch eingestuften Kunstwerken, sondern insbesondere der kommunikative Umgang mit der Krise das systemische Vertrauen insbesondere der jüdischen Community in die Politik sowie in Kunstinstitutionen nachhaltig gemindert hat: „Der Vertrauensverlust in den Aufarbeitungswillen deutscher Kulturinstitutionen, der sich damit verbindet, wird nur langfristig rückgängig gemacht werden können.“ (Deitelhoff u. a. 2023: 132)

Für eine tiefergehende Analyse und die Zusammenstellung des verwendeten Korpus zur *documenta 15* sei auf Bodden (2023: 292–319) verwiesen. Es kann allerdings hervorgehoben werden, dass die linguistisch greifbaren und systematisierbaren kommunikativen Muster und Strategien zur Schwächung und zur Stärkung von Vertrauen trotz inhaltlich unterschiedlicher Themen – Finanzdefizit und Antisemitismus – stabil bleiben.

4 Fazit: Vertrauen an interdiskursiven Schnittstellen

Die Untersuchung des Vertrauensbruchs an einer interdiskursiven Schnittstelle in der Mitte der Gesellschaft zeigt die Potenziale einer linguistischen Vertrauensforschung. Denn auch wenn es domänenintern etablierte und untersuchte Strategien zur Vertrauenswiederherstellung gibt – z. B. die *one voice policy* –, so wurde an den hier untersuchten Fällen offenbar, dass diese Strategien über einzelne Domänen hinweg nicht nur keine, sondern gar eine gegenläufige Wirkung entfalten können: In einer per se mehrstimmigen Institution wird das Schweigen einzelner Akteur*innen von der Öffentlichkeit als ein Signal des schwindenden internen Vertrauens gedeutet, woraufhin diese dann auch ihr externes Vertrauen entzieht. Die Beschreibung und Systematisierung solcher Prozesse kann auch über die Domäne Kunst hinaus dazu beitragen, zukünftige Krisenkommunikationen adäquater zu erfassen und die Krisen zu entschärfen.

Im Artikel wurde untersucht, wie das Wechselspiel von systemischem und persönlichem Vertrauen in den Debatten um die *documenta 14* und *15* einen öffentlichen Diskurs kommunikativ prägen und leiten kann. Dabei wurde sichtbar, wie die Schlagwörter *Verantwortung*, *Schuld* und *Vertrauen* zueinander in Bezug stehen: Wenn einer Person das Vertrauen in die Handhabung eines Gegenstands und die Bewahrung dieses vor Schäden ausgesprochen wird (z. B. die *documenta* darf kein Defi-

zit erwirtschaften), so impliziert dies auch eine Verantwortung und eine potentielle Anlastung von Schuld im Falle eines Schadens. Eine so schuldig gesprochene Person verliert unabhängig von einer tatsächlichen Verschuldensfrage wiederum das Vertrauen, beispielsweise der Öffentlichkeit oder der Politik – beides Finanzierende der Ausstellung. Aus dem Spannungsverhältnis zwischen Politik, der Geschäftsführung und der künstlerischen Leitung heraus erklärt sich auch die Entscheidung für eine one voice policy als typischen Schritt einer Krisenkommunikation bei wirtschaftlichen Unternehmen. Diese Bündelung der Kommunikation auf den Aufsichtsrat wiederum beeinflusst den Prozess der Vertrauenswiederherstellung zu Ungunsten der zum Schweigen verpflichteten Akteur*innen aus Kunst und Ökonomie. Zu einer Verschärfung des öffentlichen Misstrauens in die künstlerische Leitung und Geschäftsführung trägt bei der *documenta 14* aber auch ein metaphorisches Szenario (vgl. Kuck 2018: 369) bei, das durch einen Initiationsartikel der Debatte etabliert und intertextuell tradiert wird. Die Metapher der *documenta* als inkompetent gesteuertes Gefährt impliziert neben der häufigen bildlichen Darstellung Kulenkampffs und Szymczyks bei betreffenden Presseartikeln deren Verschuldung des Defizits und das sprachliche Bild wird im Rahmen der Krise bei der fünfzehnten Ausgabe der Ausstellung erneut aufgegriffen. Doch Metaphern können auch ein Indikator dafür sein, ob Krisenkommunikation und der sie begleitende Diskurs das Vertrauen stärken oder für Misstrauen sorgen können: In beiden Debatten 2017 und 2022 werden einem Ideal der Transparenz Bilder eines trüben, undurchsichtigen oder versteckenden Diskursraums entgegengesetzt.

Da sich die untersuchte Debatte an der Schnittstelle verschiedener Domänen bewegt und sich damit durch diskursive Agonalität auszeichnet, spielen insbesondere die Spezifika der einzelnen Domänen – hier zuvorderst die des Kunstfeldes – bei der Frage nach Vertrauen eine Rolle: Wenn der Domäne Kunst zugeschrieben wird, der Kunst selbst stets einen höheren Wert beizumessen als den ökonomischen Begleitumständen oder politischen Imperativen einer Ausstellung (z. B. bezüglich Antisemitismus in Deutschland), so ist diese Domäne aus Sicht der beiden anderen, Politik und Ökonomie, per se als wenig vertrauenswürdig und kontrollbedürftig konstruiert. Entsprechende kommunikative Mechanismen greifen bereits bei der Leitungstrias der *documenta*: Politik und Ökonomie bestimmen und empfehlen, die Kunst führt aus – und zwar so lange frei, solange das ihr verliehene Vertrauen nicht enttäuscht wird. Dass das schnelle Umschlagen von Vertrauen in Kontrollmechanismen wie Schweigegebote keine Ausnahme darstellt, sondern strukturell angelegt ist, zeigt die vorgelegte Untersuchung: Die Umbenennung von *Geschäftsführung* in *Generaldirektion* ohne tatsächliche Änderung der mit dem Amt ausgeübten Funktionen legt die implizit vorhandene Struktur nur offen. Im Umkehrschluss heißt dies aber nicht, dass Vertrauen der Sonderfall aufgrund von mangelnder institutioneller Kontrolle ist, sondern eine Grundbedingung, die der Ausstellung ihre historisch ge-

wachsene Breitenwirkung erst verschafft hat: „Die künstlerische Freiheit ist [...] das Herz der documenta“ (16.03.17HP), sagt Kulenkampff in der 2017er Debatte und der ehemalige künstlerische Leiter der documenta 12 ergänzt, „da braucht es einfach eine Vertrauenssituation.“ (09.01.18DLF)

Literatur

- Bodden, Tamara (2023): *Der Diskurs über Kunst und Geld. Eine linguistische Untersuchung zur documenta 14*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Böhm, Felix & Paul Reszke (2021): Kommunikative Strategien in multimodalen Performances – Der Nachhaltigkeitsdiskurs in zwei Beispielanalysen. *Deutsche Sprache* 4. (Themenheft, hrsg. von Carolin Schwegler und Anna Mattfeldt: Nachhaltigkeit und Linguistik. Sprachwissenschaftliche Innovationen im Kontext einer globalen Thematik), 335–351.
- Burmann, Christoph (2005): Interne und externe Kommunikation in Ad-hoc-Krisen. In Christoph Burmann, Jörg Freiling & Michael Hülsmann (Hrsg.), *Management von Ad-hoc-Krisen. Grundlagen – Strategien – Erfolgsfaktoren*, 461–479. Wiesbaden: Gabler.
- Deitelhoff, Nicole, Marion Ackermann, Julia Bernstein, Marina Chernivsky, Peter Jelavich, Christoph Möllers & Cord Schmelzle (2023): *Abschlussbericht. Gremium zur fachwissenschaftlichen Begleitung der documenta fifteen*. <https://www.documenta.de/de/press#press/3088-pressemitteilung-aufsichtsrat-der-documenta-und-museum-fridericianum-ggmbh-aussert-sich-zum-bericht-der-fachwissenschaftlichen-begleitung> (letzter Zugriff 02.05.2023).
- Eichel, Hans (2015): Wie aus dem künstlerischen Begleitprogramm der Bundesgartenschau 1955 die bedeutendste Weltausstellung der Gegenwartskunst wurde. In Hans Eichel (Hrsg.), *60 Jahre documenta. Die lokale Geschichte einer Globalisierung*, 15–28. Berlin: B & S Siebenhaar.
- Felder, Ekkehard (2013): Faktizitätsherstellung mittels handlungsleitender Konzepte und agonaler Zentren. Der diskursive Wettkampf um Geltungsansprüche. In Ekkehard Felder (Hrsg.), *Faktizitätsherstellung in Diskursen. Die Macht des Deklarativen*, 13–28. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Gardt, Andreas (2017): Interpretation. In Anne Betten, Ulla Fix & Berbeli Wanning (Hrsg.), *Handbuch Sprache in der Literatur*, 487–508. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Habscheid, Stephan & Erika Linz (Hrsg.) (2018): *Theater im Gespräch. Sprachliche Publikumspraktiken in der Theaterpause*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Habscheid, Stephan & Erika Linz (2016): Foyer und Pause, Interaktion und Kontext: Zur Einleitung in den Band. In Jan Gerwinski, Stephan Habscheid & Erika Linz (Hrsg.) (2018), *Theater im Gespräch. Sprachliche Publikumspraktiken in der Theaterpause*, 1–16. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Haselbach, Dieter, Armin Klein, Pius Knüsel & Stephan Opitz (2012): *Der Kulturinfarkt. Von allem zu viel und Überall das Gleiche. Eine Polemik über Kulturpolitik, Kulturstaat, Kultursubvention*. 2. Aufl. München: Knaus.
- Hausendorf, Heiko (Hrsg.) (2007): *Vor dem Kunstwerk: Interdisziplinäre Aspekte des Sprechens und Schreibens über Kunst*. München: Wilhelm Fink.
- Hausendorf, Heiko & Marcus Müller (Hrsg.) (2016): *Handbuch Sprache in der Kunstkommunikation*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Hrnal, Christine (2020): *Bewertungsinteraktionen in der Theaterpause. Eine gesprächsanalytische Untersuchung von Pausengesprächen im Theaterfoyer*. Berlin: De Gruyter.

- Hülsmann, Michael & Adele Berry (2005): Gesellschaftsorientierte Kommunikation in Ad-hoc-Krisen. In Christoph Burmann, Jörg Freiling & Michael Hülsmann (Hrsg.), *Management von Ad-hoc-Krisen. Grundlagen – Strategien – Erfolgsfaktoren*, 499–536. Wiesbaden: Gabler.
- Kohring, Matthias (2001): *Vertrauen in Medien – Vertrauen in Technologie*. Stuttgart: Universitätsbibliothek der Universität Stuttgart.
- Kuck, Kristin (2018): *Krisenszenarien. Metaphern in Wirtschafts- und Sozialpolitischen Diskursen*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Kuhn, Oliver (2014): *Alltagswissen in der Krise. Über die Zurechnung der Verantwortung in der Finanzkrise*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Lakoff, George & Mark Johnson (2003): *Metaphors we live by*. Chicago: Univ. of Chicago Press.
- Link, Jürgen (2019): Ist die Krise von 2007 ff. eigentlich vorbei? Zur Generierung aktualhistorischer Narrative aus ikonisch-sprachlichen Kurvenlandschaften. In Eva Gredel, Iuditha Balint, Patrick Galke-Janzen, Thomas Lischeid & Markus Raith (Hrsg.), *Ökonomie und Bildmedien: Bilder als Ausdrucksressource zur Konstruktion von Wissen*, 59–73. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Matějčková, Pavla (2009): Kann sich Linguistik an der Vertrauensforschung beteiligen? Überlegungen zu einem neuen Gebiet der sprachwissenschaftlichen Forschung. *Brünner Beiträge zur Germanistik und Nordistik* 14 (23). Ausg. 1–2, 45–63. <http://hdl.handle.net/11222.digilib/106106> (letzter Zugriff 12.01.2022).
- Müller, Marcus (2007): *Geschichte – Kunst – Nation. Die sprachliche Konstituierung einer ‚deutschen‘ Kunstgeschichte aus diskursanalytischer Sicht*. Berlin, New York: De Gruyter.
- Niehr, Thomas (2014): *Einführung in die linguistische Diskursanalyse*. Darmstadt: Wiss. Buchges.
- Reszke, Paul (2020): Empathie in der Wissensdomäne Kunst. Das Beispiel documenta 14. In Katharina Jacob, Klaus-Peter Konerding & Wolf-Andreas Liebert (Hrsg.), *Sprache und Empathie. Linguistische und interdisziplinäre Zugänge*, 581–618. Berlin u. a.: De Gruyter.
- Reszke, Paul (2021): „Kunst ist die einzige Form, in der Umweltprobleme gelöst werden können“ – Joseph Beuys’ Aktion *Stadtverwaltung statt Stadtverwaltung* als Beispiel nachhaltigen kommunikativen Handelns zwischen Kunst, Politik und Öffentlichkeit. In Anna Mattfeldt, Carolin Schwegler & Berbeli Wanning (Hrsg.), *Natur – Kultur – Mensch. Sprachliche Praktiken um ökologische Nachhaltigkeit*, 281–304. Berlin, New York: De Gruyter.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Spieß, Constanze (2013): „Texte im Ohr“ – Sprachliche Strategien der Kunstvermittlung: die Textsorte Audioguide für Kinder und Jugendliche. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie* 84, 57–73.
- Ziethen, Rahel (2016): Textsorte ‚Ausstellungskatalog‘. In Heiko Hausendorf & Marcus Müller (Hrsg.), *Handbuch Sprache in der Kunstkommunikation*, 401–424. Berlin, Boston: De Gruyter.

Korpusbelege

- 16.03.17HP Klöckner, Jürgen (2017): documenta-Geschäftsführerin Kulenkampff warnt vor wachsendem Einfluss der AfD. Huffington Post vom 16.03.2017. https://www.huffingtonpost.de/2017/03/16/documenta-einfluss-rechtspopulis-ten_n_15359444.html (letzter Zugriff 06.05.18).
- 12.09.17HNA Hagemann, Florian; Seidenfaden, Horst & Thonicke, Frank (2017): Leiter setzte Geld in den Sand: documenta-Pleite war schon in Sicht. Hessische/Niedersächsische Allgemeine online vom 12.09.2017. <https://www.hna.de/kultur/documenta/documenta-14-in-kassel-war-pleite-buergschaften-retten-ausstellung-8675464.html> (letzter Zugriff 01.11.2017).

- K12.09.17HNA Uwe Sitte: Leser*innenkommentar zu Florian Hagemann, Horst Seidenfaden & Frank Thonicke (2017): Leiter setzte Geld in den Sand: documenta-Pleite war schon in Sicht. Hessische/Niedersächsische Allgemeine online vom 12.09.2017. <https://www.hna.de/kultur/documenta/documenta-14-in-kassel-war-pleite-buergschaften-retten-ausstellung-8675464.html> (letzter Zugriff 01.11.2017).
- 12.09.17DLF Fittkau, Ludger & Watty, Christine (2017): Documenta mit Finanzproblemen „Man muss dem Aufsichtsrat ein mieses Zeugnis ausstellen“. Deutschlandfunk online vom 12.09.2017. http://www.deutschlandfunkkultur.de/documenta-mit-finanzproblemen-man-muss-dem-aufsichts-rat-ein.1013.de.html?dram:article_id=395730 (letzter Zugriff 21.04.2018).
- 12.09.17LO Deutsch, Viktor (2017): Millionenloch bei der documenta – Pleite nur haarscharf abgewendet. Lokalo24 vom 12.09.2017. <https://www.lokalo24.de/lokales/kassel/millionenloch-documenta-pleite-haarscharf-abgewendet-8675609.html#idAnchComments> (letzter Zugriff 04.02.2018).
- 13.09.17FAZ Reichert, Kolja (2017): Drohende Pleite der Documenta: Die schlüssigste letzte Handlung. Frankfurter Allgemeine Zeitung online vom 13.09.2017. <http://www.faz.net/aktuell/feuilleton/kunst/superkunstjahr-2017/kolja-reichert-kommentiert-die-drohende-pleite-der-documenta-15195436.html> (letzter Zugriff 29.10.2017).
- K13.09.17TS wider-die-fressfreiheit (2017): Leser*innenkommentar zu Kuhn, Nicola: Millionendefizit Das Documenta-Desaster. Der Tagesspiegel online vom 13.09.2017. <https://www.tagesspiegel.de/kultur/millionendefizit-das-documenta-desaster/20324604.html> (letzter Zugriff 01.03.2018).
- K14.09.17HNA1 fred.blau (2017): Leser*innenkommentar zu Florian Hagemann: Extra-Millionen schon 2016. Erste Hochrechnung: Die documenta 14 kostet zwölf Millionen Euro mehr als geplant. Hessische/Niedersächsische Allgemeine online vom 14.09.2017. <https://www.hna.de/kultur/documenta/documenta-14-kostet-vermutlich-zwoelf-millionen-euro-mehr-als-geplant-8682324.html#idAnchComments> (letzter Zugriff 04.02.2018).
- K14.09.17HNA2 Rudi37 (2017): Leser*innenkommentar zu Florian Hagemann: Extra-Millionen schon 2016. Erste Hochrechnung: Die documenta 14 kostet zwölf Millionen Euro mehr als geplant. Hessische/Niedersächsische Allgemeine online vom 14.09.2017. <https://www.hna.de/kultur/documenta/documenta-14-kostet-vermutlich-zwoelf-millionen-euro-mehr-als-geplant-8682324.html#idAnchComments> (letzter Zugriff 04.02.2018).
- 14.09.17HS Dpa, hessenschau.de (2017): Stellungnahme veröffentlicht. documenta-Leiter attackiert Politik trotz Beinahe-Pleite. hessenschau online vom 14.09.2017. <https://www.hessenschau.de/kultur/documenta/documenta-leiter-attackiert-politik-trotz-beinahe-pleite,leiter-rechtfertigt-sich-100.html> (letzter Zugriff 18.06.2019).
- 14.09.17JW McMahon, Collin (2017): documenta-Pleite: Wo ist das Geld hin? Jouwatch vom 14.09.2017. <https://www.journalistenwatch.com/2017/09/14/documenta-pleite-wo-ist-das-geld-hin/> (letzter Zugriff 16.02.18).
- 15.09.17HNA Stechnach, Jörg (2017): Angriff als Ablenkung: Stellungnahme der documenta-Leitung im Faktencheck. Hessische/Niedersächsische Allgemeine online vom 15.09.2017. <https://www.hna.de/kultur/documenta/documenta-kassel-stellungnahme-leitung-im-faktencheck-8685149.html> (letzter Zugriff 11.06.2019).
- 17.09.17MZ Gehlen, Göran; dpa (2017): documenta 14 ist zu Ende. Münsterlandzeitung online vom 17.09.2017. <https://www.muensterlandzeitung.de/Nachrichten/documenta-14-ist-zu-Ende-930537.html> (letzter Zugriff 27.03.2018).

- K17.09.17WE John D. (2017): Leser*innenkommentar zu: Marcus Woeller: Ende einer Ära Schluss mit der Documenta, und zwar für immer! Welt online vom 17.09.2017. <https://www.welt.de/kultur/article168714091/Schluss-mit-der-Documenta-und-zwar-fuer-im-mer.html> (letzter Zugriff 16.04.2018).
- 18.09.17AN Neuendorf, Henri (2017): Over 200 Artists Pen a Letter in Defense of Adam Szymczyk and documenta's Organizers. Artnet vom 18.09.2017. <https://news.artnet.com/art-world/more-than-200-artists-defend-documenta-in-open-letter-1085852> (letzter Zugriff 10.02.2018).
- 18.09.17HS hessenschau.de/uge (2017): Verbotene Bücher und Loch in der Kasse. Das war die documenta 14. hessenschau online vom 18.09.2017. <https://www.hessenschau.de/kultur/documenta/documenta-14-endet-nach-100-tagen,documenta-ende-100.html> (letzter Zugriff 18.03.2020).
- K20.09.17HNA Mitleser (2017): Leser*innenkommentar zu Gregor Schneider & Florian Hagemann: Szymczyk-Kenner: „Mit Kunst und Kapital hatte er keine Probleme“. Hessische/Niedersächsische Allgemeine online vom 20.09.2017. <https://www.hna.de/kultur/documenta/documenta-14-professor-aeussert-sich-zu-szymczyk-und-finanzen-8700526.html#idAnchComments> (letzter Zugriff 30.11.2017).
- 21.09.17HS hessenschau.de (2017): Video 60:14 Min. Pressekonferenz der documenta-Gesellschafter in voller Länge. Transkript von hessenschau online 21.09.2017. http://www.hessenschau.de/tv-sendung/video-42512-_story-aufsichtsrat-documenta-defizit-100.html (letzter Zugriff 11.02.2018).
- 26.09.17DLF Fittkau, Ludger (2017): Finanzdebakel Documenta-Chef soll schon im Februar mit Rücktritt gedroht haben. Deutschlandfunk online vom 26.09.2017. http://www.deutschlandfunkkultur.de/finanzdebakel-documenta-chef-soll-schon-im-februar-mit.1013.de.html?dram:article_id=396826 (letzter Zugriff 21.04.2018).
- 26.09.17NZZ Saehrendt, Christian (2017): Die Kasseler Documenta 14 endet im Debakel. Neue Zürcher Zeitung online vom 26.09.2017. <https://www.nzz.ch/feuilleton/vielen-dank-herr-szymczyk-ld.1318559> (letzter Zugriff 20.05.2018).
- 28.09.17AN Perlson, Hili (2017): documenta 14 Employees Carried Bags of Cash to Athens and Other Irregularities From the Startling Auditor's Report. Artnet vom 28.09.2017. <https://news.artnet.com/art-world/documenta-14-athens-deficit-cash-1098353> (letzter Zugriff 14.02.18).
- K28.09.17HNA Johan (2017): Leser*innenkommentar zu Florian Hagemann & Werner Fritsch: Interview mit Betram Hilgen zu documenta-Finanzen: „Risiken als zu klein eingeschätzt“. Hessische/Niedersächsische Allgemeine online vom 28.09.2017. <https://www.hna.de/kultur/documenta/interview-mit-kassels-ex-oberbuergemeister-bertram-hil-gen-zu-documenta-finanzen-8725249.html> (letzter Zugriff 26.11.2017).
- 02.10.17AN Neuendorf, Henri (2017): Where Did documenta's Money Go? Air Conditioning, Hotel Tabs, and Other Unforeseen Expenses, Says CEO. Artnet vom 02.10.2017. <https://news.artnet.com/art-world/annette-kulenkampff-documenta-funding-scandal-1102787> (letzter Zugriff 30.07.19).
- 02.10.17FAZ Reichert, Kolja (2017): Documenta-Geschäftsführerin: Jeder Cent ist nachvollziehbar. Frankfurter Allgemeine Zeitung online vom 02.10.2017. http://www.faz.net/aktuell/feuilleton/kunst/superkunstjahr-2017/documenta-geschaefsfuehrerin-jeder-cent-ist-nachvollziehbar-15227004.html?printPagedArticle=true#pageIndex_0 (letzter Zugriff 26.11.17).
- 08.10.17HB Schreiber, Susanne (2017): Millionendefizit bei documenta 14 Kabale in Kassel. In Handelsblatt online vom 08.10.2017. <http://www.handelsblatt.com/my/panorama/kultur-kunstmarkt/millionendefizit-bei-documenta-14-kabale-in-kassel/20416930.html?ticket=ST-321147-v3Bi9qUOKFcwUevFiodh-ap1> (letzter Zugriff 14.02.2018).

- 14.10.17HNA o. A. (2017): Millionendefizit bei der documenta: Landtag soll eingeschaltet werden. Hessische/Niedersächsische Allgemeine online vom 14.10.2017. <https://www.hna.de/kultur/documenta/millionendefizit-bei-documenta-landtag-soll-eingeschaltet-werden-8773483.html> (letzter Zugriff 01.07.2019).
- 17.10.17FAZ Reichert, Kolja (2017): Defizit bei der Documenta: Zwist im Aufsichtsrat. Frankfurter Allgemeine Zeitung online vom 17.10.2017. http://www.faz.net/aktuell/feuilleton/kunst/superkunstjahr-2017/documenta-stadt-kassel-und-land-wenig-um-loesung-bemueht-15243406.html?printPagedArticle=true#pageIndex_0 (letzter Zugriff 02.02.18).
- 28.11.17FAZ Reichert, Kolja (2017): Kommentar zu Kulenkampff: Documenta-Opfer. Frankfurter Allgemeine Zeitung online vom 28.11.2017. <http://www.faz.net/aktuell/feuilleton/documenta-opfer-15313271.html> (letzter Zugriff 02.02.18).
- 09.01.18DLF Herzogenrath, Wulf; Kimpel, Harald & Brinkmann, Sigrid (2018): Kunstwissenschaftler Harald Kimpel „Die documenta ist in einer Krise – und das ist gut so“. Deutschlandfunk Kultur online vom 09.01.2018. http://www.deutschlandfunkkultur.de/kunstwissenschaftler-harald-kimpel-die-documenta-ist-in.1013.de.html?dram:article_id=407934 (letzter Zugriff 20.06.2018).
- 21.11.17AN Perlson, Hili (2017): Adam Szymczyk Pushes Back Against documenta's Financial Audit, Accusing the Board of ‚Fabricating‘ a ‚Controlled Scandal‘. In Artnet vom 21.11.2017. <https://news.artnet.com/art-world/adam-szymczyk-replies-to-documenta-14-audit-report-1154420> (letzter Zugriff 02.02.2018).
- 29.11.18DOC o. A. (2018): Weichen für documenta 15 gestellt. Jahresabschluss documenta 14 festgestellt. Pressemitteilung vom 29.11.2018 [documenta.de https://www.documenta.de/de/press#](https://www.documenta.de/de/press#) (letzter Zugriff 05.08.2019).
- 29.11.18HNA Yüce, Maja & Lohr, Matthias (2018): Jetzt steht fest: documenta-Defizit fällt noch höher aus. Hessische/Niedersächsische Allgemeine online vom 29.11.2018. <https://www.hna.de/kultur/documenta-in-kassel-defizit-faellt-noch-hoehher-aus-10771659.html#idAnchComments> (letzter Zugriff 11.06.2019).
- 28.05.19AT o. A. (2019): Ein neuer Fall für das Ermittlertrio der HNA. [anstageslicht.de vom 28.05.2019. https://www.anstageslicht.de/themen/misswirtschaft-machtmissbrauch/documenta-14/ein-neuer-fall-fuer-das-ermittlertrio-der-hna/](https://www.anstageslicht.de/themen/misswirtschaft-machtmissbrauch/documenta-14/ein-neuer-fall-fuer-das-ermittlertrio-der-hna/) (letzter Zugriff 06.02.20).
- 23.06.22BU Bundesregierung.de (2022): 5-Punkte-Plan für documenta Roth: „Menschenwürde Unverrückbar“ <https://www.bundesregierung.de/breg-de/bundesregierung/bundeskanzleramt/staatsministerin-fuer-kultur-und-medien/rothmenschenwuerdeunverruueckbar—2055528> (letzter Zugriff 09.01.2023).
- 23.06.22FAZ FAZ.NET & dpa (2022): Ruangrupa sagt sorry, Documenta-Chefin bleibt. Frankfurter Allgemeine Zeitung online vom 23.06.2022. <https://www.faz.net/aktuell/feuilleton/medien/documenta-ruangrupa-entschuldigen-sich-fuer-antisemitisches-werk-18124110.html> (letzter Zugriff 14.08.2022).
- 23.06.22NTV *ntv.de* & *chf/dpa* (2022): Bund fordert Konsequenzen Erster Rücktritt nach Documenta-Skandal. *Ntv* vom 23.06.2022. <https://amp.n-tv.de/panorama/Erster-Ruecktritt-nach-Documenta-Skandal-article23418864.html> (letzter Zugriff 09.01.2023).
- 29.06.22ZE Zeit online & dpa: documenta fifteen (2022): Kassel will documenta auch ohne Bund finanzieren *Zeit Online* vom 29.06.2022. <https://www.zeit.de/politik/2022-06/documenta-fifteen-kassel-oberbuergemeister-christian-geselle-claudia-roth> (letzter Zugriff 06.01.2023).
- K29.06.22ZE DuxetComes (2022): Leser*innenkommentar zu *Zeit online*, dpa: documenta fifteen: Kassel will documenta auch ohne Bund finanzieren. *Zeit Online* vom 29.06.2022. <https://www.zeit.de/politik/2022-06/documenta-fifteen-kassel-oberbuergemeister-christian-geselle-claudia-roth> (letzter Zugriff 06.01.2023).

- 06.07.22SP Ulrike Knöfel (2022): Kulturausschuss zur Documenta „Judenhass in reinsten Form“. Spiegel online vom 06.07.2022. <https://www.spiegel.de/kultur/documenta-und-claudia-roth-im-kulturausschuss-schuld-haben-die-anderenniemand-hat-schuld-a-1a6772d1-e8d2-482a-8fbb-a2004fd38983> (letzter Zugriff 09.01.2023).
- 08.07.22SZ Jörg Häntzschel (2022): Gescheiterte Aufarbeitung bei der Documenta: „Das kann ich nicht mehr mittragen“ Süddeutsche Zeitung online vom 08.07.2022. <https://www.sueddeutsche.de/kultur/documenta-meron-mendelbildungsstaette-anne-frank-antisemitismus-kunst-1.5617655> (letzter Zugriff 09.01.2023).
- 13.07.22HS Schütze, Marcel; Philipps, Sina & Kimpel, Katrin; hessenschau.de (2022): Meron Mendel im Interview „documenta-Leitung nutzte mich als Feigenblatt“. hessenschau online vom 13.07.2022. <https://www.hessenschau.de/kultur/mendel-im-interview-ich-sollte-das-feigenblatt-fuer-die-documenta-sein,interview-meron-mendel-100.html> (letzter Zugriff 14.08.2022).
- 17.07.22SZ Häntzschel, Jörg (2022): Eindeutig disqualifiziert. Süddeutsche Zeitung online vom 17.07.2022. <https://www.sueddeutsche.de/kultur/documenta-sabine-schormann-ruecktritt-kommentar-1.5622589> (letzter Zugriff 14.08.2022).
- 17.07.22TAZ Sophie Jung (2022): Rücktritt von Documenta-Chefin: Keiner wollte hinschauen. taz online vom 17.07.2022. <https://taz.de/Ruecktritt-von-Documenta-Chefin/!5868917/> (letzter Zugriff 09.01.2023).
- 18.09.22ZE Marion Metjen (2022): documenta fifteen: Was ist das für eine Wissenschaft? Zeit online vom 18.09.2022. <https://www.zeit.de/kultur/2022-09/documenta-fifteen-antisemitismusexper-tenkommission-kassel-10nach8/komplettansicht> (letzter Zugriff 06.01.2023).
- 04.01.23WE o. A. (2023): Zukunft der documenta: Wie geht's weiter? Welt online vom 04.01.2023. <https://www.welt.de/regionales/berlin/article242996715/Zukunft-der-documenta-Wie-geht-es-weiter.html> (letzter Zugriff 04.01.2023).

Karin Luttermann und Jan Engberg

Verständlichkeit und Vertrauen durch Popularisierung am Beispiel des Erbrechts

Abstract: In this contribution, the achievement of comprehensibility and popularisation is seen in connection with the building of familiarity and trust. The question is how popularisation can contribute to the generation of trust in the legal system from the perspective of communicating trust-promoting factors (e.g. competence, comprehensibility, interest, coordinated action). The focus is on two texts concerning inheritance law: an explanatory video (*How does inheritance law actually work?*) and an information brochure (*Provisions for the case of inheritance*). The results of the analyses with the Legal-Linguistic Comprehensibility Model show that the explanatory video is meant to make citizens aware of the personal relevance of the issue of inheritance law and thus arouse their interest. The brochure has the function of providing information in detail about the concept of inheritance. The two texts are intended to create systemic trust in the Bavarian Ministry of Justice in particular by pointing out the factor of competence.

Keywords: public authority communication, inheritance law, popularisation, reception, comprehensibility

1 Einführung

„Die zehn Gebote sind deswegen so kurz und logisch, weil sie ohne Mitwirkung von Juristen zustande gekommen sind.“¹ – Die Aussage soll von dem französischen Präsidenten Charles de Gaulle stammen und implizieren, dass Recht für Bürger,² die keine Juristen sind, oft unübersichtlich und unverständlich ist. Sie nehmen die Rechtssprache – wie fachsprachliche und rechtslinguistische Forschung zeigt – überwiegend als Distanzsprache wahr, die Barrieren erzeugt, indem sie zum Beispiel Verstehen hindert und Ängste aufbaut. Das Recht betrifft jeden Bürger in unserer Gesellschaft, da es das Zusammenleben regelt. Doch Laien fühlen sich durch Rechtssprache oftmals überfordert oder unangemessen adressiert. Das ist in einer Demokratie, deren grundlegendes Prinzip die Volkssouveränität ist (Artikel 20 Absatz 2 Satz 1 Grundgesetz/GG), problematisch. Denn:

1 <https://gutezitate.com/zitat/216141> (letzter Zugriff 18.02.2023).

2 Damit sind alle geschlechtlichen Identitäten gemeint.

„Ein Gemeinwesen, in dem das Volk herrscht, darf nicht von Gesetzen beherrscht werden, die das Volk nicht versteht“ (Klein 2004: 197).

Roelcke (2018: 11–22) hat Rechtskommunikation unter Rückgriff auf das rechtsstaatliche Prinzip der Gewaltenteilung (Legislative, Judikative, Exekutive) typologisiert und vertikal gegliedert. Der zehnte Typ (Rechtsexperten/Rechtslaien) ist hier relevant. Rechtsverhältnisse sind sprachlich normiert. Allerdings sind die Normen für juristische Laien zu einem erheblichen Teil nicht verstehbar oder missverständlich (vgl. Lerch 2004, 2005; Luttermann 2015, 2016). Mit Bezug auf Roelcke (2018: 16, 20) sind vor allem Fragen der „Verständlichkeit von rechtlicher Kommunikation und Rechtstexten“, „Transformation von juristischen Fachinhalten“ und „Popularisierung von Rechtswissen“ untersuchenswert (vgl. auch Felder & Vogel 2017; Engberg et al. 2018; Luttermann & Busch 2021; Green & Green 2022). Die in dem Sammelband über Sprache und Vertrauen untersuchte Art der Popularisierung wird als Beitrag zur Öffentlichkeitsarbeit der Institution Recht gesehen (vgl. Bentele & Seidenglanz 2008; Engberg & Luttermann 2014; Luttermann & Engberg 2018, 2023).

Im vorliegenden Aufsatz geht es um eine vergleichende multimodale und kommunikative Analyse von vermittelnden und popularisierenden Rechtstexten des Erbrechts mit dem Rechtslinguistischen Verständlichkeitsmodell (Abschnitt 4). Im Fokus stehen ein Erklärvideo (*Wie funktioniert das deutsche Erbrecht?*) und eine Informationsbroschüre (*Vorsorge für den Erbfall*), die das Bayerische Staatsministerium der Justiz auf seiner Webseite veröffentlicht hat (Abschnitte 5–7). Im Kern interessiert, wie die Justiz die Bürger informiert: Welches Fachwissen wird präsentiert und wie werden (Erklär-)Mittel strategisch zu Zwecken der Popularisierung eingesetzt (Abschnitt 3), um das Erbrecht verständlich im Sinne der Sach- und Adressatenangemessenheit zu transferieren und Ängste abzubauen? Unverständlichkeit kann hingegen Vertrauensaufbau hindern (Abschnitt 2).

In diesem Rahmen werden die Erzielung von Verständlichkeit und die Popularisierung insbesondere in Verbindung mit dem Aufbau von Vertrautheit und Vertrauen gesehen (vgl. Schäfer 2016: 46–49).³ Es ist genauer darauf einzugehen, wie Popularisierung aus der Perspektive der Kommunikation sogenannter vertrauensfördernder Faktoren wie zum Beispiel Kompetenz und Interesse zur Generierung von Vertrauen im Rechtswesen beitragen kann (Abschnitte 3, 8). Die Ergebnisse der Analysen zeigen, dass die beiden thematisch miteinander verbundenen Texte unterschiedliche Funktionen erfüllen. Das Erklärvideo soll die persönliche Relevanz des Erbrechts für die Bürger darlegen und dadurch Interesse wecken, wohin-

³ In dem Band *Sprache und Vertrauen* lenkt der Beitrag den Blick auf die Vertrauensbildung und darauf, wie sie konkret in Rechtstexten realisiert wird. In dem zugrunde liegenden Beitrag von Luttermann & Engberg (2023) ist die Blickrichtung umgekehrt auf die Popularisierung gerichtet, um Verständlichkeit und Vertrauen zu schaffen.

gegen die Broschüre detailliert in das Thema einführt, ohne aber alle Fragen zu beantworten. Zusammengefasst dienen die Texte dazu, durch demonstrierte Kompetenz systemisches Vertrauen in das Ministerium als Institution zu schaffen (Abschnitt 8).

2 Unverständlichkeit in der Rechtskommunikation

Recht gilt seit der Antike bis heute als unverständlich (vgl. Lück 2008: 21). Denn das moderne Recht ist weithin abstrakt und sprachökonomisch verschriftlicht. Wie empirische Untersuchungen zeigen (vgl. z. B. Luttermann 2002, 2021), erzeugen vor allem Lexeme der Gemeinsprache, die im Kontext der Rechtsinstitutionen anderes bedeuten, Verständlichkeitsbarrieren auf Seiten der nicht-juristischen Bürger. Das ist zum Beispiel der Fall bei dem Sachbegriff (*Sache*) des Diebstahl-Paragrafen im Strafgesetzbuch (§ 242 StGB) oder bei der Rechtsfolge *lebenslang* für Mord (§ 211 StGB). Bürger kritisieren juristischen Sprachgebrauch und fordern in repräsentativen Umfragen, dass sie „alle Gesetze verstehen“ oder „vor allem die Gesetze verstehen sollten, von denen sie direkt betroffen sind“ (Presse- und Informationsamt der Bundesregierung 2019: 19–20).

Die Befragung durch das Referat *wirksam regieren* im Bundeskanzleramt hat zudem ergeben, dass Bürger in den letzten Jahren zumeist Fragen zum Mietrecht (19 %), Arbeitsrecht (16 %) und Erbrecht (7 %) hatten. Die Mehrheit nutzte das Internet (74 %), um sich zu informieren. Gefolgt vom Gesetzestext (40 %) und von Informationsbroschüren (16 %). Die Internetseiten waren aus Sicht der Befragten am hilfreichsten für die Problemlösung. Geringere Hilfe boten dagegen die relevanten Gesetze, Informationsmaterialien von Institutionen oder Fachbücher (vgl. Presse- und Informationsamt der Bundesregierung 2019: 17–18). Die Ergebnisse decken sich mit anderen Umfragen zur Verständlichkeit des Rechts, wonach juristische Laien Rechtstexte überwiegend als unterdurchschnittlich verständlich beurteilen (siehe im Überblick z. B. Luttermann 2020: 127–129).

Wir bestimmen nachstehend den Begriff der *Popularisierung* (Abschnitt 3), um im Anschluss daran zu untersuchen, ob Erklärvideos und Informationsbroschüren (Abschnitte 5–8) das Potential haben, Bürgern sach- und adressatenangemessen Rechtswissen zu vermitteln: Inwieweit kann das Justizministerium des Freistaates Bayern heterogenen Adressaten in Rechtsfragen zum Erbrecht kompetent und vertrauensvoll weiterhelfen?

3 Kriterien für Popularisierung

Traditionell werden *Vermittlung* und *Popularisierung* synonym verwendet. Wir wollen die Begriffe schärfen (vgl. Engberg 2020; Engberg et al. 2018; Luttermann & Engberg 2018). Für Rechtskommunikation ist wesentlich, dass die juristische Fachlichkeit immer auch Normvorstellungen der Gesellschaft spiegelt und die Rechtswissenschaft somit stärker als andere Wissenschaftszweige notwendigerweise in kommunikative Interaktion mit der Gesellschaft tritt, um ihre Expertise aufzubauen und in die Praxis umzusetzen (vgl. Engberg 2017: 121). Deshalb ist es notwendig, dass durch die Institution fachextern eine zweiseitige Interaktion und eine tatsächliche interpersonelle Relation entwickelt wird. Damit ist *Popularisierung* kein Synonym zu *Vermittlung*, sondern steht am Ende einer Skala, die zwischen den beiden Begriffen verläuft. Eine Kommunikationshandlung, die Expertenwissen den Rechtslaien präsentieren möchte, lässt sich durch Kriterien beschreiben, deren Erfüllung über die Verortung der Handlung auf der Skala zwischen *Vermittlung* und *Popularisierung* Aufschluss gibt:

- Es gibt eine kommunikativ relevante Wissensasymmetrie zwischen den Teilnehmern an der Situation (*grundlegende Experten-Laien-Relation*).
- Experten möchten Wissen über Recht außerhalb der engeren rechtlichen Diskursgemeinschaft vermitteln (*Reformulierungs- und Vermittlungsabsicht*).
- Das Rechtswissen wird außerhalb des institutionellen Kontexts (z. B. Gerichte) vorgestellt, in dem es normalerweise verwendet und entwickelt wird (*Rekontextualisierungsabsicht*).
- Experten möchten das Rechtswissen so vorstellen, dass eine interpersonelle und bestenfalls auch emotionale Relation zwischen der (institutionellen) Wissenskultur des Rechts und der Alltagskultur von juristischen Laien entsteht (*Popularisierungsabsicht*).

Damit eine Kommunikationshandlung als *Popularisierung* gelten kann, muss über die Wissensasymmetrie, die Vermittlungsabsicht und die Absicht, die Kommunikation außerhalb des juristisch-fachlichen Kontextes der Rechtsetzung und Rechtsprechung zu verorten, hinaus auch die Absicht vorhanden sein, eine Relation zur alltäglichen Kultur der Adressaten zu bilden. Hier ist kennzeichnend, dass diese Relation Züge des Interpersonalen beinhaltet, weshalb auch mit emotionalen Aspekten gearbeitet wird. Durch diese Art der Verbindung der Wissenskultur mit dem Alltagsleben arbeitet die juristische Institution bei Popularisierungsbemühungen nicht nur an der Informationsübermittlung, sondern auch an der Schaffung von Popularität im Sinne des Gemochtwerdens (Akzeptanz) und an der Bildung von Vertrauen in die Institution.

Emotionalität kann also (auch im Recht) ein mögliches Mittel zum Aufbau interpersoneller Beziehungen sein. Wesentlich sind dabei das Interesse am Partner und vor allem das koordinierte Handeln (vgl. Schäfer 2016: 69 sowie Schäfer in diesem Band). Durch die Koordination gibt der Textproduzent an, dass er das Problem des Rezipienten erkennt und Lösungen anbieten möchte. Methodisch ist dabei zu beachten, dass neben der Produzentenperspektive auch die Rezipientenperspektive in die Erforschung der vertrauensfördernden Kommunikation einzubeziehen ist: „Ob Vertrauen in der Interaktion tatsächlich entsteht, hängt zum einen davon ab, welche vertrauensfördernden Faktoren der Produzent (kommunikativ) sichtbar macht, und zum anderen, wie die Kommunikation von dem Rezipienten wahrgenommen wird“ (Schäfer 2016: 70), also interpretiert und verstanden wird. Für diesen Zweck arbeiten wir mit dem Rechtslinguistischen Verständlichkeitsmodell.

4 Rechtslinguistisches Verständlichkeitsmodell

Methodisch operationalisieren wir das Rechtslinguistische Verständlichkeitsmodell (RVM) für die Zwecke der Erforschung von Verständlichkeit und Vertrauensbildung durch Popularisierung. Das Modell wurde entwickelt, um Rechtskommunikation für Nicht-Juristen zugänglich zu machen und zu optimieren (vgl. Luttermann 2002, 2010). Es gehört zu den demokratischen Pflichten von Bürgern (Juristen wie Nicht-Juristen), Gesetze zu achten und zu befolgen. Insofern müssen sie dem Sinn nach nicht nur von Rechtsexperten, sondern auch von Rechtslaien verstanden werden können. Auch rechtsvermittelnde und popularisierende Texte wie Erklärvideos und Informationsbroschüren müssen Nicht-Juristen zugänglich sein, um daraus Nutzen zu ziehen. Das Rechtslinguistische Verständlichkeitsmodell setzt daher multiperspektivisch an.

In vier Schritten (Theorie-, Empirie-, Ergebnis-, Vergleichsmuster) werden die Perspektiven der Experten und die der Laien analysiert und aufeinander bezogen: Im Theoriemuster steht die Expertenperspektive zentral. Im Empirie- und Ergebnismuster geht es um das tatsächliche Textverstehen eines bzw. mehrerer Laien. Das Vergleichsmuster setzt die Experten- und Laienperspektiven zueinander in Beziehung. Beide Perspektiven zusammen zu bringen, kann sach- und adressatengemessenen Sprachgebrauch befördern (vgl. Luttermann 2021: 118–119), um Verständlichkeit und Vertrauenswürdigkeit zu erreichen (vgl. Schäfer 2016: 225). Bei der Angemessenheit spielen neben dem Wissen der Interaktanten auch die in der Vertrauensforschung etablierten Faktoren wie Kompetenz, Konsistenz, Verständlichkeit oder Sympathie eine Rolle (vgl. Abschnitt 8.1 sowie z. B. Schäfer 2016: 69; Reinmuth 2009: 135; Keller 2009: 39).

Für zielführende Vermittlung und Popularisierung ist es elementar, dass Experten und Laien interagieren. Im Wissenstransferprozess versuchen Laien das, was ihnen direkt von Experten vermittelt wird, aktiv mit ihrem Vorwissen zu verknüpfen. Dementsprechend ist für Textproduzenten von Belang,

wer der Adressat des Fachtextes ist. Fachtexte müssen von den Fachexperten sinnvoll gemacht werden. Sie können dies nicht schon aus sich heraus sein. [...] Fachexperten sind an der Schaffung von Fachwissen beteiligt und müssen dieses in teilweise strittigen Aushandlungsprozessen je neu perspektivieren. (Luth 2015: 52)

Die Aufgabe der Perspektivierung und Wissensaufbereitung ist immer an bestimmte Zielgruppen auszurichten (vgl. Hoffmeister, Hundt & Nath 2021). Das Rechtslinguistische Verständlichkeitsmodell bezieht die kognitiv-rezeptive Haltung von Laienadressaten aktiv in den Prozess der Darbietung und Konstruktion von Wissen ein. Eine verständliche Präsentation von Fachwissen ist demnach erst dann möglich, wenn über das Expertenwissen hinaus auch die Perspektive von Laien behandelt wird. In unserem Projekt zur Rechtsvermittlung des Erbrechts sind sowohl Experten- als auch Laienwissen relevant. Wir konzentrieren uns im Beitrag jedoch aus Platzgründen auf den ersten Schritt (Theoriemuster) und fragen danach, welche Inhalte das Bayerische Justizministerium in dem Video (Abschnitt 5) und in der Informationsbroschüre (Abschnitt 6) über das Erbrecht bereitstellt und wie an Alltagswelten angeknüpft wird, um systemisches Vertrauen zu erzeugen.

5 Erklärvideo

5.1 Inhalt des Videos: Gesetzliche Erbfolge und Testament

Das dreiminütige Erklärvideo⁴ *Wie funktioniert eigentlich das Erbrecht?* informiert am Beispiel von *Frau Bürger* darüber, dass das deutsche Erbrecht auf zwei Säulen fußt (vgl. Abb. 1). Eine Säule ist die gesetzliche Erbfolge. Die andere Säule ist das Testament oder der Erbvertrag. Die gesetzliche Erbfolge regelt, dass bei Verheirateten mit Kindern im Todesfall die eine Hälfte ($\frac{1}{2}$) des Vermögens vom Erblasser an die Kinder geht und die andere Hälfte ($\frac{1}{2}$) der überlebende Ehegatte erhält. Voraussetzung ist, dass die Eheleute keinen besonderen Güterstand (wie Gütertrennung) vereinbart haben. In einem Testament kann aber auch bestimmt

⁴ https://www.justiz.bayern.de/media/video/film_erbrecht_mit_untertitel.mp4 (letzter Zugriff 18.02.2023).

werden, dass zunächst der Ehegatte alles erbt und erst nach seinem Tod die Kinder erben. Der Erblasser muss das Testament handschriftlich selbst verfassen und unterschreiben, wenn es der Notar aufgesetzt hat. Es kann beim Amtsgericht hinterlegt werden. Im Fall von *Frau Bürger* greift die gesetzliche Erbfolge, da sie kein Testament aufsetzen will. Sie ist verheiratet und hat zwei Kinder. Ihre Eltern und Geschwister sind damit vom Erbe ausgeschlossen.



Wer würde denn bei ihr erben?

Abb. 1: Frau Bürger im Erklärvideo (00:57 Minute).

5.2 Arten visueller Semiotik und deren Verteilung im Video

Für die multimodale Videoanalyse über die Art der visuellen Gestaltung dieser Inhalte greifen wir auf einen Beschreibungsansatz zurück, der von Silletti (2015, 2017, 2018) auf der Grundlage der Semiotik von Peirce zur Charakterisierung bildlicher Darstellungen in fachlicher Informationsübermittlung angewendet worden ist. In dem Ansatz wird der Zeichentyp des Ikons nach Peirce als Ausgangspunkt genommen. Damit ist ein Zeichen gemeint, „deren Bedeutungsbeziehung sich einer *Ähnlichkeitsrelation* zwischen Zeichenträger und Bezeichnetem verdankt“ (Glossar der Bildphilosophie 2012). Diese Ähnlichkeit kann wiederum in mindestens drei Formen aufgeteilt werden:

- *Abbildung*: Bei der Abbildung besteht die Ähnlichkeitsrelation in einer direkten Wiedergabe dessen, worauf das Zeichen verweist. Prototypisches Beispiel ist hier die Wiedergabe in Form eines Bildes einer Person; zum Beispiel die Leiterin der informierenden Verwaltung.
- *Diagramm*: Beim Diagramm besteht die Ähnlichkeitsrelation darin, dass durch das Zeichen eine Ähnlichkeit in der Relation zwischen typischerweise zwei Aspekten angeführt wird. Eine solche Relation hat man zum Beispiel,

wenn die relative Wichtigkeit eines Aspekts in Bezug auf einen anderen Aspekt in einer Illustration durch einen größeren Umfang oder eine stärkere Farbtönung angeführt wird. Dabei handelt es sich um ein Diagramm in der Form einer Figur. Konkretes Beispiel kann die Darstellung des Umfangs festgelegter Erbanteile von bestimmten Erben durch Kreise unterschiedlicher Größe sein (vgl. Abb. 2). Auch Tabellen werden in diesem Ansatz als eine Art Diagramm aufgefasst, da die Zahlenaufstellungen Relationsverhältnisse ausdrücken (vgl. Luttermann & Engberg 2023: 119).

- *Metapher*: Schließlich geht es bei der Metapher darum, eine Ähnlichkeit in der Form einer parallelen Eigenschaft zwischen dem Zeichen und dem Gemeinten anzugeben, die aber weder eine direkte Wiedergabe noch eine direkte Analogie ist. Ein Beispiel einer solchen Metapher ist die Wiedergabe eines Safes als Zeichen für Vermögen.

Damit stellt sich nun die Frage, welche Inhalte durch die im Video verwendeten visuellen Mittel präsentiert werden. Es handelt sich dabei um ein animiertes Erklärvideo, d. h. es kommen keine natürlichen Bilder vor, sondern Zeichnungen von Personen, Gegenständen, Fiktionen, die zur Illustration des Gesagten eingeführt und herumgeschoben werden. Wir konzentrieren uns auf die visuell-ikonischen Mittel, die durch eine Ähnlichkeitsrelation mit dem Gemeinten bedeutungstragend werden, also auf die Ikone nach Peirce, die in dem Video den weitaus größten Teil des visuellen Modus ausmacht. Eine zentrale Rolle haben hier Abbildungen von Personen, was damit zusammenhängt, dass der Großteil des Videos den Fall von *Frau Bürger* erzählt. Das Beispiel wird verbal erzählt und durch – teils schemenhafte – Zeichnungen der Beteiligten (*Frau Bürger*, ihre Familienmitglieder, andere Bürger, ein Notar, ein Rechtsanwalt) und ihres Zusammenwirkens unterstützt.

Über diese hinaus gibt es Abbildungen von einigen wenigen erbrechtsrelevanten Artefakten (wie ein zu unterschreibendes Testament, Schreibtisch des Notars, Amtsgericht). Dagegen spielt der Ikontyp des Diagramms keine große Rolle. Diese Figur wird fast ausschließlich zur übergeordneten Darstellung von Erbrelationen verwendet, wobei durch Pfeile Menschen als miteinander verbunden angezeigt werden. Als Diagramm-Ikon fassen wir auch das Bewegen von Zeichnungen eines Safes (Metapher) von einer möglichen Person zu einer anderen auf, da hinter der Bedeutungszuschreibung eine Ähnlichkeitsrelation zwischen dem Bewegen der Zeichnung und dem Verteilen des Vermögens liegt. Der Ikontyp der Metapher wird vergleichsweise breit eingesetzt, um eher abstrakte Begriffe in der Darstellung zu illustrieren. Das sind solche Begriffe wie zum Beispiel *Grundprinzipien* („Säule“), *Arbeit* („Computer“), ein *Zuhause* („Garten“), *Nachwuchs* („Kinder“) und (*teilbares*) *Vermögen* („Safe“).

Es sind keine besonders ausgefeilten Metaphern. Sie werden vielmehr verwendet, damit Begriffe, die wegen ihrer Abstraktheit nicht in der Form von Abbildungen darstellbar sind, doch visuell thematisiert werden können. Anzumerken ist, dass einige wenige, eher symbolische Zeichen wie etwa ein Häkchen im Video vorkommen. Auch dabei geht es darum, etwas Komplexes und Abstraktes durch ein konventionell damit verbundenes Zeichen auszudrücken, dass etwas erfolgreich gemacht worden bzw. dass man mit einer Entscheidung einverstanden ist. Insgesamt gilt, dass nach den bekannten Kategorisierungen zu Text-Bild-Relationen von Martinec & Salway (2005: 352) hier primär von „expansion through exemplification“ die Rede ist. Das meint, dass der verbale Modus zentral und bedeutungstragend ist und die generalisierbaren Aussagen trägt, wohingegen der visuell-ikonische Modus zur Konkretisierung und Individualisierung (Personalisierung) des Ausgesagten durch Beispiele dient.

6 Informationsbroschüre

6.1 Erben und Vererben

Vor diesem Hintergrund ist zu fragen, wie in der Informationsbroschüre⁵ *Vorsorge für den Erbfall durch Testament, Erbvertrag und Schenkung* Inhalte zum Erben und Vererben präsentiert werden. Die vom Bayerischen Justizministerium herausgegebene und von Kroiß (2022) verfasste Broschüre unterscheidet zwischen Regelungen durch das Gesetz (§§ 1924 ff. Bürgerliches Gesetzbuch/BGB) und Möglichkeiten der individuellen Regelung durch den Erblasser, namentlich Erbschaft durch Testament (§§ 1937, 2064 ff. BGB) oder Erbvertrag (§§ 1941, 2274 ff. BGB). Dabei wird nicht explizit auf das Bürgerliche Gesetzbuch verwiesen, das das Erb- und Familienrecht regelt und dessen Normen zum ehelichen Güterrecht festlegen, in welcher Höhe der Ehegatte bei der Zugewinnngemeinschaft (§ 1363 BGB) oder beim Zugewinnausgleich (§ 1371 BGB) grundsätzlich erbt.

In der 66-seitigen Broschüre werden juristische Begriffe erklärt. *Nachlass* zum Beispiel steht für die Gesamtheit dessen, was der Verstorbene an Gütern und Verpflichtungen hinterlässt, also das Vermögen (Bargeld, Grundstücke) oder die Schulden. Inwieweit solche Erklärungen für Laienadressaten verständlich sind, ist empirisch durch Probandenbefragungen mit dem Rechtslinguistischen Verständlichkeitsmodell im Empirie- und Ergebnismuster (Abschnitt 4) zu ermitteln.

⁵ https://www.justiz.bayern.de/media/pdf/broschueren/220208_stmj_erbfall.pdf (letzter Zugriff 18.02.2023).

Die Informationen zum Erbfall erstrecken sich auf die gesetzliche Erbfolge (Zugewinnsgemeinschaft, Gütertrennung), die gewillkürte Erbfolge (Erbvertrag, Testament) sowie auf Pflichtteil, Erbverzicht, Erbschaftssteuer, Erbschaftsklagen und Erbschaften mit Auslandsbezug.

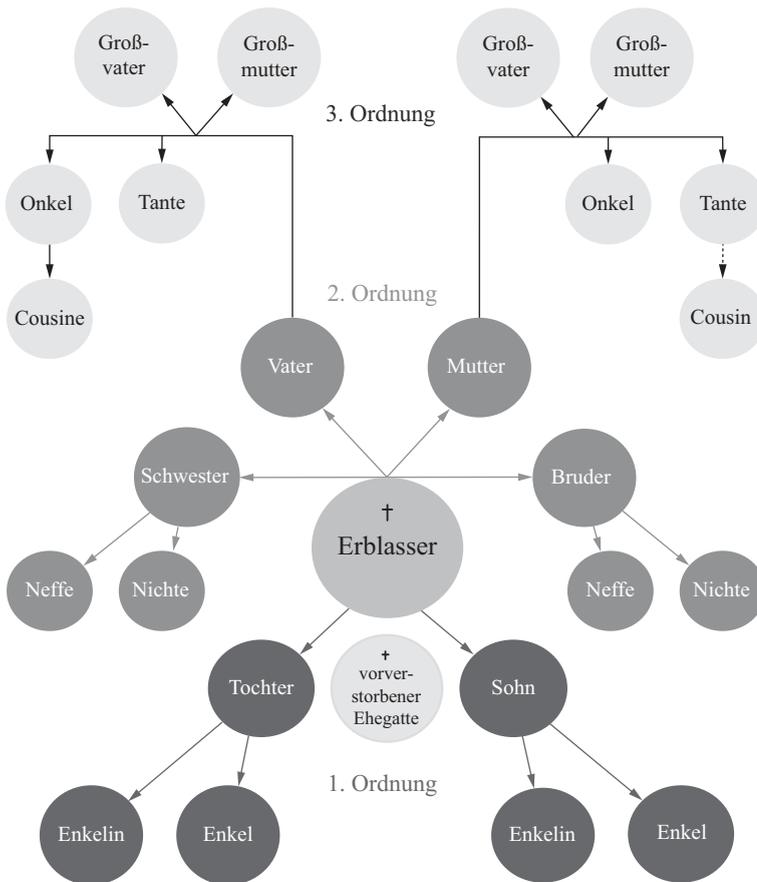


Abb. 2: Übersicht über die gesetzliche Erbfolge in der Broschüre (Kroiß 2022: 9).

Die gesetzliche Erbfolge (vgl. Abb. 2) wird grundsätzlich angewendet, wenn der Erblasser kein Testament aufgesetzt oder keinen Erbvertrag geschlossen hat. Danach erben Verwandte entsprechend dem Verwandtschaftsgrad. Die Broschüre thematisiert die Erben der ersten Ordnung (eheliche Kinder), aber auch fernerer Ordnungen (Urgroßeltern) und adoptierte Kinder. Die Kinder und der Ehegatte erben nach dem Gesetz je ein Viertel ($\frac{1}{4}$). Meistens ist die Ehe eine Zugewinne-

meinschaft und der Erbteil erhöht sich pauschal um ein Viertel ($\frac{1}{4}$), sodass der Ehegatte insgesamt die Hälfte ($\frac{1}{2}$) des Vermögens erbt. Der Ehegatte kann aber auch statt der erbrechtlichen Lösung (Erbteil und pauschale Erhöhung des Erbteils, § 1931 BGB) die güterrechtliche Lösung wählen (Erbteil und Zugewinnausgleich bei Ausschlagung der Erbschaft, § 1942 BGB), womit sich die Erbquote anders berechnet. An konstruierten Fallbeispielen, die den Ordnungsgrad der Erbfolge berücksichtigen, werden die Berechnungsarten illustriert.

6.2 Verteilung visueller Semiotik in der Broschüre

Die Broschüre hat zwar keine Möglichkeit, mit bewegten Bildern zu arbeiten. Es ist aber prinzipiell auch hier möglich, die unterschiedlichen Zeichentypen einzusetzen. Die Untersuchung der Verteilung der visuellen Zeichen auf die drei oben eingeführten Ikon-Typen hat ergeben: Die Abbildung als Ikon-Typ wird nur verwendet, um eine Personalisierung des verantwortlichen Verfassers und des Herausgebers zu erreichen. Der Ikon-Typ der Metapher wird ebenfalls wenig gebraucht. Die visuellen Merkmale, die wiederholt als Metaphern vorkommen, sind: (1) Ringe (Ehe-/Fingerring) für Heirat, (2) Kreuze für Tod und (3) eine Zeigehand für Wichtiges. In allen Fällen handelt es sich um Zeichen, die wegen ihrer Konventionalität auch als Symbole gesehen werden könnten wie zum Beispiel das Staatswappen (Abschnitt 8.2).

Dominant ist der Ikon-Typ des Diagramms in Form von Tabellen und Figuren. Mit den Tabellen wird auf Berechnungen und Kategorien mit Relevanz für die Behandlung und Verteilung einer Erbschaft verwiesen, während die Figuren zur Vertiefung und Visualisierung von Fallbeispielen verwendet werden (Abschnitt 6.1), um etwa den Grad der Verwandtschaft zum Erblasser mittels Farben und Kreisen unterschiedlicher Größe zu veranschaulichen. Zudem kommen einige wenige Symbole vor wie etwa eine zeigende Hand, um auf die Wichtigkeit bestimmter Aussagen aufmerksam zu machen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der visuelle Modus bildlicher Darstellungen, wenn nicht quantitativ, dann jedenfalls qualitativ bei der Bedeutungskonstruktion eine gegenüber dem Geschriebenen ebenbürtige Rolle spielt. Vom Umfang her dominiert der verbale Modus eindeutig. Wenn der visuelle Modus eingesetzt wird und insbesondere, wenn dies in der Form von Diagramm-Ikonen erfolgt, handelt es sich bei den visuellen Zeichen nicht lediglich um eine Konkretisierung des Gesagten. Stattdessen sehen wir hier eher die Text-Bild-Relation, die Martinec & Salway (2005: 352) mit „expansion through exposition“ bezeichnen. Das visuelle Zeichen trägt durch Einführung eigener Bedeutungselemente (Relationen zwischen Faktoren bei Figuren, Betonung von Unterschieden zwischen Kategorien sowie Größenordnungen zwischen Unterkategorien bei Tabellen) gleichwertig zur Bedeutungskonstruktion bei.

