

SKJP Tagung/Mitgliederversammlung  
Schweizerische Vereinigung für Kinder- und Jugendpsychologie  
Freitag, 9. März 2018-02-28 Neubad Luzern

Dagobert Cahannes  
1997 – 2015 Medienbeauftragter des Solothurner Regierungsrates  
2005 – 2013 Präsident der Schweizerischen Informations-Konferenz  
öffentlicher Verwaltungen

**Tue Gutes – und sprich darüber**

Sehr geehrte Damen und Herren

Dass ich **hier und heute vor Ihnen sitze** ist ein Beziehungsdelikt. Ein typisches schweizerisches. Als Medienbeauftragter des Solothurner Regierungsrates war ich auch für die Medienausbildung innerhalb der Verwaltung zuständig und durfte im 2017 Ihre Kolleginnen und Kollegen im Umgang mit Medien schulen. Offenbar war Dominik Wicki zum Zeitpunkt dieses eintägigen Kurses gerade mit dem Zusammenstellen des Programms für den heutigen Anlass beschäftigt und einem Arbeitskollegen wie Dominik kann man ja fast keinen Wunsch abschlagen.....

Ich habe ganz bewusst darauf verzichtet mich in die Fachliteratur zum Thema „Kinder- und Jugendpsychologie“ einzuarbeiten. So gerate ich hoffentlich nicht in Gefahr mit schlecht recherchiertem „Halbwissen“ bei ihnen durchzufallen. Was aber nicht heisst, dass ich nicht versucht habe mich in spontanen Kontakten mit ihren Kunden – ja ich sage ganz bewusst Kunden – Eindrücke zu sammeln.

Ihre Kundschaft würde ICH spontan in drei Gruppen unterteilen.

1. Die Direktbetroffenen (Kinder, Jugendliche, deren Eltern und deren Familien)
2. Die Lehrkräfte von denen man erwarten darf - ja sogar muss, dass sie ihre „Angebotspalette“ kennen.

Was mich aber enorm überrascht ist die Tatsache, dass die „Kinder- und Jugendpsychologischen Aspekte in der Ausbildung der Lehrkräfte nahezu inexistent sind.

Da orte ich dringenden Handlungsbedarf in der Gestaltung des Lehrplans. Sie sind ja in ihrer Vereinigung sehr breit gefächert aufgestellt. Es sind längst nicht alle von dieser Problematik gleichermassen betroffen. Es kann doch nicht sein, dass jene unter Euch die direkt mit den Lehrkräften arbeiten, müssen zuerst ihre Gesprächspartner halbwegs auf Augenhöhe bringen müssen. Wenn Sie Glück haben können sie an einem Fortbildungstag einmal 2 Stunden bestreiten.

3. Das weitere Umfeld wie KESB, Verantwortliche von Jugendorganisationen, Sportvereinen, usw. Letztere zu erreichen ist enorm schwierig. Das sind durchs Band Freiwillige die man nicht so mir nichts dir nichts in die Pflicht nehmen kann.

Mit diesen müssen sie – das wissen sie alles viel besser als ich - differenziert kommunizieren. Sozusagen „à la Carte“.

Alle drei Gruppen haben verschiedene Ansprüche an Sie. Die Lehrerschaft sucht zwangsläufig Support bei ihnen. Sie wollen gecoacht werden, denn sie sind in

erster Linie die „Kundenbetreuer“ und sehen in ihnen höchstwahrscheinlich einen Coach.

Mir ist klar, dass viele ihrer Kunden nicht ganz freiwillig zu ihren Kunden werden. und ihnen deshalb mit einer gewissen Mentalreservation begegnen. Viele haben sogar Angst, weil sie – speziell Eltern und Familie – glauben versagt zu haben und dies als Makel empfinden.

