

Vertrauen im Zeitalter der Innovation



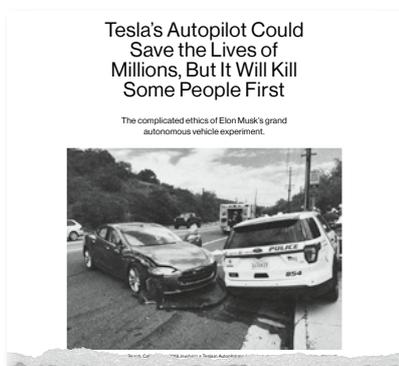
Text: Dr. Scarlett Eisenhauer, 2019
Originalversion Englisch
Bilder: iStock
Gestaltung: Hausgrafik

ethix – Lab für Innovationsethik wird
ermöglicht durch Engagement Migros,
dem Förderfonds der Migros-Gruppe.
www.engagement-migros.ch

ENGAGEMENT
EIN FÖRDERFONDS DER MIGROS-GRUPPE

Vertrauen im Zeitalter der Innovation

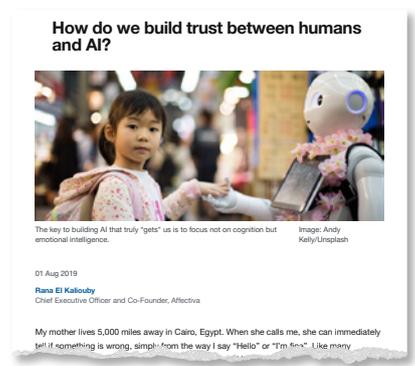
«Vertrauen» ist im Kontext von Innovation zu einem zentralen Thema geworden und gilt nicht von ungefähr als eine der grössten Herausforderungen unserer Zeit. Betrachten wir etwa die drei nachstehend aufgeführten Beispiele. Jedes wirft verschiedene Fragen darüber auf, welches Vertrauensverhältnis zwischen Mensch und Technologie möglich ist. Wie können wir autonomen Systemen, etwa Robotern, vertrauen und sie als Beziehungspartner verstehen? In welchem Sinn gehört das Thema Vertrauen zu der Diskussion um Künstliche Intelligenz (wie etwa 2019 in den «Ethics guidelines for trustworthy AI» der EU vorgeschlagen)? Sind selbstfahrende Autos eine Innovation, der wir vertrauen können, Leben zu retten? Können wir der Art und Weise, wie Schulen digitale Tools mit unseren Kindern nutzen, vertrauen? Wie gelingt es im Kontext von Technologie und Innovation, Vertrauen aufzubauen? Und was bedeutet Vertrauen?



Tesla¹



Student Tracking²



Build trust with AI³

Innovation und Technologie stellen Vertrauen auf eine harte Probe. Innovationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie Neues hervorbringen und dieses unseren Alltag durchdringt und unser Zusammenleben verändert. Ihnen zu vertrauen, ist anspruchsvoll. Verdient dieses neue medizinische Verfahren mein Vertrauen? Spioniert mein neues Smartphone mich aus? Oder ermöglicht die Technologie es gar meinen FreundInnen und meiner Familie, mich auszuhorchen? Gegenwärtiger Widerstand gegen «Big Tech», bei dem es um die Wahrung von Privatsphäre und um Transparenz in Bezug auf die Absichten der DesignerInnen geht, können als Ausdruck einer tiefen Verunsicherung gedeutet werden.

Doch was, wenn wir neuen Technologien überhaupt nie vertraut hätten? Und uns wegen der Unsicherheiten, die mit neuen Technologien immer einhergehen, nicht mit ihnen abgeben würden? Jede innovative Entwicklung hätte einen überaus schweren Stand. Innovation kann für Individuen, für unsere Gesellschaft und für die Umwelt jedoch mit grossem Potenzial einhergehen. Und wie sich unschwer feststellen lässt, lassen wir uns ja auch stetig auf Innovationen ein. Damit eine Innovation – ob sozialer, technischer, umweltbezogener oder ökonomischer Natur – in einer Gesellschaft Wurzeln schlagen und ihr Potenzial entfalten kann, muss sie

von einem breiten Publikum akzeptiert werden: Sie muss in der Lage sein, Vertrauen zu wecken. Dies, weil Vertrauen es uns ermöglicht, das nötige Mass an Sicherheit zu empfinden, um innovative Entwicklungen zuzulassen.

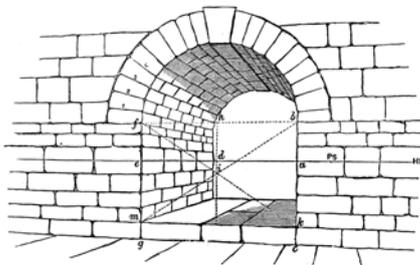
Die brennende Frage hierbei: Was ist Vertrauen wirklich, und was macht Vertrauen im Kontext von Innovation aus? Ungeachtet seiner breiten Verwendung ist Vertrauen ein schwer fassbarer Begriff. Es entsteht durch zwischenmenschliche Beziehungen und hängt eng mit Vertrauenswürdigkeit und Zuverlässigkeit zusammen. Was Vertrauen gegenüber Technologie und Innovation konkret bedeutet, bleibt dadurch umso schwieriger zu beschreiben.

Ziel dieses White Papers ist es, Vertrauen in seiner grundlegendsten Form zu charakterisieren. Begleiten wir dafür im Folgenden eine fiktive Person mit Namen Sascha, und folgen wir dem Prozess, wie sie Vertrauen in Innovation und Technologie aufbaut. Dieses Gedankenexperiment soll die verschiedenen «Bausteine» aufzeigen, aus denen Vertrauen besteht.

