

Der Klebstoff unserer Gesellschaften

Autor(en): **Botsman, Rachel**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schweizer Monat : die Autorenzeitschrift für Politik, Wirtschaft und Kultur**

Band (Jahr): **99 (2019)**

Heft 1063

PDF erstellt am: **17.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-868618>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Der Klebstoff unserer Gesellschaften

Die Digitalisierung höhlt mit ihren Dienstleistungen und Tools das Vertrauen in unsere Mitmenschen aus? Was nachvollziehbar und richtig klingt, ist nachweislich falsch: Vertrauen verschwindet nicht – es verschiebt sich nur. Aber wohin?

von Rachel Botsman

Die Episoden unethischen Verhaltens, von schmutzigen oder gar kriminellen bis hin zu bloss dummen oder, leider, routinemässigen, kamen heftig und rasant über uns wie der Plot einer überdrehten Seifenoper oder einer jakobinischen Tragödie. Und jede hat das Vertrauen der Öffentlichkeit erschüttert: von Falschinformationen über etwaige Massenvernichtungswaffen, den Wucher grosser Pharmaunternehmen und die von Mineralölfirmen verursachten Ölkatastrophen bis zu den Bestechungen innerhalb der FIFA, Volkswagens Dieselgate oder groben Verstössen gegen den Datenschutz durch Facebook und Cambridge Analytica. Und damit sind längst nicht alle Skandale aufgezählt: Man denke an die Panama- und Paradise-Papers, die Wechselkursmanipulationen durch die einflussreichsten Banken der Welt, die politischen Versäumnisse während der Flüchtlingskrise oder nicht zuletzt die schockierenden Enthüllungen über den weitverbreiteten Missbrauch durch katholische Priester, andere Geistliche und Pflegeeinrichtungen. Da wundern die tausend Schlagzeilen nicht, niemand habe mehr Vertrauen in Autoritäten. Korruption, Elitedenken, wirtschaftliche Ungleichheit – und die schwachen Reaktionen auf die oben genannten Vorkommnisse – haben das Vertrauen in traditionelle Institutionen gepeitscht wie ein Sturm ein paar knorrige alte Eichen.

Gleichzeitig fühlen sich viele Menschen so überwältigt vom Tempo dieses Wandels und der schieren Menge an Wissen, die heute mit einem Klick verfügbar ist, dass sie sich in mediale Echokammern zurückziehen, die Informationen filtern und bereits bestehende Überzeugungen verstärken. So kann man konträre Ansichten leichter ignorieren, oder man sieht sie gar nicht erst. Technologie bedeutet bei allen Vorteilen auch, dass Unwahrheiten und sogenannte Fake News sich ungehindert und mit unaufhaltsamer Wucht über ganze Netzwerke hinweg ausbreiten können. Fake News sind zu einem Spiel der An- und Gegenbeschuldigungen geworden. Was als nützliche Kennzeichnung von unwahren Meldungen begonnen hat, ist zu einem omnipotenten Begriff geworden, der sich auf alle Arten unbequemer Wahrheiten an-

wenden lässt, die für einen Präsidenten vielleicht unerwünscht sind. So wurde Online-Desinformation in grossem Massstab – und das Potenzial für digitale Waldbrände – vom Weltwirtschaftsforum 2016 als eines der gravierendsten Risiken für unsere Gesellschaft gelistet. Das Ergebnis dieser Echokammern und Fehlinformationen? Unsere Ängste werden oft unbegründet bestätigt. Unsere Wut wächst. Der Kreislauf des Misstrauens dehnt sich aus. Alles in allem ist unser Vertrauen in zahlreiche Institutionen an einem kritischen Wendepunkt angelangt.

Tatsächlich würden die jüngsten Umfragewerte jeden Politiker oder Wirtschaftsführer ins Schwitzen bringen. In den letzten sieben Jahren führte das globale Kommunikationsunternehmen Edelman ein jährliches Trust-Barometer durch, bei dem mehr als 30 000 Menschen in 28 Ländern nach ihrem Vertrauen in verschiedene Institutionen befragt wurden. Die aufschlussreiche Überschrift für die Ergebnisse 2017: Vertrauen in der Krise. Das Vertrauen in die vier grossen Institutionen – Regierung, Medien, Wirtschaft und NGOs – ist auf einem historischen Tiefstand. Den grössten Verlust erlitten die Medien, die inzwischen in 82 Prozent aller untersuchten Länder für nicht vertrauenswürdig gehalten werden. In Grossbritannien sank die Zahl der Befragten, die den Medien vertrauten, von 36 Prozent im Jahr 2016 auf 24 Prozent im Jahr 2017. «Die Menschen betrachten Medien jetzt als Teil der Elite», sagt Richard Edelman, Präsident und CEO der PR-Firma Edelman. «Das Ergebnis ist eine Verschiebung hin zu selbstreferentiellen Medien und Vertrauen in Kollegen.» Mit anderen Worten: Wir möchten stärken, was wir bereits glauben, und zwar häufig dank Menschen, die wir bereits kennen.

