

# DE GRAMMATICA EN DYNAMICA VAN VERTROUWEN

## *Een sociologische verkenning*

Koen Abts<sup>1</sup>

**Abstract** – In the empirical research trust is grown into a booming concept. However, the concept trust is many times loosely defined and operationalised. In this state of art, we are trying to give a formal sociological analysis of the phenomenon of trust. First, the concept is defined as a bet of the future contingent actions of others. In this part the relations with contingency, uncertainty and risk are stipulated, while the concept is also compared with familiarity, faith and confidence. Second, we are exploring the conditions of trust; the composition of trust; the consequences of (dis)trust and the functional equivalents of trust. Third, the dynamics of trust are emphasized, especially the virtuous loops of trust and vicious loops of distrust. Like this, we try to shed light on the complexity of the functioning of trust.

Niettegenstaande tal van studies eerder een stijging dan neergang van sociaal kapitaal vaststellen (Dekker & de Hart, 1999; Inglehart, 1997; Newton, 1999), kenschetsen heel wat wetenschappers het huidige tijdsgewricht als een ‘era of distrust’. (Breyer, 1993: 63) In de jaren negentig groeide vertrouwen, juist omwille van het (vermeende) tekort eraan, dan ook uit tot een *catchy* concept in de onderzoekspraktijk. (Warren, 1999; Levi & Stoker, 2000; Elchardus & Smits, 2002) Tegelijkertijd met haar problematisering kwam tevens de betekenis en het belang van vertrouwen als één van de centrale mechanismen van het (laat)moderne sociale leven terug onder de aandacht. (Luhmann, 1979; 1988; Misztal, 1996; Seligman, 1997; Sztompka, 1999; Möllering, 2001) Reeds voordien hadden Simmel, Tonniës, Durkheim, Weber en Parsons gewezen op het maatschappelijke belang van vertrouwen. Simmel (1950: 326) ziet vertrouwen als “*one of the most important synthetic forces within society*”. Toch groeide het concept slechts vrij recent uit tot een prominent thema in de humane wetenschappen. Vanuit drie verschillende invalshoeken kwam vertrouwen gedurende de laatste decennia onder de aandacht, zoals treffend blijkt uit Margaret Levi’s omschrijving van het fenomeen: “*Trust is, in fact, a holding word for a variety of phenomena that enable individuals to take risks in dealing with others, that solve collective action problems, or that promote willingness to act in ways that seem contrary to standard definitions of self-interest*”. (Levi, 1996: 1)

In de eerste plaats was het wachten op het baanbrekende werk van Niklas Luhmann. (1979 (1973); 1988) In *Trust and Power* brengt de Duitse socioloog vertrouwen uitdrukkelijk in verband met de functionele differentiatie van de moderniteit, de gestage aflossing van gevaar door risico en de toename van (onbeheersbare) complexiteit en

<sup>1</sup> De auteur is als wetenschappelijk medewerker verbonden aan het Instituut voor Sociaal en Politiek Opinieonderzoek (ISPO) van de KU Leuven.

onzekerheid. De theorievorming omtrent de *reflexieve moderniteit of risicomaatschappij* zal later op dit basiswerk voortbouwen. Seligman (1997) verbindt vertrouwen met de doorgedreven arbeidsdeling en het probleem van sociale orde, terwijl Giddens (1990; 1991) en Beck (1992) wijzen op het toenemend belang van vertrouwen in de laatmoderniteit, gekenmerkt door toenemende reflexiviteit en tijd-ruimtelijke verwijdering. Het onderzoek naar de relatie tussen risico en vertrouwen (Luhmann, 1993; Cvetkovitch & Löfstedt, 1999; Slovic, 2000; Adam, Beck & Van Loon, 2000) en naar de werking van intiem vertrouwen (Giddens, 1992; Baier, 1994; Luhmann, 1994; Beck & Beck-Gernsheim, 1995; Govier, 1997; 2000) biedt een mooie (empirische) staalkaart van deze eerste benadering, die de reductie van complexiteit en onzekerheid als voornaamste functie van vertrouwen beschouwt. In de tweede plaats viel vertrouwen in de economische theorievorming een groeiende aandacht te beurt. Vanuit de *rationele keuzebenadering* analyseert men vertrouwen als een louter rationele transactie en ziet men vertrouwen als een aanvulsel of substituuut voor contractuele bindingen. Vertrouwen is dan het smeermiddel voor samenwerking en (economische) ruil, die de transactiekosten vermindert en het sociale verkeer vergemakkelijkt. (Gambetta, 1988a; Elster, 1989; Coleman, 1990; Hardin, 1991; 1993) Naast deze speltheoretische benaderingen groeide tevens in de managementstheorievorming de erkenning voor de rol van vertrouwen binnen en tussen organisaties. (Kramer & Tyler, 1996; Vandeveld, 2000; Edelenbos, 2002; Klijn, 2002; Nooteboom, 2002) In de derde plaats kende de notie van vertrouwen een doorbraak door de hoogoplopende debatten omtrent de *civil society*, *sociaal kapitaal* en *politiek vertrouwen*. In deze onderzoekstraditie ligt de klemtoon op de integratiefunctie van vertrouwen op het vlak van sociale orde en controle. Vooreerst zien sommigen wederzijds vertrouwen en normen van wederkerigheid als cruciale voorwaarden om gemeenschap en individualiteit (terug) met elkaar te verzoenen (Bellah e.a., 1985; Seligman, 1992). Daarnaast beklemtonen Putnam (1993; 1995; 2000) en Fukuyama (1995) het belang van vertrouwen voor succesvol overheidsoptreden, voor het realiseren van welvaart, voor economische groei en voor het functioneren van democratische instellingen. Wederzijds vertrouwen van burgers vormt, volgens deze gedachtengang, immers de mogelijksvoorwaarde om te komen tot effectieve samenwerking en geëördineerde actie.

Tezamen met de theoretische aandacht is vertrouwen ook in de alledaagse onderzoekspraktijk uitgegroeid tot een *booming* concept met alle daarbij horende gebreken. Het begrip vertrouwen wordt al te dikwijls nogal losjes gedefinieerd en geduid, terwijl het onderzoek naar vertrouwen omgeven is door conceptuele vaagheid en verwarring over de betekenis van vertrouwen en haar plaats in het sociale leven. (Barber, 1983: 1-3; Luhmann, 1988: 94; Lewis & Weigert, 1985: 975) Het concept wordt gekenmerkt door veelal eendimensionale conceptualisaties en operationalisaties; door een verscheidenheid aan betekenissen, waarbij geschipperd wordt tussen overdreven specifieke of onvoldoende uitgesproken definities; en door een gebrek aan differentiatie met aanverwante concepten, waardoor het concept haar analytische gebruikswaarde dreigt te verliezen. (Misztal, 1996; Mishra, 1996; Seligman, 1997; Cvetkovich & Löfstedt, 1999) Gezien het gevaar van een eindeloze bespreking van verschillende definities, operationaliseringen en metingen wordt in deze bijdrage geopteerd voor een *formele* sociologische analyse. Het begrip vertrouwen sociologisch nader specificeren alsook het dynamisch karakter ervan onderstrepen, is het doel van dit artikel. De bijdrage is als volgt

opgebouwd. Vooreerst behandelen we in een formele analyse een aantal definities en geven we de relatie met contingentie, onzekerheid en risico aan, waarna we de notie vertrouwen ijken door het af te zetten tegenover aanverwante concepten en door inzicht te verschaffen in de sociale en historische omstandigheden waarin vertrouwen aan de orde is. Vervolgens gaan we dieper in op de condities, structuur en opbouw van vertrouwen, op de positieve en negatieve gevolgen van vertrouwen/wantrouwen voor zowel de subjecten als de sociale omgeving, op de functionele equivalenten en op de temporele dynamiek van vertrouwen en wantrouwen. Hierbij relativieren we het positieve verhaal van vertrouwen en bekijken we (de rol van) de functionele equivalenten of alternatieven voor vertrouwen in de hedendaagse samenleving.

## 1. Definitie en situering van vertrouwen

Vertrouwen is een attitude die riskante beslissingen in overweging neemt en toelaat (Luhmann, 1988: 103) omdat *“trust reduces social complexity by going beyond available information and generalising expectations of behaviour in that it replaces missing information with internally guaranteed security”*. (Luhmann, 1979: 93) Als mechanisme van complexiteitsreductie functioneert vertrouwen als smeerolie van het alledaagse handelen in de sterk gedifferentieerde samenleving. Hoewel vertrouwen uiteenlopende vormen kan aannemen, op verschillende niveaus kan opereren en meer of minder spontaan kan zijn, volbrengt het altijd eenzelfde functie. Zonder zeker te zijn stelt het ons in staat om risico's te nemen en om te gaan met de ongekende, onzekere en oncontroleerbare toekomst. Vertrouwen laat ons toe ons te engageren in de toekomst. Desalniettemin blijft het, doordat het gebaseerd is op verwachtingen, altijd een riskante onderneming of een gok. (Luhmann, 1979: 24) Hierop voortbouwend geeft Piotr Sztompka kort en krachtig een formele definitie van vertrouwen als *“a bet about the future contingent actions of others”* en onderscheidt hij twee componenten: verwachtingen en betrokkenheid. (Sztompka, 1999: 25) Ten eerste is vertrouwen een *veralgemeend communicatiemedium* dat verwachtingsstructuren en motivatiepatronen vormt, die zowel door diegene die vertrouwt als diegene die vertrouwd wordt, gebruikt kunnen worden. (Luhmann, 1979: 48-49) Vertrouwen omvat verwachtingen omtrent hoe iemand anders zich zou moeten gedragen of een systeem zou dienen te functioneren. Zulke vertrouwensverwachtingen verengen de toekomstmogelijkheden waardoor we doorheen de vertrouwensact kunnen handelen *alsof* de toekomst gekend en zeker is. Tegelijk wordt de ongestructureerde complexiteit omgezet in een geordende en beheersbare complexiteit. Dit vloeit voort uit de dubbele functie van alle sociale verwachtingen. Aan de ene kant bieden ze houvast naar de toekomst aangezien ze de onzekerheid (tijdelijk) reduceren, aan de andere kant vormen ze de structuren van sociale relaties en systemen daar ze betekenis geven aan een sociale relatie of een sociaal systeem. *“Met een verwachtingsstructuur kan een systeem als het ware greep krijgen op de toekomst, door die toekomst af te zetten tegen een opgebouwde verwachting”*. (Schaap, 1997: 76) Ten tweede impliceert vertrouwen een *engagement* of een actieve act. Onze verwachtingen over de toekomstmogelijkheden resulteren, ondanks de mogelijke negatieve gevolgen, in een (welberedeneerde) gok of een welbepaald gedrag, waarbij de vertrouwensverwachtingen een verschil tot de beslissing en de handeling uitmaken. (Luhmann, 1979: 24; Luh-

mann, 1988; Sztompka, 1999: 25-26) In dit engagement ligt ook de voorwaarde voor verandering, aangezien vertrouwensverwachtingen kunnen omslaan in wantrouwensverwachtingen. “*Door verwachtingen te vormen, kan iets dat van de verwachtingen afwijkt verschijnen als een verstoring, als een teleurstelling van de verwachting. Het teleurgestelde systeem staat vervolgens twee wegen open: het aanpassen van de verwachting of het vasthouden aan de verwachting en het volharden in gedrag dat overeenkomt met de verwachting*”. (Schaap, 1997: 96) Uit Luhmann’s analyse en Sztompka’s definitie komt alvast het wezen van vertrouwen tot uitdrukking. Vertrouwen is een manier van omgaan met de vrijheid van anderen. In algemene termen uitgedrukt is vertrouwen het vrijwillig kwetsbaar maken voor een mogelijke, maar onwaarschijnlijke, buitensporige benadeling door de andere, waardoor het slechts aan de orde is in situaties waarin de menselijke handelingen aan de betrokken individuen wordt toegeschreven én waarin de ene afhankelijk is van de andere. (Baier, 1994; Govier, 1997) Om van vertrouwen te kunnen spreken, moet er bijgevolg sprake zijn van contingentie, onzekerheid en risico.

