
2.1 Auftragsdaten und Textproduktions-Eckdaten

Helmut Ebert

2.1.1 Auftragsdaten

Die Qualität eines Textes – also auch die Verständlichkeit als Qualitätsfaktor – kann nicht losgelöst von der kommunikativen Funktion bestimmt werden. Die Textqualität kann geradezu definiert werden, „als der Grad, in dem der Text seine kommunikative Funktion erfüllt“ (Göpferich 2001, S. 121). Die kommunikative Funktion ist eine komplexe Bezugsgröße, die aus dem Zweck des Textes und Sender- und Empfängermerkmalen resultiert.

Zweck

Um Texte zu produzieren, zu bewerten und zu optimieren, muss der Zweck hinreichend präzise bestimmt werden. Beispiele für Textverwendungszwecke: i) Adressaten befähigen, die Geburt eines Kindes anzuzeigen; ii) Adressaten verdeutlichen, warum eine Reibungskupplung ein Verschleißteil ist; iii) Adressaten befähigen, die Werkstattrechnung zu ihrer Kupplungsreparatur zu verstehen; iv) Adressaten über Therapiemöglichkeiten aufklären.

Adressaten

Wie ein Text beschaffen sein muss, um einen bestimmten Zweck zu erfüllen, das hängt auch vom Adressaten ab. Patienteninformationen unterscheiden sich von Informationen an Ärzte, beispielsweise in der Terminologie und in der Ausführlichkeit von Beschreibungen.

Potenziell verständlichkeitsrelevante Adressatenfaktoren bezogen auf das Erfordernis, möglichst homogene Gruppen in Bezug auf das voraussetzbare Wissen zu definieren, sind nachfolgend beschrieben:

Unmittelbar verstehensrelevant ist das Vorwissen über den Sachverhalt (episodisches und semantisches Konzeptwissen, Methodenkenntnis) sowie grammatisches und textbezogenes Wissen wie z. B. das Erkennen von logischen Relationen (z. B. Konjunktionen) und Textsorten (z. B. Reklamations-, Mahn-, Einladungsschreiben etc.). Auch intrinsische Motivation, thematisches Interesse und Informationserwartungen dürften unmittelbar verstehensrelevant sein.

Mittelbar verstehensrelevant und mit dem Vorwissen indirekt zusammenhängende Voraussetzungen sind Alter, Geschlecht, soziale Schicht, kulturelle Faktoren (Grundannahmen, Werte, Normen), wobei Letztere auch Auswirkungen auf das Konzeptwissen haben, denn beispielsweise ist das Konzept KENNENLERNEN nicht in allen Kulturen Bestandteil des Konzeptes HEIRAT. Wichtig ist schließlich zu wissen, wie groß die Adressatengruppe ist und ob diese individuell oder als Angehörige einer Abteilung, einer Organisation (Verein, Partei, Unternehmen) oder Institution (Behörde) adressiert werden.

Sender

Auch der Sender beeinflusst die Textbeschaffenheit, u. a. über seine Identität und Rolle. Beispielsweise werden sich Informationsbroschüren über die Auswirkungen einer neuen Studienordnung bei gleichem Zweck und gleichen Adressaten (Studierende) unterscheiden, je nachdem ob sie von einem Ministerium oder vom Allgemeinen Studentenausschuss stammen.

Mittelbar prägend sind wie beim Adressaten allgemeine Merkmale wie Alter, Geschlecht, Schulbildung, kulturelle Prägung u. a. Von unmittelbarem Einfluss und potenziell relevant für die Textbeschaffenheit sind die Sendesituation, die Individualität (Person, Verein, Unternehmen, Institution) und die soziale Beziehung zum Adressaten. Je besser der Sender die Informationserwartungen des Adressaten kennt, umso besser kann er den Zweck seines Schreibens auf den Adressaten hin abstimmen.

2.1.2 Textproduktions-Eckdaten

Die Textproduktions-Eckdaten umfassen das mentale Modell der im Text behandelten Gegenstände und Sachverhalte (mentales Denotatsmodell), das mentale Modell der zu wählenden Textsorte (mentales Konventionsmodell), das Medium, in dem die Informationen übermittelt werden, und gegebenenfalls zu beachtende juristische und redaktionelle Richtlinien (vgl. Göpferich 2001, S. 122).

Das **mentale Denotatsmodell** ist die Vorstellung über den zu vermittelnden Wirklichkeitsausschnitt, der bei der Rezeption des Textes vor dem geistigen Auge des Rezipienten entstehen soll und im Idealfall auch im Zuge der sog. ‚Aktualgenese‘ entsteht (Köller 1988).

Bei der Aktualgenese, das heißt der Erzeugung von Sinn, wirken die Zeichen im Text (*bottom-up*-Prozess) als Steuerungszeichen für Abruf und Verknüpfung von Wissensbeständen im Verbund mit den aktiven Verstehensleistungen des Rezipienten (*Top-down*-Prozess) zusammen. Das rekonstruierte mentale Denotatsmodell ist im Idealfall identisch mit dem durch den Sender konzipierten Modell (vgl. Göpferich 2001, S. 122). Zu überlegen ist, ob das Modell in angemessene Bausteine zerlegt und bei der Codierung in einer sinnvollen Reihenfolge wieder zusammengefügt werden kann. Das mentale Denotatsmodell kann auch visuell repräsentiert werden, was beispielsweise für technische Informationen notwendig sein kann. Im Bereich der Mitarbeiterkommunikation gibt es neuere Bestrebungen, relevante Erfahrungen von Mitarbeitern in verbale und visuelle Botschaften zu transformieren, zu übersetzen.

Das **mentale Konventionsmodell** umfasst das Wissen über textsortenspezifische Konventionen. So verfügen kompetente Textproduzenten und Rezipienten beispielsweise über ein Wissen, das ihnen hilft, ein Wahlprogramm von einer Werbeanzeige zu unterscheiden. Unter Konventionen werden Sprachverwendungs- und Textgestaltungsmuster verstanden, die sich in der Praxis herausgebildet und bewährt haben und mit denen ein sprachkompetenter Sprecher/Schreiber vertraut ist. Konventionen sind sie in der Regel nicht schriftlich fixiert. Das unterscheidet sie von kodifizierten juristischen oder redaktionellen Richtlinien. Juristisch kodifiziert sind beispielsweise der Aufbau eines Bescheides oder die formalen Anforderungen an einen Geschäftsbrief.

Beispiele für Schemata mentaler Konventionsmodelle: Aufbauschema (Beispiel: Gliederungsstruktur eines Bewerbungsschreibens), Standardformulierungen für Sätze und Abschnitte (Beispiel: *Freundliche Grüße, Vielen Dank im Voraus* etc.). Erfüllt ein Text die Erwartungen des Rezipienten in Bezug auf solche Schemata, erleichtert ihm dies das Verstehen.

Göpferich unterscheidet den Fall, dass sich ein Verständnis einstellt, von dem Fall, dass ein Verständnis durch Interpretation bewusst herbeigeführt werden muss (Göpferich 2001, S. 124). Konventionsverstöße können nicht nur aufgrund ungewohnter Information das Verständnis beeinträchtigen, sie können auch *Top-down*-Prozesse in Gang setzen, die „vom Verfasser gar nicht intendiert waren, wie etwa Überlegungen dazu, warum gegen die Konventionen verstoßen wurde (aus Unhöflichkeit? zur Demütigung des Adressaten? etc.)“ (Göpferich 2001, S. 124 f.). Als Gedankenexperiment verweist Göpferich auf den Fall einer kurzen und verständlichen, aber eben unkonventionellen und deshalb unhöflichen Absage auf ein Bewerbungsschreiben: „Wir stellen Sie nicht ein“ oder „Wir haben uns für einen anderen Bewerber entschieden“. Konventionell formuliert, lautet die Absageformel so: „Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass wir uns für einen anderen Bewerber entschieden haben“.

Das **Medium** wird sowohl in Abhängigkeit von der kommunikativen Funktion als auch in Abhängigkeit vom mentalen Denotatsmodell gewählt. Lassen sich bestimmte Inhalte nur schwer verbalisieren, muss auf visuelle oder multimodale Darstellungen zurückgegriffen werden. Umgekehrt kann das Medium auch Rückwirkungen auf das Denotatsmodell haben.

Multimodalen Darstellungen sind beispielsweise weniger Grenzen gesetzt als rein verbalen Darstellungen.

Zwischen dem Medium und dem mentalen Konventionsmodell besteht ein wechselseitiges Determinationsverhältnis. Dies wird deutlich, wenn man die Konventionen in konventionellen Briefen mit denjenigen in E-Mails vergleicht (vgl. Göpferich 2001, S. 125). Im Falle von E-Mails determiniert das Medium die Konventionen, das heißt, die Schriftkommunikation wird in Richtung Mündlichkeit verändert, was man auch konzeptionelle Mündlichkeit nennt. Im Falle von Standardsituationen wie z. B. der Kündigung einer Stelle ist das Medium (Schriftform) vorgeschrieben. Hier determiniert das Konventionsmodell das zu wählende Medium.

Juristische und redaktionelle Richtlinien existieren beispielsweise als *Style Guides* für übersetzungsfreundliche technische Dokumentation oder in Form von EU-Richtlinien zu Mindestinhalten von Betriebsanleitungen, ihrer Sprache und ihrer Struktur. Zwischen mentalen Konventionsmodellen und kodifizierten Richtlinien besteht wiederum ein beidseitiges Determinationsverhältnis. Einerseits haben Konventionen einen Einfluss darauf, was in Richtlinien festgelegt wird. Andererseits wirken die Richtlinien auf die Konventionen zurück und führen dazu, dass bestimmte Wahlmöglichkeiten im Laufe der Zeit wegfallen (vgl. Göpferich 2001, S. 125).

Eine zusammenfassende Übersicht über das Textverständlichkeitsmodell von S. Göpferich (2001) finden Sie in der folgende tabelle.