7 Gemeinsamkeiten und Unterschiede

Anhand der bisherigen Ergebnisse sind die Bestrebungen zu charakterisieren, juristisches Expertenwissen an Nicht-Experten in Vermittlungstexten weiterzugeben. Beim Erklärvideo sehen wir im visuellen Modus einen Fokus auf Darstellung einer stilisierten Version der angesprochenen Laienadressaten, womit ein Beziehungsangebot gemacht wird. Die Adressaten sollen über die Identifizierung mit den abgebildeten Personen und erkennbaren Situationen einen positiven Eindruck hinsichtlich der Relevanz des Expertenwissens für ihren eigenen Alltag erhalten. Es geht um die Produktion von Vertrautheit, auf deren Grundlage Systemvertrauen entstehen und sich entwickeln kann (vgl. Schäfer 2016: 46–49). Darüber hinaus werden durch die „expansion through exemplification“-Strategie (Abschnitt 5.2) die ikonischen Zeichen (vor allem Abbildungen und Metaphern, aber auch Diagramme) verwendet, um die verbalen Aussagen noch einmal visuell auszudrücken und damit eine Art Doppelung des Gesagten zu erreichen. Dies kann als Bemühen um Verständnissicherung gesehen werden.

Dazu gehört, dass die (in *ich*-Form gestellten) Fragen als Strukturierungsmechanismus verwendet werden und es zudem direkte Anredeformen mit Ratschlägen gibt. Letztgenannte Aspekte zeugen von einer gewollten Interaktion zwischen Institution und Adressaten. Das Staatsministerium der Justiz möchte mit den Bürgern ein Gespräch anfangen. Durch die Wahl insbesondere von Abbildungen und (einfachen) Metaphern sowie durch die Exemplifizierungsstrategie beim Text-Bild-Verhältnis wird unterstrichen, dass es sich hier eher um Beziehungsarbeit denn um eigentliche Vermittlung handelt: Das Gesagte soll konkretisiert und zugänglich gemacht, aber eben nicht besonders vertieft werden. Der Schwerpunkt liegt bei den verbalen wie bei den visuellen Anteilen auf der Beispielerzählung mit *Frau Bürger* und nicht auf den spezifischen Details des Rechtssystems.

Auch dazu passt der Fokus auf Abbildungen und einfachen Metaphern. Hauptzweck des Erklärvideos ist es, wie schon oben angeführt, in ca. drei Minuten sowohl auf der Grundlage des verbalen als auch des visuell-ikonischen Modus Laien für die Fragestellungen zum Erbrecht zu interessieren, die Relevanz und die Zugänglichkeit des Themas darzustellen und sie dazu zu bewegen, weitere Informationen einzuholen. Auf der eingeführten Skala zwischen Vermittlung und Popularisierung befindet sich das Video mithin näher am Popularisierungspol. Bei der Broschüre, die einen Umfang von 66 Seiten hat, ist dagegen schon aus der obigen Inhaltsbeschreibung klar, dass die Vermittlung im Mittelpunkt steht. Es werden weitaus mehr Details geboten, und darüber hinaus wird eine erhebliche Anzahl von relevanten Fachbegriffen erklärt.

Mit den detaillierten Informationen folgt auch die Notwendigkeit, argumentative Bedingungsstrukturen (wenn A, dann B, es sei denn C) auszudrücken,

wozu der verbale Modus weitaus geeigneter ist als der visuelle Modus. Auf dieser Linie liegt auch die Dominanz der gewählten Diagramm-Zeichen, die für eine Fokussierung bestimmter Relationen und Größenordnungen für fachliche Inhalte gut geeignet sind. Es ist somit sowohl aus Sicht der verbalen als auch der visuell-ikonischen Zeichen deutlich, dass bei der Informationsbroschüre ebenfalls eine Rekontextualisierung des Expertenwissens für Nicht-Experten erfolgt, insbesondere durch die Personalisierung der verantwortlichen Institution anhand von Abbildungen und durch die Erklärungen zu den verwendeten Fachwörtern. Das Augenmerk liegt jedoch auf den recht detaillierten Darstellungen der Prinzipien des Erbrechts mittels Fallbeispielen.

8 Vertrauensbildung im Rechtswesen

8.1 Kompetenzdarstellung

Man kann getrost die Hypothese wagen, dass das Justizministerium durch die Kombination der beiden funktional unterschiedlich ausgerichteten Kommunikationsformen eine breite Interaktion mit den anvisierten Textrezipienten anstrebt. Es spielen dabei auch Bedingungen für das Entstehen oder Festigen von Vertrauen in die Institution auf Seiten der Adressaten eine Rolle. Die Lebenslagenbefragung des Statistischen Bundesamtes (Destatis) erhebt, wie zufrieden Bürger in verschiedenen Lebenslagen mit behördlichen Dienstleistungen sind. Während der Faktor Unbestechlichkeit (1,83 Punkte) auf einer Skala von -2 bis +2 die Rangliste anführt, liegt der Vertrauensfaktor (1,01 Punkte) im Mittelfeld und der Faktor Verständlichkeit (0,27 Punkte) sogar abgeschlagen an letzter Stelle (vgl. Presse- und Informationsamt der Bundesregierung 2019: 9). Ein Vergleich der Daten aus dem Jahr 2021 mit den Vorjahren (2015, 2017, 2019) zeigt, dass das Vertrauen der Befragten in Behörden offenbar gestiegen ist.

Dagegen hat sich die Beurteilung der Verständlichkeit des Rechts nicht signifikant geändert. Es schneidet von allen Faktoren am schlechtesten ab.⁶ Wir fassen die untersuchten Maßnahmen des Ministeriums zur Erreichung eines besseren Verständnisses des Konzepts ‚erben‘, ‚vererben‘ als einen Versuch auf, durch erhöhte Verständlichkeit mehr Zufriedenheit in der Bevölkerung zu erreichen. Solche Kommunikationsformen (Erklärvideo, Broschüre) können für das Schaffen

⁶ https://www.amtlich-einfach.de/DE/Ergebnisse/Buerger2021/Ueberblick_node.html (letzter Zugriff 18.02.2023). In Bezug genommen ist die Tabelle über die Zufriedenheit mit Faktoren der behördlichen Dienstleistungen des Statistischen Bundesamtes aus dem Jahr 2021.

von Vertrautheit und Vertrauen in behördliche Kommunikation für eine Demokratie relevant sein, um systemische Strukturen zu festigen oder stabil zu halten. Das Vertrauen der Bevölkerung in Institutionen des Rechts spielt für die Legitimität bzw. Konformität von Normen und Werten einer Gesellschaft und für die Förderung der Akzeptanz des Rechtssystems durch Bürger eine beachtliche Rolle (vgl. Luttermann & Engberg 2018: 92). Auf dieser Linie liegt auch Felder (2023: 84–85):

Der Staatsbürger – so meine These – kann nur dann dem (Rechts-)Staat gegenüber loyal sein, wenn er darauf vertrauen kann, dass er zumindest in groben Zügen versteht, wie zuverlässig bzw. vertrauenswürdig die Rechtssprache als Aushandlungsmedium ist, mit dem Recht gesprochen wird oder – wie viele hoffen – Gerechtigkeit hergestellt werden soll.

Da sich mit visuell-ikonischen und verbalen Mitteln (Gesprochenem, Geschriebenem) Vertrauen aufbauen lässt (vgl. Endreß in diesem Band, der aus phänomenologischer Sicht drei Modi der Sprache unterscheidet: Geschprochenes, Geschriebenes und Gezeigtes), sollten Vermittlungstexte Merkmale haben, die als Indikatoren („Symptome“, Keller 2009: 39) für Vertrauenswürdigkeit eingestuft werden können (vgl. auch Reinmuth 2009: 135–124). Man kann einer Behörde – so wie es in der Unternehmenskommunikation gemacht wird – menschliche Eigenschaften zuschreiben (z. B. kompetent, verständlich, sympathisch). Vertrauen kann im interaktiven Prozess der Kommunikation im Gebrauch und Zusammenspiel unterschiedlicher vertrauensfördernder Mittel entstehen (Abschnitte 3–4). Das Bayerische Staatsministerium der Justiz will vor allem Vertrauen durch Kompetenz erzeugen. Und zwar sowohl in Bezug auf das Konzept ‚erben‘/‚vererben‘ als auch hinsichtlich der Zuständigkeit als Behörde mit dem Slogan (Abschnitt 8.2). Das komplexe Erbfall-Thema wird in der Broschüre u. a. argumentativ entfaltet und im Video am Fall von *Frau Bürger* kurz und bündig (ohne ins Detail zu gehen) exemplifiziert. Dabei spielt auch der Faktor Interesse am Partner beim Aufbau von Vertrauen eine Rolle.

Das Ministerium will Rezipienten in ihrem Alltag abholen und setzt dort an, wo es für sie relevant ist. Ihre Interessen, Probleme, Bedürfnisse, Lebenslagen und Gefühlswelten werden antizipiert und zum Ausgangspunkt gemacht. *Frau Bürger* fungiert als Identifikationsfigur für Adressaten. Jeder Laie kann *Frau Bürger* sein und sieht sich grundsätzlich mit denselben Fragen konfrontiert. Frau Bürgers Name ist ein Platzhaltername und erinnert an Erika Mustermann; der Name wird häufig beispielhaft auf Mustern für Ausweise und Formulare verwendet. Vertrauen kann auch dadurch gefördert werden, dass weitere Faktoren hinzutreten. In diesem Kontext nennt das Ministerium Ansprechpartner (*Notar*) und Institutionen (*Amtsgericht*) für bestimmte Anliegen und signalisiert die Bereitschaft, das eigene Handeln mit dem von *Frau Bürger* zu koordinieren. Darüber hinaus sorgt das Ministerium dafür, dass es keine widersprüchlichen Aussagen

trifft. Es stellt dadurch Kohärenz zwischen den Konzepten zum Erben und Verben im Erklärvideo und in der Informationsbroschüre her und bildet inhaltliche Konsistenz.

Die Kommunikation zu individualisieren und mit Gefühlen und Empathie im Sinne von sich hineinversetzen können zu arbeiten, soll Nähe schaffen und dem Beziehungsaufbau zwischen den Interaktanten dienen. Denkbar wäre, in der Informationsbroschüre ebenfalls das Nähe-Konzept – wie im Video – mit fiktiven Alltagspersonen und mit bestimmten Eigenschaften zu übernehmen, um über Aspekte des Erbrechts zu informieren. Es wird hier zwar mit vielen Fallbeispielen gearbeitet. Jedoch haben die Beispiele in gewisser Weise Klausurcharakter, indem Fachwissen zur Lösung von Sachverhalten und für mathematische Berechnungen bereitgestellt wird. Das kann Adressaten überfordern und möglicherweise auch Abwehr hervorrufen und Distanz aufbauen. Im Gegensatz zu den Prüfungsszenarien in der Broschüre evoziert ein Gespräch am Gartenzaun eher eine positive Botschaft und eine gute Atmosphäre bei der Erbschaftsregelung. Das Erklärvideo ist dementsprechend alltagsnah aufgebaut.

Zuerst wird im Video das rechtliche Problem anhand von Fragen identifiziert, werden Ängste ausgemacht und anschließend wird eine finale Lösung präsentiert: „Wahrscheinlich Fragen, die man sich nicht gerne stellt. Und trotzdem: Wenn alles geregelt ist, gibt einem das ein gutes Gefühl.“ Auch in der Informationsbroschüre wird an einigen Stellen emotionalisiert und werden persönliche Fragen aus der Perspektive des Erblassers gestellt („Was kann ich in einem Testament überhaupt regeln? Und was passiert, wenn ich keines verfasse? [...] Was genau hat es mit dem Pflichtteil auf sich?“, S. 2). Die Antworten haben aber allgemeineren Charakter und sind weniger ich-bezogen, also nicht speziell auf *Frau Bürger* zugeschnitten, sondern auf einen größeren Adressatenkreis. Die verwendeten visuellen und verbalen Mittel (Bilder, Lexik, Syntax) bieten viele Möglichkeiten, sich als kompetent zu präsentieren, wobei die Broschüre und das Video im Detailgrad erheblich variieren.

8.2 Slogan

Das Erklärvideo endet mit dem Slogan des Justizministeriums *Justiz ist für die Menschen da* und mit den Schlüsselwörtern *Recht – Sicherheit – Vertrauen*. Der Slogan ist ein fester Baustein der Werbung und hat einen hohen Wiedererkennungswert. Seine zentralen Funktionen sind die Identifikation mit den Werten des Ministeriums und die Imagebildung. Der Schriftzug *Das Bayerische Staatsministerium der Justiz* ist – so wie er hier (Abb. 3) erscheint (blaue Schrift, das Wort *Justiz* rechtsbündig in der zweiten Zeile etc.) – zusammen mit dem davon rechts

angeordneten farbigen Staatswappen des Freistaates Bayern auch auf der Informationsbroschüre abgedruckt.

Im Video werden zuerst der Name des Ministeriums und das Wappen eingeblendet (02:50 Minute). Fünf Sekunden später folgt der Slogan (02:55 Minute). Alles zusammen ist ca. sechs Sekunden lang zu sehen (03:01 Minute). Um es noch genauer zu sagen: Der Institutionenname (*Das Bayerische Staatsministerium der Justiz*) und der Slogan (*Justiz ist für die Menschen da* sowie *Recht – Sicherheit – Vertrauen*) werden jeweils geschrieben (vgl. Abb. 3) und von einer weiblichen Stimme gesprochen; damit sind sie sowohl visuell als auch auditiv für Adressaten zugänglich bzw. mit den Sinnen erfassbar. Die vom Justizministerium präsentierten Erklärfilme enden üblicherweise auf diese Art, wobei die Stimme (etwa wenn *Herr Bürger* im Mittelpunkt steht) sich ändern kann.

Bayerisches Staatsministerium der
Justiz



Abb. 3: Slogan im Erklärvideo (02:55–03:01 Minuten).

Der Freistaat Bayern erscheint mit dem Staatswappen (weiß-blaue Rauten, Volkskrone, zwei goldene Löwen u. a.) als eine Autorität. Die Adressaten sollen wahrnehmen und wissen, dass die Justiz den Menschen in den Mittelpunkt stellt. Also für die Bürger da ist und für Recht und Sicherheit sorgt. Mit dieser Botschaft wird gleichsam die Legitimität des ganzen Erklärvideos erhöht und bekräftigt: Denn das Ministerium informiert über das Erbrecht (repräsentativer Sprechakt), es verspricht bzw. verpflichtet sich selbst, Rechtssicherheit herbeizuführen (kommissiver Sprechakt) und es fordert zudem Empfänger dazu auf (direktiver Sprechakt), institutionellem Handeln zu vertrauen und gegenüber dem Staat loyal zu sein.

Für die Idee der Loyalität und für den Aufbau von Vertrauen sind mithin mehrere Faktoren bedeutsam. Ein zentraler Faktor ist Verständlichkeit für jedermann – hier in Gestalt von *Frau Bürger*. Auch Nicht-Juristen sollen zumindest dem Sinn nach eigenständig, d. h. ohne die Fachkompetenz der Juristen, Rechtsinhalte erfassen können. Inwieweit Rechtslaien die dargebotenen Informationen

zum Erben und Vererben verstehen können und der Detailgrad angemessen für die gewählte Kommunikationsform und die kognitiven Fähigkeiten und kommunikativen Bedürfnisse der Adressaten ist, lässt sich nur durch die Befragung von Probanden seriös beantworten (vgl. dazu Luttermann & Engberg im Ersch.). In der zweiten Projektphase zur Vermittlung und Popularisierung werden daher mit dem Rechtslinguistischen Verständlichkeitsmodell die nächsten Schritte anvisiert, die Experten- und Laienwissen (Empfängerhorizont) für eine klare Rechtskommunikation priorisieren (vgl. Luttermann 2021: 116–126).

Literatur

- Bentele, Günter & René Seidenglanz (2008): Vertrauen und Glaubwürdigkeit. In Günter Bentele, Romy Fröhlich & Peter Szyszka (Hrsg.), *Handbuch der Public Relations. Wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln*, 346–361. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Engberg, Jan (2017): Fachkommunikation und fachexterne Kommunikation. In Ekkehard Felder & Friedemann Vogel (Hrsg.), *Handbuch Sprache im Recht*, 118–137. Berlin: De Gruyter.
- Engberg, Jan (2020): Institutional Dissemination of Legal Knowledge. An Instance of Knowledge Communication. In Maurizio Gotti, Stefania Maci & Michele Sala (Hrsg.), *Scholarly Pathways. Knowledge Transfer and Knowledge Exchange in Academia*, 175–205. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
- Engberg, Jan & Karin Luttermann (2014): Informationen auf Jugend-Webseiten als Input für Wissenskonsstruktion über Recht. *Zeitschrift für angewandte Linguistik* 60 (1), 67–91.
- Engberg, Jan, Karin Luttermann, Silvia Cacchiani & Chiara Preite (Hrsg.) (2018): Studying Popularization in Legal Communication. Introduction and Overview. In Jan Engberg, Karin Luttermann, Silvia Cacchiani & Chiara Preite (Hrsg.), *Popularization and Knowledge Mediation in the Law/Popularisierung und Wissensvermittlung im Recht*, IX–XXV. Wien: Lit Wissenschaftsverlag.
- Felder, Ekkehard (2023): Empathie und Vagheit in der Rechtssprache. In Karin Luttermann & Jan Engberg (Hrsg.), *Popularisierung als Methode der Wissensvermittlung in der Rechtslinguistik/Popularisation as a Method of Knowledge Mediation in Legal Linguistics*, 83–97. Berlin: Lit Wissenschaftsverlag.
- Felder, Ekkehard & Friedemann Vogel (Hrsg.) (2017): *Handbuch Sprache im Recht*. Berlin: De Gruyter.
- Glossar der Bildphilosophie (2012): *Symbol, Index, Ikon*. http://www.gib.uni-tuebingen.de/netzwerk/glossar/index.php?title=Symbol,_Index,_Ikon (letzter Zugriff 18.02.2023).
- Green, Daniel & Luke Green (Hrsg.) (2022): *Contemporary Approaches to Legal Linguistics*. Wien: Lit Wissenschaftsverlag.
- Hoffmeister, Toke, Markus Hundt & Saskia Naths (2021): Laien, Wissen, Sprache. Theoretische, methodische und domänenspezifische Perspektiven. Berlin: De Gruyter.
- Keller, Rudi (2009): Die Sprache der Geschäftsberichte. Was das Kommunikationsverhalten eines Unternehmens über dessen Geist aussagt. In Christoph Moss (Hrsg.), *Die Sprache der Wirtschaft*, 19–44. Wiesbaden: Springer.
- Klein, Wolfgang (2004): Ein Gemeinwesen, in dem das Volk herrscht, darf nicht von Gesetzen beherrscht werden, die das Volk nicht versteht. In Kent D. Lerch (Hrsg.), *Recht Verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht*. Band 1, 197–203. Berlin: De Gruyter.

- Kroiß, Ludwig & Bayerisches Staatsministerium der Justiz (2022): *Vorsorge für den Erbfall durch Testament, Erbvertrag und Schenkung*. 11. Auflage. München: C.H. Beck.
- Lerch, Kent D. (Hrsg.) (2004): *Recht verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht. Die Sprache des Rechts*. Band 1. Berlin: De Gruyter.
- Lerch, Kent D. (Hrsg.) (2005): *Recht vermitteln. Strukturen, Formen und Medien der Kommunikation im Recht. Die Sprache des Rechts*. Band 3. Berlin: De Gruyter.
- Lück, Heiner (2008): Von der Unverständlichkeit des Rechts. Die historische Dimension aus rechtsgeschichtlicher Sicht. In Karin Eichhoff-Cyrus & Gerd Antos (Hrsg.), *Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*, 21–44. Mannheim: Dudenverlag.
- Luth, Janine (2015): *Semantische Kämpfe im Recht. Eine rechtslinguistische Analyse zu Konflikten zwischen dem EGMR und nationalen Gerichten*. Heidelberg: Winter.
- Luttermann, Karin (2002): Der Diebstahlstatbestand im Verständlichkeitstest. Deutsches Strafrecht und europäischer Kontext. In Lars Eriksen & Karin Luttermann (Hrsg.), *Juristische Fachsprache. Kongressberichte des 12th European Symposium on Language for Special Purposes, Brixen/ Bressanone 1999*, 95–114. Münster: Lit Wissenschaftsverlag.
- Luttermann, Karin (2010): Verständliche Semantik in schriftlichen Kommunikationsformen. *Fachsprache* 32 (3–4), 145–162.
- Luttermann, Karin (2015): Linguistisch-pragmatische Zugänge zur Rechtssemantik. Was gesagt, was gemeint und was verstanden wird. In Friedemann Vogel (Hrsg.), *Zugänge zur Rechtssemantik. Interdisziplinäre Ansätze im Zeitalter der Mediatisierung*, 275–292. Berlin: De Gruyter.
- Luttermann, Karin (2016): Indeterminismus und Performanz in der Sprache am Beispiel der Bedeutung von lebenslanger Freiheitsstrafe. In Lars Bülow, Jochen Bung, Rüdiger Harnisch & Rainer Wernsmann (Hrsg.), *Performativität in Sprache und Recht*, 163–188. Berlin: De Gruyter.
- Luttermann, Karin (2020): Nachhaltigkeit in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. In Christina Gansel & Karin Luttermann (Hrsg.), *Nachhaltigkeit. Konzept, Kommunikation, Textsorten*, 123–155. Berlin: Lit Wissenschaftsverlag.
- Luttermann, Karin (2021): Klare Sprache für eine verständliche Kommunikation im Rechtsbereich. Ein handlungspragmatischer Ansatz. In Karin Luttermann & Albert Busch (Hrsg.), *Sprache und Recht. Konstitutions- und Transferprozesse in nationaler und europäischer Dimension*, 101–132. Berlin: Lit Wissenschaftsverlag.
- Luttermann, Karin & Albert Busch (Hrsg.) (2021): *Sprache und Recht. Konstitutions- und Transferprozesse in nationaler und europäischer Dimension*. Berlin: Lit Wissenschaftsverlag.
- Luttermann, Karin & Jan Engberg (2018): Vermittlung rechtlichen Wissens an Kinder und Jugendliche im Internet und in Broschüren. In Jan Engberg, Karin Luttermann, Silvia Cacchiani & Chiara Preite (Hrsg.), *Popularization and Knowledge Mediation in the Law/Popularisierung und Wissensvermittlung im Recht*, 85–115. Wien: Lit Wissenschaftsverlag.
- Luttermann, Karin & Jan Engberg (2023): Erklärvideos und Broschüren als Information und Mittel zum Aufbau von Verständlichkeit und Vertrauen – eine Fallstudie. In Karin Luttermann & Jan Engberg (Hrsg.), *Popularisierung als Methode der Wissensvermittlung in der Rechtslinguistik/ Popularisation as a Method of Knowledge Mediation in Legal Linguistics*, 99–130. Berlin: Lit Wissenschaftsverlag.
- Luttermann, Karin & Jan Engberg (im Ersch.): Wissensvermittlung von Recht durch Popularisierung in der Fachkommunikation. In Anna Malena Pichler, Felicitas Tesch & Barbara von der Lühe (Hrsg.), *Deutsch als Fremd- und Fachsprache im internationalen Kontext*.
- Martinez, Radan & Andrew Salway (2005): A System of Text-Image Relations in New (and Old) Media. *Visual Communication* 4 (3), 337–371.

- Presse- und Informationsamt der Bundesregierung (2019): *Recht verständlich machen. Abschlussbericht der Untersuchung zur Verständlichkeit des Rechts*. <https://www.bundesregierung.de/resource/blob/975272/1755830/b7c231ccadca032e21ba74274a844890/de-verstaendlich-download2-bericht-data.pdf?download=1> (letzter Zugriff 18.02.2023).
- Reinmuth, Marcus (2009): Vertrauen und Wirtschaftssprache. Glaubwürdigkeit als Schlüssel für erfolgreiche Unternehmenskommunikation. In Christoph Moss (Hrsg.), *Die Sprache der Wirtschaft*, 127–145. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Roelcke, Thorsten (2018): Rechtssprachliche Kommunikation. Eine Typologie. In Jan Engberg, Karin Luttermann, Silvia Cacchiani & Chiara Preite (Hrsg.), *Popularization and Knowledge Mediation in the Law/Popularisierung und Wissenvermittlung im Recht*, 3–27. Wien: Lit Wissenschaftsverlag.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*. Berlin: De Gruyter.
- Silletti, Alida Maria (2015): The Role of Illustrations in Popularizing Medical Discourse. *Linguae & Rivista di lingue e culture moderne* 14 (2), 65–81.
- Silletti, Alida Maria (2017): L'UE expliquée aux enfants. Le coin des enfants. In Luciana Radut-Gaghi, Denisa-Adriana Oprea & Axel Boursier (Hrsg.), *L'Europe dans les médias en ligne*, 157–176. Paris: L'Harmattan Humanités Numériques.
- Silletti, Alida Maria (2018): Analyse des publications de l'Union européenne à visée vulgarisatrice. Le cas des illustrations. In Jan Engberg, Karin Luttermann, Silvia Cacchiani & Chiara Preite (Hrsg.), *Popularization and Knowledge Mediation in the Law/Popularisierung und Wissenvermittlung im Recht*, 223–248. Wien: Lit Wissenschaftsverlag.

Alexander Lasch

Darauf *vertrau'* ich ganz allein. Vertrauen als kollektive und kommunikative Ressource in Herrnhutischer Ritualität

Abstract: This article focuses on trust as a collective and communicative resource in the context of Christian practices of faith and visualisation. In order to illuminate important, but not all facets of this context, it will first be necessary to (1) position it in terms of religious linguistics, although differentiated explanations – for example on charisma, prophecy and discipleship – cannot be provided. These considerations will be dovetailed with the presentation of the specific values of (2) the Moravian Church (Unitas Fratrum). It will emerge that the constitution of various relationships of trust can be observed, which are very strongly linked to this specific context. For this reason, too, some preliminary remarks on the history of the community will precede the (3) sample analysis of texts of Moravian provenance. More precisely, these are biographies compiled in the N-ARC1 corpus of the „Moravian Knowledge Network“ (MKNetwork) (IQ-001, Lasch 2023a). The guiding question for me in the analysis is (4) whether and how speaking about or thematising different trust relationships is conventionalised in specific linguistic patterns in order to serve as an idiomatic, collective resource for the communication of central (beliefs) views.

Keywords: linguistics of religion, Moravian Church, idiomaticity

1 Vertrauen – was ist das?

1.1 Spiele mit Vertrauen zwischen Soziologie und Sprachwissenschaft. Eine knappe Positionierung in der Forschungslandschaft

Für eine sehr knappe Vorüberlegung zum Konzept des Vertrauens lohnt ein Blick in die soziologische Forschung, die, z. B. mit den Arbeiten von Erving Goffman oder Niklas Luhmann, um nur zwei Soziologen zu nennen, dem Konzept des Vertrauens besondere Aufmerksamkeit schenkte, zentrale Forschungspositionen erarbeitete, und immer wieder seismographisch Forschungstendenzen u. a. in den Geisteswissenschaften dokumentiert (zur soziologischen Perspektive auf Vertrauen vgl. auch Andreß in diesem Band). Beckert (2002: 27a) stellt etwa fest, dass das „Konzept des

Vertrauens [...] seit den 90er Jahren eine Renaissance“ erlebe. Den Grund hierfür sieht er mit Blick auf Organisationstheorie und Wirtschaftssoziologie in der Annahme, dass es sich „um einen zentralen Mechanismus zur Überwindung [von] Barrieren für Tausch- und Kooperationsbeziehungen“ handele (Beckert 2002: 27a), der jedoch der genaueren Untersuchung bedürfe. Denn bisher, so seine These, werden für

die Konzeptualisierung von Vertrauen primär die Entscheidungsprozesse des Vertrauensgebers (Trustor) untersucht, den Beitrag der Vertrauensnehmer (Trustees) für das Zustandekommen der Tauschbeziehung jedoch nur unvollständig beleuchtet. *Die vom Vertrauensnehmer ausgehenden Handlungen zur Erzeugung des Eindrucks von Vertrauenswürdigkeit* kommen nicht hinreichend in den Blick. (Beckert 2002: 27b, Hervorhebung A.L.)

Auch wenn die terminologische Fassung und die Rede von *Vertrauensgeber*, also dem, der in einer sich konstituierenden Beziehung Vertrauen schenkt, und *Vertrauensnehmer*, also dem „Vertrauensadressaten“ (vgl. Belošević 2021), der das in ihn gesetzte Vertrauen annimmt, sehr technisch erscheinen mag und die zugrundeliegende Idee der interaktiven Herstellung von Vertrauen (vgl. Imo 2017) zu verdecken scheint, ist eine Differenzierung dann sinnvoll, wenn genau diese Rollenverhältnisse in einer z. B. religiösen Gemeinschaft in spezifischer Weise zugewiesen und besetzt werden. Vertrauen, so Beckert (2002: 28b) weiter, werde im Einklang mit der breiten Forschungsliteratur zum Vertrauensspiel (vgl. Dasgupta 1988) verstanden als

die Erwartung des Vertrauensgebers, dass seine einseitige Vorleistung in der Tauschbeziehung vom Vertrauensnehmer nicht ausgebeutet wird, obwohl dieser durch die Wahl der Ausbeutungsstrategie einen höheren Nutzen erreichen könnte.

Zu ergänzen sind noch vier systematische Aspekte, die diese allgemeine Bestimmung noch weiter ausdifferenzieren und für die Frage dieses Artikels zugeschnitten werden:

1. Vertrauen ist eine soziale Erwartungshaltung, womit gemeint ist, *dass sich Vertrauen immer auf eine andere Person oder einen korporativen Akteur bezieht.* [...] 2. Der Vertrauensnehmer ist in seiner Reaktion auf die einseitige Vorleistung des Vertrauensgebers frei. *Das in den Vertrauensnehmer gesetzte Vertrauen kann von diesem sowohl erfüllt als auch verletzt werden, was für den Vertrauensgeber eine nicht hintergehbare Ungewissheit hinsichtlich des Handelns des Vertrauensnehmers bedeutet.* [...] 3. *Von Vertrauen lässt sich nur in solchen Situationen sprechen, in denen der Vertrauensnehmer einen Vorteil aus nichtkooperativem Handeln, also aus der Verletzung der vom Vertrauensgeber in ihn gesetzten Handlungserwartung hat.* [...] 4. *Vertrauen beinhaltet kalkulative Überlegungen in dem Sinne, dass ich nur vertraue, wenn ich tatsächlich denke, der Vertrauensnehmer werde so handeln, wie er es verspricht zu tun.* (Beckert 2002: 28b–29a, Hervorhebung A.L.)

Für einen religionslinguistischen Zusammenhang (Kap. 2) ist die Charakterisierung des *Vertrauensnehmers*, für die Beckert hier exemplarisch zitiert wird, entscheidend. Überträgt man das Modell einfach ohne weitere Vorannahmen, dann ist festzuhalten, dass eine charismatische, prophetische Mittlerfigur (*Vertrauensnehmer*), die, bspw. wie Jesus Christus, den Bund zwischen Gottheit und verehrenden Menschen erneuert und das ewige Leben verspricht, nicht unmittelbar auf Vertrauensangebote seiner *Vertrauensgeber:innen*, z. B. seiner Anhänger:innen, denen er durch Worte und Leben vertrauenswürdig erscheint, reagieren kann: Ob „das in den Vertrauensnehmer gesetzte Vertrauen [...] von diesem [...] erfüllt [oder] verletzt“ (Beckert 2002: 29a) wird, lässt sich, z. B. im Hinblick auf das durch ihn versprochene ewige Leben, nicht sagen. ‚Vertrauen‘, ‚Hoffnung‘, ‚Glaube‘, ‚Liebe‘ und ‚Zuversicht‘ sind daher die Konzepte, die in religiösen Praxen eine zentrale Rolle spielen und so eng beieinander stehen, dass sie die „nicht hintergehbare Ungewissheit“ (Beckert 2002: 29a) rituell absichern können, z. B. durch Praktiken der Verkündigung, Verehrung und Vergegenwärtigung, die die Vertrauenswürdigkeit von Jesus Christus performativ zeichenhaft ausstellen (vgl. Bacharach & Gambetta 2001). In letzter Konsequenz jedoch muss der Vertrauensgeber, in der oben eingeführten Terminologie, ‚glauben wollen‘:

William James fasste diese Einstellung des Vertrauensgebers als „Wille zum Glauben“ zusammen: „Wherever a desired result is achieved by the co-operation of many independent persons, its existence as a fact is a pure consequence of the precursive faith in one another of those immediately concerned“ (James 1897: 22). (Beckert 2002: 36)

Die *Linguistische Vertrauensforschung* steht, um mit der gleichnamigen Einführung von Schäfer (2016: 13) zu sprechen, zwar sicher nicht mehr „ganz am Anfang“, zu nennen sind darüber hinaus exemplarische Studien von Filatkina (2015, 2017, 2019 u. ö.) bzw. Filatkina & Bergmann (2021), Imo (2017), Wengeler (2013, 2019 u. ö.) oder Belošević (2021, 2022), aber die linguistische Operationalisierung auf der Basis diskursanalytisch erprobter Methoden ist noch nicht abgeschlossen. Ausgangspunkt für die Untersuchungen der sprachlichen Realisierungsoptionen und -strategien des Vertrauensspiels ist häufig explizit die soziologische Forschung, die, auch terminologisch, in meist diskurslinguistische Forschungszusammenhänge eingepasst wird (vgl. dazu exemplarisch Belošević 2021: 297–301, besonders 298 mit Anm. 9 zur Bestimmung der Termini *Diskursakteur*innen* und *Vertrauensadressat*innen*). Dabei ist für die Linguistik ein konstruktivistisches Konzept von Vertrauen kennzeichnend: Vertrauen „ist nicht per se gegeben“, sondern „entwickelt sich im Laufe der Zeit im Rahmen sozialer Interaktion“ und durch „verschiedene Strategien der Vertrauensbildung“ im „sprachliche[n] Handeln“. Es wird ‚gebildet‘, ‚erarbeitet‘ oder ‚gefördert‘ – oder eben nicht (Schäfer 2016: 12 und speziell Imo 2017; vgl. auch die Beiträge von Schäfer und Imo in diesem Band). Genau an diesem Punkt schließt

eine religionslinguistische Perspektivierung, die ihrerseits methodisch auch auf diskurslinguistischen Prämissen ruhen kann, mit interessanten Fragestellungen an.

1.2 Vertrauen, Hoffnung, Glaube, Zuversicht und Liebe. Die religionslinguistische Perspektive

Eine religionslinguistische Kommunikationstypologie, die am Beispiel monotheistischer Glaubenspraxen erarbeitet wurde, geht von den zentralen Handlungsformen Verkündigung und Verehrung in Vergegenwärtigung aus (vgl. Lasch 2011; Lasch & Liebert 2014, 2017; Lasch 2023a; vgl. Abb. 1). Diese Handlungsformen werden für soziale Gruppen dann relevant, wenn sie auf Jenseitiges, nicht Fassbares, Transzendentes Bezug nehmen – in diesem Artikel ist es scheinbar zunächst das sprachlich ausgedrückte Vertrauen in das Versprechen des ewigen Lebens als einem zentralen Glaubensgegenstand christlicher Hoffnung, das durch Jesu Christus bezeugt wurde. Die religiöse Gemeinschaft, die Jesus Christus verehrt, macht Leben und Sterben Christi als charismatischen Propheten zum einen diskursiv (z. B. in Predigten von Priester:innen) und zum anderen in rituellen Handlungen gegenwärtig (z. B. im Osterfest) – darüber hinaus stellt er sich selbst in die Mitte der Glaubensgemeinschaft: „Denn wo zwei oder drei versammelt sind in meinem Namen, da bin ich mitten unter ihnen“ (Mt 18,20, nach Lu2017 = IQ-001) und nach manchem Verständnis ist Christus im Abendmahl realpräsent (Transsubstantiation). Die von uns (analytisch) geschiedene Immanenz und Transzendenz muss der Glaubenshaltung einer christlichen Gemeinschaft und ihrer Mitglieder also nicht entsprechen.

Der „Wille zum Glauben“, den Beckert (2002: 36) mit James zu einer möglichen Voraussetzung für das Vertrauen machte, ist in einem religionslinguistischen Zuschnitt des Vertrauensspiels sicher leicht anschlussfähig. Aber kann man Jesus Christus bzw. seine Stellvertreter:innen als Vertrauensnehmer:innen begreifen und kann man ihnen Vertrauen entgegenbringen? Ist nicht vielmehr die Situation in ritueller Wiederholung durch „den Vertrauensgeber kontrollierbar [...] oder [...] berechenbar“ und damit das Konzept des Vertrauens, das Ungewissheit einschließt, „selbst in Frage“ (Beckert 2002: 31a) gestellt? Auch die Prämisse der linguistischen Vertrauensforschung, dass Vertrauen interaktional erarbeitet werde, eröffnet viele Fragen: Wie sollen in Verkündigungs-, Verehrungs- und Vergegenwärtigungshandlungen komplexe sprachlich realisierte ‚Strategien der Vertrauensbildung‘ umgesetzt werden? Und können wir in einem rituell stabilen Kommunikationszusammenhang gar von individuellen Vertrauensbeziehungen, die auch auf individuellen Arten des Glaubens beruhen, sprechen? Wer ist, ganz praktisch, Vertrauensnehmer? Jesus Christus selbst oder seine Vertreter:innen in nachprophetischer Verkündigung? Macht (Amts-)Charisma vertrauenswürdig und wird Vertrauen durch Traditionskritik, etwa an den

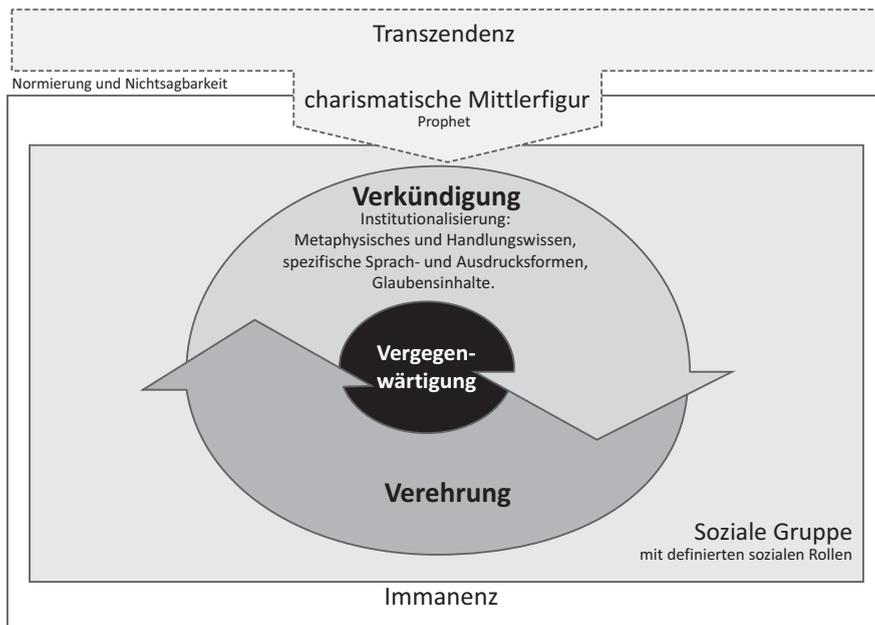


Abb. 1: Religionslinguistische Kommunikationstypologie (Grafik folgt der Darstellung in Schindler 2019).

Überlieferungsträgern, erschüttert? Mit welchen „anderen Phänomenen [...]“ (z. B. Glaubwürdigkeit, Vorhersagbarkeit, Manipulation u. a.)“ (Schäfer 2016: 12) ist Vertrauen in christlichen Glaubenspraxen verbunden? Sind es Hoffnung, Glaube, Zuversicht und Liebe? Diesen Fragen gehe ich in der Analyse (Kap. 3 und 4) konkreter nach. Doch zunächst ist die spezifische herrnhutische Ideenlehre kurz zu charakterisieren (Kap. 2), bevor die Texte der Gemeinschaft (in Auswahl) zum Gegenstand der Untersuchung werden, um deren besondere Charakteristik und spezifische Historizität in die (korpuslinguistisch gestützte) Interpretation mit einzubeziehen.

2 Herrnhutische Ideenlehre

2.1 Republik Gottes

Da nicht vorausgesetzt werden kann, dass die Spezifik herrnhutischer Glaubens- und Vergemeinschaftungspraxen bekannt ist, sei eine sehr knappe kontextuelle Einordnung vorangestellt, die sich unmittelbar auf das Konzept des Vertrauens be-

zieht. Die Herrnhuter Brüdergemeine (vgl. Meyer 2021; Vogt 2022; Breul 2021) als eine pietistische Gemeinschaftsgründung geht auf Nikolaus Ludwig, Reichsgraf von Zinzendorf (1700–1760) zurück. Beginnend ab 1722 siedelte er verfolgte Mitglieder der Mährischen Brüderunität in Berthelsdorf (Ostsachsen) auf ‚des Herren Hut‘ an und 1727 wurde die Gemeinde konstituiert (vgl. Zimmerling 2022 und besonders Peucker 2022). Zinzendorf verstand Glauben als „Herzensreligion“ und zeichnete damit die Spezifik des herrnhutischen Glaubensverständnisses im Vergleich zum hallischen Pietismus und auch zur lutherischen Orthodoxie durch: Die Bindung des Herzens an den „Bräutigam“ Christus ist danach zentral, dem man auch das „Ältestenamt“ in der Gemeinschaft überträgt. Der Glaube an ihn ist Sache des Herzens und Geschenk, Zeichen seiner Erwählungsgnade (Prädestination). Zur Gemeinschaft gehört, wer dies erkennt, annimmt, erweckt ist und wer in der eigenen Wahrnehmung als solches auch erkannt wird, nämlich durch Christus:

Bald bekam ich die Antwort: „Der Heiland habe mir Erlaubniß zur Brüdergemeine geschenkt.“ An diesem Tage, den 18ten März 1799, hieß die Loosung: „Saget den verzagten Herzen, seydt getrost, fürchtet euch nicht.“ Und an meinem Ankunftstage in Christiansfeld den 17ten July desselben Jahres bekam ich den Spruch: „Fürchte dich nicht, ich bin mit dir, und will dich segnen.“ [...] Am 19ten Januar 1800 bestätigte mir der Heiland diese Wahl der Gnaden durch die Aufnahme in die Gemeinde. (Weimann 1830: 456–457)

Catharina Dorothea Weimann, deren Lebensbeschreibung hier exemplarisch zitiert wird, gibt dem „Ältestenamt Jesu“ konform zur Glaubenswelt der Herrnhuter sprachlich Gestalt, allerdings nicht in einem übertragenen Sinne. Denn die Aufnahme in die Gemeinde (und andere Entscheidungen wie z. B. auch die Erlaubnis zur Ehe) durch die *Wahl der Gnaden* Jesu Christi wird durch das Los herbeigeführt: „Die Entscheidung des Loses ist Gottes Wille. Wenn der Weg Gottes mit seiner auserwählten Gemeinde vorherbestimmt ist, kann das Los nicht lügen“ (Lasch 2005: 9). Christus selbst bestimmt in diesem spezifischen Prädestinationsverständnis die Mitglieder der Gemeinschaft, die über das Leben in der Zeit hinaus als ewige Gemeinschaft in Christus verstanden wird – sie sind Teil der *Republik Gottes* (Vogt 2022) und vor Gott alle einander gleich (Egalität), prinzipiell unabhängig von Geschlecht, Herkunft und Besitz. Da das Geschenk des Erweckungserlebnisses Voraussetzung für die Aufnahme in die Gemeinschaft ist (Exklusivität), sind die Mitglieder angehalten, sich immer wieder selbst zu prüfen und ihre Einstellung zu sich selbst und ihrem Leben in der Gemeinschaft zu reflektieren (Reflexivität) (vgl. Lasch 2005: 4–23).

2.2 Annahmen zur Ausgestaltung des Konzepts ‚Vertrauen‘ unter den Bedingungen herrnhutischer Ideenlehre

Wenn im herrnhutischen Verständnis Glauben als Geschenk durch Christus konzeptualisiert ist, dann ist damit zugleich auch seine Vertrauenswürdigkeit immer schon hergestellt. Wir sprechen mit James (nach Beckert 2002: 36), wenn auch in einem sehr spezifischen Kontext, also nicht vom „Wille zum Glauben“, sondern von der Annahme eines Glaubensgeschenkes, die das notwendige Aufnahmekriterium in die Gemeinschaft ist und sich im Erleben einer Erweckung zeigt. Es konstituiert sich also eine sehr spezielle Vertrauensbeziehung im herrnhutischen Verständnis, die eine Neuverhandlung der Rollen im Vertrauensspiel, wie es bisher ganz allgemein dargestellt wurde, erforderlich macht. Denn: Die Zusicherung der Vertrauenswürdigkeit durch das Glaubensgeschenk hebt auf den ersten Blick „kalkulative Überlegungen in dem Sinne, dass ich nur vertraue, wenn ich tatsächlich denke, der Vertrauensnehmer werde so handeln, wie er es verspricht zu tun“ (Beckert 2002: 29a), aus. Glaubt man an Jesus Christus im herrnhutischen Verständnis, vertraut man in Jesus Christus und ist sich des ewigen Lebens sicher. Kann man in diesem speziellen Sinne noch von einem Konzept ‚Vertrauen‘ sprechen, das sich u. a. durch eine „nicht hintergehbare Ungewissheit“ für die Vertrauensgeber:innen, also die Gläubigen, auszeichnet? Ist es nicht vielmehr notwendig angesichts dieser spezifischen Glaubensauffassung im Anschluss an die soziologische und linguistische Vertrauensforschung (Kap. 1.1), die Rollen von Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer neu zu bestimmen?

In der Herrnhuter Konzeption überlagert eine andere, tiefere Vertrauensbeziehung jene, die wir bisher entwickelt haben, denn jene ist erst eine sekundäre. In Herrnhut wird Jesus Christus als Partner, als Bräutigam, konzeptualisiert, mit dem man in einer Beziehung steht, und der mit seinem Glaubensgeschenk auch zugleich Vertrauen schenkt. Jesus Christus ist in dieser Vorstellung also nicht Vertrauensnehmer, sondern der Vertrauensgeber, der in „nicht hintergehbare[r] Ungewissheit“ das Geschenk des Glaubens immer wieder offeriert – an die Vertrauensnehmer:innen, die Gläubigen, die sich letztlich durch die Annahme des Geschenks wiederum als vertrauenswürdig erweisen und ihrerseits Christus vertrauen und damit die Bedingung für die Aufnahme in die Gemeinschaft erfüllen. Interaktional wird das Vertrauen durch Christus ‚erarbeitet‘, danach im ‚vertrauensvollen Umgang‘ durch die Vertrauensnehmer:innen als Mitglieder der Gemeinschaft in unserem spezifischen Kontext ‚bestätigt‘ und ‚vertieft‘. Auch dadurch erweist man sich als Mitglied der Gemeinschaft – und mit welchen sprachlichen Mitteln das realisiert wird, wird uns im Folgenden beschäftigen und zum Gegenstand der konkreten Analyse. Das Konzept ‚Vertrauen‘ und sprachliche Muster, mit denen dieses Vertrauen adressiert wird, werden dabei im Vordergrund stehen.

3 Untersuchungsgegenstand

3.1 Erzählen vom Umgang mit dem Heiland

Diese eben skizzierte besondere Konstellation ist u. a. ein Grund dafür, weshalb die Mitglieder der Gemeinschaft in hohem Maße reflexiv ihren *Gang durch die Zeit* (vgl. Lasch 2023b) vor dem Hintergrund der persönlichen Beziehung zu Jesus Christus immer wieder prüfen, vor der Gemeinschaft bezeugen und deshalb zu Papier bringen – was, u. a., die sehr, sehr reiche Tradition der Lebensbeschreibungen hervorbringt: Wie viele dieser Texte in den Archiven der Gemeinschaft weltweit überliefert sind, ist mit letzter Sicherheit zum aktuellen Zeitpunkt nicht zu ermitteln. Lebensbeschreibungen haben auto- und heterobiographische Teile, die in einem gesamt- oder totalbiographischen Entwurf zusammengeführt werden (vgl. Lasch 2005: 46, 60–61): „*Total* steht hier für die Gesamtheit der Perspektiven, die durch die verschiedenen Beiträge und Beitragenden zusammenkommen“ (Roth 2022: 66). Lebensbeschreibungen sind besonders strukturiert, denn sie „umfassen [...] sowohl mindestens eine Ich- und eine Er-/Sie-Erzählung als auch in vielen Fällen eine Erweiterung des Gesamttextes durch schriftliche Zeugnisse der oder des Verstorbenen.“ (Roth 2022: 65) Lebensbeschreibungen haben die zentrale Funktion, das einzelne Glied einer Gemeinschaft als Teil derselben auszustellen, in diesem Beitrag, als Vertrauensnehmer:in zu erweisen, und dennoch individuelle Züge des oder der Verstorbenen herauszuheben. Dabei sind sie in einen sehr komplexen Produktions- und Vergegenwärtigungskomplex gestellt. Sie bilden einen „(Ver)Lauf des Lebens“ ab, „der sich aus verschiedenen Texten zusammensetzt“ (Lasch 2005: 47) und an dem die Mitglieder der Gemeinschaft immer wieder, in der Idealvorstellung ihr Leben lang, arbeiten – bis der Text zur ihrem Begräbnis vorgetragen wird. Für die Weitergabe in der Gemeinschaft und für interessierte Leser:innen werden sie außerdem lange Zeit handschriftlich in den Bildungseinrichtungen der Gemeinschaft vervielfältigt, was die Kinder der Gemeinschaft sehr früh in intensiven Kontakt mit dieser Textsorte bringt und sicher dazu beiträgt, dass spezifische sprachliche Muster erlernt werden. Es ist ganz im Sinne von Verhagens „sozialer Kognition“ davon zu sprechen, dass diese gemeinschaftsspezifisch erlernt werden: „The proposal now is that we should take on board and acknowledge the special status of social cognition of what psychologists call ‘theory of mind’ – the capability of empathizing with other human beings, with other minds, putting ourselves in the shoes of others – as a separate dimension in the general structure of human communication“ (Verhagen 2021: 85). Zehntausende dieser ‚Aufsätze‘ oder ‚Nachrichten‘ sind wohl ab Mitte des 18. Jahrhunderts auf diese Weise entstanden, wie unter anderem auf „Moravian Lives“ (IQ-002) dokumentiert wird. Von diesen wurde nur eine Auswahl gedruckt, z. B. für das 19. Jahrhundert in den Periodika der Gemeinschaft wie den *Beyträgen zur Erbauung aus*

der *Brüder = Gemeinde* (BBG) (1817–1818) und den *Nachrichten aus der Brüder = Gemeinde* (NBG) (1819–1894). Beide Periodika gehen auf handschriftlich kopierte Vorläufer zurück, in denen Lebensbeschreibungen ebenfalls ein zentraler Bestandteil waren. Die gedruckten Periodika werden deshalb hier so herausgestellt, weil sie einen ganz wesentlichen Bestandteil unseres Untersuchungskorpus bilden.

3.2 Korpus DigitalHerrnhut GERMAN

Für die Untersuchung wird das Korpus DigitalHerrnhut German (N-ARC1) herangezogen, das beständig erweitert wird und deshalb in seiner Zusammensetzung ausführlich dokumentiert wird (vgl. Lasch 2023a; IQ-003). Das Korpus hat derzeit einen Umfang von 22.341.766 Tokens und umfasst vollständig die *Nachrichten aus der Brüder = Gemeinde* (NBG) (1819–1894), Lebensbeschreibungen sowie Missionsnarrationen, wobei die *Nachrichten* mit etwas über 20 Millionen Tokens das weitaus umfangreichste Teilkorpus bilden. Um das Korpus auszuwerten, sind die z. T. nicht öffentlich verfügbaren Texte in einem nicht-öffentlichen Korpus des Dienstes *SketchEngine* (IQ-004) zusammengeführt und unter den selben Bedingungen auf Wortart-, Phrasen- und Ebene weiterer grammatischer Kategorien z. B. im Hinblick auf Genus oder flexionsmorphologische Merkmale annotiert (German RF Tagger 4.2 und German RF Tagger for term extraction 1.3; Stand: 15.02.2023). Obgleich die in diesem Beitrag diskutierten Ergebnisse angesichts der stetigen Erweiterung und unterschiedlichen Kompilierungsgrundlagen also vorläufigen Charakter haben, lassen sich diese aber aufgrund der gewählten Arbeitsumgebung unter denselben Bedingungen jederzeit reproduzieren und transparent nachvollziehen. Interessierten Leser:innen stehen die *Nachrichten* überdies als Spezialkorpus im Deutschen Textarchiv (DTA, IQ-005) zur Verfügung, so sind Ergebnisse dieses Beitrags auch dort nachvollziehbar – u. a. die Kollokate zu *Vertrauen*, errechnet mit dem Assoziationsmaß *logDice*, die im zeitlichen Verlauf (!) des 19. Jahrhunderts durch das bemerkenswerte Tool *DiaCollo* (in IQ-006 ist diese Ansichtsmöglichkeit direkt angegeben) live erzeugt werden.

4 *Vertrauen* als kollektive und kommunikative Ressource

4.1 Quantitative Erschließung

Da in diesem Artikel explorativ gearbeitet wird und etwa nicht der Vergleich zu Texten anderer Glaubensgemeinschaften gezogen wird, möchte ich mich darauf

beschränken, mit der Visualisierung von Kollokationen (1) zu arbeiten, wie sie *SketchEngine* (IQ-004) bereitstellt, und diese (2) durch so genannte *good dictionary examples* (GDEX) zu illustrieren: Das Tool identifiziert anschauliche und leicht verständliche Sätze automatisch und bezieht dabei die Länge des Satzes, Wortschatz, Kontext und Häufigkeit von Proformen, die auf Entitäten außerhalb des Satzes verweisen, ein (zur genaueren Beschreibung vgl. IQ-007). Für den ersten Zugang zum Konzept ‚Vertrauen‘ wurden nach den Vorannahmen (Kap. 2.2) das Nomen (*Vertrauen*) und das Verb (*vertrauen*) in ihrer lemmatisierten Variante global im Untersuchungskorpus abgefragt. Ausgangspunkt ist die Prämisse, dass sich in Texten einer Gemeinschaft, die eine zentrale Idee, nämlich hier die Akzeptanz des Vertrauensgeschenks durch die Mitglieder der Gemeinschaft, zum Gegenstand haben, spezifische sprachliche Muster beobachten lassen, die genau dieser Idee Ausdruck verleihen. Das Vorgehen ist also ein korpusbasiertes, das die Ergebnisse maschineller Analyse einer qualitativen Interpretation zuführt.

(1) Die folgenden Visualisierungen, exemplarisch an Abb. 2, links, beschrieben, zeigen die Assoziationsstärken der häufigsten Kollokationen (hier bis zu maximal 20) in verschiedenen grammatischen Relationen im lemmatisierten Korpus. Der Abstand vom Zentrum stellt die Typizität (Score) dar: Die Kollokation *kindliches Vertrauen* ist typischer als *festes Vertrauen*. Die Größe der Kreise steht für deren Häufigkeit: *Vertrauen* mag daher zwar häufiger in binominaler Verknüpfung mit *Liebe* genannt sein, typischer jedoch sind *Vertrauen und Glaube* – alle diese Kollokate werden im Folgenden an Beispielen konkretisiert. Die Farben der Segmente zeigen an, zu welcher grammatischen Relation die Kollokate gehören: attributive Adjektive (Modifikatoren), Verben, für die *Vertrauen* als Akkusativobjekt annotiert ist, und schließlich Binominale, in denen *Vertrauen* ein Element darstellt. Die Segmentgröße wiederum gibt die Größe der grammatischen Relation relativ zu den anderen visualisierten Relationen an, d. h. wie viele Kollokationen sie insgesamt enthält – nicht wie viele davon in der Visualisierung erscheinen (hier, ein Maximum von 20). Zu beachten ist weiter, dass manche Elemente außerhalb ihres Segments platziert werden, um die Visualisierungsqualität insgesamt zu erhöhen.

(2) Die folgenden Beispielbelege werden in diesem Beitrag nicht detailliert nachgewiesen, sondern nur mit einer sehr globalen Zuordnung zu einem Teilkorpus aus DigitalHerrnhut GERMAN (NBG = *Nachrichten*, LB = *Lebensbeschreibung*). Zunächst nehmen wir die Kollokate des Nomens *Vertrauen* in ausgewählten Beispielen in den Blick (Abb. 2, links). Um nicht den Eindruck zu erwecken, dass *Vertrauen* im Untersuchungskorpus ausschließlich in dem hier vorgeschlagenen Sinne thematisiert wird (vgl. Kap. 2), soll Beleg (1)

(1) Einige faßten Vertrauen zu uns, und ihre Herzen wurden bisweilen gerührt und überzeugt. (NBG_1845)

illustrieren, dass vor allem im Umgang mit anderen außerhalb der Gemeinschaft *Vertrauen* durchaus in dem Sinne thematisiert wird, wie man es außerhalb der spezifischen Herrnhuter Religiösität erwartete (vgl. oben die einführenden Überlegungen zum Vertrauensspiel 1.1) und sich mit den eingangs entwickelten Konzeptionen genau analysieren ließe – das *wir*, die Vertrauensnehmer, Herrnhuter Missionare, erweisen sich als vertrauenswürdig. Von wenigen Beispielen dieser Art abgesehen, ist die Thematisierung einer vertrauensvollen Beziehung typischerweise (hier quantitativ abgesichert) für die Charakterisierung der Beziehung der Mitglieder zu Jesus Christus eine kommunikative und kollektive Ressource (und damit Ausdruck der spezifischen Vorstellung wie in 2.2 entworfen), um sich in die Mitte des Wertehorizonts der Gemeinschaft zu stellen:

(2) Im folgenden Jahr wurde mir die Meisterschaft in der Weberey des Brüderhauses übertragen, welches Geschäft ich *im Vertrauen auf die Durchhülfe und Unterstützung des Heilandes* annahm. (NBG_1826, Hervorhebung A.L.)

(3) Ich habe das *felsenfeste Vertrauen zum Heiland*, daß Er mir Gnade dazu schenkt, recht bald Seinen Tod zu verkündigen. (NBG_1838, Hervorhebung A.L.)

Die Mitglieder der Gemeinschaft nehmen ihnen übertragene Aufgaben *im Vertrauen* auf den Heiland an – egal, ob es sich um die Übertragung der Aufgabe einer handwerklichen Tätigkeit (2) oder eines Predigeramtes (3) handelt. In beiden Beispielen lassen sich außerdem spezifische sprachliche erweiterte Charakterisierungen dieser Vertrauensbeziehung analysieren, etwa die adjektivische Attribuierung mit *felsenfest* (3) oder die Gerichtetheit des Vertrauens in der Erweiterung des akkusativischen Objekts (2).

(4) Wenn doch dies *kindliche feste Vertrauen zum Heiland* mir immer geblieben wäre! (NBG_1864, Hervorhebung A.L.)

(5) Er entschlief *im Vertrauen auf die Gnade des Heilands*. (NBG_1866, Hervorhebung A.L.)

(6) Aber sie klammerte sich *in gläubigem Vertrauen fest an Ihn*, unsern himmlischen Freund und Bruder. (NBG_1869, Hervorhebung A.L.)

Wie eng die persönliche Beziehung konzeptualisiert ist und demnach sprachlich zum Ausdruck kommt, zeigen die Belege (4)–(6). In dieser Beziehung steht das ganze Leben hindurch (5), auch durch alle schwierigen Lebensphasen (6), die enge Verbindung zu Jesus Christus immer im Vordergrund. Das wird besonders deutlich, wenn das *kindliche feste Vertrauen zum Heiland* (4) schwindet. In der Logik der hier vorgestellten Interaktionsbeziehung bedeutet dies nämlich, dass das Geschenk

des Glaubens und damit die Bedingung für die Teilhabe an Gemeinschaft im Zweifel zu stehen scheint oder gar abhanden gekommen ist. Aber anders als (5) und (6) berichtet hier ein erzählendes Ich über seinen *inneren Gang* und zu den Topoi dieser spezifischen Narration – es handelt sich hier wie bei den meisten anderen Beispielbelegen auch um eine Lebensbeschreibung – zählt auch, dass man im Glaubenskampf das *Vertrauen zum Heiland* doch nicht verliert, sondern den vertrauensvollen Umgang bestätigt. So können schwierige Lebensphasen (wie in 6) markiert werden und man erweist sich gerade in der Anfechtung als der Gemeinschaft würdig. Denn dies zeigt, dass Jesus Christus in der Wahrnehmung der Gläubigen als Vertrauensgeber an der Beziehung arbeitet:

(7) Aber der treue Heiland half doch immer wieder dem Unvermögenden und *stärkte Muth und Vertrauen*. (NBG_1880, Hervorhebung A.L.)

(8) Von dem an besuchte ich wieder fleißig in der Gemeine, *bey allem Vertrauen* ging der Heiland meiner Seele immer nach [...]. (LB_Herrnhut, Hervorhebung A.L.)

In den Belegen (7) und (8) soll vorerst ein letzter zentraler Punkt aufgegriffen werden, der in den Annahmen eine gewichtige Rolle spielte. Jesus Christus, so wurde eingangs im Hinblick auf die spezifische Herrnhutischen Konzeption herausgearbeitet (vgl. Kap. 2.2), ist der Partner, der Vertrauen gibt und Glauben schenkt. In (7) *half* und *stärkte er immer wieder*; in (8) *ging der Heiland meiner Seele immer nach* – obwohl (!) die Vertrauensnehmerin (in diesem Fall) das Geschenk des Glaubens bereits angenommen hatte und ihrerseits als Vertrauensgeberin *Vertrauen* schenkte. Das ist ein Element des bereits erwähnten, vertrauensvollen Umgangs mit dem Heiland, der in unserem spezifischen Kontext sprachlich durch solche und ähnliche Formulierungen immer wieder ‚ausgedrückt‘, damit ‚bestätigt‘ und ‚vertieft‘ wird und eine vertrauensvolle Beziehung modelliert, die auf Interaktion beruht. Das Bemerkenswerte an diesem verfestigten sprachlichen Muster ist, dass dieses *Nachgehen* sehr konkret im Sinne des *miteinander Umgehens* verstanden werden muss. In diesem Zusammenhang verwundert es auch nicht, dass *Vertrauen* als Binominal besonders häufig mit *Glaube* und *Zuversicht* verwendet wird (siehe Abb. 1, *Liebe* spare ich hier mit dem Hinweis das Konzept des ‚Bräutigams‘ aus). Die ‚Zuversicht‘ speist sich daraus, dass man (1) schwierige Lebensphasen im Umgang mit dem Heiland meistert, und dass man (2) nach dem Tod nicht verloren ist. Sie ist Konsequenz der Annahme des Glaubensgeschenkes. Wenn die Versprachlichungen des Konzepts ‚Glaube‘, da hier *Geschenk*, nicht Ergebnis aktiver Zuwendung (das entspräche dem „Wille zum Glauben“), nicht analog zu anderen christlichen Gemeinschaften zur Verfügung stehen, um die besondere Beziehung zu Jesus Christus hinreichend zu charakterisieren, bedarf es einer anderen sprachlichen Strategie – man lebt *im Ver-*

trauen. Ist diese Explikation des Vertrauens also einem Glaubensbekenntnis (in vergleichbaren Kontexten in anderen christlichen Gemeinschaften) vergleichbar?

