

Matějková, Pavla

**Kann sich Linguistik an der Vertrauensforschung beteiligen? :
Überlegungen zu einem neuen Gebiet der sprachwissenschaftlichen
Forschung**

Brünner Beiträge zur Germanistik und Nordistik. 2009, vol. 14 [23], iss.
1-2, pp. [45]-63

ISBN 978-80-210-4991-8

ISSN 1803-7380 (print); ISSN 2336-4408 (online)

Stable URL (handle): <https://hdl.handle.net/11222.digilib/106106>

Access Date: 28. 11. 2024

Version: 20220831

Terms of use: Digital Library of the Faculty of Arts, Masaryk University
provides access to digitized documents strictly for personal use, unless
otherwise specified.

PAVLA MATĚJKOVÁ
Masarykova Univerzita, Brno/ Ernst-Moritz-Armdt-Universität, Greifswald

KANN SICH LINGUISTIK AN DER VERTRAUENSFORSCHUNG BETEILIGEN? Überlegungen zu einem neuen Gebiet der sprachwissenschaftlichen Forschung

Abstract:

Trust is one of the most important principles of functioning of every society. However, it took scientists a long time to recognize the principle of trust as a subject of scientific research. Nowadays, scientists of various disciplines examine the issue of trust and its meaning for the society, its origin and other closely related matters. Psychologists, sociologists, economists, political scientists and others try to describe this phenomenon and to understand the way it works and influences our day-to-day lives. Linguistics has not been involved in the discussion about this scientific issue so far and has not taken any active part in this topical research.

The aim of this paper is to show that even linguistics should be interested in this issue as trust is related to language and communication very closely. This close relationship authorizes linguistics to participate in this scientific research actively. At the same time the paper suggests that linguistics has the necessary methods available for searching for and answering key questions about the issue of trust and thus it is able to participate in researching this topical matter.

The introductory part of the paper is aimed at the current situation of the research. Further, the paper focuses on the role of the language in the whole process of making and supporting trust. And finally, the paper deals with possible linguistic research methods that could be used for analyzing the issue of trust.

Inhalt:

1. Einleitung
2. Was ist Vertrauensforschung?
3. Die Rolle der Sprache in Vertrauensbeziehungen
4. Linguistische Disziplinen und ihre Methoden im Rahmen der Vertrauensforschung
5. Zusammenfassung

1. Einleitung

Die Schnittstellen zwischen der wissenschaftlichen Forschung und dem alltäglichen Leben stellen eine reiche Quelle an Impulse für die beiden Welten

dar. Es gibt stets einen beiderseitigen Austausch, durch den die Wissenschaft auf neue Aspekte bereits bekannter Erscheinungen oder auf ganz neue Tatsachen aufmerksam gemacht wird. Eins solcher Alltagphänomene ist Vertrauen. Die überaus komplexe Vertrauensproblematik und der damit verbundene – in der letzten Zeit beinahe inflationär gebrauchte – Vertrauensbegriff wurden von der Wissenschaft aufgegriffen und zum Gegenstand interdisziplinärer wissenschaftlicher Forschung gemacht. In die Linguistik hat diese Problematik jedoch bisher keinen Eingang gefunden.

Vertrauen ist jederzeit aktuell. Es wird in verschiedensten – sozialen, politischen, wirtschaftlichen und kulturellen – Zusammenhängen angesprochen, als eine notwendige Grundlage für zu erreichende Ziele angesehen und als wichtiges soziales Kapital verstanden. Mangel an Vertrauen dagegen wird als ein Alarmsignal interpretiert. Es wird von einer „Vertrauenskrise“ als Ursache vieler heutiger wirtschaftlicher Probleme gesprochen¹. Inwieweit die aktuelle Weltwirtschaftskrise durch eine Vertrauenskrise verursacht ist, bleibt noch zu erforschen. Sicher ist jedoch, dass Vertrauen als ein wesentlicher Mechanismus des Alltagslebens auf allen gesellschaftlichen Ebenen eine enorme Rolle spielt – vom Bürger bis hin zu internationalen Beziehungen. Um Vertrauen werben kleine Privatfirmen², politische Parteien³, große Banken⁴, aber auch Staaten:

„Die Regierungen der Bundesrepublik Deutschland und der Tschechischen Republik [...] im Bekenntnis zu Vertrauen und Offenheit in den beiderseitigen Beziehungen als Voraussetzung für dauerhafte und zukunftsgerichtete Versöhnung – erklären gemeinsam [...]“⁵.

Im Folgenden wird der aktuelle Forschungsstand dargestellt und eine mögliche Eingliederung der Linguistik in den Rahmen der Vertrauensforschung diskutiert.

2. Was ist Vertrauensforschung?

Vertrauensforschung ist eine interdisziplinäre Forschungsrichtung. Ihr Ziel ist es, Vertrauen in allen seinen Facetten darzustellen, seine Funktionen, Äuße-

- 1 „Vertrauenskrise könnte Dax unter 7000 drücken“ netzeitung.de, abgerufen am 13.11.2008. <http://www.netzeitung.de/wirtschaft/boerse/713371.html>
- 2 „Bauen mit Vertrauen“, Werbung einer privaten Baufirma in Greifswald, Stand Februar 2009.
- 3 „Ein starkes Land braucht Selbstvertrauen. Und gute Politik braucht das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger. [...] Wir haben Vertrauen in Deutschland“, Wahlmanifest der SPD, 2005.
- 4 „Vertrauen ist der Anfang von allem“, Werbespot der Deutschen Bank Mitte der 90er-Jahre
- 5 Die „Deutsch-tschechische Erklärung über die gegenseitigen Beziehungen und deren künftige Entwicklung“ vom 21.1.1997. Abrufbar unter <http://www.bundestag.de/geschichte/gastredner/havel/havel2.html>.

rungen und mögliche Wege zu seiner Erzeugung zu beschreiben. Zusammenfassend kann man zwei Ansätze der bisherigen Forschung unterscheiden. Auf der einen Seite ist das eine Richtung, die Thematisierungen von Vertrauen in Texten aufsucht und vor dem Hintergrund historischer Entwicklungen und Einstellungen interpretiert (vgl. Frevert 2003). Auf der anderen Seite ist es eine eher psychologisch und soziologisch orientierte Forschung, die Vertrauen als einen Aspekt sozialen Handelns auffasst. Diese Richtung untersucht Vorurteile, Stereotype und Grundeinstellungen, die sich auf konkretes Handeln auswirken können. Sie bietet die meisten Anknüpfungspunkte für linguistische Untersuchungen und wird daher im Folgenden im Fokus stehen.

Dass Vertrauen im Leben eine enorme Rolle spielt, kennt man aus der eigenen alltäglichen Erfahrung. Die Alltagsbedeutung von Vertrauen ist jedoch sehr diffus. Auch die Wissenschaftler aller an der Diskussion beteiligten Disziplinen betonen die Wichtigkeit des Vertrauens, eine allgemein anerkannte Definition gibt es jedoch bisher nicht. Nach Uwe Lauckens Konzept des Leerstellen-Plots⁶ ist diese Tatsache als Resultat unterschiedlicher partieller Besetzung von Leerstellen anzusehen, die durch das Vertrauen eröffnet werden (Laucken 2005, 109).

Mit dem Phänomen Vertrauen beschäftigen sich im Rahmen der „nicht historischen“ Forschungsrichtung Soziologie, Psychologie, Ökonomie, Politikwissenschaft, Philosophie, Recht und Managementwissenschaft. Untersucht werden dabei vor allem Bedingungen von Vertrauensaufbau, Möglichkeiten der Förderung von Vertrauen und Auswirkungen des Vertrauens bzw. seiner Absenz auf verschiedene Sphären des Lebens. Im Folgenden werden die grundlegenden Ansätze der „klassischen“ Disziplinen der Vertrauensforschung dargestellt – der Soziologie und Psychologie.

