

SPRACHKULTUR IN DER POLITIK

Keine akute Gefahr!

Strategien kommunikativer Verunsicherung

Der Unfall von Tschernobyl hat uns neben einer erhöhten Strahlenbelastung auch ein Lehrstück in Sachen kommunikativer Verunsicherung beschert. Was im Zusammenhang mit diesem Unfall an Informationspolitik geboten wurde, liest sich geradezu wie ein Gegenmodell zu einer kommunikativen Ethik, die von uns fordert, aufrichtig, wesentlich, informativ und verständlich in unserem kommunikativen Handeln zu sein. Das wird deutlich, wenn wir die kommunikativen Strategien der »Krisenmanager« herausdestillieren, wenn wir ihre Maximen explizit machen:

1. *Informationen scheinbarweise! Sag nur, wozu du dich genötigt fühlst! Am besten gib gar keine Informationen!*

Wer informiert, greift ein. Er stört das kommunikative Gleichgewicht. Alles, was du sagst, kann mißverstanden und – wie bei polizeilichen Einlassungen – gegen dich verwendet werden. Deshalb empfiehlt es sich, Vorsicht walten zu lassen und möglichst wenig Informationen zu geben. Gibst du erst eine Information, dann zeigst du, daß du sie für wichtig hältst. Man darf die Leute nicht auf Ideen bringen. Die kleinste Warnung kann die Bevölkerung schon so verunsichern, daß Panik entsteht. Wenn du beispielsweise sagst, Gemüse dürfe vorläufig nicht in Verkehr gebracht werden, wird das niemand beruhigen. Man wird gleich fragen, was das heißt. Und mit deinem »vorläufig« reizt du zu fragen, was wohl später mit dem Gemüse passieren soll.

Die Strategie ist also äußerst riskant. Du mußt sie deshalb konsequent verfolgen, möglichst gar keine Informationen geben (die französische Informationsstille!). Sobald das Geringste nach außen dringt, tritt gerade der gegenteilige Effekt ein: Die angestrebte Ruhe verkehrt sich in Aufregtheit. Die Leute ziehen Folgerungen aus den geringsten Anzeichen. Wenn sie deine Strategie durchschaut haben, kannst du sagen, was du willst: Sie glauben dir nicht mehr. So wirst du gerade das Gegenteil deiner guten Absichten erreichen und eine Kettenreaktion der Angst in Gang setzen.

Wenn es unvermeidbar wird zu informieren, dann sag auf keinen Fall mehr als unbedingt nötig. Auf hartes Drängen kannst du ja nachbessern.

2. *Such dir gut aus, was du an Informationen gibst!*

Wer gibt, kann auswählen. Er hat auch die Pflicht, dem Adressaten nicht das Schlimmste zuzumuten. Gib nicht zuviel negative Informationen. Negative Informationen sind zwar interessant und werden den Adressaten bewegen, aber sie sind Gift für ihn. Was er nicht weiß, macht ihn nicht heiß. Wo es keine gesicherten Tatsachen gibt, wäre es verantwortungslos, Befürchtungen oder negative Meinungen weiterzugeben. Deshalb informiere, um zu beruhigen, nicht um zu warnen. Wenn du wertest, bevorzuge positive Wertungen wie »ungefährlich«, »unbedenklich«, »akzeptabel«. Ihren sachlichen Gehalt kannst du ja selbst bestimmen.

3. *Sag wenig, aber wiederhol es immer wieder!*

Nur so kannst du auch den erreichen, der deine Informationen eigentlich nicht will. Irgendwann trifft ihn deine Botschaft. Wer sie schon beim ersten Mal vernommen hat, wird Sicherheit gewinnen durch die Wiederholung: Er sieht, daß du deiner Sache sicher bist, du brauchst dich nicht an der Diskussion zu beteiligen. Er wird dich nicht für wankelmütig halten, du läßt dich

nicht beeinflussen. Er wird sehen, daß Fakten und Gegenargumente deiner Ansicht nichts anhaben können. Denke stets daran: was wahr ist, kann man nicht oft genug sagen.

4. *Nur die blanke Behauptung! Geh nicht auf Gegenargumente ein, nicht auf berechnete und schon gar nicht auf mögliche!*

Geh davon aus, daß die andern sowie so unrecht haben, und zeige diese Überzeugung. Gegenargumente nicht weiter verbreiten! Sie könnten deine Adressaten auf dumme Gedanken bringen. Was anders sein könnte, erscheint unsicher. Nur die klare Behauptung zählt. Schwadronieren und Argumentieren ist der notwendigen Klarheit abträglich. Kommunikative Armut ist eine Tugend.

Laß dich vor allem selbst nicht anfechten. Bedenke stets: Je weniger Zweifel du dir selbst gestattest, um so überzeugender wirst du auch nach außen sein.