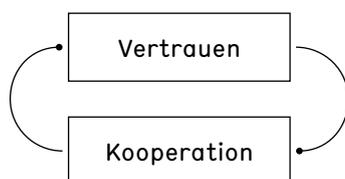
Was ist Vertrauen?

Vertrauen ist zunächst ein zentrales Merkmal einer zukunftsgerichteten zwischenmenschlichen Beziehung zwischen mindestens zwei Individuen. Vertrauen beinhaltet zudem eine Prognose: Wir treffen Annahmen hinsichtlich der Absichten von Person B in Bezug auf das, was wir selbst anstreben. Dabei gehen wir davon aus, dass wir mit Person B bestimmte Werte und Überzeugungen teilen – und sie mit uns.

Wir können uns Vertrauen als (Tor-)Bogen vorstellen, durch den hindurch wir einen Weg zu einem künftigen Ziel finden – selbst dann, wenn Unsicherheiten und Risiken im Spiel sind. Dieser Bogen ist aus den Bausteinen zusammengesetzt, die Vertrauen ermöglichen und fördern. Korrekt angeordnet, stützen sie einander und werden am Scheitel durch den Schlussstein zusammengehalten.



Vertrauen beruht stark auf Kooperation und macht komplexe soziale Strukturen erst möglich. In Beziehungen, in denen Vertrauen etabliert und gerechtfertigt ist, bietet es eine Art Garantie (oder zumindest ein gewisses Mass an Sicherheit) dafür, dass die Kooperation zwischen zwei Individuen langfristig für beide Seiten vorteilhaft ist. Im Gegenzug können positive kooperative Erfahrungen Vertrauen stärken oder bestätigen.



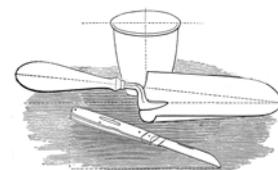
Vertrauen kann unterschiedlich weit reichen: Wir können Person B gesamthaft oder auch nur in Bezug auf eine spezifische Aufgabe vertrauen.

[A vertraut B] oder
[A vertraut B, wenn es darum geht, X zu tun]

Zwischenmenschliche Vertrauensverhältnisse beruhen auf den folgenden Bausteinen:

1. Sie entstehen durch mehrfache persönliche Interaktionen.
2. Die Interaktion ist gegenseitig: Sowohl die Person, die vertraut, als auch die Person, der vertraut wird, bringen sich ein. Jemandem zu vertrauen, geht mit einem «impliziten RSVP» (Darwall 2017, 38) einher.
3. Es wird eine Annahme getroffen hinsichtlich der Absichten und des Wohlwollens jener Person, der man vertraut.
4. Die Person, die vertraut, setzt sich einem gewissen Mass an Verletzlichkeit und Risiko aus, denn sie vertraut sich der anderen Person an.
5. Vertrauen muss mit der nötigen Sorgfalt geschenkt werden, damit «Betrüger» nicht überproportional bevorteilt werden. Die wechselseitige Beziehung endet, wenn das Gegenüber, dem man vertraut, über die Zeit stets hinter der «Abmachung» zurückbleibt.

Mit tragfähigen Bausteinen lässt sich eine selbsttragende Bogenstruktur – ein solides Vertrauensverhältnis – errichten. Dazu ist allerdings menschliches Zutun notwendig. Ist alles am richtigen Ort, hat der Bogen Bestand und kann ein Gefühl von Sicherheit vermitteln, das kooperatives Verhalten begünstigt und das Eingehen von Risiken ermöglicht.



Innovation fordert Vertrauen heraus

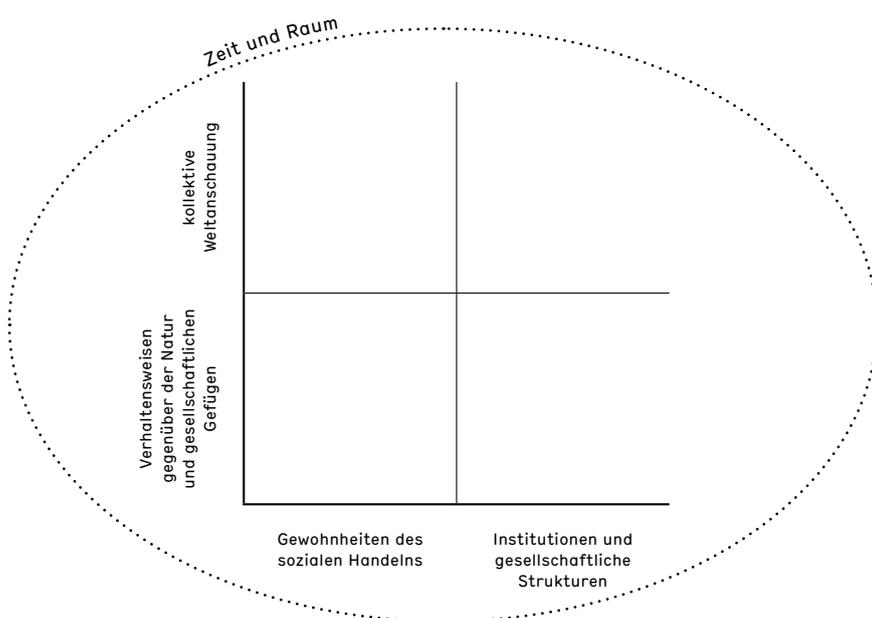
Vertrauen ist also etwas grundlegend Zwischenmenschliches. Woher rührt dann die Debatte um Vertrauen in Technologie und Innovation? Fehlt hier nicht der zentrale Baustein – ein menschliches Gegenüber –, dem man vertraut?

