

Rumor Fighter

(Ausstellungstext)

Anhand der vier Szenarien kann der Umgang mit Gerüchten trainiert werden. Gewissermassen als Lernkontrolle kann bei der Beantwortung der vier Fragen zu jeder Geschichte getestet werden, wer das Zeug zum «Super Rumor Fighter» hat (3 oder 4 Punkte), als «Junior Rumor Fighter» noch Fortschritte machen muss (1 oder 2 Punkte) oder als «Baby Rumor Fighter» die Gerüchtheorie besser nochmals ausgiebig studiert (-4 bis 0 Punkte).

«Rumor Fighter» wurde von Harald Klingemann und Jimmy Schmid von der Hochschule der Künste in Bern innerhalb des Forschungsprojekts «Gerüchteküche» entwickelt.

Szenarium 1

Killer-SMS verunsichert Ägypter

Angeblich ist in Ägypten ein SMS im Umlauf, das tödlich wirkt, sobald es gelesen wird. Wie die Tageszeitung «Egyptian Gazette» berichtete, ist ein Mann in Mallawi, südlich von Kairo, an einem Schlaganfall gestorben, kurz nachdem er die mysteriöse Textnach-

richt erhalten hat. Angeblich besteht die todbringende Botschaft aus einer Ziffernkombination, die mit einem Plusymbol beginnt und mit der Zahlenfolge 111 endet. Das Gerücht hält sich so hartnäckig, dass sich nun sogar die Behörden genötigt sehen, gegen die weitere Verbreitung vorzugehen.

Frage 1

Welche der folgenden Stellungnahmen empfehlen Sie den ägyptischen Behörden?

- Es gibt keine SMS-Botschaft, die bei den Empfängern erst schwere Kopfschmerzen und dann eine tödliche Gehirnblutung auslöst.
- Uns ist kein derartiger Fall bekannt.
- Drei Ölarbeiter sind unter dem Verdacht verhaftet worden, das Gerücht aus Langeweile in Umlauf gebracht zu haben.

Frage 2

Wem glaubt man am ehesten, wenn es darum geht, das Gerücht zu bekämpfen?

- Einem Pressesprecher des ägyptischen Mobilnetzanbieters.



- Einem hohen, ägyptischen Regierungsbeamten.
- Dem Bürgermeister der Gemeindeverwaltung von Mallawi, dem Ort, an dem der erste Fall passiert sein soll.

Frage 3

Der ägyptische Tourismusminister macht sich Sorgen, welchen Schaden das Gerücht im Ausland anrichten kann. Er hat bereits vernommen, dass Schweizer Gratiszeitungen darüber berichten. Was raten Sie ihm?

- Keine Reaktion zeigen und abwarten, bis sich die Lage beruhigt hat.
- Baldmöglichst eine Pressekonferenz einberufen.
- Über die Reisebüros ein Sonderangebot mit billigen Handytarifen für Touristinnen und Touristen lancieren.

Frage 4

Sie sind in Ägypten und hören in der Hotellobby von diesem Gerücht. Wie reagieren Sie?

- Ich warne sogleich alle anderen in meiner Reisegruppe.
- Ich rufe das Schweizer Konsulat an, um mich zu informieren.
- Ich benutze mein Handy während des Urlaubs nicht mehr.

Szenarium 2

Glassplitter in der Babynahrung

Beim Babynahrungsproduzenten «G» treffen über 200 Klagen ein, dass in den Babygläschen «Erbsen und Karotten» und «Kartoffeln mit Huhn» Glassplitter gefunden worden seien. In der Folge führt die Lebensmittelbehörde 36 000 Kontrollen durch.

Abgesehen von vereinzelt, harmlosen Glasfragmenten werden keine Beweise gefunden. Trotzdem verbannen viele Fachgeschäfte die Produkte der Firma «G» aus ihren Regalen.

Frage 1

Was raten Sie dem Babynahrungsproduzenten?

- Erst einmal abwarten, ob sich die Lage von selbst beruhigt.
- Möglichst wenige Medienkontakte zulassen und die Angelegenheit herunterspielen.
- Spätestens nach 48 Stunden reagieren und die Medien direkt ansprechen.

Frage 2

Welche Massnahme der Firma finden Sie sinnvoll?

