

# Die grosse Krise des Vertrauens



Bild: © KEYSTONE/PETER KLAUNZER

**Ein Punkt verblüfft mich immer wieder in dieser Pandemie: dass Menschen, die keinerlei medizinische Ausbildung genossen haben, besser Bescheid wissen wollen über das Virus als Virologen, Epidemiologen oder Immunologen. Sie glauben schlicht nicht, was Fachleute sagen. Wie kommt es, dass ausgerechnet in einer medizinischen Krise manche Menschen ihrem Nachbarn eher glauben als ihrem Arzt? Dass die Facebook-Bekanntheit mehr Vertrauen genießt als die Virologin? Offensichtlich gibt es eine grosse Gruppe von Menschen, die kein Vertrauen haben in die Wissenschaft, in Institutionen – und in die Medien. Warum nur? Auf der Suche nach dem verlorengegangenen Vertrauen.**

Es ist nicht bloss ein Bauchgefühl, Studien bestätigen immer wieder, dass das Vertrauen vieler Menschen in die Institutionen, in die Wissenschaft und in die Medien schwindet. Eine der umfangreichsten Studien in Sachen Vertrauen ist das «Edelman Trust Barometer»: Seit 21 Jahren untersucht die Studie jedes Jahr, wie viel Vertrauen Menschen in 28 Ländern haben, wie es um das Vertrauen dieser Menschen in Regierungen, Unternehmen, Medien und Nichtregierungsorganisationen (NGOs) steht. Ein Resultat aus der aktuellen Studie von 2021: 61 Prozent der Menschen finden, dass die Medien keinen guten Job machen. 59 Prozent der Befragten sagen sogar, dass Journalisten und Reporter die Menschen absichtlich durch falsche und übertriebene Informationen in die Irre führen wollen. 57 Prozent gaben an, dass sie Informationen, die sie spannend finden, gern weiterverbreiten. Aber nur ein Fünftel dieser Menschen überprüft die Informationen vor dem Weiterleiten.

Das Edelman Trust Barometer 2021 spricht deshalb von einer «Epidemie von Fehlinformationen», die ein weitverbreitetes Misstrauen

gegenüber gesellschaftlichen Institutionen und Führungskräften auf der ganzen Welt zur Folge habe. Die Studie diagnostiziert eine «grassierende Infodemie», ja einen «Informationsbankrott». Was es noch schwieriger macht, das verlorene Vertrauen wieder aufzubauen. Dabei haben vor allem die Medien vertrauen verloren. Trotz aller Kontroversen rund um Covid-19 und die Impfung hat die Wissenschaft in der Schweiz Vertrauen gewonnen. Das ist zumindest das Resultat des Wissenschaftsbarometers Covid-19-Edition der Universität Zürich. Laut dieser Studie hat das Vertrauen, das Schweizerinnen und Schweizer der Wissenschaft entgegenbringen, 2020 leicht zugenommen.

### **Die härteste Währung der Welt**

Vertrauen ist, gerade in der digitalen Welt, extrem wichtig. Es ist, wie Arnd Zschiesche schreibt, «die härteste Währung der Welt». Aber was ist Vertrauen eigentlich genau? «Wer Vertrauen erweist, nimmt Zukunft vorweg», schreibt Niklas Luhmann in seinem Buch über Vertrauen. Nina Elvira Steindl schreibt deshalb, Vertrauen sei eine Strategie, «mit der ungewissen, unkontrollierbaren Zukunft umzugehen». Luhmann folgert, ohne Vertrauen könnte der Mensch nicht leben, könnte er morgens nicht einmal das Bett verlassen. Dabei findet Vertrauen in einem seltsam undefinierten Zwischenbereich statt. Wer etwas sicher weiss, braucht kein Vertrauen, weil er es ja weiss. Ist etwas ganz und gar unsicher und ungewiss, ist Vertrauen auch nicht am Platz. Vertrauen ist also eine Art Vorschuss für die Zukunft. Das schlägt sich auch sprachlich nieder: So sagen wir, dass wir jemandem unser «Vertrauen schenken». Ein Geschenk ist kein austarierter Handel. Das Kind, das von der hohen Mauer seiner Mutter oder seinem Vater in die Arme springt, kann nicht wissen, ob es gehalten wird. Es glaubt daran: Es schenkt seinen Eltern das Vertrauen. Es ist eine aus Erfahrung aufgebaute Hoffnung. Ohne jegliche Hoffnung könnten wir, wie Niklas Luhmann es beschreibt, nicht einmal das Bett verlassen.