Als Referenzpunkt der jüngsten Konjunktur der Vertrauenthematik in der Soziologie gilt zumeist Luhmann (2000). Vertrauen ist für ihn ein grundlegender Mechanismus. Ohne ein Mindestmaß an Vertrauen kann kein gesellschaftliches System funktionieren, keine alltägliche Situation kann bewältigt werden. Luhmann versteht Vertrauen als eine riskante Vorleistung. Seine Hauptfunktion ist Reduktion der Komplexität der Welt. Das ermöglicht dem Menschen, trotz enormer Komplexität und dadurch verursachter Unvollständigkeit der Information

⁶ Das Konzept basiert auf dem Prinzip der Valenzgrammatik und auf umgangssprachlichem Wissen über Vertrauen, das sich in narrativen Texten über selbst gelebte Vertrauensgeschichten äußert. Eine Gruppe von Studenten wurde gebeten, eine selbst erlebte Geschichte aufzuschreiben, in der für sie Vertrauen relevant war. Betrachtet wurde ausschließlich zwischenmenschliches Vertrauen. Diese Geschichten wurden verglichen und es wurde eine Liste von Aspekten aufgestellt, die für Vertrauenssituationen maßgebend sind, bzw. die durch das Thema Vertrauen als Leerstellen im Sinne der Valenzgrammatik eröffnet werden. Die wichtigsten Leerstellen sind der soziale Rahmen, die soziale Situation, der Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer. Insgesamt hat Uwe Laucken 18 Leerstellen beschreiben können.

handlungsfähig zu bleiben. „Vertrauen fungiert so generell als Mechanismus der Überbrückung von Wissens- bzw. Informationsgrenzen“ (Endreß 2002).

Über die komplexitätsreduzierende Funktion von Vertrauen, das dem Vertrauen immanente Risiko und die große Rolle der Beziehungsgeschichte herrscht unter Forschern quer durch Disziplinen weitgehend ein Konsens. Die Auffassung von Vertrauen als Vorleistung wird jedoch nicht von allen Forschern geteilt. Endreß (2001) und Gambetta (2001) betonen die Tatsache, dass Vertrauen aus einer Interaktion heraus wächst, also ein Interaktionsprodukt sei und nicht auf Antrieb geleistet werden kann. Auf Luhmann knüpfen die meisten späteren Soziologen an, von denen Coleman, Giddens und Sztompka nicht unerwähnt bleiben sollen.

Vertrauen wird in unterschiedlichen Kontexten untersucht. So beschäftigte sich Coleman (1991) mit der Vertrauenthematik aus der Perspektive eines Rational-Choice-Ansatzes. Dieser Ansatz nimmt rationale Akteure an und modelliert Vertrauen als ein Marktphänomen. Coleman konzentriert sich daher auf Möglichkeiten der Nutzenmaximierung angesichts der riskanten Vorleistung des Vertrauensgebers. Giddens (1995) beschäftigt sich mit der Rolle von Vertrauen für moderne Gesellschaften. Seine zentrale These lautet: „Das Wesen moderner Institutionen ist zutiefst mit den Mechanismen des Vertrauens in abstrakte Systeme verbunden, vor allem mit Vertrauen in Expertensysteme“ (Giddens 1995, 83). Eine andere Perspektive verfolgt Sztompka (1995), der Vertrauen im Kontext der Transformationsprozesse in Mitteleuropa, vor allem in Polen, betrachtet und sich mit Funktionen des Vertrauens beschäftigt. Zu den wichtigsten zählt er insbesondere die Mobilisierung von Handlungspotenzial, den Gewinn von Handlungsspielraum und die Anregung zu Kooperationen.

In der Psychologie können grundsätzlich drei Auffassungen von Vertrauen unterschieden werden. Erstens sind es Theorien, die Vertrauen als eine personale Variable im Sinne einer stabilen Persönlichkeitseigenschaft auffassen. Zu den Vertretern dieses Ansatzes gehören Erikson (1966), der Vertrauen für eine notwendige Bedingung für Entwicklung gesunder Persönlichkeit hält, und Rotter (1981), der Vertrauen aus einer lerntheoretischen Perspektive untersucht und es als eine sich auf Erfahrungen aufbauende generalisierte Erwartungshaltung versteht. Zweitens geht es um Theorien, die Vertrauen als eine situative Variable verstehen. Vertreter dieser Linie sind Deutsch (1958) und seine Schüler, die Vertrauen als eine Handlungsentscheidung auffassen, die sich aus konkreten Situation ergibt. Drittens gibt es Theorien, die von Vertrauen als einer Beziehungsvariable ausgehen und es lebensbereichsspezifisch auffassen (für den Bereich professioneller Beziehungen Shapiro/ Sheppard/ Cheraskin 1992).

Eine Rahmentheorie, die sowohl personale als auch situative Variablen berücksichtigt, hat Schweer (1997a) in seiner differentiellen Vertrauentheorie vorgelegt. Diese besagt, dass Vertrauen zwei grundsätzliche Komponenten auf-

weist: Vertrauenstendenz und individuelle Vertrauenstheorie. Die Vertrauenstendenz drückt die persönliche Einstellung aus, ob und inwieweit Vertrauen in einer spezifischen Situation überhaupt für möglich gehalten wird. Die individuelle Vertrauenstheorie stellt dann individuelle normative Erwartungen an einen vertrauenswürdigen Partner dar. Diese werden mit dem realen Verhalten eines Partners verglichen und das Ergebnis des Vergleichs bestimmt dann die weitere Handlungsplanung. Vertrauen speist sich also aus Erfahrungen, die man bisher mit Kommunikationspartnern gemacht hat. Waren diese positiv, intensiviert sich das Vertrauensverhalten. Für den Vertrauensaufbau ist daher eine intensive Kommunikation von enormer Bedeutung. Eine effektive Kommunikation kann die Vertrauensgenese wesentlich beschleunigen und gleichzeitig verbessert das vorhandene Vertrauen die Qualität der Kommunikation. Vertrauen muss also sowohl als eine notwendige Bedingung jeder Kommunikation als auch als ein Resultat gelungener Kommunikation aufgefasst werden (Schweer/Thies 2003, 80). Diese enge Verbindung und ihre praktischen Folgen begründen den Anspruch der Linguistik, sich in die aktuelle Diskussion einzuschalten.

3. Die Rolle der Sprache in Vertrauensbeziehungen

Unabhängig von der jeweils aktuellen Fragestellung kann man annehmen, dass Sprache eine enorme Wichtigkeit im Prozess des Gewinnens und Aufrechterhaltens von Vertrauen besitzt. Man muss jedoch die Tatsache vor den Augen behalten, dass Sprache nicht das einzige Kommunikationsmittel darstellt und dass Vertrauen von der Sprache unabhängig ist. Mit anderen Worten: Vertrauen gibt es auch dort, wo es keine Sprache gibt und nicht überall, wo es Sprache gibt, gibt es auch Vertrauen. Man könnte sogar vermuten, dass gerade dort, wo es keine Sprache gibt, Vertrauen eine um so wichtigere Basis des sozialen Lebens darstellt; man denke z.B. an taubstumme Menschen, an Autisten, Aphasiker mit wesentlichen Sprachstörungen oder an geistig Behinderte, die enorm vertrauensbedürftig und durchaus in der Lage sind, Vertrauen zu ihrer Umgebung aufzubauen und sich als vertrauenswürdig zu erweisen. Die Mittel dazu sind in solchen Fällen nonverbalen und paraverbalen Charakters. Mit den sprachlichen Mitteln teilen sie jedoch eine sehr wichtige Eigenschaft, nämlich die Zeichenhaftigkeit. Sowohl die sprachlichen als auch die nichtsprachlichen Mittel des Vertrauensprozesses können nur dann ihre Funktion vollständig erfüllen, wenn sie als Zeichen erkannt und interpretiert werden. Körperkontakt bei einem autistischen Kind bedeutet noch mehr als einen Liebesbeweis, er muss in seiner Gestalt als Zeichen interpretiert werden, ähnlich wie Wörter und Wendungen bei sprachlicher Kommunikation. Den Vertrauensaufbau muss man also als einen semiotischen Prozess auffassen.

