

Vertrauenskrisen und der Verlust der Zuversicht

Forschungsstand und Perspektiven der soziologischen Analyse

Michael Florian

Einführung zur Ad-hoc-Gruppe »Vertrauenskrisen – Forschungsstand und Perspektiven der soziologischen Analyse«

Durch die transnationale Finanz- und Wirtschaftskrise haben Vertrauenskrisen und Verluste der Zuversicht im ökonomischen Diskurs und in der öffentlichen Diskussion in den letzten Jahren eine starke Aufmerksamkeit erfahren. Angesichts der wuchernden Krisenkommunikation über den allgegenwärtigen Verlust des Vertrauens in Wirtschaft, Politik oder Medien, in Wissenschaft, Sport oder Kultur, um nur einige publizistische Dauerkrisenherde zu nennen, stellt sich die Frage, wie die Soziologie mit der inflationären Thematisierung von Vertrauenskrisen und Gefährdungen der Zuversicht umgeht und welche Angebote sie für eine ernsthafte Analyse bereitstellt. Am Beispiel der Wirtschafts- und Organisationssoziologie, die den thematischen Schwerpunkt der Ad-hoc-Gruppe »Vertrauenskrisen« bildeten, soll im Folgenden eine Bestandsaufnahme des Forschungsstandes und der Perspektiven der soziologischen Analyse geleistet werden. In einem ersten Schritt wird eine integrative Vertrauenskonzeption vorgestellt und eine Unterscheidung zwischen Vertrauen und Zuversicht getroffen. Daran anschließend wird die Frage erörtert, unter welchen Bedingungen die Untersuchung von Vertrauenskrisen soziologisch »brauchbar« ist und als ein besonderer Typus sozialer Prozessverläufe neue Erkenntnisse verspricht. Auf dieser Grundlage können dann wirtschaftssoziologische Arbeiten von Richard Swedberg über den Verlust der Zuversicht in Finanzkrisen kritisch gewürdigt werden. In einem abschließenden Fazit werden Probleme und weiterführende Perspektiven der soziologischen Analyse von Vertrauenskrisen und Verlusten der Zuversicht skizziert.

Ein integratives Vertrauenskonzept und die Unterscheidung zwischen Vertrauen und Zuversicht

Die unglaubliche Vielfalt und erstaunliche Konfusion bei der begrifflichen Bestimmung der Vertrauenskategorie ist oft bemängelt worden, kann hier aber nicht im Detail diskutiert werden. Erfreulicherweise ist in der Organisationsforschung ein »integratives Modell« (Mayer et al. 1995)

entwickelt worden, das sich als interdisziplinär anschlussfähiger Minimalkonsens für die Definition von Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit eignet und eine angemessene Grundlage bietet für weiterführende theoretische Überlegungen und empirische Analysen (vergleiche im Folgenden Florian 2013; 2015: 64ff.). Das integrative Modell definiert Vertrauen als »willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party“ (Mayer et al. 1995: 712). Vertrauenswürdigkeit wird von den Autoren als Bedingung für die Vertrauensvergabe an drei Merkmale gekoppelt: *ability*, *integrity* und *benevolence* (Mayer et al. 1995: 717).

Für soziologische Ansprüche ist eine Reduzierung des Vertrauensbegriffs auf den mentalen Status oder Zustand von Individuen (positive »Erwartung« und »Bereitschaft«) allerdings nicht ausreichend, weil Vertrauen auch als praktizierte *Handlung*, als eine wechselseitige *soziale Beziehung* und als eine *soziale Praxis* verstanden werden muss, um die soziale Prozessdynamik der Entstehung und Entwicklung, der Erosion, Zerstörung und Wiederherstellung von Vertrauen angemessen analysieren und erklären zu können. Zudem ist *interpersonales* Vertrauen zu unterscheiden von dem »Systemvertrauen« als Vertrauen in die Funktionsfähigkeit von Systemen, ihre »Zustände oder Leistungen innerhalb bestimmter Grenzen identisch zu halten« (Luhmann 1973: 76; der Begriff des Systemvertrauens wird aber in Luhmann 2001 nicht mehr verwendet, sondern durch die Kategorie der Zuversicht ersetzt).

Die Bereitschaft, sich durch andere verletzlich zu machen und begrenzte Möglichkeiten der Überwachung und Kontrolle zu akzeptieren, ist bei Vertrauensverhältnissen eingebettet in eine besondere moralische Wertordnung, an der die *Vertrauenswürdigkeit* eines Vertrauensobjektes »gemessen« wird. Bei der Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit werden Fähigkeiten oder *Kompetenzen* danach beurteilt, ob sie den kognitiven, emotionalen und sachlichen Anforderungen an eine funktional angemessene Ausübung von Tätigkeiten entsprechen. Die *Integrität* wird als moralisch einwandfreies, ehrliches und glaubwürdiges Verhalten wahrgenommen, das dauerhaft und konsistent mit gemeinsamen Wertesystemen der beteiligten Handelnden übereinstimmt und das *Wohlwollen* wird danach bewertet, inwieweit die Interessen der Vertrauensgeber/-innen auch dann berücksichtigt werden, wenn dies auf Seiten der Vertrauensnehmer/-innen Intentionen der Maximierung des eigenen Nutzens widersprechen sollte (Florian 2013: 44, 2015: 64f.).¹