Das Textverständlichkeitsmodell von Göpferich (2001)

Textverständlichkeits-Dimensionen	Primäre Anforderungsfelder: a. Das zu vermittelnde mentale Denotatsmodell (Sachverhaltsmodell); b. Codierung des mentalen Denotatsmodells im Text; c. Juristische und redaktionelle Richtlinien; d. Medium; e. Kommunikative Funktion (= f. Zweck, g. Adressaten, h. Sender)
1. Korrektheit	Sachverhaltsmodell (a) Codierung (b)
2. Perzipierbarkeit	Ausschließlich bezogen auf: Codierung (b)
3. (Text-)Motivation	Sachverhaltsmodell (a), Codierung (b)
4. (Inhalts-)Struktur	Sachverhaltsmodell (a), Codierung (b)
5. Simplizität*)	Ausschließlich bezogen auf: Codierung (b)
6. Prägnanz	Sachverhaltsmodell (a), Codierung (b)
	*) Die Simplizität des Sachverhaltsmodells wird in der Dimension „Prägnanz“ erfasst
Auftragsdaten	Einwirkungsfelder

Textverständlichkeits-Dimensionen	Primäre Anforderungsfelder: a. Das zu vermittelnde mentale Denotatsmodell (Sachverhaltsmodell); b. Codierung des mentalen Denotatsmodells im Text; c. Juristische und redaktionelle Richtlinien; d. Medium; e. Kommunikative Funktion (= f. Zweck, g. Adressaten, h. Sender)
Die kommunikative Funktion ...	Definiert in der Konzeptionsphase die Textproduktions-Eckdaten sowie die Codierung selbst. Entscheidet mit über die Wahl des Mediums
f. Zweck	Entscheidet darüber, wie komplex das mentale Denotatsmodell ist
g. Adressat	Entscheidet vor allem über Wortwahl und Ausführlichkeit von Beschreibungen
h. Sender	Vor allem die Sendesituation, die Individualität (Person, Verein, Unternehmen, Institution) und die soziale Beziehung zum Adressaten prägen die Textbeschaffenheit
Textproduktions-Eckdaten	
Mentales Denotatsmodell	Bestimmt sich durch die kommunikative Funktion des Textes. Wird bei der Codierung von den Konventionen der Textsorte, das heißt, vom jeweiligen mentalen Konventionsmodell eingeschränkt. Ist unter strukturellen Gesichtspunkten darauf zu prüfen, ob es in angemessene Bausteine zerlegt werden kann, und ob diese Bausteine dann im Verlauf der Textproduktion in einer sinnvollen Reihenfolge zusammengefügt werden können. Entscheidet mit über die Wahl des Mediums
Mentales Konventionsmodell	Beinhaltet das Wissen des Senders über Normen der jeweiligen Textsorte, welche bei der Codierung des mentalen Denotatsmodells zu beachten sind. Ist aus der Menge zur Verfügung stehender Modelle (Textsorten) in Abhängigkeit von der kommunikativen Funktion zu bestimmen. Steuert Informationsaufnahme und (Vor-)Verstehen (als eine Art <i>advance organizer</i> oder Verstehensrahmen). Steuert während der Rezeption die Erwartungen zu dem, was im Text als nächstes behandelt wird, und zur Art der Versprachlichung (Stil, Terminologie, Fertigstücke u. a.). Werden die Erwartungen des Rezipienten erfüllt, erleichtert ihm das mentale Konventionsmodell das Verstehen. Verstöße erschweren das Verstehen, was bedeutet, dass sich ein Verständnis nicht spontan einstellt, sondern durch Interpretation bewusst herbeigeführt werden muss. Zwischen dem mentalen Konventionsmodell und dem Medium existiert ein wechselseitiges Determinationsverhältnis

Textverständlichkeits-Dimensionen	Primäre Anforderungsfelder: a. Das zu vermittelnde mentale Denotatsmodell (Sachverhaltsmodell); b. Codierung des mentalen Denotatsmodells im Text; c. Juristische und redaktionelle Richtlinien; d. Medium; e. Kommunikative Funktion (= f. Zweck, g. Adressaten, h. Sender)
Medium	Wird abhängig von der kommunikativen Funktion und vom mentalen Denotatsmodell gewählt. Umgekehrt kann das Medium Rückwirkungen auf das mentale Denotatsmodell haben. Beispielsweise sind bei multimodalen Darstellungen dem Denotatsmodell weniger Grenzen gesetzt als bei der rein verbalen Vermittlung. Zwischen Medium und dem mentalen Konventionsmodell existiert ein wechselseitiges Determinationsverhältnis
Juristische und redaktionelle Richtlinien	Zwischen Richtlinien und mentalen Konventionsmodellen besteht ein wechselseitiges Determinationsverhältnis

2.2 Textverständlichkeits-Dimensionen

2.2.1 Korrektheit

Iryna Fisiak

Korrekte Texte sind frei von Fehlern. Um einen korrekten Text zu verfassen, müssen Schreiber neben der inhaltlichen Korrektheit, das heißt der korrekten Verschriftlichung des mentalen Denotatsmodells, unterschiedliche Arten von Regeln für die sprachlich-formale Korrektheit beachten: Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik, Wortwahl und Textsortennormen. Textsortennormen bestimmen wie Mahnbriefe, Bescheide oder Pressemitteilungen abzufassen sind. Der wohl wichtigste Grund für eine korrekte Schreibweise ist, dass wir heute sehr viel und sehr schnell lesen müssen und „wohl kaum in der Lage wären, einen Text mit Verstand zu ‚überfliegen‘, wenn die Wörter ab und zu von der gewohnten Gestalt abweichen würden“ (Keller 2006, S. 61). Verstöße gegen die sprachliche Korrektheit werden oft auch als Inszenierungsfehler wahrgenommen. Denn die Leser können beispielsweise von Rechtschreibfehlern auf fachliche Inkompetenz schließen. Orthografisch korrekt schreiben zu können, gilt in hohem Maß als Bildungsindikator, ganz unabhängig davon, ob dieser Schluss zulässig ist oder nicht (vgl. Keller 2006, S. 61). Die korrekte Anwendung der Standardsprache verleiht Autorität. Verstöße gegen die sprachliche Korrektheit bergen die Gefahr, dass Glaubwürdigkeit, Vertrauen und Reputation einer Organisation beschädigt werden können. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn durch falsche Zeichensetzung oder bestimmte Formulierungen Deutungen möglich sind, die der Textverfasser nicht beabsichtigt hat. In allen öffentlichen Schreibsituationen gelten die amtlichen Regeln

der Rechtschreibung, die im Rechtschreibduden festgelegt sind. Wir orientieren uns in den nachfolgenden Ausführungen an Keller, der gutes und schlechtes Deutsch in Geschäftsbriefen untersucht hat (Keller 2006). Daher sind seine Hinweise besonders für Unternehmen in kommunaler Trägerschaft von Belang. Die systematischen Ausführungen von Keller belegen und veranschaulichen wir mit typischen Fehlern aus einer Zufallsstichprobe aus dem Jahresbericht eines Kommunalen Wasserwerkes. Die Zufallsstichprobe zeigt, dass nicht nur großer Handlungsbedarf im Bereich der korrekten Sprache besteht, sondern dass auch Stil und Textsorte neu definiert werden müssen. Denn es ist auffallend, dass man sich an „hochgestochenen“ Geschäftsberichten aus der Industrie und einer vermeintlich „bildungsbürgerlichen“ Sprache orientiert, obwohl man dies nicht nötig hätte, würde man der eigenen Stärke im Technischen Bereich auch beim Schreiben den Vorzug geben.

2.2.1.1 Rechtschreibung

Wortschreibung

Systematische Unsicherheiten gibt es bei der Schreibweise von Zahlen und beim Gebrauch von Bindestrichen. Bei Zahlen gilt die Faustregel, dass man ganze Zahlen bis zwölf als Wörter, alle anderen als Ziffern schreibt, also *drei Mitarbeiter*, aber *21 Veranstaltungen*.

Diese Regel kennt freilich einige Ausnahmen: Wenn Maß- oder Währungsbezeichnungen folgen, oder wenn sie in einer Aufzählung vorkommen: *4 €* oder *12 %* bzw. *Abteilung A beschäftigte im Berichtsjahr 15 Auszubildende, während es im Vorjahr 12 waren*. Hier würde der Zahlenvergleich weniger ins Auge fallen, würde die Ziffer *12* als Wort geschrieben.

Zu vermeiden sind auch Ziffernhäufungen im Satz: *Das Geschäftsfeld XY trug im Jahr 2001 3428 € zum Konzernumsatz bei, gemeinsam mit ihren fünf hundertprozentigen Tochterunternehmen*.

Durch Umformulierung oder Umstellung kann das Leseverstehen entscheidend verbessert werden: *Das Geschäftsfeld XY trug im Berichtsjahr 3428 € zum Konzernumsatz bei. Im Jahr 2001 trug das Geschäftsfeld XY 3428 € zum Konzernumsatz bei*.

Bei Bindestrichen neigen viele Organisationen dazu, in Anlehnung an angelsächsische orthografische Gepflogenheiten, zusammengesetzte Ausdrücke wie *Nord-Süd-Dialog* ohne Bindestriche zu schreiben. Im Deutschen ist der Bindestrich obligatorisch: *Critical-Care-Produkte*, *T-Online-Kunden*. Überaus missverständlich ist es, nur zwischen den beiden letzten Elementen einen Bindestrich zu setzen, weil dann der gesamte Ausdruck eine falsche Logik bekommt: *Corporate Governance-Kodex* erweckt den Anschein, es handele sich um eine bestimmte Art von Governance-Kodex. Daher lautet die korrekte Schreibweise *Corporate-Covernance-Kodex*. Daneben dient im Deutschen der Bindestrich auch als Auslassungszeichen: *Frühlings- und Winterkollektion*. Dies ist jedoch nur möglich bei zwei parallel gebauten Zusammensetzungen: *Schäfer- und Jagdhunde* ist korrekt, *Liquiditäts- und andere betriebliche Risiken* ist falsch. Falsch sind auch Schreibweisen wie *ÄrztInnen* und *Wasserver- und Abwasserentsorger*. Die Schreibweise mit

Binnenmajuskel ist falsch, weil es den Wortstamm **Ärzt* nicht gibt, und das Auslassungszeichen ist falsch, weil es konsequent angewandt **Wasserverentsorger* heißen würde. Gelegentlich wird bei der Schreibweise auch übersehen, dass sie in Verbindung mit semantischen Faktoren ein Missverständnis begünstigen kann: *WASSER UND MEHR*. Hier wird im Kopf des Lesers schneller das Wort „Meer“ aufgerufen als das gemeinte Pronomen „mehr“.

Interpunktion

Rechtschreibung betrifft auch die Zeichensetzung (Interpunktion). Vor allem wenn es darum geht, abwechslungsreich zu schreiben, sollte die ganze Palette der Satzzeichen genutzt werden. Langweilige Texte enthalten nur Punkte und Kommata. Gute Texte setzen auch Semikola, Doppelpunkte, Ausrufezeichen, Gedankenstriche und Fragezeichen wohldosiert ein. Vergleichen Sie die beiden folgenden Sätze und sehen Sie, wie der zweite Satz lebendiger wirkt, da er den Leser in den Gedankengang einbezieht:

1. *Entscheidend jedoch ist die Frage, wie es um die Ertragskraft unserer Gruppe steht.*
2. *Entscheidend ist jedoch: Wie steht es um die Ertragskraft unserer Gruppe?*

In Anlehnung an den Stil der Werbesprache stoßen wir oft auf die Kombination von Punkt und Doppelpunkt. Werden solche Punkt-Doppelpunkt-Kombinationen übertrieben eingesetzt, wirken Sätze unschön, da wie „abgehackt“:

Unser Motor: eine starke Unternehmenskultur. Wir haben ein klares Ziel: „Als das führende Dienstleistungsunternehmen unserer Branche verbinden wir die Gesellschaft für eine bessere Zukunft.“

Fragesätze bieten zudem folgende Möglichkeiten: Als Absatz- oder Kapitelüberschriften informieren sie den Leser darüber, welche Inhalte (Antworten) er erwarten kann. Sie machen den Leser neugierig und können einem Text einen Fragehorizont verleihen. Ein solcher Fragehorizont hilft dem Schreiber beim Verfassen eines zusammenhängenden Textes und dem Leser beim Textverstehen. So können Fragesätze als Motto auf dem Cover eines Berichtes erscheinen oder im Betreff eines Briefes.

2.2.1.2 Wortformenbau

Unter dem Wortformenbau oder der Morphologie einer Sprache versteht man die Deklination der Substantive, Adjektive, Artikel und Pronomen, die Konjugation der Verben und die Komparation (Steigerung) der Adjektive. Auch die Wortbildungsstruktur gehört zum Wortformenbau (*Dank-bar-keit*). Fehler im Bereich des Wortformenbaus beeinträchtigen fast noch stärker als Rechtschreibfehler die Selbstdarstellung. Schwächen im Wortformenbau mindern die morphologische Prägnanz, das heißt, es ist für den Leser oft nicht mehr eindeutig zu erkennen, welche Form sich worauf bezieht. Die nachfolgend in Anlehnung an Keller besprochenen Beispiele stehen für Schwächen, die in (Geschäfts-)Berichten systematisch vorkommen. Sie betreffen das Genus (grammatisches

Geschlecht), den Numerus (Singular/Plural), den Kasus (Nominativ, Genitiv, Dativ, Akkusativ – *das Haus, des Hauses, dem Haus, das Haus*), das Tempus (Zeitformen des Verbs: Präsens, Präteritum, Perfekt, Plusquamperfekt, Futur I, Futur II) sowie die textinternen Bezüge (Referenz) und die Präpositionen.