- Die Firma strengt einen Prozess an, damit die Produkte sofort wieder in die Regale kommen.
- Die Firma verbreitet Videoaufnahmen der Sicherheitsvorkehrungen im Produktionsprozess.
- Die Firma setzt sich öffentlich für die Verschärfung von Sicherheitsmassnahmen ein.

Frage 3

Wie reagieren Sie als Mutter oder Vater auf die Gerüchte?

- Ich wechsele bei der Babynahrung die Marke.
- Ich nehme solche Meldungen gar nicht ernst, kontrolliere die Gläschen aber genauer.
- Ich hole zusätzliche Informationen beim Konsumentenschutz oder der Gesundheitsbehörde ein.

Frage 4

Wem glaubt man am ehesten, wenn es darum geht, das Gerücht zu bekämpfen?

- Dem Sprecher der nationalen Lebensmittelbehörde.
- Dem Direktor der Firma «G» an einer Pressekonferenz.
- Dem Pressesprecher der Firma «G».

Szenarium 3

Frankreichs Präsident mit Alkoholproblemen

Frankreichs Präsident Nicolas Sarkozy ist als strikter Antialkoholiker bekannt. Nach einem Treffen mit dem Kreml-Chef am G-8-Gipfel tritt er ausser Atem, mit Schluckauf und einer halben Stunde Verspätung vor die Kameras.

Im belgischen TV-Sender RTBF wird der Beginn der Konferenz mit folgendem Kommentar ausgestrahlt: «Sarkozy und Putin haben offenkundig nicht nur Wasser getrunken.» Videos der Sendung tauchen später im Internet auf YouTube auf. Sie werden in wenigen Tagen über eine Million Mal angeklickt.

Frage 1

Welche der folgenden Reaktionen bremst das Gerücht, dass der Präsident Alkoholprobleme hat, am ehesten?

- «Wir äussern uns aus Gewohnheit nicht zu schlechten Scherzen», sagt der Sprecher des Präsidenten.
- Der Präsident und sein Beraterstab lehnen eine Stellungnahme zum Video kategorisch ab.
- Die französische Botschaft in Brüssel gibt bekannt, dass sich der belgische TV-Moderator entschuldigt habe.

Frage 2

Wer kann sich am glaubwürdigsten zum Gerücht äussern?

- Der französische Präsident selbst.
- Der Pressesprecher des französischen Präsidenten.
- Ein unabhängiger Facharzt für Alkoholprobleme.

Frage 3

Im Rahmen einer Pressekonferenz in Paris wird zum Gerücht Stellung genommen. Welche Aussage entkräftet das Gerücht am ehesten?

- «Die Erschöpfung nach dem Gipfelmarathon und Probleme mit der Klimaanlage trugen in der Tat zu einer gewissen Anfangsmüdigkeit des Präsidenten beim Kameraauftritt bei.»

- «Die Gespräche verliefen in entspannter Stimmung, dabei hat auch der Präsident ein alkoholisches Getränk – natürlich französischer Herkunft – zu sich genommen.»
- «Wir bitten die Medienschaffenden, das Video nicht zu erwähnen, da sich der belgische TV-Moderator inzwischen entschuldigt hat.»

Frage 4

Der Beraterstab des Präsidenten lanciert in den Medien eine Meldung, um dem Gerücht den Boden zu entziehen. Welche Aussage ist am wirkungsvollsten?

- Der Präsident leidet bekanntlich an Magenproblemen und trinkt deshalb nie auch nur einen Tropfen Alkohol.
- Das Gerücht ist von der ausländischen Presse lanciert worden, um die französische Position zu schwächen.
- Die Verbreitung und böswillige Interpretation dieses Videos ist eine Racheaktion bestimmter Medien.

Szenarium 4

Liebschaft mit der Chefin

Im Betrieb Ihres besten Freundes geht das Gerücht um, dieser habe «etwas mit der gut aussehenden, leidigen Chefin». Die Mitarbeitenden flüstern während der Kaffeepause und kommentieren die Kleidung Ihres Kollegen.

Tatsächlich hat Ihr Kollege, ein lebenslustiger Junggeselle, eine Beziehung mit der Chefin. Er hat sie kurz nach deren Stellenantritt einmal zum Essen in Büronähe eingeladen. Anzügliche Bemerkungen über «seine guten Beziehungen» mehren sich. Die Situation sorgt in der gesamten Firma für Unruhe und behindert das konzentrierte Arbeiten.