Dazu betrachten wir im Folgenden noch das Verb *vertrauen* an ausgewählten Beispielen genauer, um nur einen methodischen Zugriff neben anderen, textanalytischen, lexikalischen, argumentativen auszuführen (vgl. aber zu anderen Zugängen z. B. Lasch 2005 oder Roth 2022). Viele der Kollokate und Konstruktionen mit dem Verb *vertrauen* (Abb. 2, rechts) spiegeln unmittelbar die Beobachtungen wider, die wir im Hinblick auf den Gebrauch des Nomens *Vertrauen* machen konnten – nur mit dem Unterschied, dass das Konzept des ‚Vertrauens‘ dann nicht in einer nominalen, sondern (selteneren) verbalen Struktur adressiert wird. Die schon im Hinblick auf den Gebrauch der Nomina gemachte Beobachtung, dass die Konzepte ‚Vertrauen‘ und ‚Glauben‘ (als Geschenk) enggeführt werden, zeigt sich unmittelbar in den Belegen (9) und (10) sowie besonders in (11), in welchem Jesus Christus als Vertrauensgeber explizit bezeichnet wird, der sein Geschenk – das man als *Pfund Glaubens* bekommt, das wäre eine eigene Untersuchung wert, – offeriert:

(9) *Ich vertraute Seiner Zusage*, und Er beschämte meinen kindlichen Glauben nicht. (NBG_1831, Hervorhebung A.L.)

(10) *Als arme Sünderin vertraue ich auf Seine Gnade* und will so zu Ihm gehen, um durch Seine Gnade selig zu werden! (NBG_1878, Hervorhebung A.L.)

(11) Er mache uns treu mit dem Pfund, das *er uns vertraut* [...]. (NBG_1892, Hervorhebung A.L.)

Auch wenn nominaler und verbaler Gebrauch von *Vertrauen* bzw. *vertrauen* sehr ähnlich sind, so gibt es doch auch deutliche Unterschiede. In der Visualisierung (Abb. 2, rechts) stechen zwei Modifikatoren deutlich heraus: *ganz* und *allein*.

(12) *Nun, auf diese gekreuzigte Liebe vertraue ich ganz allein*, und darauf allein gründet sich die Hoffnung meiner Seligkeit. (NBG_1863, Hervorhebung A.L.)

(13) Es scheint ihnen Ernst damit zu sein, *sie wollen allein auf Christus vertrauen*. (NBG_1883, Hervorhebung A.L.)

In den Belegen (12) und (13) sind zwei mögliche Instanziierungen gegeben, die Rückschlüsse auf das sprachlich verfestigte Muster erlauben, das sich in Abb. 2, rechts, durch eine besondere Assoziationsstärke der Kollokate durchzeichnet. Neben lexikalischen Einheiten kann man dank der grammatischen Tiefenannotation der *SketchEngine* auch so genannte ‚Konstruktionen‘ – nicht in einem konstruktionsgrammatischen Sinne – einbeziehen, wie z. B. *[[vertrauen][auf][X]]*. Anhand der exemplarischen Belege in (12) und (13) ist dann der Schluss möglich, dass sich eine nicht unerhebliche Anzahl der Realisierungen auf das verfestigte Muster *[[allein][vertrauen][auf][X]]* (12 und 13) beziehen lassen wird, das wiederum noch erweitert

werden kann zu `[[ganz][allein][vertrauen][auf][X]` (12): Die absolute Belegzahl im Korpus DigitalHerrnhut GERMAN für das gemeinsame Auftreten von *vertrauen* mit *allein* als Modifikator in einer Reichweite von 5 Wörtern nach rechts wie links (CQL der *SketchEngine*: `(meet [lemma = "vertrau.*"] [lemma = "allein"] -5 5)`) liegt bei $n = 70$ (per million = 3,13). Das erweiterte Muster ist mit seinen Realisierungen (CQL der *SketchEngine* mit anschließender händischer Belegauswahl: `(meet [lemma = "vertrau.*"] [lemma = "ganz"] -5 5)`) als Teilsumme inbegriffen, eröffnet angesichts der Realisierungen aber weitere Fragen, die im Anschluss in der qualitativen Interpretation zu beantworten sein werden.

4.2 Qualitative Interpretation im Überlieferungszusammenhang

Die verfestigte Mehrworteinheit in (14)–(16) weist noch auf mehr als eine in der Tradition erwartbare sprachliche Konventionalisierung im Sinne von Verhagens (2021) „sozialer Kognition“ hin. Dafür nämlich sind die Belege, die sich als Instanzen des Musters `[[ganz][allein][vertrauen][auf][X]` im Korpus nachweisen lassen, zum einen zu häufig, zum anderen auch im diachronen Verlauf zu präsent und zum dritten in ihrer sentenzartigen Funktion für die Texte, hier in den *Nachrichten* gedruckte Lebensbeschreibungen, zu ähnlich:

(14) Er hat mich in Seinem Verdienste ewiges Heil finden laffen; *auf dieses Sein vollgültiges Verdienst vertraue ich auch ganz allein*. Daran halte ich mich, und hoffe, daß Er mich, als einen armen, aber von Ihm begnadigten Sünder annehmen und selig machen werde. (NBG_1823, Hervorhebung A.L.)

(15) Auf dieser Welt kann mein Herz nichts mehr erfreuen. Ach, möchte Er mich bald zu Sich heimholen! *Auf Sein Verdienst und Leiden vertraue ich ganz allein*. (NBG_1829, Hervorhebung A.L.)

(16) *Auf dein Verdienst und Leiden vertrau ich ganz allein*, darauf will ich einst scheiden und ewig bei dir sein in deinen Friedenschütten, wo du die Stätte auch mir bereitet hast. (NBG_1889, Hervorhebung A.L.)

Der Schlüssel für die Erklärung des erhöhten Auftretens und das Verständnis dieser verfestigten Mehrworteinheit und mithin die qualitative Interpretation liegt in der Angabe, dass es sich um einen „Ausruf“ (18) oder „Vers“ (19) handelt, der gereimt ist (17, 19 und 20):

(17) *Ja, auf Sein Verdienst und Leiden vertrau ich ganz allein; darauf will ich einst scheiden, und ewig bey Ihm seyn*. (NBG_1825, Hervorhebung A.L.)

(18) Ich nichts, Er Alles, und auf den Ausruf: „*Auf Sein Verdienst und Leiden vertrau' ich ganz allein*“ – das ist das größte Wunder in meinem ganzen Lebenslauf. (NBG_1858, Hervorhebung A.L.)

(19) [U]nd ihr Lieblingsvers: O Du, an den ich glaube und den mein Geist umfaßt, der Du im Todesstaube für mich gelegen hast, *auf Dein Verdienst und Leiden vertrau' ich ganz allein; darauf werd' ich einst scheiden und ewig bei Dir sein!* enthielt ihr Bekenntniß und den Grund ihrer Hoffnung. (NBG_1865, Hervorhebung A.L.)

(20) Ich schließe mit den Worten, die mein einziger Trost im Leben und Sterben sind: „*Auf Dein Verdienst und Leiden vertrau' ich ganz allein, darauf wird' ich einst scheiden und ewig bei Dir fein!*“ (NBG_1869, Hervorhebung A.L.)

Es handelt sich um einen Vers bzw. zwei Verse der 9. Strophe des 57. Lieds *Du meines Lebens Leben* im *Gesangbuch zum Gebrauch der Evangelischen Brüdergemeinen* (hier zitiert nach Ausgabe 1888: 21):

O du, an den ich glaube,
 Und den meist Geist umfaßt;
 Der du im Todesstaube
 Für mich gelegen hast!
 Auf dein Verdienst und Leiden
 Vertrau ich ganz allein;
 Darauf wird ich einst scheiden,
 Und ewig bei dir sein.

Die in den Lebensbeschreibungen und damit im Korpus reihenweise beobachtbare verfestigte Mehrworteinheit ist ein Liedzitat, mit dem die Beschreibung eines Lebens abgeschlossen werden kann, entweder als Autobiographie (wie in 14–18 und 20) oder Heterobiographie (19). Sie stellt also eine kollektive und kommunikative Ressource der Gemeinschaft dar, die man mit einigem Recht auch als eine singende Gemeinschaft bezeichnen darf, summarisch das vollständige Leben, im „Gang durch die Zeit“ und „nach der Zeit“ (vgl. Lasch 2023b: 430, 435), und die Glaubenshaltung eines Mitglieds der Gemeinschaft als Partner:in Jesu Christi unter ein Motto zu stellen – und sie wird im Sinne der Adressierung des Partners auch entsprechend abgewandelt wie in (19) und (20), wenn Jesus Christus direkt angesprochen wird. Schließlich bringt sie einen der fundamentalen Glaubenssätze der Gemeinschaft auf den Punkt: Vertrauen in Jesus Christus ist die Voraussetzung für die Mitgliedschaft in seiner Gemeinschaft, als die sich die Herrnhuter Brüdergemeine begreift. Dass sich, zum Ausdruck dieser zentralen Bekenntnisse, stabile sprachliche Muster etablieren, die in ihren Sinndimensionen, vor allem in rituellen Kontexten der Vergegenwärtigung und Verehrung, häufig sehr komplex sind, ist bereits mehrfach beschrieben und die knappe Analyse hier bestätigt das im Hinblick auf das Konzept ‚Vertrauen‘, das sich

bezüglich der Rollen von Vertrauensnehmer:innen und Vertrauensgeber:innen nur auf den ersten Blick in einem besonderen Licht darstellt, nämlich dann, wenn man nicht mit der Konzeptualisierung einer Paarbeziehung zu Jesus Christus rechnet. Die Instanzierungen der sprachlichen Muster, die in diesem Beitrag analysiert worden sind, können als ein Baustein einer „Diskurs- als Mentalitätsgeschichte“ im Sinne von Hermanns (1995: 71) beschrieben werden – *auf sein Verdienst und Leiden vertrau' ich ganz allein* ist als Indikator des kollektiven Denkens, Fühlens und Wollens einer Gemeinschaft aufzufassen. Sie zeichnet sich in korpuslinguistischen Untersuchungen durch und dient der Selbstpositionierung der Akteur:innen, die ihr ‚Leben in der Zeit‘ auserzählen. Sie sind Elemente einer „sozialen Kognition“ (Verhagen 2021), die verstanden, gelernt und genutzt werden, um den gemeinsamen Erfahrungshintergrund und Wertehorizont zu beleuchten.

5 Fazit und Ausblick

Ziel dieser knappen Darstellung war es, das Konzept ‚Vertrauen‘ in seiner Spezifität für Herrnhutische Religiosität im Spiegel von Kollokationsbefunden auf der Grundlage des deutschsprachigen Teils des DigitalHerrnhut-Korpus nachzuzeichnen. Es soll dabei weder behauptet werden, dass es dergleichen Ausgestaltungen des Konzeptes nicht auch in anderen christlichen Gemeinschaften gäbe, oder dass der Gebrauch von sprachlichen Mustern zum Ausdruck einer Vertrauensbeziehung zum Partner Jesus Christus erst in Herrnhut hervorgebracht worden wäre – ganz im Gegenteil. An den Herrnhuter Korpora, die wir hier für die Untersuchung herangezogen haben, kann nur in besonderer Weise plausibel gemacht werden, wie sich Wertehorizonte und Glaubensvorstellungen in Texte und Traditionen einschreiben, die Teil eines komplexen Wissenskosmos sind, von dem wir in Summe noch zu wenig wissen. Jesus Christus, so die Ergebnisse der explorativen Analyse, wird als Partner, als Bräutigam, mit dem man in einer Beziehung steht, angesprochen – er ist in diesem Verständnis, anders als auf den ersten Blick zu erwarten, der Vertrauensgeber, der immer schon Glauben schenkt und Vertrauen gibt. Nehmen Gläubige dieses Geschenk an, erweisen sie sich als vertrauenswürdig und sie leben *im Vertrauen* und geben ihrerseits Vertrauen zurück. So erst lässt sich das Vertrauensspiel und die interaktionale Aushandlung von Vertrauen in einer Beziehung zum Ausdruck bringen. Lebt man *im Vertrauen*, schenkt man es selbst und spricht darüber, so hat man das Geschenk des Glaubens nicht nur angenommen, sondern bezeugt genau das auch vor der Gemeinschaft.

Es hätten in diesem Beitrag auch noch andere Analysewege besprochen werden können. Interessant dürfte bspw. nicht nur sein, sich am Konzept des Vertrau-

ens abzarbeiten, sondern auch, sich den sprachlichen Verschränkungen mit den Begriffen *Einfalt*, der *Kindlichkeit* und *Zuversicht*, um nur erst einmal diese zu nennen, zu widmen. Gleiches gilt für die „Sprachgeschichte als Beziehungsgeschichte“ (z. B. Lobenstein-Reichmann 2019), an die man hier direkt anschließen könnte – für diese Anmerkungen sei Kerstin Roth explizit gedankt. Auch ist zu konstatieren, dass wenn die *Linguistische Vertrauensforschung* noch am Anfang stehe, das umso mehr für eine *Linguistische Liedforschung* gilt, die, besonders auch zum Herrnhutischen Singen, aufzurichten ist, um noch mehr darüber in Erfahrung zu bringen, wie durch Lieder Werte- und Glaubensvorstellungen zuverlässig prozessiert, thematisiert und erinnert werden können.

Literatur

Online-Quellen

- IQ-001=Lu2017: Die Bibel nach Martin Luthers Übersetzung, revidiert 2017, 2016 Deutsche Bibelgesellschaft, Stuttgart. <https://www.bibleserver.com/LUT/> (letzter Zugriff 15.02.2023).
 IQ-002: <http://moravianlives.org/> (letzter Zugriff 15.02.2023).
 IQ-003: <https://dhh.hypotheses.org/korpusdokumentation> (letzter Zugriff 15.02.2023).
 IQ-004: <https://www.sketchengine.eu/> (letzter Zugriff 15.02.2023).
 IQ-005: <https://www.dwds.de/d/korpora/bruedergemeine> (letzter Zugriff 15.02.2023).
 IQ-006: https://kaskade.dwds.de/dstar/bruedergemeine/diacollo/?query=Vertrauen&_s=submit&date=&slice=10&score=ld&kbest=20&cutoff=&profile=2&format=bubble&groupby=&eps=0 (letzter Zugriff 15.02.2023).
 IQ-007: <https://www.sketchengine.eu/guide/gdex/> (letzter Zugriff 15.02.2023).

Quellen

- Lebenslauf der verwitweten Schwester Catharina Dorothea Weimann, geborne Flor, heimgegangen in Christiansfeld am 3ten Dec. 1828. *Nachrichten aus der Brüder-Gemeine* 1830, 448–459.
Gesangbuch zum Gebrauch der Evangelischen Brüdergemeinen 1888. Gnadau.

Sekundärliteratur

- Bacharach, Michael & Diego Gambetta (2001): Trust in Signs. In Karen S. Cook (Hrsg.), *Trust in Society*, 148–184. New York: Russell Sage.
 Beckert, Jens (2002): Vertrauen und die performative Konstruktion von Märkten. *Zeitschrift für Soziologie* 31 (1), 27–43.

- Belosevic, Milena (2021): Die Stimmung kippt (nicht von allein): Sprachliche Angstkonstruktion im Flüchtlingsdiskurs. In Natalia Filatkina & Franziska Bergmann (Hrsg.), *Angstkonstruktionen: Kulturwissenschaftliche Annäherungen an eine Zeitdiagnose*, 291–318. Berlin, Boston: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110729603-011>.
- Belosevic, Milena (2022): *Vertrauen und Misstrauen in der Flüchtlingsdebatte 2015–2017. Eine diskurslinguistische Untersuchung von Argumentationsmustern*. Hamburg: Buske.
- Breul, Wolfgang (Hrsg.) (2021): *Pietismus Handbuch*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Dasgupta, Partha (1988): Trust as a Commodity. In Diego Gambetta (Hrsg.), *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*, 49–72. New York: Blackwell.
- Filatkina, Natalia (2015): Diskurshistorische Analysen des Begriffs Zukunftsangst anhand des Spiegel-online-Archivs. *Sprachwissenschaft* 40 (1), 73–126.
- Filatkina, Natalia (2017): *Responsible and irresponsible ways to talk about migration in German mass media*. Vortrag auf der IPrA 2016-Tagung in Belfast, Nordirland, Panel „Responsibility, migration, and integration“, organisiert von Prof. Dr. Jef Verschueren und Prof. Dr. Jan-Ola Östman.
- Filatkina, Natalia (2019): Der Anfang vom Ende Europas. Die Sprache der Verschwörungen im Migrationsdiskurs. *Aptum* 14/2018, 196–220.
- Filatkina, Natalia & Franziska Bergmann (2021): *Angstkonstruktionen: Kulturwissenschaftliche Annäherungen an eine Zeitdiagnose*. Berlin, Boston: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110729603>.
- Hermanns, Fritz (1995): Sprachgeschichte als Mentalitätsgeschichte. Überlegungen zu Sinn und Form und Gegenstand historischer Semantik. In Andreas Gardt, Klaus M. Mattheier & Oskar Reichmann (Hrsg.), *Sprachgeschichte des Neuhochdeutschen: Gegenstände, Methoden, Theorien*, 69–101. Tübingen: Niemeyer.
- Imo, Wolfgang (2017): Das Problem der zweiten Meinung: Vom Umgang mit Vertrauen und Misstrauen in onkologischen Therapieplanungsgesprächen. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 67, 25–49. <https://doi.org/10.1515/zfal-2017-0017>.
- Lasch, Alexander (2005): *Beschreibungen des Lebens in der Zeit. Zur Kommunikation biographischer Texte in den pietistischen Gemeinschaften der Herrnhuter Brüdergemeine und der Dresdner Diakonissenschwesternschaft im 19. Jahrhundert*. Münster: LIT.
- Lasch, Alexander (2011): Texte im Handlungsbereich der Religion. In Stephan Habscheid (Hrsg.), *Textsorten, Handlungsmuster, Oberflächen. Linguistische Typologien der Kommunikation*, 536–555. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Lasch, Alexander (2023a): Multimodale und agile Korpora. Perspektiven für Digital Herrnhut (N-ARC1). In Arnulf Deppermann, Christian Fandrych, Marc Kupietz & Thomas Schmidt (Hrsg.), *Korpora in der germanistischen Sprachwissenschaft. Mündlich, schriftlich, multimedial*, 225–250. Berlin, Boston: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783111085708-011>.
- Lasch, Alexander (2023b): Am Grab und darüber hinaus. Leichenpredigten und Herrnhuter Lebensbeschreibungen im (kognitionslinguistisch- konstruktionsgrammatischen) Vergleich. In Susanne Haaf & Britt-Marie Schuster (Hrsg.), *Historische Textmuster im Wandel. Neue Wege zu ihrer Erschließung*, 419–437. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Lasch, Alexander & Wolf-Andreas Liebert (2014): Sprache und Religion. In Ekkehard Felder & Andreas Gardt (Hrsg.), *Handbuch Sprache und Wissen*, 475–492. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Lasch, Alexander & Wolf-Andreas Liebert (Hrsg.) (2017): *Handbuch Sprache und Religion*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Lobenstein-Reichmann, Anja (2019): 11. Sprachgeschichte als Geschichte menschlicher Beziehungen. In Jochen A. Bär, Anja Lobenstein-Reichmann & Jörg Riecke (Hrsg.), *Handbuch Sprache in der Geschichte*, 343–370. Berlin, Boston: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110296112-012>.

- Meyer, Dietrich (2021): Herrnhut und Herrnhag. In Wolfgang Breul (Hrsg.), *Pietismus Handbuch*, 233–239. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Peucker, Paul (2022): *Herrnhut 1722–1732: Entstehung und Entwicklung einer philadelphischen Gemeinschaft*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Roth, Kerstin (2022): *Versicherung in meiner Seele. Sprachgebrauch in Herrnhuter Lebensbeschreibungen aus dem 18. Jahrhundert*. Dissertation vorgelegt an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, unveröffentlicht.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung: Eine Einführung*. Berlin, Boston: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110451863>.
- Schindler, Marleen (2019): *Transzendenzbezeichnungen in Christlieb Quandts „Nachricht von Suriname und seinen Einwohnern“*. Dresden, unveröffentlicht.
- Verhagen, Arie (2021): *Ten Lectures on Cognitive Evolutionary Linguistics* (Distinguished Lectures in Cognitive Linguistics 24). Leiden, Boston: Brill.
- Vogt, Peter (2022): Herrnhut – Republik Gottes in der Oberlausitz. *Sächsische Heimatblätter* 68 (1), 10–13.
- Wengeler, Martin (2013): Historische Diskurssemantik als Analyse von Argumentationstopoi. In Dietrich Busse & Wolfgang Teubert (Hrsg.), *Linguistische Diskursanalyse: neue Perspektiven*, 189–215. Wiesbaden: Springer VS.
- Wengeler, Martin (2019): „Im Moment haben die Vertreter der Angstrhetorik die Lufttheorie“. Diskurslinguistische Untersuchungen zur Konstruktion von Zukunftsangst und Vertrauen in deutschen Printmedien. In Vedad Smilagić (Hrsg.), *Die Leistung der Philologie bei der Deutung der Kultur(en)*, 95–112. Tübingen: Stauffenburg.
- Zimmerling, Peter (2022): Herrnhut – die erste christliche Gemeinschaftsgründung der Brüdergemeine. *Sächsische Heimatblätter* 68 (1), 14–20.

Wolfgang Imo

Vertrauen in der Interaktion: Ein Systematisierungsvorschlag am Beispiel medizinischer Kommunikation

Abstract: In spite of the fact that trust is a key ingredient of communication, surprisingly little empirical studies attempt the analysis of the verbal management of trust in spoken interaction. Based on a model developed by Deppermann/Schmitt (2008) for the analysis of understanding in interaction, a model for the analysis of trust is proposed. Understanding, much like trust, is both a cognitive and verbal phenomenon and, therefore, similar strategies for managing trust can be observed as for managing understanding.

Keywords: interactional linguistics, ethnomethodological conversation analysis, trust, understanding, medical communication

„Vertrauensarzt“

Du sollst dem Arzt vertraun – gewiß!
Nur dem Vertrauens- traust du miß,
Weil er bestellt, zu schauen scharf,
Ob man Dir selbst vertrauen darf.

(Roth 1959: 43)

1 Einleitung

Obwohl Vertrauen von Frevert (2013) geradezu als eine „Obsession der Moderne“ bezeichnet wird, und nicht zuletzt ganz zentral über Sprache hergestellt wird, finden sich erstaunlich wenige empirisch fundierte Analysen zu verbalen Strukturen des ‚Vertrauensmanagements‘. Der vorliegende Beitrag setzt sich daher zum Ziel, den Versuch einer Systematisierung von in Interaktionen beobachtbaren sprachlichen ‚Vertrauendokumentationen‘ zu entwerfen. Die theoretische und methodische Grundlage liefern dabei die Ansätze der ethnomethodologischen Konversationsanalyse sowie der Interaktionalen Linguistik (vgl. Imo & Lanwer 2019). Den Ausgangspunkt der Überlegungen zu einer Systematik von ‚Vertrauen

Anmerkung: Ich danke den Gutachterinnen für ihre sehr guten Hinweise und Anmerkungen!

Open Access. © 2024 bei den Autorinnen und Autoren, publiziert von De Gruyter.  Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Namensnennung - Nicht-kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International Lizenz.

<https://doi.org/10.1515/9783111452883-010>

in der Interaktion‘ bietet das Modell der Verstehensdokumentationen von Deppermann & Schmitt (2008). Vertrauen, so die dem vorliegenden Beitrag zu Grunde liegende Annahme, lässt sich als ebenfalls kognitives und dabei verbal ausgedrücktes Phänomen in gleicher Weise empirisch beforschen wie Verstehen. Gezeigt wird die Anwendbarkeit des so entwickelten Modells anhand von Daten aus der institutionellen Kommunikation, in der Vertrauen von jeher eine besonders wichtige Rolle einnimmt (vgl. Frevert 2013), konkret anhand von Arzt-Patient-Interaktionen in der Onkologie. Im Folgenden wird zunächst der Forschungsstand zu Vertrauen als kommunikativem (im weiteren Sinne) und interaktionalem (im engeren Sinne) Phänomen skizziert (Abschnitt 2). Im Anschluss wird das Modell von Deppermann & Schmitt (2008) zur Analyse von Verstehen in der Interaktion präsentiert und für die Analyse von Vertrauen adaptiert (Abschnitt 3), und schließlich wird anhand der Gesprächsdaten aus der Onkologie die Leistungsfähigkeit des Modells gezeigt.

2 Vertrauen

Das Interesse an dem Phänomen ‚Vertrauen‘ ist vor allem in den Bereichen der Soziologie (dabei speziell auch in Arbeiten an der Schnittstelle von Soziologie und Ökonomie), Psychologie und Medien- bzw. Politikwissenschaften zu beobachten. So entstanden mit einem ökonomischen Schwerpunkt beispielsweise Arbeiten zu Themen wie „Trust and Managerial Problem Solving“ (vgl. Zand 1972), zum „Vertrauen als Organisationsprinzip“ im Dienstleistungssektor (vgl. Gondek, Heisig & Littek 1992) oder zur „Vertrauensentwicklung in Organisationen“ (vgl. Osterloh & Weibel 2006), um nur einige mit Titel zu nennen (weitere Untersuchungen u. a. Bachmann 1997; Bierhoff 1995; Heisig 1997; Heisig & Littek 1995; Janowicz & Nooderhaven 2006; Nussli, Schwarz & Thomas 2002; Schilcher, Will-Zocholl & Ziegler 2013; Van de Ven & Ring 2006; vgl. auch den managementwissenschaftlichen Beitrag von Ebert in diesem Band). Methodisch basieren diese Arbeiten in der Regel auf Umfragen, Beobachtungen oder auf über intuitionsbasierte bzw. deduktiv von Theoriemodellen abgeleitete Aussagen über Vertrauen. Ergänzt um Korpusanalysen als weitere, seltenere Methode (vgl. dazu Lasch in diesem Band) gilt dies für die Forschungsbereiche von Vertrauen in der Ökonomie sowie in den alten (Journalismus, Presse) und neuen Medien (Internet), wie bei Hanitzsch, Van Dalen & Steindl (2017), Livio & Cohen (2018), Sabatini & Sarracino (2013), Sillence, Hardy & Briggs (2013) oder Zhiyong & Gupta (2018). Im Bereich der Psychologie (z. B. Timming & Perrett 2016 oder Tremblay 2017) und Medizin kommen darüber hinaus experimentelle Methoden hinzu, so in der Studie von Hillen et al. (2014) zu der Frage, wie das Kommunikationsverhalten

von Onkologen die Wahrnehmung von Vertrauenswürdigkeit beeinflussen kann. Dabei wurden unterschiedliche Videos gestellter Interaktionen zwischen Onkologen und Patienten aufgezeichnet und ProbandInnen vorgespielt, die dann Einschätzungen hinsichtlich ihres dadurch erzeugten Vertrauens in die Mediziner äußern sollten. Als Ergebnis ließ sich einerseits ein klarer Parameter auf Probandenseite bestimmen, nämlich das Alter: Je älter die ProbandInnen, desto eher waren sie bereit, zu vertrauen (vgl. auch die Studie von Castle et al. 2012 zu Alter als wichtiger Variable des Vertrauens). Auf der Seite des Kommunikationsverhaltens der Ärzte zeigte sich als zweiter klarer Parameter, dass das Vertrauen umso höher wurde, je stärker die Ärzte Kompetenz, Ehrlichkeit und Einfühlungsvermögen ausstrahlten.

Die mit Abstand meisten Arbeiten liegen aus dem Bereich der Soziologie (und angrenzenden Disziplinen wie den Kulturwissenschaften) vor (u. a. Bachmann & Zaheer 2006; Bereswill 2010; Coleman 1982; Drepper 2006; Endreß in diesem Band; Hardin 2004; Hartmann & Offe 2001; Kramer 1999; Noteboom 2002; Sztompka 1999; Schweer 2003; Woischwill 2017).

Dabei lassen sich zwei theoretische Richtungen ausmachen: Einmal die systemtheoretische und einmal eine, die man als handlungstheoretisch bezeichnen kann. Einschlägig für die erste Richtung sind die Arbeiten von Luhmann (1968/1973, 1988) zu Vertrauen. Dabei wird Vertrauen als ein systemischer Mechanismus der Komplexitätsreduktion betrachtet:

Wo es Vertrauen gibt, gibt es mehr Möglichkeiten des Erlebens und Handelns, steigt die Komplexität des sozialen Systems, also die Zahl der Möglichkeiten, die es mit seiner Struktur vereinbaren kann, weil im Vertrauen eine wirksamere Form der Reduktion von Komplexität zur Verfügung steht. (Luhmann 1973/1968: 8)

Dieser Blick auf Vertrauen liefert gerade im Kontext der institutionellen Kommunikation, wie beispielsweise dem System der Medizin und konkret einer Klinik, eine gute Grundlage: Möglichkeiten, Sachverhalte wahrzunehmen, und entsprechend die mit diesen Möglichkeiten einhergehenden Handlungsoptionen sind zum einen vielfältig und implizieren zum anderen oft kaum zu überblickende Auswirkungen auf zukünftige Handlungsoptionen. PatientInnen verfügen weder über das Fach- noch das prozedurale Wissen über klinische Abläufe, um einschätzen zu können, wie sicher und eindeutig die Diagnoseerstellung ist, wie viele Personen und Abteilungen an der Erstellung in welcher Weise beteiligt waren, wie die Vermeidung von Fehldiagnosen sichergestellt wird, ob die vorgeschlagene Therapie internationalem Standard entspricht, ob es gute Alternativen zur vorgeschlagenen Therapie gibt etc. Von PatientInnen wird entsprechend ein Systemvertrauen in die Klinik verlangt, um überhaupt Handlungsoptionen zu erhalten. Und dieses Vertrauen muss sehr hoch sein: Vertrauen bedeutet, dass auf zukünftige Ereignisse oder Gegebenheiten spekuliert werden muss: „Wer Vertrauen erweist,

nimmt Zukunft vorweg. Er handelt so, als ob er der Zukunft sicher wäre.“ (Luhmann 1973/1968: 8) Das bedeutet, dass Vertrauen in ganz unterschiedlichen ‚Stärken‘ je nach Institution und konkretem Fall benötigt wird. Im Kontext der in diesem Beitrag untersuchten Gespräche aus der Onkologie geht es um ein sehr hohes Maß an Vertrauen, das erforderlich ist. Die „riskante [...] Vorleistung“, wie Luhmann (1973/1968: 22) das Vertrauen nennt, besteht in diesen Kontexten im Extremfall im Risiko eines möglicherweise vermeidbaren vorzeitigen oder besonders schmerzhaften Sterbens oder aber im Risiko einer körperlich und seelisch sehr harten Therapie. Da PatientInnen selbst nicht über ausreichend Wissen verfügen können, um Entscheidungen umfassend beurteilen zu können, muss Vertrauen nicht nur ‚mitgebracht‘, sondern von den SystemvertreterInnen auch hergestellt werden. Luhmann (1973/1968: 4) spricht dabei davon, dass sich Vertrauen in einem „Interaktionsfeld [ausbildet], das sowohl durch psychische als auch durch soziale Systembildungen beeinflusst wird und keiner von ihnen exklusiv zugordnet werden kann.“ Wie das Vertrauen konkret in Interaktionen hergestellt werden kann, dazu schweigen allerdings systemtheoretische Ansätze (mehr dazu im Rahmen der Diskussion des Ansatzes von Endreß). Beim Aufbau von Vertrauen läuft nach Luhmann (1973/1968: 78) Misstrauen als zweite Option stets mit, es ist das funktionale Äquivalent von Vertrauen.¹

Misstrauen ist jedoch nicht nur das Gegenteil von Vertrauen, sondern als solches zugleich ein funktionales Äquivalent von Vertrauen. Nur deshalb kann (und muss) man nämlich zwischen Vertrauen und Misstrauen wählen. Die qualitative Unterschiedlichkeit und funktionale Äquivalenz von Vertrauen und Misstrauen klärt sich, sobald man auf die Funktion des Vertrauens achtet. Vertrauen reduziert soziale Komplexität, vereinfacht also die Lebensführung durch Übernahme eines Risikos. Fehlt die Bereitschaft dazu oder wird Vertrauen ausdrücklich verneint, um die Risiken einer voreiligen Absorption durch Unsicherheit zu vermeiden, ist damit allein das Problem noch nicht gelöst. (Luhmann 1973: 78)

Misstrauen als die Ablehnung, die riskante Vorleistung einzugehen, die Zukunft vorwegzunehmen, ist eine reale Handlungsoption und in manchen Fällen sinnvoll: Wenn mir ein Vertreter eine Versicherung verkaufen will, und ich misstraue ihm und kaufe die Versicherung nicht, dann rechne ich damit, dass ich sie nicht brauche. Und bei den meisten Versicherungen ist das tatsächlich auch der Fall – und mein Misstrauen hat mir positive Ergebnisse beschert. Im Falle einer Krankheit wie Krebs ist Misstrauen dagegen eine hochgefährliche Handlungsoption, da

¹ Vgl. Gargiulo & Ertug (2006), die bei übermäßigem oder unreflektiertem Vertrauen, das zu Risiken führt, von „the dark side of trust“ sprechen. Vertrauen und Misstrauen sind also nicht per se gut oder schlecht sondern kontextabhängig beides jeweils angemessene oder unangemessene Einstellungen (vgl. auch Endreß 2012: 86 und Endreß in diesem Band).

eine Nichtbehandlung (oder dubiose Heilmethoden) zum Tode führen können. Vertrauensaufbau und Misstrauensabbau müssen daher in Gesprächen in der Institution Klinik – wie generell in Gesprächen, in denen auch Beziehungsaspekte unterschiedlicher Art verhandelt werden (vgl. Holly 2001: 1388–1389) einen hohen Stellenwert haben (vgl. Imo 2017).

Wie bereits erwähnt, nimmt die systemtheoretische Perspektive auf Vertrauen sehr große Einheiten und Funktionsbereiche in den Blick. Man konstatiert, dass es Vertrauen und Misstrauen gibt und untersucht beides hinsichtlich ihrer Systemwirkung, und man konstatiert den Vertrauensaufbau zwischen ‚psychischen Systemen‘ (= Menschen). Was dabei offen bleibt, ist die Erklärung des Aufbaus und der Wirkungsweisen von Vertrauen in tatsächlichen Interaktionen zwischen diesen ‚psychischen Systemen‘. Dies ist eine sehr entscheidende Lücke in dem Ansatz, da Vertrauen nun einmal nicht ‚einfach so‘ vorhanden ist, sondern in Interaktionen lokal hergestellt werden muss: Neben dem Systemvertrauen, das PatientInnen dem medizinischen System bzw. den Kliniken als Ganzen entgegenbringen (müssen), steht das lokal hergestellte Vertrauen, das in Interaktionen mit den VertreterInnen der Klinik entsteht. Dieses bildet letztlich die Grundlage, auf der überhaupt Systemvertrauen entstehen kann. Endreß (2001, 2002, 2003, 2010a, 2010b, 2012 und auch Endreß in diesem Band) plädiert daher für eine breiter aufgestellte Betrachtung und einen Fokus auf „Modi des Vertrauens“ anstatt einer groben Trennung in persönliches Vertrauen und Systemvertrauen:

Ein solcher Ansatz, der auf die Unterscheidung von Modi des Vertrauens abstellt, scheint ertragreicher zu sein als eine Unterscheidung von Vertrauensformen, die sich gewissermaßen an ‚Gegenständen‘, also den Objekten des Vertrauens ausrichtet, wie das bei der bspw. von Luhmann (1968) und Giddens (1991) bevorzugten Unterscheidung von persönlichem und Systemvertrauen der Fall ist. (Endreß 2012: 84)

Die genannten Modi des Vertrauens umfassen nach Endreß (2012: 84) (i) kognitiv strukturierte reflexive Erwartungen, die aus dem Abwägen von Entscheidungen resultieren (ii) habituelle Einstellungen, die gewohnheitsmäßiges Verhalten in bestimmten Kontexten auslösen, sowie (iii) ein Grundvertrauen als „elementares Grundverhältnis [...] zu uns selbst, zu anderen und zur ‚Welt‘“. Dieses Grundvertrauen reiht sich damit in ähnliche Basisanforderungen menschlicher Kommunikation ein wie das von Grice (1975) beschriebene und von Tomasello (u. a. 2009) systematisch beschriebene Kooperationsprinzip oder auch das sehr starke Parallelen zum Vertrauen aufweisende von Deppermann & Schmitt (2008) beschriebene Verstehen, das in der Regel auch als ‚Grundverstehen‘ mitläuft (vgl. Abschnitt 3 zu Details).

Bezogen auf die diesem Beitrag zu Grunde liegenden Daten aus der Onkologie und fokussiert auf PatientInnen könnte man als kognitiv strukturierte Erwartungen (i) das im konkreten Gespräch und in der folgenden Reflexion ablaufende Ab-

wägen der Diagnose und Therapieplanung nennen, als habituelle Einstellung (ii) die erfahrungsbasierte Einstellung gegenüber einer Klinik, die vielen PatientInnen bereits aus anderen Krankheitskontexten bekannt ist, und als Grundvertrauen (iii) die Annahme, nicht bewusst getäuscht zu werden und generell von allen KommunikationspartnerInnen kooperatives Verhalten zu erwarten.

Endreß und andere SoziologInnen wie Woischwill (2017) sehen dabei eine wichtige Rolle der Interaktion für die Herstellung von Vertrauen oder Misstrauen. Dabei muss allerdings konstatiert werden, dass dort diese Beobachtung der Rolle der Interaktion entweder auf die theoretische Ebene der Theoriebildung beschränkt bleibt, oder dass als Methode bevorzugt Befragungen (mündlich oder per Fragebogen) zum Einsatz kommen.

Aus linguistischer Perspektive ist die Vertrauensforschung bislang eher stiefmütterlich behandelt worden, wie sich in der Einführung in die „Linguistische Vertrauensforschung“ von Schäfer (2016) zeigt, wo konstatiert wird, dass „die Linguistik bisher im Vergleich zu anderen Disziplinen wenig zu der Diskussion beigetragen hat“ (Schäfer 2016: 25), mit einigen Ausnahmen wie Untersuchungen zu Vertrauen in der Wissenschaft (Krämer 2009; Schäfer 2013), zu Grundlagenproblemen wie der pragmatischen bzw. kommunikativen Fundierung von Vertrauen (Schiewe 2006; Gansel 2008) oder zu Vertrauen und Sprachkritik (Schäfer 2014; vgl. auch Schäfer in diesem Band). Empirische Untersuchungen authentischer Interaktionen fehlen größtenteils (seltene Ausnahmen bilden beispielsweise die Arbeit von Rosumek 1990 zur Vertrauensbildung in der Arzt-Patient-Kommunikation sowie von Kuhnhehn 2014 zu Glaubwürdigkeit in der politischen Kommunikation), und so ist es nicht verwunderlich, dass das entsprechende Inventar an sprachlichen Formen des Vertrauensmanagements bislang empirisch nicht beforscht und erstellt wurde. Um diese Lücke zu schließen, soll im Folgenden auf der Basis der Verstehensdokumentationen (Deppermann & Schmitt 2008) ein System der Vertrauensdokumentationen entwickelt werden, mit dem die Herstellung und Aushandlung von Vertrauen und Misstrauen in der Interaktion analysiert werden kann.

3 Methodischer Zugriff auf Verstehen und Vertrauen

3.1 Verstehensdokumentationen

Die Analyse von Verstehen stellt methodisch insofern eine Herausforderung dar, als es sich dabei um ein kognitives Phänomen handelt. Ob jemand etwas verstanden hat oder nicht, kann zwar mit etwas Glück zuweilen auch direkt beobachtet

werden, zum Beispiel in Instruktioneninteraktionen, wenn Person A eine Erklärung liefert und Person B im Anschluss das Erklärte umsetzen soll. Scheitert dies, kann dies einen Einblick in Fehlverstehen liefern. Oft erweist sich ein Fehlverstehen allerdings als nicht unmittelbar interaktionsrelevant, es kann sich beispielsweise erst in der Zukunft manifestieren, oder es kann von den Interaktionspartnern wahrgenommen aber ignoriert werden, weil es für die lokalen Interaktionszwecke nicht relevant ist: Nach Garfinkel (1967: 203) lautet die Basisregel für Interaktionen, Vagheit zu akzeptieren, d. h. so zu handeln, wie man denkt, dass es im Kontext einigermaßen ‚passt‘ und, umgekehrt, auch nicht optimale Passung der Beiträge der Interaktionspartner einzufordern, sofern deren Handlungen mit den allgemeinen Handlungszielen kompatibel sind. Schließlich kann es sogar sein, dass ein Missverstehen einer Person von keinem der Interagierenden (einschließlich der Person, die etwas missverstanden hat) bemerkt wird. Während die Psychologie oder die Neuro- und Kognitionswissenschaften sich naturgemäß mit dem Problem des Erfassens der kognitiven Natur des Verstehens befassen müssen, kann es sich die Linguistik – speziell die Interaktionale Linguistik, die es sich zur Aufgabe gemacht hat, empirische Analysen von sprachlichen Interaktionen durchzuführen – etwas ‚einfacher‘ machen: Für die Interaktionale Linguistik stellen die Aufzeigepraktiken (‚displays‘) der Interaktionsteilnehmer, also deren beobachtbares Anzeigen, wie sie die Äußerungen der jeweils anderen Interaktionspartner auffassen, das zentrale Mittel bereit, Einblicke in die Funktionsweise von Sprache zu erhalten (vgl. Imo & Lanwer 2019: 123). Wenn ich also beispielsweise begründen will, weshalb Frage­sätze mit bestimmter prosodischer Formatierung und der Modalpartikel *denn* als Vorwürfe anzusehen sind (vgl. Günthner 2000 zu Vorwürfen), dann sammle ich Belege solcher Sätze in authentischen Interaktionen und betrachte die Reaktionsweise der angesprochenen Personen. Wenn – um ein hypothetisches Beispiel zu nennen – Person A zu Person B sagt „Warum hast du denn die Tür offengelassen?“, dann kann B unterschiedlich eindeutig aufzeigen, wie sie diese Frage verstanden hat: Optimal – im Sinne einer eindeutigen Handlungszuschreibung – wäre eine Antwort wie „Oh, du mit deinen ewigen Vorwürfen.“. In diesem Fall würde die Aktivität des Vorwurfs direkt benannt werden und als Linguist kann man sich entsprechend auf diese Teilnehmerkategorie für die Analyse stützen. Aber auch Antworten wie „Oh ist ja schon gut, ich mach sie ja gleich zu.“ Oder „Das geht dich gar nichts an.“ Oder „Tut mir leid, ich mach sie gleich zu.“ Liefern Indizien für einen Vorwurf, denn Handlungen wie Entschuldigungen (drittes Beispiel), Zurückweisungen des Rechts auf die Frage (zweites Beispiel) oder ‚Genervtheit‘ bei gleichzeitigem Angebot, den Zustand zu beheben, ‚passen‘ nicht zu einer Informationsfrage – anders als Antworten wie „Mir ist was auf dem Herd angebrannt.“ Oder „Ich wollte mal durchlüften.“. Die letzteren Aufzeigepraktiken lassen auf der beobachtbaren Ebene nur den Schluss zu, dass die Frage als Informationsfrage verstanden wurde (ob die Person

dennoch das Gefühl hatte, dass die Frage ein Vorwurf war, und diesen nur ignorierte, können wir nicht erfassen).

Zusammengefasst geht es also der Interaktionalen Linguistik darum, sich über in den Daten beobachtbare wechselseitige Reaktionen auf Äußerungen der jeweiligen InteraktionspartnerInnen einen Einblick in deren Konzeptualisierungen von Situationen und den Leistungen sprachlicher Handlungen zu verschaffen.

Eine Systematisierung in Bezug auf das Verstehen haben dabei Deppermann & Schmitt (2008) vorgelegt. Entsprechend der obigen Darstellung geht es dabei nicht um die kognitiven Aspekte des Verstehens, sondern um dessen beobachtbare Resultate. Diese werden als *Verstehensdokumentationen* bezeichnet, die alle sprachlichen (und natürlich auch nonverbalen) Handlungen von Interaktionspartnern umfassen, die das explizite oder implizite Anzeigen von Verstehen betreffen. Verstehensdokumentationen können hinsichtlich zweier Eigenschaften gruppiert werden: (1) Dem Grad ihrer Explizit- oder Impliztheit und (2) dem Grad ihrer Routiniertheit (z. B. in lexikalischen oder phrasalen Mustern). Geordnet nach diesen zwei Kriterien erhält man folgende Systematik (Abb. 1; vgl. Deppermann & Schmitt 2008: 229; vgl. auch Imo & Lanwer 2019: Kap. 8.1):

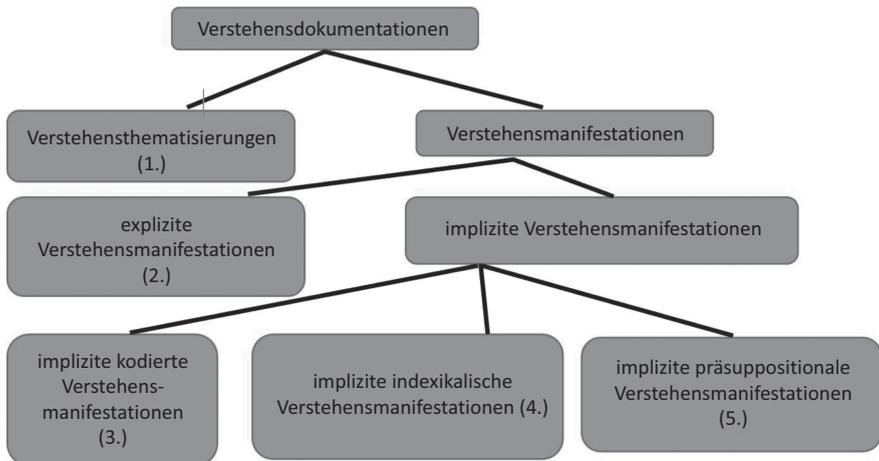


Abb. 1: Systematik der sprachlichen Mittel der Verstehensdokumentationen (nach Deppermann & Schmitt 2008: 229).

Da der Fokus dieses Beitrags auf den im engeren Sinne sprachlichen (verbalen und paraverbalen) Mitteln der Interaktion liegt, werden im Folgenden nonverbale Aspekte (Gestik, Mimik, Körperhaltung, Blick etc.) ausgeblendet.

Im Sinne der oben genannten Aufzeigepraktiken liefern **Verstehensthematisierungen** den deutlichsten Einblick in die Konzeptualisierungsleistungen von Interaktanten. Mit Verstehensthematisierung ist gemeint, dass das Verstehen selbst zum Gesprächsthema wird, beispielsweise durch Verben wie *verstehen*, *begreifen*, *kapieren*, *meinen* oder mit Phrasen wie *Klar soweit?* Oder *Noch Fragen?* Mit den letztgenannten Floskeln zeigen SprecherInnen an, dass sie das, was sie gerade sagten, als potentiell problematisch hinsichtlich des Verstehens wahrnehmen – daher die Rückfrage bzw. die Aufforderung, Fragen zu stellen. Mit Äußerungen wie *Ich verstehe nicht, was du meinst!* Wird umgekehrt auf Rezipientenseite angezeigt, dass eine Vorgängeräußerung Verstehensprobleme auslöste. Verstehensthematisierungen sind relativ selten, da sie metakommunikativ operieren und entsprechend den Fluss einer Interaktion unterbrechen.

Auch bei **expliziten Verstehensmanifestationen** wird Verstehen zum Gesprächsthema, allerdings wird Verstehen selbst nicht benannt. Explizite Verstehensmanifestationen umfassen sprachliche Handlungen, die mit dem Verstehensmanagement zu tun haben und so Einblicke in Verstehensleistungen liefern: Nachfragen, Reparaturen, Klarstellungen, Rückweisungen von Partnerhandlungen, bestimmte Bewertungshandlungen etc. Wenn ich mit jemandem einen Termin ausgemacht habe, dass wir uns am Donnerstag treffen, und ich mich am Ende des Gesprächs mit „Bis Freitag!“ verabschiede, dann zeigt die Reparatur meines Gesprächspartners „Nein, nicht Freitag, Donnerstag!“ an, dass dieser (i) verstanden hat, dass wir uns verabredet haben, (ii) verstanden hat, dass wir uns für Donnerstag verabredet haben und (iii) verstanden hat, dass ich mich gerade versprochen habe und nicht zusätzlich noch am Freitag ein weiteres Treffen plane. Auch Rückfragen sind ein gutes Mittel der Verstehensmanifestation (z. B. könnte mein Gesprächspartner auch einfach nur „Freitag?“ fragen und so anzeigen, dass er Verständnisprobleme mit meiner Äußerung hat – ohne dass das Verstehen explizit zum Thema würde).

Bei **impliziten kodierten Verstehensmanifestationen** handelt es sich um routinierte sprachliche Mittel, die dem Verstehensmanagement dienen, dabei aber Verstehen selbst nicht zum Thema machen. Es finden sich sehr viele Partikeln in dieser Funktion: Anhand von Antwortpartikeln und Interjektionen wie *okay*, *ah*, *aha*, *oh*, *genau*, *ach*, *ach so* etc. oder Modalpartikeln wie *halt*, *denn*, *mal* etc. lässt sich diese Art des Verstehensmanagements gut illustrieren: Eindrücklich hat Deppermann (2009) dies mit seiner Analyse der Modalpartikeln *denn* in Fragen gezeigt. Mit *denn* signalisiert man, dass man ein Verstehensdefizit hat und dass man davon ausgeht, dass das Gegenüber dieses Defizit beheben kann. Um das Vorwurfsbeispiel von oben nochmals aufzugreifen: Kontrastiert man die Äußerungen *Warum hast du die Tür offengelassen?* Mit *Warum hast du denn die Tür offengelassen?* So legt die erste Frage eine neutrale Informationsfrage nahe, die zweite dagegen fordert durch *denn* eine Antwort ein und markiert zugleich die

Problematik der Handlung des ‚Tür offenlassen‘. Durch *denn* kann eine Sprecherin also die Frage hinsichtlich ihres Verstehenspotentials markieren („Ich will keine Information, ich will eine Rechtfertigung/Entschuldigung/Erklärung!“).

Mit den **impliziten indexikalischen Verstehensmanifestationen** wird der Bereich der direkt Verstehen behandelnden sprachlichen Mittel verlassen. Diese Verstehensmanifestationen sind nach Deppermann & Schmitt (2008: 229) zu beschreiben als „diskursive Aktivitäten, die weder Verstehen thematisieren noch auf die Behandlung von Verstehensfragen gerichtet sind, die aber ein bestimmtes Verständnis des Partnerhandelns als Basis des eigenen Handelns erkennen lassen. Verstehen wird hier also als Resultat und als Voraussetzung interaktiven Handelns relevant“. Relevant ist dabei, dass Interaktionspartner die Relation ihrer (sprachlichen) Handlungen im Bezug zu Vorgängerhandlungen offenlegen. Typische Mittel dazu sind Konjunktionen und Konjunkionaladverben (vgl. Deppermann & Helmer 2013). Wenn ein Schulkind morgens zum Frühstück kommt und sagt „Mir ist so schlecht!“, dann legen Reaktionen der Eltern wie „*Deshalb* bleibst du heute zu Hause.“ Oder „*Trotzdem* gehst du zur Schule.“ über die Pronominaladverben unterschiedliche Verstehensleistungen offen (z. B. Krankheit wird als ernst/nicht ernst verstanden). Auch kollaborative Äußerungsvervollständigungen sind gute Mittel zum indexikalischen Ausdruck des Verstehens: Wenn das Kind mit „Papa mir ist“ beginnt und der Vater mit „schlecht“ vervollständigt, zeigt er damit Verstehen an.

Der häufigste Fall der Verstehensmanifestation ist zugleich der unspektakulärste und subtilste: die **implizite präsuppositionale Verstehensmanifestation**. Unspektakulär und subtil ist sie, weil sie keinerlei besondere sprachliche Mittel einsetzt, um Verstehen zu signalisieren, sondern weil über Kontingenz Verstehen suggeriert wird: Sobald ich eine Äußerung tätige, die mehr oder weniger zu dem passt, was mein Gesprächspartner an Handlungserwartungen hat, wird meine Äußerung als Verstehensmanifestation betrachtet: „Mit anderen Worten: Verstehen wird, sofern das Gespräch innerhalb einer gewissen Bandbreite des Erwartbaren verläuft, von allen Interaktionsteilnehmer/innen schlichtweg vorausgesetzt (= präsupponiert).“ (Imo & Lanwer 2019: 204). Jede ‚passende‘ Äußerung trägt also zum Eindruck gegenseitigen Verstehens bei.

3.2 Vertrauensdokumentationen

Die Übertragbarkeit der Systematik von Verstehensdokumentationen auf **Vertrauensdokumentationen** liegt auf der Hand: Auch Vertrauen läuft im Normalfall unthematisiert ‚einfach so‘ mit, je nach lokalem situativen Bedarf kann es aber mehr und mehr zum Thema der Interaktion selbst werden. Vertrauen selbst kann inter-

aktional entsprechend definiert werden als das ‚Mitgehen‘ mit sprachlichen Handlungen der Kommunikationspartner.

Letzteres geschieht durch **Vertrauenthematisierungen**, bei denen die Interaktionspartner Vertrauen selbst zum Thema machen und entsprechend metakommunikativ über die Grundlagen ihrer Interaktion sprechen. Dies kann durch Verben wie *vertrauen*, *misstrauen*, *glauben*, *trauen* etc. erfolgen oder auch durch bestimmte Phrasen mit *sicher* sein: Mit Äußerungen wie „Vertrauen Sie mir!“ oder „Warum misstraust du mir!“ oder „Bei dir bin ich mir sicher, dass du keinen Unsinn anstellst.“, „Wieso soll ich dir glauben?“, „Kann man dir trauen?“ etc. kann Vertrauen oder Misstrauen in das Gegenüber zum Thema gemacht werden und dies wiederum weist darauf hin, dass die Interaktionspartner gerade in einer ‚vertrauensproblematischen‘ Situation sind.

Parallel zu den expliziten Verstehensmanifestationen kann man **explizite Vertrauensmanifestationen** annehmen, bei denen Vertrauen zum Gesprächsthema wird, ohne benannt zu werden. Wenn mir beispielsweise ein Bankangestellter einen Kreditvertrag unterbreitet und ich sage „Das sieht nach fairen Konditionen aus.“, dann ist meine positive Bewertung zugleich ein Ausdruck des Vertrauens. Die Äußerung „Ich glaube ich werde mich erst noch weiter umhören.“ Dagegen kann als Manifestation von Misstrauen gedeutet werden etc.

Implizierte kodierte Vertrauensmanifestationen festzustellen ist eine noch offene Forschungsaufgabe, da sprachlich routinierte Formen (Wörter, Phrasen) bislang noch nicht auf ihre Funktion im Kontext des Vertrauensmanagements hin untersucht wurden. Hier muss die Angabe von ‚Kandidaten‘ für derartige Vertrauensmanifestationen entsprechend spekulativ bleiben. In Frage kommen u. a. Skepsis ausdrückende Partikeln, wie das in Zifonun, Hoffmann & Strecker (1997: 368) genannte, in fallender Intonation geäußerte *hm*, das eine Partneräußerung als „klärungsbedürftig“ und als „gemessen an den Hörererwartungen divergent“ kennzeichnet, oder auch mit steigender Tonhöhe geäußertes, Unglauben anzeigendes *aha* oder Ausdrücke wie *echt?*, *ehrlich?*, *wirklich?*, die als Routineformen zwar meist Skepsis lediglich vortäuschen, um vielmehr Erstaunen auszudrücken (vgl. Imo 2011a), aber dennoch lokal sensitiv auch echte Skepsis zum Ausdruck bringen können.

Vertrauen kann durch **implizite indexikalische Vertrauensmanifestationen** sehr gut zum Ausdruck gebracht werden. Es geht in Anlehnung an obige Definition um diskursive Aktivitäten, die Vertrauen nicht thematisieren, aber die erkennen lassen, dass Vertrauen (oder Misstrauen) in einen Interaktionspartner die Grundlage für das eigene Handeln ist. Wenn mir jemand im Restaurant die Nudeln empfiehlt und ich sage „Dann nehme ich die Nudeln.“, zeige ich durch das Konjunkionaladverb implizit an, dass ich Vertrauen in die Einschätzung meines Gegenübers habe (umgekehrt würde ich durch „Dann nehme ich die Pizza.“ sehr deutlich mein Misstrauen in die Qualitäten meines Gegenübers als Gourmet

ausdrücken). Auch Äußerungsvervollständigungen und kollaboratives Sprechen können der Vertrauensmanifestation dienen.

Die **impliziten präsuppositionalen Vertrauensmanifestationen** funktionieren parallel zu den gleichartigen Verstehensmanifestationen: Alleine mit der Fortführung des Gesprächs, mit zu Partneräußerungen passenden Folgeäußerungen, mit Anschlusshandlungen, die zu Vorgängerhandlungen passen, zeige ich zugleich auch Vertrauen an (bzw. bei Aufbrechen dieser Kontingenz Misstrauen). Wenn mir an der U-Bahnhaltestelle jemand ein gebrauchtes Tagesticket anbietet und ich frage „Wie viel?“ oder sage „Schade, ich habe schon ein Ticket.“ dann drücke ich unterschiedlich stark mein Vertrauen aus – mit „Wie viel?“ zeige ich an, dass ich gewillt bin, das Ticket zu kaufen, dass ich glaube, dass es ein echtes und noch gültiges Ticket ist, dass ich also dem Verkäufer vertraue. Mit „Schade, ich habe schon ein Ticket.“ zeige ich auf der verbalen Oberfläche ebenfalls Vertrauen an, denn die Äußerung lässt die Implikatur zu „Wenn ich kein Ticket hätte, würde ich das hier kaufen.“ (Ob man damit lediglich höflich Misstrauen ausdrückt und niemals ein solches Ticket kaufen würde, bleibt offen). Wenn ich dagegen sage „Nein danke.“ und eine Münze in den Fahrkartensautomat stecke, dann kann ich damit entweder tatsächlich Misstrauen gegenüber dem Verkäufer ausdrücken, aber ich kann natürlich auch einfach damit nur zeigen, dass ich ehrlich bin und den Stadtwerken ihr Geld geben möchte.

Die in diesem Abschnitt zunächst der besseren Illustration wegen anhand von fingierten Beispielen vorgestellte Kategorisierung von Vertrauensdokumentationen soll nun im folgenden Abschnitt auf die Analyse authentischer Daten angewandt werden.

4 Vertrauensmanifestationen in Arzt-Patient-Interaktionen

4.1 Daten

Die im Folgenden verwendeten Daten (vgl. zur Darstellung u. a. Imo 2021) wurden im Rahmen eines von der Deutschen Krebshilfe geförderten Forschungsprojekts mit dem Titel *Von der Pathologie zum Patienten: Optimierung von Wissenstransfer und Verstehenssicherung in der Onkologie zur Verbesserung der Patientensicherheit* (Projekt nr. 111172) während des Zeitraums von Oktober 2014 bis März 2015 erhoben. Es handelt sich dabei um insgesamt 56 Diagnosemitteilungs- und Therapieplanungsgespräche, Erhebungsort war das Städtische Klinikum Karlsruhe. Das Projekt wurde von mir, Prof. Dr. med. Martin Bentz (Medizinische Klinik III, Städtisches Klinikum

Karlsruhe) und Prof. Dr. med. Thomas Rüdiger (Institut für Pathologie, Städtisches Klinikum Karlsruhe) geleitetet. Die Aufzeichnung der Gespräche, deren Dauer jeweils ca. 20 bis 40 Minuten umfasst, erfolgte in vier Abteilungen des Städtischen Klinikums Karlsruhe, die PatientInnen mit der Erstdiagnose Krebs behandeln: In der *Medizinischen Klinik I: Allgemeine Innere Medizin, Nephrologie, Rheumatologie und Pneumologie*, in der *Medizinischen Klinik III: Hämatologie, Onkologie, Infektiologie und Palliativmedizin*, in der *Klinik für Allgemein- und Visceralchirurgie* und in der *Frauenklinik*. In der Frauenklinik wurden 36 Gespräche aufgenommen, in der Medizinischen Klinik III 13, in der Medizinischen Klinik I sechs und in der Klinik für Allgemein- und Visceralchirurgie eines. Aus ethischen Gründen waren nur Audioaufnahmen möglich, keine Videoaufnahmen.

Der Gesprächstyp kann als ‚Diagnosemitteilungs- und Aufklärungsgespräch‘ bezeichnet werden, es werden den PatientInnen darin das erste Mal die gesicherte Krebsdiagnose erläutert sowie die geplanten sich an das Gespräch anschließenden Therapiemaßnahmen mitgeteilt. Die Patientinnen und Patienten wussten bis zu diesem Zeitpunkt lediglich, dass ein Verdacht auf Krebs vorliegt (und in der Regel auch, welche Krebsart vermutet wird). Erst nachdem der pathologische Befund der Biopsie den behandelnden Klinikern vorliegt, können diese jedoch eine gesicherte Diagnose erstellen. Erst dann werden die PatientInnen zu dem Diagnosemitteilungs- und Therapieplanungsgespräch eingeladen.

Es wurden nur Aufnahmen von PatientInnen gemacht, die gute Deutschkenntnisse hatten (die meisten waren Muttersprachler), über 18 Jahre alt waren und sich bei guter geistiger Gesundheit befanden. Der Grund für diese Beschränkung war, dass die Analyse von Verstehensprozessen in ‚normalen‘ Gesprächssituationen das Forschungsziel des Projekts war. Besondere Konstellationen der Kommunikation mit geistig oder sprachlich beeinträchtigten PatientInnen sollten daher ausgeklammert werden.

Neben den Oberärztinnen und Oberärzten sowie den PatientInnen waren bei den Gesprächen meist auch Angehörige der PatientInnen anwesend (z. B. EhepartnerInnen, LebensgefährtInnen, Eltern, Kinder, Geschwister, Freunde und Freundinnen) sowie Stationsärztinnen und -ärzte, Studierende im praktischen Jahr oder FamulantInnen.

