

WER REDEN MUSS, OHNE BESCHIED ZU WISSEN

Krisen-Kommunikation: Die überraschende Tsunami-Katastrophe stellte selbst mediengewandte Politiker vor grosse Probleme. Sie mussten über ein Ereignis berichten, von dem sie selbst nur wenig wussten. Was resultierte, waren Worthülsen. Medienexperte Marcus Knill zeigt anhand von drei Beispielen, wie man eine solche Extremsituation meistert, bei der sich die Faktenlage ständig ändert. Sprach man zuerst von 1000 Toten, weiss man heute von einer Viertelmillion.

Text: **Marcus Knill** Fotos: **Keystone**

Medienkonferenz vom Mittwoch, 29. Dezember 2004, mit Bundeskanzler Schröder und Aussenminister Fischer:

SITUATION 1

Journalist: Haben Sie daran gedacht, dass sich jemand von der Bundesregierung vor Ort begibt, um zu koordinieren und zu helfen oder schlicht und einfach da zu sein?

Schröder: Ich glaube nicht, dass es sinnvoll und richtig wäre, wenn prominente Politikerinnen oder Politiker Reisen in diese Länder machen würden. Es würde Ressourcen in Anspruch nehmen, die sehr viel besser eingesetzt werden können und eingesetzt werden müssen, um Verletzten zu helfen, um betroffenen Menschen zu helfen. Ich glaube, es wäre ein falsches Signal – in der jetzigen Situation – wo alles, was es an Ressourcen gibt, die eigenen, wie fremde, zur Hilfe für die Betroffenen zur Verfügung stehen muss – Ressourcen abzuziehen, um – äh – äh – auch mit mit besten Absichten dort hinfliegende und hinreisende Politikern und Politiker – äh – betreuen zu müssen. Ich glaube nicht, dass das ein richtiges Verhalten wäre. Ich gehe davon aus, dass – äh – das Mitgefühl mit den Betroffenen in den Ländern auszudrücken, auch noch Zeit ist, wenn – äh – die Sofortmassnahmen – äh – beendet sind, die jetzt für alle von uns im Vordergrund stehen müssen.

Journalistin: Herr Bundeskanzler, um welche Summen handelt es sich bei dem Schulden-Moratorium, und haben Sie bereits mit anderen Regierungschefs des Pariser Clubs gesprochen, und welche Signale haben Sie zu diesem Thema empfangen?

Schröder: Ich habe noch nicht mit – über diese Frage gesprochen. Aber ich denke, es wird eine Beratung im Pariser Club sein müssen. Dazu ist – ich glaube, die Tagung findet am 20. Januar statt – noch Zeit. Äh. – Es geht da nicht – äh – was die Pariser Clubverpflichtung angeht, um gewaltige Summen. Aber – wir müssen uns natürlich auch – äh – überlegen, wie man – in den Ländern Ressourcen frei macht, damit sie dafür eingesetzt werden können. Ich denke, dass – äh – wir deswegen, was wir ohnehin vorhatten. Das, was wir 1999 an Entschuldigungsinitiativen eingeleitet haben für die ärmsten Länder der Welt, zu denen auch Anrainerstaaten des Indiens, des Indischen Ozeans gehören. Dass wir diese Initiativen fortführen werden ... ■

ANALYSE 1

Bundeskanzler Schröder liegt es in der ersten Antwort daran, ausführlich zu begründen, weshalb sich in der ersten Phase kein prominenter Politiker im Katastrophengebiet zeigen sollte. Er hatte erfahren, wie wichtig es sein kann, sich vor Ort zu zeigen. Wir erinnern an die letzte Flutkatastrophe in Deutschland. Dort stand Schröder mit Stiefeln an der Front. Dies schaffte Pluspunkte. Deshalb kam es zu seinem Entscheid, in Deutschland zu bleiben, zu einer langfädigen Begründung. Schröder weiss, er könnte später beschuldigt werden, er sei zu Hause geblieben. Bush wurde nämlich nach wenigen Tagen vorgeworfen, er habe im Garten Unkraut gejätet und habe allzulange zur Naturkatastrophe geschwiegen. Die Art des Formulierens macht bewusst: Schröder muss das Fernbleiben einleuchtend begründen: In der ersten Phase geht es um Verletzte und da sind Fachleute gefragt. Bei den ersten Rettungsaktionen wurde sogar in einem Land der Luftraum gesperrt, nur weil ein Regierungmitglied die Situation vor Ort begutachten wollte.