Genus

Fehler bei der Zuweisung eines grammatischen Geschlechts kommen in Jahresberichten eher selten vor: *Wir verfügen über ein ausgewogenes Mix* ist falsch. Richtig ist *über einen ausgewogenen Mix verfügen*. Häufiger sind hingegen Probleme mit der Kongruenz im Genus, wenn mit einem Maskulinum (vor allem im Plural) sowohl Männer als auch Frauen bezeichnet werden sollen (Duden 2011, S. 558–562). Kongruenz im Genus meint die Übereinstimmung des Genus der im Subjekt und im Prädikativ genannten Größe: *Auftraggeberin ist die Stadt München. Auftraggeber ist der hiesige Sportverband*. Bei Titeln und Berufsbezeichnungen, die sich auf eine weibliche Person beziehen, kann auch eine maskuline Form stehen: *Sie ist Lehrer. Sie ist Direktor*. Aus Gründen der sprachlichen Gleichstellung wird jedoch eindeutig die Kongruenz im Genus bevorzugt: *Sie ist Lehrerin. Sie ist Direktorin*. Um Missverständnisse zu vermeiden, ist es gelegentlich notwendig, Doppelformen oder Umschreibungen zu verwenden: *Maria Schneider ist die bekannteste Bundestagsabgeordnete*. Hier könnte man fälschlicherweise annehmen, sie sei die bekannteste aller weiblichen Abgeordneten. Eindeutig ist daher: *Sie ist das bekannteste Mitglied des Bundestags*. Bei einigen festen Wortverbindungen aus Prädikat und Prädikativ tritt keine Kongruenz im Genus ein: *Die Betriebsleiterin ist Herr* (nicht üblich: *Herrin*) *der Lage*. Bei Sachbezeichnungen (*Motor*) und kollektiven Personenbezeichnungen (*Fußballklub*) gibt es eine Tendenz zur Kongruenz im Genus, aber keine feste Regel: *Die Autoindustrie ist der beste Abnehmer für Kunststoffe. Die Autoindustrie ist die beste Abnehmerin für Kunststoffe. Die Autoindustrie ist das größte Anwendungsgebiet für Kunststoffe*.

Schwierigkeiten entstehen dann, wenn einem Substantiv eine Apposition folgt, die ein anderes Genus als das Bezugssubstantiv hat: *Unser Kunde, die Firma Meier, die uns diesen Auftrag vermittelt hat ...* Hier ist es besser, das Genus der Apposition (*die Firma Meier*) weiterzuführen, weil das Hauptgewicht des Satzes auf der Bezeichnung der Firma liegt. Bei Firmennamen mit Abkürzungen wie *GmbH, AG* als Apposition ist für Pronomen, Adjektive usw. das Genus des Firmennamens ausschlaggebend, wenn die Abkürzung als Attribut zu gelten hat: *die Bilanz des Deutschen Milchhofs GmbH, an das Euro-Kreditinstitut AG*. Bilden jedoch *Aktiengesellschaft* oder *Gesellschaft mbH* und ähnliche Abkürzungen keine Apposition, sondern das Grundwort des Firmennamens, dann ist ihr Genus bestimmend: *die Bilanz der Deutschen Milchhof-Gesellschaft mbH*.

Numerus

Bei den Bezeichnungen der Einzahl und Mehrzahl gleichartiger Subjekte kommen oft Fehler bei der Auswahl einer richtigen Verbform des Prädikats vor:

*Eine Umsatzsteigerung und vor allem die Verbesserung der logistischen Randbedingungen
ist erst nach Fertigstellung der neuen Fabrikanlage möglich.

In diesem Fall besteht das Subjekt aus zwei gleichartigen Begriffen: *eine Umsatzsteigerung + die Verbesserung*. Zusammen verlangen sie ein Prädikat in der Mehrzahlform:

*Eine Umsatzsteigerung und vor allem die Verbesserung der logistischen Randbedingungen
sind erst nach Fertigstellung der neuen Fabrikanlage möglich.

Falsch ist es auch, wenn ein Prädikat in der Einzahl auch auf einen Folgesatz bezogen wird, der jedoch die Mehrzahl erfordert:

**Mit Informationsveranstaltungen wurden die Mitarbeiter in die Aktion einbezogen und ihnen ihre Bedeutung für den Erfolg der Kampagne deutlich gemacht.*

Da die Konjunktion *und* nicht gleichartige Subjekte, sondern unterschiedliche Sätze verbindet, steht auch jedem Subjekt sein eigenes Prädikat zu. Korrekt muss der Satz so lauten:

Mit Informationsveranstaltungen wurden die Mitarbeiter in die Aktion einbezogen und ihnen wurde ihre Bedeutung für den Erfolg der Kampagne deutlich gemacht.

Falsch ist auch die Übertragung eines Artikels in Mehrzahlform auf einen singularischen Ausdruck:

**Durch die Analysen und Reduktion von Prozessen werden Risiken gemindert.*

Richtig lautet der Satz:

**Durch die Analysen und die Reduktion von Prozessen werden Risiken gemindert.*

Beim Gebrauch von Einzahl- und Mehrzahlformen des gleichen Substantivs darf man sich eines der beiden Substantive nicht ersparen:

Die Firma erhielt Aufträge für die Ausrüstung zweier griechischer sowie eines britischen Kraftwerks.

Korrekt lautet der Satz:

Die Firma erhielt Aufträge für die Ausrüstung zweier griechischer Kraftwerke, sowie eines britischen Kraftwerks.

Wird ein Begriff ausdrucksseitig verdoppelt („die Firmen“ → „die Zahl der Firmen“), dann ist auf Einzahl und Mehrzahl des Prädikatsausdrucks zu achten.

Falsch ist:

Die Zahl der Firmen, die wegen fehlender Aufträge Kurzarbeit einführen müssen, mehrten sich.

Richtig ist entweder der Satz

Die Zahl der Firmen, die wegen fehlender Aufträge Kurzarbeit einführen müssen, steigt.

oder der Satz

Die Firmen, die wegen fehlender Aufträge Kurzarbeit einführen müssen, mehrten sich.

Kasus

Kasuszeichen signalisieren in einer Aussage, in welcher Beziehung ein Objekt zum Prädikat steht: *Die Kinder* [Nominativ] *schenken* [Prädikat] *der Mutter* [Dativ] *einen Blumenstrauß* [Akkusativ]. Sind Kasusformen z. B. im Nominativ und Akkusativ identisch, ist es schwer, einen Satz korrekt zu verstehen:

Das Mädchen lobt das Kind.

Oder

Mehr als 90 % der Ausgaben für Weiterbildung tragen die Fachbereiche.

Passivkonstruktion können in solchen Fällen die Aussage verdeutlichen:

Mehr als 90 % der Ausgaben für Weiterbildung wurden von den Fachbereichen getragen.

Zum Verstehensproblem wird auch die Zweideutigkeit von Genitivattribut und Dativobjekt:

Für die deutsche Industrie brachte das Jahr 1998 abweichend vom internationalen Trend der Branche zweistellige Steigerungsraten nicht nur in der Produktion, sondern auch beim Auftragseingang und Inlandsverbrauch.

Ist gemeint, dass das Jahr der Branche (Dativobjekt) Steigerungsraten brachte? Oder ist gemeint, dass es eine Abweichung vom „Trend der Branche“ (Genitivattribut) gab? Die folgende Konstruktion sorgt für Klarheit:

Für die deutsche Industrie brachte das Jahr 1998 – abweichend vom internationalen Branchentrend – zweistellige Steigerungsraten nicht nur in der Produktion, sondern auch beim Auftragseingang und Inlandsverbrauch.

Bei Präpositionen ist auf den richtigen Kasus zu achten: *unter dem Tisch* (Dativ), *trotz des schlechten Wetters* (Genitiv), *in die Schule gehen* (Akkusativ). Bei umfangreichen Aufzählungen gerät oft die Kasusforderung der Präposition aus dem Blick:

*Aus der in Vorjahren aufgebauten Liquidität sowie *des im Berichtsjahr erhöhten Cashflows war es im abgelaufenen Geschäftsjahr möglich, ... zu investieren.*

Hier verlangt die Präposition *aus* ein Dativ-Objekt (*der Liquidität*), das auch für das zweite Objekt der Aufzählung gilt. Fehlerlos muss der Satz dann so aussehen:

Aus der in Vorjahren aufgebauten Liquidität sowie dem im Berichtsjahr erhöhten Cashflows war es im abgelaufenen Geschäftsjahr möglich, ... zu investieren.

Die häufigsten Fehler kommen infolge der Unkenntnis der allgemeinen Rektionsregeln von Präpositionen vor: Gemäß *unseres Leitmotivs der wertorientierten Unternehmensführung .../Im Sinne gleicher Wettbewerbsbedingungen/ entsprechend *der römischen Verträge fordern wir eine harmonisierte Liberalisierung in allen Mitgliedstaaten. Beide Präpositionen verlangen den Dativ: gemäß unserem Leitmotiv, entsprechend den römischen Verträgen.

Einen weiteren Kasus-Konflikt bereitet die Überlagerung von Satzbauplänen: Wir haben den bisherigen Produktionsprozess im Berichtsjahr auf diese speziellen Bedürfnisse angepasst. Das Verb anpassen fordert den Dativ („sich einer Lage anpassen“) oder ein Präpositionalobjekt mit Akkusativ, gefordert von der Präposition „an“: „sich an etwas anpassen“. Entsprechend muss es heißen: Wir haben den bisherigen Produktionsprozess im Berichtsjahr an diese speziellen Bedürfnisse angepasst/Wir haben den bisherigen Produktionsprozess im Berichtsjahr diesen speziellen Bedürfnissen angepasst. Bei dem Wunsch, die Präposition „auf“ doch im Satz zu behalten, wäre dann semantisch konfliktlos, das dem Sinn und der Grammatik entsprechende Verb „ausrichten“ zu gebrauchen: Wir haben den bisherigen Produktionsprozess im Berichtsjahr auf diese speziellen Bedürfnisse ausgerichtet. Dem Grammatikfehler liegt also die Überlagerung der Kasusanforderungen zweier Verben zugrunde: anpassen, ausrichten.

Grammatische Fehler treten oft gemeinsam mit semantischen und logischen Fehlern auf: Mit diesem Personalkonzept ist es gelungen, die Messbarkeit, Steuerung und Vergleichbarkeit aller Mitarbeiter *mit anderen internationalen Unternehmen und Sektoren voranzutreiben. Die Präposition mit erscheint auf alle drei Substantive bezogen: Messbarkeit, Steuerung, Vergleichbarkeit. Gemeint ist aber nur das letztgenannte Substantiv. Zudem ist der Satz in hohem Maße elliptisch. Um den Fehler zu finden und zu korrigieren ist die vollständige Umformulierung des Satzes nötig: Mit diesem Personalkonzept können wir die Arbeit unserer Mitarbeiter besser messen und steuern als zuvor: Außerdem können wir damit die Ergebnisse unserer Messungen mit den entsprechenden Werten anderer internationaler Unternehmen und Sektoren vergleichen.