Um die Aufnahmesituation der ohnehin heiklen Gesprächssituation nicht zu verfälschen, nahmen die Projektmitarbeiter bei den Gesprächen nicht teil, und die Aufnahme erfolgte mit kleinen Audio-Aufnahmegeräten, die von den Ärztinnen und Ärzten selbst zu Gesprächsbeginn eingeschaltet wurden (vgl. Bentz et al. 2016 zu einer ausführlichen Projektbeschreibung). Nach der Aufnahme wurden die Gespräche gemäß den Vorgaben des *Gesprächsanalytischen Transkriptionssystems GAT 2* (vgl. Selting et al. 2009) transkribiert.

Der Untersuchungsverlauf und somit der Informationsfluss unterscheiden sich zwischen der Frauenklinik und den übrigen drei Abteilungen leicht, daher soll hier kurz der jeweilige Ablauf skizziert werden (vgl. ausführlich Bentz et al. 2016). PatientInnen, die in den Medizinischen Kliniken I und III und der Klinik für Allgemein- und Visceralchirurgie behandelt werden, sind normalerweise durch Haus- oder FachärztInnen, die eine Auffälligkeit mit Verdacht auf Krebs festgestellt haben, überwiesen worden, seltener liegt auch eine klinikinterne Überweisung vor. Nach der Überweisung in die jeweilige Klinik werden entsprechende Voruntersuchungen durchgeführt und Gewebeproben entnommen. Bei gutem Gesundheitszustand können die Patienten danach wieder nach Hause gehen und werden erst nach Eintreffen des pathologischen Berichts angerufen, um einen Termin zu vereinbaren. Alternativ werden sie stationär aufgenommen. Wenn der pathologische Bericht, auf dessen Basis für gewöhnlich erst die Art und Schwere der Krebserkrankung eingeordnet werden und der Therapieplan erstellt werden kann, ausgewertet wurde, werden die PatientInnen zu dem Diagnosemitteilungs- und Therapieplanungsgespräch eingeladen.

Die Unterschiede in der Frauenklinik betreffen vorwiegend die ersten Stadien im Untersuchungsablauf. Patientinnen, bei denen Haus- oder Fachärztinnen eine Auffälligkeit festgestellt haben, werden dabei zunächst in die Radiologie überwiesen, wo eine Mammografie durchgeführt wird. Nachdem der Mammografie-Befund erstellt wurde, werden die Patientinnen in die Ambulanzabteilung der Frauenklinik überstellt, wo Gewebeproben aus der Brust entnommen werden. Auch wenn die Patientinnen zu diesem Zeitpunkt bereits wissen, dass ein Brustkrebs vermutet wird, kann die endgültige Diagnose auch hier erst nach der Auswertung der Gewebeproben durch die Pathologie gestellt werden. Nachdem der pathologische Bericht vorliegt und ausgewertet wurde, werden die Patientinnen zu dem Diagnosemitteilungs- und Therapieplanungsgespräch eingeladen.

Alle Abläufe haben jeweils gemeinsam, dass in den Gesprächen die PatientInnen erstmals eine gesicherte Diagnose erhalten, da nun der pathologische Bericht vorliegt. In den Gesprächen werden dann die genaue Krebsart, die Art und Aggressivität der Erkrankung sowie die Heilungschancen diskutiert, und es wird der anvisierte Therapieplan vorgestellt.

Dieses Gesprächssetting ist hochgradig ‚vertrauenssensibel‘, da es sich um eine Krankheit mit potentiell schweren therapeutischen Eingriffen (Operation, Chemotherapie, Bestrahlung) handelt. Wie Imo (2017) zeigt, thematisieren PatientInnen selbst in den Gesprächen immer wieder Ver- und Misstrauen, und die ÄrztInnen haben Strategien des Vertrauensaufbaus entwickelt. Während in Imo (2017) lediglich auf einen vertrauensrelevanten Themenkomplex, die ‚zweite Meinung‘, fokussiert wurde, sollen im Folgenden nun Vertrauensdokumentationen in den Gesprächen generell in den Blick genommen werden.

4.2 Analyse

4.2.1 Vertrauenthematisierungen

Wie oben dargestellt, wird bei **Vertrauenthematisierungen** Vertrauen oder das Gegenstück Misstrauen direkt zum Gesprächsthema. Bemerkenswert ist, dass Vertrauen in allen Gesprächen nie zum Thema wurde, wohl aber Misstrauen, wie in den folgenden beiden Auszügen (PW = Patientin; PM = Patient; die Nummern verweisen auf die unterschiedlichen PatientInnen; Ärztinnen und Ärzte werden aus Gründen der Anonymisierung nur durch A wiedergegeben und es wird nur mit der maskulinen Form auf sie referiert). In Beispiel 1 spricht ein Patient, bei dem Leukämie diagnostiziert wurde, eine Zweitmeinung an, in Beispiel 2 glaubt eine Patientin zunächst nicht, dass der diagnostizierte Brusttumor gut heilbar ist:

Beispiel 1

1314 PM05 ehm EIne frage hätt ich jetzt noch;
 1315 ehm **nicht dass ich jetzt da missTRAUen würde oder so**,
 1316 aber es ist ja grundsätzlich auch so eine frage zweite
 MEInung.
 1317 KLAR das is erst sicher dann sinnvoll nAch der
 bekanntgabe der endgültigen befunde;
 1318 A würde ich so SEhen.
 1319 ja.
 1320 PM05 keine FRAge.
 1321 ehm stehen sie dem Offen gegenüber oder sagen sie da
 warum soll das;
 1322 das ist doch alles ganz KLAR.
 1323 A nein GUT dass sie es ansprechen,
 1324 wir stehen dem sehr Offen gegenüber_ne,
 1325 also das befürworten wir akTIV und das machen
 sie wenn sie das bedürfnis haben unbedingt.

Beispiel 2

050 A ECHT;
 051 es is NIX schlimmes;
 052 das ist-
 053 PW55 <<weinend> **das SAgen sie bloß nur;>**
 054 A **warum soll ich das bloß nur SAgen?**
 055 PW55 ((schluchzt; ca. 2 Sekunden))
 056 A frau ((Name)) wie kommen sie denn DA drauf?

057 **[meinen] sie ich lüg sie AN?**
 058 PW55 [<ha ja-] <weinend>>
 059 NEIN des nicht aber-
 060 A natürlich ist das ein bösartiger Tumor;
 061 aber das ist KEI:N tumor,
 062 der wirklich bösartig IST,
 063 der schnell WÄCHST,

In Beispiel 1 spricht der Patient die Frage des Vertrauens an, die hier der ‚Anmoderation‘ des Themas des Einholens einer Zweitmeinung dient. Das Einholen zweiter Meinungen bzw. das Nachdenken über alternative Therapien wird von den PatientInnen als problematisch – nämlich als Misstrauensbekundung – aufgefasst (ausführlich hierzu Imo 2017). Um dies vorgreifend zu entschärfen, macht der Patient gleich zu Beginn deutlich, dass er die Frage nach einer zweiten Meinung explizit nicht als Ausdruck des fehlenden Vertrauens in die Diagnose und die vorgeschlagene Therapie verstanden haben will. Wie Imo (2017) zeigt, sind solche ‚disclaimers‘ von PatientInnen in diesem Zusammenhang typisch, während umgekehrt die Ärztinnen und Ärzte betonen, dass aus ihrer Sicht kein Vertrauensproblem vorliegt, wenn ein Patient eine zweite Meinung einholen will (vgl. die Äußerung *wir stehen dem sehr Offen gegenüber* in Z. 1324). Es wäre interessant, empirisch zu überprüfen, ob und wie häufig PatientInnen eine zweite Meinung einholen, wenn sie eine solche offene Haltung gegenüber der Zweitmeinung von Seiten der ÄrztInnen explizit hören im Vergleich dazu, wenn dies nicht Gesprächsthema war. Oder anders formuliert: Genügt die explizite Offenheit der zweiten Meinung gegenüber, um genug Vertrauen in den Arzt oder die Ärztin zu gewinnen?²

Während in Beispiel 1 die Vertrauensthematisierung als interaktional vergleichsweise unproblematische ‚Nebenhandlung‘ bei der Thematisierung von durch Patienten als problematisch empfundenem Wunsch nach Einholung einer Zweitmeinung auftritt, dient sie in Beispiel 2 dazu, überhaupt die Grundlage für eine Fortführung des Gesprächs zu schaffen. Der Auszug setzt ein, nachdem der Arzt der Patientin von ihrer Diagnose Brustkrebs berichtet hat. Er erläuterte, dass es sich um eine sehr günstige Ausprägung handelt, die leicht und mit wenigen Nebenwirkungen therapierbar und mit sehr hoher Heilungschance verbunden ist. Dennoch bricht die Patientin in Tränen aus, so dass der Arzt zunächst seine positive Einschätzung wiederholt (Z. 050–051). Dies wird von der Patientin aller-

2 Ich danke den Gutachterinnen für diesen Hinweis!

dings explizit als unwahr³ bezeichnet: *das Sagen sie bloß nur* (Z. 053). Die Unterstellung einer Lüge ist unmittelbar mit Mangel an Vertrauen verbunden und der Arzt reagiert entsprechend deutlich, indem er mit *meinen sie ich lüg sie AN* (Z. 057) die unterstellte sprachliche Handlung des Lügens verbalisiert – und damit die Patientin in Zugzwang bringt, diese stark gesichtsbedrohende Unterstellung zurückzunehmen, was sie zum Teil tut: Mit *NEIN des nicht* weist sie – v. a. durch das stark betonte *NEIN* – die Unterstellung einer Lüge zurück, deutet aber mit dem als Aposiopese („Mikroaposiopese“; Imo 2011b) realisierten *aber* darauf hin, dass ihre Zweifel nicht völlig ausgeräumt sind. Dennoch zeigt die Strategie der Metakommunikation Wirkung: Die Patientin beruhigt sich und im weiteren Gesprächsverlauf wird deutlich, dass sie der guten Diagnose schließlich glaubt.

4.2.2 Explizite Vertrauensmanifestationen

Bei den expliziten Vertrauensmanifestationen wird sprachlich Vertrauensrelevantes angesprochen, ohne dass Vertrauen selbst zum Thema wird. Während Vertrauensthematisierungen (anders als Misstrauensthematisierungen) in den Daten nicht zu beobachten waren, finden sich sowohl explizite Vertrauensmanifestationen als auch Misstrauenmanifestationen, allerdings beides selten.

Im folgenden Beispiel führen Arzt und Patient (PM19, diagnostiziert mit einem follikulären Lymphom) zunächst eine Verstehensthematisierung durch, dann manifestiert der Patient Vertrauen:

Beispiel 3

281 A [ham sie] FRAGEN dazu.
 282 PM19 [°hh] hö °hh also ICH äh (.) öh,
 283 ich hab verSTANDen,
 284 (0.3)
 285 A ?hm_hm-
 286 PM19 um was sich da HANdelt,
 287 (0.3)

3 Vermutlich im Sinne einer „white lie“ nach Sweetser (1987: 53–54), mit der auf den Topos des Verschweigens negativer Diagnosen durch Ärzte Bezug genommen werden könnte; nach Peters (2015: 49–50) gaben bis Ende der 1960er Jahre über 90 Prozent der befragten Ärzte in den USA an, bei Krebsdiagnosen ihre PatientInnen im Unklaren zu lassen. Erst im Laufe der 1970er Jahre setzte ein Umdenken ein. Da es sich hier um eine ältere Patientin handelt, könnte es gut sein, dass für sie dieses Verschweigen negativer Diagnosen oder Heilungschancen noch als ärztliche Strategie präsent ist.

288 A ?hm_hm;
 289 PM19 und ÄH,
 290 hm:::-
 291 (0.5)
 292 ich weiß dass ich bei IHnen,
 293 (-) absolut in sichere HÄNde bin,
 294 (0.6)
 295 ja sie (.) verSTEhen ihr,
 296 (0.6)
 297 A02 ?hm_hm
 298 [((Hintergrundgeräusche))]
 299 PM19 [(0.8)] beRUF,
 300 dass DAS so ist wie es ist,
 301 A02 ?hm_hm;
 302 PM19 (-) ich persÖNlich,

Zum Ende der Diagnose und Therapieplanschilderung überprüft der Arzt in Z. 281, ob der Patient alles verstanden hat, was von diesem explizit positiv rückgemeldet wird (Z. 283 und 286). Selbstinitiiert leitet der Patient dann zu einer expliziten Vertrauensmanifestation über, indem er erstens anzeigt, dass er sich sicher fühlt und dass er dem Arzt Fachwissen zuschreibt – beides, die Zuschreibung von Fachkompetenz und das Gefühl der Sicherheit, sind ohne Vertrauen nicht möglich, daher wird hier entsprechend Vertrauen manifestiert.

Misstrauen wird im folgenden Beispiel manifestiert, das dem Ende eines Gesprächs entnommen ist. Der Arzt hat der Patientin (PW01, diagnostiziert mit einem Lymphom) soeben mitgeteilt, dass er bereits einen Therapiebeginn in sehr kurzer Frist vereinbart hat, und gibt dann der Patientin die Möglichkeit, bei Bedarf den Termin zu verschieben, um sich eine zweite Meinung einzuholen:

Beispiel 4

494 A und des is schon n ziemlich GÜter früher termin.
 495 wenn sie sagen das REICHT mir nicht,
 496 oder sie sagen ich will noch eine zweite MEInung mir
 irgendwo anders einholen,
 497 PW01 mhm,
 498 A ja des is wahrscheinlich der FALL;
 499 oder viELLEICHT der fall,
 500 PW01 **also ich hab im HINterkopf,**
 501 **das sag ich jetzt einfach ganz OFFen,**
 502 A ja ja,

- 503 PW01 natürlich mich noch mal also einfach ich WEIB jetzt
noch nicht in welcher form,
- 504 ich möchte auf JEden fall mit meinem hAUsarzt
rücksprache halten und mit ihm dann noch mal drüber
sprechen.
- 505 A geNAU.
- 506 ja.
- 507 PW01 und dann dass wir zwei mal überLEgen ob es sinn macht
noch ne zweite mEInung oder nicht,
508 also dass ich dann EInfach dann noch n bissl-
- 509 A mhm,
- 510 PW01 also ZEIT in anführungsstrichle haben mir da.
- 511 A oKAY also ich glaub bei unter medizInern ist das jetzt
wirklich ne völlig EIndeutige sache.
- 512 PW01 mhm,
- 513 A wo keine zweite meinung unbedingt [NOTwendig ist,]
- 514 PW01 [NOTwendig ist;]
- 516 A aber wir sind da VOLLkommen offen.
- 517 PW01 mhm.
- 518 A und wenn des für sie ein beDÜRFnis darstellt,
519 dann ist das überhaupt GAR kein thema,
520 und SO viel zeit hätten sie auch noch ja;
- 521 PW01 also im im prinZIP ist mein bedürfnis des also mein
bedürfnis sehr groß nach all also nach
zusätzlichen alternativen zu schauen.
- 522 A mhm.

Dass aus Patientensicht das Thema des Einholens der zweiten Meinung als potentieller Ausdruck von Misstrauen wahrgenommen wird, zeigt sich in der von ihr investierten ‚Arbeit‘, diese Handlung abzuschwächen sowie anzuzeigen, dass ihr das gesichtsbedrohende Potential bewusst ist: Mit *ich hab im HINterkopf* (Z. 500) wird eine Relevanzrückstufung durchgeführt, *das sag ich jetzt einfach ganz Offen* (Z. 510) ist ein typische Floskel, mit der interaktional ‚Heikles‘ markiert wird (vgl. Stoltenburg 2009 zu solchen Floskeln), die Modalpartikel *einfach* (Z. 501, 503, 508) ist ebenfalls typisch im Kontext von problematischen Äußerungen (Spreckels 2009) und mit *ich WEIß jetzt noch nicht in welcher form* (Z. 503) und *mal überLEgen ob es sinn macht* (Z. 507) werden die zukünftigen Handlungen als noch unsicher und ungeplant dargestellt. Dass hier Vertrauen verhandelt wird, zeigt sich in der Reaktion des Arztes, der Diagnose und Therapieverschlagn überindividuell als *unter medizInern ... völlig EIndeutige sache* (Z. 511) einstuft und das Zögern der Patientin nicht als Misstrauensaus-

druck, sondern als eher vages *beDÜRfnis* (Z. 518) darstellt, das von der Patientin auch geradezu dankbar aufgegriffen wird (Z. 521).

4.2.3 Implizite kodierte Vertrauensmanifestationen

Implizierte kodierte Vertrauensmanifestationen finden sich häufiger als die beiden erstgenannten Typen. Das liegt daran, dass es sich dabei um sprachliche Formen handelt, die multifunktional sind und bei denen entsprechend Kontextwissen notwendig ist, um zu erkennen, ob sie in einem konkreten Verwendungsfall Vertrauen indizieren können. Diese Multifunktionalität und die entsprechenden Probleme einer eindeutigen Klassifikation zeigen sich sehr gut im folgenden Beispiel, das dem Ende eines Gesprächs entnommen ist. Der Patient (PM04; diagnostiziert mit einem Adenokarzinom) rekapituliert das Gespräch, unterstützt von seiner Lebensgefährtin (LW):

Beispiel 5

677 PM04 gut;
 678 (1.5)
 679 PM04 **dann (.) weiß ich jetzt beSCHEID,**
 680 (0.9)
 681 LW [**ham wa SCHON-**]
 682 A [(xxx xxx xxx)-]
 683 LW **schon so gut wie geWUSST,**
 684 PM04 [ja:-]
 685 LW [also] verMÜtet==
 686 =**das [war] (so n'/schon) so gut wie KLAR;**
 687 PM04 [(vermu)-]
 688 [ja_JA:-]
 689 LW [(xxx) des-]
 690 PM04 (aber des:)-
 691 ja.
 692 LW des war GANZ:-
 693 °hh kalte DUSche vor-
 694 vierzehn TAge aber,
 695 PM04 [(ja),]
 696 LW [jetzt-]
 697 PM04 jetzt: WISse_ma_s-
 698 LW is: ja ge' wie **wenns beSTätigt ist,**
 699 **dann WEIB man das,**
 700 [und dann][kann ma] besser mit UMgehe;

Die Äußerung *dann weiß ich beSCHEID* kann – aber muss nicht – in bestimmten Kontexten eine Vertrauensmanifestation ausdrücken. Für sich genommen kann die Äußerung (z. T. abhängig von der prosodischen Realisierung) entweder ein Vertrauensausdruck sein, nämlich dann, wenn die Implikatur gezogen wird, dass das Bescheidwissen heißt, dass das, was der Interaktionspartner einem gesagt hat, geglaubt wird, es kann aber auch lediglich heißen *Ich habe die Fakten zur Kenntnis genommen*. Ob man sie glaubt, bleibt offen. Beides wäre in der sequentiellen Entfaltung an dieser Stelle in Z. 679 möglich: Der Patient könnte entweder damit ausdrücken, dass er der Diagnose und dem Therapieplan vertraut oder dass er lediglich die Tatsachen zur Kenntnis genommen hat und sich nun aber an eine andere Person oder Institution wenden wird, weil er sie nicht glaubt. Im sequentiellen Verlauf wird aber deutlich, dass die Äußerung als Vertrauensmanifestation aufzufassen ist: Die Lebensgefährtin des Patienten zeigt mit *ham wa SCHON-schon so gut wie geWUSST* (Z. 681 und 683) und *das war (so n'/schon) so gut wie KLAR* (Z. 686) einen Bewertungsgleichlauf an, der von dem Patienten durch positive Rückmeldesignale unterstützt wird und die Äußerung *wenns besSTätigt ist, dann WEIß man das* (Z. 698–699) macht schließlich eindeutig klar, dass den Ausführungen des Arztes vertraut wurde. Die implizierten kodierten Vertrauensmanifestationen hier sind also die Phrase *ich weiß Bescheid*, das Verb *bestätigt* und das Verb *wissen*, beide implizieren Gewissheit und damit Vertrauen.

Die Vertrauensmanifestation im folgenden Beispiel aus der Phase der Therapieplanung mit einem Patienten (PM19) mit einem follikulären Lymphom nimmt eine etwas unerwartete Form an:

Beispiel 6

140 A01 deshalb würden wir am MO:Ntag,
 141 (0.5)
 142 noch eine biopSIE:,
 143 (.) vom knochenMARK,
 144 PM19 (-) ja[WOLL;]
 145 A02 [bei] ihnen vornehmen[WOLLen,]
 146 PM19 [?hm_hm]ja.
 147 A02 (1.6)
 148 UNabhängig davon,
 149 könnten wir aber auch nächste woche schon mit einer
 behandlung
 [beGINnen;]
 150 PM19 [schön;]

151 LW00 [(xxx)(xxx)]
 152 PM19 **[da FREU]**[**ich mich;**]
 153 A02 [ja?]
 154 (.) ?hm_hm und diese beHANDlung,
 155 (0.7)
 156 beSTEHT,
 157 (0.6)
 158 in einer kombinaTION,

Im Kontext der Schilderung einer in Kürze erfolgenden Knochemarksbiopsie mit einer Chemotherapie im Anschluss wirken positive Bewertungen wie *schön* (Z. 150) oder *da FREU ich mich* (Z. 152) eher seltsam. Als Vertrauensmanifestationen ergeben sie dagegen Sinn: Der Patient drückt mit der positiven Evaluation aus, dass er mit den weiteren Therapieschritten und der schnellen Therapieeinleitung einverstanden ist, und über die positive Evaluation der Therapie wird zugleich sein Vertrauen in die Maßnahmen und die Diagnose ausgedrückt. Positiv evaluierende Rückmeldesignale zu Handlungen und Handlungsvorschlägen eines Gegenübers sind sicherlich die ‚heißesten Kandidaten‘ für das noch zu erstellende Inventar impliziter kodierter Vertrauensmanifestationen.

Eine implizierte kodierte Misstrauensmanifestation zeigte sich in dem bereits oben (Beispiel 4) diskutierten Auszug. Phrasen mit *ehrlich* oder *offen* verweisen generell auf gesichtsbedrohende Handlungen, die sie kontextualisieren (Stoltenburg 2009). Eine solche gesichtsbedrohende Handlung kann auch Misstrauen sein, wie im folgenden Auszug mit einer Patientin mit einem follikulären Lymphom:

Beispiel 7

494 A und des is schon n ziemlich Guter früher termin.
 495 wenn sie sagen das REICHT mir nicht,
 496 oder sie sagen ich will noch eine zweite MEInung mir irgendwo
 anders einholen,
 497 PW01 mhm,
 498 A ja des is wahrscheinlich der FALL;
 499 oder vielleICHT der fall,
 500 PW01 also ich hab im HINterkopf,
 501 **das sag ich jetzt einfach ganz Offen,**
 502 A ja ja,

Die Patientin legt mit *das sag ich jetzt einfach ganz Offen* (Z. 501) dar, dass sie das Einholen einer zweiten Meinung als ein gesichtsbedrohendes Problem wahrnimmt, und wie man aus Vertrauensthematisierungen anderer Patienten sehen

kann, liegt dieses Problem darin, dass zweite Meinungen als potentielle Misstrauensbekundungen wahrgenommen werden.

4.2.4 Implizite indexikalische Vertrauensmanifestationen

Mit den impliziten indexikalischen Vertrauensmanifestationen wird Vertrauen durch Schlussfolgerungen und Anschlusshandlungen deutlich, die ohne Vertrauen nicht zu erwarten wären (gleiches umgekehrt bei Misstrauen).

Ein besonders klarer Fall findet sich im folgenden Auszug, relativ zu Beginn des Gesprächs mit einer Patientin mit Brustkrebs (PW37; anwesend zudem ihr Lebensgefährte LM), als der Arzt weitere Untersuchungen anspricht:

Beispiel 8

079 A das MACHen wir aber noch,
 080 dass wir sie DURCHuntersuchen,
 081 wir gucken noch nach leber lunge und KNOchen,
 082 während [sie] da oben LIEgen und,
 083 PW37 [hm_HM,]
 084 A (--)
 085 PW37 hm_HM,
 086 A ((schnalzt)) das [HEILT,]
 087 PW37 [im KRANKen]haus dann,
 088 A °h Aber (-) von den eigenschaften die der tumor hAt,
 089 PW37 [hm_HM,]
 090 A [hab ich] das jetzt noch NIE erlebt,
 091 dass der schon gestreut HAT;
 092 PW37 hm_HM,
 093 A aber untersuchen tun wir das auf JEden fall.
 094 PW37 hm_HM,
 095 LM ja;
 096 PW37 hm_HM,
 097 A (1.1) hm_HM,
 098 PW37 (-) gu::t;
 099 A (--)<<p> ja.>
 100 PW37 (--)<<p> und wie kriegt man den terMIN dann?
 101 [[(unverständlich ca. 0.5)]]
 102 A [WÜRD ich] gleich für sie ausmachen;
 103 den nächstMÖglichen oder wAnn möchten sie gerne?

- 104 LM [ja;]
 105 A [oder][HAM sie jetzt] grad noch irgendwie was vor?
 106 LM [(unverständlich 1.0)]
 107 PW37 ja anfang mÄrz ham wir noch terMIne,
 108 mein mann hat ja unterSÜchungen im,

Obwohl der Arzt selbst einräumt, dass er noch nie erlebt habe, dass der Krebs in dem vorliegenden Stadium mal gestreut hätte (Z. 090–091), setzt er weitere Untersuchungen an. Dieser Einschätzung wird von der Patientin vertraut, wie man an ihrer handlungsorientierten Frage *und wie kriegt man den terMIN dann?* (Z. 100) erkennen kann: Die Bereitschaft, sich für die Untersuchungen anzumelden, lässt darauf schließen, dass der Einschätzung des Arztes vertraut wurde, dass trotz der hohen Wahrscheinlichkeit, dass der Tumor nicht gestreut hat, diese Untersuchungen sinnvoll sind (hier fällt das Vertrauen in den ärztlichen Vorschlag allerdings zusammen mit der Tatsache, dass zusätzliche Untersuchungen grundsätzlich von Vorteil sein können, um Gewissheit über eine Krankheit zu erhalten; es finden sich allerdings in den Daten durchaus auch Fälle, in denen weitere Untersuchungen, v. a. dann, wenn sie invasiv sind, wie eine Rückenmarkspunktur, von PatientInnen kritisch hinterfragt werden).

Diese Art der Bereitschaft, in der Handlung mitzugehen, findet sich häufig in den Daten, so in Beispiel 9 (Patient diagnostiziert mit einem Thymom) im Anschluss an die Diagnosemitteilung und in Beispiel 10 (Patient diagnostiziert mit einem Plattenepithelkarzinom) zum Ende des Gesprächs:

Beispiel 9

- 113 PM61 [hm_]hm,
 114 hm_hm;
 115 (2.4)
 116 **!JA! wenn_s so isch,**
 117 (2.6)
 118 **< müssen mas RAUSoperieren.>**
 119 (1.5)
 120 A02 (lacht) < isch KLAR,>
 121 ISCH glaub ich der richtige weg,
 122 PM61 ah_J0,
 123 A02 °h das HEIBT,
 124 (---) wir müssen jetzt aber ERSCHmal gucken,

Beispiel 10

554 A02 JA ne;
 555 FEIertage da sind sie zuhause.
 556 PM16 ja: ,
 557 LW00 gut,
 558 PM16 oKE: ?
 559 LW00 < ja, >
 560 PM16 °hhh ALso,
 561 (---) WÄre_ma dann,
 562 (-) **wie gesagt wenn ihr das ALles besprochen habt,**
 563 **SAGT ihr mir dann was da,**
 564 A02 [geNAU,]
 565 PM16 [°hhh] **was ihr meint was ma MACHE;**
 566 A02 [ja,]
 567 LW00 **[und WANN][ma kommen solle;]**
 568 A02 [geNAU;]
 569 LW00 (-)
 570 PM16 gut;
 571 LW00 gut,
 572 A02 ja?
 573 PM16 oKE?
 574 (--)
 575 LW00 [das WAR_S.]
 576 [(Stühle rücken)]

In Beispiel 9 wurde dem Patienten gerade die Lage des Tumors erläutert und auch die Möglichkeit einer Operation. Mit der Äußerung *JA! wenn_s so isch, müssen mas RAUSoperieren* (Z. 116–117) greift er der von ihm erwarteten Empfehlung des Arztes vorweg und benennt die Therapie. Die prosodische Realisierung des *wenn*-Satzes zeigt an, dass es sich nicht um einen konditionalen *wenn*-Satz handelt im Sinne von *falls es so ist ...*, sondern um einen faktischen *wenn*-Satz im Sinne von *da es so ist ...*. Darauf deutet auch die emphatische Zustimmung in Z. 122 (*ah_JO*) des Patienten hin, nachdem der Arzt bestätigte, dass dies der *richtige weg* (Z. 121) sei. Der Patient zeigt also mit seiner vorwegnehmenden schlussfolgernden Empfehlung des Arztes an, dass er dessen Einschätzung teilt und somit implizit auch vertraut.

Auch in Beispiel 10 wird über die Handlungsankündigung Vertrauen deutlich: Der Patient verweist in Z. 562 auf die vom Arzt zuvor angesprochene Tumorbordsitzung, in der das weitere Vorgehen noch besprochen werden muss, und signalisiert in der Folge (Z. 565 und 567) seine Bereitschaft, die Therapievorschlüsse unmittelbar umzusetzen – was impliziert, dass er ihnen vertraut.

Ein Fall von impliziten indexikalischen Misstrauensmanifestationen findet sich im folgenden Auszug, der am Ende von Diagnosemitteilung und Therapieplanung erfolgt. Die Patientin mit einem follikulären Lymphom bringt das Thema einer alternativen Behandlungsmethode durch Mistelspritzen ein, die von dem Arzt eindeutig abgelehnt wird:

Beispiel 11

- 464 PW01 ich hätte jetzt noch ne frage zu ner beGLEITtherapie zum
beispiel mIstelspritzen oder so.
- 465 A mhm,
- 466 PW01 sieht man da ne MÖglichkeit bei diesem?
- 467 A ja des isch ein ganz klares NEIN.
- 468 das sollte man bei dEr art von erkrankung NICHT machen weil
man nicht weiß wie diese mistel in das immunsystem
eingreift und die lymphzellen irgendwie vielleicht
beeinflusst in schlechtem sinne.
- 469 PW01 oKAY.
- 470 A was die KRANKheit betrifft.
- 471 PW01 **hat man da erFAHRungen?**
- 472 A ja.
- 473 PW01 HAT man.
- 474 A **da wird also tatsächlich EINdeutig davon abgeraten.**
- 475 PW01 **hat das jetzt was mit der bestimmten erkrankung des
lymPHOMS zu tun oder mit-**
- 476 A generell lymPHOM,
477 generell lymPHOMerkrankung ja ehm genau.
478 **was solche beGLEITtherapien betrifft da haben wir-**
479 **kann ich ihnen auch ANbieten mal einen termin auszumachen
mit unserer ehemaligen kollEgin,**
- 480 **die anthroposophisch verSIERT ist und jetzt auch
in XX hat in ner anthroposophischen klinik.**
- 481 ham se vielleicht schon einmal geHÖRT.
- 482 PW01 ich KENN die;

Trotz der emphatischen Ablehnung durch den Arzt (*ja des isch ein ganz klares NEIN.*; Z. 467) und der von ihm gelieferten Erklärung akzeptiert die Patientin diese Aussage nicht, sondern zeigt über die Aktivität einer ergänzenden Nachfrage (*hat man da erFAHRungen?*; Z. 471) einerseits an, dass sie der Information noch nicht vollständig vertraut, und andererseits, dass sie das Thema alternativer Therapien nicht aufgegeben hat. Auch bei der Bekräftigung des Arztes, dass gesi-

cherte Erkenntnisse vorliegen, dass Misteltherapie bei Lymphkrebs nicht ratsam ist (Z. 474), akzeptiert die Patientin diese Information nicht und stellt eine erneute detaillierende Nachfrage, ob dies für alle oder nur ihre Lympherkkrankung gilt (Z. 475). Die Nachfragen und das Insistieren der Patientin führen nun dazu, dass der Arzt von sich aus anbietet, einen Kontakt zu einer Alternativmedizinerin herzustellen, die die Patientin beraten kann (Z. 478–480). Das Misstrauen der Patientin hat – genau wie von Luhmann beschrieben – zu mehr Handlungsoptionen geführt, Vertrauen hätte den Weg abgekürzt und die Handlung auf die vom Arzt vorgeschlagene Therapie reduziert.

4.2.5 Implizite präsuppositionale Vertrauensmanifestationen

Die Grenzen zwischen impliziten präsuppositionalen und kodierten Vertrauensmanifestationen und indexikalischen sind fließend, hier ist weitere Forschung besonders zu problematischen Fällen (d. h. Missverständnissen und Reparaturen) notwendig, um zu einer klareren Strukturierung zu gelangen. Wie im Kontext von Beispiel 5 bei den kodierten Vertrauensmanifestationen bereits angesprochen, sind Äußerungen wie *dann weiß ich Bescheid* zunächst unbestimmt und benötigen weiteren Kontext, um als Vertrauensmanifestation erkannt zu werden. Das gilt umso mehr für präsuppositionale Vertrauensmanifestationen, bei denen Vertrauen ja nur durch kontingenten Anschluss manifest wird. Ein sehr weit verbreiteter Fall sind Rückmeldesignale, wie im folgenden Beispiel aus der Phase der Diagnosemitteilung bei einem Patienten (PM04) mit Dickdarmkrebs (anwesend auch seine Lebensgefährtin LW):

Beispiel 12

- 054 A und wir ham jetzt die feingewebliche untersUchung (.) dieses präparats beKOMmen.
 055 °hhh der pathoLOge,
 056 (0.8)
 057 beSTÄtigt,
 058 den verDACHT,
 059 dass eine bösartige erKRANKung (.) vorliegt.
 060 PM04 hm_HM,
 061 (0.6)
 062 A hAtten wir ja (.) im vorfeld auch schon erwÄH:NT,
 063 PM04 [ja-]
 064 LW [ja.]
 065 PM04 hm_HM,

066 A diese information HAM sie,
 067 es ist ein sogenanntes aDenokarzinom,
 068 <<pp>ein->
 069 (0.8)
 070 A KREBS der-
 071 PM04 **hm_hm-**
 072 A von (.) DRÜsengewebe auszugehend-
 073 es isn TYPisches beispiel eines dIckdarmkreb.es.
 074 PM04 **hm_HM,**
 075 (1.8)
 076 A dieser krebs (0.3) führt vor ORT zu einer verEngung des
 darmlumens,
 077 (1.2)
 078 PM04 **hm;**
 079 (1.9)
 080 A und-
 081 (0.9)
 082 A ZUsätzlich-
 083 (0.8)
 084 A sieht man in der BILDgebung,
 085 streuherde in der LEber.
 086 (1.0)
 087 PM04 ja;
 088 (2.0)
 089 A was bedeutet das für SIE;;
 090 (0.6)
 091 A es bedeutet für SIE,
 092 (0.7)
 093 A dass man mEHrere behandlungsschritte (.) empFIEHLT;
 094 (0.6)
 095 PM04 **hm_HM;**

Der Patient und seine Lebensgefährtin geben fortlaufend stützende Hörersignale wie *hm_HM*, *ja* oder *hm*, die im gegebenen Kontext der Diagnoseschilderung angemessene Handlungen darstellen, da Rückmeldesignale anzeigen, dass man den Ausführungen eines Gegenübers folgt und dass dieses fortfahren kann. Vertrauen wird dabei nur insofern sozusagen implizit transportiert, als zumindest kein Misstrauen explizit ausgedrückt wird – im letzteren Fall wären Unterbrechungen, Nachfragen o. ä. anstelle eines Rezeptionsmarkers wie *hm_HM*; zu erwarten. Ob sich dieses präsupponierte Vertrauen aber wirklich als belastbar und existent er-

weist, wird erst durch den weiteren Verlauf deutlich, wenn beispielsweise durch stärker explizite Formen der Vertrauensmanifestation klar wird, dass die Diagnose und der Therapieplan akzeptiert werden (dies müssten Longitudinalstudien zeigen; vgl. die Diskussion im Fazit).

Weil Rückmeldesignale so wenig Aufschluss über Vertrauen geben, finden sich in den Daten immer wieder Stellen der Verlangsamung und Schleifenbildung, die der Unsicherheit hinsichtlich dieser Rückmeldungen geschuldet sind. Im folgenden Auszug aus dem gleichen Gespräch wie von Beispiel 12 stellt die Lebensgefährtin des Patienten eine Frage nach der Gradierung der Krankheit. Der Arzt liefert eine längere Erklärung und fügt an, dass dadurch, dass der Krebs bereits gestreut hat, die klassische Gradierung hinfällig sei:

Beispiel 13

604 PM04 hm_HM,
 605 [(ja)-]
 606 LW [des::][IS:-]
 607 A [is::-]
 608 LW [(das)-]
 609 A [das]ist schon überSCHRITten;
 610 weil es schon geSTREUT hat;
 611 LW **achSO;**
 612 PM04 [**hm_HM;**]
 613 LW [**oKAY.]**
 614 PM04 [**ja.]**
 615 LW [**hm_]HM;**
 616 PM04 **hm_HM,**
 617 LW [**gut;**]
 618 A [**ja?]**
 619 LW **ja-**
 620 **(1.6)**
 621 PM04 **oKAY,**
 622 **(0.6)**

Obwohl E in Z. 611 mit *achSO*; einen Erkenntnisprozessmarker liefert, der den Erhalt neuer Informationen anzeigt (Imo 2009), und in der Folge E und der Patient eine Reihe von positiven Rückmeldesignalen produzieren (Z. 612 – 617), setzt der Arzt nicht sofort seine Ausführungen fort, sondern äußert ein fragendes *ja?* (Z. 618), auf das durch E mit einem sehr zurückgenommenen, in gleichbleibender Tonhöhe realisierten *ja-* reagiert wird. Es entsteht eine lange Pause von 1,6 Sekunden, woraufhin der Patient mit dem in leicht steigender Tonhöhe geäußerten *oKAY*, (Z. 621)

Ausstiegsbereitschaft aus der Sequenz anzeigt. Nach einer weiteren kurzen Pause wird das Gespräch fortgeführt. Der Arzt kann in dieser Sequenz die Rückmeldesignale gleichermaßen als Vertrauensausdruck (im Sinne von *Wir haben die Informationen verstanden und glauben sie.*) oder als reine Informationsquittierung (im Sinne von *Wir haben die Informationen zur Kenntnis genommen.*) deuten.

Eine Aufgabe für zukünftige Forschung ist es, zu zeigen, in welchen Kontexten präsuppositionale Vertrauensmanifestationen als nicht ausreichend behandelt werden und Interaktionspartner deutlicher Vertrauensmanifestationen oder gar -thematisierungen einfordern. In den vorliegenden Gesprächen wird die minimale Rückmeldung durchweg hingenommen – ob diese wirklich Vertrauen ausdrückt, ist dann im Gespräch selbst nicht zu beobachten, es wäre dabei eine umfassende teilnehmende Beobachtung der weiteren Handlungen der PatientInnen notwendig, um zu sehen, wie sie nach dem Arztgespräch mit Angehörigen sprechen und welche Handlungen sie durchführen (Suche im Internet nach Alternativen; Gespräch mit dem Hausarzt über zweite Meinungen etc.), die offenlegen, ob sie dem Arzt vertraut oder misstraut haben. Im Gespräch selbst ist nur der *Vertrauensausdruck*, nicht das ‚tatsächliche‘ Vertrauen zu beobachten.

Etwas stärker als die ‚normale‘ Gesprächsbeteiligung, also z. B. die Beantwortung einer Frage als erwartete Gesprächshandlung oder das Liefern von Rückmeldesignalen in Sequenzen der Erläuterung, drücken kollaborative Strukturen präsuppositionales Vertrauen aus. Ein Beispiel dafür findet sich in dem oben als Beispiel 4 diskutierten Ausschnitt:

Beispiel 14

- 510 PW01 also ZEIT in anführungsstrichle haben mir da.
 511 A oKAY also ich glaub bei unter medizInern ist das jetzt wirklich ne völlig EIndeutige sache.
 512 PW01 mhm,
 513 A **wo keine zweite meinung unbedingt [NOTwendig ist,]**
 514 PW01 **[NOTwendig ist;]**
 515 A aber wir sind da VOLLkommen offen.
 516 PW01 mhm.
 517 A und wenn des für sie ein beDÜRFnis darstellt,
 518 dann ist das überhaupt GAR kein thema,
 519 und SO viel zeit hätten sie auch noch ja;
 520 PW01 also im im prinZIP ist mein beDÜRFnis des also mein beDÜRFnis sehr groß nach all also nach zusätzlichen alternativen zu schauen.
 521 A mhm.

Die Patientin vervollständigt die Äußerung des Arztes aus Z. 513 parallel (Z. 514) wortgleich. Die Tatsache, dass sie die Äußerung entsprechend vollenden konnte, ist an sich kein Anzeichen für Vertrauen – es ist im Kontext klar, worauf der Arzt hinauswill. Strukturell besteht eine ganz zentrale Funktion von kollaborativen Äußerungsvervollständigungen nach Szczepek (2000: 32) im „showing understanding“ – und inhaltliches Verstehen einer Äußerung eines Interaktionspartners kann wiederum als auf Vertrauen basierend wahrgenommen werden, weshalb die besondere ‚Arbeit‘ der Verstehensmarkierung über Äußerungsvervollständigungen das Potential einer Vertrauensdokumentation hat.

5 Fazit

Es zeigt sich, dass das heuristische Modell der Analyse von Vertrauen, basierend auf dem der Analyse von Verstehen, sehr gut funktioniert. Die empirische Erforschung des Vertrauens- und Misstrauensmanagements steht allerdings noch ganz am Anfang. Was notwendig ist, ist nun vor allem die Analyse von kodierten Vertrauensmanifestationen. Wie die Analyse gezeigt hat, sind die meisten Ausdrücke, die Vertrauen auf diese Art anzeigen, stark kontextgebunden und erst im sequentiellen Verlauf können sie mehr oder weniger eindeutig dieser Funktion zugeordnet werden. Es ist anhand von größeren Korpora mit Interaktionen aus institutionellen und nicht-institutionellen Kontexten entsprechend ein Inventar dieser Formen zu erstellen und zu fragen, welche davon mit welcher Frequenz und Sicherheit unmittelbar mit der Manifestation von Vertrauen verbunden werden können. Des Weiteren muss gezeigt werden, (i) in welchen Situationen Vertrauen oder Misstrauen thematisiert wird – und dabei, wie die Interaktionspartner den Umstieg auf diese Metaebene leisten sowie die Rückkehr zum Gesprächsthema, (ii) welche Bandbreite an expliziten Vertrauensmanifestationen Interaktionspartner nutzen und inwieweit sich diese von den Vertrauensthematisierungen (z. B. hinsichtlich der Qualität des Ausstiegs aus dem und der Rückkehr zum Gesprächsthema) unterscheiden, (iii) ob sich bei den indexikalischen Vertrauensmanifestationen je nach Gesprächstyp bestimmte routinierte Formen finden lassen, und (iv) ob sich bei indexikalischen und präsuppositionalen Vertrauensmanifestationen, die ja Vertrauen und Misstrauen nur sehr indirekt anzeigen, Fälle belegen lassen, in denen von den Interaktionspartnern eindeutige Vertrauensdokumentationen eingefordert werden oder Fälle, in denen lokal unterschiedliche Deutungen geschehen, dass z. B. A intendierte, Vertrauen zu manifestieren, was von B aber als Misstrauen gedeutet wurde oder umgekehrt. Ein weiterer Aspekt betrifft den Faktor der Zeit in menschlichen Interaktionen: Longitudinalstudien wären nötig, um zu zeigen, wie im Rahmen

einer auf Dauer gestellten Kommunikationssituation beispielsweise im Rahmen der regelmäßigen Nachsorge oder auch bei chronischen Krankheiten (zu Ansätzen hierzu vgl. Groß 2018 in ihrer Analyse von Arzt-Patient-Gesprächen in der HIV-Ambulanz als chronische Gesprächsbeziehung) Vertrauen manifestiert wird und Veränderungen im Grad des Vertrauens zu Tage treten.

Literatur

- Bachmann, Reinhard (1997): Kooperation und Vertrauen in zwischenbetrieblichen Beziehungen. In Stefan Hradil (Hrsg.), *Differenz und Integration. Die Zukunft moderner Gesellschaften*, 255–270. Frankfurt a. M.: campus.
- Bachmann, Reinhard & Akbar Zaheer (Hrsg.) (2006): *Handbook of Trust Research*. Cheltenham: Elgar.
- Bentz, Martin, Martin Binnenhei, Georgios Coussios, Juliana Gruden, Wolfgang Imo, Lisa Korte, Thomas Rüdiger, Antonia Ruf-Dördelmann, Michael R. Schön & Sebastian Stier (2016): Von der Pathologie zum Patienten: Optimierung von Wissenstransfer und Verstehenssicherung in der medizinischen Kommunikation. *Online Arbeitspapierreihe Sprache und Interaktion SPIN83* 03/2017, 1–43. URL: <http://krebshilfe.sprache-interaktion.de/wp-content/uploads/2016/08/Bentz-et-al.-2016-Von-der-Pathologie-zum-Patienten.pdf> (letzter Zugriff 08.09.2022).
- Bereswill, Mechthild (2010): Vertrauen in Institutionen sozialer Kontrolle. Das Beispiel Jugendstrafvollzug. In Martin Schweer (Hrsg.), *Vertrauensforschung 2010. A State of the Art*, 173–189. Frankfurt a. M.: Lang.
- Bierhoff, Hans W. (1995): Vertrauen in Führungs- und Kooperationsbeziehungen. In Alfred Kieser, Gerhard Reber & Rolf Wunderer (Hrsg.), *Handwörterbuch der Führung*, 2148–2158. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Castle, Elizabeth, Naomi I. Eisenberger, Teresa E. Seeman, Wesley G. Moons, Ian A. Boggero, Mark S. Grinblatt & Shelley E. Taylor (2012): Neural and behavioral bases of age differences in perceptions of trust. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 109, 20848–20852.
- Coleman, James S. (1982): Systems of Trust. *Angewandte Sozialforschung* 10, 277–299.
- Deppermann, Arnulf (2009): Verstehensdefizit als Antwortverpflichtung: Interaktionale Eigenschaften der Modalpartikel *denn* in Fragen. In: Günthner, Susanne und Jörg Bücker (Hrsg.), *Grammatik im Gespräch*. Berlin: de Gruyter, 23–56.
- Deppermann, Arnulf & Reinhold Schmitt (2008): Verstehensdokumentation: Zur Phänomenologie von Verstehen in der Interaktion. *Deutsche Sprache* 3, 220–245.
- Deppermann, Arnulf & Henrike Helmer (2013): Zur Grammatik des Verstehens im Gespräch: Inferenzen anzeigen und Handlungskonsequenzen ziehen mit *also* und *dann*. *Zeitschrift für Sprachwissenschaft* 32, 1–40.
- Drepper, Thomas (2006): Vertrauen, organisationale Steuerung und Reflexionsangebote. In Klaus Götz (Hrsg.), *Vertrauen in Organisationen*, 185–204. München: Hampp.
- Endreß, Martin (2001): Vertrauen und Vertrautheit. Phänomenologisch-anthropologische Grundlegung. In Martin Hartmann & Claus Offe (Hrsg.), *Vertrauen*, 161–203. Berlin: Campus.
- Endreß, Martin (2002): *Vertrauen*. Bielefeld: transcript.
- Endreß, Martin (2003): Vertrauen, Vertrauenswürdigkeit und die Grenzen eines reflexiven Vertrauensbegriffs. *Erwägen – Wissen – Ethik* 14, 346–348

- Endreß, Martin (2010a): Vertrauen – soziologische Perspektiven. In Matthias Maring (Hrsg.), *Vertrauen – zwischen sozialem Kitt und der Senkung von Transaktionskosten*, 91–113. Karlsruhe: KIT.
- Endreß, Martin (2010b): Vertrauenskrisen und Vertrauensverluste. *Widerspruch. Münchner Zeitschrift für Philosophie* 29, 27–40.
- Endreß, Martin (2012): Vertrauen und Misstrauen – Soziologische Überlegungen. In Christian Schilcher, Mascha Will-Zocholl & Marc Ziegler (Hrsg.), *Vertrauen und Kooperation in der Arbeitswelt*, 81–102. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Frevort, Ute (2013): *Vertrauensfragen. Eine Obsession der Moderne*. München: Beck.
- Gansel, Christiana (2008): Vertrauen – ein pragmatisch-semantisches Phänomen in der Kommunikation? In Inge Pohl (Hrsg.), *Semantik und Pragmatik*, 475–493. Frankfurt a. M.: Lang.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. New Jersey: Polity.
- Gargiulo, Martin & Gokhan Ertug (2006): The dark side of trust. In Reinhard Bachmann & Akbar Zaheer (Hrsg.), *The Handbook of Trust Research*, 165–186. Cheltenham: Elgar.
- Giddens, Anthony (1991): *Konsequenzen der Moderne*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Gondek, Hans-Dieter, Ulrich Heisig & Wolfgang Littek (1992): Vertrauen als Organisationsprinzip. In Hans-Dieter Gondek, Ulrich Heisig & Wolfgang Littek (Hrsg.), *Organisation von Dienstleistungsarbeit. Sozialbeziehungen und Rationalisierung im Angestelltenbereich*, 33–55. Berlin: edition sigma.
- Grice, Paul H. (1975): Logic and Conversation. In Peter Cole & Jerry L. Morgan (Hrsg.), *Speech acts*, 41–58. New York: Academic Press.
- Groß, Alexandra (2018): *Arzt/Patient-Gespräche in der HIV-Ambulanz: Facetten einer chronischen Gesprächsbeziehung*. Göttingen: Verlag für Gesprächsforschung.
- Günthner, Susanne (2000): *Vorwurfsaktivitäten in der Alltagsinteraktion*. Berlin: de Gruyter.
- Hanitzsch, Thomas, Arjen Van Dalen & Nina Steindl (2017): Caught in the Nexus: A Comparative and Longitudinal Analysis of Public Trust in the Press. *The International Journal of Press/Politics* 23, 3–23.
- Hardin, Russell (2004): *Distrust*. New York: Russell Sage Foundation.
- Hartmann, Martin & Claus Offe (Hrsg.) (2001): *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt a. M.: campus.
- Heisig, Ulrich (1997): Vertrauensbeziehungen in der Arbeitsorganisation. In Martin Schweer (Hrsg.), *Interpersonales Vertrauen. Theorien und empirische Befunde*, 121–153. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Heisig, Ulrich & Wolfgang Littek (1995): Wandel von Vertrauensbeziehungen im Arbeitsprozess. *Soziale Welt* 46, 282–304.
- Hillen, Marij A., Hanneke C. J. M. de Haes, Lukas J. A. Stalpers, Jean H. G. Klinkenbijl, E. H. Eddes, Phyllis N. Butow, J. van der Vloodt, Hanneke W. M. van Laarhoven & E. M. A. Smets (2014): How can communication by oncologists enhance patients' trust? An experimental study. *Annals of Oncology* 25, 896–901.
- Holly, Werner (2001): Beziehungsmanagement und Imagearbeit. In Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann & Sven F. Sager (Hrsg.), *Handbuch Text- und Gesprächslinguistik, 2. Halbband*, 1382–1393. Berlin: de Gruyter.
- Imo, Wolfgang (2009): Konstruktion oder Funktion? Erkenntnisprozessmarker (change-of-state-token) im Deutschen. In Susanne Günthner & Jörg Bücker (Hrsg.), *Grammatik im Gespräch*, 57–86. Berlin: de Gruyter.
- Imo, Wolfgang (2011a): *Nein sagen wow* meinen ... Die Reaktion auf Informationen durch inszeniertes Infragestellen als sequenzielles Muster einer interaktionalen Grammatik. In Jan Claas

- Freienstein, Jörg Hagemann & Sven Staffeldt (Hrsg.), *Äußern und Bedeuten: Festschrift für Eckard Rolf*, 251–264. Tübingen: Stauffenburg.
- Imo, Wolfgang (2011b): Cognitions are not observable – but their consequences are: Mögliche Aposiopese-Konstruktionen in der gesprochenen Alltagssprache. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 12, 265–300.
- Imo, Wolfgang (2017): Das Problem der zweiten Meinung: Vom Umgang mit Misstrauen in onkologischen Therapieplanungsgesprächen. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 67, 25–49.
- Imo, Wolfgang (2021): Die verbale Aushandlung von Auslösern/Ursachen und Verantwortlichkeiten bei Krebs. In Iakushevich, Marina, Yvonne Ilg und Theresa Schnedermann (Hrsg.), *Linguistik und Medizin. Sprachwissenschaftliche Zugänge und interdisziplinäre Perspektiven*. Berlin: de Gruyter, 131–150.
- Imo, Wolfgang & Jens P. Lanwer (2019): *Interaktionale Linguistik: Eine Einführung*. Stuttgart: Metzler.
- Janowicz, Martyna & Niels Nooderhaven (2006): Levels of inter-organizational trust. Conceptualization and measurement. In Reinhard Bachmann & Akbar Zaheer (Hrsg.), *Handbook of Trust Research*, 264–279. Cheltenham: Elgar.
- Kramer, Roderick M. (1999): Trust and distrust in organizations. Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology* 50, 569–598.
- Krämer, Hannes (2009): *Vertrauen in der Wissenschaft. Zur kommunikativen Konstruktion von Vertrauen in wissenschaftlichen Publikationen*. Aachen: Shaker.
- Kuhnhehn, Martha (2014): *Glaubwürdigkeit in der politischen Kommunikation. Gesprächsstile und ihre Rezeption*. Konstanz: UVK.
- Livio, Oren & Jonathan Cohen (2018): „Fool me once, shame on you“: Direct personal experience and media trust. *Journalism* 19, 684–698.
- Luhmann, Niklas (1973/1968): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.
- Luhmann, Niklas (1988): Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen. Probleme und Alternativen. In Martin Hartmann & Claus Offe (Hrsg.), *Vertrauen: Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*, 143–160. Frankfurt a. M.: campus.
- Noteboom, Bart (2002): *Trust. Forms, Foundations, Functions, Failures and Figures*. Cheltenham: Elgar.
- Nuissl, Henni, Anna Schwarz & Michael Thomas (2002): *Vertrauen – Kooperation – Netzwerkbildung. Unternehmerische Handlungsressourcen in prekären regionalen Kontexten*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Osterloh, Margit & Antoinette Weibel (2006): *Investition Vertrauen. Prozesse der Vertrauensentwicklung in Organisationen*. Wiesbaden: Gabler.
- Peters, Tim (2015): „Sie können sich das quasi aussuchen, welches sie nehmen.“ – Die interaktionale Aushandlung der therapeutischen Entscheidungsfindung in der medizinischen Ausbildung. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Rosumek, Silke (1990): Sprachliche Rituale: Vertrauensbildende Maßnahmen in der Arzt-Patient-Kommunikation. In Konrad Ehlich, Armin Koerfer, Angelika Redder & Rüdiger Weingarten (Hrsg.), *Medizinische und therapeutische Kommunikation*, 27–65. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Roth, Eugen (1959): *Neue Rezepte vom Wunderdoktor*. München: Hanser.
- Sabatini, Fabio & Sarracino, Francesco (2013): *Will Facebook save or destroy social capital? An empirical investigation into the effect of online interactions on trust and networks*. <http://hdl.handle.net/10419/88145> (letzter Zugriff 08.09.2022).
- Schäfer, Pavla (2013): *Das Potential der Vertrauensförderung. Sprachwissenschaftliche Explikation anhand von Texten der Brücke/Most-Stiftung*. Berlin: Erich Schmidt.

- Schäfer, Pavla (2014): Durch Angemessenheit zur Vertrauenswürdigkeit. Angemessener Sprachgebrauch als Mittel zum Zweck. *Aptum* 3, 240–261.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung*. Berlin: de Gruyter.
- Schilcher Christian, Mascha Will-Zocholl & Marc Ziegler (Hrsg.) (2013): Vertrauen und Kooperation in einer sich wandelnden Arbeitswelt – eine Einführung. In Christian Schilcher, Mascha Will-Zocholl & Marc Ziegler (Hrsg.), *Vertrauen und Kooperation in der Arbeitswelt*, 11–22. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schweer, Martin K. W. (2003): Vertrauen als Organisationsprinzip. Vertrauensförderung im Spannungsfeld personalen und systemischen Vertrauens. *Erwägen – Wissen – Ethik* 14, 323–332.
- Selting, Margret, Peter Auer, Dagmar Barth-Weingarten, Jörg Bergmann, Pia Bergmann, Karin Birkner, Elizabeth Couper-Kuhlen, Arnulf Deppermann, Peter Gilles, Susanne Günthner, Martin Hartung, Frie-derike Kern, Christine Mertzluft, Christian Meyer, Miriam Morek, Frank Oberzaucher, Jörg Peters, Uta Quasthoff, Wilfried Schütte, Anja Stukenbrock & Susanne Uhmann (2009): Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10, 353–402.
- Sillence, Elizabeth, Claire Hardy & Pamela Briggs (2013) Why don't we trust health websites that help us help each other? *ACM Web Science* 2013, 2–4.
- Spreckels, Janet (2009): „ich hab einfach gedacht“ – Stellungnahme und Positionierung durch *einfach* in Erklärinteraktionen. In Susanne Günthner & Jörg Bücker (Hrsg.), *Grammatik im Gespräch*, 115–148. Berlin: de Gruyter.
- Stoltenburg, Benjamin (2009): Was wir sagen, wenn wir es ‚ehrlich‘ sagen ... Äußerungskommentierende Formeln bei Stellungnahmen am Beispiel von *ehrlich gesagt*. In Susanne Günthner & Jörg Bücker (Hrsg.), *Grammatik im Gespräch*, 249–282. Berlin: de Gruyter.
- Sweetser, Eve E. (1987): The definition of *lie*. In Dorothy Holland & Naomi Quinn (Hrsg.), *Cultural Models in Language and Thought*, 43–66. Cambridge: CUP.
- Szcepek, Beatrice (2000): Functional Aspects of Collaborative Productions in English Conversation. *Interaction and Linguistic Structures (InliSt)* 21, 1–36.
- Sztompka, Piotr (1999): *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Timming, Andrew R. & David Perrett (2016): Trust and mixed signals: A study of religion, tattoos and cognitive dissonance. *Personality and Individual Differences* 97, 234–238.
- Tomasello, Michael (2009): *Die Ursprünge der menschlichen Kommunikation*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Tremblay, Michel (2017): Humor in Teams: Multilevel Relationships Between Humor Climate, Inclusion, Trust and Citizenship Behaviors. *Journal of Business Psychology* 32, 363–378.
- Ven, Andrew H. van de & Peter Smith Ring (2006): Relying on trust in cooperative interorganizational relationships. In Reinhard Bachmann & Akbar Zaheer (Hrsg.), *Handbook of Trust Research*, 144–164. Cheltenham: Elgar.
- Woischwill, Branko (2017): *Vertrauen und Kommunikation bei einer Dienstleistung. Eine prozessorientierte Studie*. Berlin: Springer.
- Zand, Dale E. (1972): Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly* 17, 229–239.
- Zhiyong Zhang & Brij B. Gupta (2018): Social media security and trustworthiness: Overview and new direction. *Future Generation Computer Systems* 86, 914–925.
- Zifonun, Gisela, Ludger Hoffmann & Bruno Strecker (1997): *Grammatik der deutschen Sprache*. Berlin: de Gruyter.

Kristin Bührig und Juliane Schopf

‚Vertrauen‘ in medial vermittelter Wissenschaftskommunikation am Beispiel des Podcast „Coronavirus-Update“

Abstract: The article analyses the topic of ‚trust‘ in science communication using the example of the podcast „Coronavirus Update“. It shows how trust is addressed in different contexts. The podcast considers fears and frustrations of the population, explains scientific findings and assessments of experts. The analysis shows that trust is contextualised and prepared in different ways in the podcast, e.g., by appealing to the audience to refrain from certain actions.

Keywords: trust, coronavirus, podcast, science communication

1 Einleitung

Die Covid-19-Pandemie erfordert neue Formen der Kooperation zwischen Politik, Bevölkerung, Wissenschaft und Medien, um die Eindämmung des Ansteckungsgeschehens möglichst effizient und erfolgreich zu gestalten. Für das dringend notwendige Einhalten der Maßnahmen, welches bspw. darin besteht, sich an zahlreiche – mitunter konträre – Verhaltensrichtlinien zu halten und gravierende Einschränkungen in Kauf zu nehmen, ist Vertrauen der Bürger:innen in die Entscheidungsträger:innen und institutionellen Akteur:innen dabei eine essentielle Voraussetzung.

In dem vorliegenden Beitrag soll ein in der Öffentlichkeit viel beachtetes und positiv bewertetes Beispiel für vertrauenswürdige Wissenschafts- und Krisenkommunikation untersucht werden: Der NDR-Podcast *Coronavirus Update*. Sowohl das Redaktionsteam als auch die Wissenschaftler:innen Christian Drosten und Sandra Ciesek haben diverse Preise für die Sendung erhalten. So heißt es bspw. in der Begründung für den „Sonderpreis für herausragende Kommunikation der Wissenschaft in der Covid-19-Pandemie“ der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) und des Stifterverbandes:

Prof. Drosten habe es geschafft, dass die Wissenschaft in der Öffentlichkeit innerhalb sehr kurzer Zeit als verlässliche Orientierung für das Management der Krise wahrgenommen wird. [...] Mit diesem Ansatz erreiche der Sonderpreisträger Akzeptanz und Vertrauen bei einer großen Zahl an Menschen und auch in der Politik, für die er derzeit einer der wichtigsten Berater ist. Der DFG und dem Stifterverband zufolge zeigt seine Kommunikation ex-

emplarisch, welchen Beitrag die Wissenschaft für Politik und Gesellschaft durch gute Kommunikation auch im akuten Fall einer Krise leisten kann. (DFG 2020)

Der Beitrag möchte am Beispiel der Podcastgespräche rekonstruieren, in welchen Kontexten Vertrauen thematisiert wird. Dazu werden wir – nach einem einleitenden theoretisch ausgerichteten Teil (Abschnitt 2) zum Vertrauen in medial vermittelter Wissenschafts- und Krisenkommunikation (vgl. Dernbach 2005; Luhmann 1972; Simmel 1983; Imo 2017; Blöbaum 2016) – das Korpus vorgestellt (Abschnitt 3), das sich momentan im kollaborativen Aufbau befindet. Anhand exemplarischer Analysen (Abschnitt 4) soll dann aufgezeigt werden, auf welchen Wegen, sprich mit welchen konkreten lexikalischen, syntaktischen und rhetorischen Verfahren Vertrauen thematisiert wird. In den für die Analysen ausgewählten Ausschnitten geht es um Fragen des Vertrauens in die Medizin bzw. Krankenhausärzt:innen und um Fragen des Vertrauens in Schnelltests bzw. die mit der Lizenzierung dieser Tests beauftragten Akteur:innen. Abschließend ziehen wir in Abschnitt 5 ein Fazit und diskutieren die Ergebnisse.