### **So viele Quellen, so wenig Vertrauen**

In der digitalen Welt verschenken wir dieses Vertrauen auf zuweilen seltsame Art und Weise: Manche Menschen vertrauen ihrem Facebook-Freund mehr als der Virologin, der Zufallsbekanntschaft im Onlinechat mehr als dem eigenen Arzt. Warum ist das so? Warum kommt es zu dieser «Infodemie», von der im «Edelman Trust Barometer» die Rede ist? Eigentlich ist das doch paradox: Noch nie hatten wir so einfachen Zugriff auf so viel Wissen wie heute. Wer ein Wort nicht versteht, kann es auf seinem Handy oder am Computer jederzeit nachschlagen. Studien, wissenschaftliche Artikel, Lehrbücher stehen jederzeit online zur Verfügung. Für eine Vorschau oder eine Zusammenfassung muss man dabei nicht einmal bezahlen. Es wäre also einfach, sich darüber zu informieren, was ein Virus ist, warum mRNA so rasch zerfällt und was es mit der Immunabwehr in der Schleimhaut auf sich hat. Und trotzdem leiden wir unter einer Krise des Vertrauens in die Wissenschaft. Warum nur?

Das gilt auch für die Medienwelt: Noch nie war die Medienvielfalt so gross. Meine Eltern hatten eine Tageszeitung abonniert und hörten Radio DRS – das «Rendezvous am Mittag» und das «Echo der Zeit». Mehr war da nicht, weil es nicht mehr gab. Verglichen damit ist die Medien- und Informationspalette, die uns heute zur Verfügung steht, gigantisch. Dutzende von Radio- und Fernsehsendern, Zeitungen in gedruckter und elektronischer Form und jede Menge Informationsformate als Podcast und in den sozialen Medien machen es geradezu schwer, sich nicht zu

informieren. Und trotzdem schwindet das Vertrauen in die Medien. Warum nur?

### **Drei Gründe für die Vertrauenskrise**

Ich sehe drei Gründe, die zu der Vertrauenskrise führen, in der wir stecken. Der erste Grund hat mit einer Schwester des Wortes «Vertrauen» zu tun: mit der «Vertrautheit». Vertrauen und Vertrautheit sind eng miteinander verknüpft. Blindes Vertrauen ist selten. Im Normalfall schenke ich mein Vertrauen Menschen oder Institutionen, mit denen ich vertraut bin. Deshalb könnte gerade die Explosion der Kanäle mit dem Schwinden des Vertrauens zu tun haben: Die Zahl der Kanäle hat so rasch zugenommen, dass viele Menschen mit kaum einem Kanal mehr vertraut sind. Sie hatten noch gar keine Gelegenheit, eine Beziehung aufzubauen mit den neuen Medien. Vielleicht verändert sich die Welt für manche Menschen zu rasch, als dass sie Gelegenheit gehabt hätten, Vertrauen aufzubauen. In seinem Buch weist Arnd Zschiesche auf einen zentralen Aspekt hin: Vertrauen braucht Zeit. Und diese Zeit fehlt vielen Menschen in einer sich immer rascher verändernden Welt – zumal in einer Krise wie der Pandemie.

Auch der zweite Punkt hat mit dieser Veränderung zu tun: Vertrauen muss ich da haben, wo ich etwas nicht weiss. Nun kann ich noch so schnell lesen und lernen – der Teil des Wissens, den ich nicht kenne, wird immer rascher immer grösser. Denn das Wissen der Menschheit wächst immer schneller, der Zeitraum, in dem sich das Wissen der Menschheit verdoppelt, wird immer kürzer. 1950 waren es 50 Jahre, 1980 sieben Jahre, 2010 knapp vier Jahre. Experten schätzen, dass sich das Wissen mittlerweile innert weniger Monate verdoppelt. Das gilt auch und gerade für die Medizin. Dabei werfen neue Erkenntnisse manchmal bisheriges Wissen über den Haufen, das ist das Wesen der Wissenschaft, wir haben es in der Pandemie einige Male erlebt. Dass das Virus sich über Aerosole verbreitet und nicht nur über Tröpfchen, haben Wissenschaftler erst mit der Zeit herausgefunden, – es hat unter anderem dazu geführt, dass wir heute Masken tragen. Zu Beginn der Pandemie war das noch nicht bekannt, entsprechend lauteten die Empfehlungen anders. Viele Menschen haben Mühe mit einer Wissenschaft, die sich ständig selber hinterfragt und bestehende Erkenntnisse immer wieder revidiert – sie schenken der Wissenschaft deshalb kein Vertrauen mehr.

