

Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit



FgSec Berner Tagung 02

Prof. Dr. B. Hämmerli

Seite 1

**Vertrauen als Basis für
die Zusammenarbeit**

Inhalt

- Was ist Vertrauen
- Eigenschaften von Vertrauen/
Behandlung von Vorkommnissen
- Abstraktion von Vertrauen
- PPP Modell, Anonymisierung und
Sanitarisierung
- Schlussfolgerungen, Fragen



FgSec Berner Tagung 02


Prof. Dr. B. Hämmerli

Seite 2

**Vertrauen als Basis für
die Zusammenarbeit**

Was ist Vertrauen?

- Studentische Definitionen (*Empfängerorientierte Aspekte*)
 - Abwesenheit von Bosheiten
 - Vertrauen ohne Grund ist gefährlich
 - Sicherheit reduziert die Unsicherheit beim Vertrauen
 - Vertrauen beruht auf bekanntem Verhalten: Kontinuität als Garantie
 - Vertrauen ist mit einem Risiko verbunden
 - Vertrauen ist erfahrene Verbindlichkeit
 - Vertrauen beruht auf Gegenseitigkeit
 - Vertrauen beruht auf Bindung, Beziehung




FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 3

**Vertrauen als Basis für
die Zusammenarbeit**

Was ist Vertrauen? II

Vertrauen vs. Misstrauen: Eine Frage der Sicherheit?

- eine Frage der Komplexität?
- eine Frage der Erfahrungssumme?
- eine Frage der Beziehung (Schalenmodell) (Familie, Schule, ... , Heimat, Ausland)?
- eine Transformation (gesehenes und offensichtliches durch Analogie als Beweis)?




FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 4

Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit

Was ist Vertrauen? III

Komponenten von Vertrauen:

- Trust: gemeinsame Bewertungsmaßstäbe als Vertrauen (gleiches Ermessen, gleiche Regeln
=> berechenbaren, nachvollziehbaren Situationen)
Abmachungen und **Sicherung** der Abmachungen
- Confidence: (Zuversicht) Das mit Erfahrung gewonnene Vertrauen wird angenommen, dass es sich in Zukunft fortsetzt
- Herausforderungen: (Krisen verbinden)
(Bei Ereignissen das Vertrauen mit entsprechenden Massnahmen bestärken und grosszügig und fair Lösungen suchen. Alle Massnahmen ergreifen um zukünftige Vorfälle zu verhindern.)



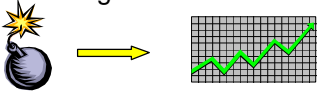
FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 5

Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit

Was ist Vertrauen? IV

Hohes Vertrauen erzeugen:

- Trust: klar definierte und ev. von neutraler Seite überwachte Regeln
=> Berechenbarkeit
- Incident Management und Rules:
klar definierte Regeln für mögliche „Vertrauensbrüche“ und Findungsmassnahmen / Konfliktmanagement



- Confidence: Hoher Grad an Bindung und Sozialisierung, um das Vertrauen erlebbar zu machen.

**Resultat: Confidence: (Zuversicht)
Das Vertrauen wird zur Erfahrung**




FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 6

Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit

Eigenschaften von Vertrauen I

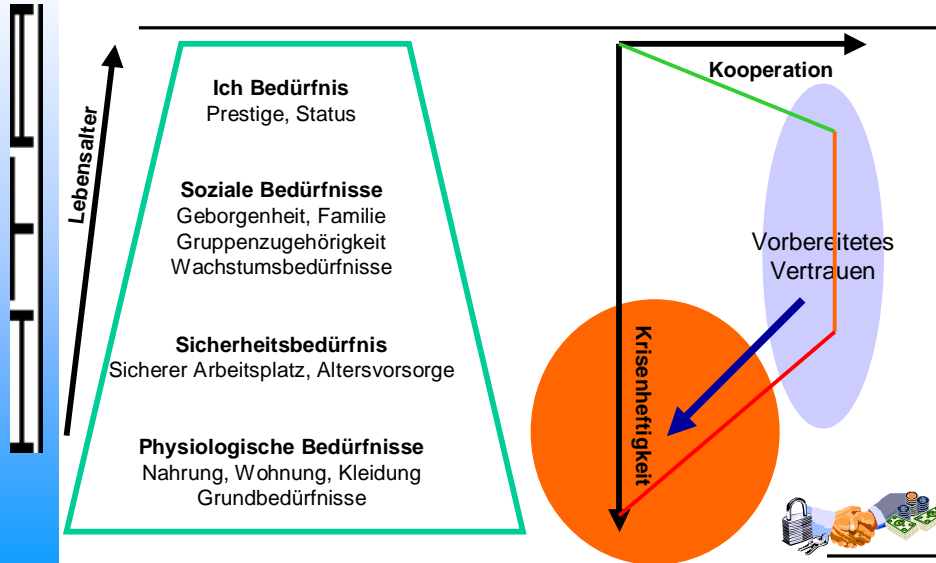
- **Transitivität (Trustbasiert):**
 A vertraut B vertraut C
 Also müsste auch A und C Trust haben!
 Beispiel: **WEB of Trust** des PGP.
- **Vertrauen braucht Zeit und Formen!** Deshalb muss das Vertrauen für die Kooperation in der Krise vorbereitet werden!
- **Kooperation und Vertrauen:**
 Vertrauen in Abhängigkeit der menschlichen Bedürfnisse nach Maslow



FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 7

Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit

Eigenschaften von Vertrauen II




Ich Bedürfnis
Prestige, Status

Soziale Bedürfnisse
Geborgenheit, Familie
Gruppenzugehörigkeit
Wachstumsbedürfnisse

Sicherheitsbedürfnis
Sicherer Arbeitsplatz, Altersvorsorge

Physiologische Bedürfnisse
Nahrung, Wohnung, Kleidung
Grundbedürfnisse

Krisenherftigkeit → **Vorbereitetes Vertrauen** → **Kooperation**




FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 8

**Vertrauen als Basis für
die Zusammenarbeit**

Eigenschaften von Vertrauen III

- Grad des Vertrauen
Je grösser die Verletzlichkeit, um so grösser der Notwendige Vertrauensbedarf
Ultimative Herausforderung: Vertrauensbasis schaffen zur Kommunikation der tiefsten Verletzlichkeiten
- Konkurrenz und Vertrauen
A ist in Konkurrenz zu B (Thema Core Business)
A vertraut M, B vertraut M (Thema Verletzlichkeiten)
Risiken des Konstrukts müssen mit Regeln entfernt werden!