### **Tue Gutes – und sprich darüber**

Ich bin der Überzeugung, dass hier ein wichtiger Ansatz liegt. Sie müssen in die Offensiv gehen. Nutzen sie z.B. die Sommerzeit um die Medien einmal zu einem „Medientag der Kinder- und Jugendpsychologie“ einzuladen. Dieses Thema könnte in den Wochen vor dem Beginn des neuen Schuljahres bei den Medien durchwegs einmal auf offene Ohren stossen. Man wird Ihnen nicht gleich die Bude einrennen. Ein Versuch ist es aber allemal wert.

**Ich möchte deshalb jetzt mehr von den kommunikativen Herausforderungen sprechen denen Sie ja tagtäglich in Ihrer Arbeit begegnen.**

Ich teile diese in verschiedene Teile auf:

### **Die Sprache**

**Ich behaupte Ihre Herausforderung besteht eindeutig darin Ihre Fachausdrücke in eine verständliche Kundensprache zu übersetzen.**

Ein persönliches Beispiel:

Beim Fussballspielen mit der TV-Mannschaft wurde ich vor vielen Jahren einmal böse gefoult und musste verletzt vom Platz.

Ein Spitalbesuch zwingend. Röntgen.

Der Chefarzt tauchte dann bei mir auf und sagte wortwörtlich:

Du hast eine Malleolarfraktur, Typ C. Wir operieren.

Fraktur hatte ich zwar verstanden. Ich wusste, dass an meinem rechten Unterschenkel was gebrochen sein musste.

Aber Typ C? Und als er mir dann noch sagte er werde dies nach Weber operieren war ich endgültig überfordert.

Als ich ihm dann - sozusagen als Feedback - antwortete, ich hätte das Gefühl, dass etwas gebrochen sein muss und mit meinen Bändern sei etwas nicht in Ordnung sei stimmte er mir zu.

Mir hätte gereicht, wenn er mir gesagt hätte "Knöchelbruch mit Riss des Syndesmosebandes" und dass er dies u.a. mit einer Stellschraube "reparieren" werde welche nach ca. 6 Wochen wieder entfernt würde.

Typ C und Weber hätte er sich schenken können. Heute weiss ich, dass Weber ein Chirurg ist der in St. Gallen tätig war und diese „Stellschraubentechnik“ eingeführt hat.

Sie schmunzeln. Nicht ganz zu Unrecht.

Aber seien wir ehrlich. Es ist halt viel einfacher sich der Ausdrücke zu bedienen die man tagtäglich benutzt und die im persönlichen "beruflichen Umfeld" auf Anhieb verstanden werden.

Darum ist es wichtig, dass Sie sich immer wieder überlegen wie sage ich dies einem Laien.

Merken Sie sich ein Wort - **K I S S S (mit 3 S)**

**Keep**

**It**

**Short**

**Simple**

**Stupid!**

Verstehen Sie mich bitte nicht falsch. Ich plädiere nicht dafür, dass wir uns einer infantilen Sprache bedienen sollen - oder, dass wir uns am "dümmsten" orientieren müssen.

Aber ein Gesprächspartner der Sie nicht versteht - weil Sie an ihm vorbeireden - fasst kein Vertrauen zu Ihnen - und er arbeitet nicht mit.

UND: Es braucht sehr wenig, dass man aneinander vorbeiredet!!!

Nehmen Sie die einfache Abkürzung: UG

Was verstehen wir darunter?

- Der Jurist meint das Untersuchungsgefängnis
- Der Hausmeister meint das Untergeschoss
- Der Rekrut meint die Übungsgranate
- Der höhere Stabsoffizier versteht darunter "Untergruppe"
- Der Marketingfachmann versteht darunter "User Group"
- Der Gymnasiallehrer spricht in diesem Fall vom Untergymnasium

Ein kleiner Scherz!

Die Dimensionen subterrestrischer Produkte verhalten sich indirekt proportional zum Intelligenzquotienten derer Produzenten.