Vertrauen setzt grundsätzlich die Freiwilligkeit des Engagements und die begrenzte Instrumentalität der Motivation voraus, es kann nicht erzwungen oder angeordnet (Luhmann 1973: 46), sondern nur »freiwillig« gegeben und angenommen werden. Rein instrumentelle Motive zweckrationaler Art (egoistische Nutzenmaximierung) oder starke wertrationale Forderungen (unbedingte Pflichterfüllung) gefährden die Grundlagen der Vertrauenswürdigkeit (Florian 2015: 65, 71). Unter Bedingungen von Ungewissheit und Mehrdeutigkeit verlangt Vertrauen eine »ris-

¹ Eine weiter führende Differenzierung unterschiedlicher Vertrauentypen (zum Beispiel wissensbasiertes Vertrauen, auf eigene Erfahrungen, soziale Eigenschaften oder Identifikation gründende Vertrauensarten oder der umstrittene Grenzfall einer auf Interessenkalkül oder Abschreckung basierenden Verlässlichkeit) mit möglicherweise unterschiedlichen Krisenverlaufsprofilen kann an dieser Stelle aus Platzgründen nicht näher behandelt werden, ist aber für die hier verfolgte grundsätzliche Argumentation auch nicht notwendig.

kante Vorleistung« (Luhmann 1973: 23, 45). Wer Vertrauen *schenkt*, macht sich verletzlich, weil ungewiss bleibt, ob die erbrachte Vorleistung in der Zukunft auch angemessen erwidert (Reziprozität eines »Gabentausches«) oder opportunistisch ausgenutzt wird (Florian 2015: 65f.). Mit Vertrauen ist ein besonderer Kontrollverzicht verbunden, der durch die positive Erwartung von Kompetenz, moralischer Integrität und Benevolenz begründet ist. Trotz mangelnder Kontrolle wird erwartet, dass sich Vertrauensnehmer/-innen kompetent, moralisch integer und wohlwollend verhalten und auf die Ausbeutung opportunistischer Chancen verzichten. Allerdings ist das Verhältnis von Vertrauen und Kontrolle mehrdeutig und paradox, weil es Situationen gibt, in denen Vertrauen und Kontrolle komplementär und kombinierbar sind, wenn zum Beispiel moderate und von den Kontrollierten selbst als hilfreich empfundene Kontrollaktivitäten getätigt werden, die dann sogar vertrauensbildend wirken können. Andererseits können detaillierte Fremdkontrollen auch Vertrauen ersetzen und als Zeichen von Misstrauen gewertet werden (zum spannungsgeladenen Verhältnis zwischen Vertrauen und Kontrolle vergleiche Florian 2015: 71f.).

Positive Erwartungen unter Bedingungen einer stets ungewissen Zukunft und die Bereitschaft trotzdem zu handeln finden sich aber nicht nur beim Vertrauen, sondern auch bei der *Zuversicht*. Beide Phänomene positiver Erwartungsbildung müssen differenziert werden. In der Soziologie (Barbalet 1996; Beckert 2006) und der Anthropologie (Hart 1988: 186f.) wird Zuversicht erstens als ein umfassenderer Oberbegriff verwendet, der auf eine ungewisse Zukunft als Objekt der Erwartungsbildung ausgerichtet ist, während Vertrauen als eine Unterkategorie eine spezifischere Erwartung an die gutartigen *Intentionen* potentieller Kooperationspartner/-innen bildet (Barbalet 1996: 77; Beckert 2006: 126).

Vertrauen und Zuversicht werden zweitens auch *graduell* voneinander unterschieden und auf einem Kontinuum lokalisiert je nach dem jeweiligen Ausmaß ihrer kognitiven Evidenz und der emotionalen Stärke ihrer Überzeugungskraft (Hart 1988: 186f. und daran anschließend Barbalet 1993: 229f. und Swedberg 2012: 68; 2014: 541f.). Vertrauen (*trust*) bewegt sich im Mittelfeld eines Kontinuums unterschiedlicher Evidenz- und Emotionalitätsgrade, weil es Ungewissheiten und Risiken trotz mangelnder Informationen, unvollständiger Evidenz und unzureichenden Beweisen toleriert und gefühlsmäßig stützt. Im Unterschied dazu wirkt der unerschütterliche Glaube (*»blind faith«*) an dem einen Extrem des Kontinuums wegen starker Gefühle und fragloser Akzeptanz auch ohne Wissen und Evidenz handlungsmotivierend und die Zuversicht (*confidence*) als »sense of certainty« (Barbalet 1996: 81) wird am anderen Ende als eine feste Überzeugung verortet, die auf sichere Evidenz und hohe Gewissheitsgrade baut und deshalb nur eine vergleichsweise geringe Intensität an Gefühlen benötigt (Hart 1988: 187). Angesichts der prinzipiellen Unvorhersehbarkeit zukünftiger Ereignisse basiert die Zuversicht auf einer subjektiven Gewissheitsempfindung, die auf die praktische Bewährung von Erfahrungswerten angewiesen ist, auf der Beobachtung des Verhaltens anderer beruht oder durch die Übernahme der Einschätzungen anerkannter Autoritäten (zum Beispiel Expert/-innen, Ratingagenturen und anderen Bewertungsinstanzen) gestützt wird.

