

Vertrauen – ein biologisch notwendiges Risiko

Vertrauen ist ein überlebenswichtiges Gefühl, das uns bei der Bewältigung des komplexen Alltags unterstützt. Doch dieses Gefühl macht uns auch verletzlich, denn wir delegieren damit unseren Einfluss an andere. Vertrauen ist also auch ein riskantes Gefühl. Aber wir sind gezwungen, es zu pflegen und zu nutzen, denn ohne Vertrauen-, sind wir im Dschungel der unüberschaubaren Gefahren, die in der modernen Welt lauern, verloren.

Von Lutz Jäncke

Die Welt war und ist voller Gefahren. Früher war es der Säbelzahn tiger, der giftige Biss eines Skorpions, die Verletzung bei der Jagd oder die Verletzung, die mir der Widersacher beim Kampf um die Rangposition zugefügt hat. Heute ist die Welt nicht weniger gefährlich. Es sind nicht mehr die offensichtlichen lebensbedrohlichen Gefahren, die allgegenwärtig sind, sondern Risiken der modernen und extrem schnelllebigen Welt. Vor allem Unsicherheit, Zukunftsängste, Hilflosigkeit und ein unbewältigbarer Informationsüberfluss bereiten einen brisanten Nährboden. In dieser Zeit anderen Menschen oder gar seelenlosen Unternehmen Vertrauen zu schenken, ist schon eine Herausforderung. Heute gilt: Wer anderen sein Vertrauen schenkt, der wird womöglich verraten, belogen oder betrogen.

Ständig wirbt irgendeine Institution, eine Partei oder eine Firma um unser Vertrauen. Man kann sich des Eindrucks nicht erwehren, dass wir geradezu angefleht werden, irgendjemandem oder irgendeinem Produkt unser Vertrauen zu schenken. Auch im Privaten ist Vertrauen allgegenwärtig. Im Zusammenhang mit zwischenmenschlichen Beziehungen bemühen wir uns, Vertrauen zu «gewinnen», es nicht zu «verlieren» oder zu «brechen». Offenbar ist Vertrauen etwas ungemein Wertvolles, Schätzenswertes und Besonderes. Aber was ist eigentlich Vertrauen?

Vertrauen – ein riskantes Gefühl

Vertrauen ist ein Gefühl, das (fast) alle Menschen entwickeln können und das zur Harmonie innerhalb von Gesellschaften beiträgt. Ist gegenseitiges Vertrauen vorhanden, sind Frieden und Harmonie gesichert. Fehlt das Vertrauen, zerfällt jede Familie und Freundschaft, jedes Unternehmen und jeder Staat. Vertrauen ist gewissermassen der Kitt, der unsere Gesellschaften, Familien, Konzerne, Teams, Vereine, Freundschaften und Paare zusammenbindet. Es ist auch der Kitt, der die Verbindung zwischen den Produkten und Personen herstellt und aufrechterhält.

Vertrauen in andere Personen und ihr Handeln ist vorzugsweise dann wichtig, wenn Informationen über ihre Absichten oder Möglichkeiten nicht vorhanden oder einfach spärlich sind. Das Gleiche gilt für das Vertrauen in Produkte. Sind die Fakten nicht vorhanden oder schwer verständlich, hilft Vertrauen in das Produkt, um es trotzdem zu verwenden.

Egal wem oder was wir unser Vertrauen schenken, diese «Schenkung» hat weitreichende Konsequenzen. In dem Moment, wo eine Person zu einem Vertrauenden wird, verliert sie den Einfluss. Sie hofft, dass sich alles in ihrem Sinne entfaltet. Aber Vorsicht! Genau dies ist das Einfallstor für Betrug und Täuschung. Vertrauen ist also riskant! Dieses Risiko zur Reduktion von Angst und Sorge ist trotzdem eine überlebenswichtige Strategie. Sie ist eine zarte Pflanze, die gehegt und gepflegt werden muss. Wird sie zerstört oder auch nur verletzt, muss einiges aufgewendet werden, um sie wieder zum Blühen zu bringen.