Vertrouwen is een *anticipatie* op een *contingente toekomst*. Hoewel vertrouwensverwachtingen (meestal) gebaseerd zijn op vroegere ervaringen en geworteld zijn in de vertrouwde achtergrond van het verleden, gaat vertrouwen verder dan *vertrouwdheid*. Vertrouwen is geen loutere gevolgtrekking van (verwerkte) informatie uit het verleden, maar overtreft deze informatie doordat het actief vooruitloopt op de toekomst. (Luhmann, 1979: 10; Burt & Knez, 1996: 70) De vertrouwensact overbrugt de tijdsspanne tussen verwachting en handeling. Zonder zeker te zijn stelt vertrouwen ons in staat te handelen en risico’s te nemen, juist omdat het onze *tolerantie voor onzekerheid* versterkt. (Luhmann, 1979: 150) Vertrouwen betekent bijgevolg een vereenvoudiging van het sociale leven, aangezien het voor het menselijke subject een quasi-zekerheid voor een onbekende, want contingente, toekomst schept. Men vertrouwt er namelijk op dat personen of instellingen (zullen) doen wat ze zeggen of behoeven te doen, waardoor we in staat zijn om te gaan met de vrijheid van anderen. Desondanks reflecteert vertrouwen nog steeds contingentie. Vertrouwen fungeert slechts als een *voorschot op succes*. Vertrouwen is en blijft steeds een gok met kans op verlies, waarbij men zich bewust is van het mogelijke buitensporige nadeel.

Gambetta (1988b) verbindt vertrouwen expliciet met de kwestie van *onzekerheid* ten gevolge van de vrijheid van handelen en de beperkte transparantie. Vertrouwen veronderstelt de handelingsvrijheid van individuen of systemen. In geval van zekerheid, dwang of absolute controle speelt vertrouwen immers geen rol in de sturing van onze beslissingen en handelingen. Er is geen behoefte aan vertrouwen wanneer iemand altijd in het zicht is of permanent gecontroleerd kan worden. Hetzelfde kan gezegd worden van situaties waarin alles geweten is. (Luhmann, 1979) De inherente dualiteit van kennis/onwetendheid in het concept van vertrouwen werd vooral uitgewerkt door Georg Simmel. (zie Möllering, 2001) Ofschoon vertrouwen een cognitieve basis heeft, is vertrouwen juist noodzakelijk om een kennistekort te overstijgen. Vertrouwen vertrekt van een *‘weak form of inductive knowledge’*. (Simmel, 1978: 179) Dit wordt wel eens de *informatieparadox* van vertrouwen genoemd. Vertrouwen is slechts aan de orde bij gebrek aan informatie, maar is tegelijk ook steeds gebaseerd op informatie. (Nooteboom, 2002) Aan de ene kant volgt vertrouwen in zekere zin een logica van inferentie en attributie. Vertrouwen vertrekt van een (cognitieve) interpretatie of inschatting van de situa-

tie: de tekens van betrouwbaarheid, zoals reputatie, prestaties en voorkomen (Sztompka, 1999: 70-81), worden beoordeeld en de toestand wordt in zekere mate rationeel doorgelicht. Aan de hand van deze rationele verwachtingen stelt men grenzen aan het vertrouwen. (Luhmann, 1979: 42-43) Blind, onberekend of onvoorwaardelijk vertrouwen houdt immers al te grote kwetsbaarheid in, wat niet impliceert dat vertrouwen niet roekeloos of onbezonnen gesteld kan worden. Aan de andere kant gaat vertrouwen voorbij de zuivere rationele afweging. “*Trust begins where the reach of these media of control ends, or where we decide to stop calculating, enforcing, and monitoring*”. (Offe, 1999: 53) Vertrouwen omvat, aldus Simmel (1950: 179), steeds een geloofelement of een *leap of faith*, hetgeen verwijst naar de sprong tussen interpretatie en verwachting. In de terminologie van Möllering (2001: 414) grijpt er na de interpretatie van de situatie een *opschorting* van onzekerheid en onwetendheid plaats. Deze opschorting zet de onzekerheid tussen haakjes, om zodoende de interpretatie van de werkelijkheid (tijdelijk) als een zekerheid aan te nemen. Hieruit blijkt dat vertrouwen een combinatie is van drie factoren: een interpretatie/inschatting van de situatie, een overtuiging en een effectief engagement. (Lewis & Weigert, 1985; Tyler & Kramer, 1996; Misztal, 1996: 50-51; Möllering, 2001) Kortom, bij vertrouwen streeft men slechts een beheersbare geïnformeerdheid na, hetgeen onvoldoende is om de situatie volledig te overzien, maar wel net volstaat om de sprong van vertrouwen te wagen. In het geval van persoonlijk vertrouwen weerspiegelt deze sprong ons geloof in de oprechtheid en goede bedoelingen van anderen. (Baier, 1995; Govier, 1997)

Centraal in de conceptualisatie van vertrouwen staat, tot slot, de notie van *risico*. Vertrouwen is slechts aan de orde in risicosituaties. (Luhmann, 1988: 96-101) Vertrouwen stelt ons in staat om de potentiële kwetsbaarheid, voortvloeiend uit de asymmetrie van informatie en macht, te overstijgen. De Duitse socioloog Niklas Luhmann ziet vertrouwen daarom als oplossing van het risicovraagstuk, maar benadrukt tegelijk dat het vertrouwensengagement steeds begeleid wordt door risico's van een andere orde, meer bepaald de mogelijkheid van ontgoocheling en teleurstelling als gevolg van woordbreuk, verraad of machtsmisbruik. Vertrouwen is steeds handelen onder onzekerheid, hetgeen weliswaar gedefinieerd wordt als een *draaglijke onzekerheid*. Omdat vertrouwen begint waar voorspelling eindigt (Lewis & Weigert, 1985: 976), blijft het een riskant beslissen. Beslissen wordt riskant wanneer de mogelijkheid wordt ingecalculeerd dat de beslissing in de toekomst wel eens betreurd zou kunnen worden. (Blom & Nijhuis, 1996: 281) Doorheen de vertrouwensact neemt men het risico om zich te verlaten op de betrouwbaarheid van de andere. Dit noemt Sztompka de *paradox van de vertrouwensact*. Door te vertrouwen zijn we immers in staat om te handelen alsof het risico klein is of niet bestaat, maar dit betekent slechts dat de ene risicovorm ingeruild wordt voor een andere soort, namelijk het *risico van het vertrouwen* (Sztompka, 1999: 31-32), wat Luhmann omschrijft als de partiële verplaatsing van de problematiek van extern naar intern. De onzekerheid en het risico wordt door vertrouwen draaglijk gemaakt doordat het op een ander niveau wordt geabsorbeerd en aanvaardbaar gemaakt. “*The system substitutes inner certainty for external certainty and in so doing raises its tolerance of uncertainty in external relationships*”. (Luhmann, 1979: 26-27) Het risico van vertrouwen wordt vooral beklemtoond in omschrijvingen die vertrouwen verbinden met kwetsbaarheid of teleurstelling. (zie Deutsch, 1973; Baier, 1994; Mishra, 1996; Govier, 1997) Zo definieert Annette Baier vertrouwen als “*accepted vulnerability to*

*another's possible but not expected ill will (or lack of good-will) toward one*" (Baier, 1994: 99), terwijl Erik-Hans Klijn (2002: 265) vertrouwen omschrijft als "*de bereidheid om kwetsbaar te zijn in situaties van risico en afhankelijkheid*". Doorheen de bereidheid om te steunen op een andere persoon of systeem, aanvaarden we immers het risico eigen aan deze handeling. We spreken over kwetsbaarheid omdat in geval van verraad de schade altijd groter is dan het voordeel waarop men hoopte. Hieruit blijkt tegelijk dat vertrouwen geen louter rationele afweging is. Te meer dat vertrouwen voorbij gaat aan gelijke wederkerigheid. Het is geen strikte *tit-for-tat relatie* waarin iets met gelijke munt wordt terugbetaald. In tegendeel, vertrouwen is gebaseerd op de veronderstelling dat het *ooit op een of andere wijze* afgelost zal worden. (Newton, 1999: 171) Aan de ene kant is er de tijdsasymmetrie van vertrouwen, wat wijst op de tijds kloof tussen prestatie en (verwachte) tegenprestatie. Aan de andere kant gaat vertrouwen niet gepaard met een exhaustieve lijst van nauwkeurig omschreven verwachtingen, wel veronderstellen we dat de ander zal doen wat gepast is in welbepaalde omstandigheden. (Govier, 1997: 4)

## 2. Vertrouwen en aanverwante concepten

Dat vertrouwen een basisfeit is van het sociale leven en belangrijk is voor elke samenleving, wordt door eenieder onderschreven. In vele studies verschoont vertrouwen echter als een *catch-all* concept. Omdat het begrip haar analytische gebruikswaarde niet zou verliezen, is een nadere ontleding van Niklas Luhmann's (1979; 1988) beschouwing van het fenomeen leerrijk. Zo poogt de Duitse socioloog het begrip vertrouwen te reconstrueren als resultaat van een cultuurhistorisch ontwikkelingsproces om het concept vervolgens af te zetten tegen een aantal functionele equivalenten, meer bepaald vertrouwdheid, hoop en confidentie. In zijn analyse verbindt Luhmann de oorsprong van vertrouwen uitdrukkelijk met de nieuwe tijdssemantiek van de 18<sup>e</sup> eeuw en, meer in het bijzonder, met de verschuiving in de historische semantiek van gevaar naar risico. Waar in de premoderne tijd verleden, heden en toekomst als een onveranderlijke, door het verleden of traditie voorbestemde, eenheid gedacht werd, verandert dit definitief bij de overgang van het circulaire naar het lineaire tijdsconcept. Hier verschoont de toekomst als principieel niet-gedetermineerd. Het verleden, heden en toekomst vallen uit elkaar, waarbij de klemtoon op de (open) toekomst komt te liggen. (Luhmann, 1993: 34-49; Blom & Nijhuis, 1996: 279-281) De ontwikkeling van de historische tijd en de bewustwording van risico als kenmerk van het alledaagse leven geven aan dat de toekomst afhankelijk is van onze eigen of menselijke beslissingen en niet langer zomaar als de verborgen intenties van God kan worden afgedaan. (Luhmann, 1993) Tegelijk leidt dit besef tot een toegenomen maatschappelijke gevoeligheid voor beslissingen onder onzekerheid. Wat vroeger gevaar was, wordt risico. De mogelijke schade wordt verbonden met de eigen beslissingen en handelingen, waardoor vertrouwen als actieve toekomstoriëntatie tegenover familiariteit en confidentie verschoont. Niet in situaties van gevaar, maar in situaties van risico ontstaat derhalve vertrouwen. (Luhmann, 1988: 100) Om voorgaande reden waarschuwt Luhmann (1979: 18-23; 1988: 94-97) om vertrouwen niet gelijk te stellen met *vertrouwdheid*. "*Familiarity is an unavoidable fact of life; trust is a solution for specific problems of risk*". (Luhmann, 1988: 95) Beiden zijn dan

wel complementaire mechanismen van complexiteitsreductie, maar allesbehalve synoniem. Vertrouwdheid en vertrouwen zijn verbonden zoals verleden en toekomst. In het geval van familiariteit heeft het verleden of de traditie de overhand. De dominante gerichtheid op het verleden leidt tot een vereenvoudiging van de wereld. Er is geen nood aan zelfreflectie, aangezien de complexiteit van bij het begin gereduceerd wordt tot het vertrouwde. Bij vertrouwen prevaleert daarentegen de toekomst, doordat het de loutere afleiding uit het verleden overstijgt. De beschikbare informatie en de onmiddellijk ervaren wereld wordt overtroffen door de risico's in de toekomst te definiëren. Desondanks zijn vertrouwen en vertrouwdheid onlosmakelijk met elkaar verbonden. Slechts in een vertrouwde wereld – de zogenaamde *leefwereld* – is vertrouwen/wantrouwen mogelijk. Zonder basis of enige vroegere ervaringen, zonder het verleden als vertrouwde achtergrond kan men immers geen risico's nemen of vertrouwen schenken.

