

Zurich Empathie-Report 2026: Warum schwindendes Mitgefühl zum Wirtschaftsrisiko wird

Ute Pappelbaum

Die Zurich Gruppe Deutschland zeichnet mit ihrem gemeinsam mit dem Meinungsforschungsinstitut Civey erhobenen Empathie-Report 2026 ein bemerkenswert düsteres Bild des gesellschaftlichen Klimas. Für die repräsentative Studie wurden 2.500 Erwachsene befragt. 83 Prozent der Befragten nehmen einen Rückgang von Empathie in den vergangenen fünf Jahren wahr, neun von zehn sehen den gesellschaftlichen Zusammenhalt geschwächt und mehr als die Hälfte erwartet eine weitere Verschlechterung. Die Ergebnisse reichen damit weit über eine Momentaufnahme der Stimmungslage hinaus. Sie verweisen auf einen schleichenden Vertrauensverlust, der zunehmend auch wirtschaftliche Relevanz gewinnt.

Empathie als ökonomische Ressource

Der Report beschreibt zunächst eine Wahrnehmung. Ob die tatsächliche Empathiefähigkeit der Bevölkerung messbar abgenommen hat, bleibt offen. Entscheidend ist jedoch, dass die Mehrheit einen rauerem gesellschaftlichen Umgang erlebt. Wahrnehmungen beeinflussen Erwartungen – und Erwartungen steuern Verhalten.

Ökonomisch betrachtet ist Empathie keine weiche Wohlfühlkategorie, sondern Bestandteil des gesellschaftlichen Sozialkapitals. Wo Menschen anderen grundsätzlich Vertrauen entgegenbringen, sinken Transaktionskosten, Konflikte lassen sich schneller lösen und Kooperation wird wahrscheinlicher. Geht dieses

Vertrauen verloren, steigen Kontrollaufwand, Bürokratie und Absicherungsbedürfnis.

Dass 41 Prozent der Befragten regelmäßig Respektlosigkeit erleben, 45 Prozent Rücksichtslosigkeit und 35 Prozent einen aggressiven Umgangston wahrnehmen, beschreibt deshalb nicht nur eine Veränderung des Miteinanders. Es deutet auf steigende gesellschaftliche Reibungsverluste hin.

Digitalisierung verstärkt bestehende Konflikte

Bemerkenswert ist die eindeutige Zuschreibung der Ursachen. Soziale Medien gelten für 53 Prozent der Befragten als wichtigster Ort mangelnder Empathie. Sechs von zehn sehen in ihnen sogar einen negativen Einfluss auf das gesellschaftliche Einfühlungsvermögen.

Die Ergebnisse bestätigen eine Entwicklung, die sich bereits seit Jahren beobachten lässt. Digitale Plattformen belohnen Aufmerksamkeit, Geschwindigkeit und Polarisierung deutlich stärker als differenzierte Auseinandersetzung. Anonymität reduziert soziale Hemmschwellen, algorithmische Verstärkung fördert Lagerbildung.

Dabei entstehen die gesellschaftlichen Spannungen nicht erst in sozialen Netzwerken. Wirtschaftliche Unsicherheit, Inflation, geopolitische Krisen und politische Polarisierung liefern den Konfliktstoff. Die Plattformen wirken vielmehr als Beschleuniger vorhandener Spannungen.

Institutionelles Vertrauen gerät unter Druck

Auffällig ist zudem die Bewertung staatlicher Institutionen. Rund 41 Prozent der Befragten attestieren Behörden mangelnde Empathie.

Gerade für einen funktionierenden Sozialstaat besitzt dieser Befund Gewicht. Verwaltung lebt nicht allein von rechtlicher Korrektheit, sondern ebenso von wahrgenommener Fairness. Wo Bürger staatliche Institutionen als distanziert oder respektlos erleben, sinkt die Bereitschaft zur Kooperation. Akzeptanz regulatorischer Entscheidungen wird schwieriger, Konflikte nehmen zu und Verwaltungsverfahren werden aufwendiger.