**(Die dümmsten Bauern haben die grössten Kartoffeln)**

Als die 13-jährige Tochter eines guten Freundes an einem Samstagabend sich einmal zuhause mit dem Hinweis verabschiedete - sie gehe zum JUGO - war sein Beschützerinstinkt sofort geweckt. Halt da gehst du nicht hin!

Nach einer kurzen Diskussion hat er nachgegeben. Sie stand kurz vor der Firmung und wollte nur den **Jugendgottesdienst** besuchen.

Sie sehen, dass sich das "Gegenseitige Verstehen" nicht nur auf Herkunft und Bildungsstand abstützt, sondern sehr stark am Umfeld orientiert in dem man lebt und verkehrt.

Ich habe mir erlaubt en paar Begriffe aus „ihrer Branche“ zu bemühen. Das entlockt ihnen ein müdes lächeln

Was ist ADHS? ADS? ADHD?

- ADHS (Aufmerksamkeitsdefizit – Hyperaktivitätssyndrom, Zappelphilipp)
- ADS (Aufmerksamkeitsdefizit-Syndrom, Träumer)
- ADHD (Attention Deficit and Hyperactivity Disorder)
- HKS (Hyperkinetisches Syndrom)
- POS (Psychoorganisches Syndrom)
- Asperger Syndrom

**Hinter den verschiedenen Abkürzungen ADHS, ADS und ADHD steckt im Grossen und Ganzen das Gleiche: Aufmerksamkeitsstörungen, Impuls- und Wahrnehmungsdefizite und ein enorm grosser Bewegungsdrang, der auch als Hyperaktivität beschrieben wird.**

3 Bezeichnungen für das das nahezu gleiche? So stiftet man Verwirrung!

Stellen Sie sich doch einmal vor, dass Ihre 15-jährige Tochter oder der Göttibueb von Ihnen wissen möchten was ADS, oder ADHS ist.

Haben Sie dafür eine „stufengerechte“ rund 30-sekündige Erklärung bereit? Eine Erklärung die Ihre Tochter oder der Göttibueb verstehen und - vor allem - eine die die beiden zufrieden stellt und für sie nachvollziehbar ist.

Halten Sie solche Beispiele bereit. Wenn man Sie in Gesprächen – mit Medien oder bei an deren Gelegenheiten – mit immer wiederkehrenden Fragen in Verlegenheit bringen kann läuft etwas falsch.

Für mich sind das die kleinen „Kästchen“ die Sie bereithalten müssen.

Auf Fragen wie z.B.

- „Welche Aufgabe haben Kinder und Jugendpsychologen zu erfüllen“
- „wann kommt die Kinder- und Jugendpsychologie zum Einsatz“
- „wie läuft so eine „Intervention“ denn ab
- „wer entscheidet über den Beizug von Ihnen“

usw.

Diese Fragen können Sie alle zweifellos problemlos beantworten!

NUR – haben Sie eine 30-sekündige Version bereit? Eine die verstanden wird?

Denken Sie daran. Jede ihrer bereits erwähnten Kundengruppen braucht eine „massgeschneiderte Antwort“.

ALSO – Machen Sie sich die Mühe und erarbeiten Sie Kästchen für all die Fragen die Ihnen immer wieder gestellt werden. Erst darüber nachzudenken wenn Ihnen die Frage gestellt wird ist es zu spät. Mit dem Mikrofon vor der Nase sich eine 30-sekündige Version zurechtzulegen ist auch für Sie als Experten nicht so einfach.

Mikrofone und Kameras können Adrenalinschübe auslösen!!!



Was passiert dann? Sie spielen Ihre Kompetenz nicht aus, weil Sie ihre „Kästchen“ nicht bereit haben. Oder soll ich sagen „Hausaufgaben“ nicht gemacht?

### **Ein Beispiel**

Henri Kissinger wurde einmal von einem Journalisten vor einem Interview gefragt ob er denn gerne die Fragen wüsste?