Tezelfdertijd wordt ook het onderscheid tussen hoop en vertrouwen begrijpelijk. Sztompka (1999: 24) omschrijft *hoop* als een vaag, passief en niet rationeel gerechtvaardigd gevoel dat dingen goed (of slecht) zullen uitdraaien. Waar vertrouwen steeds verwijst naar een kritisch alternatief, naar het kennis nemen van de mogelijkheid van een buitensporig nadeel en waar de vertrouwensverwachting een verschil maakt met betrekking tot de beslissing, is hoop een toekomstoriëntatie tegen beter weten in. Hoop is vrijblijvend, terwijl vertrouwen een engagement met kans op teleurstelling en verlies impliceert. Omwille van dit bewustzijn van het risico, dat gepaard gaat met de (sociale) investering, extrapoleert vertrouwen steeds vanuit de beschikbare relevante aanwijzingen en is het gevoelig voor (negatieve) getuigenissen. De mogelijkheid van een teleurstelling wordt niet eenvoudigweg genegeerd, maar geanticipeerd en intern behandeld. Vertrouwen incorporeert reflexiviteit, kritisch denken en contingentie. Hoop veronachtzaamt daarentegen contingentie. (Govier, 1997: 14)

Het verschil tussen *trust* en *confidence*, hier vertaald als vertrouwen en confidentie, is misschien wel de belangrijkste distinctie. (Luhmann, 1988: 97-99; Giddens, 1990: 29-32) Dit onderscheid is niet immanent verbonden met een situatie, maar is afhankelijk van *perceptie* en *toewijzing*. Het verschil vloeit voort uit het onderscheid tussen risico en gevaar. Indien je in de perceptie en evaluatie van een bepaalde situatie geen alternatieven in beschouwing neemt, ben je in een toestand van confidentie. Je bent zelfverzekerd dat je (gewoonte)verwachtingen niet zullen worden beschaamd en dat de vertrouwde betrekkingen stabiel zullen blijven, waardoor de mogelijkheid van een teleurstelling wordt genegeerd. Zo denkt er geen haar op ons hoofd aan dat het plafond van ons bureau wel eens zou kunnen instorten of dat ons geld morgen waardeloos zou kunnen zijn. In het geval van confidentie, reageert men dan ook op verlies of teleurstelling met externe toewijzing. De schuld van de ontgoocheling wordt toegewezen aan pech, het lot, het systeem of een niet nader bepaalde andere, maar zeker en vast niet aan onszelf. Indien je wel één handeling boven andere handelingen verkiest, ondanks de mogelijkheid om door andermans handelingen ontgoocheld te worden, definieer je dit als een situatie van vertrouwen. (Luhmann, 1979: 97) Wanneer ouders hun kind aan een babysitter toevertrouwen, maken ze op basis van hun inschatting van de situatie een keuze uit de alternatieve handelingsrichtingen en engageren ze zich een risico te nemen. Bewust van de risico's maken ze zichzelf doorheen de vertrouwensact kwetsbaar en doen ze op basis van onvolledige informatie een sprong in het onbekende. In geval van verraad resulteert dit in een interne toewijzing. Door het actief openstellen voor het

risico, kunnen we, bij teleurstelling, niet langer de schuld op anderen of het systeem schuiven. In de situatie van vertrouwen stelt men zichzelf (gedeeltelijk) verantwoordelijk en kan men, eventueel, spijt of berouw hebben van de vertrouwenskeuze. Men beurt de lichtvaardige inschatting, waarbij de vertrouwensrelatie (eventueel) beëindigd of herbekeken wordt. (Luhmann, 1988: 97-98) Uit deze uiteenzetting blijkt dat Luhmann vertrouwen expliciet verbindt met *risico*, waarbij onverwachte gevolgen nadrukkelijk worden begrepen als een gevolg van eigen (of menselijke) beslissingen en handelingen, terwijl hij confidentie verbindt met *gevaar*, waarbij de ontgoocheling eerder als een gevolg van onbenoembare krachten wordt gezien. (Luhmann, 1993: 1-31) Tot slot is er, net zoals bij vertrouwen en vertrouwdheid, ook een circulaire relatie of wederzijdse afhankelijkheid tussen vertrouwen en confidentie. Vertrouwen én wantrouwen kunnen maar groeien op een grondlaag van confidentie, maar confidentie ontstaat tegelijkertijd doorheen vertrouwen. Vertrouwen vloeit immers over in verwachtingen van continuïteit en logische samenhang. (Luhmann, 1988: 103-104)

### 3. Het toenemend belang van vertrouwen

Tal van moderniteitstheoretici zien vertrouwen als een *modern* fenomeen en bekritiseren de al te eenvoudige kijk op de moderniteit als een samenleving zonder vertrouwen. (Luhmann, 1988; Giddens, 1990; Seligman, 1997) Hun uitgangspunt is dat vertrouwen slechts geïmpliceerd wordt binnen sociale formaties waar het echt aan de orde is. De paradox van de hoogcomplexere samenleving is juist dat vertrouwen belangrijker is dan ooit tevoren, maar dat het tegelijkertijd almaar minder vanzelfsprekend is. (Luhmann, 1988: 105; Misztal, 1996: 76; Warren, 1999: 3-4) Naarmate meer traditionele zekerheden en vanzelfsprekendheden van de industriële moderne maatschappij wankelen, wordt de vertrouwenskwesbaarheid des te urgenter en biedt de postmoderne culturele context de vruchtbare voedingsbodem voor *trust-talk*. (Harbers, 2003: 4) De groeiende relevantie van vertrouwen kan in verband worden gebracht met twee processen: individualisering en functionele differentiatie. Ten eerste resulteert het *individualiseringsproces* – de combinatie van detraditionalisering en toename van keuzevrijheid – in een gewijzigde vertrouwensomgeving. De aflossing van *fortuna* door *risico* markeert de overgang van vertrouwdheid naar vertrouwen. Alwaar vroeger overkoepelende geloofssystemen in vertrouwde termen een duidelijk antwoord op het onvertrouwde gaven en de traditionele samenleving gestructureerd was door een scherp onderscheid tussen het vertrouwde en het vreemde, wordt de orde der dingen in de posttraditionele maatschappij niet langer bepaald door de externe autoriteit van de goden of de traditie. Wat voorheen min of meer vanzelfsprekend was, wordt nu geacht de uitkomst van menselijke beslissingen te zijn. Met de aflossing van de *samenleving van het lot* door een *samenleving van menselijke bemiddeling*, waarin de toekomst actief tegemoet getreden wordt, is vertrouwen meer dan ooit onontbeerlijk om de sociale orde te garanderen. (Sztompka, 1999: 11) Een gelijkaardige redenering ontwikkelt Adam Seligman (1997), wanneer hij de kwestie van vertrouwen uitdrukkelijk verbindt met handelingenvrijheid. Hij stelt dat het zogenaamde vertrouwen van de premoderne samenlevingen niets anders is dan confidentie in de goed geregelde rolverwachtingen en zwaar gesanctioneerde classificatiesystemen, terwijl vertrouwen slechts ontstaat in een toestand van vrijheid,



wanneer rollen onderhandelbaar zijn. “*Broadly speaking, the more confidence in a system of role expectations cannot be taken for granted, the more difficult it becomes to establish role reciprocity which can only be met by the establishment of trust*”. (Seligman, 1997: 39-40) In deze lezing ontstaat vertrouwen als gevolg van de doorgedreven arbeidsdeling in de kieren van systeemgedefinieerde rolverwachtingen, waarbij systemen die gericht zijn op een hogere graad van onderhandelbaarheid van roloptreden, in toenemende mate afhankelijk zijn van vertrouwen. Kortom, hoe groter de handelingsvrijheid, hoe groter het aantal keuzemogelijkheden, hoe kleiner de voorspelbaarheid van andermans handelingen, hoe groter de onzekerheid en hoe meer nood aan vertrouwen. Doordat men bewust is dat de wereld niet eenvoudig gegeven is, maar een product is van menselijke activiteit wordt vertrouwen een reflexief project. Het moet actief opgebouwd en onderhandeld worden, door onszelf te openen voor (on)bekende anderen en systemen. (Giddens, 1990; 1991) Vertrouwen is niet (langer) voorgegeven, maar moet gewonnen worden.

Ten tweede leidt het proces van *functionele differentiatie* en het *uitdijen van tijd en ruimte* tot nieuwe vormen van vertrouwen. Vertrouwensrelaties raken steeds meer losgeweekt uit hun lokale context. De traditionele orde was hoofdzakelijk gebaseerd op *familiariteit* en *persoonlijk vertrouwen*, gewaarborgd door bloedverwantschap, religie of traditie. In de huidige samenleving zijn onpersoonlijke, abstracte en veralgemeende vormen van vertrouwen zoals *systeemvertrouwen* en *vertrouwen in experts* dominant. (Luhmann, 1979: 45-46) Door de groeiende arbeidsdeling zijn individuen in het alledaagse leven afhankelijk van de competentie en betrouwbaarheid van (anonieme) positiebekleders en instellingen evenals van de werking en daadkracht van abstracte systemen en symbolische tekens. (Luhmann, 1979; Giddens, 1990; Govier, 1997) Experts dringen alle aspecten van het sociale leven binnen. Het vacuüm, als gevolg van de erosie van de vertrouwdheid die ideologieën en religies verschaften, lijkt wel voor een groot deel opgevuld door de vertrouwdheid van de expertise. Expertsystemen nemen vele functies van de geloofssystemen over. (van Stokkom, 1997: 41) Vooral Giddens en Beck hebben gewezen op het belang van degelijk functionerende sociale systemen voor de ontwikkeling van confidentie. Doordat het sociale leven doordrongen is van mogelijke (catastrofale) risico's als onbedoelde neveneffecten van het functioneren van expertsystemen waarop we ons noodzakelijkerwijs verlaten en we ons hoe langer hoe meer bewust zijn van en gevoelig zijn voor de diepgang en reikwijdte van deze risico's wordt systeemvertrouwen in de politiek, economie, recht of technologie ongelooflijk belangrijk in de risicomaatschappij. (Giddens, 1990; Beck, 1992) Zonder vertrouwen in (expert)systemen en symbolische tekens, die sociale relaties oplichten uit de onmiddellijke situatie doordat deze systemen en symbolische tekens ze van garanties en verwachtingen over een uitgestrekte tijd-ruimte voorzien, zou onze samenleving namelijk niet blijven draaien en, als gevolg van de immense complexiteit, onleefbaar zijn. Vertrouwen is dan ook, meer dan ooit, een essentieel mechanisme om met de groeiende complexiteit, onbegrijpbaarheid en ondoorzichtbaarheid van die abstracte systemen om te kunnen gaan. Zonder zulk systeemvertrouwen zouden we slechts verlamd en immobiel zijn. (Luhmann, 1979; Sztompka, 1999)

