

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 Kuhnhenh 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 Vertrauenscodes 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 Gesprächssorten, 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 situationsspezifisch (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; Schwer 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. Schiewe (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 Vertrauensdiskursen 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 Vertrauensdiskurse. 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 Verschwörungsdenken in Demokratien 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 ‚Auftaktvertrauen‘ basiert auf Grundvertrauen und stellt eine Übergangsphase dar, die primär in neuen Situationen (z. B. in Begegnungen mit unbekannten 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.“

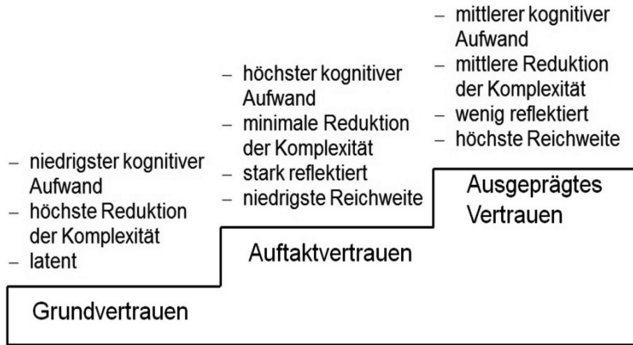


Abb. 1: Stufenmodell von Vertrauen (nach Schäfer 2013: 69).

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 Bühlig & 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*, *Wohlfühlen* 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 Kuhnhenh (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 unbekannten *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 Gesprächssorte, 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. Kuhnhehn 2016 (entspricht Kap. 8 von Kuhnhehn 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, Diskursspezifik, Situationsspezifik 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 mitzuberücksichtigen).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, Verschwörungsdenken 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).