Der Report verweist damit indirekt auf eine ordnungspolitische Herausforderung: Effizienz staatlichen Handelns hängt nicht ausschließlich von Digitalisierung oder Personal ab, sondern ebenso von der Qualität der Interaktion zwischen Institutionen und Bevölkerung.

Persönliche Begegnung bleibt der wichtigste Stabilitätsanker

Interessant ist die Gegenbewegung innerhalb der Studie. Dort, wo Menschen sich unmittelbar begegnen, wird Empathie weiterhin besonders stark wahrgenommen. Familie, Freundeskreise, Vereine, Schulen, Kirchen und Pflegeeinrichtungen bilden aus Sicht der Befragten die zentralen Orte gesellschaftlichen Zusammenhalts.

Das unterstreicht eine ökonomische Grundregel: Vertrauen entsteht selten abstrakt, sondern überwiegend durch wiederholte persönliche Interaktion. Während digitale Kommunikation Beziehungen häufig entpersonalisiert,

erzeugen lokale Gemeinschaften soziale Bindung und gegenseitige Verantwortung.

Für Unternehmen besitzt diese Erkenntnis praktische Bedeutung. Betriebskultur, Führung, Teamarbeit und Kundenbeziehungen gewinnen angesichts einer zunehmend polarisierten Öffentlichkeit an strategischer Bedeutung. Arbeitgeber werden damit stärker zu sozialen Integrationsräumen.

Auch Versicherer erweitern ihr Rollenverständnis

Für die Zurich Gruppe Deutschland passt die Veröffentlichung des Reports in eine breitere Entwicklung der Versicherungswirtschaft. Versicherer verstehen sich zunehmend nicht mehr ausschließlich als Risikoträger, sondern als Anbieter von Prävention, Resilienz und gesellschaftlicher Stabilität.

Diese Positionierung folgt einer nachvollziehbaren Marktlogik. Versicherungen kalkulieren Risiken langfristig. Gesellschaftlicher Zusammenhalt beeinflusst Schadenentwicklungen ebenso wie psychische Belastungen, Gesundheitskosten, Betrugsrisiken oder die Stabilität wirtschaftlicher Erwartungen. Sozialkapital wird damit mittelbar zu einem versicherungsökonomischen Faktor.

Der Empathie-Report ist insofern auch Ausdruck einer strategischen Verschiebung innerhalb der Branche: Prävention umfasst zunehmend nicht nur technische oder gesundheitliche Risiken, sondern auch gesellschaftliche Rahmenbedingungen.

Vertrauen wird zur wirtschaftlichen Infrastruktur

Die eigentliche Aussage des Reports liegt daher weniger in der Frage, ob die Deutschen tatsächlich weniger empathisch geworden sind. Entscheidend ist die verbreitete Erwartung eines weiteren Vertrauensverlustes. Solche Erwartungen können sich selbst verstärken, wenn Menschen vorsichtiger, misstrauischer und konfliktsensibler handeln.

Gesellschaftlicher Zusammenhalt ist damit keine ausschließlich moralische Kategorie. Er entwickelt sich zunehmend zu einem ökonomischen Standortfaktor. Wo Vertrauen schwindet, steigen Reibungskosten in Verwaltung, Unternehmen und Märkten gleichermaßen.

Empathie in Deutschland: Das große Stimmungsbild

83%

erleben weniger Empathie-Fähigkeit –
90% sehen den gesellschaftlichen
Zusammenhalt schwinden.



54%

Erwarten weiteren Rückgang in den nächsten 5 Jahren.

13%

Erwarten mehr Empathie

Methodik: Civey-Befragung 8.07. – 12.07.2026; n=2.500 ab 18 Jahren

Quelle: Zurich Gruppe Deutschland/ Civey

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4951022/empathie-report-2026-vertrauensverlust-wirtschaft/>