Tempus (Zeit)

Wesentlich für das fehlerlose Schreiben ist die richtige Anwendung der deutschen Zeitformen. Besonders strittig ist die korrekte Auswahl von Perfekt und Präteritum, wobei nicht nur grammatisch, sondern auch inhaltlich zu berücksichtigen ist, dass das Präteritum ein Ereignis (bzw. ihre Tatsache) in der Vergangenheit platziert und dem Leser signalisiert, dass alles wie gewohnt ist. Die Präsensform ist demgegenüber eine Art Alarmzeichen, das dem Leser signalisiert „Pass auf!“: Das Perfekt ist eine Zeitform der Gegenwart. Es signalisiert im Unterschied zum Präteritum (*Er sah: Es schneite*) jedoch, dass ein Ereignis zum Sprechzeitpunkt abgeschlossen ist: *Er trat ans Fenster und sah: Es hat geschneit.*

Das Präteritum wirkt getragener, weil es die prototypische Zeitform des Erzählens ist. Das Perfekt gibt wegen seiner Funktion der Aktuellsetzung einer Aussage einen mündlichen Charakter, weshalb man in Geschäftsberichten dazu neigt, es auch dann zu meiden, wenn es angebracht ist:

In nur zweieinhalb Jahren – das ist schneller als ursprünglich angekündigt – schlossen wir die wesentlichen Umstellungsarbeiten ab.

Wie passt hier der wachrüttelnde Einschub zum gemütlichen Präteritum, das das richtige Verständnis mehr stört als sichert. Besser, man sagt es so:

In nur zweieinhalb Jahren – das ist schneller als ursprünglich angekündigt – haben wir die wesentlichen Umstellungsarbeiten abgeschlossen.

Bei der Anwendung beider Vergangenheitsformen in einem Satz muss man sowohl den Inhalt der Aussage als auch die Sequenz der Tempora beachten:

Im Publikumsgeschäft gaben wir unseren Anteil an der Fondsgesellschaft X ab und haben im Gegenzug unsere eigene Marke im Markt erfolgreich neu platziert.

In diesem Beispielsatz wird erst das Präteritum, dann das Perfekt gebraucht, was weder semantisch noch grammatisch zu rechtfertigen ist. Die Lösung des Problems muss berücksichtigen, dass der Vorgang zum Sprechzeitpunkt abgeschlossen ist und als aktuell gesetzt wird:

Im Publikumsgeschäft haben wir unseren Anteil an der Fondsgesellschaft X abgegeben und im Gegenzug unsere eigene Marke im Markt erfolgreich neu platziert.

Etwas anders ist das folgende Beispiel zu beurteilen:

In 2001 ist die Wachstumsrate auf 1,1 % gefallen. Nachdem sich im ersten Halbjahr die Steuerreform trotz hoher Energiepreise positiv bemerkbar gemacht hat, hielten sich die Verbraucher im zweiten Halbjahr zurück.

Warum wird der Leser erst aufgeschreckt und soll sich dann wieder zum Träumen zurücklehnen? Sinnvoller ist es, in beiden Satzteilen das Präteritum zu verwenden:

In 2001 fiel die Wachstumsrate auf 1,1 %. Nachdem sich im ersten Halbjahr die Steuerreform trotz hoher Energiepreise positiv bemerkbar machte, hielten sich die Verbraucher im zweiten Halbjahr zurück.

Zu den häufigen Tempusfehlern gehört auch die fehlerhafte Anwendung der Zeitform zusammen mit einer semantisch unpassenden Präposition:

Erst seit den Sommermonaten ging es merklich aufwärts.

Die Präposition „*seit*“ bereitet das Problem, eine Handlung zu dem betreffenden Zeitpunkt abgeschlossen haben zu müssen. Wenn man die Zeitform doch beibehalten möchte, muss eine andere Präposition gebraucht werden:

Erst von den Sommermonaten an ging es merklich aufwärts.

Anders ist es, wenn es im Satz funktionell vor allem um die Abgeschlossenheit geht, in dem Fall wird nur das Perfekt verwendet:

Wir haben seit 1989 Erfahrungen im Bereich der Rentenpolisen gesammelt.

Sind die sprachlichen Bezüge klar?

Bei den sprachlichen Bezügen von Pronomina auf entsprechende substantivische Bezugsgrößen bestehen oft Schwierigkeiten, das richtige Bezugswort zu erkennen:

Die Schadenquoten unserer Gesellschaften in XY verbesserten sich, vornehmlich weil sie sich in der Autoversicherung von schlecht verlaufenden Risiken trennten.

Bezieht sich das Pronomen *sie* auf die Schadenquoten oder auf die Gesellschaften? Keller empfiehlt, in diesem Fall eine Umformulierung, sodass Haupt- und Nebensatz dasselbe Subjekt haben:

Unsere Gesellschaften verbesserten ihre Schadenquoten, vornehmlich weil sie sich in der Autoversicherung von schlecht verlaufenden Risiken trennten.

Das gleiche Problem erscheint bei der attributiven Verweisung auf das Bezugswort in Relativsätzen:

Der Anstieg der Beschäftigtenzahl im Konzern resultiert aus den im Berichtsjahr erfolgten Akquisitionen, der sich im Wesentlichen auf rund 14.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bezieht.

Der Grund für diesen Fehler liegt in der Fernstellung der Bezugsgröße „der Anstieg“, welche vom Leser nicht mehr im Kurzzeitgedächtnis präsent gehalten werden kann. Deshalb ist die Lösung eine Umstellung:

Der Anstieg der Beschäftigtenzahl im Konzern, der sich im Wesentlichen auf rund 14.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bezieht, resultiert aus den im Berichtsjahr erfolgten Akquisitionen.

In vielen Jahresberichten findet sich auch das Problem der fehlerhaften Attribuierung. So geht es in dem Beispielsatz „*Weiter auf zweistelligem Wachstumskurs*“ nicht um die „Zweistelligkeit“ des Kurses, sondern eben des Wachstums. Für das präzise Verständnis muss die folgende Satzvariante bevorzugt werden: *Weiter auf dem Kurs des zweistelligen Wachstums.*

2.2.1.3 Satzbau

Die häufigsten Ursachen für schwer verständliche Sätze in Jahresberichten sind nach Keller zu lange Sätze, ein zu großes Vorfeld, eine zu große verbale Satzklammer und verschachtelte Konstruktionen (Keller 2006, S. 97). Hinzu kommen syntaktische Fehler (Keller 2006, S. 91–106).

Überlange Sätze

Sätze sollten nicht mehr als 14 Wörter enthalten. Das Beispiel geht weit darüber hinaus:

Demgegenüber steht eine Verringerung des sonstigen betrieblichen Aufwandes im Vergleich zu 2010 um acht Prozent auf 26,7 Millionen Euro (2010: 28,9 Mill. Eur), die insbesondere aus der geringeren Konzessionsabgabe resultiert.

Aus Verständlichkeitsgründen muss der Satz in Teilsätze zerlegt werden:

Demgegenüber steht eine Verringerung des sonstigen betrieblichen Aufwandes um acht Prozent. Betrug der Aufwand im Jahr 2010 noch 28,9 Mill. Euro, so waren es 2011 nur 26,7 Mill. Euro. Grund hierfür war die geringere Konzessionsabgabe.

Überladene Vorfelder

Eine wichtige Satzbauregel zur Verständlichkeit betrifft das Vorfeld, also alle Wörter, die vor dem finiten Teil des Prädikats steht:

[Das Schloss] ist schön. // [Das in Bonn im Stadtteil Poppelsdorf stehende Schloss] ist schön.

Das Vorfeld darf nicht zu kompliziert werden und den Sinn nicht entstellen:

Alle Aufgaben der Auftragsabwicklung für Tochtergesellschaften, des weltweiten Liefer- und Terminmanagements, der Planung, des Einkaufs und Logistikmanagements sind hier zusammengefasst.

Um überladene Vorfelder zu vermeiden, kann man Sätze lakonisch kurz und präzise bauen, manchmal reicht auch die Umstellung der Satzglieder:

Zusammengefasst sind hier alle Aufgaben der Auftragsabwicklung für Tochtergesellschaften, des weltweiten Liefer- und Terminmanagements, der Planung, des Einkaufs und Logistikmanagements.

Die Aufgaben betreffen also die Auftragsabwicklung für Tochtergesellschaften, das Liefer- und Terminmanagement sowie Planung, Einkauf und Logistikmanagement.

Überladene Verbalklammern

Das Problem der verbalen und semantischen Überladung betrifft auch die sogenannten Verbalklammer:

Im vergangenen Jahr haben wir mit Derivaten und strukturierten Produkten – das sind Wertpapiere, die mit einem oder mehreren Derivaten verbunden sind – Geschäfte mit einem Gesamtvolumen von 619,3 Mio DM getätigt.

Ein Tempuswechsel kann hier Abhilfe schaffen:

Im vergangenen Jahr tätigten wir mit Derivaten und strukturierten Produkten – das sind Wertpapiere, die mit einem oder mehreren Derivaten verbunden sind – Geschäfte mit einem Gesamtvolumen von 619,3 Mio DM.

Verschachtelte Konstruktionen

Am besten ist es, wenn die Sätze nicht nur für das Lesen, sondern auch für das Hören geeignet sind. Das gilt ganz besonders für Schachtelsätze, die in ihre Bestandteile aufgelöst werden müssen:

Den größten Anteil am weltweiten Zuwachs hatte, nach dem schweren Einbruch des Jahres 2000, die XX mit 19 % auf 8 Mio t, während die YY, nach der bereits starken Erholung im Vorjahr, mit 4 % auf 19 Mio t durchschnittlich und die ZZ, ein Bereich, in dem der Unternehmensbereich nur im höherwertigen Segment vertreten ist, unterdurchschnittlich um 1 % auf 39 Mio t zulegte.

Dabei ist es wichtig, die Konstruktion zu „entschachteln“ und Sätze möglichst verständnisvoll trennen:

Den größten Anteil am weltweiten Zuwachs hatte nach dem schweren Einbruch des Jahres 2000 die XX. Sie konnte ihren Absatz um 19 % auf 8 Mio. t steigern. Die YY hingegen hatte sich bereits im Vorjahr stark erholt und konnte deshalb mit 4 % auf 19 Mio. t nur durchschnittlich zulegen. Die ZZ ist in diesem Unternehmensbereich ausschließlich im höherwertigen Segment vertreten; sie konnte ihren Absatz um 1 % auf 39 Mio. t verbessern.

Holzwegsätze sind Sätze, bei denen Leser ihre erste Sinnvermutung nachträglich revidieren müssen:

Hochschulabsolventen vermitteln wir in unserem Einführungsprogramm sowohl die fachlichen Grundlagen für anspruchsvolle IT-Projekte als auch soziale Kompetenzen für das Projektgeschäft und den Umgang mit Kollegen.

Schwer verständlich sind auch erweiterte Attribute:

Die aufgrund der Probleme am Markt erforderlichen Wertkorrekturen führten zu erheblichen Ergebnisbelastungen.

In dem Beispiel ist deutlich zu bemerken, dass die Attribute links vom Bezugswort schwer zu verstehen sind. Hier wäre es möglich, den erweiterten Attribut-Satz durch einen Relativsatz zu ersetzen:

Wertkorrekturen, die aufgrund der Probleme am Markt erforderlich waren, führten zu erheblichen Ergebnisbelastungen.

Zu Verständniskomplikationen führt auch das verschachtelte Genitivattribut:

der Auftritt des Mitarbeiters + dessen Mitarbeiter → der Auftritt dessen Mitarbeiters.