Eine dritte Unterscheidungsoption zwischen Vertrauen und Zuversicht vertritt Niklas Luhmann (2001; 1973) auf der Grundlage einer Differenzierung zwischen Risiko und Gefahr. Die Vertrauensbildung beginnt danach genau dort, wo Ungewissheiten der Handlungssituation und zukünftiger Entwicklungen von den Handelnden bei der Interpretation ihrer Handlungsoptionen als potenzielles Enttäuschungsrisiko eigener Aktivitäten berücksichtigt und bei Misserfolg und

Enttäuschung auch der eigenen falschen Beurteilung und Entscheidung zugerechnet werden. Zuversicht dagegen ignoriert als positive Erwartung alternative Optionen, weil zuversichtlich Handelnde trotz gegebener Unsicherheit optimistisch Hoffnung fassen und dadurch die bestehenden Kontingenzen und Risiken des Handelns einfach eliminieren (Luhmann 1973: 25), die das Vertrauen berücksichtigt. Während sich Vertrauen »stets auf kritische Alternativen« (Luhmann 1973: 24) bezieht, ignoriert die Zuversicht den Risikogehalt des eigenen Handelns, verkennt bestehende Ungewissheiten und unterschätzt das Verletzungspotenzial (Florian 2015: 66–68). Als positive Erwartung sorgt die Zuversicht dafür, dass Entscheidungssituationen nicht als riskant wahrgenommen werden, sondern »als *Chancen bietend*, zugleich aber *nicht umfassend beherrschbar*« (Beckert 2006: 125). Damit verhindert Zuversicht Handlungsblockaden und Verhaltensparalysen, indem sie die Fähigkeit, Motivation und Bereitschaft handlungsfähig zu sein trotz ungewisser Zukunft fördert und durch optimistische, »sachlich nie zureichend begründbare, emotionsbasierte Einstellungen zur Welt erst Handlungsvermögen schafft« (Beckert 2006: 126).

Eine prozessanalytische Perspektive auf »Krisen« des Vertrauens und der Zuversicht

Defizite an Vertrauen oder Zuversicht sind zum Beispiel in der politischen Theorie, in der Mediensoziologie im Kontext von Skandalisierungen sowie in der Wirtschafts- und Industriosociologie häufig bemerkt und untersucht worden. Auch in der Organisationsforschung werden Vertrauensverluste inzwischen unter dem Label »*trust repair*« oder »*restoring trust*« studiert (für einen Überblick siehe Dirks et al. 2009 und Kramer, Pittinsky 2012). Aber hier werden die Besonderheiten von Vertrauens*krisen* nicht berücksichtigt, die Unterschiede zwischen Vertrauen und Zuversicht werden ignoriert und die deutschsprachige Soziologie hat diese vor allem sozialpsychologisch orientierten Arbeiten bis heute noch nicht hinreichend zur Kenntnis genommen, geschweige denn systematisch aufgearbeitet. *Krisen* des Vertrauens und der Zuversicht sind in der soziologischen Analyse und Erklärung bislang weitgehend vernachlässigt worden. Seltene Ausnahmen, bei denen Vertrauens*krisen* zumindest thematisiert worden sind, finden sich in der Wirtschaftssoziologie (Beckert 2010; Strulik 2011) und in der Vertrauensforschung (Endreß 2010; Bachmann, Inkpen 2011), aber auch hier fehlt eine theoretisch fundierte Auseinandersetzung mit dem Konzept der Krise und es mangelt an einer Berücksichtigung der sozialen Dynamik krisenhafter Prozesse, in deren Verlauf Vertrauen erodiert, zerstört oder wiedergewonnen wird.

Lediglich Martin Endreß (2010: 32f.) hat versucht zumindest ein rudimentäres Verständnis für das Entstehen von Vertrauens*krisen* zu entwickeln. Seine Unterscheidung von zeitlichen, räumlichen und sozialen Aspekten behandelt verschiedene Dimensionen der Enttäuschbarkeit von Vertrauen (zum Beispiel durch Zeitmangel in professionellen Zusammenhängen, durch räumlich gebundene Entfremdungserfahrungen oder durch mangelnde Informationen und Interessenberücksichtigung auf Seiten professioneller Akteure). Eine tragfähige prozesstheoretische Krisenkonzeption ist aber auch hier nicht zu finden, zumal sich Endreß inzwischen anlässlich des Soziologiekongresses 2014 in einem Interview sehr skeptisch über die generelle sozio-

logische Brauchbarkeit des Krisenbegriffs geäußert hat (zitiert nach Leusch 2014). Darüber hinaus werden in der soziologischen Analyse oftmals Unterschiede zwischen Vertrauen (*trust*) und Zuversicht (*confidence*) nicht hinreichend berücksichtigt, so dass nicht präzise entschieden werden kann, unter welchen Bedingungen eine Vertrauenskrise vorliegt, ob »nur« eine Erosion von Vertrauen festzustellen ist oder ob ein Verlust der Zuversicht identifiziert werden kann.