Schröder ringt merkbar um treffende Formulierungen. Mit den "Ähs" und den Verdoppelungen der weiblichen und männlichen Form (Politikerinnen und Politiker) schafft er sich Denkzeit. Er erwähnt sogar beim zweiten Mal die weibliche Form gar nicht mehr – die Floskel erfolgt gedankenlos, weil er bereits die Formulierung des nächsten Gedankens plant. Er verdoppelte mit "Politikern und Politiker" die männliche Form. Eine Marotte, die wir immer wieder antreffen.

Bei der zweiten Antwort kennt der Bundeskanzler verständlicherweise keine konkreten Zahlen. Er flüchtet sich in Floskeln: Wir werden das Problem gemeinsam angehen. Die Entschuldigung muss weitergehen. Konkrete Pläne oder Beschlüsse sind nicht bekannt. Schröder spricht über die altbekannten Entschuldigungsinitiativen. Dem nahe liegenden Vorwurf – Deutschland sollte zuerst die eigenen Probleme lösen, bevor es anderen Ländern Schulden erlässt – begegnet er mit einer Vorwegnahmetaktik. Er weist auf die vorhandenen Probleme im eigenen Land hin. ■



SITUATION 2

Journalist: Herr Bundeskanzler, wie geht es in den nächsten Tagen weiter? Werden Sie Ihren Weihnachtsurlaub wieder aufnehmen, oder wird es eine Sitzung des Kabinetts mit allen betroffenen Ministern in den nächsten Tagen geben?

Schröder: Das wird – äh – ich muss zunächst einmal sagen, dass – äh – durch die Urlaubsabwesenheit des einen oder anderen – aber wirklich nicht die geringste Verzögerung – äh – eingetreten ist. Alle beteiligten Kollegen waren – wie ich auch – ständig informiert. Der Krisenstab – äh – beim Bundesausserminister hat wirklich – hervorragend funktioniert – unter der Leitung des Bundesausserministers persönlich. Nicht eine einzige Massnahme ist unterblieben, weil Weihnachtszeit ist und naturgemäss die Kollegen – äh – teilweise nicht in Deutschland sind. Ich weiss immer. Wir werden am nächsten Mittwoch eine Sondersitzung des Kabinetts haben, um – äh – äh – zu analysieren, wie weit wir sind, und unter Umständen die Massnahmen auch gemeinsam zu beraten und zu beschliessen, die notwendig sind. Aber es bedarf um Effizienz der Massnahmen zu gewährleisten – keiner äh – keiner äh – weiteren, weiteren – äh – Folgerungen.

Journalist: Herr Bundeskanzler, Herr Aussenminister! Haben Sie einen Überblick, wann dieses Bundeswehrlazarettflugzeug zurückkehrt, und ob es dann anschliessend wieder ins Unglücksgebiet fliegt?

Fischer: Äh – Überblick – äh – über die genauen Flugzeiten – äh – das weiss ich nicht – sind auf jedenfalls so ausgestattet, dass sie – äh – sobald – äh – das Lazarettflugzeug – äh – äh – abflugbereit ist, abfliegen können, und – äh – äh – sie werden – äh – so oft zurückkehren – äh – mit den entsprechenden Crewwechseln – äh – wie es notwendig ist – äh – entsprechend der Bundeskanzler hat ja gesagt – in Absprache mit dem Bundesverteidigungsminister – äh – steht dann ein – äh – zweites Med Evac – wird umgerüstet – in Bereitschaft – äh – und der Bundeskanzler hat nochmals unterstrichen, dass – äh – dies für Schwerverletzte aller europäischen Nationen dann zur Verfügung steht. (Hier ergreift der Bundeskanzler das Wort und macht deutlich, dass er in einem Telefongespräch mit dem schwedischen Ministerpräsidenten deutlich gemacht habe, dass bei den Hilfsmassnahmen die Schwere der Verletzung das entscheidende Kriterium sei, wer mitgenommen würde.)

Journalist: Gibt es seitens der Reiseveranstalter konkrete Hilfeersuchen an die Bundesregierung? (Der Bundeskanzler reicht diese Frage Aussenminister Fischer weiter.)