Solche Konstruktionen enthalten zwei Genitivattribute. So auch das Beispiel:

Der Vorsitzende sprach Herrn Dr. Schneider im Beisein dessen Nachfolgers den Dank des Aufsichtsrats aus.

Die Regel lautet: „Ein nachgestelltes Genitivattribut darf selbst kein vorangestelltes Genitivattribut enthalten“ (Keller 2006, S. 97). Die Lösung besteht darin, ein Präpositionalattribut zu verwenden:

Der Vorsitzende sprach Herrn Dr. Schneider im Beisein von dessen Nachfolger den Dank des Aufsichtsrats aus.

Syntaktische Fehler

Es wird ein einleitendes Attribut nicht als solches erkannt:

Aufgrund der Probleme am Markt erforderliche Wertkorrekturen führten zu Ergebnisbelastungen im Jahresabschluss 2000.

Das Hinzufügen des bestimmten Artikels macht den Satz transparent:

Die aufgrund der Probleme am Markt erforderlichen Wertkorrekturen belasteten den Jahresabschluss 2000.

Vergleichskonstruktionen mit Komparativ sind nur prädikativ möglich:

Die Erholung kam schneller als erwartet.

Falsch sind Konstruktionen wie

**nach einem besser als erwarteten Quartal oder *die schneller als erwartete Wiederholung.*

Bei Infinitivkonstruktionen kommt es oft zu Verwendungen, die zwar formalsyntaktisch nicht fehlerhaft sind, aber den Sinn entstellen: I

International anerkannte Prüfinstitute untersuchen alle Materialien für die Produktion auf mögliche Schadstoffe, um keine belasteten Produkte auf den Markt zu bringen.

Der Sinn dieser Formulierung ist: „Institute untersuchen Materialien, um keine belasteten Produkte auf den Markt zu bringen“. Das ist aber nicht gemeint. Gemeint ist und korrekt wäre folgende Formulierung:

International anerkannte Institute untersuchen (unsere) Materialien auf mögliche Schadstoffe, damit wir keine belasteten Produkte auf den Markt bringen.

2.2.1.4 Gender

Iryna Fisiak

Das Ziel gendergerechter Sprache ist es, Frauen und Männern in ihren tatsächlichen gesellschaftlichen Positionen, Tätigkeiten und Lebenslagen sichtbar zu machen und dazu beizutragen, Geschlechtsrollenstereotypen abzubauen. Die Notwendigkeit des gendergerechten Formulierens wurde in der Vergangenheit bereits mehrfach untersucht. Vor allem die häufig praktizierte Verwendung von maskulinen Personenbezeichnungen als Oberbegriff für Frauen und Männer wird dabei kritisiert, da diese Form symbolisch wie faktisch zur Benachteiligung von Frauen führe. Frauen sollten überall dort, wo sie gemeint sind oder gemeint sein könnten, auch sprachlich zum Ausdruck kommen. Eine gesetzliche Forderung zur Gleichstellung beider Geschlechter ist bereits im Grundgesetz in Artikel 3 Absatz 2 Satz 2 zu finden, wo zu lesen ist, dass der Staat die tatsächliche Durchsetzung der Gleichstellung von Frauen und Männern fördert.

Überlegen Sie, wen Sie ansprechen möchten und achten Sie dabei auf gendergerechte Personenbezeichnungen: Frauen (*Studentinnen*), Männer (*Studenten*), beide Geschlechter (*die Studierenden*). Achten Sie darauf, dass z. B. durch den Kontext sichergestellt ist, dass Ihr Publikum versteht, wen Sie ansprechen wollen.

Verwenden Sie für Frauen weibliche Personenbezeichnungen wie *die Präsidentin* oder *die Werkstattdirektorin* etc. Sie können auch Titel- und Funktionsbezeichnungen wie folgt geschlechtergerecht formulieren: *die Professorin (Prof.in)*, *die Dozentin (Doz.in)*, *die Doktorin (Dr.in)*. Eine Schwierigkeit bereitet die Anrede bei den weiblichen Militärbefehlshabern, die früher für Frauen nicht zugänglich waren. Trotz der Öffnung militärischer Dienstgrade für Frauen, existieren Begriffe wie *Offizierin*, *Leutnantin*, *Hauptfrau*, *Majorin*, *Oberstin* im Deutschen offiziell nicht. Die angenommene bevorzugte Anrede lautet *Frau Hauptmann*, *Frau Leutnant*, *Frau Major*.

Bei Frauenberufsbezeichnungen ist es wichtig, das Taktgefühl im Gespräch zu beachten: Die Frauenberufe mit dem Quasi-Suffix *-mädchen* deuten auf einen niedrigeren sozialen Status. Um die ungewünschte negative Reaktion Ihrer Gesprächspartner zu vermeiden, verwenden Sie *Hotelangestellte* statt *Zimmermädchen*, *Kinderbetreuerin* statt *Kindermädchen* u. a.

Verwenden Sie für Männer männliche Personenbezeichnungen wie *der Präsident* oder *der Werkstattdirektor* etc. Entsprechend beziehen sich Titel- und Funktionsbezeichnungen wie *der Professor (Prof.)*, *der Dozent (Doz.)*, *der Doktor (Dr.)* auf ausschließlich männliche Titel- und Funktionsträger.

Möchten Sie Frauen und Männer ansprechen, haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

Die Doppelnennung der Personenbezeichnung ist die eindeutigste Form des Sichtbarmachens der Geschlechter in der Sprache, hier gibt es verschiedene Formen:

- Vollständige Nennung (dabei ist die feminine Form an erste Stelle zu setzen):

Damen und Herren, Kolleginnen und Kollegen, Studentinnen und Studenten, ...

- Trennung durch einen Schrägstrich:

Frau/Herr, Kollegin/Kollege, Studentin/Student;

- oder durch ein großes I-Einfügen (auch: Binnen-I, Groß-I, großes „I“, Majuskel-I, Versalien-I):

der/die StudentIn

Hinweis: die Binnenmajuskel kommt noch selten vor, aber sie gewinnt zunehmend an Popularität.

- Zusammenziehen mit Schrägstrich (Splitting):

der/die Mitarbeiter/-in, ein/e Student/-in, ...

Hinweis: Splitting sollte nur verwendet werden, wenn der Platz knapp ist. Längere Texte werden dadurch schwer lesbar:

Beispiel: Splitting als Verstehensbarriere

Der Vorstand des Vereins besteht aus dem/der Vorsitzenden, dem/der stellvertretenden Vorsitzenden, dem/der Schatzmeister/in und dem/der Schriftführer/in. Der/die jeweilige Schulleiter/in oder ein/e Vertreter/in des Kollegiums sowie der/die Schulpflegschaftsvorsitzende oder ein/eine Vertreter/in der Schulpflegschaft gehören dem Vorstand als geborene Mitglieder an. Der/die Schulleiter/in bzw. der/die Vertreter/in des Kollegiums kann keine andere Funktion im Vorstand übernehmen (d. h. zum Beispiel selbst zum Vorsitzenden gewählt werden).

Bei Weglassung des Schrägstriches muss sich ein grammatisch korrektes Wort ergeben. Ist dies nicht der Fall, darf der Schrägstrich nicht verwendet werden: für externe Student/-inn/en (*externe Student ist kein grammatisch korrektes Wort), für viele Lehrer/-innen (viele Lehrer ist grammatisch korrekt). Bei Kollege/Kollegin oder Arzt/Ärztin ist demnach die Schrägstrich-Schreibweise nicht korrekt: *KollegIn, *ÄrztIn

Genderneutrale Formulierungen beziehen sich auf „beide Geschlechter“, machen aber weder Frauen noch Männer sichtbar. Dies bietet sich an, wenn Rollen und Funktionen im Vordergrund stehen. Neutrale Formen fördern zugleich die Lesbarkeit eines Textes.

Beispiele: Genderneutrale Formulierungen

- *die Führungskraft – die Führungskräfte* (neutral in Singular und Plural)
- *die/der Studierende – die Studierenden* (neutral im Plural)
- Amtsbezeichnung an der Stelle einer Personenbezeichnung: *die Dekanin/der Dekan → das Dekanat, die Personalvertreterin/der Personalvertreter → die Personalvertretung*
- Eigenschafts- oder Handlungsprädikate anstelle von Personenbezeichnungen: *wer antragsberechtigt ist/wer teilnimmt* (statt *der/die Antragsberechtigte bzw. die Teilnehmerinnen und Teilnehmer*)

- Direkte Anrede (statt der *Leser kann ...* besser ist: *Sie können ...*)
- Neutrale Bezeichnung von zusammengesetzten Wörtern (Benutzungsschulung statt Benutzerschulung, Lesefreundlichkeit statt Leserfreundlichkeit, Team statt Mannschaft);
- Elimination von Geschlechtsbezeichnungen:

Allgemein	Genderneutral
Jeder, der; jede, die	Alle, die; wer; jede Person, die
Man erwartet	Es wird erwartet
Frau und Mann erwartet	Viele erwarten, wir erwarten
Manch einer	Manche
Was passiert einem heute eigentlich	Was passiert unsereins heute eigentlich

Praxistipps zum „Gendern“

- Verwenden Sie keine Generalklausel: Formulieren Sie lieber gendergerecht und vermeiden Sie am Textanfang einen Hinweis darauf, dass nur eine Form der Bezeichnung gewählt wird, aber stets beide Geschlechter gemeint sind.
- Vermeiden Sie sprachliche Bilder, die Klischees und Stereotypen bedienen: Sagen Sie statt Mannschaft Team, statt Mütterberatung Elternberatung und vermeiden Sie Bezeichnungen wie *das schwache/das starke Geschlecht*.

2.2.2 Einfachheit

Helmut Ebert

Die Verständlichkeitsdimension „Einfachheit“ (Simplizität) beziehen wir ausschließlich auf die Verschriftlichung einer Sachverhaltsvorstellung im Text. Wie einfach und klar die zu vermittelnde Vorstellung eines Sachverhaltes (im Kopf des Schreibers) ist, fällt unter die Anforderungsdimension „Prägnanz“. Einfachheit bezieht sich vor allem auf die Wortwahl (angemessene Wortwahl als lexikalische Einfachheit) und auf den Satzbau (grammatische Einfachheit), wobei weitere Aspekte hinzukommen: der Direktheitsgrad von Texthandlungen, die Präzision des sprachlichen Ausdrucks und der Konsistenzgrad eines Textes (vgl. Göpferich 2001).

2.2.2.1 Lexikalische Einfachheit

Werden kurze, bekannte und häufige Wörter verwendet?

Der Ausdruck Rechtsbehelfsbelehrung kann z. B. durch den Ausdruck *Ihre Rechte* ersetzt werden.

Beispiele für überkomplexe Wörter sind: *Abstandsbaulasterklärung, ermessensfehlerfrei, Kostenzusageübernahmeerklärung, Grunddienstbarkeitsbewilligungserklärung*. Viele Wörter der Amtssprache sind veraltet und sollten durch die bekannten Wörter ersetzt werden: *anlässlich/bei, alsbald/bald, betreffs/wegen, in Anbetracht/wegen, infolgedessen/deshalb, laut/nach, nichtsdestotrotz/trotz, zwecks/für, zwischenzeitlich/inzwischen, seitens/von*. Typisch für die Amtssprache, aber ungewohnt für den Leser sind auch zusammengesetzte Wörter wie *zwangsweise, behördenseitig, bauseits*.

Sind Fach- und Fremdwörter unentbehrlich? Falls ja, werden sie erklärt?