Sprache mit ihrem Zeichencharakter bildet eine breite Auswahl an Mitteln, die den Vertrauensprozess gestalten können. Im Folgenden werden Vertrauensbeziehungen und ihre Dynamik aus der sprachwissenschaftlichen Perspektive betrachtet, daher liegt der Fokus auf der Sprache als einem vordergründigen Kommunikationsmittel.

Vertrauen und Kommunikation sind eng miteinander verbunden und Sprache als Kommunikationsmittel spielt daher eine wichtige Rolle für Vertrauen (Schweer/Thies 2003, 80). Sie kann den Vertrauensprozess fördern. Ebenso kann aber durch ungünstige sprachliche Äußerungen Vertrauen teilweise oder völlig zerstört werden. Wenn durch die Untersuchung des Ersteren gewisse Regeln für den Vertrauensaufbau oder ihn begünstigende Aspekte entdeckt werden, wird man vielleicht Letzteres vermeiden können.

Versuchen wir analytisch aufzudecken, welche Rolle Sprache in unterschiedlichen Phasen einer Vertrauensbeziehung spielt bzw. spielen kann. Betrachtet wird die ganze Dynamik einer Vertrauensbeziehung. Es werden vier Phasen des Vertrauensprozesses unterschieden:

- Kontaktaufnahme, Initiieren einer Beziehung
- Aufbau einer Vertrauensbasis
- Pflegen und Aufrechterhalten der Vertrauensbeziehung
- Vertrauensbruch, Vertrauenskrise, Ende der Vertrauensbeziehung

Zunächst muss es überhaupt zu einem Kontakt der beiden Akteure kommen. Wenigstens einer der Akteure muss an einer Beziehung interessiert sein und diese initiieren. Durch einen Prozess des Vertrauensaufbaus wird danach eine gemeinsame Vertrauensbasis geschaffen. Diese kann stabil sein und lange Zeiträume überdauern, oder labil sein und relativ schnell wieder zerstört werden. Die ersten drei Phasen geht jede erfolgreiche Vertrauensbeziehung durch und zwar in der angeführten Reihenfolge. Die letzte Phase muss in einer Beziehung gar nicht eintreten (was im Normalfall erwünscht ist), oder aber kann durch einen Vertrauensbruch in jeder der drei vorangehenden Phasen gestartet werden, wodurch der weitere Ablauf der Beziehung wesentlich beeinflusst wird. Sprache spielt im gesamten Prozess eine Rolle, allerdings kann diese Rolle je nach Stadium der Vertrauensbeziehung unterschiedlich sein, so die Hypothese. Im Folgenden werden die einzelnen Phasen betrachtet.

3.1. Kontaktaufnahme, Initiieren einer Beziehung

Damit eine Vertrauensbeziehung überhaupt entstehen kann, müssen erst einige Bedingungen erfüllt sein. Die Akteure müssen zunächst in Kontakt treten, also auf irgendeine Art und Weise auf sich aufmerksam machen. Dazu bieten

sich verbale, nonverbale und paraverbale Kommunikationsmittel an: Augenkontakt, Gestik, Mimik, körperlicher Kontakt, Handlungen, Ansprache.

In Anlehnung an Schweers Konzeption der individuellen Vertrauenstheorie (Schweer 1997a) und mit Berücksichtigung der alltäglichen Erfahrungen kann man sagen, dass der erste Eindruck eine wichtige Rolle für den weiteren Verlauf einer Beziehung spielen kann. Das beste Rezept für einen guten ersten Eindruck dürfte wohl eine gut dosierte Mischung mehrerer der oben genannten Mittel sein, typischerweise Zusammenspiel von Augenkontakt, Ansprache und kulturabhängig dem Körperkontakt in Form von Handreichung oder Umarmung und zwar in dieser Reihenfolge. Wie würde man reagieren, wenn man einem Unbekannten begegnet, der stark gestikuliert, durch auffälliges Verhalten auf sich aufmerksam macht, oder einen gleich anfasst, ohne ihn vorher angesprochen zu haben? Es ist zu vermuten, dass sich nur wenige dadurch „angesprochen“ fühlen dürften – ausgenommen die Fälle, wo man beispielsweise mit einem geistig behinderten Menschen zu tun hat und ihm diese Tatsache bewusst ist. Die Formulierung „sich durch etwas angesprochen fühlen“ verrät viel von der Rolle der Ansprache. Hier sieht man ein Konzept verbalisiert, das der Sprache eine große Wichtigkeit für die Phase des ersten Kontaktes zuschreibt. Je nach dem Milieu, in dem man sozialisiert wurde, erwartet man gewisse Verhaltensweisen, die mit der Kontaktaufnahme verbunden sind. Typischerweise ist es eben die Ansprache. Fehlt diese, wird der erste Kontakt deutlich erschwert.

Wie sieht dieselbe Situation aus der Perspektive des Akteurs aus, der die Kontaktaufnahme initiieren möchte? Um diese Frage beantworten zu können, muss man sich erst darüber klar werden, was eigentlich Voraussetzungen für eine Kontaktaufnahme sind. „Eine allgemeine Lebenserfahrung lehrt, dass Menschen ebenso wie Sozialsysteme eher vertrauensbereit sind, wenn sie über innere Sicherheit verfügen, wenn ihnen eine Art Selbstsicherheit innewohnt, die sie befähigt, etwaigen Vertrauensenttäuschungen mit Fassung entgegenzugehen, ohne sie als nur vorstellbare Möglichkeit schon jetzt zur Handlungsgrundlage zu machen“ – so die Annahme von Luhmann (Luhmann 2000, 102). Ohne diese Selbstsicherheit näher definieren zu wollen, kann man vermuten, dass sie als Voraussetzung für die Kontaktaufnahme von großer Bedeutung sein könnte. Geht man auf eine unbekannte Person zu und spricht sie an, muss man wenigstens unbewusst eine Sicherheit haben, dass man eine potenzielle Ablehnung ohne einen (psychologischen) Schaden überstehen würde. Verfügt man über geeignete Mittel, mit denen man den ersten Kontakt gestaltet, gibt es eine große Chance, dass die Kontaktaufnahme gelingt. Man traut sich mehr zu. Andererseits ist durchaus vorstellbar, dass Menschen mit einem niedrigeren Selbstsicherheitsgrad lieber auf den Kontakt verzichten, als dass sie sich bei ungeschickten Bemühungen blamieren.

Sprache bildet in der Situation des ersten Kontaktes eine wesentliche Hilfe zum Gestalten der „Aufsatzkommunikation“ und kann dadurch teilweise die Selbstsicherheit der Akteure unterstützen. Sie spielt eine wichtige Rolle in der ersten Phase. Sie stellt ein usualisiertes und daher erwartetes Mittel zur Kontaktaufnahme dar, kann den ersten Kontakt deutlich erleichtern und ist an dem ersten Eindruck, den man macht, wesentlich beteiligt; dieser ist wiederum für die weitere Entwicklung der Beziehung von großer Bedeutung.

3.2. Aufbau einer Vertrauensbasis

Wurde bereits der Kontakt geknüpft und soll eine Vertrauensbeziehung entstehen, ist es wichtig, dass die Akteure miteinander intensiv kommunizieren. Mit Endreß gesagt: „Vertrauen entsteht stets im Horizont einer Interaktionsgeschichte und zurückliegender Erfahrungszusammenhänge“ (Endreß 2001, 176) – es ist also als ein „Interaktionsprodukt“ (ebenda, 185) anzusehen. Man muss während der Interaktion viele Vertrauensbeweise erbringen und sich als vertrauenswürdig zeigen. Sprache bietet in dieser Phase viele Möglichkeiten, wie man sich als vertrauenswürdig präsentieren kann, z.B. Hinweise auf gemeinsam geteilte Werte und Erfahrungen, positive verbale Selbstdarstellung, Aufmerksamkeit dem Anderen gegenüber, Bitte um Feedback oder Hilfe u. A. Die vertrauenserweckenden Mittel – seien sie sprachlich oder nicht – können sowohl explizit als auch implizit sein. Sie entfalten ihre Wirkung oft, ohne dass sich das Gegenüber ihrer bewusst wird, so die Annahme. Da noch keine feste Vertrauensbasis stabilisiert wurde, ist es wichtig, Fehlhandlungen zu vermeiden. Falls es zu ihnen kommt, können sie mittels sprachlicher Kommunikation thematisiert und erklärt werden.