### **Der verflixte Verfügbarkeitsfehler**

Der dritte Punkt betrifft die Medien: Sie berichten in aller Regel nicht über das, was normalerweise der Fall ist, sondern über das Aussergewöhnliche, ja Sensationelle. Kein Medium berichtet über ein Flugzeug, das sicher gelandet ist, dagegen wird über jeden Flugzeugabsturz irgendwo auf der Welt jederzeit berichtet. Wir haben also wenig Informationen über sicher gelandete Flugzeuge und viele Informationen über abgestürzte Flugzeuge. Die Folge ist der sogenannte Verfügbarkeitsfehler: Wir schätzen aufgrund der einseitig verfügbaren Informationen die Welt falsch ein. Nun gilt das natürlich nicht nur für Flugzeuge, sondern für alle Themen. Von den Millionen von Impfungen, welche die Geimpften vor schweren Erkrankungen bewahrt haben, erfahren wir meist nichts, wir lesen lediglich Nachrichten über Geimpfte, die trotz Impfung schwer erkrankt oder sogar verstorben sind, weil das sensationell ist. Sie sehen das Prinzip: Die Medien führen systematisch zu einem Verfügbarkeitsfehler in beliebigen Themenbereichen, weil sie nie über das Normale, sondern immer über das Aussergewöhnliche, ja Sensationelle berichten.

Man könnte etwas überspitzt sagen: Die Medien berichten nicht über die Welt, sondern nur über ihre Ränder. Das gilt auch für die politische Welt: Die politische Mitte findet in den Medien weniger Niederschlag als die extremen Ränder der Politik, die Polteri und Stürmi, die Linksaussen und die Rechtsaussen. Die Folge davon ist ein doppelter Vertrauensverlust: Zum einen verlieren viele Menschen das Vertrauen in die Welt, weil die ja so extrem zu sein scheint, zum anderen verlieren sie das Vertrauen in die Medien, weil die über die normale Welt, die jedermann erlebt, kaum je berichten, sondern immer nur von den sensationellen Fehlern an den Rändern.

### **Paradoxe Folgen**

Die Folgen des Vertrauensverlusts in die Medien sind paradox: Im Zweifelsfall vertrauen die meisten Menschen ihren Freunden und Bekannten. Also Menschen, die sie kennen, mit denen sie eine gemeinsame Vergangenheit teilen. Genau da ortet Nina Elvira Steindl aber ein grundsätzliches Problem: Sie spricht von der «Entpersonalisierung gesellschaftlicher Strukturen im Kontext moderner Gesellschaften». Anders gesagt: Auch Bekanntschaften werden digital. Das Resultat sind «Freunde» (in Anführungszeichen) auf Facebook, Twitter oder Instagram. Abgesehen von jener Handvoll Menschen, die ich auch in der realen Welt kenne, sind das natürlich keine Freunde. Es sind oberflächliche Onlinebekanntschaften, die wir in Ermangelung eines anderen Wortes «Freunde» nennen. Leider sind dabei nicht nur die Wörter gleich, viele Menschen reagieren auf die Onlinebekanntschaften auch ähnlich wie auf reale Freunde. Vielleicht ist die Digitalisierung der Beziehungen zu schnell erfolgt, als dass sich unser evolutionär geprägtes Verhalten in Bezug auf persönliche Beziehungen hätte daran anpassen können. Die Folge davon ist, dass unsere Gehirne die Online-«Freunde» gleich behandeln wie die realen Freunde – und sie mit einem ebenso grossen Vertrauensvorschuss ausstatten.