Aktueller Stand: gemeinsame Methodiken zur Bestimmung der Verletzlichkeiten am Entwickeln,
noch nicht kommunizierte Inhalte



FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 9


**Vertrauen als Basis für
die Zusammenarbeit**


Abstraktion von Vertrauen

Idee: Vertrauen auf Regeln (Umgang und Incident) zu reduzieren, überwachen zu lassen, und mit einem Siegel zu versehen.

Beispiele:

- ISO 9001 QM-Systeme
- Individualverkehr (Regeln, Ereignismanagement)
(Auto, Strassenverkehr, Polizei)
- Webtrust, e-comtrust






FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 10

**Vertrauen als Basis für
die Zusammenarbeit**

Erhalten von Vertrauen bei einem Vorkommnis

- Im Falle eines “Missgeschickes” oder eines “Vorkommnisses” ist man gerne bereit Vergebung zu üben. Jedoch will man sehen, dass ...
 1. Eine **Erklärung** vorhanden ist, weshalb das genau jetzt und nur punktuell und einmalig auftritt.
 2. Aus dem Vorkommnis etwas **gelernt** wird
 3. **Massnahmen zur Verhinderung** eines weiteren Vorkommnisses getroffen werden.
 4. Im Schadenfall eine **grosszügige und angemessene Entschädigung** für den Schädenträger vorhanden ist.



FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 11



**Vertrauen als Basis für
die Zusammenarbeit**

Erhalten von Vertrauen bei einem Vorkommnis II

5. Die **Kommunikation über Medien** (Radio, TV, Zeitungen) **einheitlich, widerspruchsfrei** und **professionell** wirkt.

Korrekte und **nachvollziehbare Informationen** gegeben werden.

Speziell sollten **Bagatellisierungen, Überschwenglichkeiten** und andere **unangemessenen Gefühle verhindert** werden.

FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 12


Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit

Anonymisierung und Sanitarisierung

- **Anonymisierung** (Veränderung der betroffenen Namen und Institutionen, im gleichen Kontext)
Bsp. :

- **Sanitarisierung** (Veränderung der betroffenen Namen und Institutionen, in einem rückschlussfreien Ersatzkontext)
Bsp. :

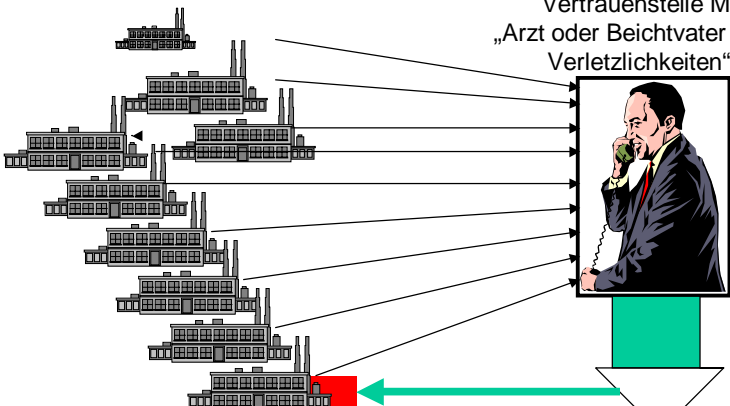
Bilden diese Konzepte eine Möglichkeit, Verletzlichkeiten abstrahiert mitteilen zu können?




FgSec Berner Tagung 02
Prof. Dr. B. Hämmerli
Seite 13

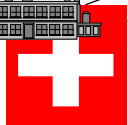
Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit

Public Private Partnership: ein Netzwerk des Vertrauens




Vertrauenstelle M:
„Arzt oder Beichtvater aller Verletzlichkeiten“





Sanitarisierte Information zugunsten der Schweiz




FgSec Berner Tagung 02
Prof. Dr. B. Hämmerli
Seite 14

Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit

Schlussfolgerungen

- Zusammenarbeit wird durch Vertrauen vereinfacht
- Vertrauen muss Regeln haben, die gesichert werden durch Überwachung
- Bei sehr grossen Verletzlichkeiten müssen Konzepte wie Sanitarisierung angewendet werden
- **Key Point!!!! Nur übergeordnetes Interesse am Erhalt unserer Gemeinschaft und Einsicht kann uns bewegen, auf einer so tiefen Ebene zu kooperieren und zu vertrauen.**
- Vorbereitete Kooperation: Zuständigkeiten und Netzwerk Erfahrungsteil des Vertrauens muss schon da sein!
- Eine Herausforderung an die menschlichen Qualitäten!



FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 15

Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit



Referent

Referent

Prof. Dr. Bernhard M. Hämmerli
Fachhochschule Zentralschweiz, Luzern

Dozent für Informationssicherheit und Netzwerke

Leiter der Regionalen Cisco Akademie Deutschschweiz



FgSec Berner Tagung 02 Prof. Dr. B. Hämmerli Seite 16