Innovation und Technologie stellen das herkömmliche Konzept von Vertrauen unbestreitbar infrage. Vertrauen ist hier komplexer, und es bedarf anderer Bausteine, um vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen.

Stellen wir uns also eine Person – Sascha – vor, die einen Umgang mit der innovativen Technologie X finden muss. Technologie X hat das Potenzial, derzeitige Verhältnisse aus dem Gleichgewicht zu bringen. Wie kann es Sascha gelingen, Vertrauen in Technologie X aufzubauen? Technologie X, Platzhalterin für disruptive Innovation, trägt in unterschiedlichem Mass zu Instabilität bei und könnte bei Sascha jenes Misstrauen schüren und jene sozialen Voraussetzungen schaffen, die

Vertrauen in Innovation erschweren. Es kann Sascha dabei aus zwei Gründen schwerfallen, Vertrauen aufzubauen: einerseits aufgrund der Neuartigkeit von Technologie X und der daraus resultierenden Unsicherheit, andererseits aufgrund der Tatsache, dass ein menschliches Gegenüber fehlt.

Zunächst müssen wir uns Sascha als Person mit ihren eigenen Dispositionen vorstellen. Diese Dispositionen beruhen auf Weltanschauung, Verhaltensweisen, sozialen Konventionen und auf soziopolitischen Institutionen, wie nachfolgend dargestellt («Locus of Trust», adaptiert von Pedersen 2015). Sie reagieren mit Technologie X und prägen Saschas Interaktion mit ihr. Darunter auch den Auf- und den Abbau von Vertrauen. Welche Formen kann Vertrauen in Bezug auf Technologie X annehmen? Und mit dem Bild des Bogens gesprochen: Welche Bausteine müssen eingesetzt werden, um einen «Bogen des Vertrauens» bauen zu können?



Die Darstellung basiert auf dem Konzept des «Locus of Trust» («Ort des Vertrauens» von Pedersen 2015). Sie zeigt die Faktoren, die einen Einfluss auf die Dispositionen von Individuen haben. Diese Dispositionen wirken sich auf die Art und Weise, wie die betreffenden Individuen mit ihrer Umgebung interagieren und sich in ihr verhalten, aus. Individuelle Dispositionen wiederum beginnen zu einer bestimmten Zeit, in einem bestimmten Raum und in einem bestimmten Kontext mit denjenigen anderer Individuen zu interagieren. Die Schnittstelle der Dispositionen aller beteiligten Akteure bildet einen «Ort des Vertrauens» («locus of trust»). Abhängig vom Grad der Homogenität ist die Wahrscheinlichkeit, dass Vertrauen geschaffen bzw. Misstrauen entsteht, höher oder geringer.

Was zeichnet Vertrauen in Innovation aus?

Wir können davon ausgehen, dass Saschas Vertrauen in Technologie X durch unterschiedliche Faktoren genährt wird, die nachfolgend zu analytischen Zwecken voneinander getrennt dargestellt werden, obschon sie sich in der Praxis auch überlagern können. Dabei bewegen wir uns stetig weiter weg von zwischenmenschlichen Vertrauensverhältnissen: Beginnend bei der Vertrauensbildung über menschliche Mediatoren, landen wir über den Prozess einer Vermenschlichung von Technologie bzw. einer Technisierung von Menschen beim Aufbau von Vertrauen in eine Technologie selbst. Welche Faktoren bei der Herausbildung von Vertrauen konkret zum Tragen kommen, hängt jeweils von kontextuellen Gegebenheiten ab.



Menschliche Mediatoren (Führungspersonen, VermittlerInnen, EntwicklerInnen)

Als ein erstes Szenario kann Saschas Vertrauen in einem menschlichen Kontakt gründen, der mit Technologie X assoziiert ist. Sascha vertraut nicht direkt Technologie X, sondern beispielsweise der CEO des Unternehmens, das Technologie X entwickelt, den beteiligten ForscherInnen oder DesignerInnen und/oder denjenigen, die die Technologie im Unternehmen implementieren oder anwenden. Einige Beispiele:

- Sascha hat Artikel, Videos oder Podcasts der CEO zur Kenntnis genommen. Dadurch gelangt Sascha zur Überzeugung, dass sie sowohl Weltanschauung wie auch Werte teilen und die CEO nach Saschas Einschätzung gute Absichten in Bezug auf die KundInnen bzw. AnwenderInnen von Technologie X hegt.
- Technologie X könnte auch von jemand anderem verwendet werden, beispielsweise einer Ärztin. Saschas Gesundheit ist gut, und der Ärztin scheint dies wichtig zu sein: Sie ist eine zuverlässige Person, sodass für Sascha auch Technologie X vertrauenswürdig erscheint.
- Sascha könnte auch Familienmitgliedern oder FreundInnen vertrauen, die sich, basierend auf ihren eigenen Erfahrungen, für Technologie X verbürgen. Weil

Sascha ihnen vertraut, sind ihre Informationen für Sascha vertrauenswürdig und nützlich, wodurch Technologie X Sascha ebenfalls vertrauenswürdig erscheint.



Dezentrale Netzwerke

Sascha kann sich Inputs von verschiedenen Individuen beschaffen, ohne eine direkte Beziehung zu ihnen zu haben. Je mehr Individuen Technologie X verwenden, sie bewerten und darüber diskutieren, desto eher kann sich ein Konsens bezüglich ihrer Vertrauenswürdigkeit herausbilden, wodurch Sascha wiederum mit höherer Wahrscheinlichkeit Vertrauen in Technologie X entwickeln dürfte. Dies etwa dann, wenn eine genügend signifikante Anzahl NutzerInnen Technologie X positiv bewerten und diese ein entsprechend quantifiziertes Rating erhält. Auch wird Sascha eher Vertrauen in Technologie X fassen, je mehr diese mit anderen vergleichbar erscheint. Sascha könnte beispielsweise online auf die beiden folgenden Bewertungen von Technologie X stossen:

1. «Technologie X ist wirklich super, sie hat ausgezeichnet funktioniert!»
2. «Als 25-jähriger, selbsternannter Erfinder und DIY-Enthusiast kann ich sagen, dass Technologie X für mich genau das Richtige ist und ausgezeichnet funktioniert hat.»