Der Brexit und die Wahl von Donald Trump gehören zur ersten Welle unmittelbarer Symptome, die eine der grössten Vertrauensverschiebungen der Menschheitsgeschichte anzeigen: vom Monolithischen hin zum Individualisierten. Vertrauen und Einfluss liegen heute mehr bei «den Menschen» – Familie, Freunden, Kollegen und sogar Fremden – als bei Top-Down-Eliten, Experten und Behörden. Durch die individualisierte Verbreitung



«Warum geben Menschen an,
dass sie weder Bankiers noch Politikern
vertrauen, aber Fremden,
die mit ihnen mitfahren wollen?»

Rachel Botsman

Rachel Botsman, zvg.

«Wir setzen im alltäglichen Leben bereits heute mehr auf Algorithmen als auf Menschen, sei es in Form von Amazons Leseempfehlungen oder den Filmvorschlägen von Netflix. Und das ist erst der Anfang.»

Rachel Botsman

und Erzeugung von Nachrichten und Einschätzungen sind Kunden heute nicht mehr bloss sozusagen stille Konsumenten, sondern soziale Einflussfaktoren, die Marken definieren.

Wenn wir die problematische Struktur und Grösse institutioneller Systeme in Frage stellen, werden wir mit einer weiteren Erkenntnis konfrontiert: Institutioneller Sachverstand, der auf mehr oder weniger blindem Glauben basierte, in den Händen einer privilegierten Minderheit lag und hinter verschlossenen Türen agierte, war schlicht nicht für das digitale Zeitalter konzipiert. Er ist nicht geeignet für dieses Zeitalter radikaler Transparenz, von WikiLeaks und Cryptome, in dem sich Politiker und CEOs bewusst machen müssen, dass sie hinter durchsichtigen Scheiben operieren. Der Versuch, etwas zu verstecken, was immer es auch sein mag, ist ein Glücksspiel mit hohem Einsatz. Es funktioniert nicht in einer Welt, in der PR-Maschinerien schmutzige Geheimnisse oder hinter verschlossenen Türen ausgehandelte Deals nicht länger verschleiern können. Nehmen Sie ein paar aktuelle Beispiele für «private» Angelegenheiten, die auf der ganzen Welt verbreitet wurden: die sensiblen Benutzerdaten des ausserehelichen Dating-Portals Ashley Madison, die internen E-Mails von Turing Pharmaceuticals über ihre skrupellose Preispolitik, geheime Scientology-Handbücher, Hilary Clintons E-Mails oder ein Gespräch, das in einem privaten Schlossgarten zwischen der Königin von England und dem Metropolitan Police Commander über die Unhöflichkeit chinesischer Beamter stattfand.

Das institutionell garantierte Vertrauen war nicht gedacht für ein Zeitalter, in dem Menschen auf Plattformen wie Airbnb, Ebay und Amazon selbständig Transaktionen tätigen. Es wurde nicht für eine Ära konzipiert, in der für das nächste Jahrzehnt prognostiziert wird, dass die Hälfte der Belegschaft «selbständige Arbeitnehmer» – Freiberufler, Lohnunternehmer und Leiharbeitnehmer – sein werden. Es wurde nicht für eine Zeit entworfen, in der wir von Technologie-Kraftwerken wie Facebook und Google abhängig werden, die neuartige Formen von «Netzwerkmonopolen» und Plattformkapitalismus darstellen. Es war nicht für eine Kultur gedacht, in der wir alles persönlich kontrollieren wollen – von unse-

ren Bankkonten bis hin zu Dates, per Klick, Antippen oder Wegwischen. Sollten wir also um den Verlust des Vertrauens trauern? Ja und nein, denn die Sache ist: Was auch immer die Schlagzeilen verkünden, das ist kein Zeitalter der Not – davon sind wir weit entfernt. Vertrauen als Klebstoff, der die Gesellschaft zusammenhält, ist nicht verschwunden. Es hat sich nur verschoben – und die Auswirkungen, von der Einstellung eines Babysitters bis zum Führen eines Unternehmens, sind massiv.

