

MEDIENRHETORIK

SCHULDBEKENNTNISSE VOR MIKROFON UND KAMERA

VON MARCUS KNILL.

WAS HEISST, TRANSPARENT INFORMIEREN?



Ein Spital informiert offen.

Inselspital Bern: Der Unfall

Selten wurde nach einem tragischen Unfall so offen informiert, wie durch das Inselspital am 26. März im Fernsehen. Am 25. März starb ein 58-jähriger Herzpatient nach der Operation, weil die Schläuche einer Pumpe falsch angeschlossen worden waren.

Der Direktor der Abteilung Gefäss- und Herzchirurgie – Thierry Carrel – sagte in "10 vor 10": "Es ist ein Kardiotechniker, der über das Wochenende geholfen hat. In einer Zeit, während der wir viele Einsätze haben. Der Kardiotechniker ist ein speziell ausgebildeter Mann mit einer über 15-jährigen Erfahrung. Er war auch bei uns im Inselspital mehrere Monate im Einsatz gewesen." Nach dieser Sequenz wurde den Fernsehzuschauern eine Nahaufnahme der entsprechenden Maschine gezeigt, an welcher der Zwischenfall geschah. Es wurde auch darauf hingewiesen, dass der Fehler nicht im Stress, sondern während der Vorbereitungen geschah.

Thierry Carrel demonstrierte vor der Maschine, wie es zum Zwischenfall kam: "Man muss davon ausgehen, dass der Kardiotechniker beim Aufbau der Herz- und Lungenma-

schine die Schläuche verkehrt eingebaut hat, sodass sie zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme der Pumpe nicht Luft oder Blut vom Patienten abgesaugt hat, sondern aktiv eine gewisse Menge in den Patientenkreislauf hineingepumpt hat."

Medienrhetorik

In dieser Rubrik analysiert Medienpädagogin und Kommunikationsberaterin Marcus Knill (knill.com und rhetorik.ch) exemplarische Geschehnisse der Medienrhetorik. In diesem Beitrag geht es um das offene Informieren (Bereiche: Spital und Wirtschaft). Die Kompetenz im Umgang mit den Medien erwerben wir in erster Linie durch Training. Wer jedoch die kritische Wahrnehmung, das Decodieren, Reflektieren und Beurteilen von Aussagen und Bildern, das heisst deren Wirkung beachtet, kann ebenfalls die eigene kommunikative Kompetenz fördern, um sich erfolgreicher, selbstbestimmt und mündig in der anspruchsvollen Medienlandschaft behaupten zu können.

Den Zuschauern wurden die Handgriffe und das Einlegen der Schlauchschleife gezeigt. Richtig und falsch. Thierry Carrel fuhr fort: "Er hat den Fehler unmittelbar gemerkt – in einer Zeitspanne von 10 bis 20 Sekunden. Er hat die Pumpe geöffnet und den Schlauch richtig montiert." Ferner erfuhren die Zuschauer: Die Luft wurde von der Halsschlagader direkt ins Hirn gepumpt.

Dazu sagte Thierry Carrel: "Ich denke schon, dass richtig reagiert wurde. Er hat den Fehler unmittelbar gemerkt ... den Schlauch gewechselt ... Dann wurde natürlich sofort der Blutdruck des Patienten erhöht, damit die Luft möglichst rasch durch die Hirngefässe durchgepresst werden konnte ... Er hat den Patienten auch mit speziellen Medikamenten behandelt, die an sich den Hirnstoffwechsel schützen. Aber dies alles wirkte zu wenig, um den Ausgang (Tod) zu verhindern."

Analyse

Der Öffentlichkeit und den Journalisten wurde klarer Wein eingeschenkt. Es war auch zu erfahren, dass Techniker und Chi-

rurg nach dem Vorfall freigestellt worden sind und die Behörden in dem Vorfall ermitteln. Der Auftritt war glaubwürdig und veranschaulichte eindrücklich, dass in Medienauftritten bei der Medienrhetorik die vier Verständlichkeitshelfer von Schulz von Thun beachtet werden können. In diesem Auftritt war alles vorbildlich:

1. Einfachheit: Thierry Carrel sprach ohne abgehobenen Fachjargon. Er passte die Sprache dem Fernsehpublikum an.

2. Struktur: Der Aufbau der Aussagen war logisch, chronologisch und daher gut nachvollziehbar.

3. Kürze: Obschon Carrel Details erwähnte, waren die Aussagen nicht zu lang. Wir glauben nicht, dass jemand bei diesem Beitrag "wegzappte".