Verglichen mit der ersten Bewertung erlaubt es Sascha die zweite, Gemeinsamkeiten und Unterschiede mit dem Verfasser zu identifizieren. So etwa, ob Sascha in ähnlichem Alter ist und ebenfalls oft den DIY-Ansatz verfolgt (oder eben gerade nicht). Eine komplexe Technologie zu entwickeln bedeutet, dass Sascha nicht zwingend Technologie X oder dem Unternehmen dahinter vertrauen muss, sondern auf Basis der Meinungen vieler anderer und der Werte, die sie, zumindest scheinbar, wichtig finden, Vertrauen aufbauen kann. Diese Systeme können allerdings durch andere Nutzende manipuliert (anstatt unterstützt) werden in der Absicht, deren möglichen Einfluss zu verstärken und zu verzerren (z. B. durch fingierte Bewertungen, Paid-to-play).



Reputation des Unternehmens

Der Organisation oder dem Unternehmen zu vertrauen, die/das Technologie X entwickelt, produziert und verkauft, ist ein Faktor, der Saschas Vertrauensbildung erleichtern kann. Sascha hat möglicherweise schon einzelne Interaktionen mit dem Unternehmen gehabt, darunter den Kauf von zuverlässigen Produkten oder positive persönliche Kontakte mit dem Kundendienst, und zudem legen enge Freundinnen oder Familienangehörige ein Wort für das Unternehmen ein. All diese Erfahrungen bestätigen Sascha darin, dass das Unternehmen tatsächlich Saschas Werte oder leitenden Vorstellungen teilt. Ganz zu schweigen davon, dass Sascha sich rückversichert fühlen kann, weil Technologie X durch regulatorische Garantien abgesichert wird. Es kann beispielsweise eine «Geld zurück»-Garantie bestehen oder eine Zusicherung der Regierung, Unternehmen für Unfälle, die mit Technologie X zusammenhängen, juristisch zur Verantwortung zu ziehen. Im Resultat vertraut Sascha dem Unternehmen und damit auch Technologie X.



Technologie menschenähnlich machen

Mit der Zeit beginnt Sascha, Technologie X menschliche Qualitäten zuzuschreiben, und stellt sich das Bestehen eines menschlichen Vertrauenspartners vor. Durch einen Prozess der Vermenschlichung beginnt Sascha, sich gegenüber Technologie X auf eine Weise zu verhalten, die – zumindest partiell – der Kommunikation mit echten Menschen entspricht. Dies schafft eine Art Quasi-Vertrauen, da Technologie X selbstredend weiterhin keine handelnde Person ist. Dennoch hat Sascha den Eindruck einer Mensch-zu-Mensch-Interaktion, jedoch ohne, dass sie tatsächlich vorliegt. Sascha erlebt sein Verhältnis zu Technologie X dadurch als vertrauensähnliche Beziehung.



Technologie als Erweiterung des Menschen

Die Interaktion von Sascha mit Technologie X erfolgt von Beginn an innerhalb eines bereits bestehenden Geflechts von Mensch-Technologie-Beziehungen. Sascha erlebt Technologie nicht als «dort draussen», sondern als Erweiterung von sich selbst und von anderen. Obwohl Artefakt, nimmt Sascha Technologie X als Teil der eigenen Persönlichkeit oder des eigenen Körpers wahr. Dadurch scheint die Technologie zur zwischenmenschlichen Interaktion fähig. Technologie X genießt in diesem Fall Vertrauen aufgrund ihrer als interpersonell empfundenen Natur und aufgrund der Tatsache, dass sie integraler Teil von Saschas Selbstwahrnehmung ist.



Technologie als unabhängiges Artefakt

Kann Sascha Technologie X an sich und aus sich selbst heraus vertrauen? Wenn Technologie X von Menschen und Organisationen unabhängig ist – kann sie dann wirklich vertrauenswürdig sein? Sascha neigt mit höchster Wahrscheinlichkeit dazu, sich auf Technologie X zu verlassen, wenn sie zuverlässig so funktioniert, wie sie soll. Sascha vertraut sodann darauf, dass Technologie X auch künftig gewisse Eigenschaften oder Funktionsweisen an den Tag legen wird, die zu vorhersagbaren Mustern führen. Sascha könnte anfangen, Technologie X aufgrund ihrer Zuverlässigkeit für vertrauenswürdig zu halten, würde aber gleichwohl keine vollständig vertrauensvolle Beziehung aufbauen.

Was, wenn in einem weiteren Schritt vollautomatisierte Technologien mit unabhängigem Verhalten und eigenen Absichten existierten? Dies ist derzeit zwar nicht der Fall. Sollten wir aber jemals an einen Punkt gelangen, an dem innovative Technologien mit eigenen Absichten und der Fähigkeit zu echten, dynamischen Beziehungen zu Menschen existieren: Wäre Sascha dann gut beraten, dieser Technologie zu vertrauen?

Was bedeutet Vertrauen im Kontext der Innovation?