5. *Kümmere dich nicht darum, was deine Adressaten wissen wollen! Tu so, als gäb's keine Fragen!*

Überlege, welche Fragen dein Adressat haben könnte, und achte darauf, diese brenzligen Fragen nicht anzuschneiden. Klammere naheliegende Fragen aus wie etwa: Wie hoch ist die Strahlung jetzt bei mir? Welche Schäden treten bei welcher Dosis auf? Wie weit bin ich schon belastet? Addieren sich die Belastungen? Wie verhält man sich am besten bei der Ernährung? Werden kontaminierte Nahrungsmittel zu Konserven verarbeitet? Ist die natürliche Strahlung eigentlich unschädlich?

Wenn du auf solche Fragen eingehst, erweckst du den Eindruck, sie seien vernünftig. Dein Adressat soll aber einsehen, daß diese Fragen weitab liegen, Fragen sind, die ein vernünftiger Mensch nicht hat.

6. *Gib nackte Informationen, egal ob deine Adressaten sie verstehen oder nicht!*

Du hast die Pflicht zu informieren. Im Konflikt mit deiner obersten Maxime »Möglichst keine Information« gibt es eine Lösung. Schon die Konquistadoren Südamerikas kannten sie: Per Dekret gezwungen, die Indianer vor der

sich dieser Pflicht, indem sie vor Sonnenaufgang weitab vom Dorf die Warnung verlesen. Hast du die Information abgegeben, kannst du dich rechtfertigen. Du hast deine Pflicht getan. Die Schuld liegt jetzt beim Adressaten, wenn er dich nicht versteht. Er soll sich eben Mühe geben.

Fachsprachliche Formulierungen sind hier besonders geeignet. So kannst du ohne gefährliche Nebenwirkungen informieren. Deine Adressaten werden die Information vordergründig verstehen, aber nichts damit anfangen können. Du hast außerdem den Vorteil, daß die fachsprachliche Formulierung als besonders sachlich und konkret empfunden wird. Ihre Seriosität und Dignität sind unübertroffen. Um auf Nummer sicher zu gehen, kannst du einfach die Expertentexte übernehmen. Sie bieten Schutz und Schirm. Scheitert deine Strategie, kannst du die Experten verantwortlich machen.

7. Sei übergenau!

Genauigkeit wird jeder achten. Deine Bemühungen um Genauigkeit solltest du forcieren. Genauigkeit ist ein anerkanntes kommunikatives Ideal. Wenn du herausstellst, daß du dich diesem Ideal verpflichtet fühlst, kannst du mit Gratifikationen rechnen.

Besonders geeignet sind technische Details oder ganze Batterien von Meßdaten. Auch Meßeinheiten zeigen Genauigkeit, selbst wenn sie wie Rem nur unexakte Inbezugsetzungen bezeichnen. Nur keine allgemeinen Informationen, aus denen dein Adressat irgendwelche Schlüsse oder Folgerungen ziehen könnte! Zahlen sind das Präziseste, was wir haben. Und sie sind unverfänglich, denn nur der Fachmann kann sie deuten und ihre Relevanz einschätzen. Glaubt ein Adressat, die Zahlen deuten zu können, ist immer noch Zeit, ihn als Ignoranten zu entlarven.

8. Sei nicht zu genau!

Genauigkeit ist nicht immer angebracht. Sie hat ihren Platz, wo Unverständnis etwa durch die Fachsprache gesichert ist. Wenn du gemeinsprachlich sprichst, solltest du Vorsicht walten lassen. Verwende Ausdrücke wie »kurzfristig«, »vorübergehend«, »bestimmte Grenzwerte«, »keine nennenswerten«, »wenig gefährdet« oder Partikeln zur Abtönung und Nuancierung wie »lediglich«, »wohl« usw. Du dokumentierst damit auch Vorsicht und distanzierte Reflektiertheit, und du kannst im Notfall weiterargumentieren.

wegläßt. Eine Meldung wie »Die Radioaktivität ist schnell abgeklungen« wird dir keiner verübeln. Auch wenn sich herausstellen sollte, daß du nur die Luftwerte meinst. Aber Vorsicht: Geh nicht zu weit mit der Vagheit. Sonst glaubt der Adressat, du wüßtest tatsächlich nichts.

9. Verharmlose!

Mit Wortwahl und Beschreibung kannst du Realität bestimmen. Du definierst sozusagen die Erscheinungen, die dein Adressat selbst gar nicht sieht. Eine leicht windschiefe Darstellung kann Wunder wirken. Also sag z. B. »Störfall« statt »Unfall«, »Havarie« statt »Katastrophe«. Oder sprich ganz allgemein und neutral von Vorkommnissen und Ereignissen.

Verkleinere das Risiko zum »Restrisiko« (noch besser: »theoretisches Restrisiko«). Überhaupt ist dir schon mit der Rede vom »Risiko« der entscheidende Durchbruch gelungen: Du zeigst die coole Distanz des rationalen Rechners, der das Risiko kalkuliert, nicht irrational Gefahren sieht. Keine harten Vokabeln wie »Sicherheitsanforderungen«, sprich eher von Sicherheitsphilosophie. Sprich von Vorsorge, von vorsorglichen Maßnahmen, von (frei gesetzten!) Freigrenzen, von Umwelthygiene. Das macht die Sache menschlich und dämpft die Sorgen deiner Adressaten.

