

Sprachevakuierung

*„Es kommt darauf an, was und wie
es gesagt wird“*

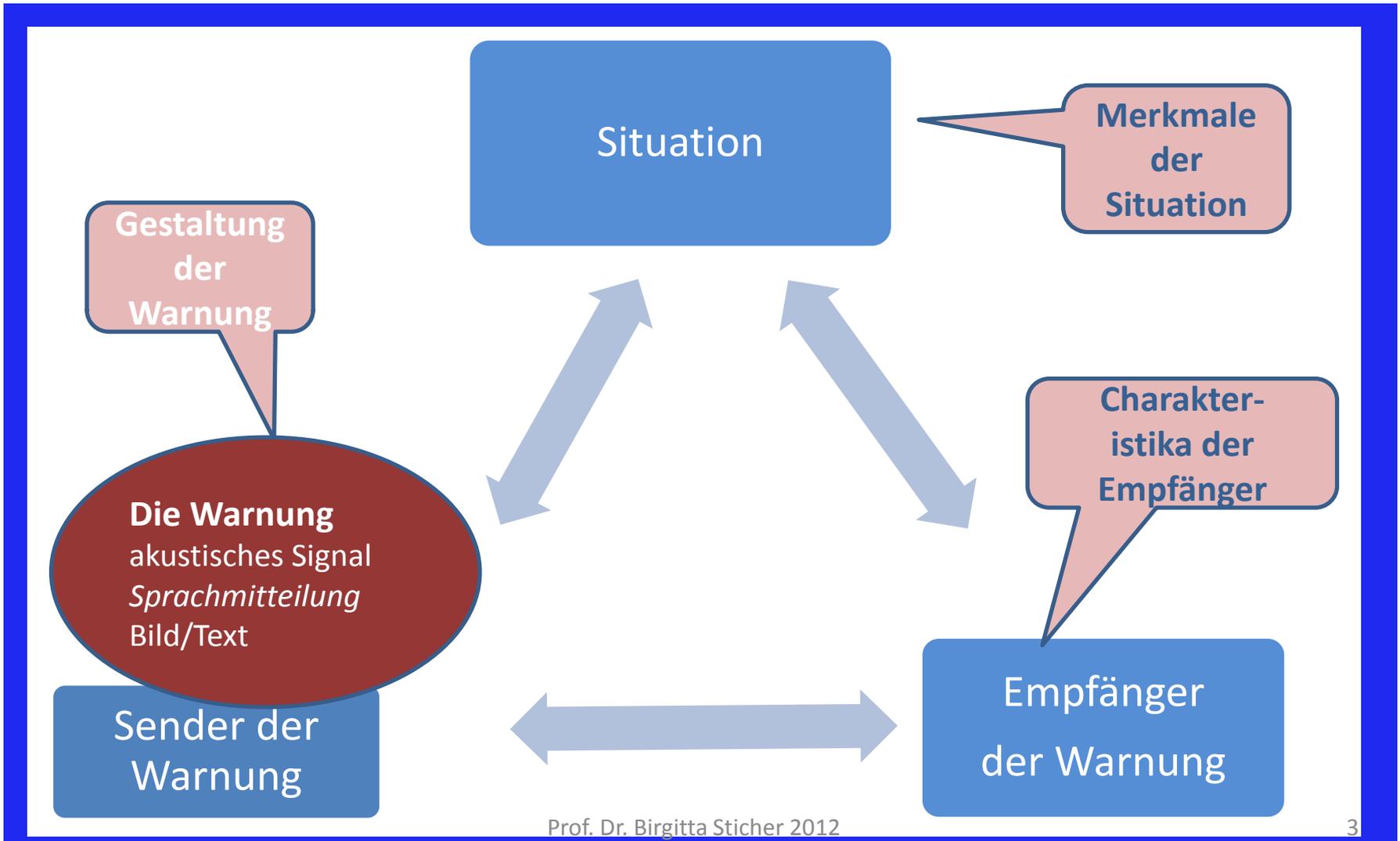
**Prof. Dr. Birgitta Sticher,
HWR-Berlin,
Fachbereich Polizei und
Sicherheitsmanagement**