Frage 1

Mit welcher Strategie hätte Ihr Kollege das Gerücht frühzeitig unterbinden können?

- Indem er vorsichtiger gewesen wäre und sich im Betrieb nichts hätte anmerken lassen.
- Indem er mehr mit guten Kollegen gesprochen

hätte, die ihm klar sagen, was im Betrieb so geredet wird.

- Indem er sofort alles offen gelegt hätte, als er erstmals vom Gerücht hörte.

Frage 2

Die Angelegenheit soll durch eine Erklärung klargestellt werden. In welcher Form sollte Ihr Kollege dies tun?

- Er soll in der Kaffeepause mit den Kolleginnen und Kollegen darüber sprechen.
- Er soll sich mit einem E-Mail an alle Mitarbeitenden richten.
- Er soll beim Betriebsfest gemeinsam mit der Chefin eine Erklärung abgeben.

Frage 3

Was raten Sie Ihrem Kollegen, wie er künftig Ärger vermeiden und dem Gerücht den Boden entziehen kann?

- Er soll nichts weiter unternehmen und sich in eine andere Abteilung versetzen lassen.
- Er soll mit der Chefin eine gemeinsame Erklärung für die Personalakte abgeben. Anschliessend soll der Personalverantwortliche darüber informieren, dass die Chefin bei einem allfälligen Interessenkonflikt in den Ausstand tritt.
- Er soll behaupten: «Ich trenne Berufliches und Privates, und wenn du es genau wissen willst: Die Chefin und ich waren schon mal zusammen essen, aber mehr ist da nicht.»

Frage 4

Sie sind der Meinung, Ihr Kollege müsse sich besser zu Wehr setzen. Was raten Sie ihm?

- Er soll wegen übler Nachrede Anzeige erstatten.
- Er soll den anderen Mitarbeitenden erzählen: «Der eifrigste Gerüchteverbreiter hat etwas gegen mich persönlich, weil er letztes Jahr bekanntermassen weniger Erfolg als ich hatte.»
- Er soll aus dem gemeinsamen Urlaub mit der Chefin eine von beiden unterschriebene Ansichtskarte «an alle Mitarbeitenden» schicken.

Lösungen Szenarium 1: Killer-SMS verunsichert Ägypter

Welche der folgenden Stellungnahmen empfehlen Sie den ägyptischen Behörden?

Es gibt keine SMS-Botschaft, die bei den Empfängern erst schwere Kopfschmerzen und dann eine tödliche Gehirnblutung auslöst.

-1 Punkt

Uns ist kein derartiger Fall bekannt.

-1 Punkt

Drei Ölarbeiter sind unter dem Verdacht verhaftet worden, das Gerücht aus Langeweile in Umlauf gebracht zu haben.

+1 Punkt

Wem glaubt man am ehesten, wenn es darum geht, das Gerücht zu bekämpfen?

Einem Pressesprecher des ägyptischen Mobilnetzanbieters.

-1 Punkt

Einem hohen, ägyptischen Regierungsbeamten.

0 Punkte

Dem Bürgermeister der Gemeindeverwaltung von Mallawi, dem Ort, an dem der erste Fall passiert sein soll.

+1 Punkt

Der ägyptische Tourismusminister macht sich Sorgen, welchen Schaden das Gerücht im Ausland anrichten kann. Er hat bereits vernommen, dass Schweizer Gratiszeitungen darüber berichten. Was raten Sie ihm?

Keine Reaktion zeigen und abwarten, bis sich die Lage beruhigt hat.

+1 Punkt

Baldmöglichst eine Pressekonferenz einberufen.

-1 Punkt

Über die Reisebüros ein Sonderangebot mit billigen Handyтарifen für Touristinnen und Touristen lancieren.

0 Punkte

Sie sind in Ägypten und hören in der Hotelloobby von diesem Gerücht. Wie reagieren Sie?

Ich warne sogleich alle anderen in meiner Reisegruppe.

-1 Punkt

Ich rufe das Schweizer Konsulat an, um mich zu informieren.

+1 Punkt

Ich benutze mein Handy während des Urlaubs nicht mehr.

