



Jens Seiffert-Brockmann:
Vertrauen in der Mediengesellschaft.
 Eine theoretische und empirische Analyse.
 Wiesbaden 2015: Springer VS.
 434 Seiten, 59,99 Euro

Vertrauen in der Medien- gesellschaft

Wer erinnert sich nicht an den Schmiergeldskandal bei Siemens, den Rücktritt von Christian Wulff als Bundespräsident, die Finanzkrise und die Pleite der Bank Lehman Brothers oder den VW-Abgasskandal. Der Autor untersucht in seiner Dissertation, was diese Ereignisse mit öffentlichem Vertrauen zu tun haben, denn die Medien und der Journalismus spielen dabei eine nicht unwesentliche Rolle. In seiner umfangreichen Studie setzt sich Jens Seiffert-Brockmann zunächst mit den theoretischen Grundlagen des öffentlichen Vertrauens auseinander und diskutiert Vertrauen interdisziplinär. Dabei unterscheidet er zwischen Vertrauen auf der persönlichen Ebene, das eines gewissen Maßes an Reziprozität bedarf, und öffentlichem Vertrauen, wo diese Reziprozität nur eingeschränkt vorhanden ist. Wenn Person A Person B vertraut, vertraut auch Person B Person A, da sich das Vertrauen auf gemeinsame Erfahrungen stützt. Diese fehlen aber bei öffentlichem Vertrauen. Person A kann deshalb zwar Unternehmen B oder Partei B vertrauen, doch ist nicht zwingend erforderlich, dass Unternehmen B oder Partei B auch Person A vertraut, auch wenn sich Unternehmen B wünscht, dass Person A sein Produkt kauft, und Partei B, dass Person A sie wählt. Aus diesem Grund spricht der Autor hier nicht von Vertrauen, sondern von der Vertrauenszuschreibung: „Öffentliches Vertrauen ist ferner ein Zuschreibungsprozess, dessen Ergebnis öffentliches Vertrauen als Potenzial für zukünftige Entscheidungen darstellt“ (S. 135). Journalisten und PR-Mitarbeiter sind die Vermittler in diesem Prozess.

Im Folgenden entwickelt der Autor die Theorie öffentlichen Vertrauens weiter. Dabei nimmt er grundlegend an, „dass auch öffentliches Vertrauen als sozialer Mechanismus nicht losgelöst von Vertrauen im zwischenmenschlichen Sozialverkehr verstanden werden kann. Dem entgegengesetzt ist aber zweitens, dass es sich bei massenmedial vermitteltem Vertrauen nicht um zwischenmenschliches Vertrauen handeln kann, d. h., dass öffentliches Vertrauen von Vertrauen zu distinguieren ist“ (S. 235). Denn ein wesentlicher Unterschied ist, dass massenmedial vorgenommene Zuschreibungen nur Vertrauen unterstellen – und zwar da, wo möglicherweise gar kein Vertrauen vorhanden ist. Öffentliches Vertrauen kann daher nicht so intensiv sein, wie es persönliches, zwischenmenschliches Vertrauen ist. Seiffert-Brockmann unterscheidet daher zwischen öffentlichem Vertrauen im engen und im weiteren Sinn: „Im engeren Sinn ist öffentliches Vertrauen dann die handlungsleitende Wirkung der öffentlich beobachtbaren Vertrauenszuschreibungen. [...] Im weiteren Sinn ist öffentliches Vertrauen dagegen lediglich die Beobachtung der Vertrauenswürdigkeit von Vertrauensobjekten, die nicht handlungsleitend wirken muss und wirkt“ (S. 237). Im empirischen Teil untersucht der Autor die Berichterstattung über die 30 DAX-Unternehmen und setzt sich speziell mit der Finanzkrise auseinander, um die Mechanismen öffentlichen Vertrauens offenzulegen. Dass öffentliches Vertrauen schneller verloren gehen kann, als es aufgebaut wird, mag nicht überraschen. Sehr interessant ist hingegen das Ergebnis, dass es bei der positiven Vertrauenszuschreibung an Unternehmen

um Fachkompetenz geht, während es bei Krisen um ethisches Verhalten geht, da „es im Kern negativer Vertrauenszuschreibungen meistens eben nicht darum geht, ob die Unternehmen ihren Job machen, sondern wie sie ihn machen“ (S. 371, H. i. O.). Ein einzelner Fall von Vertrauensbruch führt in der Regel noch nicht zu einer Vertrauenskrise, sondern eher der Fakt, dass das Fehlverhalten System hat. Zusammenfassend stellt der Autor fest, dass der Prozess des öffentlichen Vertrauens ein Prozess der Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit ist, der in den Massenmedien geleistet wird (vgl. S. 391). Der Aufwand, den Medien bzw. die Journalisten als „Vertrauensvermittler“ betreiben, um öffentliches Vertrauen zu erzeugen, ist ungleich höher als bei Vertrauen im zwischenmenschlichen Bereich. Die uschreibung von Vertrauenswürdigkeit gelingt umso besser, wenn sie sich auf Sachverhalte bezieht, „die an den *persönlichen Erlebensbereich* des Vertrauenssubjekts anschlussfähig“ sind (S. 397, H. i. O.). Das liegt daran, „dass Vertrauen in letzter Konsequenz immer ein Akt des personalen Entscheidens ist“ (S. 28). In einer Gesellschaft, in der Krisen weit verbreitet sind, bietet die Studie von Seiffert-Brockmann Erklärungsmuster an, die die Mechanismen des öffentlichen Vertrauens offenlegen. Das Buch ist bei allem wissenschaftlichen Anspruch ausgesprochen lesbar, mit vielen Beispielen angereichert und flott geschrieben. Mehr kann man nicht erwarten.

Prof. Dr. Lothar Mikos