De groei van maatschappelijke contingentie gaat bijgevolg gepaard met een proliferatie van systeemvertrouwen. Dit impliceert evenwel niet dat persoonlijk vertrouwen in de laatmoderniteit volkomen irrelevant zou zijn. In tegendeel, Giddens suggereert zelfs

een stijgend belang van persoonlijk vertrouwen als aanvulling op het vertrouwen in abstracte systemen. Tegelijkertijd verwijzend naar de veranderende kenmerken van (inter)persoonlijk vertrouwen, doelt hij vooral op de *transformatie van de intimiteit* en de prominente rol van vertrouwen gebaseerd op persoonlijke affectie in dergelijke intieme relaties. (Giddens, 1990: 112; 1992) Meer en meer zijn intieme relaties gebaseerd op een wederzijds proces van voortdurende zelfopenbaring. Doorheen intieme communicaties wordt vertrouwen keer op keer gewonnen of bevestigd, waarbij vertrouwen de inzet van een actief engagement is. “*Trust on a personal level becomes a project, to be ‘worked at’ by the parties involved, and demands the opening out of the individual to the other*”. (Giddens, 1990: 121)

## 4. De kenmerken en opbouw van vertrouwen

Vertrouwen bestaat in velerlei vormen en maten. Dikwijls wordt het vertrouwensobject als classificatiecriterium gebruikt om orde in de verschillende types van vertrouwen aan te brengen. (zie Govier, 1997; Kasperson, Golding & Kasperson, 1999; Norris, 1999; Sztompka, 1999) Een nadeel van zulke operationalisaties is echter dat ze makkelijk uitdraaien in een proliferatie van vertrouwenstypes en dat ze weinig inzicht geven in de werking van de uiteenlopende vormen van vertrouwen. Met Luhmann en Giddens stellen we dan ook dat een formele analyse kan volstaan met het onderscheid tussen drie vertrouwensvormen: elementair vertrouwen; persoonlijk vertrouwen; en systeemvertrouwen. De functie van *elementair vertrouwen* als fundament van alle sociale relaties kan moeilijk overschat worden. Zo beklemtonen Harold Garfinkel (1963) en Erving Goffman (1983) dat het alledaagse leven slechts mogelijk is op basis van (vertrouwen in) een gemeenschappelijke definitie van de situatie. (vgl. Henslin, 1968) Slechts doorheen gedeelde overtuigingen en wederzijdse assumpties ontstaat een gedeelde sociale wereld, die voorspelbaar en beheersbaar is. (Govier, 1997: 107-111) Zonder verwachtingen omtrent de “*continuïteit en vervulling van de natuurlijke en morele orde*” (Barber, 1983) is het menselijke bestaan gewoonweg onmogelijk. Alles en niets zou immers mogelijk zijn. Om die reden omschrijft Giddens (1990: 80-83; 92-100) elementair vertrouwen als een soort onreflexief achtergrondvertrouwen dat ongerichte interacties mogelijk maakt en de sociale orde ondersteunt, maar desondanks toch een menselijk product is en blijft. In deze paragraaf gaan we echter vooral in op de structuur en opbouw van persoonlijke vertrouwen en systeemvertrouwen.

### 4.1. *Persoonlijk vertrouwen*

Luhmann definieert persoonlijk vertrouwen als “*the generalized expectation that the other will handle his freedom, his disturbing potential for diverse action, in keeping with his personality – or, rather, in keeping with the personality which he has presented and made socially visible*”. (1979: 39) Persoonlijk vertrouwen slaat op een vrijwillige, wederzijdse, bilaterale, asymmetrische, partiële en voorwaardelijke relatie. Vertrouwen is niet afdwingbaar, het kan alleen *vrijwillig* geschonken en gekregen worden. Alle be-

trokken moeten er aan (mee)werken, waardoor het een *wederzijds* engagement is. De ene demonstreert zijn vertrouwen doorheen een risicovolle investering, waarna de andere deze gok al dan niet kan inlossen. Het gaat wel degelijk om een *engagement*, aangezien de grootte van het mogelijke nadeel groter is dan het mogelijke voordeel. Steeds ligt het buitensporige nadeel op de loer. Er is immers niet louter de mogelijkheid om het vertrouwen te beschamen, het is voor de vertrouwde zelfs verleidelijk dit te doen. (Luhmann, 1979: 42) Hieruit blijkt dat persoonlijk vertrouwen een *bilaterale* en *asymmetrische* relatie is, waarbij de machtsongelijkheid en het kennison evenwicht tussen de twee betrokken personen resulteert in een toestand van kwetsbaarheid bij diegene die vertrouwen schenkt. (Lewicki & Bunker, 1996; Govier, 1997) Om die reden is vertrouwen *niet vanzelfsprekend, voorwaardelijk, conditioneel* en *partieel*. De kwetsbaarheid maakt ons bewust van het mogelijke misbruik van vertrouwen, terwijl de andere slechts in specifieke rollen en opzichten wordt vertrouwd, afhankelijk van de omstandigheden alsook binnen bepaalde grenzen. Zelfs je partner vertrouwt je niet in alles. (Govier, 1997: 77-107) Tot slot is vertrouwen een *gradueel* proces en *voortdurend* engagement. Vertrouwen groeit langzaam en moet doorheen vertrouwensbevestigende signalen continu onderhouden worden. (Barber, 1983: 21)

De verwerving, opbouw en uitbouw van een vertrouwensrelatie is gestoeld op drie factoren: de *demonstratie* van vertrouwen; de *presentatie* van het zelf als betrouwbaar; en de *aanvaarding* van vertrouwen. Ofwel het schenken, winnen en uitwisselen van vertrouwen. Vooral het ongevraagde en eenzijdige *initiatief zonder waarborg* is in de opbouw en consolidatie van vertrouwen doorslaggevend. (Luhmann, 1979: 43) Vertrouwen is namelijk evenzeer de uitkomst als basis van samenwerking. Juist door zichzelf uitdrukkelijk kwetsbaar op te stellen en als betrouwbaar te presenteren, kan men het respect en waardering bij de andere afdwingen en stelt men tegelijk een morele verplichting in om dit gestelde vertrouwen te honoreren. (Baier, 1994) *“The strength of the moral obligation emerging from being trusted can make trust a self-fulfilling expectation”*. (Offe, 1999: 50) Met het ongevraagd optreden is er een kans dat je het vertrouwen van de andere partij (opnieuw) wint. Door speelruimte te geven, door eerlijk en open te zijn, maakt men zichzelf wel kwetsbaar, maar nodigt men tegelijk de andere uit de vertrouwensrelatie (verder) te laten groeien of terug op te nemen. (van Stokkom, 1997: 45-46) Naast het schenken en winnen van vertrouwen is de uitwisseling ervan even cruciaal in de op- en uitbouw van een vertrouwensrelatie. Luhmann (1979: 66-70) onderstreept in deze context het belang van ‘vertrouwen in vertrouwen’. Men vertrouwt op de werking en mechanismen van vertrouwen. In een toestand van vertrouwen vertrouwt het individu zijn eigen vertrouwen; vertrouwt het subject dat anderen hem/haar vertrouwen; en vertrouwt het individu dat andere derde partijen op eenzelfde wijze vertrouwen zoals hij/zij doet. (Luhmann, 1979: 69) Dit zelfreferentiële karakter van vertrouwen maakt net de uitwisseling ervan mogelijk.

Dit neemt niet weg dat persoonlijk vertrouwen meestal stapsgewijs en traag opgebouwd wordt. In het geval dat de talrijke mogelijkheden om het vertrouwen te beschamen niet aangegrepen zijn, voltrekt er zich gestaag een *leerproces* en *verdieping* van vertrouwen, waarbij zowel de *risicokans* als de *inzet* opgedreven worden. De acten van vertrouwen creëren en versterken (nieuwe) normen van wederkerigheid, solidariteit en verbondenheid. (Luhmann, 1979: 43) De uitbouw van vertrouwen gaat alsoz gepaard met een voortdurende (her)bevestiging van (steeds) hogere verwachtingen. Juist om die reden is

persoonlijk vertrouwen veeleisend en *fragiel*: het proces van vertrouwensopbouw en –afbraak is asymmetrisch. Persoonlijk vertrouwen wordt eerder traag en moeizaam opgebouwd, maar kan door één misstap verloren gaan. Dat vertrouwen sneller gebroken dan opgebouwd is, blijkt uit het gezegde: “*vertrouwen komt te voet en gaat te paard*”. (Nootboom, 2002: 10) En éénmaal verloren, zal het nog veel langer duren om het terug op te bouwen, als het tenminste al herwonnen kan worden. (Luhmann, 1979: 89; Gambetta, 1988b: 234; Slovic, 2000: 45-49)

## 4.2. *Systeemvertrouwen*

De hoogcomplexe samenleving wordt gekenmerkt door een delegatie van verantwoordelijkheden naar instellingen en abstracte systemen, die we aansprakelijk stellen voor het goede verloop van tal van functies. Dagelijks doen we een beroep op experts, die we omwille van hun expertise vertrouwen voor de oplossing van allerhande (alledaagse) problemen. Zo vertrouwt de patiënt de huisarts en het medische systeem in het stellen van de juiste diagnose en ziektebehandeling. Aan de ene kant veronderstellen we dat een *expert* met betrekking tot z'n functie bekwaam en oprecht is, aan de andere kant dat het *substelsysteem* haar (maatschappelijke) functie vervult. Zo verwachten we dat het economische systeem tal van schaarsteproblemen oplost, de politiek bindende beslissingen neemt, de wetenschap ware kennis voortbrengt, het recht onpartijdig is en geld niet van de ene op de andere dag waardeloos wordt. Om die reden is de sterk functioneel gedifferentieerde samenleving en met haar de sociale systemen, als gevolg van de hoge graad van complexiteit, fundamenteel afhankelijk van *systeemvertrouwen*. In essentie verwijst dit systeemvertrouwen naar een dubbel vertrouwen: enerzijds een vertrouwen in de effectiviteit van het systeemspecifieke ‘gegeneraliseerde communicatiemedium’ (Luhmann, 1979) of ‘symbolische teken’ (Giddens, 1990) als een *safety valve* of *veiligheidsgrendel* waarop men kan rekenen, anderzijds een vertrouwen in het feitelijke functioneren van het systeem en de daarbinnen functionerende instellingen en experts. (Luhmann, 1979: 56; vgl. Giddens, 1990)