3.3. Pflegen und Aufrechterhalten der Vertrauensbeziehung

Wenn eine Vertrauensbasis bereits geschaffen wurde, werden eher implizite nichtsprachliche Mittel angewandt, um die Beziehung zu pflegen. Bestehendes Vertrauen hat einen Schwellencharakter. Der Schwellenbegriff „bezeichnet eine künstliche Diskontinuität, die den Erlebnisbereich vor und nach der Schwelle egalisiert und dadurch vereinfacht. [...] Nicht jede Unstimmigkeit weckt Zweifel an den vertrauten Zügen der Umwelt, nicht jede Enttäuschung zerstört Vertrauen. Eben deshalb muß es aber eine Grenze geben, wo diese Absorptionskraft endet, wo Vertrautheit oder Vertrauen abrupt in Mißtrauen umschlagen“ (Luhmann 2000, 96).

Funktionierendes Vertrauen ist innerhalb der jeweiligen Vertrauensbeziehung inkommunikabel, denn „über Vertrauen lässt sich nur schwer kommunizieren und noch weniger lassen sich Zuversicht und Vertrauen einfordern“

(Zowislo/Schulz 2006, 34). Deshalb kann eine Vertrauensbeziehung auch ohne Sprache gepflegt werden. Sprachliche Kommunikation liefert in dieser Phase vor allem Impulse für einen Gedankenaustausch, für gemeinsame Pläne u. Ä. und gelungene Kommunikation stärkt wiederum das Vertrauen.

3.4. Vertrauensbruch, Vertrauenskrise, Ende der Vertrauensbeziehung

Wenn Vertrauen bereits besteht und die Vertrauensbeziehung sich über einen längeren Zeitraum hinweg als stabil erwiesen hat, wird die Vertrauensbasis nicht zwangsläufig durch jedes negative Ereignis zerstört. Dies wird durch den oben erwähnten Schwellencharakter von Vertrauen erklärt (Luhmann 2000, 96). Kommt es aber in der Vertrauensbeziehung zu einem negativen Ereignis, scheint die Entwicklung der Beziehung danach im wesentlichen von der Qualität und Quantität dieses Ereignisses abhängig zu sein. Einen singulären Fehler mag vielleicht die Beziehung überstehen, wenn er aber all zu oft wiederholt wird, kann es zum Vertrauensentzug führen. Der Grund liegt dann wohl nicht in dem Charakter des Ereignisses an sich, sondern in seiner Wiederholung. Andererseits kann man sich Situationen vorstellen, wo ein fataler Fehler begangen wird, der die Vertrauensbasis abrupt zerstört.

Die Phase einer Vertrauenskrise ist im Normalfall nicht erwünscht und muss auch nicht notwendigerweise eintreten. Sie kann aber genauso in jeder Phase der Beziehung durch einen Vertrauensbruch initiiert werden, wobei die Toleranzschwelle überschritten werden kann. Als Vertrauensbruch können sowohl sprachliche als auch nichtsprachliche Handlungen schwerwiegenden Charakters interpretiert werden, durch die einer der Akteure sich betrogen sieht. Die sprachliche Kommunikation bietet eine effektive Hilfe in „Vertrauenskrisen“. Als „Vertrauenskrise“ werden hier Situationen verstanden, in denen Vertrauen nicht sofort nach dem Erkennen der als Betrug wahrgenommenen Handlung völlig entzogen wird, wo man aber diese Möglichkeit ernsthaft in Erwägung zieht. Eine als nicht vertrauenswürdig empfundene Handlung zieht häufig eine Kommunikationskette nach sich, deren Zweck es ist, die Handlung und ihre Ursachen zu erläutern bzw. zu entschuldigen – auf der einen Seite – und auf der anderen Seite die Beweggründe zu klären und zu entscheiden, wie dadurch die nächste Handlungsplanung beeinflusst wird. In dieser Phase ist Sprache als ein Mittel der Problemlösungskommunikation von großer Bedeutung. Wenn sich einer der Akteure betrogen fühlt, verlangt er üblicherweise nach schneller eindeutiger Erklärung und nur eine plausible verständliche Erklärung hat das Potenzial, die Vertrauensbeziehung zu retten. Eine solche eindeutige Begründung kann am besten die verbale Kommunikation gewährleisten.

Wenn die Krise überstanden wird, sind wiederum viele Vertrauensbeweise über einen längeren Zeitraum hinweg erforderlich, um die Beziehung erneut

zu stabilisieren. Es folgt also wieder eine Phase von Vertrauensaufbau, bei der zwar vor allem nichtsprachliche Handlungen als Beweise der Vertrauenswürdigkeit von enormer Wichtigkeit sind, bei der aber eben sprachliche Mittel wesentlich helfen, durch effektive und als angenehm empfundene Kommunikation wieder eigene Vertrauenswürdigkeit zurück zu gewinnen. Wird die Krise nicht überwunden, bricht die Vertrauensbeziehung zusammen. Dadurch wird im Sinne Luhmanns die Komplexität der Welt erhöht und man sucht nach neuen Möglichkeiten der Komplexitätsreduktion – oft nach einer neuen Vertrauensbeziehung, die jedoch bereits durch die Erfahrung eines Vertrauensbruchs beeinflusst werden kann.

Über alle Phasen hinweg kann man noch eine Funktion der Sprache beobachten. Sie ermöglicht nämlich eine gewisse Metakommunikation in dem Sinne, dass man mit sprachlichen Mitteln das Tempo und den Verlauf der Kommunikation steuern kann, wodurch sie für beide Seiten angenehmer gestaltet werden kann. Das belegen z.B. ähnliche Kommunikationsausschnitte wie: „Das war mir jetzt zu schnell. Kannst Du bitte das Argument noch mal erklären? – Ja, natürlich.“ Oder: „Gut, das wissen wir schon, das kannst Du überspringen. – Gut, ich komme also zur nächsten Frage.“ Solche kurzen Gesprächsausschnitte könnte man zwar in vielen Fällen z.B. durch eine fragende Miene oder eine Geste ersetzen, die Sprache bietet aber eindeutig bessere Mittel zur Rückmeldung und ermöglicht eine schnelle und effektive Reaktion, die wiederum hilft, die Kommunikation den jeweiligen Akteuren anzupassen. Aufmerksames Eingehen auf die (kommunikativen) Bedürfnisse des Kommunikationspartners wird geschätzt und als vertrauenswürdig empfunden. Wird andererseits von dem Gegenüber keine Aufmerksamkeit erbracht, kann schwer eine gemeinsame Vertrauensbasis geschaffen werden, denn dem Anderen nicht den notwendigen Raum für dessen Kommunikation zu geben, heißt so viel wie nicht vertrauenswürdig zu sein. Die Sprache ermöglicht in dieser Hinsicht das gewohnte, erwartete und von beiden Seiten erwünschte Tempo der Kommunikation zu finden, auszuhandeln und zu halten. Dies kann dazu beitragen, dass sich die Akteure in der Kommunikation wohl fühlen, was für den Vertrauensaufbau von großer Wichtigkeit ist.