0 Punkte

- Eine glaubhafte Erklärung zu möglichen Urhebern des Gerüchts hilft.
- Konkrete Rückmeldungen von Betroffenen vor Ort haben eine hohe Glaubwürdigkeit.
- Übertriebener Aktionismus kann alles nur noch schlimmer machen.
- Die Informationslücken, von denen das Gerücht lebt, sollten schnell geschlossen werden. So wird das Gerücht in absehbarer Zeit an Schwung verlieren.

Lösungen Szenarium 2: Glassplitter in der Babynahrung

Was raten Sie dem Babynahrungsproduzenten?

Erst einmal abwarten, ob sich die Lage von selbst beruhigt.

-1 Punkt

Möglichst wenige Medienkontakte zulassen und die Angelegenheit herunterspielen.

-1 Punkt

Spätestens nach 48 Stunden reagieren und die Medien direkt ansprechen.

+1 Punkt

Welche Massnahme der Firma finden Sie sinnvoll?

Die Firma strengt einen Prozess an, damit die Produkte sofort wieder in die Regale kommen.

-1 Punkt

Die Firma verbreitet Videoaufnahmen der Sicherheitsvorkehrungen im Produktionsprozess.

+1 Punkt

Die Firma setzt sich öffentlich für die Verschärfung von Sicherheitsmassnahmen ein.

+1 Punkt

Wie reagieren Sie als Mutter oder Vater auf die Gerüchte?

Ich wechsle bei der Babynahrung die Marke.

-1 Punkt

Ich nehme solche Meldungen gar nicht ernst, kontrolliere die Gläschen aber genauer.

0 Punkte

Ich hole zusätzliche Informationen beim Konsumentenschutz oder der Gesundheitsbehörde ein.

+1 Punkt

Wem glaubt man am ehesten, wenn es darum geht, das Gerücht zu bekämpfen?

Dem Sprecher der nationalen Lebensmittelbehörde.

+1 Punkt

Dem Direktor der Firma «G» an einer Pressekonferenz.

0 Punkte

Dem Pressesprecher der Firma «G».

-1 Punkt

- Auf machtvolle Gerüchte muss schnell reagiert werden.
- Eine transparente Informationspolitik ist äusserst wichtig.
- Mit dem aktiven Einholen von Informationen lassen sich Unsicherheiten beseitigen.
- Stellungnahmen von Unparteiischen und hochrangigen Personen sind wirkungsvoller als Äusserungen von direkt Betroffenen und Untergeordneten.

Lösungen Szenarium 3: Frankreichs Präsident mit Alkoholproblemen

Welche der folgenden Reaktionen bremst das Gerücht, dass der Präsident Alkoholprobleme hat, am ehesten?

«Wir äussern uns aus Gewohnheit nicht zu schlechten Scherzen», sagt der Sprecher des Präsidenten.

+1 Punkt

Der Präsident und sein Beraterstab lehnen eine Stellungnahme zum Video kategorisch ab.

-1 Punkt

Die französische Botschaft in Brüssel gibt bekannt, dass sich der belgische TV-Moderator entschuldigt habe.

0 Punkte

Wer kann sich am glaubwürdigsten zum Gerücht äussern?

Der französische Präsident selbst.

-1 Punkt

Der Pressesprecher des französischen Präsidenten.

-1 Punkt

Ein unabhängiger Facharzt für Alkoholprobleme.

+1 Punkt

Im Rahmen einer Pressekonferenz in Paris wird zum Gerücht Stellung genommen. Welche Aussage entkräftet das Gerücht am ehesten?

«Die Erschöpfung nach dem Gipfelmarathon und Probleme mit der Klimaanlage trugen in der Tat zu einer gewissen Anfangsmüdigkeit des Präsidenten beim Kameraauftritt bei.»

+1 Punkt

«Die Gespräche verliefen in entspannter Stimmung, dabei hat auch der Präsident ein alkoholisches Getränk – natürlich französischer Herkunft – zu sich genommen.»

0 Punkte

«Wir bitten die Medienschaffenden, das Video nicht zu erwähnen, da sich der belgische TV-Moderator inzwischen entschuldigt hat.»

-1 Punkt

Der Beraterstab des Präsidenten lanciert in den Medien eine Meldung, um dem Gerücht den Boden zu entziehen. Welche Aussage ist am wirkungsvollsten?

