

„Riskieren ist menschlich“. Instruktionstexte und Risikoempathie



Anastasia Parianou
Ionische Universität

Risikokommunikation und Risikobotschaft (1)

- *Worum geht es bei der Risikokommunikation?*
 - die starke Minderung des Risikos als „eine drohende Gefahr, ein befürchteter Schaden oder Verlust“ (Leppin 2001: 107),
 - mit Hilfe einer Risikobotschaft eine Verhaltensänderung zu bewirken (Steffensen et al. 2009: 37).

Risikokommunikation und Risikobotschaft (2)

Jede Entscheidung zur Verhaltensänderung bringt immer ein Risiko mit sich, denn „man kann Risiken, wenn man überhaupt entscheidet, nicht vermeiden“ (Luhmann 1991: 37).

Risikokommunikation und Risikobotschaft (3)

Was ist Risikobotschaft?

- einseitiger Prozess in Form einer geschriebenen Kommunikation, die sich vom Sender an den Empfänger richtet;
- es bleibt dem Empfänger selbst überlassen, Informationen zu einem bestimmten Risikothema einzuholen, wie z.B. bei Gebrauchsanleitungen (*Sicherheitshinweise*).

Sender der Risikobotschaft

- Ärzte,
- Journalisten,
- Unternehmen,
- Umweltorganisationen,
- Gesundheitsbehörden,
- ...

Wie werden Risikobotschaften vermittelt?

- Werbung (für safer sex, gegen das Rauchen, etc.),
- Veröffentlichungen verschiedener Art (Fachbücher, Broschüren, Informationsblätter, etc.),
- Warnsignale in Gebrauchsanweisungen für verschiedene Geräte,
- ...

Risikobotschaft



Risikobotschaft



Risikobotschaft

DIE EG-GESUNDHEITSMINISTER:

**Rauchen kann
tödlich sein**

**Rauchen macht
sehr schnell
abhängig:
Fangen Sie gar
nicht erst an!**

Risikobotschaft



Risikobotschaft mit bestimmter Zielgruppe



Risikobotschaft mit bestimmter Zielgruppe



„Besser Nikotin als Schnaps“.
Wo ist hier die Risikobotschaft?

Ausdruck [Normal - Rückseite]

Normal - Rückseite | Normal - Vorderseite | BigPack - Rückseite | BigPack - Vorderseite

BigPack - Rückseite

Ich schnorr mir eine Kippe, ja? www.DruckFaktor.de Text eingeben	Rauchen verblödet www.DruckFaktor.de Text eingeben	Besser Nikotin als Schnaps www.DruckFaktor.de Text eingeben
Gib mal nen Sargnagel rüber www.DruckFaktor.de Text eingeben	Lungen- stäbchen - 20 Stück www.DruckFaktor.de Text eingeben	Finger weg von meinen Fluppen www.DruckFaktor.de Text eingeben
www.DruckFaktor.de Bild laden	www.DruckFaktor.de Bild laden	www.DruckFaktor.de Bild laden

Texteingabe:

Risikobotschaft mit implizierter Risikoentscheidung



Risikobotschaft: die Folgen einer Risikoentscheidung



Risikobotschaft: die Folgen einer Risikoentscheidung



Instruktionstexte: Beispiel einer Risikoentscheidung (1)

Beispiel Gebrauchsanleitung

(*OMRON M8* Blutdruckmessgerät):

Das OMRON M8 Comfort sollte nicht von mehreren Personen verwendet werden. ...

Messen Sie den Blutdruck stets am selben Arm.

Warum sollte man am selben Arm messen?

Beispiel einer Risikoentscheidung (2)

Beispiel Gebrauchsanleitung

(*OMRON M8* Blutdruckmessgerät):

*Lassen Sie das OMRON M8 Comfort nicht
fallen.*

Warum? Was passiert im Fall eines Falles?
(Auch wenn das Gerät auf den Teppich fällt?)

Ziel der Botschaftsdesigner von Risikobotschaften

In den meisten Fällen:

klare und verständliche Präsentation von
Informationen zur *Reduktion* des Risikos, z.B.
das möglichst geringe Risiko (an Sach-/
Personenschäden) beim Gebrauch von
technischen Geräten.

Evolutionpsychologie (1)

Der Mensch hat Schwierigkeiten, sich mit der Technikvermittlung abzugeben: „Unser Gehirn und unsere Sprache sind für andere Aufgaben als für die Beschreibung der leblos mechanischen Welt gemacht: Wir sprechen am liebsten über uns und über andere“ (Schwender, 2001b).