So kommt es, dass es viele Menschen gibt, die einem Facebook-«Freund» eher glauben als ihrem Arzt oder ihrem Apotheker aus Fleisch und Blut – und nicht merken, dass dieser Facebook-«Freund» eine digitale Fälschung einer russischen Troll-Fabrik oder sonst ein Onlinebetrüger ist. Wir sind nun mal darauf programmiert, unseren Buddies mehr Glauben zu schenken als Berufsleuten, denen wir meist auch Eigeninteressen unterschieben.

Was tun? Wie kommen wir aus dieser Vertrauenskrise wieder heraus? Als intellektueller Bücherleser neige ich dazu, als Erstes zu empfehlen, Bücher zu lesen und sich online direkt zu informieren. Ein Blick in entsprechende Studien zeigt jedoch, dass es um die Lesekompetenz der Schweizerinnen und Schweizer im Durchschnitt nicht allzu gut bestellt ist und das vor allem Menschen mit schwächerer Bildung kaum in der Lage sind, sich selbstständig durch Wissen in Form von Texten durchzuackern. Es ist deshalb wichtig, dass sich alle Medien der Weltverzerrung bewusst werden, für die sie mit der Konzentration auf die sensationellen Ränder der Welt sorgen. Dass sie bewusst und systematisch auch über die Welt zwischen diesen Rändern berichten und das auf konstruktiv-informierende Art und Weise. Das mag nicht ganz saugte Klickzahlen geben, auf die Länge schafft es aber deutlich mehr Vertrauen – und deshalb auch eine deutlich treuere Nutzerschaft.

Es ist zum anderen wichtig, dass wir bei aller Digitalisierung und Virtualisierung uns nicht ganz ins Internet verabschieden, sondern reale Begegnungen mit realen Menschen suchen. Gerade das war in der Pandemie zuweilen schwierig und ist es, etwa an den Universitäten, weiterhin. Ich glaube, wir müssen unsere Bildschirme irgendwann wieder ausschalten und uns ganz den Menschen in unserem realen Umfeld zuwenden. Deshalb mache ich das jetzt auch. Für heute wenigstens.

Basel, 17. September 2021, Matthias Zehnder [mz@matthiaszehnder.ch](mailto:mz@matthiaszehnder.ch)

PS: Nicht vergessen – [Wochenkommentar abonnieren](#). Kostet nichts, bringt jede Woche ein Mail mit dem Hinweis auf den neuen Kommentar und einen Buchtipp. Einfach [hier klicken](#). Und wenn Sie den Wochenkommentar unterstützen möchten, finden Sie [hier](#) ein Formular, über das Sie spenden können.

### Quellen

Daniel J. Edelman Holdings, Inc. *Edelman Trust Barometer 2021*. [<https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2021-03/2021%20Edelman%20Trust%20Barometer.pdf>; 17.9.2021].

Desjardins, Richard (2014): *Rewards to skill supply, skill demand and skill mismatch*. Lund University.

Gloyna, Tanja (2017): *Vertrauen*. In: Historisches Wörterbuch der Philosophie. doi:10.24894/HWPh.4631. [10.24894/HWPh.4631; 17.9.2021].

Hartmann, Martin (2020): *Vertrauen – Die unsichtbare Macht*. Frankfurt am Main: S. Fischer Verlag.

Luhmann, Niklas (2014): *Vertrauen*. Stuttgart: Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft. [; 17.9.2021].

Lux, Heidemarie (2017): *Regulierter Wissenstransfer in der Medizin*. In: Bayerisches Aerzteblatt. München. [<https://www.bayerisches-aerzteblatt.de/inhalte/details/news/detail/News/regulierter-wissenstransfer-in-der-medizin.html>; 17.9.2021].

Petermann, Franz (2013): *Psychologie des Vertrauens*. Göttingen, Bern, Wien: Hogrefe.

Steindl, Nina Elvira (2021): *Geleitet von Vertrauen? Determinanten und Konsequenzen des Vertrauens von JournalistInnen in Deutschland*. Köln: Herbert von Halem Verlag.

Zschesche, Arnd (2021): *Vertrauen - die härteste Währung der Welt*. Offenbach: Gabal Verlag.



Spenden können Sie auch, indem Sie mit Ihrem Handy diesen QR-Code einlesen. Sie gelangen dann auf ein Onlineformular, mit dem Sie per Twint, Paypal und Kreditkarten spenden können.