

C.P.Seibt's Kolumne für Kompetente

### **sich trauen zu vertrauen**

Heute Morgen hat Viktor gezittert, geschwitzt, herzhrythmisch gestört. Aber dann doch zehn Minuten übers Internet seine dringendsten Bankgeschäfte erledigt. Sein Onkel Karl hatte fast keine Magenkrämpfe, obwohl er dreimal Kunden bedienen musste, die ihre implantierten Betrugs-Scanner auf ihn richteten, die Handschweiss-Abtaster und die Mindset-Checker. Rosa, Viktors Frau, war richtig erfolgreich. In nur einem Vormittag zeigte sie drei Ladeninhaber an, deren Kasse immer betrügerisch abrundeten und erntete dafür 21 Sonderpunkte auf der Rangliste des Vertrauensministeriums („Misstrauere der Wirtschaft. Vertraue dem Ministerium“). Tochter Evelyne konnte sich auch über drei Punkte freuen, weil sie ihren Mathelehrer dabei erwischte, wie er unbedacht „Misstrauensministerium“ sagte. Genug, wir haben kein Misstrauensministerium. Hoffentlich nie. Aber sicher ist das nicht.

### **Das Vertrauen ist zum Teufel**

Wie viel Vertrauen wurde in den letzten Jahren enttäuscht? In wen? Durch was? Wie sehr?

Die Liste ist lang: Die grössten, stolzesten Unternehmen erwiesen sich als korrupt. Die grössten, stolzesten Unternehmensführer erwiesen sich als korrupt und unfähig - selbst dazu, ihre Hintertreibungen gegen Entdeckung abzusichern. Die grössten, stolzesten Banken wurden verkauft oder gekauft, quasi verstaatlicht oder liegen auf der Intensiv-Station. Dito der grösste Versicherer der Welt. Die brilliantesten, modernsten Finanzierungsinstrumente laufen Amok. Niemand versteht sie wirklich, jedenfalls nicht, was sie jetzt machen. Was jedem egal ist, der sein Geld schon verlor. Staatliche Institutionen spielen Hans im Glück, beispielsweise, indem sie Hunderte von Millionen in bankrotte Kassen versenken. Politiker geben zu allem sinnleere Erklärungen. Das Geld von Investoren wurde früher von den Unternehmen in den nächsten Erfolg investiert. Heute wird mit bis über neunzig Prozent des frischen Geldes frischfrommföhlichfrei gezockt. Die Handlanger dafür wurden dafür belohnt, mit Milliarden. Und immer so weiter, immer so weiter, noch weiter.

### **Misstrauen ist des Teufels**

Misstrauen in Unternehmen, Manager, Politiker, Spezialisten, staatliche und private Institutionen ist eine der Folgen.

„Wir sind besser aufgestellt! Die Krise wird uns nicht erwischen!“

„Bei uns sind Ihre Anlagen sicher!“

„Wir sind ein sauberes Unternehmen!“

„Die Schuldigen werden zur Rechenschaft gezogen!“

„Das wird nie wieder geschehen!“

Geschenkt, geschenkt.

Wessen Vertrauen schwer enttäuscht wurde, der möchte nie mehr getäuscht werden. Der braucht einen Schutz gegen neue Enttäuschungen. Der beste Schutzschild ist dann Misstrauen. Misstrauen ist in kleinen Portionen nicht zu haben, erfasst bald alles und alle. Misstrauen zersetzt Gemeinschaften, zerstört soziale Netze, blockiert die wichtigsten Ressourcen und Abläufe, vergiftet den Markt, vergeudet Chancen, verdimmt die Menschen.

### **komplex und sicher**

Mit dem verlorenen Vertrauen sind nicht nur individuelle Schicksale verbunden. In unserer hochkomplexen globalen Gesellschaft ist Vertrauen eine riskante Vorleistung. Durch sie wird für den Einzelnen und die Gemeinschaft die Komplexität so stark reduziert, dass entschieden und gehandelt werden kann. Sie kaufen einen Drucker für Ihren PC. Sie finden eine Garantiekarte. Gut so. Nein, gar nicht gut, denn

der Drucker wurde von vielen kleinen Firmen irgendwo in Asien hergestellt, dann von einem grösseren Unternehmen zusammengebaut, als Bauteil für eine noch grössere Firma, die wieder woanders die Endmontage macht, das Etikett draufkleben lässt, das Ergebnis transportiert, anderenorts verpackt und nach mehreren weiteren Stationen in Ihrer Nachbarschaft an Sie verkauft. Und Sie vertrauen jetzt darauf, dass die Garantie geleistet wird. Ich auch. Sonst würden wir nicht kaufen. Ist das Vertrauen enttäuscht, wird die Wirtschaft infiziert.

### **komplex und unsicher**

Misstrauen leistet das gleiche wie Vertrauen: Komplexität wird reduziert. Sie und ich sind so enttäuscht, dass wir keinem Anbieter irgendetwas glauben, noch nicht mal das Datum. Und jetzt soll der mal versuchen, uns seinen Drucker zu verkaufen. Herrscht Misstrauen, dann ist die Gegenwart zu komplex, um zu verstehen, zu entscheiden, zu handeln. Der Patient Wirtschaft hat schon Fieber. Das ist genau die Temperatur, die wir zurzeit messen können.

### **Prophezeiungen**

Vertrauen und Misstrauen haben zudem gemeinsam, dass sie selbsterfüllende Prophezeiungen sind. Wer vertraut, wird so seine Erwartungen bestätigt finden: So schlecht ist die Welt doch gar nicht. Wer misstraut, findet seine Erwartung aber auch bewiesen: So schlecht ist die Welt.

Wie kompliziert und kostspielig sich damit wirtschaften lässt, zeigt jedes Call-Center.

### **Neustart**

Enttäuschtes Vertrauen wieder zu gewinnen, dauert lange, ist teuer und ungewiss. Dergleichen Versuch ist passiv. An allen Ecken und Enden muss hervorragend geleistet werden, damit die Enttäuschten immer öfter den Eindruck haben, dass sich Vertrauen wieder lohnt.

Der aktive Versuch ist einfacher: Ich vertraue mir und folglich auch den anderen. Vertrauen in sich selbst ist vor allem das Vertrauen darin, dass ich erfolgreich mit allem umgehen kann, was geschehen könnte. Angst? Wovor denn? Das heisst, die Komplexität mutig und wirkungsvoll zu reduzieren. Für mich. Für uns. Für die anderen.

Ein sicheres Zeichen gibt es immer, meinte Jean Paul: Wer die Dummköpfe gegen sich hat, verdient Vertrauen.

Viel Glück!