

Kommunikation: Wie beeinflusst Sprache unser Vertrauen?

Chart der Woche, 2025-KW19

8. Mai 2025



Vertrauen durch Kommunikation

Von je 100 Befragten stimmen der Aussage zu: „Ich glaube daran, dass gegenseitiges Vertrauen gestärkt werden kann, indem wir offen und ehrlich miteinander kommunizieren“.



Online Repräsentativbefragung von 2.000 Personen ab 18 Jahren durch die GfK in Deutschland

Ergebnis

Eine offene und ehrliche Kommunikation wird von der großen Mehrheit der Bundesbürger als unverzichtbar angesehen, um das Vertrauen innerhalb der Gesellschaft zu stärken. Dieses Vertrauen bildet die Grundlage für ein stabiles und gerechtes Miteinander, sowohl im

zwischenmenschlichen Bereich als auch im Verhältnis zwischen Bürgern und Institutionen.

Gründe

Wie auch andere Grafiken zeigen, sehen die Bürger Vertrauen als einen Grundpfeiler einer stabilen und gerechten Gesellschaft an. Es schafft die Basis für Glaubwürdigkeit, Wertschätzung und Stabilität. Um dieses Vertrauen nachhaltig zu fördern, ist eine transparente Kommunikation notwendig, die Authentizität gewährleistet und Missverständnisse minimiert. Nur durch Offenheit können Bürger das Gefühl entwickeln, ernst genommen zu werden und aktiv am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben.

Im Alltag, besonders im Familien- und Freundeskreis, spielt eine offene Kommunikation grundsätzlich eine zentrale Rolle. Sie ermöglicht es, Gedanken und Gefühle auszudrücken, wodurch ein Perspektivwechsel erleichtert wird. Diese Fähigkeit fördert das Verständnis für andere Standpunkte und stärkt die Bindung zwischen den Gesprächspartnern. Diese Offenheit geht auch immer mit dem Mut zur Verletzlichkeit einher – ein Risiko, das sich jedoch lohnt, da es tiefere Beziehungen und ein stärkeres Vertrauensverhältnis schafft. Fehlt diese Offenheit, bleiben Probleme oft unausgesprochen, was Missverständnisse begünstigt und Konflikte eskalieren lässt. Eine ehrliche Kommunikation dagegen bietet die Möglichkeit, Spannungen frühzeitig zu entschärfen und Lösungen gemeinsam zu erarbeiten. Dieses stärkt nicht nur den Zusammenhalt im privaten Umfeld, sondern auch das allgemeine Vertrauen in die Mitmenschen.

Auch im öffentlichen Bereich wird eine offene Gesprächskultur geschätzt. Bürger erwarten von Institutionen wie Politik, Medien oder Wissenschaft Transparenz und Ehrlichkeit. Die verständliche Erläuterung von Entscheidungen ist hierbei von besonderer Bedeutung. Nur wenn Bürger nachvollziehen können, warum bestimmte Maßnahmen ergriffen werden, entsteht Akzeptanz – selbst bei kontroversen Themen.

Institutionen gewinnen in dem Moment an Glaubwürdigkeit, wenn sie bereit sind, Fehler einzugestehen und Verantwortung zu übernehmen. Das Verschweigen von Problemen oder mangelnde Transparenz hingegen führt schnell zu Misstrauen. Eine offene Kommunikation hilft zudem dabei, Gerüchte zu entkräften und Bürger dazu zu ermutigen, Fragen zu stellen oder eigene Meinungen einzubringen. Dieses schafft dann eine Kultur des Dialogs, in der sich Bürger ernst genommen fühlen. In Krisensituationen zeigt sich die Bedeutung einer offenen Kommunikation besonders deutlich. Ob bei wirtschaftlichen Unsicherheiten, gesundheitlichen Notlagen oder anderen Herausforderungen – Bürger suchen in solchen Zeiten nach Orientierung und Halt. Wenn Institutionen transparent kommunizieren und gleichzeitig Empathie zeigen, fühlen sich Bürger besser verstanden und unterstützt. In dem Moment, in dem Sorgen ernst genommen werden und Lösungen gemeinsam erarbeitet werden, entsteht ein Gefühl von Respekt und Gleichberechtigung. Langfristig stärkt dieses schließlich das Vertrauen in öffentliche Akteure und festigt die Bindung zwischen Bürgern und Institutionen.

Die überdurchschnittliche Zustimmungssquote der älteren Generation gründet auf deren Erfahrungsschatz und ihrer Affinität zum direkten Austausch sowie die geringere Neigung zu digitalen Kommunikationsformen. Sie verfügen über vermehrte Erfahrungen mit Krisen, haben oftmals eine bessere Menschenkenntnis und wissen um die Bedeutung ehrlicher Kommunikation zur Vertrauensbildung. Dieses betrifft sowohl die eigene Lebenswelt als auch die Wahrnehmung der Dialogbereitschaft von Entscheidungsträgern. Ebenso haben sie häufiger als andere erlebt,

wie mangelnde Kommunikation oder Täuschungen (z. B. bei politischen Skandalen) zu Misstrauen führen können und erkennen oft schneller als andere die Konsequenzen unehrlicher Kommunikation.

Prognose

Die Bedeutung offener Kommunikation wird in den kommenden Jahren weiter an Relevanz gewinnen. Und je häufiger Bürger aktiv an Entscheidungsprozessen teilhaben können, desto stärker wird ihr Vertrauen in öffentliche Akteure sein. Partizipative Ansätze wie Bürgerforen oder digitale Mitbestimmungsplattformen werden dabei helfen, den Dialog zu intensivieren und den Eindruck von Mitgestaltung zu vermitteln. Solche Formate fördern nicht nur das Gefühl von Zugehörigkeit, sondern ermöglichen es auch, gesellschaftliche Veränderungen frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren.

In einer zunehmend individualisierten Gesellschaft wird es für Institutionen immer wichtiger werden, ihre Botschaften auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen zuzuschneiden. Bürger wünschen sich personalisierte Informationen, die ihre Lebensrealitäten berücksichtigen und gleichzeitig gemeinsame Werte betonen. Neben den sachlichen Informationen werden auch empathische Reaktionen auf Sorgen und Ängste wichtiger werden. Institutionen, die in der Lage sind, Lösungswege klar darzulegen und gleichzeitig emotional zu überzeugen, werden an Zustimmung und damit auch an Bedeutung gewinnen. Die Digitalisierung wird hierbei sowohl helfen als auch Herausforderungen mit sich bringen. So ermöglichen digitale Plattformen es einerseits Informationen schnell und direkt zu verbreiten, erhöhen andererseits aber auch das Risiko von Desinformation, Anonymität und manipulativen Inhalten.