Evolutionary psychology (2)

- Das kommt daher, weil Anleitungen von einer Welt ohne soziale Implikationen handeln. Genau dieser soziale Aspekt fehlt uns beim Lesen von Gebrauchsanleitungen (Schwender, 2001b).
- wenn soziale Implikationen ins Spiel kommen (z.B. *PatientIn im Krankenhaus, Versorgung durch Angehörige*), dann soll Risiko-Kontext und sein Verständnis zu 100% gegeben sein!

Zwei wesentliche Elemente der Botschaftsverarbeitung nach Witte (1992)

- *Bedrohungskomponente (Threat component = emotionale Reaktion):*
“Du bist einer großen Gefahr ausgesetzt” (durch exzessives Rauchen, Alkoholtrinken, etc.),
- *Wirksamkeitskomponente (Efficacy component (=kognitive Reaktion):*
“Du kannst diese Gefahr wirksam bekämpfen”.

Bedrohungs- und Wirksamkeitsgrad (1)

- Risikobotschaft mit *hohem* Bedrohungsgrad und *hohem* Wirksamkeitsgrad bedeutet: höhere Schutzmotivation und Drang nach angepasster Veränderung (Verhaltensänderung) → Akzeptanz der Botschaft.

Bedrohungs- und Wirksamkeitsgrad (2)

- Ist der Bedrohungsgrad *niedrig*, dann gibt es *keine* Reaktion auf die Botschaft und diese wird zurückgewiesen,
- ist der Bedrohungsgrad *hoch* und der Wirksamkeitsgrad *niedrig*, dann ist die Angst so *groß*, dass die Botschaft ignoriert wird.

Bedrohung und Wirksamkeit

- *Bedrohung* macht die *Stärke der Reaktion* (=Emotion) aus,
- *Wirksamkeit* macht die *Art der Reaktion* (=Kognition) aus.
- “Es gibt hier ein Problem, dem ich ausgesetzt bin (*Bedrohung*), aber ich weiß, ich kann etwas dagegen tun und es bewältigen (*Wirksamkeit*)”.

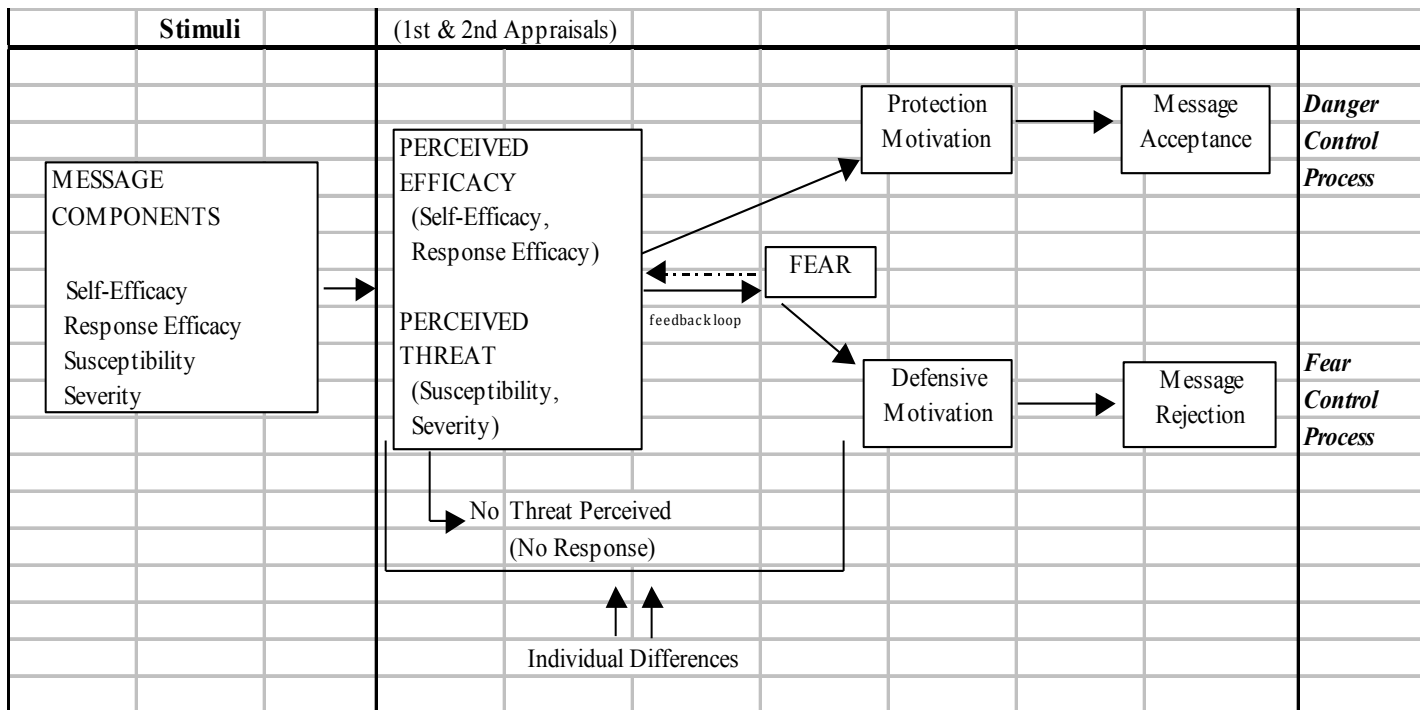
Unterschiede in der Akzeptanz einer Risikobotschaft (1)