4. Stimulanz: Politiker machen meist allgemeine Aussagen. Wer vor dem Mikrofon steht, muss jedoch stets bedenken: Trotz Kürze dürfen Bilder, Vergleiche, Geschichten nicht fehlen. Die konkreten, detaillierten Erläuterungen waren gut nachvollziehbar. Die Filmsequenzen als Anschauungsmaterial (Pumpe) stimulierten zusätzlich. Uns gefielen auch das Sprechtempo, die angemessene Lautstärke und die verständlichen Gedankenbogen.

Vom Direktor des Inselspitals war zudem zu erfahren, dass das Spital im Interesse der Angestellten und Patienten bewusst offen informierte: "Sie sehen dann, dass mit offenen Karten gespielt wird." Nach den Ausführungen des Spitaldirektors wurde dieser Beschluss zur transparenten Information in einem Grundsatzentscheid von der Spitalleitung gefällt. Die Patientenorganisation war überrascht von dieser vorbildlichen Information. So etwas war ungewöhnlich.

Erkenntnis

Es ist durchaus möglich, offen und konkret zu informieren. Diese "Philosophie" muss jedoch gemeinsam vorbereitet werden. Alle müssen sich an die Spielregel halten: Fakten, Fakten, Fakten! Beschreiben, beschreiben – nicht interpretieren.

Alles was gesagt wird, muss wahr sein. Es muss aber nicht alles gesagt werden, was wahr ist. Die Kernbotschaft ist abzusprechen. Alle Aussagen müssen übereinstimmen.

Unispital Zürich: Ein Fall für sich

Wenige Wochen nach dem Tod eines Herzpatienten im Inselspital in Bern kam es in Zürich zu einem Fehler, der zum Tod einer

Zürcher Herzpatientin führte. Bei einer Herztransplantation wurden die Blutgruppen verwechselt. Wie die Direktorin des Unispitals Zürich – Christiane Rohr – im Fernsehen offen eingestand, starb am Freitag – am 23. April gegen Mittag – die Patientin Rosmarie Voser, bevor ihr das vorgesehene Kunstherz eingesetzt werden konnte. Nach unserem Dafürhalten wurde in diesem Fall wiederum professionell und offen kommuniziert. Die Spitaldirektorin durfte über die Details der Todesursache keine näheren Angaben machen, weil der Fall der Bezirksanwaltschaft übergeben worden war. Dennoch interessiert es die Öffentlichkeit, wie es zu der gravierenden Verwechslung kommen konnte.

Dieser Fall ist auch besonders tragisch, weil das Schicksal der Patientin – mit all den damit verbundenen Hoffnungen und Ängsten – wochenlang von einem Fernsehteam, das auch die Operation begleitete, mitverfolgt werden konnte.

Erhöhte das Fernsehen das Operationsrisiko?

Christiane Rohr sagte dazu: "Der Fehler hat keinen direkten Zusammenhang mit der Sendung. Aber es ist schon so, dass der Erwartungsdruck auf allen Seiten grösser war. Und wenn das so ist, steigen natürlich auch die Möglichkeiten, dass Fehler passieren, das weiss man."

Dieser Satz impliziert nicht: Das Fernsehen trage an der Verwechslung eine direkte Mitschuld. Doch wird deutlich: Die Medialisierung des Falles erhöhte den Druck auf alle Beteiligten. Alle wollen es besonders gut machen. Wenn jedoch die Belastung zunimmt, steigt tendenziell die Fehlerquote. Die mediale Begleitung erfolgte im Einverständnis mit der Patientin, und die Übertragungen waren auch für alle Betroffenen eine Chance. Die Zuschauer konnten für die Transplantationsthematik sensibilisiert werden. Aber das Informationsverhalten der Zürcher Spitaldirektorin kann nicht mit der Informationspraxis des Inselspitals in Bern gleichgesetzt werden. Vom Universitätsspital Zürich blieben wichtige Kernfragen unbeantwortet.

Journalisten fragten beispielsweise, wer "10 vor 10" das Fax zukommen liess, das auf die Verwechslung der Blutgruppen hinwies. Die Frage liegt in der Luft: Hätte das Universitätsspital den Fehler ohne dieses Fax ebenso rasch eingestanden?

Niemand kann heute eine Antwort auf diese Frage geben. Doch gab es noch andere wichtige Fragen, die unbeantwortet blieben. Zum Beispiel: Weshalb war das benötigte künstli-

che Herz nicht rechtzeitig verfügbar? Es musste nach der Panne erst in Deutschland angefordert werden.

Im Fall Rosmarie Voser informierte das Spital erst nach dem Faxhinweis offen, nachdem die Öffentlichkeit von der Verwechslung Kenntnis hatte. Im letzten Heft beleuchteten wir die Thematik "Mea culpa" und betonten darin: Es genügt nicht, Fehler nur einzugestehen. Es muss auch gesagt werden, welche Konsequenzen aus den Fehlern gezogen werden.