Eine kühne Theorie

In den letzten zehn Jahren habe ich erforscht, wie radikal Technologie unsere Haltung gegenüber Vertrauen verändert hat. 2008 begann ich, mein erstes Buch zu schreiben: über die sogenannte «Sharing Economy», die Ökonomie der Vergemeinschaftung. Es faszinierte mich, wie Technologien stillgelegte Ressourcen freisetzen können, seien es Autos, Häuser, Bohrmaschinen, Fertigkeiten oder Zeit. Aber die entscheidende Zutat war das Vertrauen, durch das uns die Technologie bisweilen zu Verhaltensweisen verleitet, die uns früher etwas gruselig oder gar riskant vorgekommen wären. Sogar die Idee, einen Marktplatz einzurichten, auf dem Fremde in den Häusern anderer Leute untergebracht werden können, schien lächerlich. Heute wird Airbnb, die Plattform, auf der man sein eigenes Zuhause als Übernachtungsmöglichkeit für Fremde anbieten kann, auf einen Wert von 31 Milliarden Dollar geschätzt. Damit ist Airbnb weltweit die zweitwichtigste Marke im gastgewerblichen Sektor. Im Jahr 2008 war nicht absehbar, dass Menschen so viel Vertrauen in detaillierte Online-Profile legen, dass sie Taxifahrten bei Fremden buchen, die dafür auch noch ihr eigenes Auto benutzen. Uber hat heute einen Wert von 72 Milliarden Dollar und ist damit eines der grössten Unternehmen der Welt, grösser als FedEx, die Deutsche Bank oder Kraft Foods. Und dann ist da noch die Explosion von Online-Dating-Apps wie Tinder, auf denen die durchschnittliche Zahl der täglichen Zugriffe mehr als 1,4 Milliarden beträgt. Das sind nur einige Beispiele, in denen es uns Online-Tools ermöglichen, persönliche Interaktionen zu

führen und Fremden unsere kostbarsten Besitztümer, Erfahrungen oder sogar unser Leben auf bisher unvorstellbare Weise anzuvertrauen.

Bedenken Sie Folgendes: Warum geben Menschen an, dass sie weder Bankiers noch Politikern vertrauen, aber Fremden, die mit ihnen mitfahren wollen? Eine übliche Erklärung lautet, dass Menschen in Umfragen nicht immer die Wahrheit sagen. Das mag so sein, aber hinter diesem Vertrauensparadox musste noch mehr stecken. Ich ahnte, dass sich etwas Tieferes darin verbarg. Was, wenn Vertrauen, wie Energie, nicht zerstört werden kann und stattdessen nur die Form wechselt?

Wem kann man vertrauen? Eine kühne Theorie: Wir stehen am Beginn der dritten und grössten Vertrauensrevolution in der Geschichte der Menschheit. Wenn wir uns die Vergangenheit anschauen, wird deutlich, dass die Geschichte des Vertrauens in verschiedene Kapitel unterteilt werden kann. Das erste Kapitel war das lokale Vertrauen, als wir in kleinen, örtlich begrenzten Gemeinschaften lebten, in denen jeder jeden kannte. Das zweite war das institutionelle, eine Art zwischengeschaltetes Vertrauen, das sich auf Verträge, Gerichte und Unternehmensmarken stützte, den Handel vom lokalen Austausch befreite und die notwendige Grundlage für eine organisierte Industriegesellschaft schuf. Und das dritte nun, das noch in den Kinderschuhen steckt, ist das dezentralisierte Vertrauen.

Potenzial und Risiko

Eine Vertrauensverschiebung muss nicht bedeuten, dass die vorherigen Formen vollständig ersetzt werden – nur dass die neue Form alsbald dominiert. Zum Beispiel kann sich eine kleine landwirtschaftliche Gemeinde in einigen Angelegenheiten weiterhin auf das jahrhundertealte Vertrauen der lokalen Bevölkerung verlassen, sich jedoch häufiger an das neue Stadtgericht wenden, um den Umgang untereinander zu regeln.