Sprachmitteilung (vor der Lage vorbereitet)

- digitalisiert (menschliche Stimme wurde aufgenommen)
- synthetisiert (künstlich aus Elementen zusammengesetzt)

Sprachmitteilung durch eine Person in der konkreten Lage

- mit Megaphon
 - mit Sichtkontakt/ohne Sichtkontakt zu Empfängern
 - unter Rückgriff auf vorgefertigte Textbausteine oder freie Rede



Grundaussage:

Die gesprochene Warnung / Sprachmitteilung ist grundsätzlich die effektivste Form der Warnung!

ABER: „PASSUNG“

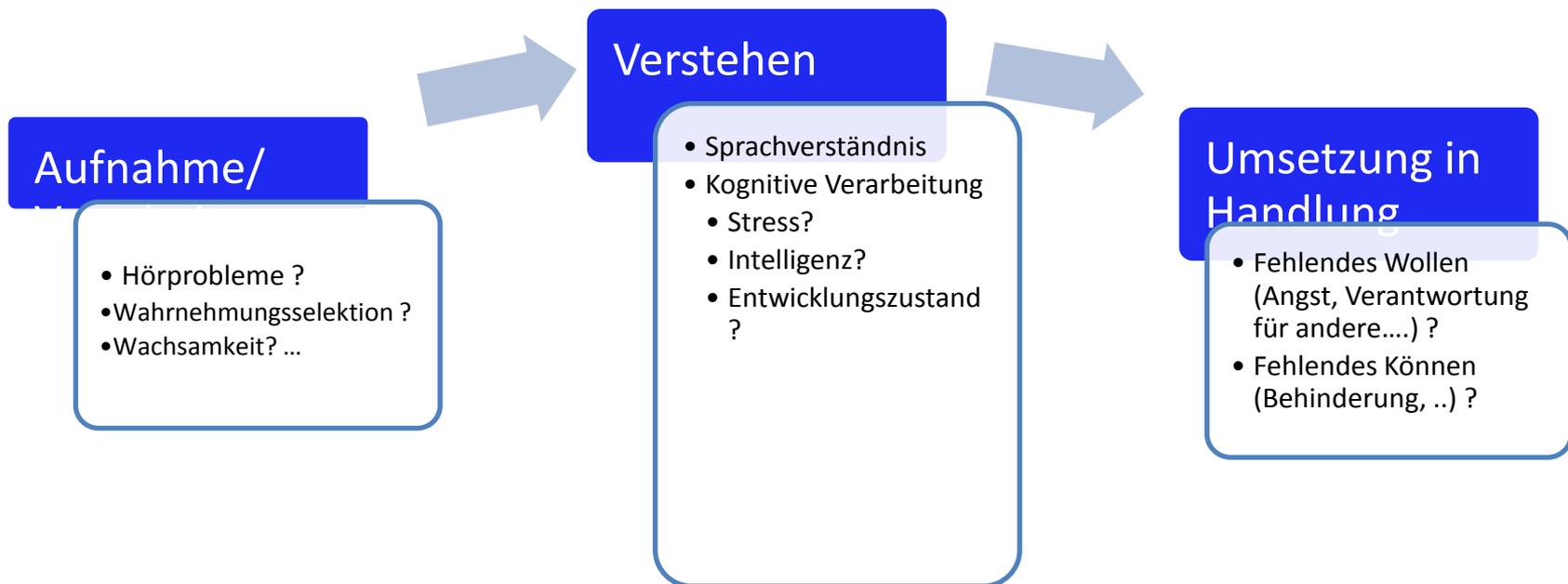
Ihre Gestaltung muss zu den Merkmalen der Situation und der Personen *passen*;

(Kombination von 2 Modalitäten noch besser)

Merkmale der Situation:(z.B. Schiffsunglück)