Einige Fernsehkonsumenten äusserten sich zur Verwechslung der Blutgruppen. Grundtenor: Wenn jemand lediglich die Fehler zugibt und nachher ruhig "weiterwurstelt", als wenn nichts gewesen wäre, nützt das "Fehlerzugeben" wenig. Patienten müssen sich darauf verlassen können, dass sofort Massnahmen getroffen werden, damit es künftig nicht mehr zu ähnlich fatalen Fehlern kommen kann.

Wir alle erwarteten deshalb vom Universitätsspital oder von den Untersuchungsorganen eine unverblümete Medienorientierung darüber, wie es zu der folgenschweren Verwechslung kommen konnte. Vor allem die Antwort auf die Frage: Welche konkreten Konsequenzen hat der Vorfall?

Schlechte Noten für die karge Medienkonferenz

An der zweiten Medienkonferenz vom 27. April wurde deutlich, dass das Universitätsspital keine der erwarteten Antworten nachliefern konnte. Es ist für uns unverständlich, dass ein renommiertes Spital so schlecht informiert. Es war eine dürftige Konferenz ohne neue Erkenntnisse. Das Nichtbeantworten von Fragen gab Nahrung für neue Spekulationen. Die karge Information war unbegreiflich, zumal laut Auskunft der Staatsanwaltschaft die Untersuchungsbehörden – Kantonspolizei, Bezirksanwalt – keine rechtlichen Mittel haben, jemandem ein Reuerverbot zu erteilen. Alle erwarteten immerhin einen Hinweis auf die zentrale Frage: Wer hätte den Fehler bemerken müssen? Die Journalisten erfuhren nichts. Die Spitaldirektorin wusste auch keine glaubwürdige Antwort auf die Frage, weshalb der Chefarzt keine Aussagen machen darf. Wer die Öffentlichkeit sucht, muss sich ihr später auch stellen und wäre verpflichtet – trotz laufender strafrechtlicher Untersuchung –, so verlässlich wie möglich zu informieren. Journalisten zusammenzutrommeln, um ihnen zu sagen, dass man nichts sagen kann, dies ist alles andere als professionell. Vor allem, wenn sich zur Nichtinformation noch Andeutungen paaren. Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang ►

die beiläufige Äusserung zur Nachfolgeregelung Turinas: Es wurde lediglich erwähnt, dass es in Zürich nach dem Ausscheiden des Chirurgen Turinas vorerst keine Herztransplantationen mehr geben werde.

Migros: Wie offen informieren Wirtschaftskapitäne?

Wir behaupten nicht, alle Manager würden generell Hemmungen haben, offen zu informieren. Doch stellen wir immer wieder fest, dass Wirtschaftsführer – wie auch Politiker – gerne ihre Antworten “einnebeln”, lieber ausweichen oder sich bewusst hinter allgemeinen Floskeln verstecken, anstatt offen und konkret zu antworten. Hier ein Beispiel aus der Praxis: Nachdem bei der Migros der Reformier ausgebremst wurde und sich die Delegierten für Claude Hauser entschieden, interessierten uns die Antworten des neuen Verwaltungsratspräsidenten in der Sonntagszeitung vom 28. März.

Situation

Journalist (Patrick Müller): “Wie wollen Sie ein Hickhack verhindern? Die mächtigen Genossenschaftsbosse kämpfen für den Erhalt der persönlichen Macht.”

Hauser: “Ich werde zusammen mit dem Ausschuss eine Auswahl nach klaren Managementkriterien vornehmen.”

Journalist: “Sie haben neuerdings ein Imageproblem: Ex-Konzernchef Peter Everts und Ex-Globus-Chef Mario Bonorand haben Sie Abgangsentschädigungen in Millionenhöhe versprochen.”

Hauser: “Über die Höhe der Entschädigungen wurde Geheimhaltung vereinbart. Ich habe aber ein absolut reines Gewissen. Es lief alles sauber.”

Journalist: “Eine Genossenschaft sollte transparent sein. Eine Migros ist doch keine Bank.”

Hauser: “Ich möchte die Geheimhaltung nicht brechen. Der Fall liegt zwei Jahre zurück. Heute würden wir im Fall von Abgangsentschädigungen Transparenz herstellen.”

Analyse

Die erste Antwort geht nicht konkret auf die Frage ein, wie das Hickhack verhindert werden kann. Die “Auswahl nach klaren Managementkriterien” ist eine typische “Airbag-Antwort”, Hauser füllt die Ant-

wort mit einer allgemeingültigen Leerformel. Uns überzeugt diese Antwort nicht. Warum nennt er kein konkretes Kriterium? Fürchtet der Migros-Mann, man könnte später überprüfen, ob er tatsächlich etwas unternommen hat?