- Die Zugehörigkeit zu einem bestimmten *Kulturkreis* in Verbindung mit einem unterschiedlichen Grad an *Ängstlichkeit*, *das Geschlecht*, *das Alter* und *die Ethnizität* spielen eine große Rolle bei der Akzeptanz von gesundheitlichen Risikobotschaften.

Unterschiede in der Akzeptanz einer Risikobotschaft (2)

- Unterschiedliche Gruppenzugehörigkeiten können die Vorbeugung oder die Behandlung an oberste Stelle setzen, andere wiederum weniger (Cline, McKenzie, 1998; Kreps, Thornton, 1992).

Extended Parallel Process Model (EPPM) von Witte (1992)



Interaktion von Bedrohung und Wirksamkeit

	<i>High Efficacy</i> <i>Beliefs that one is able to effectively avert a threat</i>	<i>Low Efficacy</i> <i>Beliefs that one cannot avert a threat, and even if s/he could, it wouldn't work anyway</i>
<i>High Threat</i> <i>Beliefs that one is at-risk for a significantly harmful threat</i>	<i>Danger Control</i> People taking protective action against health threat.	<i>Fear Control</i> People in denial about health threat, reacting against it.
<i>Low Threat</i> <i>Beliefs that a threat is irrelevant and/or trivial</i>	<i>Lesser Amount of Danger Control</i> People taking some protective action, but not really motivated to do much.	<i>No Response</i> People not considering the threat to be real or relevant to them; often not even aware of threat.

Technische Handlungen

- “A computer shall not waste your time or require you to do more work than is strictly necessary” (Raskin 2000: 6).

Das gilt für alle technischen Handlungen (wie z.B. Instruktionstexte):

- “If the effort needed to perform a task outweighs the benefit, users will regard the product as unusable” (Byrne 2006: 99).

→ Vertrauen - Misstrauen

Rezipientenverhalten Instruktionstexten gegenüber

Drei Kategorien von Rezipienten:

- 1) liest keine Instruktionstexte, überlässt es dem sozialen Umfeld,
- 2) liest die Instruktionstexte vor der Inbetriebnahme des Geräts,
- 3) die wahrscheinlich größte Gruppe liest die Instruktionstexte nur im Notfall (Schwender 2001).

Rezipientenverhalten beim Lesen von Instruktionstexten

- *Denken, Fühlen und Handeln* sind die drei Komponenten, die unser technisches Verhalten prägen („*Hirn, Herz und Hand*“ - Schwender 2001).

Merkmale von Instruktionstexten

- In den meisten Fällen beinhalten Instruktionstexte *Handlungs*informationen.
- *Kognitive* Informationen sind seltener anzutreffen (“was das Gerät im Innersten zusammenhält”).
- *Affektive* Komponenten sind kaum vorhanden.
- Das emotionale Verhalten einem Objekt gegenüber ist entscheidend für seinen Erfolg oder Misserfolg (Schwender 2001)!

Rezipientenverhalten nach dem Lesen von Instruktionstexten

- Erfolg oder Misserfolg treten sofort ein!
- → Vertrauen oder Misstrauen:

Erfolgreiches Handeln wird wiederholt, erfolgloses Handeln wird in Zukunft vermieden (Schwender 2001).

Daher sind gute Instruktionstexte so wichtig!

Beispiel einer gelungenen Risikobotschaft

Gebrauchsanleitung (Sicherheitshinweise *Vario Absaugpumpe*):

Warnhinweis! Nur zur Anwendung durch medizinisch geschultes Personal, das in der Durchführung von Absaugtechniken und im Einsatz von Absauggeräten ausreichend geschult ist. Nur für medizinische Absaugvorgänge. Falsche Benutzung kann schwere Verletzung verursachen.