Der Präsident leidet bekanntlich an Magenproblemen und trinkt deshalb nie auch nur einen Tropfen Alkohol.

+1 Punkt

Das Gerücht ist von der ausländischen Presse lanciert worden, um die französische Position zu schwächen.

+1 Punkt

Die Verbreitung und böswillige Interpretation dieses Videos ist eine Racheaktion bestimmter Medien.

0 Punkte

- Ein Gerücht kann lächerlich gemacht und so entkräftet werden.
- Die Erklärungen einer unparteiischen Fachperson helfen, Zweifel zu beseitigen.
- Das Lancieren eines glaubwürdigen «Gegengerüchts» kann durchaus nützlich sein.

Lösungen Szenarium 4: Liebschaft mit der Chefin

Mit welcher Strategie hätte Ihr Kollege das Gerücht frühzeitig unterbinden können?

Indem er vorsichtiger gewesen wäre und sich im Betrieb nichts hätte anmerken lassen.

-1 Punkt

Indem er mehr mit guten Kollegen gesprochen hätte, die ihm klar sagen, was im Betrieb so geredet wird.

-1 Punkt

Indem er sofort alles offen gelegt hätte, als er erstmals vom Gerücht hörte.

+1 Punkt

Die Angelegenheit soll durch eine Erklärung klargestellt werden. In welcher Form sollte Ihr Kollege dies tun?

Er soll in der Kaffeepause mit den Kolleginnen und Kollegen darüber sprechen.

-1 Punkt

Er soll sich mit einem E-Mail an alle Mitarbeitenden richten.

0 Punkte

Er soll beim Betriebsfest gemeinsam mit der Chefin eine Erklärung abgeben.

+1 Punkt

Was raten Sie Ihrem Kollegen, wie er künftig Ärger vermeiden und dem Gerücht den Boden entziehen kann?

Er soll nichts weiter unternehmen und sich in eine andere Abteilung versetzen lassen.

0 Punkte

Er soll mit der Chefin eine gemeinsame Erklärung für die Personalakte abgeben. Anschliessend soll der Personalverantwortliche darüber informieren, dass die Chefin bei einem allfälligen Interessenkonflikt in den Ausstand tritt.

+1 Punkt

Er soll behaupten: «Ich trenne Berufliches und Privates, und wenn du es genau wissen willst: Die Chefin und ich waren schon mal zusammen essen, aber mehr ist da nicht.»

-1 Punkt

Sie sind der Meinung, Ihr Kollege müsse sich besser zu Wehr setzen. Was raten Sie ihm?

Er soll wegen übler Nachrede Anzeige erstatten.

-1 Punkt

Er soll den anderen Mitarbeitern erzählen: «Der eifrigste Gerüchteverbreiter hat etwas gegen mich persönlich, weil er letztes Jahr bekanntermassen weniger Erfolg als ich hatte.»

+1 Punkt

Er soll aus dem gemeinsamen Urlaub mit der Chefin eine von beiden unterschriebene Ansichtskarte «an alle Mitarbeitenden» schicken.

+1 Punkt

- Eine rasche Reaktion hilft, das Gerücht frühzeitig in den Griff zu bekommen.
- Eine Vertrauensperson, die ehrlich und offen sagt, was hinter Ihrem Rücken geklatscht wird, ist immer wertvoll.
- Es ist besser, Transparenz zu schaffen und Widersprüche zu vermeiden, als die Wahrheit scheinbarweise zuzugeben.
- Es kann hilfreich sein, ein glaubhaftes «Gegengerücht» in Umlauf zu bringen.

Das Gerüchteexperiment

(Vertiefungstext)

Ein Gerücht zu lancieren, den weiteren Verlauf zu steuern, die Entwicklung zu beobachten und auszuwerten, bedeutet eigentlich, etwas Unmögliches zu probieren!

Die Theorie äussert sich bekanntlich folgendermassen zu der entscheidenden Frage:

«Lässt sich ein Gerücht steuern?»

Weder der Verlauf eines Gerüchts noch sein Inhalt kann gesteuert werden. Die Richtung der Verbreitung lässt sich nicht kontrollieren. Zudem wird das Erzählte ausgeschmückt und übertrieben, vereinfacht und zugespitzt.»