Nachdem die Rolle der Sprache in allen Phasen skizziert wurde, kann die aufgestellte Hypothese folgenderweise präzisiert werden: Sprache erleichtert wesentlich die Kontaktaufnahme und hilft einen guten ersten Eindruck zu machen, wodurch sie eine Beziehung wahrscheinlicher macht. Sie bietet Möglichkeiten wie man den Vertrauensaufbau fördern und die Vertrauensbeziehung pflegen kann. Sprache als ein Problemlösungsmittel spielt eine große Rolle in allen Phasen der Vertrauensbeziehung, denn eine effektive sprachliche Kommunikation hat die besten Voraussetzungen, Missverständnisse zu klären und Probleme lösen. Sie ermöglicht, das Kommunikationstempo zu steuern. Sprache ist jedoch kein geeignetes Mittel zur Kommunikation über bestehendes Vertrauen. Vertrauen ist

größtenteils in latenter Form präsent und kann nicht direkt kommuniziert werden. Explizite Thematisierungen werden als stets ein Krisensignal verstanden.

Es ist eine Aufgabe empirischer Forschung, die präsentierten Annahmen am konkreten Sprachmaterial zu untersuchen und die Rolle der Sprache für Vertrauensbeziehungen differenzierter zu beschreiben. Linguistik als die Disziplin, die diese Untersuchungen leisten kann, soll daher zweifellos als eine gleichberechtigte Teildisziplin der Vertrauensforschung angesehen werden.

4. Linguistische Disziplinen und ihre Methoden im Rahmen der Vertrauensforschung

Will die Linguistik einen Beitrag zur Vertrauensforschung leisten, sollte sie erst grundlegende Fragen beantworten können. Befindet sich der zu untersuchende Gegenstand innerhalb des Erkenntnisinteresses der Linguistik? Verfügt Linguistik über geeignete Methoden zur Untersuchung des Gegenstands? Welche Ergebnisse der bisherigen Vertrauensforschung können als Basis für die Anfänge linguistischer Untersuchungen dienen? Die positive Antwort auf die erste Frage stellt die Basisannahme dieses Aufsatzes dar. Da Vertrauen in der Kommunikation und durch sie generiert und aufrechterhalten wird, und da die Kommunikation im Wesentlichen durch das Zeichensystem der Sprache vermittelt wird, kann man durchaus sagen, dass Linguistik an dem Phänomen Vertrauen interessiert sein sollte.

Vertrauen ist als eine Einstellung aufzufassen, die eine emotionale, kognitive und verhaltensbezogene Komponente beinhaltet. Die emotionale Komponente kann (unter Anderem) durch Verbalisierung zum Ausdruck gebracht werden. „Hinsichtlich des Verhältnisses von Sprache und Gefühl ist zu berücksichtigen, dass zwei Ebenen involviert sind: die innere, rein subjektive Gefühlswelt und die nach außen wahrnehmbaren Verbalisierungsmanifestationen dieser Gefühlswelt. Beide Ebenen stehen in interaktiver Relation, da Gefühle die Sprachverwendung beeinflussen, andererseits die sprachlichen Kodierungsformen dem gefühlten Zustand oder Prozess eine Klassifizierung zuordnen“ (Schwarz 2007, 79). Den Ausgangspunkt der folgenden Ausführungen stellt die Annahme dar, dass Sprache auf eine – zu untersuchende – Weise das bestehende bzw. fehlende Vertrauen widerspiegelt und dass sie das Potenzial besitzt, vertrauensfördernd zu wirken. Dieser Beitrag möchte erste Überlegungen zu der Frage darstellen, inwieweit Linguistik über geeignete Methoden verfügt, die eine linguistisch orientierte Vertrauensforschung ermöglichen würden.

Vertrauen als Gegenstand der sprachwissenschaftlichen Forschung zu fassen, bringt einige Schwierigkeiten mit sich. In den meisten Fällen kommt Vertrauen durch konkretes kommunikatives Handeln zum Ausdruck, wird aber sprachlich

nicht explizit thematisiert. Der Beitrag der Sprachwissenschaft besteht in der Entwicklung einer methodischen Vorgehensweise, mittels welcher untersucht werden kann, wann und wodurch Vertrauen während der Kommunikation entsteht, wie es sich sprachlich manifestiert und durch konkrete Kommunikationssituationen beeinflusst wird. Da Vertrauen ein komplexes vielschichtiges Phänomen darstellt, kann und muss es unter unterschiedlichen Aspekten betrachtet werden. Die einzelnen linguistischen Disziplinen bieten hierfür ein breit gefächertes Repertoire an Methoden und Fragestellungen.

Ein grundlegender Schritt der Forschung ist die Operationalisierung des zu erforschenden Konstruktes. Ihr Ziel ist es, eindeutige Marker für das Konstrukt Vertrauen unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen Fragestellung zu finden und festzulegen. Als Vorbild für die Typologisierung der Marker können beispielsweise Studien dienen, die ein anderes aber ähnlich komplexes Phänomen behandeln. In Frage würden z.B. Studien im Rahmen der internationalen interdisziplinären Toleranzforschung kommen.⁷

Vertrauen wird durch Kommunikation generiert. Vertrauen ohne Kommunikation kann es nicht geben, denn es setzt zwei Seiten – Akteure – voraus, die in irgendeiner Weise interagieren. Als Akteure können in der Kommunikation sowohl Personen – individuelle Akteure – als auch Institutionen oder Systeme – kollektive Akteure – fungieren. Dies korreliert mit der Unterscheidung von persönlichem und systemischem Vertrauen. Letzteres besitzt immer eine wesentliche Komponente von persönlichem Vertrauen, denn Vertrauen in eine Organisation bezieht sich „auf die Dualität der Handlungen und Strukturen dieser Organisation als einem kollektiven Akteur, welche sich jedoch vor allem in den Praktiken individueller Akteure manifestieren, die dieser Organisation angehören, durch deren Strukturen beeinflusst werden, diese aber auch (re-)produzieren“ (Möllering/Sydon 2006, 70).

Je nach Medium der Kommunikation unterscheiden sich die Elemente, die auf den Vertrauensaufbau Einfluss nehmen. Im Falle einer ausschließlich schriftlichen Kommunikation stellen normalerweise die sprachlichen Zeichen die einzige Quelle für das Vertrauen dar. Eine mündliche Kommunikation, vor allem eine „Face-to-Face-Kommunikation“, wird zusätzlich stark durch andere, nonverbale und paraverbale Elemente geprägt, die auch eine große Rolle beim Vertrauensaufbau spielen. Das Kriterium der Schriftlichkeit bzw. Mündlichkeit der Kommunikation gibt die ersten Grundzüge einer möglichen linguistischen Auseinandersetzung mit dem Phänomen.

Für die Untersuchung gesprochener Äußerungen können *gesprächsanalytische Methoden* herangezogen werden, um zu zeigen, welche Elemente der mündlichen

⁷ Wierlacher, A. (1996): Kulturthema Toleranz: Zur Grundlegung Einer Interdisziplinären Und Interkulturellen Toleranzforschung. München. Homepage der Arbeitsstelle für Toleranzforschung http://www.toleranzforschung.de/projekte_ge.html. Stand Dezember 2008.

Kommunikation den Vertrauensaufbau begünstigen oder bremsen bzw. verhindern (vgl. Brinker/Sager 2001). Regelmäßiger Sprecherwechsel, aufmerksames Eingehen auf kommunikative Bedürfnisse des Gegenübers, gegenseitige Bestärkungen im Gespräch, gezielter Abbau von Hemmungen des Gesprächspartners durch motivierende Äußerungen oder Humor, Feedbackgeben u. Ä. auf der sprachlichen Ebene und beruhigende Stimme, Augenkontakt, Betonung wichtiger Inhalte durch Akzent oder Pause, Lächeln u. Ä. auf der paraverbalen und nonverbalen Ebene sind als solche vertrauensfördernden Elemente denkbar.