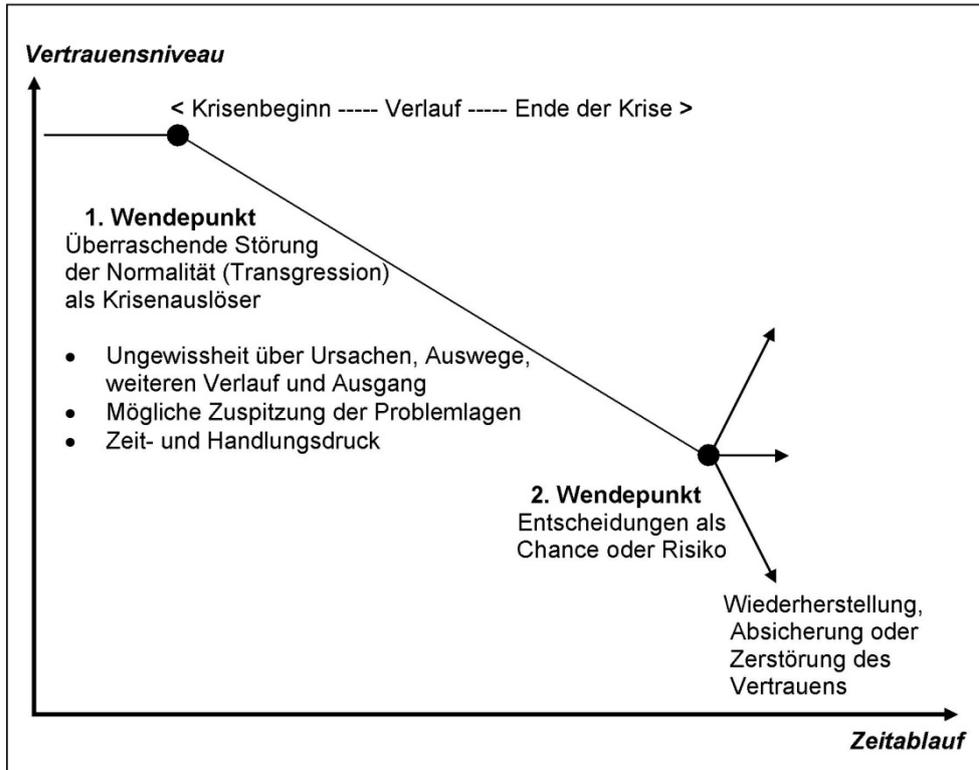
Was ist nun unter einer »Vertrauenskrise« zu verstehen und welcher soziologische Erkenntnisgewinn ist mit dem Gebrauch dieser Kategorie verbunden? Gegen eine unreflektierte und inflationäre Verwendung des Krisenbegriffs in den Sozialwissenschaften sind schon in den 1960er und 1970er Jahren bestimmte Merkmale insbesondere ökonomischer und politischer Krisen für eine prozedurale Krisendefinition verallgemeinert worden (zum Beispiel Robinson 1968: 510f.; Habermas 1973). In neueren Beiträgen werden Krisen als »Störung eines geordnet verlaufenden Prozesses« (Merten 2013: 156) begriffen und der Zusammenhang zwischen der Krisenentwicklung und der öffentlichen Krisenkommunikation wird stärker betont (Malsch et al. 2014; Merten 2013).

Daran anschließend lässt sich eine Vertrauenskrise als eine potenziell dynamisch verlaufende negative *Veränderung im Vertrauensniveau* eines sozialen Systems begreifen, die durch eine überraschende *Aufdeckung eines Vertrauensbruches* (Transgression) ausgelöst wird und sich in den sozialen Erwartungen, Handlungen und Beziehungen als Verlust von Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit bemerkbar macht, die als Bedrohung eines sozialen Systems interpretiert wird und die trotz Ungewissheiten unter hohem Zeit- und Handlungsdruck problemlösende Entscheidungen verlangt, die den weiteren Prozessablauf der Vertrauensentwicklung beeinflussen können, dessen Ausgang aber nicht sicher einschätzen können.²

Eine Vertrauenskrise ist eine zeitlich vorübergehende Episode, die zwischen zwei Wendepunkten in den weitläufigeren Prozess der Entwicklung des Vertrauensniveaus eines sozialen Systems integriert ist. Nur wenn es gelingt, die spezifische Prozessverlaufsstruktur des Vertrauensverlustes als einen typischen Krisenverlauf zu rekonstruieren, ist es soziologisch angemessen von einer *Krise* des Vertrauens zu sprechen. Eine Vertrauenskrise unterscheidet sich durch ihr spezifisches Prozessverlaufsmuster von einem bloßen Verlust des Vertrauens. Im Folgenden wird ein idealtypisches Prozessmodell einer Vertrauenskrise vorgeschlagen, das erste Ansatzpunkte für eine theoretische Konzeption bietet, aber vor allem hinsichtlich der Linearität, Eindimensionalität und der mangelnden Berücksichtigung dynamischer sozialer Effekte noch weiterentwickelt werden muss (Abbildung 1).

² Zur Vereinfachung wird in diesem Definitionsvorschlag nicht zwischen verschiedenen Vertrauentypen unterschieden. Generell wirken Vertrauenskrisen bedrohlich für den Bestand und die Identität sozialer Systeme, wenn diese auf Vertrauen als Koordinationsmechanismus angewiesen sind. Der Verlust von Vertrauen wird hier aber nicht per se und in jedem Fall als kritisch bewertet, weil Vertrauen nicht prinzipiell positiv zu werten ist (zum Beispiel nicht bei unbegründeter »blinder« Vertrauensvergabe), weil Innovationen sozial erwünschte Vertrauenskrisen herbeiführen können und weil mit Misstrauen ein »funktionales Äquivalent« (Luhmann 1973: 78) für Vertrauen verfügbar ist, mit dem sich soziale Koordinierung auch in Vertrauenskrisenzeiten noch auf andere Weise ermöglichen lässt.

