

Unangebrachtes Vertrauen

Menschen haben die Tendenz, aus schlechten Gründen Vertrauen zu schenken:

- Da wir von Geburt aus abhängig sind und auch später als Erwachsene sehr oft auf andere Menschen angewiesen sind, ist für uns "Vertrauen schenken" fast wie eine Standardeinstellung.
- Denkfehler:
 - In der Regel vertrauen wir Menschen, die uns ähnlich sind (gleiche Nationalität oder soziale Klasse) – während wir Ausländern oder Aussenseitern oft eher misstrauisch gegenüber stehen.
 - Körperkontakt allein fördert Vertrauen (z.B. Händedruck!).
 - Öfter verbinden wir sichtbare Äusserlichkeiten (Alter, Geschlecht, Gesichtsmerkmale, Bekleidung usw.) mit zugrunde liegenden Tugenden (Ehrlichkeit, Vertrauenswürdigkeit usw.)
 - Wir sehen eher, was wir sehen möchten.

- In der Regel überschätzen wir unsere Urteilsfähigkeit (auch bezüglich der Vertrauenswürdigkeit anderer Personen).
"Circa 95% der MBA-Studierenden, die ich im Rahmen meines Verhandlungsunterrichts befrage, geben regelmässig an, dass ihre Fähigkeit, die Vertrauenswürdigkeit der anderen Mitglieder der Klasse richtig einzuschätzen, höher ist, als diejenige der Mehrheit ihrer Kommilitonen."
- In der Regel unterschätzen wir die Wahrscheinlichkeit, dass uns unangenehme Sachen passieren könnten(z.B. dass wir Opfer eines Betrugers werden).
- Praktisch sämtliche Zeichen der Vertrauenswürdigkeit können manipuliert oder simuliert werden:
 - viel lächeln
 - Augenkontakt aufrechterhalten
 - die Hand oder den Arm des Gesprächspartners gelegentlich berühren
 - beruhigende Aussagen machen ("Ich bin gewohnt, mit offenen Karten zu spielen")
 - Verständnis oder Mitgefühl zeigen

Quelle: Roderick M. Kramer, *Rethinking Trust*, Harvard Business Review, June 2009