Suche verharmlosende Vergleiche. Sie sollten aus dem normalen, vertrauten Alltag stammen. Das zeigt die Normalität und steigert die Plausibilität: Die radioaktive Belastung durch den GAU von Tschernobyl entspricht etwa einem dreiwöchigen Urlaub in den Bergen, einem Transatlantikflug, einem Umzug von Hamburg nach Garmisch-Partenkirchen (was ja vielleicht wirklich zu empfehlen ist). Du mußt überhaupt bestimmte Gedankenbrücken meiden. Gefährliche Assoziationen dürfen nicht aufkommen. Deine Darstellung darf nicht in den Dunstkreis der Gefahr geraten.

10. Mach eine beruhigende, starke Behauptung, und nimm sie stückweise zurück!

Wenn du glaubst, unangenehme Informationen geben zu müssen, dann verpacke sie wenigstens geschickt. Eine starke und allgemeine, positive Behauptung fängt die Beunruhigung auf. Sag z. B. »Die Gefahr ist vorüber« und bringe die kleinen Vorsichtsmaßnahmen erst anschließend. Was sich festsetzt, ist der Grundtenor. Dein Adres-

oder allzu massiert ertragen. Er wird nach jedem rettenden Balken greifen, um nicht im negativen Meer zu versinken. Das Prinzip Hoffnung ist eine menschliche Grundkonstante, auf die Verlaß ist.

Bauen kannst du auch auf Mitmenschlichkeit. Sag, daß du »Verständnis« hast für die Angst der Adressaten, daß du ihre Sorgen ernst nimmst, und stell ganz klar, daß es dir um die Menschen geht, um die Mütter, die aus persönlichen Gründen ihre Kinder nicht mehr stillen. Laß dann aber einfließen, daß gar keine Gefahr besteht, daß du ihre Gründe nicht akzeptieren kannst und ihre Angst für gänzlich unbegründet hältst. Durch solcherart Überredung und durch dein leuchtendes Vorbild wirst du ihnen die Angst nehmen, zumal diese Angst ja sowieso nur neurotisch ist.

* *
*

Für einen Linguisten ist es verblüffend, wie Tschernobyl zeigt, daß unsere kommunikativen Fähigkeiten und Standards überhaupt nicht ausreichen, mit der technischen Entwicklung fertigzuwerden. Der Versuch, die ganze Katastrophe als kommunikative Katastrophe umzudeuten, hat wenigstens soviel für sich, daß er zugibt, daß es sich um eine kommunikative Katastrophe handelte. Die kommunikative Katastrophe ist gekennzeichnet durch Unfähigkeit und durch Lüge. Unter kommunikativer Unfähigkeit verstehe ich nicht die Unfähigkeit, die Krise zu managen, sondern die mangelnde Kompetenz jedes Einzelnen im Großen wie im Kleinen. Unsere kommunikativen Standards und Fähigkeiten sind unzureichend vor dem Hintergrund solcher Krisen. Das ganze mediale System ist geprägt durch Ungenauigkeiten, Fehler, Schlampereien, Unfähigkeit. Hier könnte man ernst machen mit der Rede von den geistigen und sprachlichen Defiziten in unserer Erziehung, gar vom Verfall der Sprache, wie wir sie aus Sonntagsreden kennen.

Lüge mag als großes Wort erscheinen für all die kleinen Mogeleyen, kommunikativen Tricks und Schlaumeiereien, die ja ganz alltäglich und im politischen Leben üblich sind, auf die wir geeicht sind. Nur, vor der Größe des zu bewältigenden Problems vergrößern sich auch diese Gewohnheiten. Denn das Problem könnte schon eine andere kommunikative Moral erfordern. Insbesondere könnte es uns die Konsequenz abverlangen, daß wir die Stärken unseres politischen und sozialen

Systems auch tatsächlich hochhalten und nicht bei der geringsten Belastung auf atavistische Muster und totalitäre Vorbilder verfallen, die wir doch sonst (vor allem bei den andern, den Russen) so hart kritisieren.

Können wir hoffen, daß die Verantwortlichen bis zum nächsten GAU lernen,

- wahrhaftig und umfassend zu informieren,
- verständlich und klar zu informieren,
- angemessen und adressatenorientiert zu informieren?

Oder müssen wir nicht eher befürchten, daß sie ihre jetzigen Strategien verbessern und vervollkommen: Schweigen – Abwiegeln – Verdrängen.

Hans Jürgen Heringer

Der Autor ist ordentlicher Professor für Deutsche Philologie unter besonderer Berücksichtigung des Deutschen als Zweitsprache an der Universität in Augsburg.

Eine ausführlichere Fassung des Beitrags erscheint demnächst in: Medizin und Gesellschaft: Ethik, Ökonomie, Ökologie. Hrsg. von Ludwig Bress, Springer-Verlag Heidelberg.