Abb. 1: Ein idealtypisches Prozessmodell einer Vertrauenskrise



Quelle: Eigene Darstellung

Eine Vertrauenskrise beginnt mit der Aufdeckung eines Vertrauensbruches (Transgression), die als eine überraschende Veränderung der Normalität wahrgenommen und als gravierende Abweichung von bestehenden Vertrauenserwartungen interpretiert wird und Zweifel an der Vertrauenswürdigkeit relevanter Vertrauensobjekte aufkommen lässt (1. Wendepunkt). Die Änderungen im Vertrauensniveau werden in der Krisenkommunikation als ein starkes Bedrohungspotenzial für basale Ziele und Werte oder für den Bestand und die Identität des sozialen Systems gedeutet. Es herrscht starke Ungewissheit über die zeitlichen, sachlichen und sozialen Dimensionen der (ver-)störenden Veränderungen (vergleiche Merten 2013: 154ff.):

- Überraschender Zeitpunkt: Wann sind die Veränderungen aufgetreten?
- Unbekannte Verursachung der Störung: Warum sind Veränderungen aufgetreten und wer ist dafür verantwortlich?
- Ungewisse Dauer und Verlauf: Wie lange dauern und wann enden die Veränderungen?
- Unsichere Interventionsmöglichkeiten und Lösungswege: Wie lassen sich die Veränderungen bewältigen?
- Offener Ausgang mit ungewissem Ergebnis: Wie endet die Krise und welche Schäden oder Nutzen, Risiken oder Chancen sind zu erwarten?

Ungewöhnliche und inadäquate Informationen, Unsicherheiten über die angemessene Beurteilung der Situation und die Auswahl geeigneter Handlungsmöglichkeiten, die reduzierte Beeinflussbarkeit kritischer Ereignisse und deren potenzielle Effekte sowie die grundsätzliche Ergeb-

nisoffenheit der Zukunft erzeugen eine schwierige Entscheidungssituation unter hohem Zeit- und Handlungsdruck. Idealtypisch betrachtet enden Vertrauenskrisen nach einem zweiten Wendepunkt, an dem sich die weitere Entwicklung des Vertrauensniveaus entscheidet.

Für den spezifischen Prozessablauf und die besondere Prozessdynamik der Verschärfung oder Abschwächung einer Vertrauenskrise ist das Zusammenspiel zwischen »materiellen« und »symbolischen« Bedrohungsdimensionen relevant. Die tatsächlichen oder vermeintlichen Veränderungen im Vertrauensniveau werden in öffentlichen Krisennarrativen als bestandskritisch und identitätsgefährdend gedeutet und die soziale Wahrnehmung und Anerkennung einer kritischen Ausnahmesituation hängt in hohem Maße von der öffentlichen Krisenkommunikation ab. Unerwartete weitere Wendepunkte und plötzliche Zuspitzungen der Problemsituation im Prozessverlauf der Ereignisse können die rekursive Dynamik des Krisenprozesses beeinflussen und diesem ein spezifisches Verlaufsmuster aufprägen (zum Beispiel »Zyklen«, Entwicklungs- »Phasen« oder »Stufen« als temporäre Verlaufsdynamiken, »eigendynamische« Prozesse, »Teufelskreise« oder »Abwärtsspiralen« als Anzeichen für mögliche negativ wirkende Verstärkungseffekte). Es fehlen bislang aber soziologische Analysen über Details solcher Prozessstrukturen des krisenhaften Verlustes des Vertrauens und der Vertrauenswürdigkeit, darüber wie die Krisenentwicklung durch die soziale Diffusion von Informationen vorangetrieben oder gedämpft wird, wie sie durch Krisenkommunikation und symbolische Machtkämpfe um die soziale Anerkennung einer legitimen Deutung der Situation beeinflusst wird, durch welche Aggregationseffekte individuelle Vertrauensenttäuschungen kritische Schwellenwerte aufbauen und ob »reflexive Mechanismen« (Florian 2006) das Vertrauen in das Vertrauen anderer zerstören. Das soziologische Wissen über Strukturen und Dynamiken vertrauensrelevanter Prozessverläufe ist bislang begrenzt und lässt sich besonders im Kontext der soziologischen Vertrauens(krisen)forschung als ein relevantes Theorie- und Forschungsdefizit identifizieren.

