

## Medienrhetorik

# Ohne Ausdruck kein Eindruck

«Bilder sagen mehr als Worte.» Betrachtet man unsere Politiker und Chefbeamten, entsteht manchmal der Eindruck, dass dieses abgelutschte Sprichwort noch nicht überall angekommen ist. Medienexperte Marcus Knill hat den Auftritt von Thomas Zeltner, dem ehemaligen BAG-Direktor, untersucht.

Text: **Marcus Knill**\* Bild: **Keystone**



Unsicherer Eindruck: der ehemalige BAG-Direktor Thomas Zeltner.

Es ist hinlänglich bekannt, dass Überzeugungsprozesse mehr durch die Wirkung (Person, Stimme, Körpersprache) beeinflusst werden als vom Gesagten. Schade, dass dem Direktor des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) Thomas Zeltner diese Tatsache nicht

\* Marcus Knill ([www.knill.com](http://www.knill.com)) ist Experte für Medienrhetorik.

Er ist auch Autor des bekannten virtuellen Buches [www.rhetorik.ch](http://www.rhetorik.ch).

bewusst gemacht worden war. Während der Krisensituation (Pandemie Schweinegrippe) fügte er mit seinen ausdruckslosen Auftritten dem eigenen Image unnötigerweise enormen Schaden zu. Schade, dass er seine Auftritte während dieser Krisensituation viel zu wenig ernst genommen hat. Im Grunde genommen tat mir Thomas Zeltner leid. Ich finde, er ist ein kompetenter Direktor

und hat das notwendige Fachwissen. Er weckte bei mir nicht nur Mitleid, weil er von Impfgegnern ernsthaft bedroht wurde, sondern weil seine Auftritte zu farblos waren und jegliche Ausdruckskraft fehlte. Wochenlang stand Zeltner von verschiedensten Seiten unter Kritik. Die Impfkampagnen erfolgten zu spät (in der Schweiz dauerte es 23 Tage länger als in der EU). Das BAG kom-

munizierte zu unklar. Es herrschte ein Impfchaos. Zeltner wurde vorgeworfen, anstatt zu führen, delegiere er das Problem an die Kantone, es fehle die Koordination. Ich habe Zeltners Auftritt in einer seiner wichtigsten Medienkonferenzen genauer beobachtet, die auch vom Fernsehen und im Internet übertragen wurde. Vor den Journalisten und den Fernsehzuschauern hinterliess der BAG-Direktor einen hilflosen, unsicheren Eindruck. Es mangelte ihm an Überzeugungskraft.

### Sequenz

Ich zitiere Thomas Zeltner am Anfang nach der Begrüssung an der Medienkonferenz vom 19. November 2009 in Bern. Das wortgetreue Transkript der ersten Worte ab Tonband laut zu lesen lohnt sich:

«Ich werde ganz kurz sein und das Wort gleich weitergeben an Herrn Mathys – äh – ä – meine Aufgabe ist hier heute vor allem, Ihnen Red und Antwort zu stehen und dort, wo wirklich Fragen sind – ähm – ich nehme natürlich – ä – die Rückmeldung, die – wir auch von den Ärzten erhalten – aber auch von den Medien erhalten – dass – ä – ich glaube die Kommunikation schwierig ist – sehr ernst. Ich denke, die – es ist auch schwierig für Sie – ä – es sind komplexe Materien – und ich merke einfach auch – dass – i – die Übertragung – wir sagen etwas – und dann – ä – kommt dann nur zur Hälfte rüber und die Hälfte wird dann geschrieben, und das führt dann wieder zur Verwirrung – (Atem hörbar) und aus diesem Grunde bin ich auch immer wieder froh – ä – wenn wir immer – was wir sagen und wo Irrtümer sind – dann auch wieder – korrigieren können – ich habe heute früh gelesen – ä – wir hätten gesagt – ä – die ganze Bevölkerung könne ab dem 6. 16. November impfen (fährt wieder ohne Zäsur im gleichen Ton weiter) das haben wir selbstverständlich nie gesagt – ich – bin auch nicht sicher, ob sie – das in irgend einer Art so verstanden haben. Wir haben gesagt – ab 16. November kann in der Schweiz geimpft werden und prioritär müssen die Risikopatienten und -patientinnen und das Pflegepersonal – geimpft werden (fährt im gleichen Sprechtempo, gleicher Lautstärke ohne Pause weiter). Es war dann – Gott sei Dank in der Schweiz – ä – oder in einigen Kantonen sogar früher möglich (holt hörbar Atem). Aber wir bleiben dabei (Zeltner erhöht das Sprechtempo). Zuerst einmal geht es darum, die Risikopatientinnen und -patienten

oder das Pflegepersonal zu impfen – einfach, dass es auch – gesagt sei – ä – von Anfang an alle war nie der Punkt, wird es auch nie sein. Jetzt vielleicht gerade zu Herrn Mathys.»