Stellen Sie die Anleiterbarkeit sicher

Besser: *Stellen Sie sicher, dass die Feuerwehr Rettungsleitern anlehnen kann (Anleiterbarkeit)*

Werden Abkürzungen möglichst ganz vermieden?

Abkürzungen sind missverständlich, weil sie je nach Kontext unterschiedliches bedeuten, und sie werden von Laien nicht verstanden:

a.a.O., u.g., o.g., i.V.m., GG, etc. (am angegebenen Ort, unten genannt, oben genannt, in Verbindung mit; Grundgesetz/Geschäftsgang, et cetera)

Werden Verben verwendet?

Gemeint sind aktive Verben statt passive Verben (*informieren/informiert werden*), Einfachverben statt (nicht notwendigen) Funktionsverbgefüge (*abziehen/in Abzug bringen; informieren/in Kenntnis setzen; sich setzen/Platz nehmen*)¹ und nach Möglichkeit der Verzicht auf Nomen, die aus Verben gebildet werden:

abholen statt *Abholung*

vorlegen statt *Vorlage*

Verzicht erklären statt *Verzichtserklärung*

zur Auszahlung bringen statt *auszahlen*

Glaubhaftmachung statt *etw. glaubhaft machen*

¹Anders liegen Fälle wie „eine Kautions stellen“, „eine Sicherheit leisten“, „jemanden zur Rechenschaft ziehen“.

Welche Ausdrucksvarianten sind bekannt und können verwendet werden?

Für Laien ist „Blinker“ verständlicher als „Fahrtrichtungsanzeiger“.

2.2.2.2 Syntaktische Einfachheit

Die syntaktische Einfachheit bezieht sich auf den Satzbau und den Satzausbau. Wir unterscheiden Satzteile und Sätze. Satzteile sind Subjekt, Prädikat, Objekt, Adverbiale:

Hans schenkte gestern seiner Mutter Blumen zum Geburtstag → Subjekt, Prädikat, Adverbiale, Dativobjekt, Akkusativobjekt, Präpositionalobjekt.

Sätze sind Einfachsätze, Satzreihen, Satzgefüge und Schachtelsätze. Während Satzreihen monoton wirken (... und ... und ... und) sind Satzgefüge und Schachtsätze per definitionem komplex. Aber auch Einfachsätze können sehr komplex sein, wenn die Satzteile mit Informationen überladen werden:

Der kluge und von seinen Mitschülern sehr geschätzte Hans hat gestern seiner von ihm sehr geliebten Mutter einen bunten Strauß mit selbst gepflückten Blumen geschenkt.

Hier sind nicht nur die Objekte komplex, sondern auch das Vorfeld – das ist alles, was vor dem finiten Verb (*hat*) steht – ist sehr überladen.

Nachgewiesen ist, dass folgende Merkmale die Textverständlichkeit erschweren: Satzschachtelungen, eingebettete Relativsätze, Nominalisierungen, überlange Sätze mit mehreren Teilsätzen sowie Sätze mit großer Informationsfülle und syntaktisch mehrdeutige Sätze (vgl. Christmann 2004, S. 36).

Das folgende Beispiel kennzeichnet den für die Amtssprache typischen komprimierten Stil mit Nominalisierung (*Aufklärung*) und eingebetteten Prädikationen (*vorbezeichnet, nachfolgend, eingehen*) sowie vielen Wörtern:

Zur Aufklärung der vorbezeichneten Ordnungswidrigkeit bitte ich Sie, nachfolgende Fragen möglichst eingehend zu beantworten ...

Die folgende Liste enthält Empfehlungen für einen verständlichen Satzbau:

- Begrenzen Sie die Satzlänge auf maximal 14 Wörter. Beispiel für einen überlangen Hauptsatz:

Ich hoffe, Ihnen meinen Standpunkt ausreichend erläutert zu haben und gebe Ihnen hiermit nochmals Gelegenheit, den Betrag von 100,00 Euro innerhalb einer Woche nach Erhalt dieses Schreibens unter Angabe des o. a. Aktenzeichens auf eines der u. a. Konten der Stadtkasse zu überweisen.

- Vermeiden Sie Komprimierungen.
- Überdehnen Sie nicht den Umfang von Einfachsätzen durch nominale Ketten, Präpositionalphrasen u. a.

Zur Aufklärung der vorbezeichneten Ordnungswidrigkeit bitte ich Sie, nachfolgende Fragen möglichst eingehend zu beantworten und diesen Bogen im beigelegten Freiumschlag innerhalb von 10 Tagen zurückzusenden.

- Vermeiden Sie attributive Partizipialkonstruktionen wie:

der vorgenannte Betrag, die unbegründete Säumigkeit, Einhaltung der umseitig genannten Frist.

- Verwenden Sie nach Möglichkeit Einfachsätze (ohne Nebensätze).
- Wenn Sie Satzgefüge verwenden, dann nur solche mit Nebensätzen ersten Grades:

Hans geht ins Kino, weil es regnet.

- Vermeiden Sie lange und komplizierte Nebensatzkonstruktionen.
- Verwenden Sie nach Möglichkeit kurze Satzteile (Subjekt, Objekt, Prädikat).
- Vermeiden Sie Satzschachtelungen, z. B. in Hauptsätze eingeschobene Nebensätze:

Hans geht, obwohl er krank ist, ins Kino (statt: Hans geht ins Kino, obwohl er krank ist).

- Vermeiden Sie unnötige Passivsätze wie:

Das Buch wurde überreicht.

- Vermeiden Sie unnötige Negationen:

Statt: *Nach 13 Uhr ist das Geschäft nicht mehr geöffnet.*
Besser: *Das Geschäft ist ab 13 Uhr geschlossen.*

Die nachfolgende Liste zeigt die Rangfolge der Verstehensschwierigkeit von Satztypen (nach Savin und Perchonock 1965):

1. Aussagesatz, aktiv (Der Junge hat das Mädchen geküsst.)
2. W-Fragesatz (Wen hat der Junge geküsst?)
3. Entscheidungsfragesatz (Hat der Junge das Mädchen geküsst?)
4. Passivsatz (Das Mädchen wurde von dem Jungen geküsst.)
5. Satzverneinung (Der Junge hat das Mädchen nicht geküsst.)
6. Entscheidungsfragesatz mit Satzverneinung (Hat der Junge das Mädchen nicht geküsst?)
7. Bestätigender Antwortsatz (Der Junge hat das Mädchen geküsst.)
8. Passivsatz mit Satzverneinung (Das Mädchen ist von dem Jungen nicht geküsst worden.)
9. Passiver Fragesatz (Ist das Mädchen von dem Jungen geküsst worden?)
10. Bestätigender Antwortsatz im Passiv (Das Mädchen ist von dem Jungen geküsst worden.)

Wird auf der Ebene der Sprach- und Texthandlungen ein der Textsorte angemessener Direktheitsgrad erreicht?

Der angemessene Direktheitsgrad hängt von der jeweiligen Textsorte ab. Der Direktheitsgrad eines Bescheides oder einer Zahlungsaufforderung ist ein anderer als derjenige

einer Absage auf eine Bewerbung. Beispielsweise erfordert bei Absagen die Konvention den Gebrauch von indirekten Ausdrucksformen, speziell die Verwendung von Sprecher-einstellungen des höflichen Bedauerns:

Wir bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen, dass wir uns für einen anderen Bewerber entschieden haben (statt: Wir haben die Stelle einem anderen Bewerber gegeben).

Umgekehrt ist es in Schreiben mit positivem Inhalt der Beziehungsgestaltung förderlich, wenn weder der Adressat verkleinert wird (Hoheitsgehab) noch der Schreiber sich selbst verkleinert (Unterwürfigkeit). Eine unterwürfige Formulierung wie die folgende gehört in eine andere Zeit:

Ich hoffe, Ihnen mit den Unterlagen gedient zu haben, und verbleibe hochachtungsvoll. Der heutigen Konvention entspricht ein natürlicher Stil auf Augenhöhe besser: Ich hoffe, die Unterlagen helfen Ihnen weiter. Freundliche Grüße.

Sind die gewählten Wörter und Konstruktionen hinreichend präzise, das heißt wird Mehrdeutigkeit (Ambiguität) vermieden?

Der Grad der Genauigkeit des Ausdrucks wird durch die Textsorte und die Verwendungssituation festgelegt. In Texten politischer Werbung finden sich oft unpräzise Ausdrücke, die gerade weil sie alles und nichts sagen, möglichst viele Wählerinnen und Wähler ansprechen sollen: *Musterstadt stärken! Der bessere Mann für Musterstadt.*

Eine andere Frage ist, ob dieser Stil nichtssagender Klischees sogar ein Grund für zunehmende Politikverdrossenheit ist. Im politischen Diskurs, der um die angemessene Benennung ringt, kommt es vor allem auf den Kontext an, der über die Eindeutigkeit entscheidet. Im rechtssprachlichen Diskurs muss erkennbar sein, dass Begriffe wie *Flüchtlinge, Asylanten, Migranten* als Rechtstermini und nicht in einem umgangssprachlich vagen Sinn verwendet werden. Im Unterschied zu Instruktionen kann in mündlichen und schriftlichen Texten der Innovationskommunikation Ambiguität gewollt sein, um die Kreativität und Fantasie anzuregen: *Wir sind ein Laden mit Menschen* (Reflexionsaufgabe im Kontext der Leitbilderarbeit mit dem Ziel, die Suchräume für Identitätsbeschreibungen zu vergrößern).

Eine typische Quelle der Vagheit in amtlichen Mitteilungs- oder Aufforderungsschreiben ist die Offenheit des Zeitpunktes: *nach Zugang des Schreibens, innerhalb einer Woche, zum gegebenen Zeitpunkt* oder auch das Datum *nach dem 01.01.2014 Geborene* (sind das Menschen, die am 02.01.2014 und später geboren sind?).

Eine weitere Quelle für Missverständnisse sind zweideutige Begriffe wie „*Probleme der Leitung*“ oder „*Geburt anmelden*“. Handelt es sich um Probleme des Leitens oder um Probleme der Leitenden bzw. um den Vorgang der Geburt oder um das neugeborene Kind?

Auch in instruierenden Texten müssen die gewählten Ausdrücke hinreichend präzise sein. Das folgende Beispiel lässt offen, was genau vom Adressaten erwartet wird:

In den letzten Wochen wurden in den Fluren des Gebäudes A zusätzliche Zutrittsgeräte installiert. Um sicherzustellen, dass auch künftig jeder Mitarbeiter alle Türen öffnen kann, ist es erforderlich, die Codekarten auszutauschen.

Deutlicher ist die Formulierung:

Sie müssen Ihre Codekarte austauschen (mit Beschreibung des Austauschverfahrens).

Geht es um technische Instruktionen, ist der Charakter von Anweisungen deutlich herauszustellen: Der elliptische Ausdruck *Regler auf 8* lässt die Mitteilungsabsicht nicht erkennen: *Regler auf 8 stellen* (Anweisung), *Regler steht auf 8* (Feststellung).

Konditionalsätze ohne Konjunktion können als Aufforderungssatz missverstanden werden, wenn sie als Vordersatz verwendet werden.

Nicht: *Benutzen Sie Modus A, geben Sie ein: SWITCH A.*

Sondern: *Falls Sie Modus A benutzen (möchten), (dann) geben Sie ein: SWITCH A.*

Ein weiteres Problem, das in der öffentlichen Kommunikation häufig ist, hängt mit der Verwendung der indirekten Rede zusammen: Betrachten wir folgende Aussage:

Der Oppositionspolitiker erklärte vor Journalisten, die Inflation in der Bundesrepublik sei von der Bundesregierung verursacht worden.