Trotzdem hat das Forschungsprojekt *Gerüchteküche* der Hochschule der Künste Bern (HKB) 2009 einen Versuch unternommen, ein Gerücht zu lancieren, dessen Verlauf zu beobachten und wissenschaftlich auszuwerten. Unmittelbar vor der Ferienzeit wurde das Gerücht innerhalb der Hochschule «gezielt unscharf» mündlich und per E-Mail über ausgewählte Schlüsselpersonen in Umlauf gebracht. So konnte niemand den Wahrheitsgehalt überprüfen. Für den Fall, dass es sich nicht verbreitet hätte, wären die Forscher gewappnet gewesen. Auch eine Dementi-strategie hatte existiert – falls Unwahrheiten kursiert hätten. Das Gerücht war aber so «heiss», dass es sich in Windeseile verbreitete. Dies war die gewünschte Ausgangslage, um eine Umfrage zu Gerüchten im Allgemeinen durchzuführen. Nach der Umfrage wurde über das Experiment informiert.

Das Projekt nahm eine unerwartete Wendung, als einige Monate danach aus dem Gerücht Wirklichkeit geworden ist. Und es wurde geredet, dass das Gerücht gezielt lanciert worden sei, das Forschungsprojekt offenbar schon früh «mehr über die Sache wusste». Das war aber nicht der Fall. So wurden die Forscher letztlich selber mit allen positiven und negativen Erscheinungen von Gerüchten konfrontiert. Und die Unkontrollierbarkeit des Mediums Gerücht wurde einmal mehr bewiesen.

Mögliche spielerische Umsetzungen in der Schule: «Stille Post extended»

- Klassisches «Telefonspiel»: Ein Satz – evtl. ein möglichst komplexer Satz – wird reihum geflüstert. Ausgangs- und Endsatz werden miteinander verglichen.

- Schüler A schreibt ein Wort auf ein Blatt Papier, Schülerin B zeichnet darunter den Begriff und faltet das Papier so, dass nur noch ihre Zeichnung sichtbar ist, Schülerin C stellt den Begriff pantomimisch dar, Schüler D schreibt den vermuteten Begriff auf, Schüler E zeichnet wieder und faltet, Schülerin F mimt etc. Wie hat sich der Begriff verändert? Wieso ist das passiert?
- Im Kreis wird eine Geschichte (z. B. ein Märchen) erzählt. Allerdings erzählt jeder Schüler nur gerade einen Satz, dann ist der nächste an der Reihe. Die Sätze reihen nahtlos aneinander an, auf ein gewisses Tempo soll geachtet werden. Nach zwei Runden wird ein Ende der Geschichte angestrebt.
- Variante: Bestimmte Begriffe, die in der Geschichte eine Rolle spielen müssen, werden vorgegeben.
- Alle Lernenden denken sich ein Gerücht aus und schreiben es auf. («Schon gehört: Jakob hat im Lotto gewonnen.», «Schon gehört: Der Lehrer wurde gestern Abend vor dem Sexkino gesehen.», «Schon gehört: Christians Eltern haben ihn beim Kiffen erwischt.» etc.) Nun bewegen sich alle im Raum und erzählen leise ihr Gerücht einer Person weiter. Diese Person sucht bewusst nach Möglichkeiten der Ergänzung und Übertreibung und erzählt ihrerseits das Gerücht wieder einer anderen Person und so weiter und so fort. Nach sieben Runden werden die Ausgangs- und Endgerüchte miteinander verglichen.
- Die Szene «Die Entführung des Bürgermeisters» wird nachgespielt (siehe Seite 23).
- Wer versucht, anhand der Gerüchtetheorie ein «perfektes Gerücht» zu konstruieren? Wessen Gerücht bleibt am längsten ein Thema?
- Der Versuch, schulintern ein Gerücht zu streuen und dessen Entwicklung zu beobachten, ist nicht nur schwierig, sondern auch heikel, im Sinn von «aus ethischer Sicht nicht unproblematisch». Es werden Personen getäuscht, allenfalls leidet der Ruf von Einzelnen, im Extremfall artet ein Gerücht in Mobbing aus. Gerüchte entwickeln eine Eigendynamik, werden unkontrollierbar. Ein im Labor Schule gezüchtetes Gerücht muss zum Voraus entsprechend dokumentiert werden, so dass eine notfallmässige Auflösung jederzeit möglich und vor allem glaubwürdig ist.