Textlinguistik, die sich zum Ziel setzt, die Struktur und kommunikative Funktion konkreter Texte aufzudecken und zu beschreiben, bietet das bereits etablierte textanalytische Verfahren nach Brinker (vgl. Brinker 2005). Diese Methode ist durchaus in der Lage, der linguistisch orientierten Vertrauensforschung wichtige Informationen zu liefern. Die allgemeine Frage lautet dabei: Welche Merkmale des Textes besitzen das Potenzial, vertrauenserweckend bzw. -hindernd zu wirken? Diese Merkmale sind auf allen Textebenen zu erwarten. Durch eine komplexe Textanalyse bekommen die einzelnen Merkmale einen sinnvollen Rahmen, der es ermöglicht, die herausgefilterten Merkmale zu klassifizieren, beispielsweise dominante, das Vertrauenspotenzial besitzende Phraseologismen je nach Textsorte zu ordnen. Betonung von gemeinsamen Interessen und Bemühungen, Hervorheben von gemeinsamen Erfahrungen, Bitte um eine Hilfe, Beauftragen mit einer wichtigen Aufgabe, Erteilen von und Bitte um Feedback, Bemühungen um Transparenz und Klarheit etc. können als Indikatoren für vertrauensvolle Beziehungen angesehen werden und zugleich können sie vertrauensfördernd wirken.

Besonders interessant wäre eine Analyse von solchen Kommunikationsketten, die ausschließlich schriftlich verlaufen, d.h. wo Vertrauen auf der Grundlage von schriftlichen Äußerungen aufgebaut wird. Als Beispiel könnte man die heutzutage beliebten computerbasierten Aktivitäten wie Chatten oder Internetdienste wie Kontaktbörsen, Online-Dating u. Ä. nehmen. Bei solcher anfangs ausschließlich schriftlichen und unverbindlichen Kommunikation mit einem unbekanntem Gegenüber kann Vertrauen nur auf Grund des schriftlich vermittelten Eindrucks entstehen. Wenn sich Menschen, die sich auf solche Weise kennen gelernt haben, entscheiden, sich im realen – nicht virtuellen – Leben zu treffen, deutet dies darauf hin, dass der jeweils Andere für vertrauenswürdig gehalten wird. Auch in den denkbaren Fällen, wo einer der Akteure nicht ehrlich ist und den Anderen von Anfang an betrügt, muss man von einer erfolgreichen „Vertrauenstrategie“ ausgehen.

Die Strategien können bewusst oder unbewusst angewandt werden und es ist anzunehmen, dass eine erfolgreiche „Vertrauenstrategie“ auf mehreren Ebenen der Kommunikation anzusiedeln ist. So kann beispielsweise der Gebrauch von Computersprache eine wichtige Rolle spielen (man zeigt Kompetenz; man ist

„in“, kennt sich mit Computern aus usw.), genauso wie das Beherrschen der Grammatik (Macht der Kommunikationspartner auffällig viele grobe Fehler, kann man den Eindruck bekommen, dass er nicht gebildet ist, oder gar „dumm“, und man kann das Interesse an der Kommunikation verlieren). Wichtig kann auch die Wahl von Themen sein (gemeinsame Interessen, allgemeine Themen oder private Fragen), die gezeigte Kompetenz auf dem besprochenen thematischen Gebiet (Man kennt sich aus und kann z.B. dem Kommunikationspartner einen wertvollen Tipp geben, helfen oder vor etwas abraten, was der Andere als vertrauenswürdig einschätzen kann), Explizität bzw. Implizität etc. Eine Analyse solcher Kommunikation könnte helfen, die Mechanismen von Vertrauensaufbau mittels schriftlicher Kommunikation aufzudecken. Eine empirische Studie an Hand von Befragung der Akteure der analysierten Kommunikation könnte dann zeigen, inwieweit die Akteure selbst den Vertrauensaufbau wahrnehmen.

Aus dem Blickwinkel der *Stilistik* wäre zu fragen, welche stilistischen Merkmale ein vertrauenserweckendes Potenzial besitzen, z.B. bezogen auf die Textfunktion bzw. den Textrezipienten. Bei appellativen Texten, die an Jugendliche gerichtet werden, wäre beispielsweise umgangssprachliche Gestaltung des Textes denkbar. Interessante Ergebnisse würde sicher eine Untersuchung der Lexik von ausgewählten Texten liefern. Die Mittel der *Lexikologie* und *Phraseologie* können bei einer Klassifizierung der Befunde behilflich sein. Unter den Befunden wären vor allem die sich wiederholenden Wörter, Wendungen, Phraseologismen, Metaphern oder soziale Symbole näher zu betrachten.

Die sprachwissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema Vertrauen wäre nicht komplett, wenn man auf die Untersuchung der pragmatischen Ebene der Äußerungen verzichten würde. Die *Pragmalinguistik* bietet Möglichkeiten, die Akteure in die Untersuchungen aufzunehmen und die Äußerungen unter dem Aspekt sprachlichen Handelns zu betrachten. Pragmalinguistische Methoden schlagen hiermit eine Brücke zwischen der Performanz, d.h. dem Gesagten oder Geschriebenen, und dem Akteur und seinen Absichten. Die Sprechhandlungstheorie in Anlehnung an Austin (1962) und Searle (1969) besagt, dass jede sprachliche Äußerung gleichzeitig eine Handlung darstellt, mit der etwas erzielt werden soll. Im Hinblick auf das Phänomen Vertrauen soll nach solchen Sprechhandlungstypen gesucht werden, die allgemein dazu führen können oder sollen, den Sprecher bzw. Textproduzenten in den Augen des Adressaten als vertrauenswürdig erscheinen zu lassen.

Bei Untersuchungen, die bemüht sind, die Befunde in einen breiteren Kontext zu setzen und vor einem komplexen Hintergrund zu interpretieren, ist der Einsatz von Methoden der *Diskurslinguistik* und *Korpuslinguistik* von Vorteil oder sogar notwendig. Diskurslinguistik bedient sich im ersten Analyseschritt der textanalytischen Methode, die es ihr ermöglicht, Texte als mehrschichtige Strukturen zu untersuchen und darauf aufbauend im nächsten Schritt ihre

diskursiven Merkmale zu beschreiben, und den (Teil)Diskurs darzustellen. Ein praktisches Werkzeug für diskurslinguistische Untersuchungen legten Warnke/Spitzmüller vor (Warnke, Spitzmüller 2008).

Je nach Fragestellung können unter Anderem folgende Fragen gestellt werden: Wie wird in der Gesellschaft über Vertrauen gesprochen? Wer spricht darüber und in welchen Zusammenhängen? Wer hat Zugang zum Vertrauensdiskurs? Wie wird Vertrauen konnotiert? Welchen Status hat Vertrauen in der jeweiligen Gesellschaft? Wie wird es sprachlich zum Ausdruck gebracht? Darf Vertrauen explizit verbalisiert werden, oder begünstigen die jeweils gültigen gesellschaftlichen Regeln eher eine implizite Weise? Mittels welcher sprachlicher Strategien wird um Vertrauen geworben? Da es kaum möglich ist, gleich den Gesamtdiskurs zu beschreiben, wird es notwendig sein, bei Untersuchungen von Teildiskursen anzufangen und anhand von Fallstudien den Gesamtdiskurs schrittweise zu rekonstruieren. „Fallstudien werden gerne in neuen oder besonders komplexen Forschungsfeldern eingesetzt, um sich ein besseres Lagebild zu erarbeiten, Wesentliches von Unwesentlichem zu trennen, zu abstrahieren und vermeintlich Neues auf Bekanntes zurückzuführen“ (Stieckel-Wolf/Wolf 2005, 35). Um einen Teildiskurs erfassen zu können, gilt es, ein Korpus zusammenzustellen und korpuslinguistisches Arbeitsverfahren zu verfolgen.