Drei Lesarten sind möglich. Der Satz behauptet, es gebe in der Bundesrepublik eine Inflation. Diese indirekte Behauptung bzw. das Mitbehauptete stammt 1) vom Berichterstatter, aber nicht vom Politiker, 2) vom Politiker, aber nicht vom Berichterstatter, 3) von Berichterstatter und Politiker. Solche Probleme mit Mehrdeutigkeit führen oft zum Gebrauch eines *Wie*-Satzes:

Der Oppositionspolitiker erklärte vor Journalisten, die – wie er sagte – „Inflation“ in der Bundesrepublik sei von der Bundesregierung verursacht worden.

Erreichen Lexik und Syntax einen der Textsorte angemessenen Konsistenzgrad?

Beispielsweise ist in populärwissenschaftlichen Texten eine Variation im Wortschatz und im Satzbau zu beobachten, was sich positiv auf die Lesemotivation auswirkt. In Bedienungsanleitungen oder Bescheiden hingegen kann die Schaffung von Konsistenz durchaus als Optimierung betrachtet werden. Beispielsweise ist die *„vielfach behauptete oder vermutete Einheitlichkeit des Textbausteins Rechtsbehelfsbelehrung in der Praxis nicht gegeben. Es finden sich große Unterschiede, angefangen bei der Betitelung der Belehrung über den Inhalt bis hin zur sprachlichen Form“* (Blaha und Sahin-Schulze 2014, S. 136).

Beispielsweise finden sich zum Rechtsbehelf der Klage folgende Ausdrucksvarianten: *Widerspruch einlegen, Widerspruch erheben, Klage erheben, Klage einreichen.*

Auch beim Grußverhalten findet sich in der Praxis vieler amtlicher Schreiben eine gewisse Varianz, vor allem, wenn man die Online-Kommunikation einbezieht.

Als Schlussformel entspricht der Ausdruck *Freundliche Grüße* der Norm, weshalb man ihn nicht ohne Grund ersetzen sollte. Gegenüber Fremden sind Formeln wie *Liebe Grüße*, *Beste Grüße*, *Herzliche Grüße*, *Grüße aus Musterstadt*, *Sonnige Grüße* etc. nicht nur riskant, da deutungs offen, sondern auch eine Belastung für den Schreiber, der sich nun vor die Aufgabe gestellt sieht, kreativ zu formulieren, statt das zu tun, was erwartet wird, nämlich die Konvention zu beachten.

In Verwaltungstexten wird oft nicht hinreichend berücksichtigt, dass minimale Unterschiede der Wortform für den Laien keinen Bedeutungsunterschied signalisieren: *Geburtsurkunde*, *Beurkundung der Geburt*.

Daneben ist oft unklar, in welcher Beziehung Ausdrücke in Klammern zum Ausdruck im Fließtext stehen: *die Ausstellung von Geburtsurkunden (Urkunde für das Stammbuch, Internationale Urkunde)* – handelt es sich bei den Begriffen in Klammern um Beispiele oder um die beiden einzigen Varianten einer Geburtsurkunde?

2.2.3 Perzipierbarkeit

Helmut Ebert

Die Verständlichkeitsdimension der Perzipierbarkeit meint alle formal-gestalterischen, non- und paraverbalen sowie makro- und mikrotypografischen Texteigenschaften, die die Leichtigkeit bestimmen, mit der ein Text zunächst einmal über die Sinnesorgane aufgenommen und somit den kognitiven Strukturen zur weiteren Verarbeitung zugeführt werden kann (vgl. Göpferich 2001, S. 134).

Die Dimension der Perzipierbarkeit umfasst somit Aspekte der Lesbarkeit und Aspekte, die das Hamburger Verständlichkeitsmodell der Dimension „Gliederung – Ordnung“ zugerechnet hat (z. B. die Verwendung von Spiegelstrichen bei Aufzählungen oder das Schriftbild bei (zu vielen) Hervorhebungen). Das Merkmal Perzipierbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die Codierung im Text, wobei neben den verbalen Informationsträgern auch nonverbale Informationsträger wie Bilder und Farben unter semiotischem Aspekt einzubeziehen sind.

2.2.3.1 Zur Verständlichkeit von Texten

Was genau macht Texte verständlich?

- Absatzgliederungen
- Aufzählungen mit Spiegelstrich
- serifenlose Schrift (je nach Zielgruppe unter Verwendung von Majuskeln)
- Hervorhebungen (z. B. durch Unterstreichungen; Einschränkung: weder zu viel hervorheben noch zu viele verschiedene Mittel des Hervorhebens verwenden)
- Überschriften
- Randbemerkungen

Was macht Texte unverständlich?

- ungegliederter Fließtext
- ein Text, dessen Gliederung nicht zur Sachverhaltslogik passt
- eigenwillige Abkürzungen
- (zu) kleine Schrift
- unruhiges Schriftbild
- zu viele verschiedene Mittel des Hervorhebens
- inkonsistenter Gebrauch von sprachlichen Mitteln (z. B. Wechsel von nominalen zu verbalen Überschriften: *Leistung von Werten – Was Normen leisten*)
- unklare Signale indirekter Rede: Um zu vermeiden, dass ein Berichterstatter sich die Sicht seiner Quelle zu eigen macht, ist der Konjunktiv als Zitierzeichen notwendig. Man vergleiche den Satz *Die Aufnahmekapazitäten für Flüchtlinge sind erschöpft, sagte der Politiker* mit dem deutlichen Distanzzeichen des Konjunktivs in der Version *Die Aufnahmekapazitäten für Flüchtlinge seien erschöpft, sagte der Politiker*.

2.2.3.2 Beispiele für unübersichtliche Texte

Im Folgenden veranschaulichen wir einige besonders typische Probleme der Verständlichkeit von amtlichen Schreiben:

Gesetzesverweise mitten im Satz

Nicht: ... *hiermit gewähre ich gemäß § 100 Abs. 1 Nr. 1 Bundessozialhilfegesetz (BSHG) Eingliederungshilfe nach §§ 39, 40 Abs. 1 Nr. 8 und § 43 Abs. 1 BSHG in Verbindung mit § 55 Abs. 2 Nr. 2 des Neunten Sozialhilfegesetzbuches (SGB IX) in folgender Einrichtung: dem Kindergarten in der Rosenstraße.*

Sondern: *Die Behörde übernimmt die Kosten für einen Kindergarten-Platz in der Rosenstraße. Rechtsgrundlage: § 100 Abs. 1 Nr. 1 Bundessozialhilfegesetz (BSHG), Eingliederungshilfe nach §§ 39, 40 Abs. 1 Nr. 8 und § 43 Abs. 1 BSHG in Verbindung mit § 55 Abs. 2 Nr. 2 des Neunten Sozialhilfegesetzbuches (SGB IX).*

Wort-Bild-Zeichen, die gegen die Gesetze der Gestaltwahrnehmung verstoßen



Das Logo ist mit Zeichen überladen. Es fällt schwer, es auf den ersten Blick zu „lesen“. Der nach unten weisende Pfeil lässt keinen Sinn erkennen. Die Idee, durch Fettdruck dem Ausdruck „Wirtschaft“ ein „WIR“ abzugewinnen, ist eine Spielerei. Die mögliche Lesart „WIR vermeiden, verwerten, entsorgen“ stellt sich nur bei langer Betrachtung ein. Hinzu kommt erschwerend, dass die mitgedachten Subjekte wechseln müssen, um einen Sinn zu ergeben: „Ihr vermeiden“, „Wir verwerten“, „Wir entsorgen“. Alternativ: „Wir helfen Ihnen, Abfall zu vermeiden“.

Unübersichtlicher Fließtext Beispiel 1: Stimmzettel

Das folgende Beispiel zeigt, in welchem Ausmaß selbst bei kleinsten Texten die Verstehensvoraussetzungen von der Textstruktur abhängen. In einem Bürgerentscheid wurden die Bürger von Berlin-Charlottenburg im September 2007 wie folgt befragt:

Stimmen Sie für die Aufforderung an das Bezirksamt, in Ablehnung der Drucksache 19911/2 der BVV Charlottenburg-Wilmersdorf, die Parkraumbewirtschaftung nicht in und um die Wohnquartiere Kaiserdamm, Lietzensee, Amtsgerichtsplatz, Stuttgarter Platz, Halensee, Westfälische Straße und Berliner Straße auszuweiten? *Bezirksverordnetenversammlung*

Die hier gewählte Form der Entscheidungsfrage ist problematisch, weil sie viel Verstehensarbeit und höchste Konzentration verlangt, um beantwortet zu werden. Aus einem einfachen Sachverhalt wurde eine komplizierte Denkaufgabe gemacht und die bürgerliche Teilhabe am Entscheidungsprozess erschwert. Da der Verstehenshintergrund allen Beteiligten bekannt war, hätte es genügt, einleitend auf den Sachverhalt (Bürgerentscheid zur Parkraumbewirtschaftung) hinzuweisen und die vom Entscheid betroffenen Wohnquartiere aufzuzählen. Die Entscheidungsfrage kann dann kurz und klar formuliert werden:

Besser so:

Soll der Parkraum in den betreffenden Quartieren mit Parkuhren bewirtschaftet werden?

ja ☐

nein ☐

Diese Formulierung löst auch alle anderen Verstehensschwierigkeiten des Originaltextes:

1. die Verneinung – Wer gegen Parkuhren ist, muss mit „ja“ abstimmen;
2. die Satzlänge (30 Wörter);
3. die Nominalisierungen: *Aufforderung, Ablehnung, Bewirtschaftung* (Täterverschweigung);
4. die Satzklammer: „*Aufforderung ... nicht ... auszuweiten*“;
5. die Übergenauigkeit: „*in und um die Wohnquartiere*“;
6. der abstrakte Stil: *Parkraumbewirtschaftung*.

Unübersichtlicher Fließtext Beispiel 2: Bericht

Nicht:

Personalia Vorstand. Herr Josef Brauner, verantwortlich für den Vorstandsbereich T-Com hat zum 30. April 2004 sein Vorstandsmandat niedergelegt. Herr Thomas Holtrop

hat am 3. September 2004 mit Wirkung zum 30. September 2004 sowohl sein Vorstandsamt bei der Deutschen Telekom AG als auch den Vorstandsvorsitz und sein Vorstandsamt bei der T-Online International AG niedergelegt. Der Aufsichtsrat hat am 3. September 2004 mit Wirkung zum 1. November 2004 Herrn Walter Raizner zum Mitglied des Vorstands der Gesellschaft bestellt. Herr Raizner ist verantwortlich für das Geschäftsfeld Breitband/Festnetz (T-Com). Gleichzeitig mit der Bestellung von Herrn Raizner wurde die strategische Neuausrichtung des Konzerns auch in der Geschäftsverteilung des Vorstands manifest. Die Verantwortung für die strategischen Geschäftsfelder wurde neben Herrn Raizner auf die Herren Obermann (Mobilfunk [T-Mobile]) und Reiss (Geschäftskunden [T-Systems]) übertragen (Deutsche Telekom AG 2004).