Wenden wir uns wieder dem Bild von Vertrauen als Bogenkonstruktion zu, in der jeder Baustein den anderen stützt, sodass der Bogen sich selber trägt. Auf der Grundlage von Saschas möglichen Erfahrungen von Vertrauen in eine Technologie lassen sich die Bausteine identifizieren, die es zu nutzen gilt, um Vertrauen in Bezug auf Innovation zu fördern. Der Schlussstein am Scheitel trägt das meiste Gewicht und sitzt dank seiner Keilform unverrückbar in seiner Position. Jeder Baustein kann zwar für sich selbst stehen, wird jedoch für sich allein nicht mit Vertrauen gleichgesetzt. Im Zusammenspiel führen Bausteine und Schlussstein die Vertrauensbeziehung herbei, beeinflussen sie und halten sie zugleich aufrecht.



Zuverlässigkeit

Zuverlässigkeit gewährleistet Vorhersagbarkeit: Kann sich ein Individuum darauf verlassen, dass jemand oder etwas eine zu erwartende Eigenschaft oder ein zu erwartendes Verhalten an den Tag legt, erweist sich dies als vernünftigerweise absehbar. Auf sich allein gestellt, ist Zuverlässigkeit jedoch neutral und beinhaltet keine Bewertung von Absichten, Wohlwollen oder Werten.

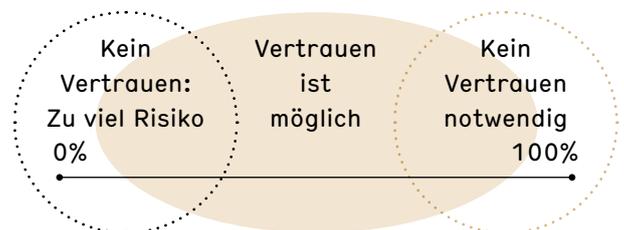
In Bezug auf technologische Innovationen wurde hierfür bisweilen in unangebrachter Weise der Begriff des Vertrauens verwendet. So können wir uns beispielsweise auf unser Auto – bis heute Gegenstand aufsehenerregender Innovation (z. B. mit Blick auf selbstfahrende Fahrzeuge) – verlassen. Wir können verlässlich davon ausgehen, dass es morgens in Gang kommt, und es zeigt uns zuverlässig an, wenn ein Ölwechsel

fällig ist. Dies erlaubt es, sich sicher zu fühlen. Jedoch hat das Auto an sich keine Absichten in Bezug auf diese Eigenschaften und Funktionen. Zum heutigen Zeitpunkt sind auch selbstfahrende Autos weit davon entfernt, über eine Künstliche Intelligenz zu verfügen, von der gesagt werden könnte, sie verfolge bestimmte Absichten. Daraus folgt, dass Zuverlässigkeit zwar ein Bestandteil von Vertrauen ist, jedoch nicht damit gleichgesetzt werden kann.



Gewissheit

Der Grad an Gewissheit, den eine Person, die vertraut, empfindet, spielt eine wichtige Rolle in der Entwicklung von Vertrauen und Misstrauen, weil er unsere Prognosen bezüglich des Verhaltens der anderen beeinflusst. Im Allgemeinen nimmt mit zunehmender Gewissheit in Bezug auf Wohlwollen und zukunftsgerichteter Resultate auch die Wahrscheinlichkeit der Vertrauensbildung zu, wobei sich dies bei jedem Individuum unterschiedlich ausnimmt. Wenn Gewissheit zu hundertprozentiger Sicherheit wird, ist Vertrauen nicht länger notwendig, da die vertrauende Person nicht länger verletzlich ist.





Transparenz

Transparenz kann dazu beitragen, Gewissheit zu fördern oder eine gemeinsame Verständnisgrundlage für die Vertrauensbildung bzw. den Entzug von Vertrauen zu schaffen. Die Wirksamkeit von Transparenz für die Herausbildung von Vertrauensbeziehungen wird davon beeinflusst, *was* transparent gemacht wird, *weshalb* und gegenüber *wem*. So wie Zuverlässigkeit führt auch Transparenz an sich weder zu mehr Wohlwollen noch zu mehr Missgunst. Der Glaube, Transparenz sei eine Demonstration guter Absichten, ist nur teilweise gerechtfertigt. Denn «Nichts-zu-verbergen-haben» bedeutet nicht das Gleiche wie das aktive Teilen von Weltanschauungen und Werten, aufgrund derer wir im Allgemeinen Vertrauen fassen, selbst wenn es dabei sicherlich eine Rolle spielen kann.

So könnte beispielsweise der Code eines Algorithmus öffentlich gemacht und damit transparent gehandhabt werden. Dies allein würde jedoch nicht offenlegen, mit welchen Absichten und zu welchem Zweck er entwickelt wurde. Auch fehlt einem breiteren Publikum womöglich das Verständnis dafür, was der Code bedeutet. Dieses müsste sich im Fall, in dem es an den Absichten der EntwicklerInnen Zweifel hegt, wiederum auf einen andere, unabhängige Programmiererin verlassen, der somit eine Art Whistleblower-Funktion zukäme, was gewiss schwierig umsetzbar wäre.

Transparenz kann der Vertrauensbildung zuträglich sein, wenn bestimmte Ziele, Absichten oder Werte transparent gemacht werden und danach gehandelt wird. Wenn wir allerdings daran festhalten, dass Vertrauen immer mit Verletzlichkeit und Risikobereitschaft gepaart ist, würde vollständige Transparenz Vertrauen letztlich obsolet machen, wären doch beide Elemente beseitigt.



Regulierung durch Drittparteien

Ausserhalb vertrauter zwischenmenschlicher Konstellationen Vertrauen aufzubauen, kann schwierig sein. Deshalb kommen hier formellere Prozesse ins Spiel. So kann eine externe Entität als Garant fungieren, wenn Gewissheit erhöht werden soll. Vertragsverhältnisse und Regulierung können entweder helfen, Vertrauen zwischen unbekanntem Parteien aufzubauen, oder machen möglicherweise Vertrauen überflüssig, da die Beziehung auf andere Weise reguliert wird. Beispiele dafür sind neben Verträgen auch Gesetze oder andere Bindungen wie das Ablegen eines Eids.