Vertrouwen in systemen is, ten eerste, afhankelijk van de mate dat symbolische tekens effectief zijn. *Symbolische tekens* zijn abstracte communicatiemediën die een standaardwaarde hebben ongeacht de context, de aanwezigheid des persoon of tijd en die doorheen hun generaliserend vermogen verwachtingsstructuren en motivatiepatronen vormen die door eenieder (kunnen) gebruikt worden. (vgl. Laermans, 1999: 244) Luhmann (1979: 49-55) onderscheidt onder andere geld, waarheid, liefde en legitieme politieke macht als zulke ‘vervoerders van gereduceerde complexiteit’. Wat ze gemeenschappelijk hebben is hun rol in de reductie van sociale complexiteit in de interdependente maatschappij. De werking van vertrouwen in symbolische tekens kan geïllustreerd worden aan de hand van Simmel's studie *The Philosophie of Money* (1978) over de ontwikkeling van geld als een abstract en tijdloos instrument van economische ruil. In deze studie toont Georg Simmel aan hoe geld de persoonlijke banden van de traditionele samenleving heeft vervangen door onpersoonlijke en functionele relaties en hoe geld het dominante ruilmedium is geworden. Tegelijk schetst de Duitse socioloog het belang en de werking van systeemvertrouwen. Binnen het economische systeem maakt geld immers verwachtingen mogelijk, maar functioneert het zelf slechts in de mate dat mensen het economi-

sche systeem vertrouwen om de waarde van het geld te verzekeren. Elkeen vertrouwt erop dat de instellingen, die verantwoordelijk zijn voor de blijvende geldigheid van geld, in staat zijn haar waarde te handhaven, hetgeen op haar beurt de stabiliteit van het monetaire systeem ondersteunt. Dit toont aan hoe persoonlijk vertrouwen almaar meer is overgegaan in abstract vertrouwen in de bekwaamheid en het functioneren van systemen. Met z'n allen veronderstellen we dat een systeem goed functioneert en plaatsen we ons vertrouwen in die functie, niet in mensen. Systeemvertrouwen is een diffuus vertrouwen in een abstract object. Zonder al te veel inzicht en controlemogelijkheden verlaat men zich op de competentie en goede wil van experts en rekent men er op dat het systeem al haar functies zal vervullen. Om die reden neigt systeemvertrouwen in vele gevallen naar confidentie.

Doorheen voortdurende bevestiging van (de stabiliteit van) de muntwaarde en doorheen positieve ervaringen met het dagelijkse gebruik van geld wordt het vertrouwen in het monetaire systeem automatisch opgebouwd en versterkt. Meer algemeen is systeemvertrouwen en vertrouwen in instellingen afhankelijk van drie voorwaarden: de instellingen dienen als *betekenisvol* of *zinnig* ervaren te worden; ze moeten *geloofwaardig* bevonden worden; en men moet kunnen aannemen dat *anderen* er ook vertrouwen in stellen. (Offe, 1999: 70-71) In de opbouw van geloofwaardigheid spelen alvast de *toegangspunten* of *bemiddelaars* van systemen – dokters, politici, rechters of journalisten – een belangrijke rol. Anthony Giddens (1990: 88) ziet zulke toegangspunten als de kwetsbare plekken van systemen, waar het abstracte systeemvertrouwen kan opgebouwd, onderhouden en verloren worden. (vgl. Nooteboom, 2002, 139-144) Elke positieve of negatieve ervaring of contact met politici beïnvloedt of bevestigt mede ons vertrouwen of wantrouwen in het politieke systeem. Er grijpt een overdracht of diffusie van vertrouwen plaats, waar *specifiek* vertrouwen wordt omgezet en uitgebreid in *diffuus* vertrouwen. (Sztompka, 1999: 48-51) Institutioneel vertrouwen staat dus niet los van de competentie en moraliteit van functionarissen, die deze instellingen representeren. Maar tegelijkertijd faciliteert systeemvertrouwen tevens het vertrouwen in het particuliere optreden van de bemiddelaars. Ook tussen vertrouwen in experts en systeemvertrouwen is er bijgevolg sprake van een circulaire relatie of dubbele structuur.

Toch situeert het vertrouwen zich in laatste instantie, niet in de toezichhoudende instellingen of het monetaire systeem, maar in de andere individuen die vertrouwen. De ultieme basis van systeemvertrouwen is het *vertrouwen in vertrouwen*. (Luhmann, 1979: 69) Dit bouwt voort op het geloof dat anderen ook vertrouwen. Slechts doordat we vertrouwen plaatsen in het vertrouwen van andere mensen kunnen instellingen, systemen en symbolische tekens immers functioneren. Ook systeemvertrouwen is bijgevolg reflexief. Om geld te aanvaarden als universeel ruilmiddel, gaan we ervan uit dat het kan geruild worden voor iets anders. Geld moet dus aanvaard worden door anderen en zij zullen dit alleen accepteren omdat het ook aanvaard wordt door nog anderen. De effectiviteit en waarde van geld berust dus op confidentie: om geld te gebruiken moeten we erop vertrouwen dat een oneindig aantal mensen dit geld zullen blijven aannemen, zonder dat we ze daarom hoeven te kennen. Symbolische tekens en instellingen verbinden mensen dus op een niet-persoonlijke manier. Net zoals regels en wetten vervullen ze een cruciale rol in de bescherming, versterking en veralgemening van sociaal vertrouwen. (Miształ, 1996) Systeemvertrouwen vervult een brugfunctie tussen vreemden en het creëert een *equivalent-certainty* dat de functies zullen vervuld worden. (Luh-

mann, 1979: 50) Vertrouwen in sociale systemen zorgt ervoor dat “*de mens stabiliteit kan vinden temidden van de onzekerheden van een steeds complexere wereld*”. (van Stokkom, 1997: 41)

Wanneer we de werking van persoonlijk vertrouwen en systeemvertrouwen vergelijken zijn er toch wel een aantal verschillen op te merken. Ten eerste wordt systeemvertrouwen sneller en gemakkelijker opgebouwd. Ten tweede is systeemvertrouwen, omwille van haar diffuse karakter, meer immuun tegen vertrouwensinbreuken. Terwijl persoonlijk vertrouwen kan vernietigd worden door het banaalste incident, worden inbreuken in het geval van systeemvertrouwen in eerste instantie meestal afgedaan als een uitzonderingssituatie. Ten derde is men voor de inschatting van systeemvertrouwen meer afhankelijk van expertkennis en tweede orde observaties. De leek dient zich te verlaten op de bevindingen en beweringen van experts. Alleen tussenpersonen kunnen meestal de werking van een systeem maar echt inschatten. Dit impliceert dat systeemvertrouwen afhankelijk is van het vertrouwen in interne controlemechanismen en ‘guardians of trust’. (Luhmann, 1979: 56-58; Shapiro, 1987) Het falen van interne controles en zelfcorrigerende mechanismen is dan ook een voorname bron van wantrouwen, terwijl ook onbegrijpbare taal, een gebrek aan concensus tussen experts of een tekort aan controlemogelijkheden dikwijls het wantrouwen en scepticisme in het betreffende sociale systeem voeden. Bij stijgend systeemwantrouwen ontstaat dan ook meestal de roep om meer transparantie, inzage en controle. (van Stokkom, 1997: 41-43) Kortom, wanneer het systeemvertrouwen in de betekenis van *confidence* wordt geproblematiséerd, ontstaat de roep om juist de bewegingsruimte waarin *trust* kan groeien en functioneren, te beknotten.

## 5. De sociale gevolgen van vertrouwen en wantrouwen

Vertrouwen en wantrouwen hebben gevolgen op individueel en geaggregeerd niveau. Op individueel niveau brengt vertrouwen ons ertoe relaties aan te gaan, terwijl wantrouwen ons ervan weerhoudt. Vertrouwen leidt tot een toename van ervaringen en een grotere handelingsvrijheid. (Luhmann, 1979: 8) Het *hebben van vertrouwen* bevrijdt individuen van overdreven controle van andersmans gedrag. Vertrouwen vermindert het gevoel van onzekerheid, waardoor er sneller initiatief genomen wordt. Dit wakkert het creatief gedrag en de ondernemingszin aan en resulteert in een grotere openheid tegenover onbekenden. Wantrouwen voedt daarentegen de onzekerheid en zelftwijfel. Overdreven zelfbescherming tegen risico's en achterdocht fnuikt vernieuwend sociaal handelen. Nieuwe relaties worden moeilijker aangeknoopt, terwijl men snel terugvalt op veilige procedures, waardoor wel op zeker gespeeld wordt, maar gelijktijdig vele opportuniteiten mislopen worden (Hardin, 1993). Wantrouwen ontnéemt ons de mogelijkheid te ervaren dat er (eventueel) toch een basis voor vertrouwen is. Daarnaast vertraagt de excessieve waakzaamheid het handelen. Waar vertrouwen ons kwijtscheldt van de noodzaak van permanente controle, dient bij wantrouwen alles voordien nauwkeurig geverifieerd. Het positieve gevolg van het *krijgen van vertrouwen* is dat het resulteert in een *credit of trust*. (Sztompka, 1999: 104) Het geeft de personen of instellingen die vertrouwd worden meer handelingsvrijheid. Ze krijgen namelijk een (tijdelijke) vrijstelling of opschorting van sociaal toezicht, aangezien we er van uitgaan dat ze hun macht

niet zullen misbruiken. Voor politici en instellingen is dit van belang om een vooruitstrevend en toekomstgericht beleid te kunnen voeren. Het vertrouwenskrediet laat hen toe om risico's te nemen en om hun nek uit te steken voor vernieuwende initiatieven, die anders niet mogelijk zijn. Op het handelende subject heeft een totaal gebrek aan dergelijk krediet daarentegen een verstikkende of verlammeende werking. Wantrouwen belemmert collectieve actie. Zo leidt een sterk politiek wantrouwen tot een beleid van de status-quo gebaseerd op defensieve en routinematige handelingen, waar beleidsvoerders geen nieuwe initiatieven meer durven nemen, om nog maar te zwijgen over de ontwikkeling van een situatie van wederzijds wantrouwen en inactiviteit. Te meer dat het handelen, bij terugtrekking van vertrouwen, dikwijls wordt geïnstrumentaliseerd. (Sztompka, 1999: 103-104; Warren, 1999b) Systemen waarin geen vertrouwen wordt gesteld kunnen, op hun beurt, alleen functioneren op basis van dwang en macht om gehoorzaamheid af te dwingen. Dit maakt elk optreden niet alleen veel kostelijker, tijdrovender en minder flexibel, maar draagt tegelijk een bedreiging van de stabiliteit van het systeem in zich. (Misztal, 1996: 70-71)