Bei der Frage nach den Abgangsentschädigungen versteckt er sich hinter der Geheimhaltung. Der Satz “Ich habe ein absolut reines Gewissen” impliziert für uns ein schlechtes Gewissen. Versichert jemand, er habe ein gutes Gewissen, würde dies genügen. Weshalb die Steigerung: “Ein absolut reines Gewissen”? Diese Betonung macht uns stutzig. So, wie wenn jemand seine Aussage mit “ehrlich gesagt” als besonders ehrlich etikettiert. Wer betonen muss, dass eine Aussage ehrlich gemeint ist, lässt unbewusst durchblicken: Es ist nicht gesagt, dass alle andern Aussagen, die ich gemacht habe, ehrlich waren. Bei der zweiten Antwort kommen Zweifel auf, ob wirklich alles so sauber gelaufen ist. Bei den Abgangsentschädigungen ist es unverständlich, weshalb eine Firma, die “heute” angeblich transparent informiert, alte Geschichten nicht ebenfalls – auch nachträglich – offen legen kann. Hauser deckt mit seiner Antwort alte Leichen zu. Er ist nicht bereit – wie es die Spitaldirektion getan hatte –, Fehler einzugestehen.

Situation

Journalist: “Im SonntagsBlick kündigten Sie zwei Prozent höhere Preise an, damit die Löhne um zehn Prozent erhöht werden können. Wann wird das umgesetzt?”

Hauser: “Da gab es Missverständnisse. Migros hat im Detailhandel die besten Löhne und Sozialleistungen. Aber ich Sorge mich, dass der Detailhandel eine Tieflohnbranche ist.”

Journalist: “Also keine 2-Prozent-Erhöpfung für das Migros-Personal?”

Hauser: “Nein, wir liegen schon heute über dem Durchschnitt.”

Analyse

Die Leser erfahren nicht, wie es zum angeblichen Missverständnis kam. Hatte der Journalist die Antwort falsch verstanden, oder hatte Claude Hauser die Frage falsch interpretiert? Wenn die Migros die besten Löhne und Sozialleistungen hat – weshalb dann das Versprechen einer Lohnerhöhung? Der Gedankengang geht nicht auf. Nett, dass sich der Migros-Mann Sorgen macht. Doch überzeugt diese Aussage nicht. Endlich folgt

doch noch eine konkrete Antwort. Mit dem: “Nein es gibt keine Lohnerhöhung.” Wir fragen uns: weshalb dann die vorgängigen Irritationen? Uns fehlt die Logik der Antworten. Wir wissen immer noch nicht, ob Hauser tatsächlich beim SonntagsBlick die zitierte widersprüchliche Antwort gegeben hatte. Wir fragen uns ferner: weshalb das Kreisen um den heissen Brei?

Dass die Migros trotz guten Rechnungsabschlusses nichts wissen will von einer Lohnaufbesserung, belegte die Pressemeldung vom 6. April: Zürich – Der orange Riese will bis zu 15 Prozent einsparen. Davon sind auch die Beschäftigten nicht ausgenommen. 10 bis 15 Prozent der “beeinflussbaren Kosten” sollen beim Migros-Genossenschafts-Bund gespart werden. Unter die Lupe genommen werden die Kosten fürs Personal, für die Infrastruktur und die Aufwendungen für Einkäufe und Werbung. Die Beschäftigten sind davon nicht ausgenommen. Wie viele der 1860 Stellen dem Rotstift zum Opfer fallen, ist noch nicht bekannt. Entlassungen sollen aber wenn immer möglich vermieden werden. Darum gehen jetzt beim orangen Riesen zwei Jahre lang die McKinsey-Berater ein und aus. Sie sollen das Sparpotenzial analysieren. Die Kosten für Personal und Werbung sowie der Verwaltungs- und Betriebsaufwand haben im letzten Geschäftsjahr um 7 Prozent auf 634 Millionen Franken zugenommen. Die Personalkosten beliefen sich auf 214,2 Millionen, der Werbeaufwand auf 231 Millionen, und die Verwaltungs- und Betriebskosten betragen 188,8 Millionen Franken.

Erkenntnis

Auf den Versuch, bei Journalisten frühere Aussagen zu verschleiern, folgt früher oder später ein böses Erwachen. Journalisten können veröffentlichte Artikel und ehemalige Aussagen jederzeit abrufen. Es lohnt sich, zu antizipieren, das heisst vorher zu überlegen, was geantwortet werden kann, falls dieses oder jenes aufgewärmt wird.

Fazit

Wer offen informiert, reduziert den Druck (siehe Medienrhetorik-Beitrag im Aprilheft 2004 von “persönlich” zur Thematik “Mea culpa”). Glaubwürdigkeit schaffen wir vor allem mit Transparenz, Ehrlichkeit und nachvollziehbaren Antworten, wenngleich viele Akteure dank Ausweichen und “Airbag-Rhetorik” kurzfristig gut über die Runden kommen. ■