### Analyse

Thomas Zeltner verspricht zwar im ersten Satz, «GANZ KURZ» zu sein, ist es aber nicht! Anstatt Patrick Mathys das Wort zu erteilen, folgt eine Fülle von Gedankenketten, Satzbrüchen – bandwurmartig aneinandergereiht. Die Einleitung strotzt vor falschen rhythmischen und dynamischen Akzenten. Die zahlreichen Ähs stören, sie erschweren das Verstehen enorm. Wenn von schwieriger Kommunikation gesprochen werden muss, liegt die Ursache sicherlich nicht bei den Medien oder den Ärzten, sondern im kommunikativen Verhalten des Direktors selbst. Wer bei Kommunikationsprozessen nicht richtig verstanden wird, müsste über die Bücher gehen. Wer das Transkript laut liest, merkt auch als Laie, dass man so nicht reden darf! Zeltner scheint es nie gelernt zu haben, einzelne Gedanken abzuschliessen und die in sich abgeschlossenen Gedanken aneinanderzureihen. Zeltner findet bei zahlreichen Formulierungen kein Ende. Er verbindet assoziativ die Wortfragmente meist mit «und» und seine Stimme wirkt, als möchte sich der angeschossene Chefbeamte zurücknehmen und absichtlich Ruhe ausstrahlen. Doch die Monotonie beeindruckt nicht. Bei mündlichen Überzeugungsprozessen gilt: ohne Ausdruck kein Eindruck. Das beschleunigte Tempo am Schluss lässt vermuten, dass sich der BAG-Direktor bewusst wurde, dass er zu lange redet und zum Ende kommen sollte. Der abrupte Schluss mit «Jetzt vielleicht gerade zu Herrn Mathys» verdeutlicht Zeltners Problem: Er ist unsicher. Die Unsicherheit kommt im Wort «vielleicht gerade» zum Ausdruck. Wer vage spricht, muss sich nicht wundern, wenn er dadurch missverstanden wird.

### Die Zuhörer wünschen Kürze und Eindeutigkeit!

In einem Medienassessment wäre diese erste Aussage eine Schlüsselsequenz. Der erste Eindruck sagt in der Regel sehr viel aus! Jeder Laie hörte auch am Ton, dass Zeltner unter Druck ist. Die gepresste, monotone Stimme macht dies bewusst. Die ängstlichen Augen (diffuser Blick) lassen zudem erkennen: Zeltner fehlt der Durchblick. Die Finger signalisieren

Stress. Der Sprechfluss, die Resonanzebene – alles verrät: Der Redner muss überfordert sein. Es fehlen wichtige Pausen. Dafür dominieren die Ähs als Platzhalter. Ich kann mir nicht vorstellen, dass ein Direktor eines Bundesamtes keine professionellen Berater hat, die ihm für obligate Briefings zur Verfügung stehen. Oder hat möglicherweise Zeltner zu viele Berater, die ihn unterschiedlich coachen und dadurch verunsichern?

### Erkenntnis

Im Gegensatz zu Thomas Zeltner überzeugte mich an der Medienkonferenz Virginie Masserey, Chefin Sektion Impfungen. Sie sprach im Gegensatz zu ihrem Vorgesetzten mit angenehmer Stimme, natürlich, verständlich und eindeutig. Vor allem überlegte sie, bevor sie sprach. Zeltner weiss angeblich nicht, was er sagt oder früher gesagt hat. Beim Ausdruck «Problemkantone», auf den er von den Journalisten angesprochen worden war, konnte der Direktor des BAG nicht einmal mehr sagen, wie er es formuliert hatte. «Ich müsste nachsehen, was ich gesagt habe», liess er an der Medienkonferenz verlauten. «Ich müsste nachschauen», und fügte an, bei den Kantonen gebe es für ihn keine Probleme. Wenn er von Problemkantonen gesprochen hätte, würde er sich selbstverständlich dafür entschuldigen. Wenig später äusserte er sich in der Diskussion dann aber über einen Kanton, der für ihn nicht zu den Problemkantonen gehörte. Bitte: Wenn es problemfreie Kantone gibt, so muss es für Zeltner doch auch Problemkantone geben. In Krisensituationen muss man bei Medienauftritten wissen, was man sagt oder gesagt hat. Aber auch, was man nicht sagt. Generell gilt: erst überlegen und dann sprechen.

### Fazit

Kommunikation ist Chefsache. Dennoch könnte ein Direktor seinen Pressesprecher aufs hohe Seil schicken, falls er es unterlassen hatte, sich professionell schulen zu lassen, oder dann, wenn er generell ein schlechter Redner ist. In diesem Fall habe ich jedoch das Gefühl, dass es der Direktor des Bundesamtes für Gesundheit lediglich versäumt hat, sich rechtzeitig – vor dem vorhersehbaren Medienwirbel – gründlich vorzubereiten. Führungspersönlichkeiten wären im Grunde genommen verpflichtet, sich für Krisensituationen medienrhetorisch fit zu machen. □