Ook op geaggregeerd niveau heeft het vertrouwensklimaat in de samenleving een aantal maatschappelijke gevolgen. (Sztompka, 1999: 105-107) Ten eerste moedigt een *cultuur van vertrouwen*, volgens de *sociaal kapitaal* these, verenigingsparticipatie en sociabiliteit aan. Wantrouwen leidt daarentegen tot isolement, het inkrimpen van persoonlijke netwerken en een dalend verenigingsleven. (zie Putnam, 1995; 2000; Fukuyama, 1995) Ten tweede zorgt een veralgemeend vertrouwen voor een bereidheid tot communicatie en samenwerking, een uitbreiding van communicatienetwerken en *toename van uitwisseling tussen groepen*. Bij wantrouwen worden deze dwarsverbindingen en open communicaties snel afgesloten, met isolatie van sociale groepen tot gevolg. Om deze reden wordt dikwijls het verband gelegd met tolerantie en *etnocentrisme*. Vertrouwen moedigt de tolerantie, de aanvaarding van het vreemde en de erkenning van cultureel-politieke verschillen aan. De andere wordt trouwens gezien als niet-bedreigend, als kans eerder dan probleem. Wantrouwen leidt tot een vernauwing van tolerantiemarges en mobiliseert defensieve reacties, vijandige stereotypen, vooroordelen en xenofobie. (Govier, 1997) Ten derde wijzen sommigen op de versterking van de band van het individu met de gemeenschap, wat zou bijdragen tot de ontwikkeling van collectieve identiteiten en toenemende solidariteit, die op hun beurt, leiden tot toenemende samenwerking en wederkerige hulp. Bij wantrouwen gaat het ontwortelde individu echter op zoek naar alternatieve integratievormen en identiteiten. (Gambetta, 1988c; Sztompka, 1999) Ten vierde leidt een vertrouwenscultuur tot lagere transactiekosten. Er is geen nood aan waakzaamheid, waardoor ook de kansen tot coöperatie toenemen. In een cultuur van wijdverbreid wantrouwen is handelen en samenwerking daarentegen slechts mogelijk onder het juk van formele regels en wettelijke verplichtingen als functioneel alternatief van vertrouwen, wat elke sociale transacties belast en verzwaart. Te meer dat mensen in een wantrouwenscultuur ook meer het zekere voor het onzekere nemen en sneller terugvallen op instrumentele, utilitair individualistische en materialistische denkbeelden. (Tyler, 1998: 280-286)

## 6. Functionele equivalenten van vertrouwen

In sommige beschouwingen wordt vertrouwen als kant-en-klare oplossing voor tal van sociale problemen naar voor geschoven. Hoe hoger het vertrouwensniveau in een samenleving hoe beter, lijkt wel het achterliggende devies. (zie Fukuyama, 1995; Putnam, 2000) Desondanks dient gewaarschuwd voor een naïeve idealisering van vertrouwen. Vertrouwen en wantrouwen staan immers niet op zichzelf, maar ontwikkelen zich binnen welbepaalde sociale structuren. Ten eerste blijkt vertrouwen op individueel niveau nauw verbonden te zijn met de mate van inclusie in de belangrijke sociale systemen. Zo geeft Luhmann (1979: 78-85) aan dat zelfvertrouwen en de inwisselbaarheid van hulpbronnen onontbeerlijk zijn om te kunnen vertrouwen en toont onderzoek aan dat vertrouwen vooral het voorrecht is van de diegenen die een goede positie in de samenleving innemen. (Newton, 1999: 185-186; Offe, 1999: 54-55) Ten tweede moeten we het belang van vertrouwen als ultieme oplossing voor tal van problemen van sociale orde ook weer niet overschatten. Hoewel vertrouwen belangrijk is om de sociale orde te handhaven, is het op zichzelf niet goed noch voldoende om sociale controle en integratie te waarborgen. Het positieve verhaal van vertrouwen dient enigszins genuanceerd, omdat de (dys)functionaliteit van vertrouwen en wantrouwen steeds in relatie met de betrouwbaarheid van het referentieobject en met de structuurkenmerken van de samenleving moeten worden geëvalueerd. (Baier, 1994; Govier, 1997; Sztompka, 1999; Hardin, 1999) Vertrouwen is niet inherent goed, wantrouwen niet als zodanig slecht. Vertrouwen is alleen functioneel en heilzaam wanneer het gerechtvaardigd is, in andere gevallen leidt het alleen tot ontgoocheling, uitbuiting en kostelijk verlies. (Hardin, 1993)

Kortom, wantrouwen is op z'n plaats, wanneer de referent onbetrouwbaar is. In dat geval vormt wantrouwen een functioneel equivalent van vertrouwen. "*Distrust is not just the 'opposite' of trust; as such, it is also a 'functional equivalent' of trust*". (Luhmann, 1979: 71) Net zoals vertrouwen zorgt wantrouwen, door middel van negatieve verwachtingen, immers evengoed voor een drastische vereenvoudiging van sociale complexiteit. De interpretatie van de situatie als onbetrouwbaar verengt de toekomstmogelijkheden en laat toe om met de nodige reserves te handelen. In zekere zin is zulk gezond wantrouwen zelfs goed om de vertrouwensrelatie op scherp te houden. (vgl. Levi, 1996: 5-6) Desalniettemin leidt wantrouwen tot minder complexiteitsreductie dan vertrouwen. Omdat er voortdurend rekening gehouden (moet) worden met de mogelijkheid van bedrog, is het meer belastend. In tegenstelling tot vertrouwen nodigt wantrouwen immers uit om voortdurend op zoek te gaan naar bijkomende informatie. (Luhmann, 1979: 71-72) Hierdoor verliest zeker *paranoïde* of *obsessief* wantrouwen (Govier, 1997; Sztompka, 1999) veel aan kracht als functioneel equivalent. In vele gevallen leidt zulk verduurzaamd en bezeten wantrouwen immers een autonoom bestaan en mist het grondslag. Zo is *cynisch wantrouwen* niet langer gebaseerd op enige kennis, aanwijzingen of een geïnformeerde redenering, maar op wrok, stereotypen en vooroordelen. (Holmberg, 1999: 121) In dergelijke relatie beheerst door achterdocht, angst en onzekerheid verspeelt diegene die wantrouwt de potentiële voordelen en mogelijkheden die een relatie met zich mee kan brengen, maar tegelijk verspeelt men ook bij diegene die onterecht gewantrouwd wordt elk krediet. Op deze wijze verwerkelijkt het (initiële)



wantrouwen zich uiteindelijk, waarbij teruggevallen wordt op samenzweringstheorieën en men geneigd is niemand meer te geloven.

Andere functionele equivalenten om aan de dalende functionaliteit van interpersoonlijk vertrouwen en de problematisering van systeemvertrouwen hoofd te bieden zijn wetten, contracten, verzekeringen of dwangmacht. (Barber, 1983: 21-23) Contractualisering en formalisering van procedures wordt veelvuldig gezien als een oplossing of alternatief om de sociale orde te handhaven, sociale controle te bevorderen en de solidariteit te beschermen. Doorheen het contract of formele procedures worden namelijk de verwachtingen geëxpliciteerd, wat een *equivalent-certainty* creëert. Net zoals in het geval van vertrouwen maakt de gecreëerde zekerheid van het contract de toekomst voorspelbaar, de complexiteit beheersbaar en sociaal handelen mogelijk *alsof* er zekerheid is. (Luhmann, 1979: 50; 93; Sztompka, 1999: 25) In vergelijking met vertrouwen blijft de reikwijdte van deze functionele alternatieven echter een stuk beperkter. In de eerste plaats is het onmogelijk om alle facetten van het sociale leven in wetten, contracten of procedures om te zetten. Hoewel contracten dikwijls een antwoord zijn op een vertrouwenstekort, kunnen ze nooit elke eventualiteit dekken die in een vertrouwensrelatie besloten ligt. Regels schieten altijd tekort om contingentie te vatten. Ofschoon wetten en contracten in zekere mate de ruimte voor opportunisme beperken, kunnen ze opportunistisch gedrag nooit uitschakelen. Om die reden fungeert vertrouwen toch weer als bindmiddel voor onvoorziene situaties en lossen controle noch contracten het probleem van vertrouwen op. (Govier, 1997; Offe, 1999; Sztompka, 1999) In de tweede plaats zijn de functionele alternatieven in hun werking evengoed afhankelijk van vertrouwen. Het contract of de wet die de functie van vertrouwen tracht over te nemen, heeft zèlf nood aan vertrouwen. Ze kunnen maar functioneren doorheen een *reflexief* of *tweede-orde vertrouwen*. Aan de ene kant vertrouwen we er op dat de wet of contract door alle betrokkenen nageleefd zal worden, aan de andere kant dienen we vertrouwen te hebben in de positiebekleders of controle-instanties die gemandateerd zijn om deze contracten of wetten te maken, uit te voeren en/of te handhaven. Hieruit blijkt dat sociaal vertrouwen in de hoogcomplexen maatschappij voor een groot stuk verbonden is met de effectiviteit en betrouwbaarheid van instellingen, sociale systemen en symbolische tekens. Wetten verleggen namelijk het vertrouwen van individuen naar de bemiddelende instanties: we verwachten dat instellingen ons vertrouwen in andere mensen afdwingbaar maken. *“By increasing social rights, the state plays an important role in eliminating risky, personal reliance on another”*. (Levi, 1996: 8)

Hieruit blijkt dat de functionele equivalenten het vertrouwensprobleem niet oplossen of op zichzelf de sociale orde niet kunnen handhaven (Seligman, 1997: 13), maar dat ze vertrouwen wèl mee mogelijk maken. (Barber, 1983: 166-169) Vertrouwen en contracten vullen elkaar net zozeer aan dat ze elkaar kunnen vervangen. (Nootboom, 2002) De beschermende mechanismen, eigen aan de hedendaagse verzorgings- en rechtsstaat, vormen daarom de cruciale waarborg waarop we kunnen terugvallen wanneer vertrouwen beschaamd wordt. De risico's worden dan wel niet geëlimineerd, maar toch beheersbaar, doordat wetten en procedures ons gedeeltelijk beschermen tegen of vergoeden bij misbruik van vertrouwen. (Offe, 1999: 53; Vandevelde, 2000: 9-26; Edelenbos, 2002: 306-307) Anders gezegd, de naoorlogse welvaartsstaat heeft de verschuiving van vertrouwen bekrachtigd: het wordt makkelijker zich te engageren in (anonieme) vertrouwensrelaties, aangezien het vertrouwen nu meer dan ooit tevoren bemiddeld wordt

via regels en instellingen. De functionele equivalenten vervullen voornamelijk een psychologische rol. “*De aanwezigheid en mogelijkheid ervan genereert een voldoende klimaat van vertrouwen waarin risico’s kunnen genomen worden. Het beschermt ons tegen de ergste gevallen, zonder ons te kunnen verzekeren dat alle tegenslagen volledig kunnen worden ondervangen. Het geeft ons voldoende vertrouwen om risicovolle maar potentieel zeer voordelige acties te ondernemen*”. (Graham, 2000: 88) Een degelijk en effectief juridisch kader, een goed functionerende rechtstaat/welvaartsstaat en efficiënte uitvoerende, controlerende en toezichhoudende instellingen scheppen als het ware een mogelijksvoorwaarde voor een omgeving, waarin vertrouwen *kan* functioneren. Maar om deze rol te kunnen vervullen, dienen de staat en de sociale systemen natuurlijk zelf wel als vertrouwenswaardig worden aanzien. (vgl. Levi, 1996; Offe, 1999)