Kissingers Antwort war kurz und sec: Nein – ich weiss aber was ich Ihnen sage werde.

Kissinger hatte seine Kästchen immer bereit- und ich sage Ihnen er hatte viele dieser „Kästchen“ im Kopf gespeichert.

Ich habe einmal einem sehr selbstbewussten deutschen Fussballtrainer – er legte grossen Wert auf die Bezeichnung „Fussballlehrer“ - nach einer Niederlage seines Teams eine ihm nicht genehme Frage vor der Kamera gestellt.

Seine Antwort war – eine saublöde Frage!

Meine Antwort hatte ich mir schon länger einmal zurecht gelegt weil ich um seine mögliche überhebliche Antwort wusste.

Ich gab ihm zur Antwort: Dann nutzen sie doch die Gelegenheit unseren Zuschauern jetzt eine intelligente Antwort zu geben!

Er kriegte einen roten Kopf, entschuldigt sich für seine „Pampigkeit“ und wir begannen das Interview noch einmal. Es wurde ein vernünftiges Gespräch „unter Männern“.

In der Kommunikation gilt u.a. ein Grundsatz:

Wenn mich mein Gegenüber nicht verstanden hat, dann habe ICH falsch kommuniziert.

ICH habe es nicht verstanden ihm meine Botschaft so zu vermitteln, dass er sie verstanden hat.

Darum: KISSS

Ich wurde von Dominik gebeten an Beispielen aufzuzeigen wie und wo Fehler in der Kommunikation gemacht wurden und wie man sie vermeiden kann.

Das muss sich nicht auf die Sprache beschränken. Das wissen Sie als Fachleute besser als ich.

Lassen Sie – wo's geht - Bilder sprechen. Bilder sind für viele Leute wichtig um etwas zu verstehen.

Erinnern Sie sich an den Sturm „Lothar“. Die Polizei liess eine Medienmitteilung raus in der man die Grösse des Schadens in x-tausend m<sup>3</sup> umschrieb. Mit dieser Zahl konnten viele Leute nichts anfangen. Man konnte diese Grössenordnung nicht einordnen.

Das Bildungsniveau des durchschnittlichen Medienkonsumenten pendelt zwischen Real- und Sekundarschule!!! Nicht falsch verstehen.

(Psychologen und Chirurgen schliessen beide ein akademisches Studium ab. Was aber noch lange nicht heisst, dass sie im Bereich des anderen auch nur rudimentär Bescheid wissen...

Ich habe mich dann mit dem Kantonsförster zusammengesetzt und die Grössenordnung des Schadens versucht in Bilder umzusetzen. Er tat sich anfangs schwer. Ich kann aber hartnäckig sein und ich wollte bildliche Umschreibungen.

Am Schluss haben wir uns auf folgendes Bild geeinigt.

Die umgestürzten Bäume – würde man sie auf einen Güterzug laden - in etwa eine einer Zuglänge von Grenchen bis nach Schönenwerd entsprechen würde. (Ob es denn genau bis Schönenwerd gehen würde muss ja nicht soooo genau stimmen) Aber das Bild wirkt und wird - und wurde – mehrmals zitiert.

Waldbrände werden oftmals in Grösse von Fussballfeldern quantifiziert oder mit der Grösse eines Kantons oder ähnlichem in Bezug gebracht.

Der Chef des Kantonalen Führungstabes musste einmal versuchen seine Aufgabe/Tätigkeit in 30 Sekunden zu beschreiben. Mehr Zeit kriegen Sie im TV meistens gar nicht.

Er sprach von der Anzahl Unterkünfte, Betten und Wolldecken usw. Erstens überzog er die Zeit und er deckte die Leute mit Zahlen zu die diese nach 10 Minuten schon nicht mehr richtig zuordnen konnten. Wieviel Wolldecken oder Betten waren es....