Das Vertrauen, das nach oben zu Behörden, Schiedsgerichten und amtlichen Autoritäten strömte, fließt jetzt in der Regel horizontal, in einigen Fällen zu unseren Mitmenschen, in anderen hin zu Programmen und Bots. Das Vertrauen wird auf den Kopf gestellt. Die alten Quellen der Macht, des Fachwissens und der Autorität haben nicht mehr alle Asse oder auch nur die besseren Karten in der Hand. Die Folgen davon, gute und schlechte, dürfen nicht unterschätzt werden.

Das explosionsartige Wachstum der Sharing Economy ist ein Lehrbuchbeispiel für dezentralisiertes oder verteiltes Vertrauen. Diese Theorie erleichtert aber auch das Verständnis für die schnelle Entwicklung von Plattformen wie dem Darknet, wo Kunden von Marihuana bis zur AK-47 alles beziehen können, und zwar auch von «nicht vertrauenswürdigen» Anbietern. Das Darknet und die neue Ära der digital ermöglichten App-Intimität mögen auf den ersten Blick wenig gemeinsam haben, aber sie basieren auf dem gleichen Grundprinzip: Menschen vertrauen anderen Menschen via Technologie.

Dezentrales Vertrauen erklärt, warum wir mittlerweile fieberhaft alles bewerten und rezensieren, von Restaurants über Chats bis zu Uber-Fahrern (und warum auch die Passagiere bewertet werden), und dabei den Aufstieg oder Fall aller Arten von Unternehmen fast unmittelbar mitgestalten, während wir gleichzeitig eine Spur der eigenen Reputation legen, auf der uns ein Fehler oder ein Vergehen möglicherweise für den Rest unseres Lebens verfolgen kann.

Das Konzept des dezentralen Vertrauens hilft uns zu verstehen, warum und wie wir dazu kommen, uns auf KI-trainierte Bots zu verlassen, ob diese uns nun Beziehungsratschläge geben, unsere Parkscheine lösen, unser Sushi bestellen oder uns mitteilen, ob wir Krebs haben.

In der Tat glaube ich, dass der eigentliche Einschnitt nicht die Technologien selbst sind, sondern die massive Vertrauensverschiebung, die sie auslösen.

Dezentrales Vertrauen ist nicht nur eine neue, idealistische Variante des Techno-Libertarismus, also der Vorstellung, dass wir in der digitalen Welt auf institutionelle Regularien verzichten können. Es gibt viele Geschichten, die demonstrieren, dass dies negative oder katastrophale Folgen haben kann – wie Diskriminierung, Diebstahl und sogar Tod. Ja, Technologie kann unseren Vertrauenskreis erweitern und das Potenzial zur Zusammenarbeit mit uns unbekanntem Menschen vergrössern. Sie kann aber auch Grenzen zwischen uns aufbauen und festigen. Ratings und Bewertungen können uns unseren Mitmenschen gegenüber verantwortungsbewusster machen, vielleicht sogar etwas freundlicher, aber das wachsende Vertrauen in bestimmte Menschen bedeutet auch, dass einige andere für immer befleckt in eine Art digitales Fegefeuer verwiesen werden. Und in unserer Eile, das Alte abzulehnen und das Neue zu umarmen, besteht die Gefahr, dass wir allzu leicht zu viel Vertrauen an den falschen Stellen aufbringen. Eine der dringlichsten Fragen unserer Zeit ist die, ob Technologie tatsächlich dazu beiträgt, bessere oder schlechtere Entscheidungen dahingehend zu treffen, wo und wem wir vertrauen. Es wird bereits deutlich, dass die Verfehlungen von Institutionen, ob real oder erfunden, viele Menschen für Alternativen gefährlich aufgeschlossen gemacht haben. Sie schenken mittlerweile ihr Vertrauen oft unhinterfragt einer neuen, nicht selten höchst fragwürdigen Art von vermeintlich Unparteiischen. Dezentrales Vertrauen ist alles andere als narrensicher, und die wirklich wichtigen Fragen sind ethischer und moralischer, nicht technischer Natur. ◀

Aus dem Englischen übersetzt von Laura Clavadetscher.

Rachel Botsman

ist Dozentin an der Saïd Business School der Universität Oxford. Sie schreibt regelmässig für die «New York Times», «Wired» und «The Guardian». 2010 kam ihr Buch «What's Mine Is Yours» über den Aufstieg der Sharing Economy heraus. Der vorliegende Text ist ein Ausschnitt aus ihrem zweiten Buch «Who Can You Trust?» (Penguin, 2017), er erscheint hier erstmals auf Deutsch.