## 7. De dynamiek van vertrouwen en wantrouwen

Vertrouwen en wantrouwen ontwikkelen zich doorheen een opeenstapeling van historische ervaringen, van cumulatieve processen van voortdurende socialisatie, gehechtheid aan de cultuur, van voortdurende ontmoetingen met tal van instellingen en systemen. (Luhmann, 1979; Kasperson, Golding & Kasperson, 1999; Sztompka, 1999) Nieuwe ervaringen kunnen het gestelde vertrouwen bevestigen of verstoren. Wantrouwen ontstaat door een *verstoring* van vertrouwdheid, vertrouwen of confidentialie, waarbij een informatief gegeven ertoe leidt dat het individu de relatie van vertrouwen of confidentialie ter discussie stelt. Luhmann (1979: 72-73) ziet twee mogelijke oorzaken van verstoring. Vooreerst kunnen plotse *inconsistenties* die de vertrouwdheid of confidentialie doorbreken tot wantrouwen leiden, bijvoorbeeld een beurscrash. Daarnaast kan wantrouwen tevens ontstaan als een *omkering van vertrouwen*, waarbij er aanwijzingen zijn die twijfels zaaien omtrent de gepastheid van vertrouwensverwachtingen. Dit impliceert echter niet dat een inbreuk zondermeer tot wantrouwen leidt. Zowel vertrouwdheid, vertrouwen als confidentialie zijn relatief *elastisch*. Ze hebben een groot absorptievermogen, waardoor ze lange tijd vrij onverschillig kunnen zijn tegenover verstoring, maar tegelijk bij overschrijding van de *absorptiedrempel*, abrupt kunnen omslaan in wantrouwen. Op dat moment worden in één klap de opgestapelde spanningen ontladen, waardoor het dijkbreukeffect van de ‘laatste druppel’ buiten elke proportie lijkt. Recente voorbeelden van zulke radicale omslagen zijn de Dutroux-affaire of dioxinecrisis. Eensklaps zakte het vertrouwen in de politiek en gerecht tot een historisch dieptepunt. Het is echter onjuist om deze voorvallen als de feitelijke of enige oorzaken van de vertrouwensbreuk te zien. De affaires zijn slechts de *katalysatoren*, die de opgestapelde ongoochelingen uit het verleden effectueren. Schandalen ontstaan in reeds-in-vertrouwenscrisis-verkerende samenlevingen, waarbij het schandaal fungeert als het ultieme vehikel om het sluimerende wantrouwen op een zichtbare en dramatische wijze op te voeren en voor te stellen. Juist omdat voor zovelen een voorval zoals Dutroux niet aan het toeval te wijten was, leidde het tot zo’n massale terugtrekking van vertrouwen. De affaire bevestigde slechts wat vele burgers reeds lang ervoerden, maar nu pas kenbaar maakten. Bij een drempeloverschrijding ontstaat er daarnaast ook een totaal nieuw patroon van verwachtingen, wat tot uiting komt in wantrouwig gedrag en kan uitmonden in een zelfversterkende spiraal van verdiepende achterdocht.

Veralgemeende attitudes zoals vertrouwen en wantrouwen structureren onze kijk op de sociale werkelijkheid. Ze kleuren en vertekenen de waarneming, waarbij vooral vroegere sleutelervaringen richtinggevend zijn voor onze interpretatie en evaluatie van nieuwe gebeurtenissen. Dit slaat op het zelfversterkend vermogen van vertrouwen en wantrouwen. Doorheen selectieve terugkoppeling neigen ze zichzelf in sociale interacties te bevestigen en te bekrachtigen. De selectieve blik zorgt ervoor dat nieuwe aanwijzingen dikwijls als bewijzen van het initiële vertrouwen of wantrouwen worden aanzien. Eenzelfde objectieve situatie, die meestal kenmerken bevat waaraan beide attitudes kunnen worden vastgehecht, kan dan ook, naargelang de uitgangshouding van het individu, doorheen mechanismen van selectieve aandacht, confirmation bias en symbolische fixatie een tegengestelde betekenis krijgen. (Luhmann, 1979: 74-75; Govier, 1997: 36-40) Vooral in situaties van extreme onzekerheid, ambiguïteit, kennistekort of complexiteit neigen mensen terug te vallen op stereotypen en populaire interpretatieschema's, waarbij de beschikbare informatie in overeenstemming met deze vooroordelen en gangbare vertogen wordt geïnterpreteerd. (Misztal, 1996: 83; Meyerson, Weick & Kramer, 1996; Govier, 1997: 121-127) Het mechanisme van selectieve terugkoppeling is tevens de reden waarom vele beleidsdaden gericht op het terugwinnen van vertrouwen weinig effectief zijn. In het licht van vroegere ervaringen worden nieuwe initiatieven met de nodige scepsis aanschouwd. Vele potentiële vertrouwenwekkende daden zijn in een wantrouwige sfeer verdacht en het zoveelste bewijs van het zogenaamd gegronde wantrouwen. Te meer dat aangevreten vertrouwen uitmondt in toenemende waakzaamheid omtrent andermans optreden, waar een 'fait divers' kan uitgroeien tot een heus schandaal. Waar wantrouwen de tolerantiegrenzen vernauwt, constitueert vertrouwen op haar beurt loyaliteit. Dit verbreedt de tolerantiegrenzen van vertrouwen, wat resulteert in een acceptatie van ongunstige of negatief gepercipieerde handelingen. In dat geval denkt men niet onmiddellijk het ergste en geeft men elkander het voordeel van de twijfel. (Nooiteboom, 2002: 168) Men beschouwt de discrepantie tussen verwachting en optreden als een toevallige of, gelet op de omstandigheden, onvermijdelijke afwijking.

Het feedbackmechanisme eigen aan de dynamiek van vertrouwen ligt ook ten grondslag aan de ontwikkeling van vertrouwensspiraalen en wantrouwensspiraalen. (zie Luhmann, 1979; Putnam, 1993; Baier, 1994; Govier, 1997; Sztompka, 1999; Slovic, 2000) Circulair versterken attitude en gedrag elkaar, waarbij sociale overtuigingen zichzelf neigen te bevestigen en op die manier bijdragen aan de constructie van de veronderstelde werkelijkheid. Zo stelt Annette Baier (1994) dat vertrouwen dikwijls als een *self-fulfilling prophecy* werkt, doordat het mede het vertrouwensgedrag bij de vertrouwde creëert dat verondersteld werd er te zijn. Omdat oproepend vertrouwen ervan uit gaat dat de andere het gestelde vertrouwen met vertrouwen zal beantwoorden én we bewust vertrouwen trachten op te wekken, wordt de andere partij uitgenodigd om hetzelfde te doen, waardoor het gestelde vertrouwen zichzelf bestendigt en versterkt. Dit wordt wel eens de *virtuous loops* (Putnam, 1993; Sztompka, 1999) of *rosy spirals* (Govier, 1997) van vertrouwen genoemd, waarbij positieve ervaringen van bevestigend vertrouwen na verloop van tijd uitlopen in een *cultuur van vertrouwen*, gekenmerkt door een hoog niveau van samenwerking, wederkerigheid, vertrouwen, verenigingsparticipatie en collectief welzijn. (Putnam, 1993: 171)

Bij een zelfversterkende *vicieuze wantrouwensspiraal* grijpt er een omgekeerde dynamiek plaats. Hier wordt wantrouwen na verloop van tijd beantwoord met wantrouwen.

Ofschoon eerst nog naar verklaringen gezocht wordt of met geduld gereageerd wordt, leidt het vooruitlopend wantrouwen uiteindelijk tot wantrouwig gedrag bij de andere, wat het gestelde wantrouwen rechtvaardigt en verder voedt. (Luhmann, 1979: 75) Men vermoedt echter niet alleen dat de andere niet te vertrouwen is, maar men veronderstelt ook dat de andere een gelijkaardige achterdocht tegenover mij heeft. Hierdoor wordt wantrouwen snel een sneeuwbal van kleine en grote misverstanden, waarbij elkeen wantrouwt én gewantrouwd wordt. Het negatieve evenwicht is een *cultuur van wantrouwen* gekenmerkt door argwaan, ontrouw, isolatie en misbruik. (Putnam, 1993: 171)

## 8. De impasse van wantrouwen

In de relatie tussen burger en overheid zien we zulke neerwaartse spiraal van aanzwelende argwaan en wantrouwen aan het werk. Ontoereikend overheidsoptreden voedt het wantrouwen van het publiek; dit leidt tot een toenemende vijandigheid van de gezagsdragers tegenover de burger met als gevolg dat de overheid almaar minder effectief en ontvankelijk wordt; waardoor hoe langer hoe meer burgers hun wantrouwen bevestigd wordt en met deze evolutie ook het wantrouwen van de gezagsdragers, waarna de ‘verzuurde burger’ in een wantrouwenrelatie met de ‘falende overheid’ komt te staan. Wanneer dergelijk wantrouwen de overhand krijgt en doorheen *vicious loops* wederzijds escaleert, dreigt de louter destructieve kracht van *politiek cynisme* of obsessief wantrouwen. Het proces van wederzijdse escalatie eindigt in alternatieve en autonome *communicatienetwerken van wantrouwen* en een *impasse van wantrouwen*, waar elke dialoog onmogelijk wordt doordat geen van beide partijen nog als betrouwbaar of geloofwaardig wordt aanzien, niemand nog moeite doet om de andere serieus te nemen en stereotypen slechts gereproduceerd worden. Het gevolg is een werkelijkheid van gescheiden werelden, gekenmerkt door een wederzijds wantrouwen tussen radeloze politici en misnoegde burgers. In de terminologie van Albert Hirschman (1970) opteren deze burgers voor *exit*: ze beëindigen de politieke relatie, verlaten het politieke interactiesysteem en onttrekken zich van de politieke autoriteit.

In sommige stadswijken kan men zelfs spreken van *exit micro-sociabiliteiten* of *negatieve gemeenschappen*, waarin het *open* of *insluitend* vertrouwen het aflegt tegen een *gesloten* of *uitsluitend* vertrouwen. Insluitend vertrouwen is een veralgemeend universeel vertrouwen gericht op inclusie in het netwerk van vertrouwen en op openheid tegenover het andere/vreemde, terwijl uitsluitend vertrouwen een particulier vertrouwen is, gericht op tweedracht en exclusie. (Earle & Cvetkovich, 1995; Seligman, 1997; Sztompka, 1999) Negatief sociaal kapitaal resulteert in een overkomelijke wij/zij grens, waarbij buitenstaanders zoals politici of vreemdelingen met achterdocht en vijandigheid worden bejegend en waarbij men terugvalt op een exclusieve gemeenschap van gelijkgezinden. De gemeenschappelijke verwerping van de outgroup leidt tot een ingroup vertrouwen, dat beperkt in bereik is, doch als (schijnbaar) substitueert voor veralgemeend vertrouwen fungeert. (vgl. Jacobs, Abts, Phaet & Swyngedouw, 2001)

Kortsluiting is het resultaat: men zegt wel veel, maar dialogueert niet meer. Hierin ligt het verschil tussen *exit* en *voice*. In het geval van *voice* tracht men het politieke ongenoegen nog te reduceren door het politieke systeem van binnenuit te veranderen. Men maakt wel z'n ongenoegen kenbaar, maar blijft tegelijkertijd wel nog open staan voor

de reacties van de andere. Elkeen blijft bereid te luisteren naar elkaanders verklaringen en voorstellen, waarbij men misverstanden wil vermijden en samen actief naar oplossingen zoekt. De centrale vraag is echter hoe men uiteindelijk uit een impasse van wantrouwen of, erger, uit de toestand van het cynisme kan kruipen? Het antwoord is hierop noch makkelijk noch noodzakelijk succesvol. Vooreerst moeten beide partijen de verstoring van de vertrouwensrelatie onderkennen. Empathie is hier onontbeerlijk. Daarnaast dienen zowel politici als burgers zich bewust te zijn dat een herstel van de vertrouwensrelatie een wederzijdse investering vergt. Tot slot is de enige uitweg uit de impasse dat de partij, die over het meeste alternatieve hulpbronnen beschikt, een buitensporig en ongevraagd initiatief neemt, waardoor de andere uitdrukkelijk uitgenodigd wordt om de vertrouwensrelatie terug een kans te geven. Een voorwaarde om dit garantieloze initiatief te kunnen en willen nemen is een zekere graad van zelfvertrouwen, empowerment en inruilbare hulpbronnen. Slechts wanneer mensen over een innerlijke zekerheid beschikken en een gevoel van ‘controle macht’ hebben over hun eigen leven en omgeving zijn mensen bereid mislukkingen en vergissingen te riskeren. (Luhmann, 1979: 78; Newton, 1999: 185) Dus, politici moeten een onvoorwaardelijk constructieve houding aannemen. Slechts zij kunnen zich immers deze kwetsbaarheid – als uitnodiging om de verstoorde relatie te herstellen – veroorloven. Bas van Stokkom stelt krachtig als volgt: “*machtigen zouden kwetsbaarheid moeten tonen, een uitnodiging aan anderen om hun wantrouwen te laten varen; onmachtigen zouden in meer kringen moeten participeren om hun zelfvertrouwen op te vijzelen*”. (Van Stokkom, 1997: 46-47) Niets zegt evenwel dat zulke onbevangen politieke initiatieven, waarin men de andere vooral kansen en mogelijkheden biedt, enig effect sorteert. Maar alleen zulke eerste stappen kunnen tot een ommekeer leiden. De goede bedoelingen kunnen immers niet blijven genegeerd worden. Ofschoon het proces van herstel van politiek vertrouwen veel complexer is en in het kader van dit artikel niet uitgewerkt kan worden, (vgl. Misztal, 1996; Sztompka, 1999), was een van de betrachtingen van deze theoretische verkenning van de grammatica en dynamica van vertrouwen juist aan te tonen dat de opbouw, de uitbouw en het herstel van vertrouwen geen sinecure is.