Wir benötigen Vertrauen, um uns in der komplexen Welt zurechtzufinden. Nicht alle Einzelheiten der komplexen Welt sind nachvollziehbar. Dazu benötigen wir Partner, die uns helfen, die Informationen zu strukturieren, in einen grösseren Zusammenhang einsortieren und Entscheidungen für uns treffen. Die Hirnforschung hat gezeigt, dass die Verminderung der Angst und Sorge die wesentlichen Verstärker von Vertrauen sind. Vertrauen ohne Angst ist demzufolge nicht möglich. Deshalb können auch Soziopathen kein Vertrauen aufbauen, da sie ja über keine Angst verfügen.

Das Risiko bei der Vertrauensschenkung ist allerdings gering, solange man gute Erfahrungen mit dem zu Vertrauenden gemacht hat. Die Vergangenheit ist hier der beste Prädiktor für zukünftiges Verhalten. Bindung und Vertrauen sind für den Menschen wichtige lebensbestimmende Verhaltenselemente. Wir müssen Bindung und Vertrauen mühselig durch Erfahrung mit den entsprechenden Sozialpartnern aufbauen. Dies funktioniert infolge von gegenseitigem Geben und Nehmen. Häufiges Geben und Nehmen, ohne dass der Sozialpartner betrogen wird, ist geeignet, um enge vertrauensvolle Bindungen entstehen zu lassen. Wird dieses Hin und Her von Geben und Nehmen auch nur kurzfristig gestört, zum Beispiel, indem einer der Partner nur «nimmt» und nicht «gibt», zerfällt dieses fragile Gebilde rasant

Häufiges Geben und Nehmen, ohne Betrug des Sozialpartners, lässt enge und vertrauensvolle Bindungen entstehen!

wieder. Diese Spielchen spielen wir ein Leben lang und sortieren unsere Mitmenschen (und das, was sie repräsentieren) je nach Ergebnis und Häufigkeit dieses Austausches in die vertrauenswürdige und nicht vertrauenswürdige Schublade.

Genau hier ist der Ansatzpunkt für moderne Unternehmen zu suchen, die Vertrauen in ihr Geschäft benötigen. Sie müssen zwei Dinge leisten: 1. eine enge Beziehung oder sogar Bindung zu den Geschäftspartnern aufbauen und 2. die Erwartungen erfüllen, die sie ausgelöst haben. Trotz allem: Vertrauen ist und bleibt ein risikoreiches Geschäft, sowohl für den Vertrauenden als auch für den Vertrauten.

LESETIPP:

In seinem neusten Buch «Von der Steinzeit ins Internet – Der analoge Mensch in der digitalen Welt» widmet sich Prof. Dr. Lutz Jäncke Fragen rund um eine mögliche Zukunft der Menschen im Zuge der Digitalisierung. Schaffen wir es, uns auf dem digitalen Tummelplatz nicht von der Reizüberflutung überrollen zu lassen?

Jetzt bestellen: <https://bit.ly/3LNgtTI>



PROF. DR. LUTZ JÄNCKE

studierte Psychologie, Neurophysiologie und Hirnforschung an der Ruhr-Universität Bochum, an der TU Braunschweig und an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf. Seit April 2002 ist er Ordinarius für Neuropsychologie an der Universität Zürich. Jäncke beschäftigt sich in seinen wissenschaftlichen Arbeiten vorwiegend mit der funktionellen Plastizität des menschlichen Gehirns. Bislang hat Lutz Jäncke mehr als 400 Originalarbeiten, 50 Buchkapitel und mehrere Bücher publiziert und gehört damit zu dem 1 % der am häufigsten zitierten Wissenschaftler.



Session III powered by Supertext

Show value. Build Trust – Wesentliche Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
Werte, Glaubwürdigkeit und Vertrauen sind für uns alle relevante Begriffe – als Individuen wie auch als Teil von Unternehmen. In dieser Breakout Session am diesjährigen Geschäftsberichte-Symposium eröffnet uns Marcus Veit (KPMG) eine neue Perspektive auf das Vertrauen. Anhand einiger (anonymer) interaktiver Spiele zur Entscheidungsfindung wird er aufzeigen, wie relevant die Verhaltensökonomie in Bezug auf Berichterstattung und Kommunikation ist.