Zunächst verfolgen wir in folgendem Abschnitt die Frage, in welchem Zusammenhang Vertrauen und Wissenschaftskommunikation stehen bzw. in welcher Relation wir diese im Kontext dieses Beitrags sehen.

2 Vertrauen in medial vermittelter Wissenschaftskommunikation

Noch im 19. Jahrhundert ist, so die Rekonstruktion Salzmanns (2007), in der gesellschaftlichen Wahrnehmung Wissenschaft unmittelbar mit Fortschritt und Wohlstand verbunden. Die vorherrschende Distanz zwischen Wissenschaft und Gesellschaft ist unproblematisch. Im Laufe des 20. Jahrhunderts werden jedoch zunehmend wissenschaftliche Produkte als Risiko wahrgenommen, zudem entspricht das „neue Wissen“ teilweise nicht bestehenden gesellschaftlichen Werten. In Zeiten knapper Ressourcen muss sich Wissenschaft zudem zunehmend für die Verwendung öffentlicher Gelder rechtfertigen (vgl. Salzmann 2007: 7 ff.). In der Wissenschaft selbst werde der Rückgang des Vertrauens in der Gesellschaft als eine Krise verstanden, deren Ursachen beispielsweise von der Royal Society 1985 auf ein geringes wissenschaftliches Faktenwissen in der Gesellschaft zurückgeführt werden. Im Anschluss an diesen Befund werden Kommunikationskonzepte entwickelt, die dem Prinzip folgen „[...] if only the public could think like the scientists“ (Gregory & Miller 1998: 3, zitiert nach Salzmann 2007: 8). Die Rolle des Wissenschaftsjournalismus wird darin gesehen, eine Art „Dauerkommunikation

zwischen Wissenschaft und öffentlicher Meinung“ zu etablieren, die den Transfer wissenschaftlichen Wissens mit dem Ziel einer Aufklärung und vor allem Akzeptanz verfolgt (siehe etwa Hömberg 1980: 46). Erst im Zuge einer Kritik an einer derart normativen Wissenschaftskommunikation durch die Forschung zum Bereich des „public understanding of science“ (Kohring 2005), werden das Konzept eines aktiven Publikums diskutiert sowie Formen einer dialogischen Wissenschaftskommunikation und Wissenschaft als ‚show‘ bzw. public engagement und Infotainment. Da mit Schäfer (2016) davon auszugehen ist, dass Medien nicht über objektiv gegebene Wirklichkeiten berichten, sondern durch ihre Beiträge auch Wirklichkeit herstellen (vgl. Schäfer 2016: 192), ist im Zusammenhang mit der Wissenschaftskommunikation darüber hinaus die Frage nach dem Vertrauen in die Medien als Institutionen, die Wissen generieren und lenken (vgl. Dernbach 2005; zur Rolle von Medien auch Kuhnhehn in diesem Band), zu stellen.

Diese knappe Zusammenschau mag verdeutlichen, dass das Verhältnis zwischen Wissenschaft und Gesellschaft wesentlich durch vorhandenes bzw. durch zu etablierendes Vertrauen geprägt ist. Für den Aufbau von Vertrauen spielt die Information, eingebettet in unterschiedliche kommunikative Formate eine zentrale Rolle. Dies umso mehr, wenn die Wissenschaft gefordert ist, sich an der Bewältigung einer Krise (vgl. Lautenschläger & Rhein 2022) zu beteiligen. Neben Printmedien, die seit den 1980er Jahren für die Verbreitung und Popularisierung wissenschaftlicher Erkenntnisse sorgen, sind es nach Frühbrodt & Auerbach (2021) in den letzten Jahren und vermehrt in Zeiten der Pandemie Podcasts, die für eine Verbreitung dieses Wissens sorgen: Das Themenfeld „Wissen“ macht in den deutschen Top-50-Charts der Audiostreamingdienste gemeinsam mit „Nachrichten“ und „Politik“ zwei Fünftel unter den meistgehörten Podcasts aus (vgl. Frühbrodt & Auerbach 2021: 7). Der NDR-Podcasts *Coronavirus-Update* versteht sich als Format der Wissenschaftskommunikation, das neue Erkenntnisse vorstellt und diskutiert, d. h. diese mit einer Einschätzung hinsichtlich der Bedeutung einzelner Forschungsergebnisse versieht. Dies geschieht im Austausch von Journalistinnen und Wissenschaftler:innen, der sich im Rahmen wiederkehrender Interviews vollzieht, aufgezeichnet und als Podcast zur Verfügung gestellt wird (die Rezipient:innenschaft ist damit unabhängig von Sendezeiten).

Aus sprachwissenschaftlicher Sicht stellt sich mit Blick auf die Wissenschaftskommunikation die Frage, ob es ausreichend ist, pauschal die Informationsübermittlung als Basis für Vertrauen anzusehen. Folgen wir dem Verständnis von Simmel (1983: 263), der ‚Vertrauen‘ als eine „Hypothese künftigen Verhaltens versteht, die sicher genug ist, um praktisches Handeln darauf zu gründen“, spielt die Wissensvermittlung sicherlich eine zentrale Rolle. Simmel macht aber auch deutlich, dass jeweils in Abhängigkeit von Zeitalter, Interessensgebieten und der einzelnen Individuen, Maße von Wissen und Nichtwissen sich mischen müssen, um etwa eine ein-

zelne, auf Vertrauen basierende Entscheidung zu ermöglichen. Für interpersonales Vertrauen bedürfte es Interaktionssituationen, in denen Wissen aufgebaut werde, da es eine Grundlage für Vertrauen bilde (Simmel 1983: 264). Vertrauen bedarf aber, so wird bei einem Blick auch auf die Medienkommunikation deutlich, nicht nur des Aufbaus von Wissen, sondern gehe, wie Luhmann (1973: 8) deutlich macht, mit einer Komplexitätsreduktion einher und stelle damit mehr Möglichkeiten des Erlebens und Handelns zur Verfügung.

Angesichts dieses Spannungsverhältnisses zwischen Wissensaufbau und Komplexitätsreduktion lohnt es sich, die jeweiligen Formen der Wissensvermittlung in der Wissenschaftskommunikation in ihrer konkreten Spezifik zu betrachten und auf Spurensuche nach vertrauensbildenden Verfahren zu gehen. Sowohl konzeptuell wie auch methodisch gilt es dabei, so der Blick auf die bisherige sprachwissenschaftliche Forschung, zwei Charakteristika zu beachten: Nach Keller (2006: 38) gehören Vertrauen und Kommunikation einerseits inhärent zusammen (verdeutlichen ließe sich u. E. dieser Gedanke u. a. in der Griceschen Konzeption des Kooperationsprinzips, Goffmans Überlegungen zur Interaktion sowie Austins Ausführungen zu den sog. ‚normalen ‚In- und Outputbedingungen‘ sprachlichen Handelns‘. Allerdings drücke sich das Vertrauen in sprachlichen Interaktionen andererseits sehr selten direkt aus oder werde direkt angefordert (Ortner 2016: 77–78). Für eine Untersuchung der Frage, wie und mit welcher Funktion ‚Vertrauen‘ in konkreten Gesprächssituationen zur Sprache kommt bzw. versucht wird aufzubauen, gilt es daher, rekonstruierend vorzugehen und den jeweiligen Zusammenhang sowohl von der expliziten Thematisierung von *Vertrauen* als auch der interaktiven Herstellung von Vertrauen zu erfassen. So zeigte beispielsweise der gesprächsanalytische Zugriff auf onkologische Aufklärungsgespräche, in denen die Möglichkeit des Einholens einer zweiten Meinung thematisiert wurde, dass im Bedarfsfall Vertrauen interaktional im Gespräch hergestellt wird, indem etwa im klinischen Zusammenhang auf Standardverfahren und wissenschaftliche Kontrolle bestimmter Verfahren hingewiesen wird (siehe etwa Imo 2017 und Imo in diesem Band).

Auch mit Blick auf die im Rahmen des NDR-Podcast ausgestrahlten Gespräche ergibt sich die Frage, wie die beteiligten Akteur:innen in der Herstellung von Vertrauen zusammenwirken. Die Spurensuche nach implizitem oder explizitem Ansprechen von Vertrauen kann im Anschluss an Simmel bei der Frage ansetzen, welche Handlungspraxen jeweils angesprochen werden, welches Wissen für diese Handlungspraxen in Anspruch genommen wird bzw. in Anspruch zu nehmen ist und wer dieses Wissen erarbeitet bzw. nutzt. Wie dieses Wissen dann entfaltet und an das Publikum vermittelt wird, ist eine weitere Frage, die Luhmanns These der Komplexitätsreduktion berührt.

3 Datengrundlage und analytisches Vorgehen

Die Datengrundlage für den Beitrag bildet der vom NDR ausgestrahlte Podcast mit den Virolog:innen Christian Drosten und Sandra Ciesek. Die vom Sender bereitgestellten Materialien (Audiodatei und Skripts¹ als pdf) werden sukzessive um ein Korpus aus wissenschaftlich reflektierten Transkriptionen der Audiodatei ergänzt. Für diesen Beitrag ziehen wir eine Kollektion aus 129 zeitalignierten Skripten sowie 24 vollständig nach HiAT (Ehlich & Rehbein 1976, 1981; Rehbein et al. 2004) transkribierten Folgen des Podcast heran. Die Suche nach den Ausdrücken *Vertrauen* und *vertrau(t)e(n)* ergab 30 Treffer (23 und 7). In den folgenden Analysen sollen zwei Belegstellen einer exemplarischen Analyse unterzogen werden, in denen explizit an das Vertrauen der Rezipient:innenschaft appelliert wird. Gleichzeitig sei darauf hingewiesen, dass Vertrauen nicht nur durch den lexikalischen Ausdruck *Vertrauen* und entsprechende Varianten, sondern auch ohne diese thematisiert werden kann. Methodisch bedeutet dies für eine weitere Untersuchung, dass in den Daten nicht nur nach erwartbaren Ausdrücken wie *Vertrauen* oder *Glaubwürdigkeit* gesucht werden sollte, sondern es darüber hinaus aufspürender Analysen bedarf, um auch Sequenzen ausfindig zu machen, in denen keine solchen offensichtlichen lexikalischen Marker zu beobachten sind (vgl. dazu u. a. Imo, Buß, Bormann oder Schäfer in diesem Band). Erst solche aufspürenden qualitativen Untersuchungen der Gesprächsdaten ermöglichen das Eruiere von sprachlichen Phänomenen, die eine Thematisierung von Vertrauen in ihrem konkreten Gebrauch analysiert und nach denen in einem zweiten Schritt im Gesprächskorpus systematisch gesucht werden kann.

4 Analysen: Thematisieren von Vertrauen

Die erste Fundstelle der expliziten Thematisierung von Vertrauen, die wir in diesem Beitrag präsentieren möchten, stammt aus der Folge 41 des Podcast, die am 14.05.2020 erschien. In dieser Folge werden als Teil einer vom Redaktionsteam etablierten Vorgehenspraxis Studien aus der internationalen Forschung vorgestellt und mit den Expert:innen, im Rahmen dieser Folge mit dem Virologen Christian Drosten, diskutiert. Eine Studie, die an dem konkreten Sendetag besprochen

¹ Diese Skripts stellen keine Transkripte der ursprünglichen Interaktion dar, sondern es handelt sich um retrograd verfasste Texte, die eher als schriftliche Orientierung für die Rezipient:innen gedacht sind. Für einen optimierten Lesefluss wurden in diesen Skripten Passagen ausgelassen, auf die Verschriftlichung von Rezipientensignalen u. Ä. verzichtet und die Sprache an eine Schriftnorm angepasst.

wird, beinhaltet Ergebnisse zur Einnahme blutverdünnender Medikamente von Patient:innen, die an COVID 19 erkrankt sind. Zum Abschluss dieser Diskussion wird von der Moderatorin darauf hingewiesen, dass im Rahmen der Sendung keine individuellen Tipps erteilt werden können, sondern jede Medikation ärztlich abzuklären sei² (PF 508 bis 512). In den an diesen Hinweis anschließenden Ausführungen kommt der Virologe Christian Drosten dann einige Zeit später explizit auf *vertrauen* (PF 521) und *Vertrauen haben* (PF 531) zu sprechen. Betrachten wir im Sinne der Rekonstruktion den Zusammenhang dieser Thematisierung von *Vertrauen* den betreffenden Ausschnitt der Interaktion in transkribierter Form:

4.1 Beispiel: Vertrauen in die Medizin/Krankenhausärzt:innen

[508]

	..	1356 [35:09.9]	1357 [35:10.4]
KH [v]		((Holt Luft, 0,5s)) Wir machen ja einen	
CD [v]	Behandlungsroutine ein.		

[509]

	..
KH [v]	Wissenschaftspodcast • und • • kein • • Servicemagazin mit konkreten

[510]

	..	1358 [35:14.4]	1359 [35:14.5*]
KH [v]	Gesundheitstipps. <u>Des</u>	halb ist es, glaub ich, ganz wichtig, an dieser Stelle noch	

[511]

	..	1360 [35:16.9]	1361 [35:17.5]	1362 [35:18.0]	1363 [35:20.1*]
KH [v]	mal zu sagen: Was das für den <u>Einzelnen</u> bedeutet, das muss jeder • mit <u>seinem</u>				

[512]

	1364 [35:20.5*]	1365 [35:21.3]	1366 [35:22.3]	1367 [35:22.8]
KH [v]	Arzt abklären. [Es ist jetzt nicht so, dass wir (sagen: "Nehmt Blutverdünner!") ...			
KH [k]		<i>[smiling voice</i>		
CD [v]		Ja	Und dazu muss man auch sagen,	

² Durch Negationen von rezipient:innenseitigen Annahmen über den Podcast bearbeitet die Moderatorin nach Deppermann/Blühdorn (2013) problematische Deutungen. Sie gebraucht Interpretationsrestriktionen als Praktik des Adressatenzuschnitts insofern, als klar definiert wird, was der Podcast leisten kann und was nicht.

[513]

..1368 [35:25.6*]	
KH [v]	
KH [k]	
CD [v]	• da wäre auch jetzt allerdings ein Allgemeinmediziner überfordert, wenn jetzt

[514]

..1369 [35:31.1]	
CD [v]	reihenweise Patienten ankommen und fragen: ["Soll ich mir jetzt mal • vielleicht
CD [k]	<i>[verstellt Stimme]</i>

[515]

..1370 [35:34.5]1371 [35:35.0*]	
KH [v]	[Hm̃]
KH [k]	<i>[lachend]</i>
CD [v]	vorbeugend jeden Tag Heparin spritzen?"] •• Die Antwort ist sicherlich:
CD [k]	

[516]

..1372 [35:36.4*]1373 [35:36.9] 1374 [35:37.5*]1375 [35:37.9*]	
CD [v]	"Nein!". ((0.5s)) Also das ist nicht •• die Ebene, auf der wir hier diskutieren.

[517]

1376 [35:40.7] 1377 [35:42.1*] 1378 [35:42.8*]1379 [35:43.2*]	
CD [v]	Wir reden hier von der vordersten Front der klinischen Wissenschaft, also da,

[518]

..1381 [35:45.5*]1382 [35:46.0*]1383 [35:46.3*] 1384 [35:48.8*]	
CD [v]	wo die Erkenntnisse • gemacht werden anhand der genauen wissenschaftlichen

[519]

..1386 [35:52.9]	
CD [v]	Beobachtungen von definierten Patientenkohorten. ••• Und das lässt sich nicht

[520]

1387 [35:54.5*]1388 [35:54.8*] 1389 [35:56.7]	
CD [v]	immer so leicht in die Praxis übertragen. •• Da muss man eben dann schon als

[521]

..1390 [36:02.7*] 1391 [36:04.5*]1392 [36:04.9*]	
CD [v]	Patient jetzt auch ••• darauf vertrauen, dass im Fall der Fälle, wenn man sich

[522]

.. 1393 [36:07.1*]1394 [36:07.4*] 1395 [36:09.3*] 1396 [36:10.0*]
CD [v] dann infiziert, und wenn man dann als Infizierter überhaupt ins Krankenhaus muss

[523]

.. 1397 [36:15.1*]1398 [36:15.5*]
CD [v] — die meisten haben ja milde Verläufe —, •• dass dann die • Krankenhausärzte

[524]

1399 [36:17.1*]1400 [36:17.5*] 1401 [36:20.8*]
CD [v] dort ••• durchaus sich auch mit der Literatur beschäftigen und durchaus neue

[525]

.. 1403 [36:23.8]
CD [v] Richtlinien lesen und kennen und anwenden. Das ist also jetzt nichts, wo jeder

[526]

..
CD [v] Einzelne für sich die Verantwortung ergreifen muss und seinem Hausarztmal auf die

[527]

.. 1404 [36:31.4*] 1405 [36:34.1*]
CD [v] Pelle rückt, um mal (ein)n eingehendes Beratungsgespräch für den Fall der Fälle

[528]

1406 [36:34.4*] 1407 [36:34.8] 1408 [36:35.9*]1409 [36:36.1*] 1410 [36:37.6*]1411 [36:38.1*]
CD [v] zu haben. Sondern ••• da is es nun mal so, dass die Spezial kenntnisse

[529]

1412 [36:38.8*]1413 [36:39.0*] 1414 [36:40.7*]1415 [36:41.0]1416 [36:41.5] 1417 [36:42.0*]
KH [v] Hmhäh
CD [v] da sind, wo die Spezialisten sind. Und nur, wenn man so

[530]

1418 [36:42.2*] 1419 [36:44.9*]1420 [36:45.3*]
CD [v] krank wird, dass man einen Spezialisten braucht, dann kriegt man den auch in

[531]

1421 [36:46.5]	1422 [36:48.8] 1423 [36:49.1*] 1424 [36:49.7*]
CD [v] Deutschland. • Und dann weiß er auch, was zu tun ist. Also <u>dieses</u> Vertrauen in	

[532]

1425 [36:52.7*] 1426 [36:53.1*] 1427 [36:53.5]
KH [v] • • Aber was das persönliche
CD [v] die Medizin • • muss man bitte • • schon haben.

Nachdem die Moderatorin mit ihrem Hinweis konkret eine mögliche ‚Nachgeschichte‘³ (Rehbein 1977) der Rezeption der Sendung angesprochen hat, fügt der Virologe Drostens der angeratenen ärztlichen Konsultation in Fragen der Medikation eine Einschränkung hinzu, die er einer möglichen Überforderung von Allgemeinarztpraxen entgegenstellt (PF 512–514). In einem nächsten Schritt malt er mit Hilfe einer fingierten Redewiedergabe (vgl. Ehlich 1979, Günthner 2002) das mögliche Szenario einer ärztlichen Konsultation aus, in deren Rahmen die prophylaktische Einnahme eines blutverdünnenden Medikamentes (Heparin) erfragt wird („Soll ich mir jetzt mal • vielleicht vorbeugend jeden Tag Heparin spritzen?“ (PF 514–515). Die aus Drostens Sicht erwartbare Ablehnung einer solchen prophylaktischen Medikation wird ebenfalls mit einer Redewiedergabe realisiert („Die Antwort ist sicherlich: ‚Nein!‘“ PF 515–516), deren Form bemerkenswert ist: Das emphatisch geäußerte *nein* folgt einer Matrixkonstruktion, in deren Rahmen der Wortlaut der angekündigten und unmittelbar nachfolgenden Antwort mit *sicherlich* als unmittelbar erwartbar, nahezu denkbar kategorisiert wird. Damit wird ein möglicher, an die konkrete Sendung angeschlossener Besuch einer Arztpraxis mit dem Zweck, den Sinn einer prophylaktischen Einnahme blutverdünnender Medikamente zu klären, als komplett überflüssig und sinnlos erklärt.

Die in der betreffenden wissenschaftlichen Studie referierten Maßnahmen verortet Christian Drostens vielmehr an der *vordersten Front der klinischen Wissenschaft* (PF 517) an den Ort, wo *die Erkenntnisse gemacht werden* (PF 518) und sich

³ Im Rahmen seines Entwurfs einer Handlungstheorie von Sprache betont Rehbein (1977) in Anschluss an Austins Verständnis von sprachlichem Handeln als Prozess (Austin 1955), dass dem handelnden Eingriff in konkrete Konstellationen, der sog. ‚Geschichte‘ als Ausführungsstadium einer Handlung, eine ‚Vorgeschichte‘ vorausgeht und eine ‚Nachgeschichte‘ nachfolgt. Der ‚Nachgeschichte‘ zugehörig sind etwa aktionale Anschlusshandlungen, so z. B., wenn eine Aufforderung befolgt wird oder aber auch, eine nachfolgende Kommunikation. So ist etwa die von Holly (2002) beschriebene Anschlusskommunikation als Nachgeschichte zur Rezeption von Medienkommunikation zu verstehen.

nicht immer so leicht in die Praxis übertragen lassen (PF 519–520). Wurde bereits seitens der Moderation mit dem Hinweis auf den Charakter der Sendung die Opposition zwischen Alltag und Wissenschaft angesprochen, wird diese Opposition durch den Beitrag von Drostens in eindrücklicher Form und mit Blick auf Fragen des Transfers von Wissenschaft in die medizinische Praxis aufgegriffen. Dies geschieht mit Ausblick auf einen Bedarfsfall und Bestandteile der dann erforderlichen Alltagspraxen zukünftiger Patient:innen (PF 512–520): Angesichts dessen, so macht der anadeiktische Verweis mittels *da* (vgl. Ehlich 1982) deutlich, dass es *nicht so leicht* sei, Erkenntnisse wissenschaftlicher Forschung *in die Praxis [zu] übertragen*, liege die Aufgabe der Patient:innen, so erfahren wir aus den weiteren Äußerungen Drostens darin, zu vertrauen: („Da muss man eben dann schon als Patient jetzt auch ••• darauf vertrauen, dass im Fall der Fälle, wenn man sich dann infiziert und wenn man dann als Infizierter überhaupt ins Krankenhaus muss, – die meisten haben ja milde Verläufe, – dass dann die • Krankenhausärzte dort ••• durchaus sich auch mit der Literatur beschäftigen und durchaus neue Richtlinien lesen und kennen und anwenden.“ PF 520–525). Deziiert nicht zur Handlungspraxis von Patient:innen gehöre es hingegen, jeweils einzeln für sich die *Verantwortung zu ergreifen* (PF 526) und dem Hausarzt *auf die Pelle zu rücken* (PF 526–527), um ein *eingehendes Beratungsgespräch* (PF 527) zu führen, denn das Spezialwissen liege nur auf Seiten der Spezialist:innen vor (PF 528–529). Eine Inanspruchnahme dieses Spezialwissens sei denjenigen vorbehalten, die im Krankheitsfalle auch Spezialist:innen brauchten (PF 529–531), die im Bedarfsfalle wüssten, was zu tun sei (PF 524). Mit einer weiteren Einforderung von ‚Vertrauen‘ schließt Drostens in PF 531–532 diese Sequenz ab: „Also dieses Vertrauen in die Medizin muss man bitte schon haben“.

Die vorstehend angeführten Beobachtungen zu dem dokumentierten Beitrag Christian Drostens lassen sich u. E. dahingehend zusammenfassen, dass an das Vertrauen des Publikums in die Ärzte und Ärztinnen in Krankenhäusern appelliert wird, wenn im Falle der Infektion die Anwendung von Expert:innenwissen erforderlich wird. Eingeschrieben in diesen Appell an das Publikum ist die Aufforderung bestimmte ‚Handlungslinien‘ (Rehbein 1977) nicht auf eigene Faust und im Sinne einer Vorbeugung zu beschreiten: Die Zuhörer:innenschaft soll gerade nicht das referierte Wissen, die Neuigkeiten von der „Front der Wissenschaft“ in die individuelle Alltagspraxis übertragen und ggfs. zu den Allgemeinärzt:innen gehen, um mit denen das Für- und Wider von Heparin zu diskutieren. In Anlehnung an Rehbein (1977) und Bührig (1996) wird das Publikum also zu einem ‚Unterlassen‘ aufgefordert. Dieses ‚Unterlassen‘ heißt ganz konkret: Absehen von einer möglichen privaten, individuellen Handlungsalternative zu Gunsten der Entscheidungsfindung und Handlungsplanung auf Seiten der Spezialist:innen.

Das Vertrauen der Zuhörer:innen soll in deren Kompetenz gelegt werden und sich auch darauf beziehen, dass im Notfall diese Spezialist:innen auch zur Verfügung stehen.

Bevor Christian Drosten in wörtlicher Form das Verb *vertrauen* als auch das Nomen *Vertrauen* einsetzt, wird mittels fingierter Redewiedergaben ein Szenario vorgeführt, das als Negativbeispiel eine individuelle Handlungskonstellation im Alltag zum Gegenstand hat. Die veranschaulichende Kraft dieses Szenarios nutzend, werden in den nachfolgenden Äußerungen Ausdrucksmittel eingesetzt, denen in der Forschungsliteratur ‚konsensusstiftende Funktionen‘ zugesprochen werden, wie etwa den Partikeln *eben* und *ja* (bereits von Lütten 1979) (siehe PF 520 bzw. 523), in unserem Fall in Kombination mit *schon* sowie *jetzt* und *auch* (PF 520), dem wiederholten Einsatz systematisierender *wenn-dann* Konstruktionen (Rehbein 1984, Redder 1990), in unserem Beispiel durch eine emphatische Betonung jeweils eigens gewichtet (PF 513–515 sowie in PF 521–523) sowie intensivierender Gradpartikeln wie *durchaus* (gleich zwei Mal in PF 524) und dem Einsatz des Ausdrucks *man* (PF 520, 521, 522, 529, 530, 532). Diese Ausdrucksmittel einsetzend konfrontiert Drosten in seinen Äußerungen ein mögliches, individuelles Handeln des Publikums, dessen Sinn mit Hilfe fingierter Redewiedergaben plastisch hinterfragt wird, mit einem Wissen über regelhafte und professionelle Standardabläufe, das als Gegenstand eines eingeforderten Vertrauens vom Publikum Ärzt:innen im (noch nicht eingetretenen) Infektionsfall entgegenzubringen ist. Hier handelt es sich also insgesamt mehr um einen Appell zur Unterlassung von unnötigen Arztbesuchen als um eine Ressource zum Aufbau von Vertrauen.

4.2 Beispiel: Vertrauen in (Zulassungsverfahren für) Selbsttests

Im folgenden Beispiel wird vorhandenes Vertrauen – anders als im ersten Beispiel – *ex negativo* greifbar gemacht, indem im Gespräch ein worst-case-Szenario imaginiert wird, innerhalb dessen es zu einem Vertrauensverlust kommen könnte. Der Ausschnitt stammt aus Folge 77 vom 23. Februar 2021 und greift die in dieser Phase der Pandemie vorhandene Frustration in der Bevölkerung hinsichtlich der verzögerten Einführung von Selbsttests in Deutschland auf. Die Expertin Sandra Ciesek antwortet auf die Frage der Interviewerin Korrina Hennig nach aktuellen Erkenntnissen zu verschiedenen Testverfahren, indem sie zunächst die kritischen Stimmen durch eine fingierte Redewiedergabe zu Wort kommen lässt:

Beispiel 2: Coronavirus-Update, Folge 077, 23.02.21, 51:51–52:46

[1]

.. 1662 [51:54.3] 1663 [51:55.8]
 SC [v] in Deutschland genau geprüft. Was viele Leute immer bemängeln: Warum dauert

[2]

.. 1664 [51:57.4] 1665 [51:57.8]
 SC [v] das hier alles so lange? ((Holt Luft 0,4s)) Das hat aber seinen Sinn, weil wenn Sie

[3]

..
 SC [v] sich auf die Herstellerangaben verlassen, • • dann stellen Sie fest, im • wahren

[4]

..
 SC [v] Leben, also unter Real-Life-Bedingungen, dass die Angaben gar nicht immer • genau

[5]

..
 SC [v] • zutreffend sind, weil Studiengruppen doch anders sind als die Menschen in der

[6]

.. 1666 [52:14.9] 1667 [52:17.2]
 SC [v] Realität. Und • • dass man nochmal überprüft: Können die Tests das wirklich

[7]

.. 1669 [52:19.1*]1670 [52:19.8] 1671 [52:20.4]
 SC [v] leisten, was sie versprechen, bevor man sie in die Hände von Laien gibt, is

[8]

.. 1672 [52:24.4]1673 [52:24.6*] 1674 [52:25.1] 1675 [52:25.7]1676 [52:26.0]
 SC [v] sicherlich vernünftig. Denn ((holt Luft 0,5s)) • wenn man das nicht tun würde

[9]

1677 [52:26.8]
 SC [v] und • wir zum Beispiel ganz viel Falsch-Positive haben oder auch ganz viel Falsch-

[10]

..
 SC [v] Negative, würde das relativ schnell zu nem Vertrauensverlust der Teste führen und

[11]

.. 1678 [52:35.9] 1679 [52:37.6]
 SC [v] auch im schlimmsten Fall [zu chaotischen Zuständen.] Also dass man • zum Beispiel
 SC [k] *[smiling voice]*

Sandra Ciesek markiert durch den Gebrauch der Allquantoren (vgl. Ehlich & Rehbein 1979) bzw. *extreme case formulations* (vgl. Pomerantz 1986) *viele* und *immer* (PF 1), dass es sich bei der angesprochenen Unzufriedenheit um ein Massenphänomen in der Bevölkerung handelt und nicht nur um Kritik weniger Einzelpersonen. Sie gibt dieser Gruppe durch die fingierte Redewiedergabe (vgl. Ehlich 1979; Günthner 2002) bzw. animierte Rede (vgl. Ehmer 2011: 60–123) *Warum dauert das hier alles so lange?* (PF 1/2) Raum und eine Stimme im Podcast. Der deiktische Ausdruck *hier* (vgl. Bühler 1934; 1982), der auf die sprecher:innenseitige Origo ausgerichtet ist, greift darüber hinaus auch die zu diesem Zeitpunkt der Pandemie vorherrschende und oft kritisierte Tendenz auf, das Deutschland im internationalen Vergleich langsamer in der Einführung von Schutzmaßnahmen ist als andere Länder.⁴ Im Folgenden stilisiert die Virologin diese Ungeduld als sachlich unbegründet und unangemessen, indem sie diese als Expertin fachlich fundiert widerlegt: Mit *aber* (PF 2) projiziert sie ein Gegenargument in Adversativstruktur und aktiviert durch *Das hat aber seinen Sinn* (PF 2) den Topos (vgl. Wengeler 2003) der ‚ratio‘ im Zulassungsverfahren der Tests. Eingeleitet durch *weil* produziert sie einen ‚account‘ für das Treffen dieser Aussage, welcher in Form einer Konditionalstruktur realisiert wird. Die Protasis *wenn Sie sich auf die Herstellerangaben verlassen* (PF 2–3) spricht dabei bereits ein vorhandenes Vertrauen in die Tests bzw. die Hersteller der Tests an, ohne den lexikalischen Ausdruck *Vertrauen* zu realisieren. In der nachfolgenden Apodosis *dann stellen Sie fest* kommt es – ebenso wie in der Protasis – zu einer direkten Anrede der Gesprächspartnerin mithilfe des Höflichkeitspronomens *Sie* (PF 2–3), wobei die Feststellung nicht

⁴ Beispielsweise waren zum Zeitpunkt der Ausstrahlung der Folge Selbsttests in Nachbarländern wie u. a. Österreich bereits auf dem Markt verfügbar.

als individuell auf die Moderatorin zugeschnitten gerahmt wird, sondern als allgemeingültiger und prinzipiell teilbarer Schluss (vgl. Eggs 2017) präsentiert wird, sodass die hörerdeiktische Anrede von Korinna Hennig auch eine Adressierung der gesamten Rezipient:innenschaft des Podcast inkludiert (vgl. Rehbein 1996). Im Folgenden teilt sie ein Wissensfragment aus dem Prüfungs- und Zulassungsprozess, in das sie als Expertin Einblicke hat, nämlich der Dichotomie zwischen *Studiengruppen* (PF 5) und *Menschen in der Realität* (PF 6), die dazu führt, dass *die Angaben gar nicht immer • genau • zutreffend sind* (PF 4–5). Dadurch, dass sie in diesem Kontext in PF 5 die Abtönungspartikel *doch* gebraucht, mit der sie die Information über die Differenz zwischen *Studiengruppen* und *Menschen in der Realität* als kontrovers rahmt, nimmt sie Bezug auf bereits erfolgte Gespräche im Podcast zu diesem Thema und „aktiviert das Wissen der Beteiligten über vorangegangene Diskussionen in dieser Frage“ (Zifonun et al. 1997: 1224). Nach Graefen (2000) kann *doch* als Re-Affirmation verstanden werden, die als letzter Schritt eines dreischrittigen kommunikativen Ablaufs erfolgt. Mittels der Abtönungspartikel wird demnach auf „Wissen über Wissen hingewiesen“ (Zifonun et al. 1997: 1223) und die Information insofern in den kommunikativen Podcastverlauf eingeordnet, als in vorherigen Folgen erläutert wurde, dass Studiengruppen die Bevölkerung gut repräsentieren können.⁵ Der darauffolgende – mit einem schnell angeschlossenen *und* eingeleitete – subordinierte *dass*-Satz (*dass man nochmal überprüft ...*, PF 6 f.) stellt das Subjekt des Hauptsatzes (*is sicherlich vernünftig*, PF 8) dar, welcher mit der äußerungsfinalen Bewertung als *vernünftig* erneut den Fokus auf den Topos der ‚Ratio‘ lenkt, das bereits in PF 2 thematisiert wurde. Dadurch, dass durch das Adverb *nochmal* (PF 6) markiert wird, dass es sich mit der wiederholten Prüfung um ein mehrschrittiges und damit gründliches Prüfverfahren handelt, wird dieses einerseits als vertrauenswürdig gerahmt, andererseits aber auch die Dauer des Zulassungsprozesses begründet und legitimiert. Die Leitfrage der Prüfung (*Können die Tests das wirklich leisten, was sie versprechen*, PF 6) wird als direkte Rede syntaktisch desintegriert und in Form einer Korrelatskonstruktion (vgl. Redder 1987) geäußert, in der das *das* aus dem ersten Teilsatz im *was*-Teil näher ausgeführt wird. Aus diesem Format ergibt sich, dass der Ausdruck *versprechen* durch die äußerungsfinale Position eine besondere Gewichtung erfährt und durch die Aktivierung des Topos des ‚gehaltenen und gebrochenen Versprechens‘ in Bezug zum Thema ‚Vertrauen‘ steht.

Die Betrachtung der Sequenz hinsichtlich des ‚agency‘-Konzepts (vgl. Bethmann et al. 2012; Bamberg & Spremann 1989; Deppermann 2015) lässt des Weiteren einige

5 Beispielsweise spricht Christian Drost in Folge 17 über die Zusammensetzung von Studiengruppen, damit sie repräsentativ und vergleichbar sind.

Aussagen zur Bezugsgröße dieses Vertrauens zu, die auch vor dem Hintergrund relevant sind, dass in der Vertrauensforschung darüber diskutiert wird (vgl. Schäfer 2016: 76), ob sich – wie etwa Kohring (2001), Möllering (2006) oder Sztompka (1995) argumentieren – Vertrauen allein auf soziale Akteure oder auch auf Technik, Methoden, Abläufe o. Ä. beziehen lässt, wofür bspw. Bentele (1994: 142) plädiert (vgl. dazu den Beitrag von Felder in diesem Band, der grundsätzliches Vertrauen in die Zeichen und deren Verwendung in den Blick nimmt). Über das Stilmittel der Personifikation werden hier die Selbsttests zu integren Akteuren stilisiert, die sowohl Leistung erbringen als auch Versprechen abgeben (vgl. PF 7) und damit kommunikativ auch als moralische Instanzen konstruiert werden (vgl. Bergmann & Luckmann 1999). Demgegenüber werden die sozialen Akteure im Prüf- und Zulassungsverfahren etwa durch den Gebrauch des „unpersönlichen“ (Eisenberg 2013: 170) Pronomen *man* (PF 6), welches agens-defokussierend wirkt (vgl. Bredel 1999; Bührig & Meyer 2003; De Cock & Kluge 2016: 351; Günthner 2021: 304), entindividualisiert und damit nur als nicht näher definiertes Prüf-Kollektiv als sekundäre Referenzgröße für das Vertrauen relevant gesetzt.

Mit der Aussage, dass dieses mehrstufige Prüfungsverfahren der Tests stattfinden sollte, *bevor man sie in die Hände von Laien gibt* (PF 7) positioniert sich die Virologin im Sinne eines ‚doing being an expert‘ (vgl. Sacks 1984) selbst im Kontrast zu den „Laien“ als Expertin. Auch durch die potenziell autoreferentielle Lesart des Pronomens *man* (PF 8) rückt Ciesek hier ihren Status als deontisch potente Vertreterin der medizinischen Fachwelt in den Vordergrund (vgl. Lerner 1993: 220–221), der sie dazu legitimiert, sowohl die Qualitätstests als auch die Unzufriedenheit der „Laien“ einordnen und bewerten zu können. Diese Einschätzung der Lage kulminiert im Folgenden in einem (*worst-case*-)Szenario (vgl. Brüner & Gülich 2002): Dieses leitet sie in PF 8 mit der kausalen Konjunktion *denn* ein und rahmt es somit als retraktiven ‚account‘ für ihre vorherigen Appelle an die Vernunft. Redder (1990) betont im argumentativen Kontext, dass *denn* Verstehen herstellt, im Gegensatz zum kausalen *weil* aber die Meinung der Sprecher:in nicht als schlüssige aufdrängt. Abgesetzt durch ein deutlich hörbares Einatmen und eine kurze Pause thematisiert sie die Folgen einer zu schnellen Einführung der Selbsttests, wobei diese durch die Konditionalstruktur mit *wenn* (PF 8) sowie den Konjunktiv mit *würde* (PF 9/11) als hypothetisch gerahmt werden. Sie prognostiziert dabei vier Auswirkungen auf unterschiedlichen Ebenen: Zunächst nennt sie mit *ganz viel Falsch-Positive* und *ganz viel Falsch-Negative* (PF 10) unmittelbare Resultate mangelhafter Corona-Tests, die ihren Arbeitsbereich direkt betreffen. Mit der Folge, dass dies *zu nem Vertrauens-*

*verlust der Tests*⁶ (PF 10) und *zu chaotischen Zuständen* (PF 12) führen würde, hebt sie die Folgen dann auf eine abstraktere gesellschaftliche Ebene, indem sie zusätzlich bedrohliche sozialpsychologische Dynamiken vorhersagt. Nach Bührig (2003: 70) sind solche Szenarien als „Warnung angelegt“, da sie u. a. auf die emotionale Verarbeitung des vermittelten Wissens anspielen. Dabei nutzt die Virologin dramatisierende Verfahren wie das Aufzeigen eines engen zeitlichen Rahmens (*relativ schnell*, PF 10) oder das Framing des gesellschaftlichen Chaoszustands als *schlimmsten Fall* (PF 11). Dadurch, dass diese Phänomene nicht durch Vagheitsmarker, Hedges o. Ä. abgeschwächt werden, stilisiert sie den drohenden Ausnahmezustand als ‚Naturgewalt‘, die die Gesellschaft als Ganzes als direkte Folge einer schnellen Zulassung der Selbsttests ereilen wird. Durch die Imagination dieses *worst-case*-Szenarios, den mehrmaligen Verweis auf den Topos der ‚ratio‘ sowie die Vermittlung von Experten- und Insiderwissen appelliert sie an die Geduld der Rezipient:innen, die auf der einen Seite die Entwicklung und gründliche Prüfung vertrauensvoller und funktionaler Selbsttests ermöglicht und zum anderen ein Wahrwerden des skizzierten Szenarios „chaotischer Zustände“ abwenden kann. Durch den Einsatz der ‚smiling voice‘ am Höhepunkt des Szenarios (PF 11) überführt sie die Warnung jedoch in eine weniger ernste Interaktionsmodalität und reduziert damit die Schärfe der Ausführungen.

Bezogen auf das Thema ‚Vertrauen‘ lässt sich an dieser Stelle feststellen, dass durch die Genitivkonstruktion *Vertrauensverlust der Tests* (PF 10) die Tests erneut kommunikativ zur Referenzgröße für das Vertrauen stilisiert werden. Des Weiteren ist in dieser sequenziellen Umgebung bemerkenswert, dass das Vertrauen hier nur durch die doppelte Negation *wenn man das nicht tun würde* (PF 8) und *Vertrauensverlust* (PF 10) greifbar wird, nicht aber als vorhandene Größe in positiver Form ins Gespräch eingebracht wird.

5 Zusammenfassung und Fazit

Die im Rahmen dieses Beitrags vorgeführten Ausschnitte aus zwei Folgen des Podcast *Coronavirus-Update* weisen Formen der expliziten Thematisierung von ‚Vertrauen‘ auf. Konkret konnten Appelle an das Publikum identifiziert werden, zum einen in das Agieren von Ärztinnen und Ärzten im Krankenhaus im Falle einer

⁶ Im Podcast lässt sich eine Dynamik hinsichtlich des Gebrauchs verschiedener Pluralformen des Lexems „Test“ feststellen: Während in der Anfangsphase der Pandemie sowohl „Tests“ als auch „Teste“ von den ExpertInnen geäußert wird, kristallisiert sich im Verlauf „Tests“ als präferierte Variante heraus.

behandlungsfordernden Infektion zu vertrauen, zum anderen in die Sinnhaftigkeit langwieriger Prüfungsverfahren von Tests vor ihrer Zulassung für den Markt.

Auch wenn der Podcast von den Beteiligten als Wissenschaftssendung und nicht als Ratgeber für das Publikum verstanden wird und dies in Form von Interpretationsrestriktionen (vgl. Deppermann & Blühdorn 2013) explizit verdeutlicht, werden doch sowohl Ängste und Frustrationen der Bevölkerung sowie Handlungspraxen des Alltags berücksichtigt und angesprochen. Stets beibehalten und immer wieder ausdrücklich betont wird jedoch in Abgrenzung zum (nicht-wissenschaftlichen Alltag) die Eigenart des Agierens von Expert:innen in der Wissenschaft und ihren Prinzipien. Das Vertrauen kommt dann explizit zur Sprache, wenn es gilt, ein individuelles Handeln einzelner zu vermeiden, das die Gefahr in sich birgt, der Spezifik des Bereichs der Wissenschaft bzw. der institutionellen Nutzung ihrer Erkenntnisse zuwiderzulaufen bzw. zu behindern droht mit u. U. prognostizierbaren negativen Konsequenzen für den Alltag. Der Appell ans Vertrauen scheint in den von uns untersuchten Fällen systematisch mit der Aufforderung an ein „Unterlassen“ verknüpft zu sein. Mit Blick auf die von Cicourel (1980) beschriebenen Verfahren des Verstehens im Alltag ließe sich speziell der Appell an das Vertrauen des Publikums vergleichen mit dem Verfahren „let it pass“, das dann zur Anwendung kommt, wenn eine Konstellation nicht unmittelbar für Teilnehmer:innen Sinn ergibt.

Unsere Detailanalysen machen zudem deutlich, dass die Appelle an das Vertrauen in durch besondere Formulierungsarbeit gestaltete Zusammenhänge eingebettet sind, indem Vertrauen in den Beispielen aus dem Podcast *Coronavirus-Update* auf mehreren Wegen kontextualisiert und vorbereitet wird:

- Aufgreifen, Ernstnehmen und Normalisieren von Ängsten und Frustration in der Bevölkerung, u. a. in Form von fingierten Redewiedergaben und direkter Anrede der Rezipient:innen
- Ausführliche Einordnung, Begründung und Veranschaulichung wissenschaftlicher Erkenntnisse, Verfahren und politischer Entscheidungen für Laien, bspw. durch „accounts“ und Szenarien
- Bewertung der Lage aus Expertenperspektive und ggf. Aussprechen von (eingeschränkten) Entwarnungen, u. a. realisiert durch „doing being an expert“ und *wenn ... dann*-Konstruktionen

Ob die Appelle an das Vertrauen der Öffentlichkeit fruchtbar (gewesen) sind, erweist sich nicht unmittelbar in den Podcastsendungen selbst. Wie jedoch die Appelle kommunikativ eingebettet und vorbereitet werden, wurde in den Analysen ersichtlich. Mit Blick auf eine weitere Erforschung von Vertrauen lassen sich aus unseren Ergebnissen Bestandteile einer Heuristik für das Etablieren von Ansatzpunkten des Vertrauens erkennen: Das Aufspüren der Verständigung über zukünftiges Handeln scheint lohnenswert, insbesondere in Berücksichtigung von Konstellationen, in der die Aus-

führung und/oder Vorbereitung der Handlungen nicht vollständig in Hand einer planenden Person liegen, sei es in Fällen, in denen jemand Unterstützung braucht, sei es auf Grund eines großen zeitlichen Abstandes, räumlicher Trennung etc.

Um die jeweilige Bezugsgröße des Vertrauens zu identifizieren, erwies es sich des Weiteren als fruchtbar, auf das Konzept der ‚agency‘ zurückzugreifen. Untersuchungen hinsichtlich der Handlungsmächtigkeit ergaben auf diese Weise, dass nicht nur soziale Akteur:innen Referenzgrößen für Vertrauen bilden, sondern bspw. auch Schnelltests und Zulassungsverfahren durch einen bestimmten Gebrauch von Pronomina sowie rhetorische Stilmittel wie Personifikationen in der Interaktion zu Bezugsgrößen für Vertrauen stilisiert werden.

Hinsichtlich der Frage, inwieweit Vertrauen in die Maßnahmen und Akteur:innen, die an der Bewältigung der Pandemie beteiligt sind, durch den Podcast tatsächlich hergestellt werden konnte, erscheint es uns lohnenswert, die vorliegende Untersuchung perspektivisch durch eine Analyse der Anschlusskommunikation zum Podcast zu flankieren. So könnten bspw. Laudatien wie die in der Einleitung zitierte oder Postings auf verschiedenen sozialen Netzwerken belegen, inwieweit Rezipient:innen des Podcasts tatsächlich ihr Vertrauen aussprechen. So setzt beispielsweise eine Forschungsgruppe folgenden Tweet als Reaktion über eine in den Medien kursierende Kritik an Christian Drosten ab, welcher Vertrauen in den Wissenschaftler signalisiert (vgl. Abb. 1):

Ich möchte klar sagen: #Drosten genießt nach wie vor größtes Vertrauen unter Kollegen weltweit!

#Corona



10:15 vorm. · 2. Mai 2022 · Twitter for Mac

Abb. 1: Tweet von „TheBinderLab“ vom 02.05.2022.

Literatur

- Austin, John L. A. (1955/1962): *How to do things with words. The William James lectures delivered at Harvard University in 1955*. Oxford: University Press.
- Bamberg, Gunter & Klaus Spremann (Hrsg.) (1989): *Agency Theory. Information, and Incentives*. Berlin u. a.: Springer.
- Bentele, Günter (1994): Öffentliches Vertrauen – normative und soziale Grundlage für Public Relations. In Wolfgang Armbrrecht & Ulf Zabel (Hrsg.), *Normative Aspekte der Public Relations. Grundlagen und Perspektiven. Eine Einführung*, 131–158. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Bergmann, Jörg R. & Thomas Luckmann (Hrsg.) (1999): *Kommunikative Konstruktion von Moral. Band 1: Struktur und Dynamik der Formen moralischer Kommunikation*. Opladen, Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Bethmann, Stephanie, Cornelia Helfferich, Heiko Hoffmann & Debora Niermann (Hrsg.) (2012): *Agency*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Blöbaum, Bernd (Hrsg.) (2016): *Trust and Communication in a Digitized World. Models and Concepts of Trust Research*. Cham u. a.: Springer International Publishing.
- Bredel, Ursula (1999): *Erzählen im Umbruch. Studie zur narrativen Verarbeitung der „Wende“ 1989*. Tübingen: Stauffenburg.
- Brühl, Rolf, Jörn S. Basel & Max Kury (2016): Vertrauensbildung durch Kommunikation – die Rolle von Verantwortung und Rechenschaft. In Frank Keuper & Tom Sommerlatte (Hrsg.), *Vertrauensbasierte Führung. Devisen und Forschung*, 179–196. Heidelberg: Springer.
- Brünner, Gisela & Elisabeth Gülich (2002): Verfahren der Veranschaulichung in der Experten-Laien-Kommunikation. In Gisela Brünner (Hrsg.), *Krankheit verstehen: interdisziplinäre Beiträge zur Sprache in Krankheitsdarstellungen*, 17–94. Bielefeld: Aisthesis-Verlag.
- Bühler, Karl (1982 [1934]): *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Stuttgart, New York: Fischer.
- Bührig, Kristin (1996): *Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Bührig, Kristin (2003): „Gesundheitsfalle Haushalt“. Sprachlich-kommunikative Charakteristika einer Krankenkassenbroschüre. In Jörg Hagemann & Sven F. Sager (Hrsg.), *Schriftliche und mündliche Kommunikation. Begriffe – Methoden – Analysen. Festschrift zum 65. Geburtstag von Klaus Brinker*, 61–75. Tübingen: Stauffenburg.
- Bührig, Kristin & Bernd Meyer (2003): Die dritte Person: Der Gebrauch von Pronomina in gedolmetschten Aufklärungsgesprächen. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 38, 5–35.
- Cicourel, Aaron V. (1980): Basisregeln und Normative Regeln im Prozess des Aushandelns von Status und Rolle. In Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.), *Alltagswissen, Interaktion und Gesellschaftliche Wirklichkeit*. WV studium 54/55, 147–188. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- De Cock, Barbara & Bettina Kluge (2016): On the referential ambiguity of personal pronouns and its pragmatic consequences. *Pragmatics* 26 (3), 351–360.
- Deppermann, Arnulf (2015): Agency in Erzählungen über Gewalterfahrungen in Kindheit und Jugend. Sprachliche Praktiken der Zuschreibung von Schuld und Verantwortung an Täter und Opfer. In Carl Eduard Scheidt, Gabriele Lucius-Hoene, Anja Stukenbrock & Elisabeth Waller (Hrsg.), *Narrative Bewältigung von Trauma und Verlust*, 64–75. Stuttgart: Schattauer.
- Deppermann, Arnulf & Hardarik Blühdorn (2013): Negation als Verfahren des Adressatenzuschnitts: Verstehenssteuerung durch Interpretationsrestriktionen. *Deutsche Sprache* 41 (1), 6–30.
- Derlega, Valerian (1993): *Self-disclosure*. London: Sage.
- Dernbach, Beatrice (2005): Was schwarz auf weiß gedruckt ist ... Vertrauen in Journalismus, Medien und Journalisten. In Beatrice Dernbach & Michael Meyer (Hrsg.), *Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Interdisziplinäre Perspektiven*, 135–154. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Deutsche Forschungsgemeinschaft (2020): Besondere Auszeichnung für herausragende Kommunikation in der Coronavirus-Pandemie. URL: https://www.dfg.de/gefoerderte_projekte/wissenschaftliche_preise/sonderpreis_covid19/index.html (letzter Zugriff 29.05.2021).
- Eggs, Frederike (2017): „Darf man fragen, wie alt Sie sind?“ – Zu einigen ungewöhnlichen Formen der Selbst- und Fremdreferenz und ihren Funktionen. In Yüksel Ekinci, Elke Montanari & Lirim

- Selmani (Hrsg.), *Grammatik und Variation. Festschrift für Ludger Hoffmann zum 65. Geburtstag*, 67–81. Heidelberg: Synchron.
- Ehlich, Konrad (1979): *Verwendung der Deixis beim sprachlichen Handeln. Linguistisch-philologisch Untersuchungen zum hebräischen deiktischen System*. Frankfurt a. M.: Lang.
- Ehlich, Konrad (1982): Deiktische und phorische Prozeduren beim literarischen Erzählen. In Eberhard Lämmert (Hrsg.), *Erzählforschung*, 112–129. Stuttgart: Metzler.
- Ehlich, Konrad & Jochen Rehbein (1976): Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HiAT). *Linguistische Berichte* 46, 21–41.
- Ehlich, Konrad & Jochen Rehbein (1979): Erweiterte halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HiAT 2): Intonation. *Linguistische Berichte* 59, 51–75.
- Ehmer, Oliver (2011): *Imagination and Animation. Die Herstellung mentaler Räume durch animierte Rede*. Berlin, New York: De Gruyter.
- Eisenberg, Peter (2013): *Der Satz. Grundriss der deutschen Grammatik*. 4., aktual. U. überarb. Aufl. Stuttgart, Weimar: Metzler.
- Frühbrodt, Lutz & Ronja Auerbach (2021): *Den richtigen Ton treffen. Der Podcast-Boom in Deutsch. Ein Projekt der Otto Brenner Stiftung*. Frankfurt a. M.: Arbeitsheft OBS 106.
- Graefen, Gabriele (2000): Eine streitbare Partikel: *doch*. In Renate Freudenberg-Findeisen (Hrsg.), *Ausdrucksgrammatik versus Inhaltsgrammatik. Linguistische und didaktische Aspekte der Grammatik*, 111–128. München: iudicium.
- Günthner, Susanne (2002): Stimmenvielfalt im Diskurs: Formen der Stilisierung und Ästhetisierung in der Redewiedergabe. *Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 3, 59–80.
- Günthner, Susanne (2021): WIR im interaktionalen Gebrauch: Zur Verwendung des Pronomens der 1. Person Plural in der institutionellen Kommunikation – am Beispiel onkologischer Aufklärungsgespräche. *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 49 (2), 292–334.
- Holly, Werner (2002): Fernsehkommunikation und Anschlusskommunikation. In Jens Tenscher & Christian Schicha (Hrsg.), *Talk auf allen Kanälen*, 353–370. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hömberg, Walter (1980): Glashaus oder Elfenbeinturm? Zur Entwicklung und zur Lage der Wissenschaftskommunikation. *Aus Politik und Zeitgeschichte* 28, 37–46.
- Imo, Wolfgang (2016): Ich finde, mit Matrixsätzen kann man eine Menge machen ... Von der Redeführung über den Matrixsatz zum Diskursmarker. In Brigitte Handwerker, Rainer Bäuerle & Bernd Sieber (Hrsg.), *Gesprochene Fremdsprache Deutsch. Forschung und Vermittlung*, 45–74. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Imo, Wolfgang (2017): Das Problem der zweiten Meinung: Vom Umgang mit Misstrauen in onkologischen Therapieplanungsgesprächen. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik*, 67–25.
- Keller, Rudi (2006): *Der Geschäftsbericht. Überzeugende Unternehmenskommunikation durch klare Sprache und gutes Deutsch*. Wiesbaden: Gabler.
- Kohring, Matthias (2001): *Vertrauen in Medien – Vertrauen in Technologie*. Stuttgart: Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg.
- Kohring, Matthias (2005): *Wissenschaftsjournalismus. Forschungsüberblick und Theorieentwurf*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Lautenschläger, Sina & Lisa Rhein (2022): Angewandte Linguistik: Kommunikative Fehlleistungen – (In-)Transparenz in Wissenschaft und Politik. In Peter Klimczak, Denis Newiak & Christer Petersen (Hrsg.), *Corona und die anderen Wissenschaften. Interdisziplinäre Lehren aus der Pandemie*, 45–60. Wiesbaden: Springer.
- Lerner, Gene H. (1993): Collectivities in action: Establishing the relevance of conjoined participation in conversation. *Text* 13 (2), 213–245.

- Luhmann, Niklas (1973/1968): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.
- Lütten, Jutta (1979): Die Rolle der Partikeln ‚doch‘, ‚eben‘, und ‚ja‘ als Konsus-Konstitutiva in gesprochener Sprache. In Harald Weydt (Hrsg.), *Die Partikeln der deutschen Sprache*, 31–38. Berlin, New York: De Gruyter.
- Milan, Carlo (2001): *Modalverben und Modalität: Eine kontrastive Untersuchung Deutsch-Italienisch*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Möllering, Guido (2006): *Trust. Reason, Routine, Reflexivity*. Amsterdam u. a.: Elsevier.
- Ortner, Heike (2016): Zur sprachlichen Konstituierung von Vertrauen: Institutionelle Kommunikation über das Gesundheitswesen der Europäischen Union. In Joanna Jabłkowska, Kalina Kupczyńska & Stephan Müller (Hrsg.), *Literatur, Sprache und Institution*, 74–89. Wien: Praesens.
- Redder, Angelika (1987): ‚wenn ... ‚ so‘. Zur Korrelatfunktion von ‚so‘. In Inger Rosengren (Hrsg.), *Sprache und Pragmatik*, 315–326. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Redder, Angelika (1990): *Grammatiktheorie und sprachliches Handeln: denn und da*. Tübingen: Niemeyer.
- Rehbein, Jochen (1977): *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Stuttgart: Metzler.
- Rehbein, Jochen (1984): Beschreiben, Berichten und Erzählen. In Konrad Ehlich (Hrsg.), *Erzählen in der Schule*, 67–124. Tübingen: Narr.
- Rehbein, Jochen (1997): Sie? In Dietlinde Gipsner, Iman Schalabi & Ellen Tichy (Hrsg.), *Das nahe Fremde und das entfremdete Eigene im Dialog zwischen den Kulturen*, 235–256. Kairo: edition zebra.
- Rehbein, Jochen, Thomas Schmidt, Bernd Meyer, Franziska Watzke, Annette Herkenrath (2004): *Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT*. Hamburg: Universität Hamburg, Sonderforschungsbereich 538.
- Sacks, Harvey (1984): On doing ‚being ordinary‘. In Maxwell J. Atkinson, John Heritage (Hrsg.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis*, 413–429. London: Cambridge University Press.
- Salewski, Wolfgang & Friedhelm Köhler (2005): Krisenmanagement. In Dieter Frey, Lutz von Rosenstiel & Carl Graf Hoyos (Hrsg.), *Wirtschaftspsychologie*, 214–219. Weinheim: Beltz.
- Salzmann, Christian (2007): *Populäre Wissenschaft? Analyse der Wissenschaftskommunikation in populärwissenschaftlichen Zeitschriften*. Bielefeld: Bielefeld University.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Simmel, Georg (1922): *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. 2. Aufl. München, Leipzig: Duncker & Humblot.
- Sztompka, Piotr (1995): Vertrauen: Die Fehlende Ressource in der Postkommunistischen Gesellschaft. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 35, 254–276.
- Pomerantz, Anita (1986): Extreme Case Formulations: A Way of Legitimizing Claims. *Human Studies* 9, 219–229.
- Wengeler, Martin (2012): *Topos und Diskurs: Begründung einer argumentationsanalytischen Methode und ihre Anwendung auf den Migrationsdiskurs (1960–1985)*. Berlin, Boston: Max Niemeyer Verlag.
- Zifonun, Gisela, Ludger Hoffmann, Bruno Strecker, Joachim Ballweg, Ursula Brauße, Eva Breindl, Ulrich Engel, Helmut Frosch, Ursula Hoberg, & Klaus Vorderwülbecke (1997): *Grammatik der deutschen Sprache*. Berlin, New York: De Gruyter.

Marlen Buß

Vertrauensarbeit in onkologischen Gesprächen: Strategien der Vertrauensreparatur in ‚kritischen Momenten‘

Abstract: Trust is crucial in medical interactions due to the complexity and uncertainty that patients face regarding future actions, especially as laypersons often are not familiar with the processes involved. This paper explores trust dynamics in oncology, a field marked by complex treatments and high personal risk, aiming to systematically capture the phases of trust-building and identifying strategies doctors can use in sensitive situations to prevent trust loss. Utilizing ethnomethodological and conversation analytic approaches, the analysis aims to explore these trust-dynamics in so called ‚critical situations‘, while exploring the focus of patients’ trust or distrust in the oncological healthcare context. This approach underlines the essential role that trust plays in steering through the intricate and perilous aspects of oncological care, reflecting on how trust within doctor-patient communication is continuously built up and challenged at the same time.

Keywords: oncological therapy planning talks, interactional linguistics, trust-building strategies, doctor-patient communication, healthcare communication challenges

1 Einleitung

Vertrauen Sie ihrer Ärztin?

Vertrauen ist in medizinischen Interaktionen unabdingbar. Das liegt zum einen daran, dass institutionelle Kommunikation für Laien vielfältige Handlungsoptionen bereithält, also Unklarheit in Bezug auf zukünftige Handlungsoptionen besteht, weil „Institutions-Laien“ (Koerfer 2013: 79) mit entsprechenden institutionellen Vorgängen in der Regel nicht vertraut sind. Wird Vertrauen mit Luhmann als „Form der Reduktion von Komplexität“ (Luhmann 2014: 9) verstanden, so bedeutet das für Behördengänge, Mitarbeiter:innen hinsichtlich unbekannter Abläufe Vertrauen

schenken zu müssen.¹ In medizinischen Gesprächen mutieren Entscheidungen über in der Zukunft liegende Handlungsoptionen tatsächlich zu einer „riskanten Vorleistung“ (Luhmann 2014: 27), die sich auf die eigene Gesundheit auswirkt und im schlimmsten Fall zwischen Leben und Tod entscheidet. Zum anderen lässt sich das Gespräch zwischen Ärzt:innen und Patient:innen als Herzstück des Gesundheitswesens bezeichnen, das die psychosoziale Grundlage für die Behandlung schafft (vgl. Spranz-Fogasy 2010: 29). Das heißt, insbesondere in der asymmetrisch geprägten Kommunikationssituation des Ärzt:innen-Patient:innen-Gesprächs muss Vertrauen kontinuierlich gepflegt und aktualisiert werden. Erschwerend hinzu kommt, dass sich die Vertrauensfrage in Zeiten von „Dr. Google“, Bewertungsportalen und Gesundheitsforen verschärft hat – das ‚blinde Vertrauen in Halbgötter in Weiß‘ hat sich längst zu einem alten Mythos entwickelt.

Der vorliegende Beitrag widmet sich einem Handlungskontext, der für Patient:innen mit komplexen Behandlungsvorgängen und einem hohen eigenen Risiko hinsichtlich zukünftiger Handlungsoptionen einhergeht: In der Onkologie werden Patient:innen durch das Zusammenwirken von Expert:innen verschiedener Fachbereiche mit einer Vielzahl ungewisser Parameter konfrontiert (vgl. Imo 2016: 7, vgl. ebenfalls den Beitrag von Imo in diesem Band) und müssen gleichzeitig ihre eigenen Emotionen verarbeiten. Ziel des Beitrags ist es, Phasen der Vertrauensarbeit in onkologischen Gesprächen systematisch zu erfassen und konkrete Strategien zu identifizieren, auf die Ärzt:innen in ‚heiklen‘ Situationen (in denen ein Vertrauensverlust drohen kann) zurückgreifen. Daran anknüpfend soll der Frage nachgegangen werden, an wen bzw. was die patientenseitigen Vertrauens- oder Misstrauensbekundungen gerichtet sind. Die methodische Grundlage der Untersuchung bilden Ansätze der ethnomethodologischen Konversationsanalyse und der Interaktionalen Linguistik (vgl. Imo & Lanwer 2019).