Informationen von Vertrauenspersonen

Informationen, die ein Individuum erhält, gelten als mehr oder weniger glaubwürdig und vertrauenswürdig – je nachdem, wie glaubwürdig der Kontext und die Quelle (Person) der Information sind. Ob Informationsquellen als glaubwürdig oder unglaubwürdig beurteilt werden, hängt davon ab, ob sie in der Vergangenheit bereits Quelle präziser und nützlicher Informationen waren, aber auch vom Grad an Verbundenheit zwischen den Parteien. Wenn jemand, dem wir Vertrauen entgegenbringen, X als vertrauenswürdig bezeichnet, ist die Wahrscheinlichkeit grösser, dass wir X ebenfalls Vertrauen entgegenzubringen bereit sind.



Ein Ethos des Vertrauens

In vielen Bereichen unseres Lebens ist ein «Ethos des Vertrauens» erforderlich. Ein solches Ethos beruht auf der Ausweitung des Vertrauens auf Individuen, die uns nicht persönlich bekannt sind, wodurch ein gesellschaftliches Klima allgemeinen Vertrauens entstehen kann. Teilen Individuen eine gemeinsame Realität, erhöht sich unter ihnen das Gefühl der Zusammengehörigkeit. Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Ethos des Vertrauens entsteht, ist grösser, wenn zwischen Individuen ein hoher Grad an zwischenmenschlichem Vertrauen besteht, was wiederum

die Etablierung künftiger Vertrauensbeziehungen vereinfacht. Dies geschieht oft, wenn in einer Gruppe Lebensstandard, Glück, Wohlergehen und Gesundheit zunehmen.



Gemeinsamkeiten, die als solche wahrgenommen werden

Jedes Individuum hat seine eigene Geschichte und einen eigenen kulturellen Rucksack. Dazu zählen Weltanschauungen, individuelle Verhaltensweisen, breiter gefasste Konventionen und Erfahrungen mit soziopolitischen Institutionen. Stellen wir uns eine Person vor, die ihre eigenen Dispositionen in jede mögliche Vertrauensbeziehung einbringt, die sie eingeht und in denen sie mit anderen Parteien interagiert. Je mehr Gemeinsamkeiten bezüglich solcher Dispositionen die Beteiligten wahrnehmen, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie «prima facie» Vertrauen fassen (auf Bauchgefühl und auf bestimmten Stereotypen basierendes Vertrauen). Je weniger Gemeinsamkeiten vorliegen, desto eindeutiger bildet sich Vertrauen aufgrund einer bewussten Auswahl derer, denen wir vertrauen. Dies kann auch bedeuten, dass die Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit langfristig besser begründet ist. Auch Gemeinsamkeiten allein schaffen daher noch kein Vertrauen.



Der Schlussstein: Werte

Genau wie dem Schlussstein eines Bogens kommt Werten für die Herausbildung von Vertrauen eine zentrale

Funktion zu. Ein passender Schlussstein hält die gesamte Struktur stabil, selbst wenn externe Kräfte zu Verschiebungen und Spannungen führen. Seine typische Keilform sorgt dafür, dass er sich fest am vorgesehenen Ort einfügt und diesen Kräften entgegenwirkt.

Werte leiten unsere Vorstellungen davon, was zu tun ist oder wie wir uns verhalten sollten. Sie beeinflussen das Gesamtbild der Absichten, die eine Person oder ein Unternehmen verfolgt oder die hinter einer Innovation stehen. Vertrauen hat letztlich mit auf Werten beruhenden positiven Absichten, Wohlwollen und geteilten Weltanschauungen zu tun, die positive und bedeutungsvolle menschliche Verbindungen ermöglichen. Ohne solche Absichten und Werte ist das gesamte Konstrukt «Vertrauen» instabil, und es besteht die Gefahr, dass es einstürzt. Auf ihnen gründen die Zusicherungen und Versprechen, die gegenüber KonsumentInnen und KundInnen abgegeben werden, und beeinflussen deren Einschätzungen zukünftiger Ereignisse bzw. Interaktionen.

Vertrauen basiert deshalb auf den Werten, die ein Unternehmen oder eine Organisation zu leben wünscht, und darauf, wie diese Werte in alltägliche und langfristige Geschäftsprozesse, Produkte oder Dienstleistungen eingebunden werden. So könnte beispielsweise der Respekt vor der Autonomie des Einzelnen einen Schlüsselwert darstellen. Dazu muss zunächst ein Verständnis von Autonomie entwickelt werden, das in dem Kontext, in dem es zur Anwendung kommt, von Bedeutung ist. Anschliessend ermöglicht es die Analyse der Frage, wie Autonomie in den Arbeitsabläufen und Produkten eines Unternehmens oder einer Organisation reflektiert wird (oder eben nicht), einen Massnahmenplan festzulegen, damit die Organisation oder das Unternehmen den Respekt vor der Autonomie des Individuums zu garantieren vermag.

Vertrauen aufbauen: So kann ethix Sie unterstützen

Vertrauen ist eine zutiefst menschliche Erfahrung, in deren Zentrum zwischenmenschliche Interaktionen stehen. Wir sind entweder direkt in solche Interaktionen eingebunden oder sind durch Prozesse wie die oben erwähnten Teil davon. Grundlage von Vertrauen sind Absichten, Werte und darauf beruhende, gemeinsame Horizonte. Diese Bestandteile von Vertrauen interagieren miteinander ja nach Zeit, Ort oder Art der Innovation, die im Fokus ist.