»Hidden losses«? Der Verlust von Zuversicht und die Krise der Finanzwirtschaft

Während einige Soziologen die Finanzkrise (auch) als eine Vertrauenskrise thematisiert haben (Beckert 2010: 14; Bachmann, Inkpen 2011: 282; Strulik 2011: 247f.), den Krisenbegriff dabei aber theoretisch unbestimmt lassen, analysiert Richard Swedberg (2010; 2012: 67) den Verlust an Zuversicht (»loss of confidence«) als einen Auslöser von Finanzkrisen:

»Confidence is an actor's readiness to base his or her decision to act, not on the best available information about some state of affairs (because this is not available to the actor), but on proxy signs that signal what this state of affairs is.« (Swedberg 2010: 74; im Original kursiv)

Swedberg definiert Zuversicht als die Bereitschaft, Handlungsentscheidungen trotz fehlender Informationen auf stellvertretende Zeichen (*proxy signs*) zu gründen, die als *Signale* für den tatsächlichen Zustand der Dinge fungieren. Die Zuversichtlichkeit, dass eine positive Entwicklung in Zukunft zu erwarten ist, basiert auf dem »Vertrauen« in diese stellvertretenden Zeichen, dass diese tatsächlich eine angemessene Repräsentation der »wirklichen« wirtschaftlichen Situation bieten. Verlieren diese Indikatoren ihren imaginären Realitätsgehalt, geht die Zuversicht verlo-

ren und die drohende Ungewissheit über die Zukunft belastet die ökonomische Entscheidungsbereitschaft und Handlungsfähigkeit.

Um den Erhalt oder Verlust der Zuversicht zu erklären, entwickelt Swedberg (2010: 77; 2012: 68f.; 2013: 507f.) eine »proxy sign theory of confidence« (2010: 105), die idealtypische Abbildungs-Wirklichkeits-Konstellationen als eine Vier-Felder-Matrix modelliert, in der positive oder negative Zeichen als stellvertretende Indikatoren für die ökonomische Situation in Beziehung gesetzt werden zu einem positiven oder negativen Zustand der ökonomischen Realität. Stimmen stellvertretende Zeichen und Realität überein, gibt es keine Probleme mit dem Realitätsgehalt der *proxy signs*, weil sie die ökonomische Situation adäquat abgebildet haben und dadurch die Zuversicht nicht gefährden. Unterscheiden sich aber Zeichen und Wirklichkeit, können ökonomische Akteure ihre Zuversicht verlieren: Ist der Indikator negativ und die ökonomische Situation aber positiv, kann es zu einem von Robert Merton als »self-fulfilling prophecy« beschriebenen »bank run« kommen (Florian 2006). Ist das Zeichen aber positiv und die ökonomische Situation negativ, werden verheimlichte oder verborgene Verluste (»hidden losses«) vermutet und die falsche Repräsentation der Realität kann zu einer Zerstörung der Zuversicht führen mit negativen Folgen für die Funktionsfähigkeit ökonomischer Systeme, weil die aufkommende Ungewissheit und zunehmender Zukunftspessimismus die Handlungsbereitschaft unterminieren und die wirtschaftliche Handlungsfähigkeit lähmen.

Swedbergs theoretischer Ansatz zur Erklärung des Verlustes der Zuversicht wirft im Lichte der hier diskutierten Konzeption der Vertrauenskrise einige Probleme auf. Zunächst ist die Schiefelage zu kritisieren, mit der Swedberg die Felder seiner Matrix in ihrer Gefährlichkeit für das Wirtschaftssystem gewichtet und dabei die Systemrelevanz einzelne Fälle vernachlässigt. Ein systemkritischer Verlust der Zuversicht wird von Swedberg primär als verlorenes »Vertrauen« in den Realitätsgehalt des Wissens über die ökonomische Situation behandelt, nicht als kritische Lage der dadurch repräsentierten ökonomischen Wirklichkeit selbst. Fraglich ist aber, ob ein Zuversichtlichkeitsniveau davon unberührt bleibt, wenn *proxy signs* eine kritische ökonomische Situation *korrekt* repräsentieren (Übereinstimmung negativer Repräsentation mit negativer Realität). In Swedbergs Erklärung der Entstehung von Finanzkrisen wird die Wirkung verborgener Verluste auf die Zerstörung der Zuversicht vorrangig betrachtet (mangelnde Übereinstimmung positiver *proxy signs* mit einer negativen wirtschaftlichen Situation), während das Krisenpotenzial anderer Fälle unterschätzt wird, wie zum Beispiel der zu »hidden losses« komplementäre Mechanismus *angezweifelter Gewinne*, den Swedberg nicht berücksichtigt. So ist es fraglich, ob eine Finanzkrise vermeidbar oder weniger gefährlich verläuft, wenn drohende Verluste in einer Krisensituation realitätsadäquat wahrgenommen werden und durch die Verlässlichkeit der Zeichen die Zuversicht in die Abbildqualität der *proxy signs* erhalten bleibt oder wenn eine »bank community« zwar tatsächlich solvent ist, aber viele Investor/-innen dies bezweifeln, ihre Einlagen zurückfordern und erst dadurch im Sinne der sich selbst erfüllenden Prophezeiung ein solventes Finanzsystem praktisch zahlungsunfähig machen (mangelnde Übereinstimmung negativer Zeichen mit einer positiven Situation). Fraglich ist auch, woher Handelnde überhaupt *wissen* können, welche »objektive« ökonomische Situation vorliegt, die als zuversichtlichkeitskritischer Maßstab für die Übereinstimmung zwischen Realität und Repräsentation benutzt wird, wenn die Urteilskraft stets auf irgendwelche stellvertretenden Zeichen oder Symbole angewiesen ist, um sich ein möglichst realistisches Bild von der Wirklichkeit machen zu können.

