

Matthias Kettner

Vertrauen, das wir meinen

Marburg 4.03.2017 „Um die Wette heilen?“



Mein Vertrauen in eine Person = meine vertrauensvolle Erwartung der Vertrauenswürdigkeit dieser Person

- Vertrauen ist eine (kognitive *und* affektive) Haltung des Engagements.
- Jemandem vertrauen vs. auf etwas vertrauen. Urvertrauen und vernünftiges, erfahrungsabhängiges Vertrauen
- Wir vertrauen einer anderen Person, wenn wir gute Gründe haben bzw. zu haben meinen, dass es dieser Person selbst sehr wichtig ist, zum relevanten Zeitpunkt in den relevanten Hinsichten vertrauenswürdig zu sein.
- Die wesentliche inhaltliche Unbestimmtheit im Vertrauen
- Jemandem vertrauen heißt immer auch, jemanden riskant ermächtigen. Vertrauen birgt immer ein, ist aber kein „Risiko“; und ist auch kein „Spiel“

Alternativen zu Personvertrauen?

- Kontrolle?

Alternativen zu Personvertrauen?

- Kontrolle?
- Technik?

"It's automating trust. That's what this technology do. It automates trust."

Potenzielle Käufer in einem Autohaus. Den Kauf per **Blockchain** abschließen? Heute wohl noch unvorstellbar.



„Die Technik automatisiert Vertrauen. Man braucht keine Instanzen mehr, die Vertrauen schaffen und dadurch Kosten verursachen. Man kann das einfach automatisieren und das ist quasi umsonst. Und das wird Vieles in der Welt verändern.“

Alternativen zu Personvertrauen?

- Kontrolle?
- Technik?
- Systemvertrauen (?)

G1: Mögliche Gründe, vertrauen zu geben.

G2: Mögliche Gründe, vertrauenswürdig zu handeln

Vertrauensgeber

- eigennützig rationales Selbstinteresse
- persönliche Bindung
- **alternativlose Abhängigkeit**
- Arglosigkeit
- ...?

Vertrauensnehmer

- eigennützig rationales Selbstinteresse
- persönliches Wohlwollen
- moralische Selbstbindung
- Arglosigkeit
- ...?

Vertrauen/Vertrauensmissbrauch//Misstrauen

- Misstrauen ist die stärker kognitive, Empörung und Wut sind die stärker affektiven Reaktionen auf plötzlichen Vertrauensverlust.
- „Verbrecher sind vielleicht die wahren Experten des Vertrauens“ (A. Baier).
- Q Ist Misstrauen wirklich einfach nur die Abwesenheit von Vertrauen? Oder verhalten sich Misstrauen/Vertrauen eher so zueinander so wie Krankheit/Gesundheit?
- Nota bene: Es gibt das „gesunde Misstrauen“! Wir sollten die Entstehungsbedingungen von Misstrauen untersuchen, um mehr über die Entstehungsbedingungen von Vertrauen in Erfahrung zu bringen.

Tiefes Vertrauen, tiefe Vertrauenswürdigkeit

Besonderheit der Arzt-Patient-Wirkbündnis:

Eingriff in die komplexe bio-psycho-soziale Funktionsfähigkeit der Person, also Eingriff in mein Selbstverhältnis der Lebendigkeit - nicht bloß z.B. Eingriff in meine Rechtssphäre oder in meine Vermögensverhältnisse.

Daher die überragende ethische Bedeutung von : *primum nil nocere*
Vertrauen des Patienten in den Arzt kann nicht auf der Basis gemeinsamer Interessen erfolgen – anders etwas als im Verhältnis von Passagier und Pilot. Meistens auch keine Wiederholung erwartbar.

Vertrauenswürdigkeit des Arztes muss selbst vertrauenswürdig kommuniziert werden, und das doppelt: in der persönlichen Interaktion und auf Systemebene (Praxis, Krankenhaus, Gesundheitssystem ...)

Wettbewerb, Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit

- Wie verhalten sich diverse Wettbewerbe zu diversen Formen des Vertrauens?
- „Qualitätswettbewerb“ ist ein Wettbewerb spezifisch um *Vertrauenswürdigkeit*
- Wettbewerb setzt alles Vertrauen und alle Vertrauenswürdigkeit erst einmal unter Strategieverdacht.

Allseitig kommunikativ wird gehandelt, wenn alle Beteiligten ihre Handlungssituation so begreifen, dass sie voneinander erwarten dürfen und deshalb darauf vertrauen können: dass 1. jeder die Handlungsgründe der anderen lesen kann und 2. jeder genug kommunikative Macht hat, Handlungsgründe zu hinterfragen, falls dieses Vertrauen irritiert wird.

Durch ihr kommunikatives Handeln schaffen sich die die Beteiligten eine ebenso bewegliche wie belastbare Grundlage ihrer Vertrauenswürdigkeit.

Aber: Kommunikation ist aufwändig und riskant. Gerade Organisationen sparen oft am falschen Ort mit Kommunikation. Impression aus einem KEK: „Kommunikation wird von fast allen Teilnehmern als wichtige, aber zeitaufwendige Strategie beschrieben“.

Allseitig strategisch wird gehandelt, wenn alle Beteiligten ihre Handlungssituation so begreifen, dass sie voneinander erwarten dürfen und deshalb damit rechnen können: dass 1. keiner die Handlungsgründe der anderen lesen kann und 2. keiner genug kommunikative Macht hat, Handlungsgründe zu hinterfragen, und 3. dass jeder seine eigennützig rationalen Selbstinteressen vorrangig verfolgt. Hier kann sich jeder darauf verlassen (=damit rechnen), dass Vorteilschancen genutzt werden, wo sie sich bieten, ob das nun zum wechselseitigen Vorteil sei oder aber zum einseitigen eigenen Vorteil und zum Nachteil anderer.

Wie schwächt man Vertrauenswürdigkeit? Wie macht man misstrauisch?

“ Der Morbi-RSA
Ist in Verruf
gekommen, weil
Kassen Ärzte bezahlt
haben, damit die
Krankheitslast
größer wird.

Prof. Dr. Karl Lauterbach

”

Medscape Mittwoch, 1. März 2017

NACHRICHTEN & MEINUNG

FORTBILDUNG

Schluss mit Up-Coding: Bundestag verbietet „kränker machen“ von Patienten per Gesetz

Wie schwächt man Vertrauenswürdigkeit? Wie macht man misstrauisch?

Operative Margen (Ebitda) von 15 Prozent kann es nur unter einem „so hohen Rationalisierungsdruck geben“, der womöglich nicht im Interesse des Patienten steht.

Auf eine Marge, bei der den Patienten noch ausreichend Rechnung getragen werden kann, wollte sich Holzinger nicht festlegen: „Die Wahrheit liegt irgendwo zwischen 15 und den jetzigen 10 Prozent Ebitda-Marge.“ (FAZ vom 2.3.2017, S.23, „Röhn setzt auf das digitale Krankenhaus“)

Matthias Kettner

Vertrauen, das wir meinen

Marburg 4.03.2017 „Um die Wette heilen?“