Es wird davon ausgegangen, dass die Entscheidung, Vertrauen zu schenken oder aber zu entziehen, jederzeit sehr subjektiv ist. Dies wird theoretisch durch die von Schweer postulierte individuelle Vertrauentheorie (1997a) erläutert, die auf normativen Erwartungen eines jeden Individuums basiert und daher immer stark subjektiv ist. Da Menschen und ihre Erwartungen von ihrem Milieu mitbestimmt werden, in dem sie leben und das sie beeinflusst, eröffnet sich ein weites Feld für *soziolinguistische Untersuchungen*. Welche sprachlichen Strategien gibt es innerhalb einer Gruppe, um das Vertrauen Anderer zu gewinnen? Wie unterscheiden sich Strategien jeweils unterschiedlicher Gruppen? Markieren sprachliche Äußerungen z.B. Hierarchien innerhalb von Gruppen? Wie unterscheiden sich sprachliche Strategien, wie man um Vertrauen wirbt, in verschiedenen Varietäten der Sprache? Gibt es beispielsweise in der Jugendsprache andere Strategien als im Hochdeutschen?

Dass es jeweils gruppenspezifische Unterschiede gibt, kann man intuitiv auf Grund von Alltagserfahrungen erwarten. Will man eine Gruppe Jugendlicher ansprechen und mit ihnen ins Gespräch kommen (z.B. im Rahmen von Aufklärung über Drogenprävention, oder bei der Arbeit als Streetworker), so macht man das intuitiv anders, als wenn man mit Managern über die Auswirkungen der Wirtschaftskrise spricht. In beiden Fällen muss man das Vertrauen der Gruppe gewinnen, um ein konstruktives Gespräch führen zu können. Ergebnisse solcher soziolinguistischer Untersuchungen würden sicher Eingang in die Praxis finden – vor allem dort, wo sozial isolierte Gruppen in die Gesellschaft

integriert werden sollen, denn um mit solchen Gruppen arbeiten zu können, muss eine gemeinsame Vertrauensbasis geschaffen werden (z.B. in der Arbeit mit Drogensüchtigen, Vorbestraften, Behinderten, Minderheiten etc.). Andere Fragestellungen wären aktuell, wenn man Einstellungen jeweiliger Gruppen einem System gegenüber, z.B. einer Institution, untersuchen würde.

Die Überbrückung zwischen den Ergebnissen der Linguistik und der Praxis leistet die *angewandte Linguistik*. Sie sucht nach Wegen, wie Ergebnisse theoretischer Untersuchungen in die Praxis umgesetzt werden können. Es zeigen sich manche Gebiete, wo dies durchaus möglich und erwünscht ist, z.B. eine praktische Anwendung der Strategien in der Therapie, Werbung, Kundenberatung, Öffentlichkeitsarbeit oder im Marketing. Gerade im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ist das Thema Vertrauen sehr aktuell. In diesem Zusammenhang könnte man gar von „Vertrauensarbeit“ sprechen.

Ergebnisse sprachwissenschaftlicher Untersuchungen könnten teilweise von den Nachbardisziplinen – der *Psycholinguistik* und der *kognitiven Linguistik* – aufgegriffen und weiterverarbeitet werden. Die neueren Untersuchungen der kognitiven Metapher und ihrer Funktion für das Erzeugen von Wissen (Jäkel 2003) bilden einen möglichen Anknüpfungspunkt. Im Hinblick auf das Thema Vertrauen rückt immer die starke Subjektivität der Wahrnehmung in den Vordergrund und die daraus folgende Frage, ob eine Verallgemeinerung der erreichten Ergebnisse überhaupt möglich ist. Die subjektive Wahrnehmung von vertrauensrelevanten Themen könnte die *Psycholinguistik* beleuchten, indem sie beispielsweise empirisch untersucht, durch welche vertrauensfördernden Mittel sich Probanden angesprochen fühlen oder wie konkrete Metaphern z.B. das Textverstehen und die Informationsverarbeitung und -speicherung beeinflussen können.

Neben der Sprachwissenschaft könnte auch die *Literaturwissenschaft* an der Erforschung des Konstruktes Vertrauen teilnehmen. Vertrauen als ein wesentlicher Mechanismus des Alltags spiegelt sich auch in literarischen Texten wider. Innerhalb der Literaturwissenschaft hat sich bereits die Erzählforschung mit dem Phänomen der Glaubwürdigkeit der Erzählinstanz im Rahmen des Konstruktes des „unglaubwürdigen Erzählen“ beschäftigt (Allrath/Nünning 2005).

Jede Zeit, jede Stilrichtung, jeder Autor ist womöglich spezifisch in der Art, wie Vertrauen verstanden und gewichtet wird. Unterschiedliche Formen von Vertrauen können favorisiert werden, Vertrauen kann als eine implizite Voraussetzung vorkommen oder gar als Selbstverständlichkeit verstanden werden, oder aber im Text thematisiert werden. Es ist denkbar, dass es je nach Entstehungszeit des Werkes, sozialer Stellung des Autors und der literarischen Gestalten, je nach Genre oder anderen Kriterien Unterschiede im Umgang mit Vertrauensbruch gibt, unterschiedliche Arten, wie Vertrauen gewonnen und gepflegt, oder Vertrauen zwischen Dritten absichtlich zerstört wird. Als Methoden würden sich

die Analyse einzelner, im Hinblick auf Vertrauen relevanter Werke bieten, der Vergleich von mehreren Werken eines Autors, Gegenüberstellung von ähnlichen Werken mehrerer Autoren oder umfangreichere Vergleichsstudien von Werken in einem zeitlich oder geografisch begrenzten Rahmen. Solche Studien wären in der Lage, auf spezifische Erscheinungsformen von Vertrauen oder auf häufige Problemstellungen aufmerksam zu machen, die als Impuls für weitere linguistische – synchrone oder diachrone – Studien wirken könnten. Die Voraussetzung für solche Zusammenarbeit von Literatur- und Sprachwissenschaft ist die Annahme, dass Literatur eine komplexe Erscheinung ist, die die Welt, in der sie entsteht, widerspiegelt und als solche ermöglicht, mittels aufmerksamer Analyse auf diese Welt und ihre Sprache zurückzugreifen.

5. Zusammenfassung

Die im Titel des Aufsatzes stehende Frage, ob sich Linguistik an der Vertrauensforschung beteiligen kann, positiv zu beantworten, war das Ziel der angeführten Überlegungen. Des Weiteren sollte gezeigt werden, wie breit das Spektrum linguistischer Betrachtungsweisen sein kann. Es wurde eine Reihe möglicher linguistischer Ansätze und Fragestellungen vorgestellt, die dazu beitragen können, das überaus komplexe Phänomen Vertrauen besser zu verstehen und zu beschreiben. Die unterschiedlichen linguistischen Disziplinen besitzen das notwendige methodische Werkzeug dafür.

Eine Hypothese über die Rolle der Sprache in Vertrauensbeziehungen wurde aufgestellt. Die unterschiedliche Ausprägung der Rolle der Sprache in verschiedenen Phasen von Vertrauensbeziehungen wurde in groben Zügen theoretisch bearbeitet. Die Hypothese soll als Impuls für empirische Untersuchungen verstanden werden, die die Beziehung zwischen Sprache und Vertrauen zu erklären in der Lage wären.

Dieser Aufsatz versteht sich als Beitrag zur Einführung einer weiteren Perspektive in die Vertrauensforschung, die bisher linguistisch fundierte Fragestellungen vernachlässigt hat. empirische Linguistische Studien über die Rolle der Sprache für das Phänomen Vertrauen wären in der Lage, neue Erkenntnisse über das Phänomen zu liefern.