Fischer: Äh – Die – Reiseveranstalter sind – äh – beständig – äh – vortreten im Krisenstab und – äh – und insofern – äh – äh – kann ich hier nur unterstreichen, dass die Zusammenarbeit – äh – äh – mit – äh – äh – den Reiseveranstaltern – äh – hervorragend – äh – gelaufen ist. Dies betrifft allerdings nur die – äh – Touristen, die – äh – den organisierten – äh – äh – Urlaub angetreten haben, die Individualtouristen – wie man sie nennt – äh – werden zwar auch – äh – wenn freie Plätze vorhanden sind – äh – bei den Privaten mitgenommen. Äh – dafür gibt es aber auch – äh – äh – extra – äh – gecharterte Flugzeuge, die zum Einsatz kommen – äh. Die Reiseveranstalter haben angeboten, dass – äh – ihre Fähigkeiten uns jederzeit, wenn es einen entsprechenden Aufwuchs geben sollte, gerne zur Verfügung gestellt werden. Ich möchte nochmals – danken – für die hervorragende Zusammenarbeit – äh – zwischen den privaten Reiseveranstaltern und unseren Leuten vor Ort, aber auch hier im Krisenstab. Das funktioniert reibungslos. ■

ANALYSE 2

Dass alles so reibungslos geklappt hat mit der Information während der Weihnachtstage, wird mit der zweimaligen Betonung – es gab WIRKLICH keine Verzögerungen, – der Krisenstab hat WIRKLICH hervorragend funktioniert sowie der sonderbaren Satzkonstruktion mit Wortfindungsproblemen enorm abgeschwächt. Das Funktionieren wird unbewusst infrage gestellt. Ob Fischer nicht von den Unzulänglichkeiten in den Botschaften Kenntnis hatte, dies jedoch verschweigen wollte? Mit dem Redebrocken: "Ich weiss immer" wollte Bundeskanzler Schröder gewiss sagen: "Ich weiss immer, wer was macht." (Wir informieren immer und alle sind informiert.) Trotz der fragwürdigen Formulierungen brachte es der Medienkanzler fertig, einen Werbespot für das reibungslose Funktionieren der Regierung zu entwerfen. Denn: Niemand kann ihm nachweisen, dass wichtige interne Massnahmen nicht doch unterblieben sind.

Die Antwort des Aussenministers auf die Frage zum Lazarettflugzeug gibt uns mehr zu denken. Fischer übertrifft Stoibers Äh-Marotte um ein Mehrfaches. Noch nie stockte er dermassen. Der Grund liegt nach unserem Dafürhalten darin: Fischer möchte antworten, obschon er nichts weiss. Nach der Devise: Ein Politiker glaubt immer etwas sagen zu müssen, auch wenn es nichts zu sagen gibt. Auf die Frage, ob Fischer einen Überblick habe, hätte ein kurzes "Nein" genügt. Die Aussage, dass das Flugzeug für Schwerverletzte aller europäischen Nationen zur Verfügung steht, hätte er dem Nein noch anfügen können. Das wäre eine präzise, treffende Antwort gewesen. Weitschweifiges Antwortverhalten erleben wir auch im Alltag. Jemand wird etwas gefragt. Der Befragte weiss es nicht, dennoch redet er endlos weiter. Wenige können unumwunden zugeben: Ich weiss es nicht.

Schade, dass Fischers Werbespot für die reibungslose Zusammenarbeit weniger glaubwürdig formuliert wurde. Wenn nichts gesagt werden kann oder soll, wird das nichts sagende Wort ENTSPRECHEND gerne benutzt. Es gehört zur so genannten Airbagrhetorik. Man sagt etwas Unverbindliches und kann Konkretes vermeiden. Der Redner polstert sich mit leeren Worthülsen. "Entsprechend" wie "relativ" oder "allenfalls" ist unverbindlich:

– entsprechende Massnahmen

– entsprechende Anfragen

Wahrscheinlich wollte er nicht eingestehen, dass ihm die Detailkenntnisse fehlten. Uns überzeugte jedenfalls der Aussenminister bei diesen vagen Antworten kaum. Er wirkte generell müde und ausgebrannt.