Die Werte, an denen sich ein Unternehmen orientiert und die es prägen, können die Beziehung zu KundInnen für ein einzelnes Produkt oder die Organisation als Ganze beeinflussen. Sie begünstigen damit eine nachhaltige, auf Gegenseitigkeit beruhende Beziehung zwischen Unternehmen und Kundschaft.

Dabei spielen zwei Hauptfaktoren eine Rolle:

1. Die Werte hinter der Innovation und die Art und Weise, wie diese sich in den Innovationen manifestieren.
2. Die Übereinstimmung zwischen der Position einer Kundin oder eines Kunden und den ihnen angebotenen Produkt- oder Unternehmenswerten.

Wo technologische Innovationen und digitale Prozesse im Spiel sind, kann es für die Herausbildung oder die Wiederherstellung von Vertrauen hilfreich sein, Gemeinsamkeiten auf der Basis von Werten zu finden. Dies geschieht, indem einerseits das «Warum» hinter unserem Tun (z. B. gute Absichten, die wir durch unser Handeln umzusetzen bestrebt sind) betont wird. Andererseits entstehen auf diese Weise geteilte Sichtweisen auf die Ziele und den Sinn, die unser Handeln verfolgen soll. Mit anderen Worten: Eine gemeinsame Wertebasis ermöglicht und erleichtert in risikobehafteten Handlungsfeldern die Kooperation.

Kernwerte für ein Individuum, ein Unternehmen oder eine Technologie zu benennen *und das Handeln daran auszurichten* können eine authentische, empathische Herangehensweise und eine tragfähige Haltung fördern, die:

- für die Erarbeitung einer Mission/Strategie und Unternehmenskultur unverzichtbar sind,
- für die klare Kommunikation eines Unternehmens gegenüber KundInnen und anderen Stakeholdern hilfreich sind, auch um Neukunden zu gewinnen,
- der Personalgewinnung dienen, Mitarbeitenden Sinn bieten und sie für ihre Arbeit motivieren können.

Mittels ethischer Werte die eigene Positionierung zu verdeutlichen, und diese Werte offen zu kommunizieren, bietet Orientierung im Innovationsprozess: Eine Orientierung, die, sofern sie auf nachvollziehbaren Werten beruht, helfen kann, Vertrauen zu schaffen, weil sie Menschlichkeit in einen stark mechanischen Prozess einbringt. Angesichts des Umstands, dass Innovation als Imperativ unserer Zeit gilt, beschäftigt sich ethix – Lab für Innovationsethik damit, was Vertrauen im Kontext von Innovation bedeutet und unter welchen Umständen es aus ethischer Sicht gerechtfertigt ist, zu vertrauen.

Gerne unterstützt ethix Ihr Unternehmen oder Ihre Organisation darin, ein wertorientiertes Fundament zu entwickeln und begleitet diesen kreativen Prozess mit seinem Team, das vielfältige einschlägige berufliche Hintergründe vereint.

Referenzen

- Almakaeva, Anna, Eduard Ponarin, and Christian Welzel. 2014. "Human Development and Generalized Trust: Multilevel Evidence." SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2543455>
- Baier, Annette. 1986. "Trust and Antitrust." *Ethics* 96 (2): 231–60.
- Botsman, Rachel. 2018a. In *Technology We Trust*. World Economic Forum. <https://www.youtube.com/watch?v=bl9J7reyyJU>
- . 2018b. *Trust in the digital age* Interview by John Thornhill. <https://www.ft.com/content/e94986fb-468e-42c8-880d-e7290f8f-Obaa>
- Boyd, Robert, and Joan B. Silk. 2018. *How Humans Evolved*. Eighth edition. New York: W. W. Norton & Company.
- Bubandt, Nils. 2015. "Trust in an Age of Inauthenticity: Power and Indonesian Modernity." In *Anthropology and Philosophy: Dialogues on Trust and Hope*, edited by Sune Liisberg, Esther Oluffa Pedersen, and Anne Line Dalsgård, 141–57. New York: Berghahn Books.
- Carl, Noah, and Francesco C. Billari. 2014. "Generalized Trust and Intelligence in the United States." *PLOS ONE* 9 (3): e91786. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0091786>
- Castelfranchi, Cristiano, and Yao-Hua Tan. 2002. "The Role of Trust and Deception in Virtual Societies." *International Journal of Electronic Commerce* 6 (3): 55–70.
- Coeckelbergh, Mark. 2012. "Can We Trust Robots?" *Ethics and Information Technology* 14 (1): 53–60. <https://doi.org/10.1007/s10676-011-9279-1>
- Darwall, Stephen. 2017. "Trust as a Second-Personal Attitude (of the Heart)." In *The Philosophy of Trust*, edited by Paul Faulkner and Thomas Simpson, First edition, 35–50. Oxford: Oxford University Press. Faulkner, Paul, and Thomas Simpson, eds. 2017. *The Philosophy of Trust*. First edition. Oxford: Oxford University Press.
- Goodwin, Charles. 2007. "Participation, Stance and Affect in the Organization of Activities." *Discourse & Society - DISCOURSE SOCIETY* 18 (January): 53–73. <https://doi.org/10.1177/0957926507069457>
- Hao, Yungwei. 2016. "Middle School Students' Flipped Learning Readiness in Foreign Language Classrooms: Exploring Its Relationship with Personal Characteristics and Individual Circumstances." *Computers in Human Behavior* 59 (June): 295–303. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.01.031>
- Hardré, Patricia L. 2016. "When, How, and Why Do We Trust Technology Too Much?" In *Emotions, Technology, and Behaviors*, 85–106. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-801873-6.00005-4>
- Heidegger, Martin. 1977. *The Question Concerning Technology, and Other Essays*. New York: Garland Pub.
- Introna, Lucas. 2017. "Phenomenological Approaches to Ethics and Information Technology." In *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, edited by Edward N. Zalta, Fall 2017. Metaphysics Research Lab, Stanford University. <https://plato.stanford.edu/archives/fall2017/entries/ethics-it-phenomenology/>
- ³Kalibouby, Rana El. 2019. To develop a truly beneficial relationship with AI, we need to think of it as a partnership rooted in trust, empathy and understanding, rather than seeing robots as something to fear. *World Economic Forum*. Zugriff am 12.2.2019. <https://www.weforum.org/agenda/2019/08/can-ai-develop-an-empathetic-bond-with-humanity/>
- ²Kelly, Heather. 2019. School apps track students from classroom to bathroom, and parents are struggling to keep up. *Washington Post*. Zugriff am 12.2.2019. <https://www.washingtonpost.com/technology/2019/10/29/school-apps-track-students-classroom-bathroom-parents-are-struggling-keep-up/?arc404=true>
- Kiran, Asle H., and Peter-Paul Verbeek. 2010. "Trusting Our Selves to Technology." *Knowledge, Technology & Policy* 23 (3): 409–27. <https://doi.org/10.1007/s12130-010-9123-7>