2 Vertrauen

Die Wurzeln der Vertrauensforschung gehen hauptsächlich auf Ausführungen aus den Fachbereichen Soziologie (u. a. Simmel 1922; Schweer & Thies 2003; Endreß 2002; Endreß 2014 und Endreß in diesem Band) und Psychologie (u. a. Schweer 2010; Thies 2010; Thies 2022) zurück. Das Interesse an der Erforschung von Ver-

¹ ‚Müssen‘ deshalb, weil Vertrauen laut Luhmann (2014) einen elementaren Stellenwert im sozialen Miteinander einnimmt: „Der Mensch hat zwar in vielen Situationen die Wahl, ob er in bestimmten Hinsichten Vertrauen schenken will oder nicht. Ohne jegliches Vertrauen aber könnte er morgens sein Bett nicht verlassen“ (Luhmann 2014: 1).

trauen hat im Laufe der letzten zwei Jahrzehnte jedoch eine Ausweitung auf verschiedenste Disziplinen erfahren: Vertrauen wird anhand diverser Handlungsfelder wie Politik (u. a. Braun 2013; Schwer 2003; Oberreuter 2010), Pädagogik (u. a. Oelkers & Sundermann 2022; Hummel & Anders 2022; zu Vertrauen aus Sicht der Erziehungswissenschaft vgl. auch Bormann in diesem Band) oder Medizin (u. a. Beier 2022; Marckmann 2010; Anderson & Dedrick 1990; Hall et al. 2002) untersucht und hat sich zu einem interdisziplinären Forschungsfeld etabliert (zu einem Überblick vgl. Schwer 2022). Auch in der Linguistik rückt die Vielzahl interdisziplinärer Ansätze, die Vertrauen untersuchen, ins Blickfeld (so etwa im Bereich der Wirtschaftskommunikation: siehe bspw. Reinmuth 2009 oder Ehmke 2019). Im Bereich der linguistischen Vertrauensforschung sind u. a. Grundlagenwerke (vgl. Schäfer 2016), pragmatilistisch orientierte Analysen (vgl. Schäfer 2013), diskursanalytische Arbeiten (vgl. Belosevic 2022) und interaktionslinguistische Untersuchungen (vgl. Imo 2016 und Imo in diesem Band) erschienen. Empirische Zugänge zu Vertrauen in der Kommunikation zwischen Ärzt:innen und Patient:innen finden bislang jedoch nur unzureichend Berücksichtigung: So wird ‚Vertrauen‘ im Rahmen medizinischer Gespräche als Subkategorie des jeweiligen Untersuchungsgegenstands stets ‚mitanalysiert‘ (so z. B. von Wiesmann 2021); eine empirische Untersuchung zur dezidierten Untersuchung von Vertrauen bleibt jedoch weitestgehend aus (ausgenommen Rosumek 1990, die sprachliche Rituale als vertrauensbildende Maßnahmen untersucht). An dieser Stelle knüpft der vorliegende Beitrag an. Im Hinblick auf die Analyse werden nun zunächst zentrale Termini eingeführt und ein linguistischer Zugang zu Vertrauen vorgestellt.

Wie in der Einleitung angedeutet, wird Vertrauen in diesem Beitrag als soziale Einstellung verstanden, die kognitive Komponenten (Meinungen über soziale Akteur:innen), affektive Komponenten (Emotionen, die von sozialen Akteur:innen ausgelöst werden) und verhaltensbezogene Komponenten (Handlungen, die auf Verhaltensabsichten zielen) enthält (vgl. Schäfer 2020: 384). Soziale Einstellungen sind eng an semiotische Prozesse gebunden, sprachliche Zeichen übernehmen als „semiotische Ressource“ (Schäfer 2020: 384) eine bedeutende Funktion bei der Vertrauensbildung (vgl. Schäfer 2020: 384; zur semiotischen Sicht auf Vertrauen vgl. Felder in diesem Band). Misstrauen wird in Anlehnung an Luhmann (1973: 78) nicht nur als Gegenteil von Vertrauen, sondern vor allem als „funktionales Äquivalent von Vertrauen“ verstanden. Misstrauen kann also mit der fehlenden Bereitschaft, durch die Übernahme eines Risikos soziale Komplexität zu reduzieren, einhergehen (vgl. Luhmann 1973: 78). Dieses ‚Verneinen‘ zukünftiger Handlungsoptionen ist in medizinischen Kontexten allgemein – vor allem aber in der Onkologie – mit weitreichenden Konsequenzen verbunden (z. B. Nichtbehandlung aus Angst vor Therapien, Verschlechterung der Überlebensprognose durch Misstrauen in Institutionen usw.). Für Ärzt:innen besteht eine wesentliche Aufgabe in der medizinischen Kommunikation

also darin, Vertrauen durch Aspekte der Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit gegenüber dem patientenseitigen Misstrauen abzusichern. Die verwandten Konzepte ‚Glaubwürdigkeit‘ und ‚Vertrauenswürdigkeit‘ sollen nun von ‚Vertrauen‘ abgegrenzt und in Anlehnung an Schäfers (2013: 54–59; vgl. auch Schäfer in diesem Band) Operationalisierungsvorschlag expliziert werden. Schäfer unterscheidet in diesem Zusammenhang vier vertrauensbegünstigende Faktoren (2020: 385): Unter ‚Kompetenz‘ versteht sie die jeweilige (Fach-)Kenntnis bzw. Kompetenz auf dem relevanten Gebiet, mit ‚Konsistenz‘ ist die Stringenz der Selbstdarstellung im Laufe der Zeit sowie der verbal und nonverbal vermittelten Inhalte gemeint. Der dritte Aspekt bezieht sich auf das entgegengebrachte ‚Interesse‘ am Partner und geht mit der Achtung seiner Bedürfnisse, seiner Probleme und dem Interesse an gemeinsamen Themen einher. Zuletzt wird ‚koordiniertes Handeln‘ als Fähigkeit und Bereitschaft dazu, eigenes Handeln mit dem des Partners zu koordinieren, beschrieben. Anhand von Hinweisen auf die Faktoren ‚Kompetenz‘ und ‚Konsistenz‘ wird dem Gegenüber zunächst Glaubwürdigkeit zugeschrieben. Zeigen Rezipient:innen zusätzlich Hinweise auf die Faktoren ‚Interesse‘ oder ‚koordiniertes Handeln‘, hat die Kommunikation Potenzial, als Grundlage für die Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit zu dienen. Glaubwürdigkeit fungiert in diesem Stufenmodell also als Vorstufe von Vertrauenswürdigkeit. Demzufolge wird Vertrauen vor allem dann gefördert, wenn Hinweise auf alle vier Vertrauen begünstigenden Faktoren kommuniziert werden (vgl. Schäfer 2020: 385).

3 Vertrauen in medizinischen Gesprächen

Die nachfolgende Analyse untersucht Vertrauen im Kontext mündlicher Kommunikation und hinterfragt konkret, wie Vertrauen in Gesprächen zwischen Ärzt:innen und Patient:innen gefördert werden kann. Daher scheint es unerlässlich, zentrale Merkmale eines Gesprächs im Hinblick auf Vertrauen zu erläutern. Kuhnhenh (2016: 157–158) führt in Anlehnung an Deppermann (2008: 8–9) die zentralen Merkmale eines Gesprächs mit Charakteristika der Vertrauensbildung zusammen (Kuhnhenh 2016: 157–158):

- ‚Konstitutivität‘: Vertrauenswürdigkeit und gegenseitiges Vertrauen werden durch Gesprächsereignisse aktiv hergestellt.
- ‚Prozessualität‘: Gesprächsbeiträge haben das Potenzial, Vertrauen zu fördern. Gleichmaßen birgt jeder Beitrag das Risiko, Vertrauen auch wieder abzubauen.
- ‚Interaktivität‘: Vertrauen entsteht in der wechselseitig aufeinander bezogenen Interaktion zwischen Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer.

- ‚Methodizität‘: Vertrauensanzeigende Methoden können nicht universell festgelegt werden, sondern variieren je nach Interaktionsgemeinschaft.
- ‚Pragmatizität‘: Das Herstellen von Vertrauen muss nicht Interaktionszweck aller Gesprächsteilnehmenden sein, daher sind bei der Analyse des Gesprächs die Perspektiven aller Sprecher zu bedenken.

Wie sich Charakteristika der Vertrauensbildung in Gesprächen konkret auf medizinische Kommunikation in der Onkologie übertragen lassen, soll anhand nachfolgender Untersuchungsschritte geprüft und anschließend präzisiert werden (zur Anwendung der Kategorien auf Dialoge im Rahmen der Unternehmenskommunikation vgl. den Beitrag von Ebert in diesem Band).

Für medizinische Gespräche müssen darüber hinaus ‚Rollenvertrauen‘ und ‚persönliches Vertrauen‘ voneinander abgegrenzt werden (vgl. Haubl 2012: 29). Unter *Rollenvertrauen* wird im Kontext von Beratungsgesprächen das „Vertrauen des Klienten in die institutionelle Rolle des Beraters“ (Kuhnhehn 2016: 163) verstanden.² *Persönliches Vertrauen* hingegen entstünde, „wenn sich Berater und Klient bereits kennen und der Ratsuchende das Handeln seines Beraters bis zu einem gewissen Grad antizipieren kann“ (Kuhnhehn 2016: 163). Die Rollen als ratgebende Berater:innen und ratsuchende Klient:innen sind durch die institutionalisierte Gesprächssituation zwar im Vorfeld gegeben und präinteraktional zu berücksichtigen, gleichermaßen wird persönliches Vertrauen zwischen Ärzt:innen und Patient:innen jedoch lokal konstruiert. Daran schließt sich der Übergang zu *systemischem Vertrauen* an, das „alle solche Konzeptionen des Vertrauens ein[schließt], bei denen Vertrauen in eine Organisation, Institution oder auch die Gesellschaft [...] investiert wird“ (Schweer & Thies 2005: 50)“ (Schäfer 2016: 28).

In Institutionen und Organisationen wird Vertrauen durch Vermittler:innen an Vertrauensnehmer weitergeleitet; die Vorleistung des Vertrauenden besteht „in der unkritischen Verwendung von Informationen, die andere erarbeitet haben [...]“ (Luhmann 2014: 68). Das heißt, der Aspekt der Reziprozität, der persönliches Vertrauen prägt, fällt auf Systemebene weg (vgl. Schäfer 2016: 28). Das Krankenhauspersonal repräsentiert die Institution Krankenhaus und agiert als Vermittlungsinstanz zwischen Institution und Privatperson (vgl. Schäfer 2016: 28). Dieses Wechselspiel zwischen Institution und Privatperson erscheint hinsichtlich der Vertrauensarbeit in medizinischen Gesprächen relevant, da stets die Gefahr von Misstrauensvorbehalten gegenüber Institutionen besteht und die „(mangelnde) Vertrauenswürdigkeit

² In den untersuchten Daten bezieht sich diese Rollenverteilung auf die Beziehungskonstellation behandelnde Person – behandelte Person. Dies hat auch Folgen für den Gegenstand des Vertrauens: Patient:innen müssen nicht nur Vertrauen in die institutionelle Rolle und das diskursive Wissen der behandelnden Person, sondern auch in ihr praktisches Können investieren.

[in Vertreter:innen] [...] häufig im Prozess einer Generalisierung auf das gesamte System übertragen“ (Schäfer 2016: 28) wird. Problematisch ist also, dass mangelndes Vertrauen oder schlechte Erfahrungen auf das gesamte System übertragen werden, sodass Misstrauen gegenüber der Medizin als Disziplin und gegenüber Mediziner:innen als sozialen Akteuren entsteht: Dieses generalisierte Misstrauen zeigt sich in der prominenten „Angst vor dem Krankenhaus“ oder etwa dem „Misstrauen in Medizin oder Mediziner:innen“, das nicht selten im World Wide Web diskutiert wird: „Ich habe Ärzten noch nie vertraut, selbst dem freundlichsten Arzt nicht [...]“³. In der Konsequenz bedeutet das für medizinische Gespräche, Vertrauen als hochfragiles Konzept voranzunehmen, das nicht nur innerhalb des Gesprächs verhandelt werden kann, sondern in Grundzügen bereits die Wissensbestände der Interaktanten prägt. Dementsprechend muss in der Analyse sowohl das von Patient:innen präinteraktionell ‚mitgetragene‘ Vertrauen als auch das in der Ärzt:innen-Patient:innen-Kommunikation lokal konstruierte Vertrauen untersucht werden.

4 Daten

Datengrundlage bilden Gespräche zwischen Ärzt:innen und Patient:innen/Begleitpersonen des Gesprächstyps „Diagnosemitteilungs- und Therapieaufklärungsgespräch“. Die verwendeten Daten stammen einerseits aus einem von der Deutschen Krebshilfe geförderten Forschungsprojekt (vgl. Imo in diesem Band) und andererseits aus einem privaten Korpus von Thomas Spranz-Fogasy (Brustzentrum).⁴ Die der Analyse zugrunde liegenden Gesprächssequenzen wurden anhand Schäfers (2013: 54–59 und in diesem Band) Operationalisierung von Vertrauen ausgewählt. Infolge dieser methodischen Vorüberlegung konnten fünf Gespräche, deren Dauer ca. jeweils 20 Minuten umfasst, im Hinblick auf Vertrauen und Misstrauen untersucht werden.

Im Rahmen der Gespräche werden Patient:innen in Begleitung von Angehörigen oder Begleitpersonen mit ihrer gesicherten Krebsdiagnose konfrontiert und in ihren Therapieplan eingewiesen. Bis zum Zeitpunkt des Gesprächs liegt aus Patientensicht der Verdacht auf eine Krebserkrankung vor, die gesicherte Diagnose wird jedoch erst im Diagnosemitteilungs- und Therapieaufklärungsgespräch selbst mit-

³ Beitrag aus dem Forum gesundheitsfrage.net: Kein Vertrauen in Ärzte (Gesundheit, Medizin, Arzt), gesundheitsfrage.net (letzter Zugriff 01.06.2022).

⁴ Mein besonderer Dank gilt Thomas Spranz-Fogasy für viele hilfreiche Anmerkungen und aufschlussreiche Hinweise in Bezug auf den Beitrag. Für die Bereitstellung der Daten möchte ich außerdem einen Dank an Wolfgang Imo (Universität Hamburg) und das Institut für Sprachwissenschaft der Universität Münster aussprechen.

geteilt (vgl. Imo in diesem Band). Die gesicherte Krebsdiagnose und das Spektrum diverser Behandlungsmethoden (Chemotherapie, Bestrahlung, Operation zum Entfernen des Tumors) sowie die (emotionale) Reaktion der Patient:innen/Begleitpersonen stellen zentrale Kernaspekte des Gesprächs dar und eignen sich folglich, um Untersuchungen an der Schnittstelle zwischen Betroffenheit und Vertrauen in der Onkologie anzustellen. Da es sich bei den Daten übereinstimmend um Diagnosemitteilungs- und Therapieaufklärungsgespräche handelt, gestaltet sich der Untersuchungsablauf in den Gesprächen insgesamt ähnlich. Unterschiedliche Abläufe ergeben sich lediglich in Bezug auf administrative Vorgänge (zum Unterschied zwischen der Frauenklinik und medizinischen Kliniken vgl. Imo in diesem Band). Für beide Korpora liegen Audioaufnahmen vor, die nach GAT 2 (vgl. Selting et al. 2009) transkribiert wurden. Um die Authentizität des Gesprächs weitestmöglich zu erhalten, waren keine Projektmitarbeiter:innen, sondern nur medizinisches Personal anwesend.

5 Analyse

Wie zuvor angedeutet, können Gesprächsteilnehmer:innen anhand bestimmter Faktoren Vertrauen herstellen oder eben Misstrauen begünstigen. Ausgehend von der Annahme, dass sich Ärzt:innen verschiedener, sukzessiver Maßnahmen bedienen, um das Vertrauen von Patient:innen in die Ärzteschaft und in deren Behandlungsmethode(n) abzusichern, konnten in den untersuchten Gesprächen vier zentrale Maßnahmen der Vertrauensarbeit identifiziert werden: Zu Gesprächsbeginn vertrauenskonstituierende (5.1), im Gesprächsverlauf vertrauenserhaltende bzw. -absichernde Maßnahmen (5.2) und in kritischen Sequenzen Strategien zur Vertrauensreparatur (5.3). Darüber hinaus zeichnen sich Ratifizierungsverfahren zur Beendigung ‚kritischer Momente‘ ab (5.4). Schäfers (2013: 54–59 und Schäfer in diesem Band) methodischer Zugriff auf Vertrauen diene im Vorfeld der Untersuchung als Analyseraster zur Identifikation potenziell vertrauens- und misstrauensbegünstigender Gesprächssequenzen. Nachfolgend sollen die jeweiligen Maßnahmen anhand ausgewählter Gesprächsausschnitte konkret benannt und mit theoretischen Annahmen der Vertrauensforschung verknüpft werden.

5.1 Vertrauenskonstitution

Mit vertrauenskonstituierenden Maßnahmen ist jene ‚Vorarbeit‘ der behandelnden Ärzt:innen gemeint, die mit Hilfe sprachlicher Mittel innerhalb der Interaktionsssi-

tuation auf eine Vertrauensbasis zwischen Patient:innen und Ärzt:innen abzielt. In onkologischen Diagnose- bzw. Therapieplanungsgesprächen greifen Ärzt:innen in der Regel auf ein vielfältiges Repertoire vertrauensherstellender Maßnahmen zurück. Vertrauensarbeit wird in dieser frühen Phase des Gesprächs hauptsächlich durch vertrauenserweckende Faktoren wie ‚Interesse‘ (Beispiel 1) und ‚Kompetenz‘ (Beispiel 2) geleistet:

Beispiel 1: wir haben jetzt das ergebnis bekommen

002 AW: wir haben jetzt das erGEBnis bekOmmen;
 003 PW: [ja?]
 004 AW: [von der][FEINge]weblichen untersuchung und,
 005 BW: [is des GUT,]
 006 PW: JA_a;
 007 AW: is eben **leider** NICHT gutarti[g,]
 008 BW: [NICHT] gutartig,
 009 AW: hm_HM;
 010 (0.9) muss ich ihnen **LEIder** sagen,

Diagnosesequenzen in der Onkologie werden nicht selten von dem Adverb *leider* begleitet, das gleich mehrere Funktionen erfüllt. Denkbar wäre, dass Ärzt:innen an dieser Stelle den Versuch wagen, die Rationalität der medizinischen Diagnose durch Adverbien des Bedauerns (*leider*, möglich wäre auch *bedauerlicherweise*) aufzubrechen. Einerseits, um sich selbst als Überbringer der „schlechten Nachricht“ (vgl. Maynard 2016) von dem Befund zu distanzieren, andererseits, um eine Annäherung an die subjektive Erlebenswelt der Patient:innen zu signalisieren – in Bezug auf Vertrauen gesprochen: durch die emotionale Perspektivübernahme Interesse an der (emotionalen) Situation der Patientin zu zeigen. Das „Dilemma zwischen somatisch-medizinischer Diagnose und emotional-motivierter Gefühlsregung“ (Buß 2021: 10) und der daraus resultierende „Balanceakt, zwei Perspektiven des Arbeitens miteinander zu verbinden, die sich diametral gegenüberstehen“ (Buß 2021: 10), lässt sich am Beispiel dieser Minimalsequenz nachvollziehbar machen. Auch wird deutlich, dass durch die wiederholte Verwendung des Adverbs *leider* nicht nur eine eigene Positionierung vorgenommen wird (Bedauern der Diagnosemitteilung), sondern zugleich Anpassungsschritte⁵ an die Lebenswelt der Patientin und damit erste ver-

⁵ Diagnosemitteilungsgespräche stellen für Ärzt:innen einen routinierten Arbeitsvorgang dar. Unter *Anpassungsschritten* sollen in diesem Zusammenhang Bemühungen der Ärzt:innen verstanden werden, die emotionale Ausnahmesituation der Patient:innen angemessen zu rezipieren. Als Beispiel wäre die Unterstützung der Patient:innen mittels „Empathic Responses“ (Wiesmann 2021: 450) anzu-

trauensherstellende Maßnahmen – im Sinne Schäfers Vertrauen begünstigenden Faktors ‚Interesse‘ (2013: 54) – vollzogen werden.

Eine weitere Strategie zur Vertrauenskonstitution nimmt AW im weiteren Verlauf der Diagnosemitteilung vor, indem sie ihrer Patientin (PW) und deren Lebensgefährten (LM) den medizinischen Fachbegriff *Mastopathie* ‚übersetzt‘. Nach dem Muster ‚Fachbegriff – Diskursmarker – Laienübersetzung/Laienbegriff‘ (z. B.: *Metastasen, also Absiedlungen*) entsteht so ein sinnvoller Übertrag von Fach- in Laiensprache:

Beispiel 2: des is so ne GUTartige brustveränderung

- 040 AW: und auf der Andern seite rEchts,
 041 äh-
 042 da ist (0.4) so ne MASTopathie,=
 043 =nennt man DES,=
 044 =des ist so ne GUTartige brustveränderung;
 045 LM: [ja.]
 046 PW: [ja;]
 047 AW: ne,
 048 AW: (0.5) also da müsste man dann GAR nix machen,

Im Zuge dessen übernehmen Diskursmarker wie *also* Reformulierungscharakter⁶ und kündigen Erläuterungen der fachmedizinischen Diagnose an. Das hieße für einen gelungenen Kommunikationsaufbau bei Diagnosemitteilungen: Medizinische Fachtermini werden vorgetragen, im Nachgang jedoch in die Alltagssprache der Patient:innen übersetzt. Dieses Vorgehen könnte zudem auf Validierungspraktiken, also Praktiken, in denen Ärzt:innen die Gültigkeit ihrer (Fach-)Expertise unter Beweis stellen, zurückführbar sein. Als Expert:innen ‚müssen‘ sie über das entsprechende Fachwissen verfügen (Validierung als Expert:in in Bezug auf ihre Kompetenz), Fachtermini aber gleichzeitig auch in die Alltagssprache ihrer Patient:innen übersetzen können (Validierung als Expert:in in Bezug auf die Lebenswelt der Patient:innen). Beide Kategorien, ‚Interesse‘ und ‚Kompetenz‘, lassen sich in onkologischen Kontexten als überdurchschnittlich vertrauensbildend operationalisieren.

Die kurze Gesprächssequenz deutet darüber hinaus weitere probate Maßnahmen zur Vertrauensherstellung an, die sich im späteren Gesprächsverlauf wieder-

führen: Ärzt:innen fördern Vertrauen durch empathische Reaktionen auf die patientenseitige emotionale Reaktion (vgl. Wiesmann 2021: 450).

6 Zur Klassifikation von Diskursmarkern nach pragmatischen Kriterien vgl. Blühdorn, Foolen & Loureda (2017: 23–25).

finden: Durch Rückmeldesignale (bestätigende Rückmeldesignale wie *ne*, *Hmhm*) bestätigt die Ärztin das Interesse an ihrer Patientin erneut und leistet durch ihr regelmäßiges Rückmeldeverhalten weitere Vertrauensarbeit (mehr zu Rückmeldesignalen vgl. Schwitalla 2002). Im Zusammenhang mit Vertrauen in medizinischen Gesprächen kommt bestätigenden Rückmeldesignalen vor allem deshalb eine zentrale Rolle als vertrauensbildende sprachliche Mittel zu, weil das aktive Zuhören von Ärzt:innen noch immer als seltene Ressource im Krankenhausbetrieb gilt. In onkologischen Diagnose- bzw. Therapieplanungsgesprächen können dementsprechend Praktiken der Validierung (z. B. Übersetzungskompetenz) und konkrete sprachliche Mittel zur Bekundung von Interesse (z. B. Rückmeldesignale, Adverbien des Bedauerns) als vertrauenskonstituierende Maßnahmen bestimmt werden. Anhand dieser Strategien lassen sich ferner konkrete Bezugseinheiten von Vertrauen bzw. Misstrauen festmachen: In Beispiel 1 richtet sich die Äußerung *leider NICHT gutarti[g.]* (Z. 007) auf das Ergebnis der feingeweblichen Untersuchung. Die vorsichtige Formulierung – auch an der Betonung eines weiteren Tumors als *GUTartige Brustveränderung*; (Z. 044) erkennbar – ist vermutlich auf die in Deutschland weit verbreitete Angst vor der Diagnose eines bösartigen Tumors zurückführbar.⁷ In Beispiel 2 wiederum bezieht sich AW auf mögliche Ängste in Bezug auf die Krebstherapie *also da müsste man dann GAR nix machen*, (Z. 048). Es ist davon auszugehen, dass Ärzt:innen insbesondere dann Hinweise auf vertrauensbegünstigende Faktoren einleiten, wenn sie einen möglichen Abbau von Vertrauen (hier aufgrund der negativen Diagnose oder der Therapie) vermuten. Die behandelnde Ärztin weist sich als glaubwürdig („Kompetenz“ hinsichtlich der Übersetzung und der Nicht-Behandlung) und vertrauenswürdig („Interesse“ an den Problemen der Patientin) in ihrer Rolle aus.

5.2 Vertrauenserhaltung: Vorausgreifende Absicherungsstrategien

Parallel zu vertrauenskonstituierenden Maßnahmen wie Rückmeldesignalen und Übersetzungsarbeiten finden weitere Strategien zur Vertrauensherstellung statt, die nachfolgend vertrauenserhaltende „Absicherungsstrategien“ (Imo 2016: 16) genannt werden. Im Unterschied zur ersten Kategorie soll im Verlauf des Gesprächs die bereits hergestellte Vertrauensbasis vertieft und vorausgreifend gegen etwaiges Misstrauen abgesichert werden. Imo (2016: 16) spricht in diesem Fall von

⁷ Im Rahmen einer repräsentativen forsa-Umfrage zu Ängsten vor ausgewählten Krankheiten gaben im Jahr 2017 65 % (73 % im Jahr 2010) der Befragten an, am meisten Angst vor Krebs zu haben. Vgl. dazu: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/641700/umfrage/umfrage-in-deutschland-zur-angst-vor-krankheiten/> (letzter Zugriff 01.03.2023).

Strategien [...], mit denen Ärzte (meist vorausgreifend) ihre eigenen Diagnosen, Therapie-vorschläge und Heilungsprognosen durch Verweise auf Kollegen, die der gleichen Meinung sind, auf etablierte, internationale Behandlungsempfehlungen, auf Studien etc. validieren.

Patient:innen werden also diverse Absicherungsstrategien zuteil, die sich prinzipiell positiv auf das patientenseitige Vertrauen auswirken und gleichzeitig die behandelnden Ärzt:innen als vertrauenswürdig validieren. Neben anfänglicher Vertrauensarbeit durch vertrauenskonstituierende Maßnahmen, lassen sich Absicherungsstrategien als Strategie zur Vertiefung der Vertrauensbildung charakterisieren. Diese etablierten „Absicherungsstrategien“ (Imo 2016: 16) werden nun exemplarisch vorgestellt und systematisch durch weitere Maßnahmen zur Vertrauenserhaltung und -absicherung ergänzt. Dazu gehören folgende Strategien:

1. Verweisen auf eine zweite Meinung (intern oder extern)
2. Expertenkollegium
3. Stand der Wissenschaft
4. Hinweise auf individualisierte Behandlungspläne
5. Verschiebung der Vertrauensebene (institutionelle > persönliche Kommunikationstendenzen)

5.2.1 Zweite Meinung

Zu Imos Absicherungsstrategien gehört etwa das Anbieten einer ‚zweiten Meinung‘ oder das Verweisen auf Expert:innen und etablierte Behandlungsstandards. ‚Zweite Meinungen‘ spielen insofern eine zentrale Rolle in Arzt-Patienten-Gesprächen, als einerseits das Anbieten einer zweiten Meinung für Patient:innen vertrauenserweckend wirkt und andererseits auch das patientenseitige Misstrauen gegenüber Behandlungsmethoden abgebaut werden kann (zum „Problem der zweiten Meinung“ vgl. Imo 2016). Das heißt konkret: Bieten Ärzt:innen ihren Patient:innen im Gespräch die Möglichkeit an, sich eine zweite Meinung einzuholen, kann dies nicht nur das Vertrauen in Ärzt:innen selbst (als soziale Akteure), sondern auch das Vertrauen in Therapieformen etc. stärken (vgl. dazu auch Imo in diesem Band).

5.2.2 Expertenkollegium

Eine Form der zweiten Meinungsbildung kann neben dem Verweis auf externe Ärzt:innen auch durch die Expertise von Kolleg:innen innerhalb einer Institution vorliegen. Dem folgenden Beispiel geht die Diagnose eines bösartigen Tumors und die Erläuterung der Ärztin (AW), welche Therapien grundsätzlich infrage kämen,

voran. Sie bezieht sich dabei nicht nur auf den lokalen Krebsbefund, sondern auch auf die Gefahr möglicher Metastasen und hebt hervor, mit ihrem aktuellen Wissensstand lediglich den Befund, nicht jedoch die konkrete Therapieform angeben zu können:

Beispiel 3: exPERTenkollegium

- 113 AW: das kann ICH aber jetzt im moment-
 114 (0.3) ich kann ihnen nur sagen was es GIBT;
 115 wie des denn genau SEIN wird,
 116 werden sie nachher (0.3) erKLÄRT kriegen,
 117 im rahmen dieses äh **exPERTenkollegiums**,
 118 PW: hm_HM,
 119 AW: die des von **verschiedenen SEIten** dann (0.4) angucken,
 120 und also STRAHlenthérapeuten,
 121 un:d ÄH-
 122 CHEmotherapie,
 123 Radiologie,
 124 was man da DENKT,
 125 was für sie in ihrem **Individuellen fall eben genau**
das rIchtige
 126 ist [ne,]
 127 PW: [hm_HM;]

Indem AW ihr Wissen (in der Rolle als Expertin) als situativ begrenzt darstellt *ich kann ihnen nur sagen was es GIBT*; (Z. 114), macht sie nicht nur ihren aktuellen (mit der Patientin geteilten) Wissensstand transparent, sondern demonstriert mit diesem Zugeständnis zugleich ihre Aufrichtigkeit gegenüber der Patientin. Die behandelnde Ärztin referiert also auf ihre Vertrauenswürdigkeit (*ich bin aufrichtig*) und versucht Vertrauen in ihre Rolle als Ärztin zu fördern. Im direkten Anschluss löst sie auf, dass PW *nachher* (Z. 116) im Rahmen eines Expertenkollegiums erfahre, *wie des denn genau SEIN wird*, (Z. 115). AW beruft sich somit auf die Expertise ihrer Kolleg:innen und expliziert, dass es sich um ein *exPERTenkollegium* (Z. 117) handelt, das *genau das rIchtige* (Z. 125) Behandlungskonzept für die Patientin (PW) erstellt. Damit wird nicht nur impliziert, dass es sich um die Zusammenkunft eines heterogenen Expertenteams aus verschiedenen Fachbereichen handelt *die des von verschiedenen SEIten dann (0.4) angucken* (Z. 119), sondern auch betont, dass die Behandlung auf die individuellen Bedürfnisse der Patientin zugeschnitten ist (*in ihrem Individuellen fall*; Z. 125). An dieser Stelle finden Hinweise auf vertrauensbegünstigende Faktoren wie ‚Kompetenz‘ (Expertenkollegium), ‚koordi-

niertes Handeln‘ (durch die Bereitschaft, das gemeinsame Handeln zu koordinieren) und ‚Interesse‘ (patientenzentriertes Vorgehen) statt, die Vertrauen in das bevorstehende Treffen mit Kolleg:innen absichern. Die Expertise der Institution bzw. der jeweilig ernannten Expert:innen wird hier als unhintergebares Faktum etabliert und präventiv zum Abbau von Misstrauen in den Behandlungsplan, in die Medizin als ‚unpersönliche‘, nicht patientenzentrierte Wissenschaft und in institutionelle Vorgänge allgemein eingesetzt. Letztlich kann durch die Summe der Einzelinteraktionen auch Vertrauen in die Institution und in das System allgemein hergestellt bzw. erhalten werden.

5.2.3 Stand der Wissenschaft

Eine weitere Strategie zum Vertrauensaufbau stellt das Offenlegen der aktuellen wissenschaftlichen Standards im direkten Vergleich zu ‚unzeitgemäßen‘ Behandlungsmethoden dar:

Beispiel 4: heute hat sich eben gezeigt

- 147 AW: also **heute** hat sich eben geZEIGT,
 148 **früher** hat man (0.3) die ganze Brust abgenommen ne,
 149 PW: hm_HM,
 150 AW: und da hat man aber **HEUTE** gesehen dass das (0.2) im
 gründe-
 151 von der überlebensrate gar nicht so viel Besser ist,
 152 PW: hm_HM,

Die Ärztin benennt direkt, weshalb sich moderne Behandlungsstandards durchgesetzt haben. So belegt das Gegensatzpaar *früher* <> *heute* nicht nur die Fachkompetenz der betreuenden Ärztin, sondern eröffnet das Informationsspektrum wissenschaftlichen Fortschritts: Das Aufzeigen des aktuellen Forschungsstands und der Hinweis auf die Evidenzbasiertheit von Medizin *heute hat sich eben geZEIGT* (Z. 147) lässt sich als ‚Vertrauensaufforderung‘ in wissenschaftliche Standards der Medizin allgemein, in die Organisation Krankenhaus als zeitgemäß agierende Institution und letztlich auch in die Ärztin als informierte soziale Akteurin lesen. Womöglich könnte sich auf diese Weise außerdem eine erste Methode zur Vorbeugung recherchierter ‚Wahrheiten‘ (in diesem Fall Brustabnahme bei Brustkrebskrankung) des World Wide Web etablieren. So ist aus Sicht der Ärztin heute davon auszugehen, dass sich Patient:innen über „Dr. Google“ informieren und dieses Wissen in die Gesprächssituation tragen. Ein ähnliches Vorgehen lässt sich in weiteren Gesprächen ausfindig machen:

Beispiel 5: verschiedene Techniken

079 AW: [also das sind] EINFach,
 080 HEUTE hat man die möglichkeit da **verschiedene tEchniken**,
 081 einfach zu Machen,
 082 (0.4) Also hm-
 083 des Eine ist nicht besser als das Andere,
 084 es muss nur zu dem **passen** was man HAT;
 085 sozuSAge[n] ne,
 086 PW: [ja;]

Auch hier verweist die behandelnde Ärztin auf *verschiedene tEchniken* (Z. 080), die sich etabliert haben und an die (individuelle) Diagnose der Patientin angepasst werden *zu dem passen was man HAT* (Z. 84). Im weiteren Verlauf des Gesprächs wird die Nachfrage der Begleitperson (BW), ob die Lymphknoten der Patientin ebenfalls entfernt werden müssten, mit dem Verweis auf den Eingriff als bewährte Praxis und Routinemaßnahme beantwortet *das macht man heutzutage Immer*, (Z. 112). Im Kontext von Vertrauen fungiert das Darlegen des aktuellen Stands der Wissenschaft und der Regelmäßigkeit des Eingriffs als Hinweis auf die Glaubwürdigkeit des Gesagten. So wird durch die vertrauensfördernden Faktoren ‚Kompetenz‘ und ‚Konsistenz‘ gleichzeitig auch der patientenseitige Abbau von Misstrauen gegenüber neuen oder unbekanntem Behandlungsmethoden gefördert.

5.2.4 Personalisierte Medizin

Anhand der Transkripte wird das Bemühen der Ärzt:innen deutlich, Patient:innen im Sinne personalisierter Medizin zu behandeln und ihnen einen individuell angepassten Behandlungsplan zu erstellen. Beispiel 3 zeigt, dass Ärzt:innen in diesem Zusammenhang auf die besondere Expertise ihrer Kolleg:innen verweisen. Aus den vertrauensfördernden Äußerungen der Ärztin lässt sich zudem rekonstruieren, worauf sich das patientenseitige Misstrauen bezieht – nämlich auf genormte Standardtherapien, die ohne Berücksichtigung individueller Gegebenheiten eine einheitliche Behandlung vorsehen. Dieses Misstrauen lässt sich vermutlich auf ein traditionelles Medizinverständnis zurückführen, das vor der Etablierung der subjektzentrierten Medizin verbreitet und von einem weitestgehend paternalistischen Verhältnis zwischen Ärzt:innen und Patient:innen geprägt war. Der Stellenwert personalisierter Medizin hat sich nicht nur in den letzten Jahren allgemein, sondern vor allem im Zusammenhang mit onkologischen Erkrankungen als Erfolgsindikator erwiesen: So konnten die Heilungschancen und Behandlungsschritte an die

individuellen Gegebenheiten der Patient:innen angepasst und etwaige Risiken minimiert werden⁸. Dementsprechend stellt nicht nur das Feld der personalisierten Medizin selbst, sondern vor allem das Hervorheben der individuellen Betrachtungsweise im Sinne einer modernen Medizin eine herausragende Rolle in Bezug auf vertrauensbildende Maßnahmen dar.

5.2.5 Verschiebung der Vertrauensebene (systemisches > persönliches Vertrauen)

Angesichts eines bevorstehenden Zusammentreffens des Expertenkollegiums erwähnt eine behandelnde Ärztin (AW) in kurzen Abständen, dass sie sich „VORab“ (Z. 240) mit der Patientin (PW) bespricht, um sie auf das spätere Gespräch vorzubereiten:

Beispiel 6: *sprech mit ihnen jetzt VORab*

238 AW: (2.0) und [ICH-]
 239 PW: [<<p> ja;>]
 240 AW: **sprech mit ihnen jetzt VORab,**
 241 weil:: öh: sie diese fragen dann nämlich auch STEllen
 können;
 242 [ne,]
 243 PW: [hm_]HM,
 244 AW: **wenn ich mit ihnen nicht vorher sprEche dann wissen_se**
 245 **überhAUpt [nicht] was_se fragen KÖNnen;**
 246 PW: [hm_HM,]
 247 AW: oder [SO] ja,
 248 LM: [hm_HM;]

Mit der Sprechhandlung *sprech mit ihnen jetzt VORab* (Z. 240) signalisiert die Ärztin ihr Einfühlungsvermögen in die Situation der Patientin („Interesse“) und äußert explizit, dass sie bereits Zeit für das Stellen von Fragen eingeplant hat („koordiniertes Handeln“). Sie bezieht sich damit auf die patientenseitige Sorge, keine Zeit für Fragen eingeräumt zu bekommen und im Hinblick auf die eigene Erkrankung bzw. das eigene Schicksal „uninformiert“ zu bleiben. Demzufolge werden mögliche Ver-

⁸ Siehe hierzu auch: Personalisierte Krebsmedizin | DKG (krebsgesellschaft.de, letzter Zugriff 10.06.2022).

trauenseinbußen gegenüber systembedingten Routineabläufen direkt von der Ärztin eingedämmt. Übergeordnet lässt sich feststellen, dass sie in der Gesprächssequenz eine Verschiebung⁹ von institutionalisierten Sprechvorgängen auf systemischer Vertrauensebene (Diagnose, Therapieplan) zu persönlichem Vertrauen vornimmt (Ratschläge unabhängig von der medizinischen Diagnose): *wenn ich mit ihnen nicht vorher sprEche dann wissen_se überhAUpt [nicht] was_se fragen KÖNnen* (Z. 244–245). Die behandelnde Ärztin versucht also erneut das patientenseitige Misstrauen gegenüber monologisch geführten Gesprächen, die keinen Raum für Fragen lassen, abzubauen. Diese Strategie des ‚Zusammenfindens‘ (Herstellen von Vertrauenswürdigkeit durch Hinweise auf die Faktoren ‚Interesse‘ und ‚koordiniertes Handeln‘) kann als stark vertrauenserhaltende Maßnahme vorangesehen werden, welche die patientenseitige ‚Adhärenz‘¹⁰ positiv beeinflusst. Die zuständige Ärztin arbeitet darüber hinaus auch mit Hilfe rückversichernder Ausdrücke und Rückmeldepartikeln an der Kontaktaufnahme mit der Patientin (*das harte KNÖtelchen da. = gell?*; Z. 88).

Zwischenfazit:

Vorge stellt wurden vertrauenskonstituierende und -erhaltende Maßnahmen, die in onkologischen Diagnosegesprächen zwischen Ärzt:innen und Patient:innen Einsatz finden. Die genannten Strategien verfolgen das Ziel, Misstrauen bei Patient:innen abzubauen bzw. von Anfang an gering zu halten. Unter Berücksichtigung der von Imo etablierten Absicherungsstrategien wurden weitere Maßnahmen der Vertrauensarbeit entwickelt, derer sich Ärzt:innen in verschiedenen Phasen des Gesprächs bedienen. Während vertrauensbildende Strategien zu Beginn des Gesprächs und bei der Diagnosemitteilung idealiter zu einer Vertrauensbasis zwischen Ärzt:in und Patient:in führen, zielen vertrauenserhaltende Strategien auf die Verfestigung des Vertrauens im weiteren Gesprächsverlauf ab: Sie integrieren verschiedene Aspekte, die sich **vertrauensfördernd** auf Patient:innen auswirken und letztlich durch ein Wechselspiel aus **Fachexpertise** (Expertenkollegium, Stand der Wissenschaft), **Transparenz der Diagnose** (Zweite Meinung), **individueller Behandlung** (personalisierte Medizin) und **Aufbau eines Vertrauensverhältnisses** (persönliches Ver-

9 Eine „Verschiebung“ wird hier verstanden als Verlagerung bzw. als Übergang von der vorerst systemischen auf die persönliche Ebene des Vertrauens.

10 *Adhärenz* meint „Therapietreue“ und stellt eine wichtige Voraussetzung für den Therapieerfolg dar (vgl. Koerfer & Albus 2018: 469). In Abgrenzung dazu wird der ehemals gebrauchte Ausdruck *Compliance* im Sinne einer paternalistischen Beziehung zwischen Ärzt:innen und Patient:innen in diesem Beitrag nicht übernommen: „Compliance, although it also describes carrying out recommended health behaviors is subtly different in that it implies a more paternalistic interaction between clinician and patient. Adherence seems to do a better job of focusing necessary attention on the interactive and collaborative nature of the relationship between patients and clinicians“ (Koerfer & Albus 2018: 472; zitiert nach Martin 2014: 9).

trauen) auszeichnen. Nun soll im nächsten Schritt untersucht werden, wie Ärzt:innen entgegengebrachtes Misstrauen bzw. das Hinterfragen von Vertrauen sprachlich verarbeiten und welche weiteren Strategien sich aus ‚kritischen Momenten‘ ableiten lassen.

5.3 Reparaturverfahren in ‚kritischen Momenten‘

Für die Untersuchung von Vertrauen in Gesprächen zwischen Ärzt:innen und Patient:innen sind Gesprächsausschnitte von großem Interesse, in denen patientenseitiges Misstrauen in Behandlungsmethoden und/oder Ärzt:innen (non-)verbal zum Ausdruck kommt und daraufhin Vertrauensarbeit von Behandelnden vorgenommen wird. Weshalb Vertrauen eine herausragende Rolle in onkologischen Diagnosemitteilungs- und Therapieplanungsgesprächen übernimmt, wurde bereits unter Kap. 3 erläutert. Nun soll anhand konkreter Einzelfallanalysen vorgestellt werden, welche Faktoren die Herstellung von Vertrauen in der Onkologie gefährden können (5.3.1) und wie sich diese ‚kritischen Momente‘ durch Reparaturverfahren beheben lassen (5.3.2). Unter ‚kritischen Momenten‘ verstehe ich im Zusammenhang von Sprache und Vertrauen Gesprächsausschnitte, in denen patientenseitige und/oder ärztliche Reaktionsmuster das Hinterfragen von Vertrauen begünstigen können. ‚Kritische Momente‘ lassen sich also sowohl auf das Erleben von Patient:innen als auch auf die ungenügende Vertrauensarbeit von Ärzt:innen – beispielsweise durch das Fehlen der Vertrauen begünstigenden Faktoren ‚Kompetenz‘, ‚Interesse‘, ‚Konsistenz‘, ‚koordiniertes Handeln‘ (vgl. Schäfer 2013: 54–59 und in diesem Band) – zurückführen. Für die exemplarische Analyse werden Gesprächsausschnitte herangezogen, die entweder Misstrauens- (5.3.1.1) oder Emotionsdarstellungen (5.3.1.2) der Patient:innen offenlegen, da diese Patientenhandlungen in onkologischen Gesprächen spezielle Vertrauensreparaturverfahren der Ärzteschaft evozieren. Unter vertrauensreparierenden Maßnahmen werden vergleichsweise intensivere Maßnahmen der Vertrauensarbeit verstanden, die in ‚kritischen Momenten‘ von Ärzt:innen eingesetzt werden können. Zwei vertrauensreparierende Maßnahmen, die in den vorliegenden Gesprächen von Ärzt:innen vorgenommen werden, lassen sich in der verstärkten Vertrauensarbeit (5.3.2.1) und dem Anwenden sogenannter Beschwichtigungsstrategien (5.3.2.2) zusammenfassen.

5.3.1 Auslöser für Rupturen in der Vertrauensherstellung

5.3.1.1 Patientenseitige Misstrauensdarstellungen

Wie sich anhand der beispielhaften Analysen andeutet, kann sich das patientenseitige Vertrauen (oder Misstrauen) auf die behandelnden Ärzt:innen, die gestellten Diagnosen, die verordnete Therapieformen oder aber auch auf das System Krankenhaus allgemein beziehen. Dementsprechend leisten Ärzt:innen nicht nur im Hinblick auf ihre Person, sondern auch stellvertretend für ihre Rolle und ihre Institution („in ihrer Rolle als personalisierte Institution“ [Ehmke 2019: 20]) Vertrauensarbeit. Diese Aufgabe gewinnt in kritischen Momenten an Bedeutung. Wird Misstrauen explizit thematisiert, liegt es an Ärzt:innen zu lokalisieren, worauf sich das patientenseitige Misstrauen bezieht und dementsprechend vertrauensreparierende Maßnahmen einzuleiten:

Beispiel 7: ist nichts SCHLIMMes

043 PW ((zieht die Nase hoch))
 044 LM <<leise> MAN man man;>
 045 ist nichts SCHLIMMes,
 046 LM ((schnauft))
 047 A1 <<lauter werdend> ist nichts SCHLIMMes;>
 048 PW **((weint, zieht die Nase hoch))**
 049 A1 frau ((anonymisiert)) (--)
 050 ECHT;
 051 es ist NICHTS schlimmes;
 052 [das ist]
 053 PW <<weinend>**[das SA]gen sie bloß nur;>**
 054 A1 warum soll ich das bloß nur Sagen?
 055 PW ((schluchzt)) (1.9)

In dem vorliegenden Gesprächsausschnitt zeichnet sich die verängstigte Reaktion einer Patientin (PW) ab, nachdem sie den Befund eines Mammakarzinoms mitgeteilt bekommen hat. Die Gesprächssequenz ist nicht nur hinsichtlich der starken Emotionalität der Patientin (*schnaufen, schluchzen, weinen*), sondern vor allem aufgrund der Patientenäußerung [*das SA]gen sie bloß nur;* > (Z. 053) als ‚kritischer Moment‘ einzustufen: PW äußert explizit, den tröstenden Worten des Arztes (*ist nichts SCHLIMMes*; Z. 047) keinen Glauben zu schenken, indem sie die Beruhigungsversuche des Arztes als ‚unauthentisch‘ dekonstruiert. Diese Misstrauensbekundung resultiert aus einem generellen Misstrauen gegenüber ärztseitigen Äußerungen (der Beruhigung), die mit einer veralteten Vorstellung des Arztbilds einhergeht:

Tatsächlich war es bis in die 1980er Jahre durchaus üblich, dass ÄrztInnen im Fall einer Krebserkrankung den PatientInnen diese lebensbedrohliche Diagnose verschwiegen bzw. verharmlost haben (Günthner 2021: 86).

Die emotionale Reaktion der Patientin hingegen bezieht sich auf die Therapieform „Chemotherapie“, die negativ eingestuft wird (LM: *es ist keine kemo nötig. = ne?* (2.1) *SIEHste*; (-); Z. 039–041). Während sich in der Emotionalität der Patientin deren Angst vor bestimmten Therapieformen widerspiegelt, bezieht sich die getätigte Misstrauensbekundung auf (ehemalig) etablierte Verhaltensmuster von Ärzt:innen. Beide Formen stellen Auslöser für Rupturen in der Vertrauensherstellung dar und bedingen verstärkte Strategien von Seiten der Ärzt:innen.¹¹ Damit rückt ein zentraler Mechanismus der Vertrauensarbeit in den Fokus, der sich in der Identifikation ‚kritischer Momente‘ durch Ärzt:innen und in der anschließenden Bearbeitung mit Hilfe vertrauensreparierender Strategien niederschlägt. Auf welche konkreten Strategien sich Ärzt:innen in diesem Fall berufen können, wird unter Kapitel 5.3.2 skizziert.

5.3.1.2 Emotionsdarstellungen

In der medizinischen Kommunikation gelten Emotionen als schwieriger und zugleich zentraler Aspekt, der Beteiligte vor komplexe Interaktionsaufgaben stellt (vgl. Lindemann 2015: 157). Dies gilt in besonderer Weise für onkologische Gespräche: Eine Krebsdiagnose stellt Ärzt:innen, Patient:innen und Angehörige nicht nur im Hinblick auf das Diagnosegespräch vor eine (emotionale) Herausforderung, sie läutet gleichermaßen den Beginn zahlreicher Therapieplanungsprozesse ein. Vertrauen kommt in diesen Gesprächen in zweierlei Hinsicht eine entscheidende Rolle zu. Einerseits, vor dem Hintergrund der emotional geprägten Interaktionssituation und andererseits, als elementare Grundvoraussetzung der weiteren Therapieplanung. Aus Sicht der Ärzt:innen kann die (Nicht-)Bearbeitung von Emotionen also zu weitreichenden Folgen in der Vertrauensherstellung führen. Dies sei an einem Beispiel verdeutlicht:

Beispiel 8: GANZ KALte Dusche

612 LW: des war auch <<seuzend>GANZ: :->
 613 **KALte Dusche** vo:r- (-)
 614 vierze Tage aber- (.)
 615 [JETZT,]

¹¹ Interessant für die Untersuchung von Vertrauen ist in diesem Zusammenhang auch die namentliche Adressierung des Arztes. Vgl. dazu Günthner (2021).

- 616 PM: [ja:]
 617 PM: jetzt [Wissen wa s.]
 618 LW: [((seufzt))]
 619 LW: is JA ge' wie wenss-
 620 beSTätig is==
 621 =dann <<flüsternd>WEIß man das?
 622 und [dAnn kann] [man> besser] mit <<mit zitternder
 623 Stimme>Umgehe.>
 624 AM: [hm_hm]
 625 PM: [JETZT is es-]
 626 PM: ja_ja hm
 627 LW: **es=es bleibt nichts andres** <<lachend>Übrig.>
 628 (1.0)
 629 PM: oKAY-
 630 (1.3)
 631 PM: (ich hab [SONST)-]
 632 AM: [**gibts**] noch **FRAgen** [ihrer]seits?

Das emotionale Erleben der Lebensgefährtin (LW) wird anhand verbaler und nonverbaler Mittel explizit. Für die Vertrauensarbeit von Ärzt:innen sind zwar beide Formen der Emotionsvermittlung von Bedeutung, ein größeres Augenmerk soll jedoch zunächst auf der Verbalisierung von Emotionen liegen: Durch die Äußerung *GANZ kalte DUSche* (Z. 612) führt die Lebensgefährtin des Patienten (PM) ihr emotionales Befinden als relevantes Gesprächsthema ein.¹² Explizite Emotionsthematisierungen sind in Bezug auf Vertrauen in der Onkologie deshalb interessant, weil sich in der Darstellung der eigenen Erfahrungen und in der Referenz auf negative Emotionen Aufforderungen des Tröstens andeuten können (vgl. Imo 2017: 10). Da diese „my-side-tellings“ (vgl. Imo 2017: 10)¹³ „eine gewisse Verpflichtung des Arztes auf[bauen], darauf tröstend zu reagieren“ (Imo 2017: 10), lassen sie sich als potenziell ‚kritisch‘ beschreiben. Denn insbesondere die Nicht-Beachtung der patientenseitigen Trostaufforderung (vgl. Imo 2017: 10) kann sich durch das Wegfallen operationalisierter Faktoren wie ‚Interesse‘ negativ auf das Vertrauen zwischen Ärzt:innen und Patient:innen/Angehöri-

¹² Dies lässt sich nicht zuletzt an dem prosodisch hervorgehobenen Gradpartikel *GANZ* (Z. 612) erkennen.

¹³ Imo (2017) überträgt Pomerantz (1980) Konzepte des ‚my-side-tellings‘ und des ‚Fischens nach Informationen‘ auf Praktiken des Tröstens.

gen auswirken.¹⁴ Im weiteren Verlauf der Gesprächssequenz geben auch nonverbal angezeigte Emotionen (*mit zitternder Stimme*; 622–623) und Marker der Hoffnungs- und Ausweglosigkeit (*es = es bleibt nichts andres <<lachend>Übrig*; Z. 627) Hinweise auf eine erwünschte Reaktion (bspw. in Form von Anteilnahme).

Im Gegensatz zu Beispiel 7, leitet der betreuende Arzt jedoch bis zum Ende des Gesprächs keine Strategien zur Vertrauensherstellung ein; vielmehr kann der Gesprächsausschnitt *GANZ kalte DUSche* durch die (Nicht-)Bearbeitung der Emotionsdarstellungen als ‚Zuspitzung‘ des ‚kritischen Moments‘ gelesen werden: Die Nicht-Bearbeitung der Emotionsdarstellungen und das stark verminderte Rückmeldeverhalten des Arztes geben erste Hinweise auf verringerte Vertrauensarbeit: Insbesondere die vertrauensbegünstigenden Faktoren ‚koordiniertes Handeln‘ und ‚Interesse‘ (Schäfer 2013: 54–59) bleiben aus. Markant erscheint, dass der behandelnde Arzt auch auf die emotionalen Betroffenheitsbekundungen seines Patienten stets mit einer Auslagerung des Gesprächs reagiert [*gibts*] *noch FRAGEN [ihrer]seits?* (Z. 632), die emotionalen Ausführungen des Patienten und seiner Lebensgefährtin damit als „nicht relevant“ einstuft. Dieses Muster zeigt sich auch an einer anderen Stelle des Gesprächs, als AM kurz nach der emotionalen Reaktion von LW (*seufzt*) *<<mit zitternder Stimme>ja::>*; Z. 432) entgegnet: *sie HAM ja schon en termIn? (.)* (Z. 444).

Emotionsdarstellungen, explizit oder implizit, sind als ‚kritische Momente‘ klassifizierbar, da sie die Notwendigkeit vertrauensreparierender Maßnahmen durch Ärzt:innen erforderlich machen – dies hat sich nicht zuletzt anhand der „Trostaufforderungen“ (Imo 2017: 10) gezeigt. Anders als bei patientenseitigen Misstrauenthematisierungen, die das Vertrauen gegenüber der behandelnden Person (oder verbreiteten Verhaltensmustern von Ärzt:innen allgemein) explizit infrage stellen, sind Emotionsdarstellungen jedoch nicht uneingeschränkt als Indikatoren für mangelndes Vertrauen zu werten; das Weinen eines Patienten allein ist noch keine Absage an das Vertrauen in die zuständige Ärztin. Vielmehr bergen Emotionsdarstellungen das Potenzial, ein Hinterfragen von Vertrauen nach sich zu ziehen. Vertrauen ist also stets in der Interaktion selbst und in Abhängigkeit von der Reaktion der jeweiligen Interaktionspartner zu untersuchen. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass patientenseitige Misstrauens- und Emotionsdarstellungen in ihrer Funktion als Auslöser für Rupturen in der Vertrauensherstellung ‚kritische Momente‘ erzeugen und diese ‚kritischen Momente‘ wiederum vertrauensbildende Gegenmaßnahmen erforderlich machen.

¹⁴ Die Bearbeitung von Emotionen wird u. a. von Lindemann (2015: 154) als wichtiger Bestandteil für die erfolgreiche Kommunikation mit Patient:innen bestimmt. Fiehler (1990: 45) spricht im Falle des Nicht-Eingehens auf das Erleben des Interaktionspartners von *Ignorierung*.

5.3.2 Reparaturverfahren

5.3.2.1 Intensivierung der Vertrauensarbeit

Das nachfolgende Beispiel dokumentiert eindrucksvoll, wie Emotionsdarstellungen Behandlungsentscheidungen und Vertrauensaufbausequenzen beeinflussen können. In diesem Fall sogar derart eindrücklich, dass Patientin und Begleitperson in Betracht ziehen, den vorgesehenen Therapieplan infrage zu stellen:

Beispiel 9: weil se ANGST hat

215 BW: **und ne alternaTive gibt_s net;**
 216 also wenn man sagt jetzt da mal sie wird sich entscheiden
KEIne
 217 **operation;**
 218 **weil_se ANGST hat,**
 219 dass_se nicht mehr AUF[wacht;]
 220 PW: [des is ja DES;]
 221 (1.5)
 222 narKose hab ich an[gst;]
 223 AW: [ja;]
 224 **verSTEH ich;**
 225 **des muss man bei ihnen auch gUt entSCHEIden;**
 226 ne,
 227 das ist ganz KLAR?
 228 LM: [ja;]
 229 AW: [bei der] VORgeschichte-

Nachdem das bevorstehende Expertentreffen zur Therapieplanung angekündigt wurde, äußert sich die Patientin (PW) besorgt (PW: *des risiko ob_isch dann nochmal UFFwach ne;* Z. 211). Auch BW erwägt aufgrund der gesundheitlichen Vorgeschichte von PW eine Alternative *KEIne operation* (Z. 216–217). Die behandelnde Ärztin reagiert auf diese ‚Störung‘, indem sie mittels Perspektivübernahme *verSTEH ich; des muss man bei ihnen auch gUt entSCHEIden* (Z. 224–225) auf die Sorge von Patientin und Begleitperson eingeht. Nachdem sich die Ärztin erneut auf die vertrauenserhaltenden Maßnahmen „Expertenkollegium“ und „personalisierte Medizin“ beruft, wird die kritische Nachfrage von der Patientin selbst wiederholt:

Beispiel 10: wenn ich GAR nichts machen lass

- 243 PW: (0.8) und wenn man (0.2) wenn ich **GAR nichts machen lass**
un,
- 244 AW: macht man eigentlich NICHT;
245 (1.8)
- 246 PW: **muss man so und so STER[be ne,]**
- 247 AW: [GAR nichts machen-]
- 248 aber es ist rELativ GROß;
- 249 des ist_n drei komma acht [**ZEN]timeter,**
- 250 PW: [<<p> ach SO;>]
- 251 AW: äh-
- 252 **des ist schon relativ GROß,**
- 253 und wenn man da GAR nix (0.2) mAcht;
- 254 (1.2) also GAR nix machen,
- 255 es würde SO weitergehen.
- 256 dass des halt weiter sich (0.3) verGRÖßert und frisst,
- 257 und [FRISST,]
- 258 LM: [hm_HM,]
- 259 AW: ja,
- 260 PW: hm_HM,
261 (0.5)
- 262 AW: und irgendwann ganze BRUST [(unverständlich)] um_s mal
klar
- 263 zu sAgen,
- 264 PW: [(unverständlich)]
- 265 AW: **also das (1.3) wär eher NICHT gut;**
- 266 PW: hm_HM;
- 267 AW: ne,
268 (2.9)

Aus Sicht der behandelnden Ärztin ist der Behandlungsplan durch die wiederholte Anfrage, die Operation aus Angst nicht durchzuführen, in akuter Gefahr. Sie findet sich in einer Situation wieder, die von Ringen um Vertrauen in die Behandlungsform (*narKose hab ich an[gst;]; Z. 222*) und in das eigene Fachwissen (Beurteilung der Situation) geprägt ist. In Bezug auf Vertrauensherstellungen lässt sich die Sequenz als ‚kritischer Moment‘ kategorisieren, der weitere Strategien der Vertrauensreparatur erforderlich macht. Die zuständige Ärztin reagiert dementsprechend und leitet neben ersten Beschwichtigungsversuchen wie *es ist keine so schwierige Operation* (zu Beschwichtigung s. u.) erste Strategien der

Perspektivübernahme ein. Faktenbasierte Evidenzen wie die Größe des Tumors (*drei komma acht [ZEN]timeter*; Z. 249), die Beurteilung der Größe *des ist schon relativ GROß* (Z. 252) und metaphorische Bilder der Abschreckung (*vergrößert und frisst [...] und irgendwann ganze BRUST*; Z. 256–262) münden in der unmissverständlichen Diagnoseempfehlung *also das (1.3) wär eher NICHT gut* (Z. 265). Interessant ist an dieser Stelle auch der Einsatz der Gradpartikel *eher*, die in Verbindung mit der prosodisch hervorgehobenen Negationspartikel *NICHT* (Z. 265) auftritt. Die vorgenommene Abschwächung der Belehrung *Das wär NICHT gut* (Z. 265) geht womöglich auf die Distanzierung von paternalistischen Beziehungsmodellen, die Ärzt:innen als alleinige Entscheider:innen vorsehen, zurück.

Die behandelnde Ärztin schafft es schließlich, das Vertrauen der Patientin und ihrer Begleitpersonen im weiteren Verlauf zurückzugewinnen (BW: *also sie würden auf jeden fall zu der operation RAten*; Z. 323) und zeigt erneut Verständnis für die Angst der Beteiligten:

Beispiel 11: hat ma schon ANGST

338 BW: **hat ma schon ANGST;**
 339 LM: [(xx xx)]
 340 AW: [naTÜRlich;]
 341 PW: ah je du HATtest angst gel?
 342 AW: sie haben RECHT,
 343 **sie haben_s ganz RECHT,=**
 344 **=mit der ANGST ne,**
 345 (0.2) und **deswegen (0.2) is_es aber auch WICHTig,**
 346 **dass (0.6) eben auch alles gut VORbereitet wird;**
 347 [ne,]
 348 BW: [ja;]
 349 PW: ja;
 350 (1.0)

Auffällig erscheint, dass im Fortlauf des Gesprächs die im Raum stehenden Emotionsthematisierungen mit pragmatischen Schritten der Vorbereitung verknüpft werden *eben auch alles gut VORbereitet wird* (Z. 346). Laut Behandlungsplan sei diese Vorbereitung vor allem durch die Zusammenkunft und Beratung der Expert:innen erfüllt. Der Rückbezug auf vertrauenserhaltende Maßnahmen könnte zudem auf das mögliche Abschwächen des ‚kritischen Moments‘ hinweisen. In welcher Form Beschwichtigungsmaßnahmen zur Vertrauensreparatur eingesetzt werden, soll im nächsten Abschnitt erläutert werden.