Zudem werden einzelne Krisentypen in Swedbergs Matrix nicht unabhängig voneinander wirksam. Wie das Beispiel der Insolvenz der *Lehman Brothers* zeigt, können die verborgenen Verluste einer als »systemrelevant« bewerteten Bank eine sich verstärkende Prozessdynamik des zunehmenden Verlustes von Zuversicht und Vertrauen auslösen, die den gesamten Bankensektor in Bedrängnis bringen (Paralyse des Interbankenhandels) und letztlich sogar zu einem Versagen der Finanzmärkte führen kann, wenn politische Interventionen dies nicht durch vertrauenswürdige staatliche Garantien verhindern. Führt die verlorene Zuversicht nur bei einer geringen Anzahl von Handelnden zu einem Verzicht auf Investitionen oder Kreditvergabe im Toleranzbereich normaler Fluktuationen, dürften die Folgen für Finanzmärkte und das ökonomische System außerdem weitgehend irrelevant sein. Kritisch für den Fortbestand werden erst eine weite Verbreitung pessimistischer Haltungen und die Überschreitung bestimmter kritischer Schwellenwerte durch die soziale Aggregation von Skepsis und Misstrauen, Pessimismus und (finanz-)wirtschaftlicher Inaktivität.

Ein weiteres Defizit bildet die mangelnde Beachtung wechselseitiger Übergänge zwischen Vertrauen und Zuversicht sowie die Vernachlässigung des Zusammenwirkens von Vertrauenskrisen und Verlusten oder Krisen der Zuversicht. Luhmann (2001: 157f., 160) hat solche kritischen Abläufe im Zusammenspiel eines durch den Verlust der Zuversicht ausgelösten Vertrauensverlustes als sich (selbst) verstärkende »Teufelskreise« bezeichnet: Ein soziales System, das durch die Erosion der Zuversicht auch persönliches Vertrauen untergräbt, ist auf Vertrauen als Eingangsbedingung für seine Funktionsfähigkeit angewiesen, so dass der Vertrauensverlust seinerseits zu einem weiteren Abbau der Zuversicht führt, der wiederum das Vertrauensniveau weiter reduziert. Solche komplexeren und kritischen Beziehungen zwischen Vertrauen und Zuversicht, die Luhmann (2001: 149f.) zwar thematisiert, aber nicht systematisch ausgearbeitet hat, werden auch von Swedberg nicht berücksichtigt.

Trotz einiger Schwächen offeriert Swedberg aber einen ersten wirtschaftssoziologischen Erklärungsansatz für den Verlust von Zuversicht im Kontext finanzökonomischer Krisenentwicklungen. Eine prozesstheoretische Rekonstruktion und Erklärung des prozeduralen Ablaufs, durch den Zuversicht verloren geht, bietet er aber nicht.

Fazit

Bei allen berechtigten Bedenken hinsichtlich der Inflationierung und Trivialisierung des Krisenbegriffs in der öffentlichen Kommunikation ist die Krisenterminologie soziologisch unverzichtbar für eine theoretische Erklärung und empirische Analyse von *bestimmten Formen* sozialer Prozessverläufe, die als eine überraschende, zeitlich begrenzte und bedrohliche Störung der Normalität eines sozialen Systems interpretiert werden. Der gegenwärtige Forschungsstand in der Soziologie über *Krisen* des Vertrauens und Verluste der Zuversicht kann aber nur als enttäuschend gewertet werden. Eine systematische und theoretisch fundierte Auseinandersetzung mit dem Konzept der *Vertrauenskrise* hat in der Soziologie bislang kaum stattgefunden. Selbst bei den wenigen Ausnahmen, die sich etwas eingehender mit dem plötzlichen Verlust von Vertrauen oder Zuversicht beschäftigt haben, fehlt eine prozessorientierte Modellierung und Rekon-

struktion des jeweiligen Krisenverlaufs und der prozeduralen Abläufe des Verlierens. Eine präzise begriffliche und theoretisch tragfähige soziologische Konzeption von Vertrauenskrisen mit einer Abgrenzung gegenüber anderen Prozessformen der Erosion, der Zerstörung oder des Verlustes von Vertrauen und Zuversicht fehlt bislang und konnte auch in diesem einführenden Beitrag zu einer Ad-hoc-Gruppe nicht geleistet werden. Die sozialpsychologische Forschung über »trust repair« in Organisationen bietet interdisziplinäre Anschlusspotenziale, die bislang in der Soziologie der Vertrauenskrise noch nicht hinreichend genutzt werden. Eigentlich sind Vertrauenskrisen für die soziologische Analyse ein Glücksfall, gewähren sie doch seltene und tiefe Einblicke in jene sozialen Zusammenhänge, Mechanismen und Abläufe, die im Alltagsgeschehen unkritischer Zeiten aufgrund ihrer Selbstverständlichkeit und Fraglosigkeit weitgehend verborgen bleiben. Es wäre bedauerlich, wenn diese Erkenntnischancen auch in Zukunft weiter ungeutzt blieben.