Wir haben lange „analysiert“. Am Schluss hatte ich ihn den „Technokraten“ soweit, das er „Mut zur Lücke“ akzeptierte und auch einsah, dass er mit den

Zahlen die Leute nur verwirren würde. Ich setzte auf die Kernaussage „Vertrauen“.

Ich brachte ihn soweit dass er es einmal mit folgendem „Statement“ vor der Übungskamera versuchen soll (etwaiger Wortlaut)

**Ich bin sozusagen der Noah des Kantons Solothurn. Ich baue für sie die Arche Noah. Wir tun alles um ihnen zu helfen, wenn einmal etwas passieren sollte. Sie und ihre Familien sollen sicher sein und nicht zu Schaden kommen. Dafür sind wir da! Und wir arbeiten täglich daran, dass wir in einem solchen Fall unser Versprechen ihnen gegenüber halten können.**

Ich habe dies dann einmal im Militärdienst meinen bei mir im Armeestab zugeteilten 20 Psychologen und Journalisten vorgespielt. Die Journalisten hatten ihr „Bild“. Ihre Berufskollegen fanden es zumindest keine so schlechte Idee.....

In vielen Kantonen oder auch Unternehmen gibt es Krisenstäbe. Mit dieser Bezeichnung gewinnt man kein Vertrauen. Man signalisiert, dass man eine Krise – die Sache nicht im Griff hat.

Darum habe ich im Kanton Solothurn durchgesetzt, dass wir den Begriff „Führungsstab“ nutzen. Wer führt hat „das Heft im Griff“!

**Es ist aber Vorsicht geboten bei solchen Kästchen.** Wenn Sie Zahlen oder Bezugsgrößen nennen müssen diese „wasserdicht“ sein. Darum plädiere ich für die Vorbereitung solcher Kästchen!

Beispiel Motofahrzeugsteuererhöhung für Finanzierung der Umfahrungen von Olten und Solothurn. 20 % über 5 Jahre. (für mein Auto ergab dies rund 100 Franken pro Jahr)

An der Medienkonferenz machte der zuständige Regierungsrat eine spontane Aussage über die finanzielle Belastung und meinte "das entspricht etwas einer Stange Bier oder einem Café pro Tag weniger".

Die Reaktion der Journalisten: Zum guten Glück ist der nicht Finanzdirektor.....

Im täglichen Umgang mit Ihren Kunden haben Sie immer wieder die Chance zu überprüfen ob Ihr Gegenüber sie verstanden hat. Diese Chance sollten sie nutzen. Ein Blick genügt meistens um festzustellen ob man verstanden wurde. Eine kurze Rückfrage nützt meistens auch. Darin sind sie absolute Profis!

Sie haben einen spannenden und interessanten Beruf. Nutzen Sie die Chance und reden sie über das was sie tun. Sie tun viel Gutes. Reden Sie aber in einer Sprache die ihr Zielpublikum – oder ihre Kunden – verstehen.

Um eines bitte ich sie zum Schluss. Machen sie nicht den gleichen Fehler wie eine Kollegin von Ihnen. Sie hat mir einmal gesagt, sie würde im privaten Umgang – so sie nach ihrem Beruf gefragt werde – nicht sagen, dass sie Psychologin ist. Sie hätte immer das Gefühl, dass die Gesprächspartner sich zurückziehen würden, weil sie Angst hätten von ihr analysiert zu werden.

Ich habe mich Ihnen angstfrei gestellt, weil ich mich mit meinen 68 Jahren kaum mehr bessern werde.....

Meine Damen und Herren. Sie dürfen ruhig einmal abschalten. Aber Ihre Berufung müssen Sie nicht totschweigen. Sie sind nämlich eine wichtige Spezies.

Nutzen Sie die Kästchen die sie hoffentlich ev. schon vorbereitet haben um in seiner solchen Situation positiv „überzukommen“.

Ich freue mich auf Ihren Kongress vom November in Biel. Ich werde den Organisatoren für die Medienarbeit beratend zur Seite stehen.