5.3.2.2 Beschwichtigungsstrategien

Unter *Beschwichtigungsstrategien* werden Strategien zur Vertrauensreparatur verstanden, die in ‚kritischen Momenten‘ durch diverse Abschwächungsmaßnahmen zum Ausdruck kommen. Zur Untersuchung von Beschwichtigungsstrategien eignen sich vor allem Gesprächsausschnitte, die Vertrauensthematisierungen innerhalb eines Gesprächs enthalten (vgl. Imo in diesem Band). In medizinischen Gesprächen verweist die Relevantsetzung von Misstrauen gleichermaßen auf ‚kritische Vertrauensmomente‘, die von Ärzt:innen in der Regel direkt bearbeitet werden müssen und sich als Referenzpunkt für die Untersuchung vertrauensreparierender Maßnahmen eignen.

Im Anschluss an Imos exemplarischen Ausschnitt zu Vertrauensthematisierungen (vgl. Imo in diesem Band) sollen nun entsprechende Beschwichtigungsstrategien des Arztes kritisch auf die Reaktion der Patientin überprüft werden: Nachdem die Patientin ihr mangelndes Vertrauen in die Sicherheit der Therapie thematisiert [*das SA*]gen sie bloß nur; > (Z. 053), beginnt der behandelnde Arzt in direkter Konsequenz mit ersten Beschwichtigungsstrategien:

Beispiel 12: sie werden gar nichts MERken

058 PW <<weinend [ja]>
 059 NEIN des nicht aber,
 060 A1 natürlich ist das ein bösartiger Tumor;
 061 aber **das ist KEI:N tumor,**
 062 **der wirklich bösartig IST,**
 063 der schnell WÄCHST,
 064 der aggresSIV ist oder sonst irgendwas; (-)
 065 sie werden opeRIERT,
 066 sie werden beSTRAHLT,
 067 kriegen ne taBLETte für fünf jahre **und das ist alles;**
 068 **und sie werden gar nichts MERken ;**
 069 PW gut;
 070 A1 **ganz (.) EHRlich.**

Dem Weinen der Patientin folgt die Relativierung des Tumors (*aber das ist KEI:N tumor, der wirklich bösartig IST*; Z. 61–62) und das Aufzeigen der Therapie als unproblematischen Vorgang (*und das ist alles*; Z. 67). Die Behandlung als gefahrlosen Vorgang anzusehen, wird vonseiten des Arztes abermals bestärkt, indem er versichert, die Patientin würde *gar nichts MERken* (Z. 68) und dem Wahrheitsgehalt sei-

ner Aussage Nachdruck verleiht (*ganz EHRlich*; Z. 70),¹⁵ Der Arzt nimmt also erneut auf das zuvor explizit abgesprochene Vertrauen Bezug (*Ich bin ehrlich, d. h. ich lüge nicht*). Gleichmaßen beruft er sich auf eine Strategie des Tröstens, die sich bei dem Überbringen von Diagnosemitteilungen etabliert hat (vgl. Imo 2017: 26):

Die ÄrztInnen verwenden dabei eine „Schlecht-aber-gut-Strategie“, mit der sie zunächst die schlechte Diagnose der Krebserkrankung übermitteln, eingeleitet durch ein meist prosodisch hervorgehobenes aber dann positive, Hoffnung schaffende Aspekte hervorheben (geringer Grad der Aggressivität des Tumors; Erfahrung mit guten Heilungschancen o. ä.), d. h. es wird das „Gute im Bösen“ (so ein Zitat aus einem der Gespräche) betont.

Die Bemühungen des Arztes zielen in diesem Fall auf das ‚Gute‘ der Krebsdiagnose. Ganz im Sinne von ‚bösartiger Tumor ist nicht gleich bösartiger Tumor‘ lenkt er die Aufmerksamkeit durch diverse Strategien der Abschwächung auf positive Aspekte (hier: die verringerte Aggressivität oder das verlangsamte Wachstum). Nach weiteren Versuchen der Vertrauensreparatur werden schließlich die Beweggründe der betroffenen Patientin abgefragt, die offensichtlich Angst vor der Bestrahlung hat:

Beispiel 13: wie beim SONnenbrand

116 A1 wo was o vor was haben sie denn ANGST?
 117 PW (--) JA_ich,
 118 (--)((zieht die Nase hoch))
 119 wenn sie dann sagen beSTRAHLLung und und- (xxx)
 120 A1 joa aber da wird nur die BRUST bestrahlt,
 121 WISsen sie;=
 122 =die wird dann viel[leicht] ein bissl
 123 **RO:T**
 124 **wie beim SONnenbrand,**
 125 PW [(zieht die Nase hoch)]
 126 A1 [aber sonst wird eigentlich net ARG viel gemacht;]

Die Rückfrage *vor was haben sie denn ANGST?* (Z. 116) an die Patientin erweist sich hinsichtlich ihrer Ängste als nutzbringend, da von ärztlicher Seite die jeweiligen Beschwichtigungsstrategien an vertrauenskritische Aspekte angepasst werden können: Im Falle der Bestrahlung leitet der zuständige Arzt also sogleich Beschwichtigungsstrategien ein, die den Fokus explizit auf das Thema Bestrahlung legen. Relevant gesetzt wird vor allem der Vergleich der Bestrahlung mit einem Sonnenbrand:

¹⁵ Zumal „ganz (.) EHRlich“ (Z. 70) zudem eine explizite Referenz auf die Person des Arztes selbst darstellt.

Beispiel 14: des ist halt LÄstig

- 135 A1 ja?=
 136 =also von daher wird die BRUST bestrahlt.= [ne,]
 137 PW [ja]
 138 A1 die wird dann **vielleicht ein bissl ROT**,
 139 weil [**wie gesagt wie bei**]m **SONnenbrand**,
 140 PW [((zieht die Nase hoch))]
 141 PW mhm-
 142 A1 aber an**SON**sten wird das gut vertragen;
 143 da legt man sich **HIN**,
 144 des geht ein paar **seKUN**den,
 145 des ist halt **LÄStig**,=

Dieser herkömmliche Vergleich dient nicht nur dazu, die Angst der Patientin abzuschwächen, sondern vermittelt gleichzeitig ein anschauliches Bild der Therapieform: Was vorher als unbekannte Variable des Schreckens an negative Assoziationen gebunden war, wird durch einen verhältnismäßig harmlosen Vergleich abgeschwächt. Die zuvor erläuterte Unklarheit im Hinblick auf zukünftige Handlungsoptionen (vgl. Imo 2016: 7) kann zwar nicht vollends aufgelöst, aber zumindest minimiert werden, sodass die „riskante Vorleistung“ (Luhmann 2014: 27) der Patientin mit einem geringeren eigenen Risiko verbunden zu sein scheint. Hinzu kommt die Abschwächung *vielleicht ein bissl ROT* (Z. 138) und weitere Hinweise auf die geringen Nebenwirkungen der Bestrahlung (*anSONsten wird das gut vertragen*; Z. 142). Gleichzeitig wird durch Adjektive der (alltäglichen) Unannehmlichkeit wie *LÄStig* (Z. 145) suggeriert, mit der gewählten Behandlungstherapie kein hohes Risiko einzugehen.

Die ärzteseitigen Beschwichtigungsmaßnahmen beziehen sich also direkt auf die Ängste der Patient:innen. Das heißt, auch vertrauensreparierende Strategien finden hauptsächlich im Kontext der Diagnose und der Therapieform (Bestrahlung) Anwendung. Die vorgestellten Sequenzen (Beispiele 12–14) zeichnen sich durch ein hohes Maß an vertrauensbegünstigenden Faktoren ‚Interesse‘, ‚Kompetenz‘, ‚kooperatives Handeln‘ und ‚Konsistenz‘ aus, sodass durch die Summe der Faktoren ein sehr hohes Potenzial der Vertrauensförderung vorliegt (vgl. Schäfer 2013: 58). Eine Möglichkeit, dies zu bestätigen, findet sich in der Ratifizierung der Vertrauensarbeit (Kap. 5.4).

Beispiel 17: also sie würden auf jeden fall zu der operation RAten

323 BW also **sie würden auf jeden fall zu der operation RAten**;
 324 hm ALso-
 325 AW: auf JEden fall;
 326 LM: JA (0.2)[ja;]
 327 AW: [<<p>ja;>]
 328 auf JEden fall;
 329 (1.1)

Das hier ausgedrückte Vertrauenszugeständnis wird nicht in Form einer expliziten Vertrauenthematisierung (*Ich vertraue Ihnen*), sondern vielmehr implizit über die Formulierung *also sie würden auf jeden fall zu der operation RAten*; (Z. 323) konstruiert. Dabei impliziert die Sprachhandlung *Rat suchen* eine Beziehungskonstellation, die ein gewisses Vertrauensverhältnis voraussetzt. Schließlich ist es Konsens, dass man ohne Vertrauen in die ratgebende Person nicht dazu bereit ist, einen Ratschlag in Handeln umzusetzen (vgl. Ott & Kiesendahl 2019: 113). Der behandelnden Ärztin wird von BW also persönliches Vertrauen entgegengebracht: Obwohl sich konkrete Bezugseinheiten von Vertrauen zu Beginn des Gesprächs auf systemische Aspekte (Therapieform, negative Diagnose) beziehen, wird die behandelnde Ärztin am Ende des Gesprächs um Rat gebeten und ihre Rolle als Stellvertreterin der Institution aufgelöst bzw. abgeschwächt.

Wie die vorangehenden Ausschnitte andeuten, lässt sich der Erfolg vertrauensreparierender Strategien anhand impliziter sowie expliziter Vertrauenszugeständnisse der Patient:innen ratifizieren.

6 Fazit

Nähern wir uns der Frage, wie sich die eingangs erwähnten Hauptmerkmale von Vertrauen in Gesprächen auf onkologische Gespräche anwendbar machen lassen, so geben die Ergebnisse der Analyse Aufschluss über weitere Ausdifferenzierungen der Charakteristika. Grundsätzlich gilt, dass Vertrauen in onkologischen Gesprächen intensiver interaktiv hergestellt werden muss und bei Vertrauensabbau vergleichsweise drastischere Konsequenzen drohen als bei einem nicht-onkologischen Gespräch:

- Konstitutivität: Zwischen den Gesprächsteilnehmenden besteht lediglich ein „latentes Grundvertrauen“ (Kuhnhehn 2016: 173). Das gegenseitige Vertrauen muss also aktiv durch Gesprächsereignisse hergestellt werden. Hinzu kommt,

dass die Gefahr des Misstrauens in medizinischen (und vor allem onkologischen) Gesprächen durch systemisches Misstrauen erhöht oder aufgrund der eigenen riskanten Vorleistung labil sein kann. Da sich Ärzt:innen in der Rolle der Vertrauensnehmers befinden, werden bereits zu Gesprächsbeginn **Strategien zum Herstellen einer Vertrauensbasis** (vgl. Kap. 5.1) eingeleitet.

- Prozessualität: Die Analysen haben gezeigt, dass Vertrauen in der Onkologie kontinuierlich durch **vertrauenserhaltende Maßnahmen abgesichert und gefördert** werden muss, da das Risiko eines Vertrauensabbaus bei misstrauensfördernden Gesprächsbeiträgen der Ärzt:innen vergleichsweise hoch ist (vgl. Bsp. 10: *[gibts] noch FRAGEN [ihrer]seits?*; Z. 631).
- Interaktivität: Obgleich die Rollen Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer im Laufe der Interaktion variieren können, ist die Rollenverteilung zu Beginn onkologischer Diagnosemitteilungs- und Therapieplanungsgesprächen in der Regel vorgefestigt: In den untersuchten Gesprächen sind Patient:innen in ihrer Rolle als Behandelte *Vertrauensgeber* und Ärzt:innen in ihrer Rolle als Behandelnde *Vertrauensnehmer*. Wie sich anhand der Untersuchung ‚kritischer Momente‘ gezeigt hat, wird Vertrauen in einem Prozess aus patientenseitigem Vertrauensvorschuss und ärztseitiger Vertrauensförderung interaktiv verhandelt.
- Methodizität: Vertrauensanzeigende Methoden wurden von den Interaktanten erkannt und interaktional bearbeitet, sodass sich aus den untersuchten Gesprächen spezifische **Strategien der Vertrauensförderung** ableiten lassen, die im Kontext der Onkologie (im deutschsprachigen Raum) Anwendung finden. Die herausgearbeiteten Ergebnisse besitzen dennoch keine interkulturelle Gültigkeit und sind demnach nicht beliebig auf Interaktionsgemeinschaften übertragbar.
- Pragmatizität: Das Herstellen von Vertrauen ist in onkologischen Diagnosemitteilungs- und Therapieplanungsgesprächen in der Regel **Interaktionszweck der Ärzt:innen**, muss von diesen also auch (bewusst) interaktiv hergestellt werden. Eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ärzt:innen und Patient:innen kann den weiteren Therapieverlauf – ungeachtet der patientenseitigen Einwilligung in den Behandlungsplan – positiv beeinflussen.

Die Untersuchung onkologischer Diagnosemitteilungs- und Therapieplanungsgespräche hat eindrücklich gezeigt, inwiefern *Vertrauen* medizinische Gespräche zwischen Ärzt:innen und Patient:innen/Begleitpersonen konkret prägen und auch lenken kann. In Anlehnung an Schäfers (2013: 54–59) Operationalisierung vertrauensbegünstigender Faktoren wurden konkrete Strategien herausgearbeitet und Phasen der Vertrauensarbeit entwickelt. Ein besonderes Interesse galt in diesem Zusammenhang der Untersuchung ‚kritischer Momente‘, da die durch patientenseitige Emotions- und Misstrauensdarstellungen als ‚heikel‘ bestimmten Gesprächs-

quenzen spezifische vertrauensreparierende Maßnahmen zutage förderten.¹⁶ Mit ‚kritischen Momenten‘ geht also gleichermaßen ein **Ringens um Vertrauen** einher, das insbesondere in Fachbereichen mit hoher emotionaler Relevanz und erhöhtem eigenen Risiko in der Vertrauensfrage zu Einbußen der Behandlungs- und Vertrauensqualität führen kann. Wie sich am Beispiel der Untersuchungen gezeigt hat, stehen Ärzt:innen nichtsdestotrotz diverse **Strategien der Vertrauensreparatur** zur Verfügung, um Misstrauenssequenzen aufzulösen und das patientenseitige Vertrauen wiederherzustellen. Die Ergebnisse dieser Prozesse sind in einem Schaubild (Abb. 1, S. 294) zusammengefasst.

Im Rahmen der Analyse konnten Handlungsmöglichkeiten der Ärzt:innen identifiziert werden, die der Vertrauensherstellung dienen (I. und II.) und darüber hinaus auf Reparaturverfahren in ‚kritischen Momenten‘ zugeschnitten sind (III.). Die entsprechenden Vertrauensstrategien werden von Ärzt:innen an die jeweilige Interaktionssituation angepasst, sodass in ‚kritischen Momenten‘ gezielt auf Lösungsstrategien wie Beschwichtigungsmaßnahmen zurückgegriffen werden kann. Reparaturverfahren werden demzufolge iterativ bearbeitet: Nach gelungener Vertrauensarbeit stützen sich Behandelnde möglicherweise erneut auf Methoden der Vertrauenskonstituierung und -erhaltung (Rückmeldesignale, Absicherungsstrategien usw.). Dieser Übergang läutet die Beendigung kritischer Sequenzen ein und lässt auf erfolgreiche Reparaturmaßnahmen der Ärzt:innen schließen. Wirkungsvolle Reparaturmaßnahmen sind u. a. an patientenseitigen Ratifikationsformulierungen und impliziten Vertrauenshonorierungen erkennbar: *also sie würden auf jeden fall zu der operation RAten* (Beispiel 17, Z. 323).

Der Rückgriff auf die Expertise der behandelnden Ärztin verweist darüber hinaus auf die in der Einleitung gestellte Frage, an wen bzw. *was* die Vertrauens- oder Misstrauensbekundungen gerichtet sind: In den Analysen deutet sich an, dass Vertrauen nicht immer an soziale Akteure, sondern vor allem an Therapiemöglichkeiten und an systemisches Misstrauen per se gebunden sein kann (Angst vor der Narkose; siehe Beispiel 9). Wie eingangs gezeigt, „kommunizieren Einzelakteure nie mit einem gesamten System [...], sondern immer nur mit Personen, die dieses System repräsentieren“ (Schäfer 2016: 28). Dies wird auch in den Analysen deutlich: Das patientenseitige Misstrauen stellt sich meist gegenüber der Institution Krankenhaus und der Diagnose Krebs ein. In onkologischen Therapieplanungsgesprächen kommt außerdem noch mangelndes Vertrauen in Behandlungsmethoden der Orga-

¹⁶ Für zukünftige Untersuchungen wäre es interessant, ‚kritische Momente‘ dezidiert zu untersuchen und herauszuarbeiten, welcher weiteren Strategien sich Ärzt:innen in ‚kritischen Momenten‘ bedienen.

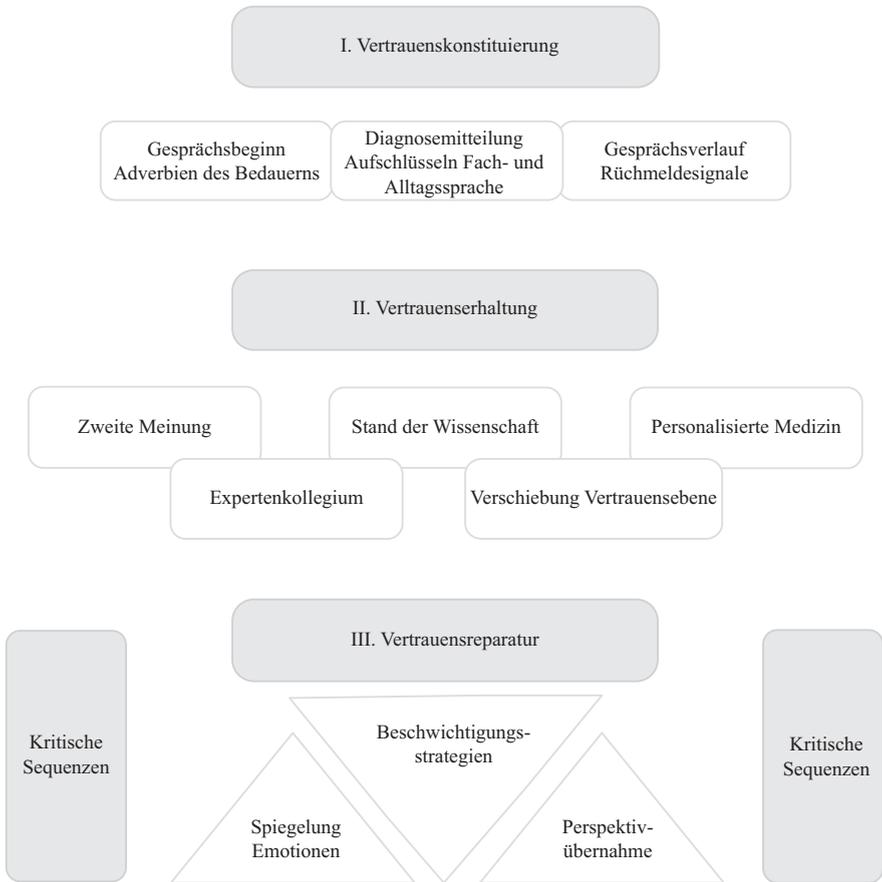


Abb. 1: Vertrauensarbeit in onkologischen Diagnosemitteilungs- und Therapieplanungsgesprächen.¹⁷

nisation hinzu, d. h. Misstrauen in die Medizin als Wissenschaft. In den untersuchten Daten beziehen sich explizite Misstrauensdarstellungen (Beispiel 7) auf die Rolle der Behandelnden (etwa durch mangelndes Rollenvertrauen in Ärzt:innen oder durch ein vorgefasste Meinung von Ärzt:innen als „Vertrauensträger“ (Schäfer 2013: 21)). Daran anknüpfend lassen sich implizite Vertrauensbekundungen (Beispiel 17: Rat suchen) als Referenz auf persönliches Vertrauen auswerten.

¹⁷ Das Schaubild bildet die Handlungslogik der behandelnden Ärzt:innen ab und ist nicht als Ergebnis einer zeitlichen Ablauflogik zu lesen. Kritische Sequenzen sind im Laufe des Gesprächs also jederzeit möglich.

Ärzt:innen berufen sich durch vertrauensbegünstigende Faktoren wie ‚Konsistenz‘ und ‚Kompetenz‘ auf ihre Glaubwürdigkeit und weisen sich durch ‚koordinatives Handeln‘, vor allem aber durch ‚Interesse‘ an ihren Patient:innen, als vertrauenswürdig aus. In den untersuchten Gesprächen platzieren Ärzt:innen überdurchschnittlich oft Aspekte der Kompetenz und des Interesses. Es ist davon auszugehen, dass die Konzepte ‚Glaubwürdigkeit‘ und ‚Vertrauenswürdigkeit‘ die Entwicklung von Vertrauen bedingen (vgl. Schäfer 2013: 57) und auch auf komplexe Interaktionskontexte wie den der Onkologie übertragbar sind. So konnte ebenfalls gezeigt werden, dass das Auslassen der vertrauensbegünstigenden Strategien ‚Interesse‘ und ‚koordinatives Handeln‘ zu Folgen in der Vertrauensherstellung führen kann (siehe Beispiel 8). Demnach sind in der Onkologie vor allem kommunikative Dimensionen der **„Beziehungsgestaltung“** (Schäfer 2013: 96–97) als vertrauensfördernd zu kategorisieren.

Wie sich gezeigt hat, ist Vertrauen in der Onkologie aus gutem Grund von zentraler Bedeutung. Die empirische Untersuchung von Strategien der Vertrauensarbeit in authentischen Gesprächen bietet Anknüpfungspunkte für anwendungsbezogene Untersuchungen – nicht nur zur Weiterentwicklung der linguistischen Vertrauensforschung, sondern vor allem im Hinblick auf eine Implementierung in die Praxis des onkologischen Klinikalltags. Sprache kann dabei einen wertvollen Beitrag leisten:

Sprache ist ein rezeptfreies und immer zur Verfügung stehendes effektives Mittel, um Beziehungen [in der Onkologie] wirkungsvoll aufzubauen und **Vertrauen zu schaffen**, um somit die Grundlage für ein erfolgreiches, professionelles Handeln zu legen (Schleucher, Barth & Krämer 2022: 330, Hervorhebung M.B).

Literatur

- Anderson, Lynda A. & Robert F. Dedrick (1990): Development of the Trust in Physician scale: a measure to assess interpersonal trust in patient-physician relationships. *Psychological Reports* 67, 1091–1100.
- Beier, Katharina (2022): Vertrauen in der Medizin. In Schweer, Martin K.W. (Hrsg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens. Herausforderungen für das soziale Miteinander*, 265–285. Wiesbaden: Springer VS.
- Belosevic, Milena (2022): *Vertrauen und Misstrauen in der Flüchtlingsdebatte 2015–2017. Eine diskurslinguistische Untersuchung von Argumentationsmustern*. Hamburg: Helmut Buske Verlag.
- Blühdorn, Hardarik, Ad Foolen & Óscar Loureda (2017): Diskursmarker: Begriffsgeschichte – Theorie – Beschreibung. Ein bibliographischer Überblick. In Hardarik Blühdorn, Arnulf Deppermann, Henrike Helmer & Thomas Spranz-Fogasy (Hrsg.), *Diskursmarker im Deutschen. Reflexionen und Analysen*, 7–48. Göttingen: Verlag für Gesprächsforschung.
- Braun, Daniela (2013): *Politisches Vertrauen in neuen Demokratien. Honeymoon, Desillusionierung und Stabilisierung in der Vertrauensentwicklung nach Systemumbrüchen*. Wiesbaden: Springer VS.

- Buß, Marlen (2021): „Sie können ihr Testament machen, was sonst?“. Ärztliche Gesprächsführung zwischen Diagnose und Betroffenheit. *Sprachreport* 37 (4), 10–18.
- Deppermann, Arnulf (2008): *Gespräche analysieren*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Ehmke, Eva (2019): *Kommunikation und Vertrauen in betrieblichen Krisensituationen. Eine linguistische Analyse am Beispiel der Bankenkrise*. Wiesbaden: Springer VS.
- Endreß, Martin (2002): *Vertrauen*. Bielefeld: transcript.
- Endreß, Martin (2014): Vertrauenskonstellationen – Zur Relevanz und Tragfähigkeit der Unterscheidung von persönlichem und systemischem Vertrauen. In Sylke Bartmann, Melanie Fabel-Lamla, Nicolle Pfaff & Nicole Welter (Hrsg.), *Vertrauen in der erziehungswissenschaftlichen Forschung*, 31–48. Leverkusen, Opladen: Barbara Budrich.
- Fiehler, Reinhard (1990): Erleben und Emotionalität als Problem der Arzt-Patienten-Interaktion. In Konrad Ehlich, Armin Koerfer, Angelika Redder & Rüdiger Weingarten (Hrsg.), *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*, 41–65. Wiesbaden: Springer VS.
- Günthner, Susanne (2021): Namentliche Anreden in onkologischen Aufklärungsgesprächen. Formen und Funktionen onymischer Anreden in der Interaktion. In Marina Iakushevich, Yvonne Ilg & Theresa Schnedermann (Hrsg.), *Linguistik und Medizin. Sprachwissenschaftliche Zugänge und interdisziplinäre Perspektiven*, 71–92. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Hall, Mark A., Fabian Camacho, Elizabeth Dugan & Rajesh Balkrishnan (2002): Trust in the medical profession: conceptual and measurement issues. *Health services research* 37 (5), 1419–1439.
- Haubl, Rolf (2012): Vertrauensbildung in Beratungsprozessen. In Heidi Möller (Hrsg.), *Vertrauen in Organisationen*, 29–42. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hummel, Theresia G. & Yvonne Anders (2022): Vertrauen als Fundament einer erfolgreichen Erziehungs- und Bildungspartnerschaft zwischen Fachkräften und Familien in der institutionellen Kindertagesbetreuung. In Martin K.W. Schweer (Hrsg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens. Herausforderungen für das soziale Miteinander*, 133–151. Wiesbaden: Springer VS.
- Imo, Wolfgang (2016): Das Problem der zweiten Meinung: Vom Umgang mit Misstrauen in onkologischen Therapieplanungsgesprächen. *Arbeitspapierreihe Sprache und Interaktion* 62, 1–27.
- Imo, Wolfgang (2017): Trösten: Eine professionelle sprachliche Praktik in der Medizin. *Arbeitspapierreihe Sprache und Interaktion* 71, 1–30.
- Imo, Wolfgang & Jens P. Lanwer (2019): *Interaktionale Linguistik. Eine Einführung*. Stuttgart: Metzler.
- Kuhnhehn, Martha (2016): Vertrauen im Gespräch. In Pavla Schäfer: *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*, 157–176. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Koerfer, Armin (2013): *Institutionelle Kommunikation. Zur Methodologie und Empirie der Handlungsanalyse*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Koerfer, Armin & Christian Albus (2018): Aufklärungs- und Entscheidungsdialoge. In Armin Koerfer & Christian Albus (Hrsg.), *Kommunikative Kompetenz in der Medizin. Ein Lehrbuch zur Theorie, Didaktik, Praxis und Evaluation der ärztlichen Gesprächsführung*, 467–560. Göttingen: Verlag für Gesprächsforschung.
- Lindemann, Katrin (2015): Emotionen in medizinischer Kommunikation. In Albert Busch & Thomas Spranz-Fogasy (Hrsg.), *Handbuch Sprache und Medizin*, 154–162. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Luhmann, Niklas (1973): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart: Ferdinand Enke.
- Luhmann, Niklas (2014): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Konstanz, München: UVK.
- Marckmann, Georg (2010): Vertrauen im medizinischen Behandlungsprozess. In Martin K.W. Schweer (Hrsg.), *Vertrauensforschung 2010: A State of the Art*, 231–246. Frankfurt a. M.: Peter Lang.

- Martin, Leslie R. (2014): Barriers and keys to treatment adherence and health behavior change. In Leslie R. Martin & M. Robin DiMatteo (Hrsg.), *The Oxford Handbook of Health Communication, Behavior Change, and Treatment Adherence*, 9–20. Oxford: University Press.
- Maynard, Douglas W. (2016): Delivering bad news in emergency care medicine. *Acute Medicine & Surgery* 4 (1), 3–11.
- Oberreuter, Heinrich (2010): Vertrauen in der Politik. In Martin K.W. Schweer (Hrsg.), *Vertrauensforschung 2010: A State of the Art*, 87–102. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
- Oelkers, Nina & Imke Sundermann (2022): Vertrauen und pädagogische Beziehungen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe. In Martin K.W. Schweer (Hrsg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens. Herausforderungen für das soziale Miteinander*, 153–173. Wiesbaden: Springer VS.
- Ott, Christine & Jana Kiesendahl (2019): Ratgeber und RAT GEBEN. Textlinguistische Reflexionen zur Identifizierung, Typologisierung und pragmatisch-stilistischen Analyse von Ratgebern. In Michaela Schmid, Ulf Sauerbrey & Steffen Großkopf (Hrsg.), *Ratgeberforschung in der Erziehungswissenschaft. Grundlagen und Reflexionen*, 79–115. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.
- Pomerantz, Anita M. (1980): Telling My Side: ‚Limited Access‘ as a ‚Fishing Device‘. *Sociological Inquiry* 50, 186–198.
- Reinmuth, Marcus (2009): Vertrauen und Wirtschaftssprache: Glaubwürdigkeit als Schlüssel für erfolgreiche Unternehmenskommunikation. In Christoph Moss (Hrsg.), *Die Sprache der Wirtschaft*, 127–145. Wiesbaden: Springer VS.
- Rosumek, Silke (1990): Sprachliche Rituale. Vertrauensbildende Maßnahmen in der Arzt-Patienten-Kommunikation. In Konrad Ehlich, Armin Koerfer, Angelika Redder & Rüdiger Weingarten (Hrsg.), *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*, 27–40. Wiesbaden: Springer VS.
- Schäfer, Pavla (2013): *Das Potenzial der Vertrauensförderung. Sprachwissenschaftliche Explikation anhand von Texten der Brücke/Most-Stiftung*. Berlin: Erich Schmidt.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Schäfer, Pavla (2020): Empathie und Vertrauen in der Arzt-Patienten-Kommunikation. In Katharina Jacob, Klaus-Peter Konerding & Wolf-Andreas Liebert (Hrsg.), *Sprache und Empathie. Beiträge zur Grundlegung eines linguistischen Forschungsprogramms*, 377–418. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Schleucher, Norbert, Jürgen Barth & Irene Krämer (2022): *Vademecum Hämatologie und Onkologie. Von der Therapie bis zur Pflege*. München: W. Zuckschwerdt.
- Schweer, Martin K.W. (2003): *Vertrauen im Spannungsfeld politischen Handelns*. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
- Schweer, Martin K.W. (Hrsg.) (2010): *Vertrauensforschung 2010: A State of the Art*. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
- Schweer, Martin K.W. (2022): Vertrauen und Misstrauen im Kontext aktueller gesellschaftlicher Herausforderungen – zwei zentrale psychologische Regulatoren. In Martin K.W. Schweer (Hrsg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens. Herausforderungen für das soziale Miteinander*, 1–16. Wiesbaden: Springer VS.
- Schweer, Martin K.W. & Barbara Thies (2003): *Vertrauen als Organisationsprinzip. Perspektiven für komplexe soziale Systeme*. Bern: Huber.
- Schweer, Martin K.W. & Barbara Thies (2005): Vertrauen durch Glaubwürdigkeit – Möglichkeiten der (Wieder-)Gewinnung von Vertrauen als psychologische Perspektive. In Beatrice Dernbach & Michael Meyer (Hrsg.), *Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Interdisziplinäre Perspektiven*, 47–63. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schwitalla, Johannes (2002): Kleine Wörter. Partikeln im Gespräch. In Jürgen Dittmann & Claudia Schmidt (Hrsg.), *Über Wörter. Grundkurs Linguistik*, 259–281. Freiburg: Rombach.

- Selting, Margret, Peter Auer, Dagmar Barth-Weingarten, Jörg Bergmann, Pia Bergmann, Karin Birkner, Elizabeth Couper-Kuhlen, Arnulf Deppermann, Peter Gilles, Susanne Günthner, Martin Hartung, Friederike Kern, Christine Mertzluft, Christian Meyer, Miriam Morek, Frank Oberzaucher, Jörg Peters, Uta Quasthoff, Wilfried Schütte, Anja Stukenbrock & Susanne Uhmann (2009): Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10, 353–402.
- Simmel, Georg (1922): *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. München, Leipzig: Duncker & Humblot.
- Spranz-Fogasy, Thomas (2010): Verstehensdokumentationen in der medizinischen Kommunikation: Fragen und Antworten im Arzt-Patienten-Gespräch. In Arnulf Deppermann, Ulrich Reitemeier, Reinhold Schmitt & Thomas Spranz-Fogasy (Hrsg.), *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*, 27–116. Tübingen: Narr.
- Thies, Barbara (2010): Vertrauen und Psychotherapie. In Martin K.W. Schweer (Hrsg.), *Vertrauensforschung 2010: A State of the Art*, 207–230. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
- Thies, Barbara (2022): Beratung und Psychotherapie. In Martin K.W. Schweer (Hrsg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens. Herausforderungen für das soziale Miteinander*, 239–263. Wiesbaden: Springer VS.
- Wiesmann, Ulrich (2021): Das Überbringen ernster Nachrichten in der Medizin. In Marina Iakushevich, Yvonne Ilg & Theresa Schnedermann (Hrsg.), *Linguistik und Medizin. Sprachwissenschaftliche Zugänge und interdisziplinäre Perspektiven*, 441–454. Berlin, Boston: De Gruyter.

Ekkehard Felder

Die Zeichenhaftigkeit von Gesellschaft und Wissen: Das Forschungsnetzwerk „Sprache und Wissen“

Ein Zeichen, ein Produzent, ein Rezipient – und multiple Lesarten!
Gesellschaft und Wissen sind zeichengebunden!

1 Einleitung

Wenn es richtig ist, was in dem Motto *Ein Zeichen, ein Produzent, ein Rezipient – und multiple Lesarten!* impliziert wird, dass nämlich ein und dasselbe Zeichen in verschiedenen Köpfen nicht identische Konzepte hervorruft, so stellt sich die schlichte Frage: Warum ist das so?

Eine semiotische Antwort könnte lauten: Wegen der Arbitrarität von Ausdrucks- und Inhaltsseite. Diese Antwort erweckt den Eindruck, dass jede Form der Kommunikation Illusion sei – denn wie soll man sich angesichts der Willkürlichkeit von Ausdrucks- und Inhaltsseite überhaupt verstehen? Diesen Einwand der vermeintlichen Nicht-Verstehbarkeit aufgrund gegebener Arbitrarität könnte man durch den Aspekt der Konventionalisierung entschärfen: Wenn wir – ohne uns abzusprechen – bestimmte Dinge und Sachverhalte in der Gemeinsprache mehr oder weniger gleich benennen (man denke an Worte wie *Gabione* [= *Drahtschotterkasten*, *Mauersteinkorb*, *Schüttkorb*, *Steinkorb*]) oder an Abstrakta wie *eifersüchtig sein*, so ist das Problem entschärft. Und in der Fachsprache dürfte die Eindeutigkeit ohnehin keine grundlegende Schwierigkeit darstellen, weil über curriculare Ausbildung und institutionelle Vergabe von staatlich anerkannten Abschlüssen die Hoheit des Staates in Bezug auf fachkommunikative Sozialisation gewährleistet ist – man also seinen staatlich anerkannten Abschluss nur dann be-

Anmerkung: Einzelne Teile dieses Beitrags beruhen in leicht veränderter Form auf früheren Aufsätzen zu dem 2005 gegründeten Forschungsnetzwerk *Sprache und Wissen*. Insbesondere die Einleitung und Überlegungen zur Zeichenhaftigkeit von Wissen und Gesellschaft sind gänzlich neu genauso wie der Brückenschlag zum Thema *Sprache und Vertrauen*.

Ekkehard Felder, Koordinator des Netzwerks *Sprache und Wissen*

Open Access. © 2024 bei den Autorinnen und Autoren, publiziert von De Gruyter.  Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Namensnennung - Nicht-kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International Lizenz.

<https://doi.org/10.1515/9783111452883-013>

kommt, wenn man Sprachspielregeln (vgl. Wittgenstein¹) des jeweiligen gesellschaftlichen Handlungsfeldes in Prüfungen nachgewiesen hat. Doch so einfach und idealtypisch ist die Wirklichkeit nicht (vgl. zu Eindeutigkeit und Vagheit Roelcke 1991, Gardt 1998 und Felder 2022).

Wissensoziologisch betrachtet sollte man an dieser Stelle ebenfalls berücksichtigen, dass jede Ausbildung eine sekundäre Sozialisation im Rahmen eines bestimmten Faches und damit einer Fachcommunity mit deren Regeln und Denkweisen geschieht. Zur theoretischen Modellierung dieses Zusammenhangs eignet sich insbesondere die Denkstiltheorie von Ludwik Fleck (1994 [1935])², da Fleck die Entstehung von Denkstilen und denkstilgebundenen Tatsachen eindrücklich nachzeichnet, die Dynamik der Gedanken auf dem Weg zwischen verschiedenen Denkkollektiven herausarbeitet und dabei auf die fachliche Sozialisation durch die Ausbildung eingeht (zur Rolle von Lehrbüchern und didaktischen Materialien für die Ausbildung von Denkstilen vgl. Schäfer 2021). Die Eindeutigkeit der Fachsprache ergibt sich – mit Fleck betrachtet – aus deren Denkstilgebundenheit und ist stets relativ zu dem jeweiligen Denkkollektiv. Aus dieser Relativität ergibt sich die Polysemie von Begriffen, die in unterschiedlichen Denkkollektiven je unterschiedlich verstanden und verwendet werden.

Eine weitere, sozio-kommunikative Antwort auf die Frage, warum ein bestimmtes Zeichen verschiedene mentale Korrelate (Bedeutungen) evoziert, könnte lauten: Zeichen sind ohne Menschen nichts, Menschen sind ohne Mitmenschen verloren, und unser menschliches Miteinander sowie Wissens- und Erkenntnisdrang

1 Wittgenstein führt den Terminus des *Sprachspiels* ein, mit welchem er die verschiedenen Funktionen unserer Sprache beschreiben möchte. Zum Sprachspiel gehören die Handlungen des Äußerns von Sätzen, das „Verstehen“ des Partners und das Handeln der beteiligten Kommunikationsteilnehmer. Sprache ist nicht nur Instrument des Mitteilens [Wittgenstein 1958/¹¹1997: § 363]. Wittgenstein betont bei der Einführung des Sprachspielbegriffs, dass verschiedene Sprachspiele in ganz verschiedenen Zusammenhängen gespielt werden. Wenn man ein bestimmtes Sprachspiel spielt, kann man auch nur in bestimmter Weise handeln. Und natürlich wird man das Sprachspiel nach den Notwendigkeiten der Handlungen einrichten. „Und eine Sprache vorstellen heißt, sich eine Lebensform vorstellen“ [Wittgenstein 1958/¹¹1997: § 19]. Die Sprache bestimmt die Lebensform und ist Produkt der Lebensform.

2 Die Hinweise zu Ludwik Fleck verdanke ich Pavla Schäfer. Sie hat die in diesem Beitrag zitierten Textpassagen aus Fleck ausgesucht und sie in den Text so integriert, dass die Verbindungslinien zu den hier interessierenden Aspekten der Zeichenhaftigkeit von Vertrauen deutlich werden. Die flankierenden Überlegungen zu Flecks Denkstiltheorie legen nahe, dass die Betrachtung der Fachsprache und fachsprachlicher Sozialisation vor dem Hintergrund jeweiliger Denkkollektive ein lohnendes Unterfangen für die zukünftige Fachsprachenforschung sein könnte. Insbesondere scheinen die Aspekte des Erwerbs von Fachsprachen, deren semantischer Vagheit bzw. Eindeutigkeit relativ zum Denkkollektiv und die sprachliche Konstruktion von Vertrauen innerhalb und außerhalb von Denkkollektiven relevant zu sein.

ist fest verankert in und mit Zeichen und dem zwischenmenschlichen Umgang mit ihnen. Zeichen sind also ständig im zwischenmenschlichen Gebrauch und werden dabei immer wieder geformt. Anders ausgedrückt: Gesellschaft und Wissen sind zeichengebunden. Etwas pathetisch formuliert könnte man daraus folgern: Das Menschsein ist unter anderem zeichenvermittelt.

Zwei solch knappe Antworten auf eine so umfassende Frage können natürlich nicht restlos unseren Erkenntnisdrang und Wissensdurst befriedigen. Aber es ist ein Anfang. Wenn also die Ambiguität von Zeichen in Abhängigkeit von (sprachlichen) Kontexten und (situationalen) Kontexten entsteht und durch den jeweiligen Gebrauch geprägt ist, so ist offensichtlich, dass wir uns in der Linguistik mit mehrdeutigen Form-Funktions-Korrelationen beschäftigen sollten. Lenkt man den Blick von den sprachlichen Zeichen weg hin zu ihrem Einsatz in Kommunikationsformaten, so rückt der Mensch als interagierendes Wesen in den Aufmerksamkeitsmittelpunkt – und unweigerlich auch die Problematik: Was macht die angesprochene Mehrdeutigkeit und Vagheit mit dem nach Erkenntnis und Wissen strebenden Individuum?

Mehrdeutigkeit und Vagheit fordern den Einzelnen heraus. Wenn wir diese Herausforderung nicht alleine bewältigen wollen oder können, so brauchen wir andere Menschen mit ähnlichen Intentionen – und ein mehr oder weniger stabiles kommunikatives Vertrauensverhältnis, wenn schon die Zeichen und ihr Gebrauch keine Stabilität gewähren.

Conclusio: In Anbetracht des unzuverlässigen (weil arbiträren) Charakters zwischen Ausdrucks- und Inhaltsseite sprachlicher Zeichen ist besondere Aufmerksamkeit auf das *Procedere* der Wissensgenese zu richten und den Wissenserwerb. Sind also die eingesetzten Mittel nur bedingt konstant oder belastbar, sprich vertrauenswürdig, so sollte das verminderte Vertrauen den Zeichen gegenüber im Umgang mit ihnen (Performanz) möglichst kompensiert werden. Aber wie könnte dies geschehen?

Mit der Perspektive auf Vertrauen in Zeichen und deren Verwendung und damit in die Grundlagen und Grundbedingungen der Kommunikation wird hier eine ähnliche Perspektive eingenommen wie bei Juchem (1988)³. Juchem untersucht aus ethnomethodologischer Sicht das Konzept ‚Basisvertrauen‘. Unter *Basisvertrauen* versteht er (Juchem 1988: 8) „Vertrauen in die Kommunikations- und Handlungsbedingungen der gesellschaftlichen Individuen in der Alltagswirklichkeit“. So verstandenes Basisvertrauen ist „ein Systemvertrauen besonderer Art, das eine grundlegende Bedingung der Alltagswirklichkeit darstellt und alle weiteren

3 Auch diesen Hinweis auf die Arbeit von Johann G. Juchem verdanke ich Pavla Schäfer.

Ausprägungen des Vertrauens fundiert“ (Juchem 1988, 102– 03). Auf dieses Konzept stützt sich Schäfer (2013: 60– 63) bei deren Definition von ‚Grundvertrauen‘: „Vertrauen in dieser Auffassung ist die Basis jeglicher alltäglicher Handlungen und Interaktionen und stellt eine notwendige Vorbedingung für Vertrauen auf allen höheren Stufen dar (Schäfer 2013: 60).

Vom Recht können wir diesbezüglich etwas lernen (zu Vertrauen in der Domäne Recht vgl. auch Luttermann & Engberg in diesem Band): Da in der parlamentarischen Demokratie und im legislativen Gesetzgebungsverfahren nur Gesetzestexte kreiert werden, nicht aber *sui generis* Normen, muss in Rechtsfindungsverfahren (mitunter über Instanzen hinweg) die mehrfache Prüfung der Zusammenführung von Lebenssachverhalt, rechtlichem Fall und Normgenese gewährleistet werden. Die Norm steckt nicht im Gesetzestext wie ein Gegenstand im Container. Die Norm muss in Bezugnahme auf den rechtlichen Fall und die einschlägigen Normparagrafen erst hergestellt werden. Aus diesem Grund stellt die Sentenz *Rechtsarbeit ist Textarbeit* inzwischen ein weit verbreitetes Bonmot dar; es ließe sich ergänzen: *Wissensarbeit ist Diskursarbeit*. Denn auch das Wissen steckt nicht *per se* in Texten, sondern wird in Individuen durch vielfältige Rezeptionsakte erst kognitiv hergestellt.

Über die Wissensgenese außerhalb und innerhalb des Rechts könnte man sagen: Wissen ist nicht, Wissen wird gemacht – und zwar mit und in Sprache von Menschen in spezifischen Rollen (vgl. dazu die im Forschungsnetzwerk entstandenen Exemplifizierungen dieses Gedankens in Felder 2013). Das Gleiche gilt für das Recht: Recht ist nicht, nein es wird mit und in Sprache von Menschen in spezifischen Rollen gemacht. Diese Einbettung in semiotische Prozesse und deren Bedingungen haben Wissen und Recht gemeinsam mit Vertrauen.

Die Wissensgenese steht in unmittelbarem Zusammenhang mit der Wissensvermittlung. Insofern werden mit dem Wissen bzw. dem Wissenstransfer auch Macht- und Abhängigkeitsfragen relevant, da es immer Menschen mit Wissensvorsprung gibt und Menschen, die ein bestimmtes Wissen erwerben wollen oder gar müssen (man denke beispielsweise an Ausbildungskontexte). Die Herstellung von Wissen, aber auch die Weitergabe von Wissen ist also an Menschen und deren Bereitschaft und Bemühen gebunden, sich aufrichtig um die Vermittlung von Wissen in Anbetracht verschiedener Wissenshorizonte der beteiligten Personen zu bemühen. Wir alle waren sicherlich schon einmal in Situationen der Unwissenheit und haben uns vertrauensvoll an jemanden gewandt, der uns etwas erklärt. Bei Erklärungen kommt insofern Vertrauen ins Spiel, als wir den Erklärenden ausgeliefert sind und nur hoffen können, dass in ihren Erklärungen verschiedene Perspektiven, Paradigmen, Schulen und Annahmen offengelegt werden – denn als Laien könne wir dies in der Regel nicht durchschauen. Darüber hinaus ist es in solchen Situationen sehr wichtig, ob das Gegenüber bei unserem Wissenserwerb und der Wissensherstellung behilflich sein will oder lieber seinen Wissensherstellungsvorsprung in Form vom Machtspielchen

auskostet (vgl. den Sammelband *Angstkonstruktionen* von Filatkina/Bergmann 2021). Wenn – wie oben behauptet – Wissensarbeit also Diskursarbeit ist, so stellt zwischenmenschliches Vertrauen im Kommunikations- und Interaktionsverhalten eine basale Komponente bei der Wissensgenese und -vermittlung dar. Damit sei der Zusammenhang zwischen dem Forschungsnetzwerk „Sprache und Wissen“ und dem Thema Vertrauen in verschiedenen gesellschaftlichen Handlungsfeldern offengelegt.

2 Idee und Intention des Forschungsnetzwerks „Sprache und Wissen“

Im Folgenden wird die Aufbaustruktur und Gründungsidee des Forschungsnetzwerks *Sprache und Wissen* (SuW) vorgestellt und ihre gesellschaftliche Verortung reflektiert. Dies geschieht mit Bezug zum Rahmenthema *Sprache und Vertrauen*, weil die Formel *Sprache und X* zur DNA des Forschungsnetzwerks gehört. Das Verhältnis von Sprache und fachlichem Gegenstand (Wissen) zeigt sich in der Domänenstruktur des Netzwerks (sog. Wissensdomänen) und ist seit seiner Gründung in vielfachen Zusammenhängen diskutiert und beleuchtet werden. Vor diesem Hintergrund verweist der vorliegende Artikel auf die einschlägigen Arbeiten, die im Kontext der Netzwerkaktivitäten entstanden sind. Damit sind sowohl die Tagungen als auch die Publikationen gemeint. Nicht direkt darstellbar, aber spürbar für den wissenschaftlichen Nachwuchs sind die vielfältigen Kontakte, die sich aufgrund der Kooperationen ergeben haben.

Nach einer kurzen **Vorstellung der 13 Wissensdomänen** im Forschungsnetzwerk richtet sich der Blick auf **zeichentheoretische Grundannahmen und die daraus abgeleiteten Strukturüberlegungen**. Dabei wird deutlich, dass von sprachlichen Zeichen ausgehend die Konstitutionsbedingungen von fachlichen Sachverhalten zu reflektieren ist. Selbstredend werden fachliche Gegenstände nicht nur einmalig generiert, sondern diskursiv gestreut und weiterverarbeitet. Damit erhöht sich die Anzahl derjenigen, die sprachliche Zeichen (wie z. B. fachspezifische Schlüsselwörter, die in einem Ursprungskontext entstanden sind) in andere Kontexte übertragen. Fleck führt dazu sehr anschaulich aus:

Ein besonderes interkollektives Verkehrsgut bildet das Wort als solches: da allen Worten eine mehr oder weniger ausgeprägte denkstilgemäße Färbung anhaftet, die sich bei der interkollektiven Wanderung ändert, kreisen sie interkollektiv immer mit einer gewissen Änderung ihrer Bedeutung. Man vergleiche die Bedeutung der Worte „Kraft“ oder „Energie“ oder „Versuch“ für einen Physiker und für einen Philologen oder Sportsmann. Oder das Wort „erklären“ für einen Philosophen und für einen Chemiker, oder „Strahl“ für einen Künstler und einen Physiker, „Gesetz“ für einen Juristen und einen Naturforscher usw.

Man kann also kurz sagen, jeder interkollektive Gedankenverkehr habe eine Verschiebung oder Veränderung der Denkwerte zur Folge. So wie gemeinsame Stimmung innerhalb des Denkkollektives zur Bestärkung der Denkwerte führt, ruft Stimmungswechsel während der interkollektiven Gedankenwanderung eine Veränderung dieser Werte in einer ganzen Skala der Möglichkeiten hervor: vom kleinen Färbungswechsel über fast vollständigen Sinnwechsel bis zur Vernichtung jedes Sinnes (vgl. das Schicksal des Absoluten der Philosophen in dem Naturforscher-Denkkollektiv). (Fleck 1994 [1935]: 143–144)

Es benötigt nicht viel Phantasie, um zu verstehen, dass die Bedeutungsinhalte der fachsprachlichen und gemeinsprachlichen Zeichen nicht statisch oder gar stabil bleiben – oder radikaler formuliert: Im vielfältigen Zeichengebrauch sind die Zeichen ständig neuen Bewährungsproben ausgesetzt. Das gilt auch für Fachsprachen bzw. Fachkommunikation. Es gilt auch für natur- und lebensweltliche Referenzobjekte wie auch für geistes- und sozialwissenschaftliche Wissensbestände, wenngleich ihre Arbeitsweisen in einem Punkt fundamental unterscheiden: Die einen haben einen völlig andersartigen Zugang zu Empirie als die anderen. Dies hat natürlich Konsequenzen für die Theoriebildung und die fachsprachliche Fassung und Passung des zu Sagenden.

3 Struktur des Netzwerks *Sprache und Wissen*: 13 Wissensdomänen bzw. Handlungsfelder

Das interdisziplinäre und internationale Forschungsnetzwerk *Sprache und Wissen* bringt seit 2005 Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler zusammen, die sich mit dem Hervorbringen, dem Formieren und dem Weitergeben von Wissen in fachspezifischer und professioneller Kommunikation auseinandersetzen (vgl. grundlegend dazu Warnke 2009 und Spranz-Fogasy & Lindtner 2009). Dabei stellt sich die grundsätzliche Frage nach der „Konstruktion von Welten“ (Adamzik 2018) ebenso wie weiterführende Fragen, wie die nach der systematischen und pragma-kommunikativen Abgrenzung von Fachsprachen innerhalb einer Nationalsprache (vgl. Becker & Hundt 1998, Roelcke 2010) und wie die nach einer multilingualen und varietätenspezifischen (Fach-)Sprachenidentifizierung in Theorie und Praxis pluraler Gesellschaften (vgl. Atayan, Metten & Schmidt 2023, Felder 2016, Földes & Roelcke 2022). Das Netzwerk hat dabei derzeit 13 Wissensdomänen im Blick, die jederzeit erweitert werden können und in alphabetischer Anordnung wie folgt lauten:

1. *Architektur und Stadt*
2. *Bildung und Schule*
3. *Geschichte – Politik – Gesellschaft*
4. *Kunst – Kunstbetrieb – Kunstgeschichte*

5. *Mathematik*
6. *Medizin und Gesundheitswesen*
7. *Natur – Literatur – Kultur*
8. *Naturwissenschaft und Technik*
9. *Recht*
10. *Religion*
11. *Sprachreflexion – Sprachkritik – Sprachideologie*
12. *Tier – Mensch – Maschine*
13. *Wirtschaft, Management und Organisation.*

Vertreten werden die Wissensdomänen jeweils von Tandems aus Sprachwissenschaftlerinnen und Sprachwissenschaftlern einerseits sowie Fachexpertinnen und Fachexperten andererseits. Der Forschungsverbund „Sprache und Wissen“ hat sich zum Ziel gesetzt, kommunikative Schwierigkeiten in fachlichen Kontexten schon bei der Konstitution fachlicher Gegenstände (vgl. Konerding 2009, 2015) und wissensspezifischer Sachverhalte in den Fachtexten bzw. Fachdiskursen (vgl. Gardt 2013) antizipierend aufzuspüren, bevor die Veröffentlichung von Fachwissen (als „veröffentliche“ Darstellung in der Öffentlichkeit) unter spezifisch sprachlichen Vermittlungs- und Transfer Gesichtspunkten (vgl. Wichter 1994, Becker 2001, Bromme, Jucks & Rambow 2004, Lutz 2015, Hoffmeister, Hundt & Nath 2021) erforscht werden kann. Dabei wird davon ausgegangen, dass Wissen in allen Wissensdomänen unter anderem sprachlich konstituiert wird und aufgrund dessen Vermittlungsprobleme in einer Kooperation von fachspezifischen und linguistischen Experten bearbeitet werden sollten.⁴

⁴ Das Forschungsnetzwerk trifft sich jährlich mindestens einmal im Rahmen einer Tagung. Der Output dieser Aktivitäten manifestiert sich teilweise (aber nicht nur) in der Reihe *Sprache und Wissen* (<https://www.degruyter.com/serial/suw-b/html#volumes>, letzter Zugriff: 14.06.2024) Die folgenden Sammelbände beinhalten im Wesentlichen Tagungsergebnisse:

1. *Semantische Kämpfe* (Felder 2006),
2. *Wissen durch Sprache* (Felder & Müller 2009),
3. *Faktizitätsherstellung in Diskursen* (Felder 2013),
4. *Sprachliche Formierungen von Technologierisiken und ihre Folgen* (Lösch & Müller 2014),
5. *Diskurszukünfte* (Felder & Müller 2014),
6. *Wirklichkeit oder Konstruktion?* (Felder & Gardt 2018),
7. *Authentizität zwischen Wahrhaftigkeit und Inszenierung?* (Felder & Gardt 2020),
8. *Sprache und Empathie* (Jacob, Konerding & Liebert 2020),
9. *Natur, Umwelt, Nachhaltigkeit* (Mattfeldt, Schwegler & Wanning 2021) und
10. *Diskursgrammatik* (Müller et al. in Vorb.)

Darüber hinaus kooperieren die Mitglieder in Drittmittelprojekten und geben die wissensdomänenspezifischen Bände der Reihe *Handbücher Sprachwissen* (HSW) heraus. Als Reihenherausge-

4 Einführende Bemerkungen zu den zeichengebundenen Grundannahmen des Netzwerkes

Der Name des Netzwerkes *Sprache und Wissen* könnte man auch mit der präziseren, aber sperrigen Formulierung „Korrelation zwischen sprachlichen Zeichen **und** Formationen von Wissensbeständen“ paraphrasieren (siehe grundlegend den Beitrag *Sprache – Erkenntnis – Handeln* von Felder & Gardt 2015). Von daher sollte ein Forschungsverbund, der sich mit der Zeichenhaftigkeit von Gesellschaft und Wissen beschäftigt, kurz erklären, was er unter dem Begriff *Zeichen* versteht und welche Rolle er im Rahmen einer explikativen Semantik spielt (vgl. Busse 1992).

Wenn etwas als sinnlich Wahrnehmbares zeichenhaft wirkt, steht es auch als Anzeichen bzw. Symptom für etwas. Die Formulierung mit dem Adverb „auch“ legt nahe, dass neben dieser Wirkung mindestens noch eine andere Funktion dominant im Spiel ist. Diese Grundfunktion wird in linguistischer Tradition als *Referenzfunktion* bezeichnet, dass also mit Zeichen auf etwas Außersprachliches verwiesen wird. Personen referieren also mit Hilfe von Zeichen auf (konkrete) Objekte oder (abstrakte) Sachverhalte (aliquid stat pro aliquo = etwas steht für etwas anderes).

Dies scheint prima facie trivial und unspektakulär: Mit Zeichen verweisen Menschen. „Denn das zentrale Moment kulturell geprägter Kommunikation besteht darin, dass kulturspezifisch sozialisierte Akteure mit ausgewählten Zeichen in zu interpretierenden Kontexten bei antizipierenden Adressatenerwartungen durch Sprachhandeln eine Wirkung zu erreichen suchen.“ (Felder & Gardt 2015: 15 f.) In diesem Zusammenhang ist die prägnante Synopse von Feilke und Linke in Erinnerung zu rufen, welche die zentrale Bedeutung der Begriffe *Handlung*, *Kultur*, *Medium*, *Kontext* und *Zeichen* betonen und wie folgt ausführen: „Eine kulturell mit Sinnoptionen ausgestattete Handlung wird über ein kulturell rückgebundenes Medium in einem bestimmten Kontext als Zeichenhandlung realisiert.“ (Feilke & Linke 2009: 5)

Dass dieses vermeintlich triviale Verweisen **mit Zeichen auf etwas** für gesellschaftliche Zustände und Prozesse sowie die Wissensgenerierung und Wissensdistribution (vgl. Warnke 2009) elementar ist, erscheint offensichtlich. Weniger

ber dieser HSW-Reihe fungieren Ekkehard Felder und Andreas Gardt. Im Jahr 2024 liegen 23 HSW-Bände vor (<https://www.degruyter.com/serial/hbs-b/html#volumes>). Alle Interessierten können ohne Beschränkung an den Aktivitäten des Forschungsnetzwerks teilnehmen (<http://sprache-und-wissen.de/>) und in den Mailverteiler aufgenommen werden.

offensichtlich ist der Umstand, dass in diesen Funktionen⁵ spezifische Perspektiven auf den durch Sprachzeichen evozierten Gegenstand immanent sind, deren Offenlegung anspruchsvoll ist und das fach- und sprachspezifische Zusammenspiel der Tandems in den jeweiligen Wissensdomänen benötigt.

Schaut man nämlich auf die Verweisfunktion sprachlicher Zeichen und bemerkt, dass neben dieser Funktion noch weitere ihre Wirkung zu entfalten vermögen, so muss in einer Analyse des Untersuchungsgegenstandes das sachliche und das sprachliche Moment berücksichtigt werden. Oder worin bestehen die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der beiden Sprachzeichen *Flüchtlinge* und *Geflüchtete* oder haben beide – metaphorisch gesprochen – unterschiedliche Vorzeichen (vgl. dazu Bloching & Felder 2024)? Verwenden wir *Genmanipulation* und *Genveränderung* synonym bzw. verstehen wir sie gleichbedeutend, wenn andere so sprechen (vgl. Felder 1999: 47)? Sind *wirtschaftlicher Aufschwung* und *Expansion* sinn- und sachverwandte Ausdrücke – wenngleich wir sie aufgrund ihrer Varietätenspezifika (Verwendung in fachsprachlichen Kontexten oder in der außerfachlichen Gemeinsprache) nicht als synonym bezeichnen würden? **Das Medium Sprache ist mitnichten neutral.**

Diese Beispiele regen an, **das Mitgemeinte** besser zu fassen (als eine weitere Funktion neben der Verweisfunktion auf Objekte oder Sachverhalte). Modelliert man vor diesem Hintergrund neben der sprachlichen Referenzfunktion (also dem Verweisen auf Außersprachliches mittels Zeichen) die zusätzlichen Funktionen von Zeichen im Sinne einer graduell gedachten „Ausflagung“ (Anzeichen als assoziierte Zeichenhaftigkeit)

1. **von** Anzeichen (ganz schwach) oder Anhaltspunkt
2. **über** Symptom oder Hinweis
3. **bis hin** zum Signal (stark) oder gar Sinnbild (sehr stark)

einer Haltung oder Stance taking (vgl. Silverstein 1979, 1993), so ist in Bezug auf unseren Gegenstand, nämlich Gesellschaft und Wissen, zu bedenken:

⁵ Vgl. die Auflistung der folgenden Textfunktionen in Adamzik (2016: 195):

1. Intellektuelle/kognitive (man erfährt etwas über die Welt)
2. Praktische (man ändert etwas in der Welt)
3. Handlungsorientierte (Verhaltenskoordination)
4. Emotional-psychische (drückt Gefühle aus)
5. Soziale (Kontaktaufnahme mit anderen)
6. Geistig-moralische (Gewinn einer Einstellung)
7. Formbezogene (Ästhetische Textqualität – Muster)
8. Metasprachliche/metakommunikative (Textmusterwissen erweitert)
9. Unterhaltende (man lässt sich von einem Text unterhalten).

- Gesellschaft ist sprachunabhängig, und Gesellschaft ist zugleich sprachlich (Verweis- & Anzeichenfunktion)
- Wissen ist sprachunabhängig, und Wissen ist unter anderem sprachlich (Verweis- & Anzeichenfunktion).

Vor diesem Hintergrund steht es aus meiner Sicht außer Frage, dass Fachgesellschaften oder auch zivilgesellschaftliche Strömungen den Sprech- und Schreibgebrauch beeinflussen, wenn man die Wortwahl als Bezeichnungstechnik (angesichts der Möglichkeit, verschiedene Benennungen zu aktivieren) im Sinne von Steger et al. (1974) als ein Sprachverhaltensmodell (Haltung, Stance) auffasst oder mit Silverstein (1993) im metapragmatischen Sinne von Indexikalität bei Sprachvarianten spricht. Indexikalität lässt sich varietätenlinguistisch mit dem Erklärungsfaktor der soziären Subdimension erklären, also der gruppenbezogen bestimmbaren Variante. Damit sei im soziologischen Sinne auf eine Gemeinschaft verwiesen (vgl. Steger 1988), die durch gleiche Interessen und Ziele als eine Gruppe betrachtet werden kann. Individuen verstehen sich nicht selten als Angehörige einer Gruppe oder Gruppierung (durch Fachaffiliation oder als Angehörige z. B. einer Alters-, Interessens- oder Berufsgruppe) und verhalten sich so. In der Folge können sich neben einem großen Fachkonsens im Hinblick auf eine relativ homogene Fachsprache gleichzeitig auch parallele Konventionen Geltung verschaffen – je nach Gruppenzugehörigkeit! Diese fachlichen Dispute über Sprach- und Sachangemessenheit lassen sich durch das Paradigma des Semantischen Kampfes in Fachdiskursen transparent machen (vgl. die Ausfaltung dieses Ansatzes in verschiedenen Wissensdomänen in Felder 2006).