Literatur

- Bachmann, R., Inkpen, A. C. 2011: Understanding Institutional-based Trust Building Processes in Inter-organisational Relationships. In *Organization Studies*, 32. Jg., Heft 2, 281–301.
- Barbalet, J. M. 1993: Confidence: Time and Emotion in the Sociology of Action. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 23. Jg., Heft 3, 229–247.
- Barbalet, J. M. 1996: Social Emotions: Confidence, Trust and Loyalty. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 9. Jg., Heft 10, 75–96.
- Beckert J. 2006: Was tun? Die emotionale Konstruktion von Zuversicht bei Entscheidungen unter Ungewissheit. In A. Scherzberg (Hg.), *Kluges Entscheiden. Disziplinäre Grundlagen und interdisziplinäre Verknüpfungen*. Tübingen: Mohr Siebeck, 123–141.
- Beckert J. 2010: Die Finanzkrise ist auch eine Vertrauenskrise. MPIfG - Newsletter »Gesellschaftsforschung«, Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung, Schwerpunkt: Politik im Defizit, Heft 1/2010, 9-13, http://www.mpifg.de/aktuelles/newsletter/MPIfG_News1_1-10.pdf (letzter Aufruf 18.Mai 2015).
- Dirks, K. T., Lewicki, R. J., Zaheer, A. 2009: Repairing relationships within and between organizations: Building a conceptual foundation. In *Introduction to Special Topic Forum. Academy of Management Review*, 34. Jg., Heft 1, 69–84.
- Endreß, M. 2010: Vertrauenskrisen und Vertrauensverluste. *Widerspruch: Münchner Zeitschrift für Philosophie*, Jg. 51, 27–40.
- Florian, M. 2006: Die Self-fulfilling prophecy als reflexiver Mechanismus. Überlegungen zur Reflexivität sozialer Praxis. In M. Schmitt, M. Florian, F. Hillebrandt (Hg.), *Reflexive soziale Mechanismen. Von soziologischen Erklärungen zu sozionischen Modellen*. Wiesbaden: VS, 165–201.
- Florian, M. 2013: Paradoxien des Vertrauensmanagements. Risiken und Chancen einer widerspenstigen immateriellen Ressource. *Personalführung*, 46. Jg., Heft 2, 40–47.
- Florian, M. 2015: Vertrauen und Konventionen. Pluralitäten, Paradoxien und Kompromisse in der Koordination von Organisationen. In L. Knoll (Hg.), *Organisationen und Konventionen. Die Soziologie der Konventionen in der Organisationsforschung*. Wiesbaden: Springer, 61–88.
- Habermas, J. 1973: *Legitimationsprobleme im Spätkapitalismus*. Suhrkamp: Frankfurt am Main.
- Hart, K. 1988: Kinship, Contract, and Trust: the Economic Organization of Migrants in an African City Slum. In D. Gambetta (Hg.), *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. New York: Blackwell, 176–193.
- Kramer, R. M., Pittinsky, T. L. (Hg.) 2012: *Restoring trust in organizations. Enduring challenges and emerging answers*. New York: Oxford University Press.

- Leusch, P. 2014: Soziologiekongress: Der Begriff Krise ist eigentlich unbrauchbar. Deutschlandfunk – Aus Kultur- und Sozialwissenschaften, Beitrag vom 9. Oktober 2014, 20:10 Uhr, www.deutschlandfunk.de/soziologiekongress-der-begriff-krise-ist-eigentlich.1148.de.html?dram:article_id=299913 (letzter Aufruf 5. Mai 2015).
- Luhmann, N. 1973: Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität. 2., erweiterte Auflage. Stuttgart: Enke.
- Luhmann, N. 2001: Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen: Probleme und Alternativen. In M. Hartmann, C. Offe (Hg.), Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts. Frankfurt am Main, New York: Campus, 143–160.
- Malsch, T., Florian, M., Schmitt, M. 2014: Krisenkommunikation und Strukturwandel – Zur Verlaufsdynamik intermedialer Krisenkommunikationsprozesse. In T. Malsch, M. Schmitt (Hg.), Neue Impulse für die soziologische Kommunikationstheorie. Empirische Widerstände und theoretische Verknüpfungen. Wiesbaden: Springer VS, 215–236
- Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D. 1995: An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20. Jg., 709–734.
- Merten, K. 2013: Krise, Krisenmanagement und Krisenkommunikation. In A. Thießen (Hg.), *Handbuch Krisenmanagement*. Wiesbaden: Springer, 153–173.
- Robinson, J. A. 1968: Crisis. In D. L. Sills (Hg.), *International Encyclopedia of the Social Sciences*, Vol. 3. New York: MacMillan, 510–514.
- Strulik, T. 2011: Vertrauen. Ein Ferment gesellschaftlicher Risikoproduktion. *Erwägen Wissen Ethik*, 22. Jg., Heft 2, 239–251.
- Swedberg, R. 2010: The Structure of Confidence and the Collapse of Lehman Brothers. In P. Hirsch, M. Lounsbury (Hg.), *Markets on Trial: The Economic Sociology of the U.S. Financial Crisis: Part A. Research in the Study of Organizations*, 30. Jg., 71–114.
- Swedberg, R. 2012: How European Sovereign Debt Became the New Subprime: On the Role of Confidence in the European Financial Crisis (2009-2010). In J. Pixley (Hg.), *New Perspectives on Emotions in Finance: The Sociology of Confidence, Fear and Betrayal*. London: Routledge, 66–80.
- Swedberg, R. 2013: The Financial Crisis in the U.S. 2008-2009: Losing and Restoring Confidence. *Socio-Economic Review*, 11. Jg., Heft 3, 501–523.
- Swedberg, R. 2014: The Role of Confidence in Finance. In K. Knorr Cetina, A. Preda (Hg.), *The Oxford Handbook of the Sociology of Finance*. New York: Oxford University Press, 529–545.