

«Nichts ersetzt das persönliche Gespräch»

Madame Swissair Beatrice Tschanz in Bözen

BÖZEN. Sie hielt sich an kein Skript und unterhielt das Publikum bestens. Beatrice Tschanz (71) erzählte eine Anekdote nach der anderen aus ihrer Zeit als Kommunikationsberaterin für den ehemaligen Bundesrat Moritz Leuenberger, für den ehemaligen UBS-Chef Oswald Grübel oder den ehemaligen Swissair Konzernchef Philippe Bruggisser.

Als ehemalige Swissair-Sprecherin erreichte Beatrice Tschanz mit ihrem Krisenmanagement nach dem Flugzeugabsturz in Halifax nationale Bekanntheit. «Kommunikation in schwierigen Situationen» war denn auch das Thema ihres Referates am Forum Botia. Der Saal des Restaurants Post in Bözen war voll. Beim Streit um den Fluglärm riet sie Moritz Leuenberger nach Zürich zu kommen und sich der

wütenden Menschenmenge zu stellen. «Das mach ich nicht, die werfen mir Tomaten an den Kopf», soll dieser gesagt haben. «Er wollte nicht kommunizieren», erklärte Tschanz. Und genau das sei falsch in solchen Situationen. Ihr Mandat beim unbearbeitbaren damaligen Bundesrat gab sie nach kurzer Zeit wieder ab.

Nicht um den Brei herum reden, keine Verteidigungshaltung einnehmen sondern aktiv Fakten kommunizieren, den Mut haben, Unangenehmes auszusprechen und zuhören, lauteten ihre Rezepte. Und: «Nichts ersetzt das persönliche Gespräch.»

Zum Schluss brachte sie ihre Tipps auf den Punkt und entliess die Gäste mit den Worten: «Der beste Wegweiser ist der gesunde Menschenverstand.» (lmh)



«Der beste Wegweiser ist der gesunde Menschenverstand», sagte Beatrice Tschanz

Foto: Layla Hasler