Solche Gruppen kann man mit Fleck (1994 [1935]) als ‚Denkkollektive‘ konzeptualisieren. Unter *Denkkollektiven* versteht Fleck nicht nur feste, bereits etablierte und von außen abgegrenzte Strukturen wie Berufsgruppen, sondern durchaus auch kleine oder nur vorübergehende Denkgemeinschaften wie beispielsweise Projektteams oder Interessensgemeinschaften.

Definieren wir „Denkkollektiv“ als Gemeinschaft der Menschen, die im Gedankenaustausch oder in gedanklicher Wechselwirkung stehen, so besitzen wir in ihm den Träger geschichtlicher Entwicklung eines Denkgebietes, eines bestimmten Wissensbestandes und Kulturstandes, also eines besonderen Denkstiles. (Fleck 1994 [1935]: 54–55)

Fleck sieht die zentrale tragende Rolle der Denkkollektive in deren aktiven Leistung im Prozess des Erkennens, der aus Flecks Sicht explizit nicht als die Leistung eines einzigen Individuums zu verstehen ist:

Der Satz „jemand erkennt etwas“ verlangt analog einen Zusatz z. B.: „auf Grund des bestimmten Erkenntnisbestandes“ oder besser „als Mitglied eines bestimmten Kulturmilieus“ oder am besten „in einem bestimmten Denkstil, in einem bestimmten Denkkollektiv“. (Fleck 1994 [1935]: 54)

Aus der Perspektive der sprachlich handelnden Individuen kann man in der weiteren Entwicklung im 20. Jahrhundert mit Steger et al. (1974) von einem – sich in Sprachzeichen ausdrückenden – Verhaltensmodell sprechen (inspiriert durch Labov 1971, in der Forschung spricht man auch von *Stance taking* im Sinne von Du Bois (2007, S. 163) oder von meta-pragmatischer Indexikalisierung und meta-pragmatischen Funktionen nach Silverstein (1993, S. 33): „Signs functioning meta-pragmatically have pragmatic phenomena – indexical sign phenomena – as their semiotic objects; they thus have an inherently ‚framing‘, or ‚regimenting‘, or ‚stipulative‘ character with respect to indexical phenomena.“ Für die hier erörterte Fragestellung ist nun das folgende Fazit besonders relevant: In der konkreten Sprechsituation verhält man sich oder man verhält sich nicht; jedoch ist auch ein Nicht-Verhalten ein Verhalten (z. B. bei der Auswahl der Wörter *Genveränderung* oder *Genmanipulation* [vgl. Felder 1999], *therapeutisches Klonen* oder *Forschungsklonen* [vgl. Zimmer 2006] bzw. *Flüchtling* oder *Geflüchtete*; vgl. Bloching & Felder 2024). *Tertium non datur* – ein drittes Lexem gibt es oft nicht oder lässt sich nicht auf die Schnelle im gemein- oder fachsprachlichen Gebrauch etablieren.

Gesellschaft und Wissen sind nach dieser Annahme zum einen ontisch (also vor oder außerhalb der Bedeutungskonstitution durch Sprachzeichen), zum anderen aber auch durch den konventionalisierten Zeichengebrauch instruiert – und zwar in einem interdependenten Beeinflussungsverhältnis. Ich liebe, und ich spreche über die Liebe. Ich esse, und ich spreche über das Essen. Ich fühle und spreche über Gefühle – und jeweils beide Pole beeinflussen sich gegenseitig.

Dabei ist zu bedenken: Schon unsere Wahrnehmung ist durch sprachliche Zeichen, die in Zusammenhang mit dem Wahrgenommenen stehen, beeinflusst. Und unser Wahrgenommenes soll mittels konventionalisierter Sprachzeichen (die wir und viele andere schon ganz oft in diversen Kontexten verwendet haben) vermittelt werden. Dabei glauben oder hoffen wir, dass die Zeichen möglichst angemessen unser Wahrgenommenes zu vermitteln in der Lage sind – ohne genau bestimmen zu können, welches Vorwissen unser Gegenüber hat und welche Wortgebrauchserfahrungen unser Gegenüber mit für uns wichtigen Schlüsselwörtern hat.

5 Fachinterne Wissensgenese versus fachexterner Wissenstransfer

Das Medium, in dem wir unser Wissen über die Welt fassen, ist die Sprache. Deshalb beinhalten öffentliche Debatten oft einen Streit um Worte: Darf man zum Beispiel von *therapeutischem Klonen* sprechen oder sollte man eher *Forschungsklonen*

sagen, weil in der ersten Bezeichnung schon ein Heilungsversprechen impliziert wird, das niemand als Ergebnis einer Forschungsphase sicher voraussagen kann (vgl. Zimmer 2006)? Brauchen wir eine *Leitkultur* oder eine *Metakultur* – und dies im Angesicht der ganzen politischen Assoziationspotentiale, die diese Wörter im Gepäck haben?

Wer eine Bezeichnung in der öffentlichen Debatte durchsetzen kann oder Bedeutungskomponenten eines gängigen Ausdrucks zu prägen vermag, der hat sehr oft die Deutungshoheit über den entsprechenden Sachverhalt. Im Mittelpunkt des Netzwerks stehen sprachliche Formationen des Wissens und damit einhergehend die Frage nach der Formung von gesamtgesellschaftlich relevanten Wissensbeständen durch sprachliche Mittel. Die Einsicht, dass jede Erkenntnis auch sprachabhängig ist, soll aus linguistischer Perspektive mit den dort erarbeiteten Beschreibungsverfahren präzisiert werden und interdisziplinär anschlussfähig gemacht werden. Denn selbst in den sogenannten objektiven Wissenschaften müssen Messergebnisse in Sprache gefasst und gedeutet werden.

Infolgedessen werden gesamtgesellschaftlich relevante Dispute oft vor ihrem Bekanntwerden in der sog. Öffentlichkeit (also vor der Publikation der veröffentlichten Meinungen) in den einzelnen Wissensdomänen geführt. Dort finden Auseinandersetzungen statt, die sich mit u. a. in der Linguistik entwickelten Diskursbeschreibungsverfahren nachzeichnen lassen. Gelangen die Auseinandersetzungen in den öffentlichen Diskurs und werden dort in überregionalen Publikationsorganen weitergeführt, so sind die mit der Materie vertrauten Fachleute zumeist überrascht, in welcher vermeintlich oder tatsächlich unangemessener Form „ihr“ fachlicher Gegenstand präsentiert wird.

Unterschiede bei der fachlichen Konstitution von Untersuchungsgegenständen lassen sich im Medium Sprache teilweise beschreiben, wenn nämlich unterschiedliche sprachliche Formationen des Wissens divergierende Sachverhalte oder „Wirklichkeiten“ indizieren. Unterschiede in der fachlichen Konstitutionen zwischen Experten (erkennbar an den sprachlichen Formen) in Bezug auf vermeintlich identische Sachverhalte offenbaren unterschiedliche Zugriffsweisen (das Gleiche gilt auch für die Experten-Laien-Kommunikation) und belegen, dass Sprache mitnichten ein neutrales Medium ist, das 1:1 eine naiverweise als ontisch gegeben gedachte Welt repräsentiert, sondern die Sachverhalte perspektiviert und damit „zubereitet“; der Rechtswissenschaftlers Jeand’Heur (1998: 1292) spricht von der „Zubereitungs-funktion“ sprachlicher Zeichen beim Referieren auf fachliche Referenzobjekte.

6 Sprachtheoretischer Background

Unsere Erkenntnis bezieht sich nach Kant bekanntermaßen nicht auf die Dinge, sondern auf deren Erscheinungen. Diese wiederum können wir uns nur in der Gestalt kommunikativ vermittelter Zeichen verfügbar machen. Natürliche Sprache ist eine solche Erscheinungsform. Dadurch rückt die erkenntnisformende Kraft der sprachlicher Formen in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit, und es lässt sich mit Köller (2004) die folgende Grundsatzfrage formulieren: Wie lässt sich die Welt der Gegenstände und Sachverhalte (Objektsphäre) mit Hilfe von natürlichsprachlichen Zeichen in Verbindung bringen mit der Welt des Denkens und Wissens (Wirklichkeitswahrnehmung/-verarbeitung des Subjekts)? Versucht man diese Frage im Hinblick auf die Sprache zu beantworten, so lässt sich zugespitzt behaupten: Wer die Sachverhalte der Welt sprachlich fasst bzw. „zubereitet“ (Jeand’Heur 1998), schafft dadurch Realitäten. Realitäten können von daher als Versuch der sprachlich gebundenen Faktizitätsherstellung beschrieben werden. Dieser Gedanke wird im Folgenden nochmals aufgenommen und ausgeführt.

Betrachten wir beispielsweise die konkurrierenden Bezeichnungen *Ehe für alle* und *gleichgeschlechtliche Ehe* (vgl. Bloching in Vorb.): Verweisen bzw. referieren beide Wortverbindungen auf das gleiche Referenzobjekt, also auf den gleichen Sachverhalt in der Welt? Solche Fragen sind nur adressatenspezifisch unter Berücksichtigung der jeweiligen Wissensvoraussetzungen der Kommunikationsteilnehmer zu beantworten. Und schon dieser Umstand belegt, dass angesichts der heterogenen Wissensdispositionen von Individuen die sprachlichen Formen bei unterschiedlichen Sprachbenutzern divergierende Wirkungen erzielen können – und die der Sprache immanente Perspektivität wird dadurch ebenfalls deutlich. Dieser Problematik widmete sich der Sammelband *Semantische Kämpfe* (Felder 2006), der im unmittelbaren Kontext des Forschungsnetzwerks entstanden ist. Er thematisiert vor allem Bezeichnungs-, Bedeutungs- und Sachverhaltsfixierungskonkurrenzen, die bei der diskursiven Durchsetzung strittiger Geltungsansprüche in diversen Wissenschaftsdisziplinen eine Rolle spielen.

Mit einer Entscheidung für eine Formulierung geht damit eine Entscheidung für eine Perspektive einher, die bewusst oder unbewusst eingenommen wird. Aus dieser „semiotischen Gefangenschaft“ kann sich niemand befreien. Wer sich für die Verwendung bestimmter sprachlicher Zeichen entscheidet, entscheidet sich gleichzeitig und zwangsläufig für die Nicht-Verwendung anderer potentieller Zeichen (also sinn- und sachverwandter Ausdrucksweisen). Das bedeutet: Selbst die Darstellung so genannter Fakten mit ihrem impliziten Wahrheitsanspruch unterliegt der Perspektivierung, die durch Zeichenabwahl und Zeichenverknüpfung generiert wird. So kann man mit dem Rechtstheoretiker Bernd Jeand’Heur von der „Zubereitungsfunktion der Sprache“ sprechen: Referieren geschieht – in Abgren-

zung zu Vorstellungstheorien – demnach nicht als bloßer Nachvollzug (Repräsentation) eines bestehenden Weltbildes, stattdessen eher „in Form einer sprachlich vermittelten, prozessual zu realisierenden Wirklichkeitsbeziehung“. (Jeand’Heur 1998: 1292) Bei einer derartigen Konstituierung von Sachverhalten kommt der schöpferische Anteil von Sprache deutlich zum Vorschein.

Setzen sich bestimmte sprachliche Zugriffsweisen durch, werden also bestimmte Ausdrucksmöglichkeiten prototypisch verwendet, die darauf zum Muster promovieren (Verfestigung spezifischer Zeichenverknüpfungen in Diskursen), so werden die gesamtgesellschaftlich diskursiv ausgehandelten Wissensbestände durch perspektivierte und bevorzugte Sprachmuster reguliert und geprägt.

7 Resümierende Bemerkungen zu Sprache – Wissen – Vertrauen

Vor dem Hintergrund des Themas *Sprache und Vertrauen* (siehe exemplarisch Belosevic 2021, 2022 und Schäfer 2013, 2016, 2020) stellt sich abschließend die Frage, inwiefern das mangelnde Vertrauen in die Eindeutigkeit sprachlicher Zeichen im konkreten Gebrauch kompensiert werden kann: Theoretisch gesprochen könnte eine Replik darin bestehen, dass nur durch die diskursive Aushandlung von angemessenem Sprachgebrauch – ob fachsprachlicher oder gemeinsprachlicher Natur – eine gewisse Sprachbewusstheit kultiviert werden kann. Da ein angemessenes sprachliches Referieren stets im Abgleich zu den jeweiligen Referenzobjekten geschehen muss, ist mitunter ein Sprachstreit auch ein Streit um die Sache. Ob die Bezeichnung *therapeutisches Klonen* oder *Forschungsklonen* angemessener ist, stellt keine linguistische Meinungsverschiedenheit dar, sondern eine fachliche (und zwar verschiedene wissenschaftliche Disziplinen betreffend; vgl ausführlich dazu Zimmer 2006). Je sprachbewusster die Diskursakteure agieren, desto eher kann ein Abgleich zwischen Sach- und Sprachangemessenheit hergestellt werden. Wird dieser Diskurs zwischen Fachleuten auch für Laien nachvollziehbar geführt, so wird Vertrauen in sprachliche Zeichen, ihre Verwendung und die mit Sprachzeichen handelnden Diskursakteure aufgebaut.⁶

⁶ Die Unterscheidung zwischen Vertrauen in (sprachliche) Zeichen, in deren Verwendung und in die Zeichenbenutzer schließt nahtlos an die Frage nach dem eigentlichen Bezugspunkt von Vertrauen, die in der Vertrauensforschung vor allem mit Blick auf Vertrauen in die Technik diskutiert wird. Hier stellt sich die Frage, ob Vertrauen unmittelbar in die Technik gesetzt wird oder aber in die sozialen Akteure, die diese Technik entwickeln, herstellen, warten und benutzen. Zu

Und damit sind wir bei Gründungsmotiven für das Forschungsnetzwerk *Sprache und Wissen*. Ein Ursprung hat der Verbund in der Klage vieler Fachleute darüber, wie Themen ihrer Wissensdomänen in Medien oder fachextern veröffentlicht werden. Die jeweilige Fachsprache sei doch relativ eindeutig, in der Gemeinsprache seien Vagheit und kontrollierbare Assoziationspotentiale vorherrschend. Von dieser Erfahrung ausgehend ist die Frage von Interesse, wie Medien oder fachexterne Akteure – im Unterschied zu Fachleuten der jeweiligen Wissensdomäne – Sachverhalte konstituieren. Hält man sich darüber hinaus die vermeintlich triviale Tatsache vor Augen, dass jegliches Wissen zum Zwecke der Kommunikation sprachlich gefasst werden muss, so wird evident, dass die Folie Sprache als Konstituierungsmedium fachlichen Wissens besonderer Aufmerksamkeit bedarf. Aus diesem Grunde schließen sich in dem Forschungsnetzwerk Linguistinnen und Linguisten zusammen mit Fachexperten verschiedener gesellschaftlicher Handlungsfelder, die ein jeweils spezifisch fachliches und ein gemeinsames sprachliches Interesse an einer ganz bestimmten Wissensdomäne verbindet.

In einem öffentlichen Diskurskontext gilt zu bedenken: Gesamtgesellschaftlich relevante Dispute werden oft vor ihrem Bekanntwerden in der sog. Öffentlichkeit (also vor der Publikation der veröffentlichten Meinungen) in den einzelnen Wissensdomänen geführt. Dort finden Auseinandersetzungen statt, die sich mit u. a. in der Linguistik entwickelten Diskursbeschreibungsverfahren nachzeichnen, aber nicht entscheiden lassen. Gelangen die Auseinandersetzungen in den öffentlichen Diskurs und werden dort in überregionalen Publikationsorganen weitergeführt, so sind die mit der Materie vertrauten Fachleute zumeist überrascht, wie ihr Gegenstand anders konstituiert wird. Dieses Phänomen lässt sich mit der – in den Medienwissenschaften bekannten – Unterscheidung zwischen Wirklichkeit und Realität zum Teil erhellen (vgl. Schmidt 1996). Unter *Wirklichkeit* sei die mit den originären Sinnen erfahrbare und begreifliche Welt verstanden, *Realität* das medial abgebildete und also zwangsläufig gestaltete Szenario davon. Vor diesem Hintergrund der Differenzierung sind wir als Staatsbürger des sog. Informationszeitalters in erheblichem Maße mit ‚Realität‘ konfrontiert, also mit Produkten, die ‚Wirklichkeit‘ zu zeigen vorgeben. In der Rezeption von gesellschaftspolitisch relevanten Ereignissen haben wir es demzufolge mit gestalteten Materialien in sprachlicher Form zu tun, die ‚Wirklichkeit‘ in ‚Realität‘ verwandelt haben. Diese Verwandlung ist für viele Rezipientinnen und Rezipienten nicht nachvollziehbar, damit ist die Frage von Sprache und Vertrauen berührt. Massenmediale Sprach- und Bildzeichen und Zeichenverkettungen sind nämlich ein perspektivierter Ausschnitt von Welt zur interessengeleiteten Konstitution von Reali-

dieser Frage vgl. den Beitrag von Bührig & Schopf in diesem Band, die sie in Bezug auf Vertrauen in Schnelltests kurz anreißen.

tät im Spektrum verschiedener Wirklichkeiten. Dieses Wissen ist für ein aufgeklärtes Zoon politikon von grundlegender Bedeutung (zur Rolle der Medien als Vermittler von öffentlichem Vertrauen vgl. Kuhnenn in diesem Band).

Die Konsequenzen dieser Erkenntnis gelten für alle Wissensdomänen in ähnlicher Weise. Auf Grund dessen sind die Aufgaben in den Wissensdomänen nur dann adäquat zu bearbeiten, wenn fachlich ausgewiesene Personen der jeweiligen Wissensdomänen mit einem fachsprachlich ebenfalls versierten Expertenteam der Linguistik bzw. der Diskursanalyse zusammenarbeiten. Gemeinsam bilden die linguistischen Projektleiter/-innen und die Kooperationspartner/-innen ein fachlich-inhaltliches und fachkommunikatives Experten-Tandem. Folgender Fragenkatalog stellt einen Orientierungsrahmen bei der Bearbeitung aller Wissensdomänen dar:

- 1.) Welche fachlich umstrittenen Sachverhalte in der jeweiligen Wissensdomäne haben gesamtgesellschaftliche Relevanz bzw. stoßen auf ein öffentliches Interesse?
- 2.) Wie ist der fachsprachliche Forschungsstand zu charakterisieren?
- 3.) Welche Konsequenzen ergeben sich daraus für fachspezifische und professionelle Kommunikation als auch für „veröffentlichte“ und öffentliche Kommunikation über Fachwissen?

Die Projektleitungen versuchen für ihre Wissensdomänen Antworten zu finden und strukturieren ihre Wissensdomänen nach den je spezifischen Diskursgegebenheiten. Die kurze Geschichte des Netzwerks zeigt: Wissen ist eine Machtressource und bedarf eines verantwortungsvollen, also partizipativen Umgangs mit Wissen, Sprache, Vertrauen. Abschließend sei daran erinnert, dass jedes Netzwerk gewissermaßen als eine Vertrauenskonstellation in den Blick genommen werden kann. Denn Netzwerke sind allgemein gut dazu geeignet, vertrauensvolle Beziehungen zwischen den Mitgliedern (mit unterschiedlichen sozialen Rollen und Aufgaben in Forschung und Praxis) zu fördern. Und durch Netzwerke kann insbesondere der wissenschaftliche Nachwuchs profitieren (siehe dazu die Graduiertenplattform des Forschungsnetzwerks unter <http://graduiertenplattform.sprache-und-wissen.de/>) denn die Orientierung in komplexen Welten und scientific communities ist anspruchsvoll und kann in Netzwerkkontexten leichter stattfinden.

Literatur

- Adamzik, Kirsten (2016): *Textlinguistik. Grundlagen, Kontroversen, Perspektiven*. 2. Aufl. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Adamzik, Kirsten (2018): *Fachsprachen. Die Konstruktion von Welten*. Tübingen: Narr Francke Attempto.
- Atayan, Vahram, Thomas Metten & Vasco Alexander Schmidt (Hrsg.) (2023): *Handbuch Sprache in Mathematik, Naturwissenschaften und Technik*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Becker, Andrea (2001): *Populärmedizinische Vermittlungstexte. Studien zu Geschichte und Gegenwart fachexterner Vermittlungsvarietäten*. Tübingen: Niemeyer.
- Becker, Andrea & Markus Hundt (1998): Die Fachsprache in der einzelsprachlichen Differenzierung. In Lothar Hoffmann, Hartwig Kalverkämper & Herbert Ernst Wiegand (Hrsg.), *Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. Band 1, 118–133. Berlin, New York: de Gruyter.
- Belosevic, Milena (2021): Vertrauensrelevantes Wissen und Diskurssemantik: Eine diskurslinguistische Annäherung an das Konzept Vertrauen. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 74, 1–30.
- Belosevic, Milena (2022): *Vertrauen und Misstrauen in der Flüchtlingsdebatte 2015–2017. Eine diskurslinguistische Untersuchung von Argumentationsmustern*. Hamburg: Buske.
- Bloching, Sven (in Vorb.): *Kulturkämpfe als Sprachkämpfe? Sprachmagie vs. Prestigeökonomie im Diskurs um die gleichgeschlechtliche Ehe*. (Inauguraldissertation, eingereicht bei der der Neuphilologischen Fakultät der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg).
- Bloching, Sven & Ekkehard Felder (2024): Von „richtigen“ und „falschen“ Wörtern. *Ruperto Carola* 23, 66–73.
- Du Bois, John W. (2007): The stance triangle. In Robert Englebretson (Hrsg.), *Stancetaking in discourse. Subjectivity, evaluation, interaction*, 139–182. Amsterdam, Philadelphia: Benjamins.
- Bromme, Rainer, Regina Jucks & Riklef Rambow (2004): Experten-Laien-Kommunikation im Wissensmanagement. In Gabi Reimann & Heinz Mandl (Hrsg.), *Psychologie des Wissensmanagement. Perspektiven, Theorien und Methoden*, 176–188. Göttingen: Hogrefe.
- Busse, Dietrich (1992): *Textinterpretation. Sprachtheoretische Grundlagen einer explikativen Semantik*. Opladen.
- Feilke, Helmuth & Angelika Linke (2009): Oberfläche und Performanz – Zur Einleitung. In Angelika Linke & Helmuth Feilke (Hrsg.), *Oberfläche und Performanz. Untersuchungen zur Sprache als dynamische Gestalt*, 3–17. Tübingen: Niemeyer.
- Felder, Ekkehard (1999): Differenzen in der Konzeptualisierung naturwissenschaftlicher Grundlagen bei Befürwortern, Skeptikern und Gegnern der Gen-/Biotechnologie. In Axel Satzger (Hrsg.), *Sprache und Technik*, 35–49. Frankfurt a. M. u. a.: Peter Lang.
- Felder, Ekkehard (Hrsg.) (2006): *Semantische Kämpfe. Macht und Sprache in den Wissenschaften*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Felder, Ekkehard (Hrsg.) (2013): *Faktizitätsherstellung in Diskursen. Die Macht des Deklarativen*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Felder, Ekkehard (2016): Diskursdomäne Wissenschaft/Bildung. In Ludwig Jäger, Werner Holly, Peter Krapp, Samuel Weber & Simone Heekeren (Hrsg.), *Sprache – Kultur – Kommunikation. Language – Culture – Communication*, 478–489. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Felder, Ekkehard (2022): Vagheit als Chance verstehen. Pragma-semiotische Erdung von Veruneindeutigungen als Formen diskursiv instruierter Wissenskonstitution. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik (LiLi)* 52 (4), 549–567.

- Felder, Ekkehard & Andreas Gardt (2015): Sprache – Erkenntnis – Handeln. In Ekkehard Felder & Andreas Gardt (Hrsg.), *Handbuch Sprache und Wissen*, 3–33. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Felder, Ekkehard & Andreas Gardt (Hrsg.) (2018): *Wirklichkeit oder Konstruktion? Sprachtheoretische und interdisziplinäre Aspekte einer brisanten Alternative*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Felder, Ekkehard & Andreas Gardt (Hrsg.) (2020): Authentizität zwischen Wahrhaftigkeit und Inszenierung? *Linguistik online* 105 (5), 3–5.
- Felder, Ekkehard & Marcus Müller (Hrsg.) (2009): *Wissen durch Sprache. Theorie, Praxis und Erkenntnisinteresse des Forschungsnetzwerks „Sprache und Wissen“*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Felder, Ekkehard & Marcus Müller (Hrsg.) (2014): Diskurszukünfte. 10. Jahrestagung des Forschungsnetzwerks „Sprache und Wissen“. Jubiläumszeitschrift. Heidelberg: Universität Heidelberg. https://ids-pub.bs-zbw.de/frontdoor/deliver/index/docId/6478/file/Diskurszukunft_kuenfte_jubilaumszeitschrift_2017.pdf.
- Filatkina, Natalia & Franziska Bergmann (Hrsg.) (2021): *Angstkonstruktionen. Kulturwissenschaftliche Annäherungen an eine Zeitdiagnose*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Fleck, Ludwik (1994 [1935]): *Entstehung und Entwicklung einer wissenschaftlichen Tatsache. Einführung in die Lehre vom Denkstil und Denkkollektiv. Mit einer Einleitung herausgegeben von Lothar Schäfer und Thomas Schnelle*. 9. Aufl. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Földes, Csaba & Thorsten Roelcke (Hrsg.) (2002): *Handbuch Mehrsprachigkeit*. Berlin, Boston.
- Gardt, Andreas (1998): Sprachtheoretische Grundlagen und Tendenzen der Fachsprachenforschung. *Zeitschrift für germanistische Linguistik (ZGL)* 26 (1), 31–66.
- Gardt, Andreas (2013): Textanalyse als Basis der Diskursanalyse. Theorie und Methoden. In Ekkehard Felder (Hrsg.) (2013): *Faktizitätsherstellung in Diskursen. Die Macht des Deklarativen*, 29–56. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Hoffmeister, Toke, Markus Hundt & Saskia Naths (Hrsg.) (2021): *Laien, Wissen, Sprache. Theoretische, methodische und domänenpezifische Perspektiven*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Jacob, Katharina, Klaus-Peter Konerding & Wolf-Andreas Liebert (Hrsg.) (2020): *Sprache und Empathie. Beiträge zur Grundlegung eines linguistischen Forschungsprogramms*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Jeand'Heur, Bernd (1998): Die neuere Fachsprache der juristischen Wissenschaft seit der Mitte des 19. Jahrhunderts unter besonderer Berücksichtigung von Verfassungsrecht und Rechtsmethodik. In Lothar Hoffmann, Hartwig Kalverkämper & Herbert Ernst Wiegand (Hrsg.), *Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. 1. Halbband, 1286–1295. Berlin, New York: de Gruyter.
- Juchem, Johann G. (1988): *Kommunikation und Vertrauen. Ein Beitrag zum Problem der Reflexivität in der Ethnomethodologie*. Aachen: Alano.
- Köller, Wilhelm (2004): *Perspektivität und Sprache. Zur Struktur von Objektivierungsformen in Bildern, im Denken und in der Sprache*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Konerding, Klaus-Peter (2009): Sprache – Gegenstandskonstitution – Wissensbereiche. Überlegungen zu (Fach-)Kulturen, kollektiven Praxen, sozialen Transzendentalien, Deklarativität und Bedingungen von Wissenstransfer. In Ekkehard Felder & Marcus Müller (Hrsg.), *Wissen durch Sprache. Theorie, Praxis und Erkenntnisinteresse des Forschungsnetzwerks „Sprache und Wissen“*, 79–111. Berlin, New York: de Gruyter.
- Konerding, Klaus-Peter (2015): Sprache und Wissen. In Felder Ekkehard & Andreas Gardt (Hrsg.), *Handbuch Sprache und Wissen*, 57–80. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Labov, William (1971): The study of language in its social context. In Joshua A. Fishman (Hrsg.), *Advances in the sociology of language. Bd. 1: Basic concepts, theories and problems: alternative approaches*, 152–216. Den Haag, Paris: Mouton.

- Lösch, Andreas & Marcus Müller (Hrsg.) (2014): Risikodiskurse/Diskursrisiken – Sprachliche Formierungen von Technologierisiken und ihre Folgen. Einführung in den Schwerpunkt. *Technikfolgenabschätzung – Theorie und Praxis* 23 (2), 4–9. <http://www.tatup-journal.de/>.
- Lutz, Benedikt (2015): *Verständlichkeitsforschung transdisziplinär. Plädoyer für eine anwenderfreundliche Wissensgesellschaft*. Göttingen: V & R unipress.
- Mattfeldt, Anna, Carolin Schwegler & Berbeli Wanning, (Hrsg.) (2021): *Natur, Umwelt, Nachhaltigkeit. Perspektiven auf Sprache, Diskurse und Kultur*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Müller, Marcus, Martin Reisigl, Andrea Becker, Michael Bender & Ekkehard Felder (Hrsg.) (in Vorb.), *Diskursgrammatik*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Roelcke, Thorsten (1991): Das Eineindeutigkeitspostulat der lexikalischen Fachsprachensemantik. *Zeitschrift für germanistische Linguistik (ZGL)* 19 (2), 194–208.
- Roelcke, Thorsten (2010): *Fachsprachen*. 3. Aufl. Berlin: Erich Schmidt.
- Schäfer, Pavla (2013): *Das Potenzial der Vertrauensförderung. Sprachwissenschaftliche Explikation anhand von Texten der Brücke-Most-Stiftung*. Berlin: Erich Schmidt.
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*. Berlin: de Gruyter.
- Schäfer, Pavla (2020): Empathie und Vertrauen in der Arzt-Patienten-Kommunikation. In Katharina Jacob, Klaus-Peter Konerding & Wolf-Andreas Liebert (Hrsg.), *Sprache und Empathie. Beiträge zur Grundlegung eines linguistischen Forschungsprogramms*, 377–417. Berlin: de Gruyter.
- Schäfer, Pavla (2021): Schulmedizinische und homöopathische Lehrbücher als Ort der Verfestigung und Tradierung von Denkstilen. In Marina Iakushevich, Yvonne Ilg & Theresa Schnedermann (Hrsg.), *Linguistik und Medizin. Sprachwissenschaftliche Zugänge und interdisziplinäre Perspektiven*, 419–437. Berlin, Boston: de Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110688696>.
- Schmidt, Siegfried J. (1996): *Die Welten der Medien. Grundlagen und Perspektiven der Medienbeobachtung*. Braunschweig, Wiesbaden: Vieweg & Sohn.
- Silverstein, Michael (1979): Language structure and linguistic ideology. In Paul R. Cline, William Hanks & Carol Hofbauer (Hrsg.), *The elements: A parasession on linguistic units and levels*, 193–247. Chicago: Chicago Linguistic Society.
- Silverstein, Michael (1993): Metapragmatic discourse and metapragmatic function. In John A. Lucy (Hrsg.), *Reflexive language. Reported speech and metapragmatics*, 33–58. Cambridge: Cambridge University Press.
- Spranz-Fogasy, Thomas & Heide Lindtner (2009): Wissenskonstitution im Gespräch zwischen Arzt und Patient. In Ekkehard Felder & Marcus Müller (Hrsg.), *Wissen durch Sprache. Theorie, Praxis und Erkenntnisinteresse des Forschungsnetzwerks. „Sprache und Wissen“*, 141–170. Berlin, New York: de Gruyter.
- Steger, Hugo (1988): Erscheinungsformen der deutschen Sprache. ‚Alltagssprache‘ – ‚Fachsprache‘ – ‚Standardsprache‘ – ‚Dialekt‘ und andere Gliederungstermini. *Deutsche Sprache. Zeitschrift für Theorie, Praxis, Dokumentation* 04/1988, 289–319.
- Steger, Hugo, Karl-Helge Deutrich, Gerd Schank & Eva Schütz (1974): Redekonstellation, Redekonstellationstyp, Textexemplar, Textsorte im Rahmen eines Sprachverhaltensmodells. Begründung einer Forschungshypothese. In Ulrich Engel, Hugo Moser & Hugo Steger (Hrsg.), *Gesprochene Sprache. Jahrbuch 1972 des Instituts für Deutsche Sprache*, 39–97. Düsseldorf: Schwann.
- Warnke, Ingo H. (2009): Die sprachliche Konstituierung von geteiltem Wissen in Diskursen. In Ekkehard Felder & Marcus Müller (Hrsg.), *Wissen durch Sprache. Theorie, Praxis und Erkenntnisinteresse des Forschungsnetzwerks. „Sprache und Wissen“*, 113–140. Berlin, New York: de Gruyter.

Wichter, Sigurd (1994): *Experten- und Laienwortschätze. Umriss einer Lexikologie der Vertikalität*. Tübingen: Niemeyer.

Wittgenstein, Ludwig (1958/¹¹1997): *Philosophische Untersuchungen*. Werkausgabe Band 1. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.

Zimmer, Rene (2006): Zwischen Heilungsversprechen und Embryonenschutz: Der semantische Kampf um das therapeutische Klonen. In Ekkehard Felder (Hrsg.), *Semantische Kämpfe. Macht und Sprache in den Wissenschaften*, 73–98. Berlin, New York: de Gruyter.

Pavla Schäfer und Milena Belosevic

Interdisziplinäre Brückenschläge

Wie in der Einleitung betont, besteht das Hauptziel des vorliegenden Sammelbands darin aufzuzeigen, in welcher Hinsicht die linguistische Vertrauensforschung von der interdisziplinären Vertrauensforschung lernen kann und umgekehrt, welchen Beitrag die Linguistik zur interdisziplinären Vertrauensforschung leisten kann. Die zweiteilige Struktur des Sammelbands bzw. die Aufteilung in einen linguistischen und einen interdisziplinären Teil spiegelt die Tatsache wider, dass die linguistische Vertrauensforschung noch keine etablierte Disziplin der interdisziplinären Vertrauensforschung ist und dass daher Überlegungen notwendig sind, inwiefern linguistische Methoden sich für die Untersuchung des Vertrauensphänomens eignen aber auch welcher Vertrauensbegriff der linguistischen Vertrauensforschung zugrunde liegen soll. Abschließend möchten wir nun den roten Faden des Sammelbandes nochmals aufgreifen und die Querverbindungen, die sich sowohl inter- als auch interdisziplinär ergeben, explizit herausarbeiten und zusammenfassend darstellen.

Die in der Vertrauensforschung oft betonte und beklagte Tatsache, dass es keine einheitliche Definition von *Vertrauen* gibt, kann für unseren Sammelband bestätigt werden. Allerdings schließen wir uns nicht der Klage darüber an, sondern sehen darin eher eine produktive Bereicherung der Forschung. Die Beiträge können nach deren Konzeption grundsätzlich in drei ungleich große Gruppen unterteilt werden: 1) in methodisch-systematisierende Beiträge (Bormann, Kuhnhenh, Schäfer), 2) in theoretisch-reflektierende Grundlagenbeiträge (Endreß, Ebert und Felder) und 3) in empirische Studien zu einer konkreten Fragestellung (Bodden & Reszke, Luttermann & Engberg, Lasch, Imo, Bührig & Schopf und Buß). Mit Blick auf den gesellschaftlichen Kontext, in dem die Fragestellung verortet ist, können die Beiträge den Domänen Medizin (Imo, Buß, Bührig & Schopf), Recht (Luttermann & Engberg, Felder), Kunst (Bodden & Reszke), Ökonomie (Ebert zu Unternehmenskommunikation), Religion (Lasch) und Bildung (Bormann) zugeordnet werden. Einige Beiträge sind domänenübergreifend bzw. systematisierend angelegt (Endreß, Schäfer, Kuhnhenh).

Die von Schäfer in ihrem programmatischen Beitrag skizzierten linguistischen Methoden zur Untersuchung der Vertrauensförderung sind im Sammelband vertreten und werden für die Beantwortung je spezifischer Fragen angewendet. Der Beitrag von Bodden & Reszke ist diskurslinguistisch ausgerichtet, der Beitrag von Luttermann & Engberg eher textlinguistisch orientiert. Der Beitrag von Lasch repräsentiert die sehr junge Richtung der korpuslinguistischen Forschung zu Vertrauen. Die Beiträge von Imo, Bührig & Schopf und Buß sind der interaktionalen Linguistik verortet und arbeiten mit dem gesprächlinguistischen Instrumentarium zu Fragen

von Vertrauen in der Medizin, wobei der Beitrag von Imo einen ersten Systematisierungsvorschlag für die gesprächslinguistische Operationalisierung von Vertrauen darstellt. Damit zeigt sich eine Allianz zwischen der Domäne Medizin und der Gesprächsforschung, die angesichts der fundamentalen Rolle der Arzt-Patienten-Kommunikation sehr produktiv und begrüßenswert ist. Mit diesem Schwerpunkt leistet die Linguistik einen wichtigen Beitrag zum Feld der Medical Humanities.

In methodischer Hinsicht zeichnen sich deutliche Ähnlichkeiten zwischen den Beiträgen ab. Alle Beiträge gehen grundsätzlich vom Konstruktionscharakter von Vertrauen aus. Somit rücken die Konstruktionsprozesse sowohl auf theoretischer Ebene (vgl. Endreß, der die sozialkonstruktivistischen Grundlagen hervorhebt) als auch auf der empirischen Ebene mit je spezifischen Forschungsfragen in den Vordergrund. Die linguistischen Beiträge machen deutlich, dass das Vertrauensphänomen aufgrund seiner vorwiegenden Latenz und Implizitheit zunächst (linguistisch) operationalisiert werden muss. Das von Schäfer entwickelte Operationalisierungsmodell wurde von Bodden & Reszke in ein diskurslinguistisches und von Buß in ein gesprächslinguistisches Setting übertragen und empirisch auf seine Anwendbarkeit hin geprüft. Imo begegnet der Operationalisierung von Vertrauen hingegen durch eine produktive Übertragung eines Modells zu Verstehen auf die von ihm untersuchten Gesprächsdaten. Andere Beiträge wählen den Weg der expliziten Thematisierung von Vertrauen.

Schäfer und Bormann weisen darauf hin, dass die lexikalische Suche nach Thematisierungen von Vertrauen nicht ausreicht, um alle relevanten Mittel der Vertrauensbildung zu erfassen. Zumeist wird die Thematisierung von Vertrauen als ein Krisensignal verstanden (so auch Schäfer oder Bodden & Reszke). Die Analyse von Bodden & Reszke bestätigt Annahme im Zusammenhang mit einer Vertrauenskrise nach einem Skandal. Dass diese Annahme jedoch immer kontextspezifisch überprüft werden muss, das wird u. a. im Beitrag von Lasch deutlich. Mit dem korpuslinguistischen Zuschnitt rückt Lasch die explizite Thematisierung von ‚Vertrauen‘ (als Nomen *Vertrauen* und Verb *vertrauen*) in den Vordergrund und zeigt auf, dass die Thematisierung von Vertrauen im religiösen Kontext Herrnhutischer Ritualität durchaus eine wichtige identitäts- und gruppenbildende Funktion hat. Ähnlich verfahren Bührig & Schopf und Imo, die nach expliziter Versprachlichung des Konzepts in ihren Gesprächsdaten suchen und durch ihre Analyse zeigen, dass die Thematisierung von Vertrauen in bestimmten Kontexten produktiv sein kann. Dieser Sichtweise schließt sich – wenn auch nur am Rande – ebenfalls Ebert in Bezug auf die Dialogführung in Unternehmen an. Somit zeigt sich deutlich, dass Thematisierung von Vertrauen beides sein kann – produktiv wie hinderlich für die Vertrauensbildung. Die Zusammenschau der Beiträge dieses Sammelbandes stützt damit die These, die Endreß in seinem Beitrag stark macht: Dass nämlich die Beziehung von Vertrauen und Sprache ambig ist und dass diese Ambiguität strukturell angelegt ist.

Im interdisziplinären Teil werden Perspektiven nicht-linguistischer Disziplinen auf Vertrauen vorgestellt und im Hinblick auf ihr Verhältnis zur linguistischen Vertrauensforschung und deren Methoden reflektiert. In der Zusammenschau der Beiträge wird sichtbar, dass die soziologische Perspektive die Vertrauensforschung maßgeblich geprägt hat und bis heute prägt.

Der soziologische Beitrag von Endreß enthält beispielsweise die Unterscheidung von drei Vertrauensmodi, auf die sich Schäfer (Linguistik), Bormann (Erziehungswissenschaft) und Kuhnhehn (Kommunikationswissenschaft) in ihren Beiträgen explizit beziehen. Endreß deutet in seinem phänomenologisch angelegten Beitrag die möglichen Anknüpfungspunkte an die linguistische Forschung an. So werden beispielsweise zur Verdeutlichung seiner Überlegungen Phänomene angeführt, die ebenfalls linguistisch untersucht werden – konkret z. B. die Rhetorik der AfD, Verschwörungstheorien oder Prozesse der Identitätsbildung in sozialen Gruppen. Berührungspunkte mit der Soziolinguistik, Diskurslinguistik oder Gesprächslinguistik – um nur die sichtbarsten nennen – werden in seinem Beitrag erkennbar. Es wird deutlich, dass eine interdisziplinäre, soziologisch-linguistische Perspektive auf die Sprache und deren Leistung für die Gesellschaft deutlich über theoretische Überlegungen hinaus gehen kann und muss. Der Beitrag von Endreß plädiert dafür, die verschiedenen Facetten und Aspekte des Vertrauensphänomens und deren historische Einbettung analytisch zu beschreiben und bei jeder Fragestellung sorgfältig zu reflektieren, auf welche Aspekte sie abzielt. Darin stimmt Endreß vollkommen mit Bormann und Schäfer überein.

Bormann plädiert für eine Anknüpfung an die linguistische Vertrauensforschung auf dem Feld der Analyse textbasierter Untersuchungsdaten, wie sie beispielsweise in den von ihr vorgestellten Vignettenstudien, bei der Dokumentarischen Methode oder bei der Analyse von Cognitive-Affective Maps (CAM) entstehen. Dabei bezieht sich Bormann explizit auf die Forschung von Schäfer und Endreß und legt eine Methodenreflexion und -kritik vor. Die von Bormann genannten Methoden lassen sich – obwohl dies nicht explizit ausgeführt wird – sehr gut an die kommunikationswissenschaftlichen Methoden anschließen, die Kuhnhehn ausführt. Vor allem auf dem Gebiet von Interview- und Fragebogenstudien treffen sich die beiden Disziplinen und ebenfalls die von Bormann vorgestellten CAMs lassen sich nicht nur an die linguistische, sondern ebenfalls an die kommunikationswissenschaftliche Forschung anschließen.

Ebert stellt in seinem Beitrag den aktuellen Stand der Vertrauensforschung in der Managementwissenschaft dar. Er macht sehr deutlich, wie wichtig Vertrauen für die Dialogführung in Unternehmen ist und dass diese Relevanz zwar nicht selten postuliert, jedoch kaum empirisch untersucht wird. Um diese Lücke zu schließen, arbeitet Ebert das Desiderat heraus und bereitet explizit einen Brückenschlag in die Gesprächslinguistik vor. Er zeigt Ähnlichkeiten und explizite Anknüpfungs-

punkte zwischen der Modellierung eines dialogisch orientierten Vertrauensbegriffs in Stakeholder- und Führungsdialogen und der gesprächslinguistischen Vertrauensforschung auf (Imo, Bührig & Schopf und Buß). Außerdem betont Ebert die Rolle der Ambiguitätstoleranz für eine produktive und vertrauensvolle Dialogführung und hebt damit ein Konzept hervor, das ebenfalls bei Endreß eine Rolle spielt.

Die Methoden, die in der kommunikationswissenschaftlichen Vertrauensforschung Anwendung finden und die von Kuhnhenh zusammenfassend vorgestellt werden, lassen sich nahezu nahtlos auf die diskurslinguistische Vertrauensforschung (Reszke & Bodden) übertragen und – wie bereits dargestellt – schließen sehr gut an sozialwissenschaftliche Methoden an, die in der Erziehungswissenschaft (Bormann) oder Soziologie (Endreß) angewendet werden. Darüber hinaus macht Kuhnhenh deutlich, wie die Verbindung bzw. Arbeitsteilung zwischen der Kommunikationswissenschaft und der Linguistik die Vertrauensforschung bereichert. Die linguistische Forschung verortet Kuhnhenh primär auf der Mikro-Ebene sozialer Interaktionen. Auf dieser Ebene operieren vor allem die gesprächslinguistischen Beiträge (Imo, Buß). Die text-, diskurs- und korpuslinguistischen Studien können je nach konkreter Fragestellung ebenfalls die Mesoebene von Institutionen und sozialen Gruppen bzw. Makroebene tangieren, allerdings in einem anderen methodischen Kontext. So geht es beispielsweise bei Bührig & Schopf neben Vertrauen in die konkreten WissenschaftlerInnen auch bzw. vor allem um Vertrauen in die Wissenschaft und in das Gesundheitssystem als Ganzes. Bodden & Reszke bearbeiten in ihrem Beitrag wiederum eine Schnittstelle zwischen verschiedenen gesellschaftlichen Domänen, die als Systeme auf der Makroebene konzipiert werden und die mit Medien als Akteuren auf der Mesoebene interagieren. Während bei Lasch, Bodden & Reszke und teilweise auch bei Bührig & Schopf Vertrauen als kollektive Ressource gilt, wird es in den Beiträgen von Imo und Buß als ein Phänomen definiert, das sich im Laufe einer konkreten, individuellen Interaktionsgeschichte entwickelt (vgl. ähnlich auch im Beitrag von Ebert). Es werden sowohl explizite Vertrauensthematisierungen (Bührig & Schopf) als auch implizite Vertrauensthematisierungen behandelt (Imo, Buß).

Zu den grundlegenden methodischen Überlegungen, die in den hier vertretenen Disziplinen parallel bearbeitet und mit je disziplinen-spezifisch konzipiert und modelliert werden, gehören u. a.

1. **Einbindung von Vertrauen in komplexe semiotische Prozesse:** Zeichenbasiertheit von Vertrauensprozessen, Bestimmung relevanter Zeichentypen, sprachliche und nichtsprachliche Zeichen und deren Verbindungen (u. a. Schäfer oder Luttermann & Engberg), Geschriebenes – Gesprochenes – Gezeigtes (Endreß), Vertrauen in Zeichen und Zeichenprozesse (Felder), Konstruktionscharakter von Vertrauen (Schäfer, Kuhnhenh, Ebert, Bodden & Reszke)

2. **Ausprägungen von Vertrauen entlang der Möglichkeit bewusster Reflexion und Thematisierung:** drei grundlegende Modi von Vertrauen (Endreß), Vertrauensstufen (Schäfer), Thematisierung von Vertrauen als Krisensignal (u. a. Bodden & Reszke) oder aber als produktives Mittel Vertrauensbildung (Bührig & Schopf zur Wissenschaftskommunikation im medizinischen Bereich, Imo in der Arzt-Patienten-Kommunikation oder Ebert im managementwissenschaftlichen Kontext), Kritik an gängigen Umfragen, die Vertrauen explizit abfragen und dabei auf andere Aspekte von Vertrauen zielen als auf die bewusst reflektierten (Bormann, Endreß)
3. **Ausprägungen von Vertrauen entlang verschiedener Interaktionskonstellationen:** persönliches vs. systemisches Vertrauen (Schäfer, Bührig & Schopf), öffentliche – private – professionelle Interaktionen (Endreß), VertreterInnen von Institutionen und deren Rolle für das Systemvertrauen (Bührig & Schopf im Kontext von Wissenschaftskommunikation; Bodden & Reszke an der Schnittstelle zwischen Politik, Kunst, Ökonomie und Medien; Ebert im Kontext von Dialogen zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden eines Unternehmens), geschriebene vs. gesprochene Kommunikation (Luttermann & Engberg zum Vergleich von Infobroschüren und Videos); Makro-, Meso-, Mikroebene (Kuhnhenh), Rolle von Medien für die Entstehung öffentlichen Vertrauens (Kuhnhenh, Bührig & Schopf, Bodden & Reszke)
4. **Abgrenzung von verwandten Konzepten und theoretische Konturierung des Vertrauensphänomens:** neben der typischen Dreierkonstellation ‚Vertrauen‘ – ‚Vertrauenswürdigkeit‘ – ‚Glaubwürdigkeit‘ (Schäfer, Kuhnhenh, Bormann) je nach Kontext ‚Misstrauen‘ (Bormann, Endreß), ‚Verstehen‘ (Imo), ‚Glauben‘, ‚Zuversicht‘ und ‚Liebe‘ (Lasch) ‚Vertrautheit‘ und ‚Verständlichkeit‘ (Luttermann & Engberg); zur terminologischen Schärfung der Konzepte ‚Vertrauensgeber‘ und ‚Vertrauensnehmer‘ im religiösen Kontext vgl. Lasch
5. **Bezugseinheiten von Vertrauen:** ausschließlich soziale Akteure (z. B. im medizinischen Kontext einzelne ÄrztInnen oder Kliniken als Institution – Imo, Buß; im Unternehmenskontext Vorgesetzte und KollegInnen – Ebert; im Kontext der *documenta* die Mitglieder des Aufsichtsrates – Bodden & Raszke) oder aber auch andere Objekte oder Phänomene als Bezugseinheit von Vertrauen (z. B. Schnelltests bei Bührig & Schopf oder Zeichen und deren Verwendung bei Felder)

Die hier herausgearbeiteten Verbindungen auf theoretischer, methodischer sowie inhaltlicher Ebene haben wir in Form von Querverweisen nach dem Muster „vgl. x in diesem Band“ systematisch in die Beiträge eingearbeitet, um sie im jeweiligen textuellen Kontext nachvollziehbar zu machen. Wir hoffen, dass diese Brückenschläge und deren Zusammenführung in diesem abschließenden Kapitel produktive Anregungen für künftige Studien und neue Fragestellungen schaffen.

Verzeichnis der Beitragenden

Dr. Milena Belosevic

Fakultät für Linguistik
und Literaturwissenschaft
Universitätsstraße 25
Universität Bielefeld
milena.belosevic@uni-bielefeld.de

Dr. Tamara Bodden

Institut für Germanistik
Kurt-Wolters-Straße 5
Universität Kassel
tamara.bodden@uni-kassel.de

Univ.-Prof. Dr. Inka Bormann

Arbeitsbereich Allgemeine
Erziehungswissenschaft
Habelschwerdter Allee 45
Freie Universität Berlin
inka.bormann@fu-berlin.de

Prof. Dr. Kristin Bührig

Fakultät für Geisteswissenschaften
Fachbereich Sprache, Literatur, Medien I
Institut für Germanistik
Von-Melle-Park 6, Postfach #15
Universität Hamburg
kristin.buehrig@uni-hamburg.de

Marlen Buß

Germanistisches Seminar
Hauptstraße 207–209
Universität Heidelberg
marlen.buss@gs.uni-heidelberg.de

Prof. Dr. Ekkehard Felder

Germanistisches Seminar
Hauptstraße 207–209
Universität Heidelberg
ekkehard.felder@gs.uni-heidelberg.de

Prof. Dr. Helmut Ebert

Institut für Germanistik, Vergleichende
Literatur- und Kulturwissenschaft
Germanistische Sprachwissenschaft
Am Hof 1d
Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität
Bonn
info@helmutebert.de

Prof. Dr. Martin Endreß

FB IV – Soziologie
Professur für Allgemeine Soziologie
Universitätsring 15
Universität Trier
endress@uni-trier.de

Professor Dr. h.c. Jan Engberg

School of Communication and Culture
German Business Communication
Nordre Ringgade 1
Aarhus University
je@cc.au.dk

Prof. Dr. Wolfgang Imo

Fakultät für Geisteswissenschaften
Sprache Literatur Medien I (SLM I)
Institut für Germanistik
Von-Melle-Park 6
Universität Hamburg
wolfgang.imo@uni-hamburg.de

Priv.-Doz. Dr. Martha Kuhnhenh

Lehrstuhl für Kommunikationswissenschaft
mit Schwerpunkt
Organisationskommunikation
Ernst-Lohmeyer-Platz 3
Universität Greifswald
martha.kuhnhenh@uni-greifswald.de

Prof. Dr. Alexander Lasch

Institut für Germanistik und Medienkulturen
Wiener Straße 48
Technische Universität Dresden
alexander.lasch@tu-dresden.de

Prof. Dr. Karin Luttermann

Lehrstuhl für Deutsche Sprachwissenschaft
Universitätsallee 1
Katholische Universität Eichstätt – Ingolstadt
karin.luttermann@ku.de

Dr. Paul Reszke

Institut für Germanistik
Kurt-Wolters-Straße 5
Universität Kassel
paul.reszke@uni-kassel.de

Dr. phil. Pavla Schäfer

Institut für Deutsche Philologie
Rubenowstraße 3
Universität Greifswald
pavla.schaefer@uni-greifswald.de

Juliane Schopf M.A.

Germanistisches Institut
Abteilung Sprachwissenschaft
Schlossplatz 34
Universität Münster
juliane.schopf@uni-muenster.de

Register

- Angemessenheit 18, 36, 108, 120, 169
Angst, Ängste 2, 9, 11, 22, 66, 68, 73, 137,
165–166, 179, 257, 265, 268, 272, 281,
284–286, 288–289, 293, 303
Auftaktvertrauen 29, 46, 52, 67, 76, 111–114
- Definition von Vertrauen 2, 9, 109, 319
Diskursanalyse 6, 9, 108, 122, 138, 314
Domäne 6, 8–10, 12, 86, 94–95, 137–141, 143,
149–152, 157–158, 302, 319–320, *siehe*
Wissensdomäne
– Bildung 5, 17, 24–26, 103, 123, 130, 304, 319,
siehe Erziehung
– Erziehung 17, 31, 101, 103, 321, *siehe* Bildung
– Kunst 9, 137–145, 147–149, 156, 157, 158, 304,
319, 323
– Management 63, 66, 68, 70, 73, 82, 86, 102,
130, 305, 321, *siehe* Ökonomie, Wirtschaft
– Medizin 3, 6, 9–10, 11, 86, 124–126, 205,
206–207, 209, 249, 263–272, 275–277, 294,
319–320, 323
– Recht 9, 106, 117, 125, 165–181, 311, 319
– Religion 25, 185, 195, 305, 319
– Wirtschaft 79, 81, 86, 94, 103, 265, 305, *siehe*
Management, Ökonomie
– Ökonomie 9, 138–140, 143, 149, 158, 206, 319,
323, *siehe* Management, Wirtschaft
- Einstellung 1, 2, 7, 17, 24, 27, 32, 33, 34, 93,
109–110, 114–115, 190, 208, 209, 210, 265,
307, *siehe* Vertrauenseinstellung
Empathie 2, 4, 6, 100, 108, 179, 305
Erziehungswissenschaft,
erziehungswissenschaftlich 2, 6–7, 17, 51,
101, 103, 106, 123, 265, 321–322
- Gesprächsanalyse 5, 6, 72, 108, 123, *siehe*
Interaktionale Linguistik, Interaktionale
Stilanalyse
Glaubwürdigkeit, glaubwürdig 2, 5, 18, 51, 52,
65, 73, 77, 92–94, 105, 119, 189, 210, 245,
266, 276, 295, 323
Glaubwürdigkeitsfaktoren 105, *siehe*
Glaubwürdigkeitsindikatoren
Glaubwürdigkeitsindikatoren 5, 105, *siehe*
Glaubwürdigkeitsfaktoren
Grundvertrauen 46, 52, 111–114, 209–210,
291, 302
Hoffnung 2, 8, 10, 128, 150, 187–189, 198, 200,
283, 288
Interaktion 2, 5, 10, 11, 19, 20, 21, 27, 28, 30–32,
34, 44, 45, 47, 50, 51, 77, 100, 103, 113, 114,
115, 119, 126, 168, 169, 176, 177, 187, 197,
205–216, 235, 244–246, 258, 263, 267, 275,
283, 292, 302, 322, 323
Interaktionale Linguistik,
Interaktionslinguistik 6, 10, 100, 205, 211,
212, 264, 319, *siehe* Gesprächsanalyse,
Interaktionale Stilanalyse
Interaktionale Stilanalyse 9, 121, *siehe*
Gesprächsanalyse, Interaktionale Linguistik
Kompetenz 2, 9, 20, 28, 33, 73–74, 79–80, 93,
105, 118–119, 121–122, 166–167, 169,
177–178, 207, 251, 266, 270–272, 274, 276,
279, 289, 295
Komplexitätsreduktion 110–111, 207, 244
Konsistenz 83, 118–119, 139, 169, 179, 266, 276,
279, 289, 295
koordiniertes Handeln 118–120, 266,
277–279, 283
Korpuslinguistik 5, 9, 122, 189, 201, 319, 322
linguistische Vertrauensforschung 5–6, 9,
99–101, 109, 124–126, 187, 191, 202, 210,
319, 321–322
Makroebene 8, 92, 96, 154, 322, 323
Mesoebene 8, 92, 96, 322, 323
Mikroebene 8, 92, 96, 155, 323
Misstrauen 2, 7, 10–11, 18, 22–23, 41, 43–44,
48–50, 53, 58–59, 85, 94, 110, 122, 141–142,
147, 149–150, 154, 156, 158, 208–210,
215–216, 218–223, 226–227, 230–232, 235,
264–269, 272–273, 275–276, 278–281, 287,
292–294, 323

- Operationalisierung 2, 8, 9, 11, 100, 104, 105, 107–108, 117–122, 187, 266, 268, 292, 320.
- Pragmatische Stilanalyse 9, 108, 116, 121
- Psychologie, psychologisch 1–2, 12, 93, 99, 101–104, 109, 111, 115, 123, 128, 206, 211, 264
- qualitativ 10, 17, 24, 26, 27, 29–30, 32–35, 123, 194, 199, 245
- quantitativ 10, 35, 122, 175, 193, 196
- Religionslinguistik, religionslinguistisch 10, 187–189
- Risiko 1, 19–20, 23, 26, 50, 71, 85, 112, 146, 208, 242, 264–266, 284, 289, 292–293
- Soziologie, soziologisch 2, 6–7, 41–45, 47–51, 53–55, 57–59, 99, 102–104, 185–187, 191, 206–207, 210, 264, 308, 321–322
- Sprachkritik 5, 108, 210, 305
- Stufenmodell (der Vertrauensbildung) 29, 111, 113, 266
- Systemvertrauen 65, 139, 176, 207, 209, 277, 301, 323
- Thematisierung von Vertrauen 11, 117, 138, 147, 244–246, 320, 323, *siehe* Vertrauenshematisierung
- Vertrauen
- affektives 19, 30, 32–33, 109, 111, 265
 - ausgeprägtes Vertrauen 29–30, 44–46, 52, 111–114, 116
 - fungierendes 7, 18, 19, 42, 45–47, 51, 53, 59, 112–113
 - generalisiertes 7, 18, 21–22, 24–25, 29–30
 - habituelles 7, 19, 31, 42, 45–48, 51–53, 59, 112–113
 - interpersonelles 7, 18, 20–25, 29
 - institutionelles 7, 18, 20, 22, 29–30
 - in Gesprächen 86, 266, 279, 291, *siehe* Vertrauen in der Interaktion
 - in der Interaktion 119, 169, 205, *siehe* Vertrauen in Gesprächen
 - kognitives 2, 19, 27, 30, 32–33, 109, 111–113, 209–210, 265
 - partikularisiertes 7, 18, 21, 29–30
 - persönliches 139, 142, 155, 157, 209, 244, 267, 277–278, 291, 294, 323
 - prä-reflexives 18, 22–23, 27, 29–31, 33
 - reflexives 7, 18, 22, 25, 29, 41–42, 45–48, 51–53, 59, 112–113
 - systemisches *siehe* Systemvertrauen
 - vorreflexives *siehe* prä-reflexives
- Vertrauensaufbau 166, 209, 218, 275, 284, *siehe* Vertrauensbildung
- Vertrauensbeziehung 111, 114, 128, 147, 150, 188, 191, 196, 201, *siehe* Vertrauensverhältnis
- vertrauensbildende Maßnahmen 114, 265, 277
- Vertrauensbildung 3, 5, 11, 29, 43, 47, 52, 63, 66, 68, 71, 73, 77, 80, 85, 108, 111, 114, 177, 320, 323, *siehe* Vertrauensaufbau
- Vertrauensebene 273, 277–278, 294
- vertrauenserhaltende Maßnahmen 278, 284, 286, 292
- Vertrauenserosion 43, 45–47, 52, 56–57
- Vertrauensförderung 5, 105, 114, 116–120, 122, 126–128, 289, 292, 319
- Vertrauensgeber 10, 20, 96, 186–188, 191, 197–198, 201, 266, 292, 323
- Vertrauensgenerierung 7, 9, 43, 45, 52, 57, 96, 166
- vertrauensherstellende Maßnahmen 270
- Vertrauensherstellung 153, 271–272, 280–283, 285, 293, 295
- vertrauenskonstituierende Maßnahmen 269, 272–273, 277–278
- Vertrauenskrise 8, 141, 153, 320
- Vertrauensnehmer 10, 20, 96, 186–188, 191–192, 196–197, 201, 266–267, 292, 323
- Vertrauensmanifestation 215–216, 221–222, 224–227, 231, 233–235
- Vertrauensmodus, -modi 7, 47, 51, 85, 111–113, 321
- Vertrauensneigung 7, 18, 20, 23, 27, 49
- Vertrauenspartner 18–19, 30, 35
- vertrauensreparierende Maßnahmen 11, 279–280, 283, 287, 293
- Vertrauenshematisierung 11, 215, 219, 221, 226, 235, 245, 287, 322, *siehe* Thematisierung von Vertrauen
- Vertrauensverhältnis 53, 56, 146–148, 156, 278, 291, 301, *siehe* Vertrauensbeziehung
- Vertrauensverlust 10, 95, 107, 145–147, 150, 157, 251, 256, 264

- Vertrauenswürdigkeit, vertrauenswürdig 7,
19–20, 23, 26–30, 33–35, 51, 72–73, 77,
92–93, 95, 103, 105, 108, 112, 114–117,
119–120, 140, 146, 169, 178, 186–187, 191,
207, 266–267, 274, 278, 295, 323
- Vertrautheit 9, 11, 52, 112, 166, 176, 178, 323
- Vignettenstudien 7, 17, 24, 26–27, 28–29, 34–35,
123, 321
- Wissensasymmetrie 168
- Wissensdomäne 137, 303–305, 307–308, 310,
313–314, *siehe* Domäne
- Zuversicht 2, 10, 111, 128, 187–189, 197, 202, 323