- Art der Gefahr /
 - aktueller bzw. potentieller Schaden /Schädigung
 - Informationen liegen vor/ nicht oder nur teilweise
- Dringlichkeit (noch verbleibende Zeit bis Schadenseintritt)
- Umgebungsfaktoren
 - Gebäudebeschaffenheit
 - Verfügbare Ressourcen (Energie/ Anzahl und Qualifikation der Helfer/ ...)
- anwesende Personen
 - Anzahl
 - Merkmale (Alter, Geschlecht, Sprachkompetenz, Gesundheit)
 - Beziehung der Menschen untereinander
 - bekannt/ nicht bekannt
 -

Die Personen („Empfänger der Sprachmitteilung“)

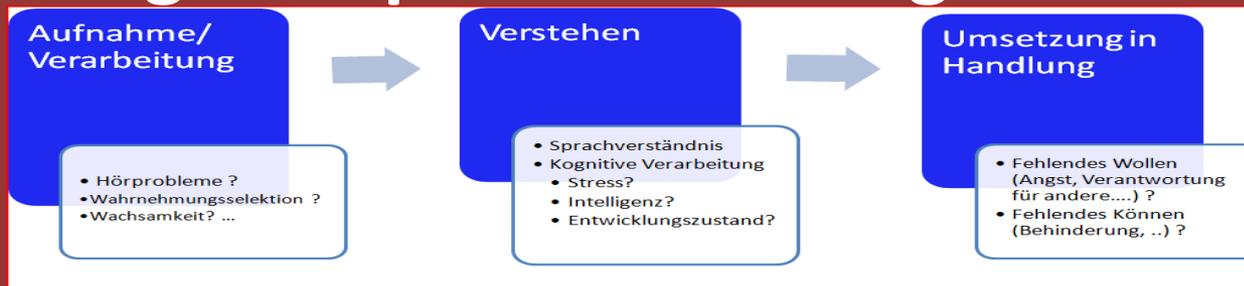


Gestaltung der Sprachmitteilung

4 Aspekte (Mc Cormick, 1993)

1. **Signalwort , z.B. Achtung! Gefahr!**
2. **Information über die bestehende Gefahr:
*Welche Gefahr gesteht?***
3. **Konsequenzen:
*Was passiert bei Nichtbefolgen der Warnung?***
4. **Handlungsanweisung
*Was muss getan werden?***

Gestaltung der Sprachmitteilung



Aufmerksamkeit wecken
durch **akustisches Signal**

**Wahrnehmbarkeit/
Hörbarkeit** durch „pitch
and stress patterns“

- Stimmhöhe
- Betonung (melodische
Struktur)
- Sprechtempo

**Adressatenorientierte
Gestaltung der
linguistischen Elemente**

→ **Verständlichkeit**

- Einfache Wortwahl
- Geringe Wortanzahl
- Klare Satzstruktur
- Wiederholung!

**Wichtig: Hörbarkeit,
Verstehbarkeit und
Verständlichkeit
garantiert noch keine
Compliance!**

→ Beseitigung von
Hindernissen

→ **Passung erhöht
Handlungsbereitschaft**

Literatur:

Edworthy, J./ Adams, A.: Warning Design. A Research Perspective. Chapter 6: Speech warning. Taylor & Francis, 1996., S. 179-198.

McCormick (1993) zit. in Rogers, 2000, S. 102.

Rogers, W.A./Lamson, N./ Rousseau, G.K. (2000): Warning Research: An integrative Perspective. **HUMAN FACTORS**, Vol. 42, No. 1, Spring 2000, pp. 102–139

Sticher, B.: Kommunikations- und Konfliktmanagement (2005)

[PDF] [Modul 3: Kommunikations- und Konfliktmanagement Begleitmaterialien](#)

[PDF] [von 194.94.23.252](#) B Sticher - 194.94.23.252

Sticher, B. (2009): Entdramatisierung einer Krise im Unternehmen. Glaubwürdigkeit und Vertrauen durch Krisenkommunikation. CD-Sicherheitsmanagement, 4/09, 26-37.