LITERATURVERZEICHNIS

- ALLRATH, G./ NÜNNING, A. (2005): (Un-)Zuverlässigkeitsurteile aus literaturwissenschaftlicher Sicht: Textuelle Signale, lebensweltliche Bezugsrahmen und Kriterien für die Zuschreibung von (Un-)Glaubwürdigkeit in fiktionalen und nichtfunktionalen Erzählungen. In: DERNBACH,

- B. / MEYER, M (Hrsg.) (2005): Vertrauen und Glaubwürdigkeit: interdisziplinäre Perspektiven. Wiesbaden.
- AUSTIN, J. L. (1962): *How To Do Things With Words*. Oxford. Dt. Übers: *Zur Theorie der Sprechakte*. Stuttgart. 1972.
- BAUER, H. H. (2006): *Konsumentenvertrauen: Konzepte und Anwendungen für ein nachhaltiges Kundenbindungsmanagement*. München.
- BRINKER, K. (2005): *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. „Grundlagen der Germanistik“. 6., überarbeitete, erweiterte Auflage. Berlin.
- BRINKER, K./ SAGER, S. (2001): *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- COLEMAN, J.S. (1991): *Grundlagen der Sozialtheorie*. Bd. 1: *Handlungen und Handlungssysteme*, München.
- COVEY, S.M.R. (2006): *The Speed of Trust. The One Thing That Changes Everything*. New York.
- DERNBACH, B. / MEYER, M (Hrsg.): *Vertrauen und Glaubwürdigkeit: interdisziplinäre Perspektiven*. Wiesbaden 2005.
- ENDRESS, M. (2002): *Vertrauen*. Bielefeld.
- ENDRESS, M.: *Vertrauen und Vertrautheit*. In: HARTMANN, M./ OFFE, C. (2001): *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/Main.
- FLADNITZER, M./ GRABNER-KRÄUTER, S. (2006): *Vertrauen als Erfolgsfaktor virtueller Unternehmen: Grundlagen, Rahmenbedingungen und Maßnahmen zur Vertrauensbildung*. Klagenfurt.
- FREVERT, U. (Hrsg.) (2003): *Vertrauen: historische Annäherungen*. Göttingen.
- GAMBETTA, D. (2001): *Können wir dem Vertrauen vertrauen?* In: HARTMANN, M./ OFFE, C. (2001): *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/Main.
- GIDDENS, A. (1995): *Konsequenzen der Moderne*, Frankfurt/M.
- HARTMANN, M./ OFFE, C. (2001): *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/Main.
- HELD, M. (Hrsg.) (2005): *Reputation und Vertrauen*. Marburg.
- HÖHLER, G. (2003): *Warum Vertrauen siegt*. München.
- HORIE, M./ HORIE, H. (1996): *Einübung ins Vertrauen: Schritte zu einer positiven Lebenshaltung*. Wuppertal, Zürich.
- JÄKEL, O. (2003): *Wie Metaphern Wissen schaffen. Die kognitive Metaphertheorie und ihre Anwendung in Modell-Analysen der Diskursbereiche Geistestätigkeit, Wirtschaft, Wissenschaft und Religion*. Hamburg.
- KESSLER, B. H. (2006): *Vertrauen und Misstrauen in der Psychotherapie*. *Zeitschrift für Sozialmanagement*. 2006, Nr. 4, 155–168.
- KLEIN-HITPASS, K. (2006): *Aufbau von Vertrauen in grenzüberschreitenden Netzwerken- das Beispiel der Grenzregion Sachsen, Niederschlesien und Nordböhmen im EU-Projekt ENLARGE-NET*. Potsdam.
- KOHRING, M. (2004): *Vertrauen in Journalismus: Theorie und Empirie*. Konstanz.
- KRUMBOLTZ, J.D. / POTTER, B. (1980): *Verhaltenstherapeutische Techniken von Vertrauen, Kohäsion und Zielorientierung in Gruppen*. In: K. Grawe (Hrsg.), *Verhaltenstherapie in Gruppen*. München.
- LAUCKEN, U. (2005): *Explikation der umgangssprachlichen Bedeutung des Begriffs Vertrauen und ihre lebensspezifische Verwendung als semantisches Ordnungspotenzial*. In: DERNBACH, B./ MEYER, M. (Hrsg.): *Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Interdisziplinäre Perspektiven*. Wiesbaden.
- LUHMANN, N. (2000): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. 4. Aufl. Stuttgart.
- MÖLLERING, U./SYDOW, J. (2006): *Organisationen vertrauen – Organisationales Vertrauen in Kunden-Lieferanten-Beziehungen*. In: BAUER, H. H. (2006): *Konsumentenvertrauen: Konzepte und Anwendungen für ein nachhaltiges Kundenbindungsmanagement*. München.

- NIEDER, P. (1997): Erfolg durch Vertrauen: Abschied vom Management des Misstrauens. Wiesbaden.
- NIKODEMUS, H. (2006): Vertrauen und Organisationskommunikation: Identität – Marke – Image – Reputation. Wiesbaden.
- NOVÝ, I. (2006): Budování důvěry v interkulturní spolupráci. HRM, 2006, č. 4, s. 27–29.
- OSTERLOH, M./WEIBEL, A. (2006): Investition Vertrauen: Prozesse der Vertrauensentwicklung in Organisationen. Wiesbaden.
- PETERMANN, F. (1996): Psychologie des Vertrauens. Göttingen [u.a.] : Hogrefe.
- RIPPERGER, T. (1998): Ökonomik des Vertrauens: Analyse eines Organisationsprinzips. Tübingen.
- ROTTER, J. B. (1981): Vertrauen. In: Psychologie heute, 8 (3), 23–29.
- SEARLE, J. R. (1969): Speech Acts. Cambridge university Press. Dt. Übers.: Sprechakte. Frankfurt, 1971.
- SCHIEWE, J.: Kommunikation und Vertrauen. In: Schiewe, J./ Lipczuk, R./ Westphal, W. (Hrsg.) (2006): Kommunikation für Europa: interkulturelle Kommunikation als Schlüsselqualifikation. Frankfurt/Main [u.a.].
- SCHWEER, M.K.W. (1997a): Eine differentielle Theorie interpersonalen Vertrauens – Überlegungen zur Vertrauensbeziehung zwischen Lehrenden und Lernenden. In: Psychologie in Erziehung und Unterricht, 44, 2–12.
- SCHWEER, M.K.W. (1997): Interpersonales Vertrauen : Theorien und empirische Befunde. Op-laden [u.a.]
- SCHWEER, M.K.W. (1997): Vertrauen und soziales Handeln : Facetten eines alltäglichen Phänomens. Neuwied [u.a.].
- SCHWEER, M. (1998): Vertrauen.
- SCHWEER, M.K.W./ THIES, B. (2003): Vertrauen als Organisationsprinzip. Bern.
- SCHWARZ-FRIESEL, M. (2007): Sprache und Emotion. Tübingen [u.a.].
- SEARLE, J. R. (1969): Speech Acts. Cambridge University Press. Dt. Übers.: Sprechakte. Frankfurt. 1971.
- SHAPIRO, D./ SHEPPARD, B. H. / CHERASKIN, L. (1992): Business on handshake. In: Negotiation Journal, 8, 365–377.
- STIECKEL-WOLF, C./ WOLF, J. (2005): Wissenschaftliches Arbeiten und Lerntechniken. 3. Aufl. Wiesbaden. Zitiert aus: Borchardt, A./ Göthlich, S.E.: Erkenntnisgewinnung durch Fallstudien. In: Albers, S./ Klapper, D./ Konrad, U./ Walter, A./ Wolf, J. (Hrsg.) (2007): Methodik der empirischen Forschung. Wiesbaden.
- SZTOMPKA, P. (1995): Vertrauen: Die fehlende Ressource in der postkommunistischen Gesellschaft. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie – Sonderheft 35, S. 254–276.
- WARNKE, I. H./ SPITZMÜLLER, J. (2008): Methoden der Diskurslinguistik. Sprachwissenschaftliche Zugänge zur transkulturellen Ebene. Berlin.
- ZOWISLO, N./SCHULZ, J.: Vertrauen statt Transparenz. In: Bauer, H.H./Neumann, M.M./Schüle, A. (2006): Konsumentenvertrauen. Konzepte und Anwendungen für ein nachhaltiges Kundenbindungsmanagement. München.