## Literatuur

- ADAM, B., BECK, U. & VAN LOON J. (2000), *The Risk Society and Beyond: Critical Issues for Social Theory*, London, Sage
- BARBER, B. (1983), *The logic and limits of trust*, New Brunswick, Rutgers University Press
- BAIER, A. (1994), *Moral prejudices: essays on ethics*, Cambridge, Harvard University Press
- BECK, U. (1992), *Risk society. Towards a new modernity*, London, Sage
- BECK, U. & BECK-GERNSHEIM (1995), *The normal chaos of love*, Cambridge, Polity Press

- BELLAH, R., MADSEN, R., SULLIVAN, W., SWIDLER, A. & TIPTON, S. (1985), *Habits of the heart: Individualism and commitment in American life*, New York, Harper & Row.
- BLOM, T. & NIJHUIS, T. (1996), 'Risico en gevaar. Een blik op Luhmanns risicosociologie', *Tijdschrift voor Sociologie*, 17, 1, 275-288
- BREYER, S. (1993), *Breaking the vicious circle: Toward effective risk regulation*, Cambridge, Harvard University Press
- BURT, R. & KNEZ, M. (1996), 'Trust and third-party gossip' in KRAMER, R. & TYLER, T. (1996), *Trust in organisations. Frontiers of theory and research*, London, Sage Publications, 68-89
- COLEMAN, J., *Foundations of social theory*, Cambridge: Harvard University Press.
- CVETKOVICH, G. & LÖFSTEDT, R. (eds.), *Social trust and the management of risk*, London, Earthscan Publications, 1999
- DEKKER, P. & DE HART, J. (1999), 'Het sociaal kapitaal van de Nederlandse kiezer', *Tijdschrift voor Sociologie*, 20, 3-4, 303-331
- DEUTSCH, M. (1973), *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*, New Haven, Yale University Press
- EDELENBOS, J. (2002), 'Vertrouwen in interorganisatorische samenwerking', *Bestuurswetenschappen*, 4, 298-322
- ELCHARDUS, M. & SMITS, W. (2002), *Anatomie en oorzaken van het wantrouwen*, Brussel, VUBPress
- ELSTER, J. (1989), *The cement of society: a study of social order*, Cambridge, Cambridge University Press
- FUKUYAMA, F. (1995), *Trust: the social virtues and the creation of prosperity*, New York, Free Press
- GAMBETTA, D. (ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, Oxford, Basil Blackwell, 1988
- GAMBETTA, D. (1988b), 'Can we trust trust?' in Gambetta, D. (ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, Oxford: Basil Blackwell, 213-237
- GAMBETTA, D. (1988c), 'Mafia: The price of distrust' in Gambetta, D. (ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, Oxford, Basil Blackwell, 158-175
- GARFINKEL, H. (1963), 'A conception of and experiments with trust as a condition of stable concerted actions' in Harvey, O. (ed.), *Motivation and social interaction*, New York: Rival Press, 187-238.
- GIDDENS, A. (1990), *The consequences of modernity*, Cambridge, Polity Press
- GIDDENS, A. (1991), *Modernity and self-identity. self and society in the late modern age*, Cambridge, Polity Press

- GIDDENS, A. (1992), *The transformation of intimacy: sexuality, love and erotism in modern societies*, Cambridge, Polity Press
- GOFFMAN, E. (1983), *The presentation of Self in everyday life*, New York, Anchor Books.
- GOVIER, T. (1997), *Social trust and human communities*, Montreal, McGill-Queen's University Press
- Govier, T. (2000). *Dilemmas of trust*. Montreal: McGill-Queen's University Press.
- GRAHAM, G. (2000). 'Vreemden vertrouwen: de ethiek van e-handel, 3, 4
- HARBERS, H., (2003), 'Vertrouwen, ter inleiding', *Krisis*, 1, 3-7
- HARDIN, R. (1991), 'Trusting persons, trusting institutions' in Zeckhauser, R. (ed.), *Strategy and choice*, Cambridge, MIT Press, 185-209
- HARDIN, R. (1993), 'The street-level epistemology of trust', *Politics and Society*, 21, 505-529
- HENSLIN, J. (1968), 'Trust and the cab driver' in TRUZZI, M. (1968), *Sociology and everyday life*, Englewood: Prentice Hall, 138-158.
- INGLEHART, R. (1997), *Modernization and postmodernization: Cultural, economic, and political change in 43 societies*, Princeton, Princeton Press
- KASPERSON, R., GOLDING, D. & KASPERSON, J. (1999), 'Risk, trust and democratic theory' in CVETKOVICH, G. & LÖFSTEDT, R. (eds.), *Social trust and the management of risk*, London, Earthscan, 22-41
- KLIJN, E-H. (2002), 'Vertrouwen en samenwerking in netwerken. Een theoretische beschouwing over de rol van vertrouwen bij interorganisationele samenwerking', *Beleidswetenschap*, 3, 259-279
- KRAMER, R. & TYLER, T. (1996), *Trust in organisations. Frontiers of theory and research*, London, Sage Publications
- LAERMANS, R. (1999), *Communicatie zonder mensen: een systeemtheoretische inleiding in de sociologie*, Amsterdam, Boom
- LEVI, M. (1996), *A state of trust*, Florence: European University Institute, EUI Working paper RSC 96/23
- LEVI, M. & STOKER, L. (2000), 'Political trust and trustworthiness', *Annual Review of Political Science*, 3, 475-508
- LEWICKI, R. & BUNKER, B. (1996), 'Developing and maintaining trust in work relationships' in KRAMER, R. & TYLER, T. (ed.), *Trust in organisations. Frontiers of theory and research*, London, Sage Publications, 114-139
- LEWIS, D. & WEIGERT, A. (1985), 'Trust as social reality', *Social Forces*, 63, 967-985
- LUHMANN, N. (1979), *Trust and power*, Chichester, John Wiley & Sons

- LUHMANN, N. (1988), 'Familiarity, Confidence, trust: problems and alternatives' in Gambetta, D. (ed.) (1988), *Trust: making and breaking cooperative relations*, Oxford, Basil Blackwell, 94-107
- LUHMANN, N. (1993), *Risk: a sociological theory*, Berlin, de Gruyter
- LUHMANN, N. (1994), *Liebe als Passion: zur Codierung von Intimität*, Frankfurt am Main, Suhrkamp
- MISHRA, A. (1996), 'Organisational response to crisis: the centrality of trust' in Kramer, R. & Tyler, T. (1996), *Trust in organisations. Frontiers of theory and research*, London, Sage Publications, 261-287
- MISZTAL, B. (1996), *Trust in modern societies*, Cambridge, Polity Press
- MEYERSON, D., WECK, K. & KRAMER, R. (1996), 'Swift trust and temporary groups' in KRAMER, R. & TYLER, T. (1996), *Trust in organisations. Frontiers of theory and research*, London, Sage Publications, 166-195
- MÖLLERING, G. (2001), 'The nature of trust: From Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension', *Sociology*, 35, 2, 403-420.
- NEWTON, K. (1999), 'Social and political trust in established democracies' in Norris, P. (ed.), *Critical citizens: global support for democratic government*, Oxford, Oxford University Press, 169-187
- NOOTEBOOM, B. (2002), *Vertrouwen: vormen, grondslagen, gebruik en gebreken van vertrouwen*, Schoonhoven, Academic Service
- NORRIS, P. (1999a), *Critical citizens: global support for democratic Government*, Oxford, Oxford University Press
- NORRIS, P. (1999b), 'Introduction: the growth of critical citizens?' in Norris, P. (1999a), *Critical citizens: global support for democratic Government*, Oxford, Oxford University Press, 1-27
- OFFE, C. (1999), 'How can we trust our fellow citizens?' in Warren, M. (ed.), *Democracy and trust*, Cambridge, Cambridge University Press, 42-87
- PUTNAM, R. (1993), *Making democracy work*, Princeton, Princeton University Press
- PUTNAM, R. (1995), 'Bowling alone: America's declining social capital', *Journal of Democracy*, 6, 65-78
- PUTNAM, R. (2000), *Bowling alone: The collapse and revival of American community*, New York, Simon and Schuster
- SCHAAP, L. (1997), *Op zoek naar prikkelende overheidssturing: over autopoïese, zelfsturing en stadsprovincie*, Doctoraatsthesis, Rotterdam, Erasmus Universiteit Rotterdam
- SELIGMAN, A. (1992), *The idea of civil society*, New York, Free Press
- SELIGMAN, A. (1997), *The problem of trust*, Princeton, Princeton University Press



- SHAPIRO, S. (1987), 'The social control of impersonal trust', *American Journal of Sociology*, 93, 623-658
- SIMMEL, G. (1950), *The sociology of Georg Simmel*, New York, Free Press
- SIMMEL, G. (1978), *The philosophy of money*, London, Routledge
- SLOVIC, P. (2000), *The perception of risk*, London, Earthscan Publications
- SZTOMPKA, P. (1999), *Trust. A sociological theory*, New York, Cambridge University Press
- TYLER, T. & KRAMER, R. (1996), 'Whither Trust?' in Kramer, R. & Tyler, T. (1996), *Trust in organisations. Frontiers of theory and research*, London, Sage Publications, 1-15
- TYLER, T. (1998), 'Trust and democratic governance' in Braithwaite, V. & Levi, M. (ed.). *Trust and governance*. New York: Russell Sage Foundation, 269-294
- VANDEVELDE, A. (2000), *Over vertrouwen en bedrijf*, Leuven, Acco
- VAN STOKKOM, B. (1997), *Emotionele democratie: over morele vooruitgang*, Amsterdam, Van Genneep
- WARREN, M. (1999a), 'Introduction', WARREN, M. (ed.), *Democracy and trust*, New York, Cambridge University Press, 1-21
- WARREN, M. (ed.) (1999b), *Democracy and trust*, New York, Cambridge University Press