Beispiel einer ausgewogenen emotionalen und kognitiven Risikohandlungssituation (1)

Thopaz Thoraxdrainage-System:

Thopaz unterscheidet zwischen Fehlern, Warnungen und Alarmen

Erkennt Thopaz eine dieser Situationen, ertönt ein akustisches Warnsignal und die Problembeschreibung erscheint im Display.

Beispiel einer ausgewogenen emotionalen und kognitiven Risikohandlungssituation (2)

Gebrauchsanleitung (*mobiles Notrufgerät BUTLER*)

Wenn Sie die Hinweise in dieser Bedienungsanleitung beachten, brauchen Sie keine Angst vor dem Umgang mit dem Butler zu haben. Der Butler ist so konstruiert, dass selbst durch einen Sturz aus Tischhöhe dieser nicht beschädigt wird.

Mobiles Notrufgerät *BUTLER*:
*die Illusion der “lively systems that
act and react to our
doings” (Pickering 2010: 20)*



Beispiel einer ausgewogenen emotionalen und kognitiven Risikohandlungssituation (3)

Beispiel Gebrauchsanleitung

(*OMRON M8* Blutdruckmessgerät):

Allgemeine Informationen zum Blutdruck

Durch den Blutkreislauf wird der Körper mit Sauerstoff versorgt. Als Blutdruck wird der auf die Arterien wirkende Druck bezeichnet.[...]

Erfolgreiches Übersetzen von Risikobotschaften (1)

- Ausgewogene Bedrohungs- und Wirksamkeitskombination
oder
- ausgewogene emotionale, kognitive und Risikohandlungssituation.

Erfolgreiches Übersetzen von Risikobotschaften (2)

Kann nur stattfinden, wenn untersucht wird:

- Emotionale und kognitive Kulturkomponenten zu einem bestimmten Zeitpunkt,
- Emotionen im Ausgangstext und Inhalt der Risikobotschaft,
- Profil der Rezipienten, z.B. wirtschaftlicher/ kultureller/sozialer Hintergrund und Lifestyle.

Wie übersetze ich?



Important Safety Precautions



1. Never use an unapproved battery since this could damage the phone and/or battery and could cause the battery to explode.



2. Never place your phone in a microwave oven as it will cause the battery to explode.

3. Never store your phone in temperatures less than -4°F or greater than 122°F.

4. Do not dispose of your battery by fire or with hazardous or flammable materials.

Negation

- “... negation requires more response time and induces more errors and, hence [...] negation is more difficult than its affirmative counterpart “ (Christensen 2009: 4).

Kulturelle Unterschiede beim Übersetzen

Bosch BBZ21... (Waschvorsatz)

German: ***Reinigung von Hartböden***

...Wir empfehlen Sofix Speziallöser.

English: ***Cleaning hard floors***

... We recommend Sofix special solutions.

Greek: ***Καθάρισμα σκληρών επιστρώσεων δαπέδου***

... Εμείς συνιστούμε την χρήση του ειδικού διαλύτη Sofix.

Interaktion zwischen Sender und Empfänger (1)

- Die Antizipation möglicher Folgen einer technischen Handlung ist die Grundlage der „Auswahl von Zukünften“ in der heutigen Gesellschaft, die möglich wird, weil *mehrere Optionen* in der Gestaltung der Gegenwart bewusst ausgesucht werden können, die mit der *geringsten Risikosituation* verbunden sind (Häfele, Renn & Erdmann, 1990: 375).

Interaktion zwischen Sender und Empfänger (2)

- Bewusstsein erhöhter Risikokompetenz von Seiten des Herstellers wie auch des Verbrauchers, der unter den verschiedenen potentiellen Wahlmöglichkeiten seine eigene Option auswählt.

Interaktion zwischen Sender und Empfänger (3)

Da die negativen Konsequenzen den Druck auf die Technik und die Wissenschaft verstärken, ist es wichtig, dass bei der Risikokompetenz der Hersteller dafür sorgt, eine mögliche *Fehlleistung von Seiten des Verbrauchers zu antizipieren*. Das gelingt immer besser, Schwachstellen sind aber immer noch vorhanden!

Schlussfolgerung

- Von den Produzenten medizinischer Geräte muss bewusste Risikokompetenz gefordert werden. Gleichzeitig muss ihnen die Möglichkeit gegeben werden, sich durch *Risikoempathie* in die Lage des technischen Laien zu versetzen, um zukünftige Risikosituationen zu vermeiden.
- *Risikoempathie*: Bereitschaft und Fähigkeit, sich in die technischen Einstellungen von Laien einzufühlen, v.a. bei kleineren sprachlichen (Rand)Gruppen.