Fischers rhythmische Akzente stimmten ebenfalls nicht. Am Schluss der jeweiligen Gedanken fehlen Pausen. Dafür dominierten die Ähs. ■

Im Österreichischen Fernsehen musste am 29. Dezember Frau Aussenminister Ursula Plassnik Rede und Antwort stehen. Sie war ebenfalls genötigt, Auskunft zu geben, obschon nur wenig gesicherte Informationen vorhanden waren. Bei der Befragung gibt sie unverblümt zu, dass es am Sonntagabend zu Engpässen hinsichtlich Informationen gekommen sei, und bedauert dies ohne Wenn und Aber.

SITUATION 3

Journalistin: Wie ist das Aussenministerium vor Ort organisiert? Gibt es beispielsweise Stützpunkte auf den Flughäfen? Am Anfang hatte es sie offensichtlich nicht gegeben. Was passiert vor Ort?

Plassnik: Wir haben genau das – äh – gemacht. Wir haben an den Flughäfen gemeinsam mit der Au-Air Stützpunkte errichtet. Ich möchte aber auch erklären, wie schwierig es war, etwa nach Colombo überhaupt – äh – einen Beamten hinzubekommen – Äh. Wir haben keine eigene Botschaft in Sri Lanka. Es gibt insgesamt nur acht EU-Staaten, die dort überhaupt eine Vertretungsbehörde haben. Das heisst, wir mussten jemanden schicken über New Delhi über Tausende von Kilometern – Äh – Der Flug war am Anfang nicht möglich. Aber wir sind jetzt dort vor Ort seit Montagnacht, und wir haben auch an den Flughäfen Bangkok, in Phuket selbstverständlich österreichische Treffpunkte.

Journalistin: Kurze Frage noch. Ich bitte um eine kurze Antwort. 50 bis 60 Tote – vermutlich –, haben Sie gesagt. Was geht Ihnen dann persönlich durch den Kopf, wenn Sie die Bilder sehen, die aus den Krisengebieten kommen?

Plassnik: (Pause – überlegt lange) Im Grunde genommen ist es für mich unfassbar – und trotzdem – Wir müssen zusammenhalten und wir müssen zusammen helfen. ■

ANALYSE 3

Frau Aussenminister Plassnik hatte nicht mehr Informationen als Bundeskanzler Schröder oder Aussenminister Fischer. Die Medienkonferenzen fanden beide am 29. Dezember statt. Dennoch machte Plassnik viel konkretere Aussagen. Wir erfahren, ab wann welcher Stützpunkt eingerichtet worden ist und weshalb es nicht einfach war, die Stützpunkte sofort zu errichten. Plassniks Antworten haben uns überzeugt.

Auf die Frage nach der persönlichen Wahrnehmung macht sie genau das, was in Krisensituationen gemacht werden muss. Sie wartet, überlegt, macht eine Pause und gibt hierauf eine kurze, prägnante Antwort mit EINER Kernaussage: Wir haben ein GEMEINSAMES Problem, das alle angeht. Deshalb müssen wir zusammenhalten und GEMEINSAM helfen. Österreich allein kann die Situation nicht meistern. Dieses Antwortverhalten finden wir professioneller als das schnelle, pausenlose "Drauflosreden" mit unzähligen "Ähs".

Übrigens haben wir festgestellt, dass Aussenministerin Plassnik recht wenige Interviews gibt. Bei ihren seltenen öffentlichen Auftritten zeigte sich immer: Diese Frau ist besonnen, schlagfertig und verfügt über etwas, was in der Politik Mangelware ist: Sie hat Humor, zeigt es aber nur dort, wo es angebracht ist. ■

FAZIT

Wenn bei einer Krise oder Katastrophe wenig oder gar keine Informationen verfügbar sind, muss diese Tatsache bekannt gemacht werden. So zu tun, als wisse man viel, ist kontraproduktiv. Wer sich mit hohlen Phrasen und Belanglosigkeiten "abzufedern" versucht, hat höchstens kurzfristig Erfolg. Langfristig wird mit dem "So tun als ob" Vertrauen abgebaut. Bei Informationsdefiziten wollen Journalisten (als Anwälte der Öffentlichkeit) hören, wann gesi-

cherte Fakten vorhanden sind. Die Befragter sind in der Regel zufrieden, wenn konkret gesagt wird, welche Fakten bestätigt sind oder welche Informationen noch fehlen, das heisst, warum noch nichts gesagt werden kann. Das "No-comment"-Verhalten ist ebenso falsch wie das "Herunterleiern von Selbstverständlichkeiten".

**INSERAT
XXX XXX
157 X 70**