- Latussek, Dominika, and Karen S. Cook. 2012. "Trust in Transitions." *Kyklos* 65 (4): 512–525. <https://doi.org/10.1111/kykl.12004>
- Social Capital in a Changing World. Cambridge Scholars Publishing.
- Liisberg, Sune. 2015. "Trust as the Life Magic of Self-Deception: A Philosophical-Psychological Investigation into Tolerance of Ambiguity." In *Anthropology and Philosophy: Dialogues on Trust and Hope*, edited by Sune Liisberg, Esther Oluffa Pedersen, and Anne Line Dalsgård, 158–75. New York: Berghahn Books.
- McGeer, Victoria. 2017. "The Empowering Theory of Trust." In *The Philosophy of Trust*, edited by Paul Faulkner and Thomas Simpson, First edition, 14–34. Oxford: Oxford University Press.
- McLeod, Carolyn. 2015. "Trust." In *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, edited by Edward N. Zalta, Fall 2015. Metaphysics Research Lab, Stanford University. <https://plato.stanford.edu/archives/fall2015/entries/rust/>
- Meinert, Lotte. 2015. "Tricky Trust: Distrust as a Starting Point and Trust as a Social Achievement in Uganda." In *Anthropology and Philosophy: Dialogues on Trust and Hope*, edited by Sune Liisberg, Esther Oluffa Pedersen, and Anne Line Dalsgård, 118–36. New York: Berghahn Books.
- Mider, Zachary. 2019. "Tesla's Autopilot Could Save the Lives of Millions, But It Will Kill Some People First." *Bloomberg Businessweek*. <https://www.bloomberg.com/news/features/2019-10-09/tesla-s-autopilot-could-save-the-lives-of-millions-but-it-will-kill-some-people-first>
- Okasha, Samir. 2013. "Biological Altruism." In *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, edited by Edward N. Zalta, Fall 2013. Metaphysics Research Lab, Stanford University. <https://plato.stanford.edu/archives/fall2013/entries/altruism-biological/>
- Palmer, Jonathan W., Joseph P. Bailey, and Samer Faraj. 2000. "The Role of Intermediaries in the Development of Trust on the WWW: The Use and Prominence of Trusted Third Parties and Privacy Statements." *Journal of Computer-Mediated Communication* 5 (3): 0–0. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2000.tb00342.x>
- Pedersen, Esther Oluffa. 2015. "An Outline of Interpersonal Trust and Distrust." In *Anthropology and Philosophy: Dialogues on Trust and Hope*, edited by Sune Liisberg, Esther Oluffa Pedersen, and Anne Line Dalsgård, 104–17. New York: Berghahn Books.
- Pettit, Philip. 2004. "Trust, Reliance and the Internet." *Analyse & Kritik* 26: 108-121.
- Raffnsøe, Sverre. 2015. "Empowering Trust in the New: Trust and Power as Capacities." In *Anthropology and Philosophy: Dialogues on Trust and Hope*, edited by Sune Liisberg, Esther Oluffa Pedersen, and Anne Line Dalsgård, 187–208. New York: Berghahn Books.
- Sieberg, Daniel. 2019. Blockchain: does transparency equal trust? Interview by Marcela Kunova. <https://www.journalism.co.uk/skills/blockchain-does-transparency-equal-trust-/s7/a732799/>
- Sinek, Simon. 2011. "(2) TEDxMaastricht – Simon Sinek – 'First Why and Then Trust' - YouTube." 2011. <https://www.youtube.com/watch?v=4VdO7LuoBzM>
- Stolle, Dietlind. 2002. "Trusting Strangers – The Concept of Generalized Trust in Perspective." In. <https://doi.org/10.15203/ozp.814.vol31iss4>
- Vega, Laurian C., Tom DeHart, and Enid Montague. 2011. "Trust between Patients and Health Websites: A Review of the Literature and Derived Outcomes from Empirical Studies." *Health and Technology* 1 (2): 71–80. <https://doi.org/10.1007/s12553-011-0010-3>
- Voortman, Pauline. 2013. Trust in Organisations. TEDxRadboudU. https://www.youtube.com/watch?v=Z-HY2mdm_JI
- Zahedi, Fatemeh "Mariam," and Jaeki Song. 2008. "Dynamics of Trust Revision: Using Health Infomediaries." *Journal of Management Information Systems* 24 (4): 225–48. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240409>