Sondern:

- *Neu im Vorstand: Walter Raizner, Geschäftsfeld T-Com*
- *AR-Beschluss v. 03.09.2004: ab 01.11.2004 Verantwortung für die strategischen Geschäftsfelder:*
 - *Walter Raizner (T-Com)*
 - *René Obermann (T-Mobile)*
 - *Konrad Reiss (T-Systems)*
- *AR-Beschluss v. 03.09.2004 Mandatsniederlegungen:*
 - *Josef Brauner (Vorstand T-Com), zum 30.04.2004*
 - *Thomas Hotrop (Vorstand Deutsche Telekom AG)*
Vorsitz und Vorstand T-Online International AG, zum 30.09.2004

2.2.4 Motivation

Helmut Ebert

Unter Motivation versteht Göpferich ausschließlich die vom Text ausgehende Motivation, die die Bereitschaft des Lesers fördert, den Text zu lesen und die Lektüre nicht abubrechen (Göpferich 2001). Ausdrücklich ausgeklammert wird die Form der textexternen Motivation, das heißt beispielsweise dadurch, dass ein Text thematisch den Interessen des Lesers entspricht und seine Lektüre mit einem konkreten Nutzen für den Leser verbunden ist, oder dadurch, dass die Lektüre eine Notwendigkeit ist, um ein bestimmtes Gerät in Betrieb setzen zu können oder um einen Rechtsanspruch zu wahren.

Texte, die primär der Information und Orientierung dienen, können auf folgende Weise die Lesemotivation verbessern:

1. Exemplifizieren Sie Sachverhalte mit Beispielen aus der Erfahrungswelt der Adressaten.
2. Illustrieren Sie Sachverhalte verbal oder visuell. Benutzen Sie eine anschauliche Sprache.

3. Sprechen Sie Ihre Adressaten persönlich-pädagogisch an. Sagen Sie statt: *Hier wird gelernt besser hier lernen Sie/hier erarbeiten wir ...*
4. Verwenden Sie die Sprache der Adressaten
(Beispiel: *Verwendung von Jugendsprache; in der Werbung von Jugendlichen oft als Anbiederung verstanden*).
5. Gebrauchen Sie Textsorten, die den Adressaten geläufig sind
(z. B. *Lehrstoff in Comic-Form an Jugendliche vermitteln*).
6. Erzeugen Sie konzeptuelle Konflikte (vgl. Groeben 1988, S. 202; vgl. Göpferich 2001, S. 235). Konzeptuelle Konflikte bieten Informationen, die nicht zusammenpassen und den Leser bewegen, weiterzulesen in der Hoffnung, die Lösung zu finden.
Beispiel: *Computer sind wie Tetrapacks* – Als Leser will man wissen, in welcher Hinsicht Computer Tetrapacks gleichen. Auch wenn das Beispiel völlig aus der Luft gegriffen ist, beunruhigt es als unaufgelöstes Rätsel. (Anwendungsbereich).
7. Integrieren Sie konflikterzeugende Fragen (Groeben 1988, S. 273 f.).
8. Stellen Sie widersprüchliche Alternativen dar (Groeben 1988).
9. Präsentieren Sie Neues und Überraschendes (Groeben 1988).
10. Schaffen Sie Inkohärenz und Komplexität. Das gilt für Lehrtexte und mit dem Hinweis, dass solche kognitiven Konflikte nur „soweit anzustreben [sind], als die kognitive Gliederung/Ordnung nicht zerstört wird“ (Groeben 1988, S. 274).

Beispiele für motivierende Formulierungen

- Schreiben Sie positiv.
 - Nicht: *Das Amt ist ab 14 Uhr für Besucher geschlossen.*
 - Sondern: *Das Amt ist bis 14 Uhr für Besucher geöffnet.*
- Nutzen Sie nach Möglichkeit den Imperativ.
 - Nicht: *ist mir mitzuteilen, ist es erforderlich, um Antwort wird gebeten; Die Beantwortung des Schreibens wird bis zum 31. Mai 2015 erwartet.*
 - Sondern: *Bitte beantworten Sie das Schreiben bis zum 31. Mai 2015.*
- Schreiben Sie persönlich.
 - Nicht: *Die obige Person ist verstorben.*
 - Sondern: *Heinrich Müller ist verstorben.*
 - Nicht: *Innerhalb dieses Zeitraums vorgebrachte Bedenken und Anregungen werde ich bei meiner Entscheidung berücksichtigen.*
 - Sondern: *Ihre Bedenken und Anregungen werde ich berücksichtigen, wenn Sie mir diese bis zum 10.02.2015 mitteilen.*
 - Nicht: *Die Urkunde wird nach Eingang der Gebühren zugesandt.*
 - Sondern: *Bitte überweisen Sie die Gebühren. Ich schicke Ihnen dann die Urkunde.*

- Sprechen Sie nicht von sich in der dritten Person.
 - Nicht: *Der Unterzeichnende erklärt sich zur Auszahlung von 500 € bereit [Unterschrift]*
 - Sondern: *Ich werde Ihnen 500 € zahlen [Unterschrift].*
- Vermeiden Sie die Einschränkung des Handlungsspielraums: Sind Ausdrücke wie *genauestens, pünktlich, unverzüglich, unaufgefordert, unbegründet, in glaubhafter Weise* u. a. wirklich notwendig?
- Vermischen Sie nicht persönlichen Stil und „behördlichen Verkündigungsstil“.
 - Nicht: *ich darf Sie darauf aufmerksam machen, dass Genehmigungs- und Erlaubnisvorbehalte nach anderen Rechtsvorschriften von meiner Entscheidung unberührt bleiben.*
 - Sondern: *Bitte beachten Sie, dass meine Entscheidung Sie nicht von der Pflicht befreit, eine behördliche Erlaubnis oder Genehmigung einzuholen, falls andere Vorschriften dies notwendig machen.*

Beispiel für eine motivierende Perspektivenübernahme (Kreis Soest 2004)

Nicht:

Sehr geehrte ...// im Rahmen der Erstbewertung/Gefährdungsabschätzung von Altstandorten und Altablagerungen wird die Stadt Musterstadt in Kürze auch im Bereich Ihres o. g. Grundstückes eine Boden-, Bodenluft- und Grundwasseruntersuchung durchführen. Ich bitte Sie, den hiermit beauftragten Dienstkräften der Stadt Musterstadt bzw. dem beauftragten Gutachter und den Fachfirmen das Betreten Ihres Grundstückes und die Ausführung der Untersuchungsarbeiten zu gestatten. Die Arbeiten werden voraussichtlich im April stattfinden. Über den genauen Untersuchungstermin werde ich Sie rechtzeitig unterrichten. Ihr Grundstück wird nach Beendigung der Untersuchung wieder in seinen ursprünglichen Zustand versetzt. Finanzielle Belastungen entstehen Ihnen nicht. Ich hoffe auf Ihr Verständnis für die zum Schutze der öffentlichen Sicherheit (insbesondere des Grundwassers und des Bodens) erforderlichen Untersuchungen. Ich mache Sie darauf aufmerksam, dass Sie als Eigentümer bzw. Nutzungsberechtigter des o. g. Grundstückes gemäß §§ 14 und 18 des Gesetzes über Aufbau und Befugnisse der Ordnungsbehörden (Ordnungsbehördengesetz OBG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 13.05.1980 (GV.NW.S. 528) in Verbindung mit § 31a Landesabfallgesetz (LabfG) in der Fassung vom 18.11.1998 ordnungsrechtlich in Anspruch genommen werden können, die Durchführung der Erkundungsmaßnahme zum Zwecke der Gefahrenforschung zu dulden. Für Rückfragen stehe ich Ihnen unter der o. g. Telefonnummer gerne zur Verfügung. // Mit freundlichen Grüßen

Sondern:

Sehr geehrte ... // zum Schutz der Bürgerinnen und Bürger prüft das Amt für Umweltschutz, ob von Bodenbelastungen Gefahren ausgehen. Dafür ist es notwendig, die Qualität von Böden durch Untersuchungen festzustellen ... Im Bereich Ihres Grundstückes befand sich früher eine Zeche. Es ist möglich, dass der Boden durch die frühere Nutzung

belastet ist. Daher ist es wichtig, auf Ihrem Grundstück Bodenuntersuchungen durchzuführen. Bitte ermöglichen Sie es, den Mitarbeitern der Stadt ..., diese Untersuchungen auf Ihrem Grundstück durchzuführen. Die Untersuchung wird so erfolgen, dass lediglich ein 1 bis 2 cm breites Loch gebohrt wird, sodass keine Schäden entstehen. Ihnen entstehen durch die Untersuchung keine Kosten. Für eine Terminabsprache werde ich mich in den nächsten Tagen mit Ihnen in Verbindung setzen. Falls Sie weitere Fragen haben, können Sie mich natürlich gerne unter der Telefonnummer ... anrufen. // Mit freundlichen Grüßen

2.2.5 Struktur

Helmut Ebert

Die Anforderungsdimension der Struktur beziehen wir ausschließlich auf die inhaltliche Strukturierung des Sachverhalts bzw. der Vorstellung vom Sachverhalt im Kopf des Schreibers (vgl. Göpferich 2001, S. 130 f.).

Die wesentlichen Fragen sind: Ist das Denotatsmodell in angemessene Bauteile (Schemata) zerlegt worden? Sind die Bauteile im Textverlauf in einer sinnvollen Reihenfolge zusammengefügt worden?

Ferner muss eine Grobstruktur von einer Feinstruktur unterschieden werden. Die Grobstruktur ergibt sich aus der Beschaffenheit der Gegenstände und Sachverhalte. So folgt die Beschreibung, wie man die Geburt eines Kindes anmeldet, den entsprechenden Verwaltungsabläufen. Daneben ist über allgemeine Bedingungen wie notwendige Unterlagen und Kosten zu informieren. Die Feinstruktur wird durch grammatische Zwänge (mit)determiniert. Um ein operationalisierbares Kriterium für die Abgrenzung von Grobstruktur (Makrostruktur) und Feinstruktur (Mikrostruktur) zu gewinnen, definiert Göpferich die Grenze so, dass alles, was nicht über zwei Sätze hinausgeht, zur Mikrostruktur gehört (Göpferich 2001, S. 131). Alles was darüber hinausgeht, also in der Regel Absätze und größere Einheiten (Kapitel), zählt sie zur Makrostruktur eines Textes. Innerhalb der Makrostruktur ist dann noch einmal zu unterscheiden, und zwar die Objektstruktur zur Vermittlung der Gegenstände und Sachverhalte und die metakommunikative Struktur als Verstehenshilfe für die Rezipienten. Zur metakommunikativen Struktur gehören beispielsweise „advance organizers“ und Aussagen über die Rezeptionssituation.

Aus der Dimension Struktur ergeben sich folgende Anforderungen an die Makrostruktur:

- Entspricht die Aufgliederung von komplexen (Text-)Handlungen dem Vorwissen der Adressaten?
- Wird im Falle von komplexen Lösungsstrategien (z. B. bei instruierenden Texten) im Vorfeld die Aufgabe genau erklärt, damit sich der Leser ein grobes Modell seines Ziels konstruieren und vor diesem Hintergrund dann die nachfolgenden Schritte betrachten kann?

- Je mehr Gestaltungsspielraum die Textsortenkonventionen bieten, umso wichtiger sind *advance organizers*, die „die Erwartungen des Lesers steuern und es ihm erleichtern, das Aufgenommene zu strukturieren und die Informationen in Beziehung zu setzen“ (Göpferich 2001, S. 131).

Aus der Dimension Struktur ergeben sich folgende Anforderungen an die Mikrostruktur:

- Ist die Reihenfolge der zu vermittelnden Konzepte und Schemata sinnvoll?
- Sind die Konzepte und Schemata logisch verknüpft?
- Informationen (insbesondere Instruktionen) sollten stets in der Reihenfolge geliefert werden, in der der Benutzer sie benötigt.

Nicht: *X lösen, nachdem Y entladen wurde*

Sondern: *Y entladen, dann X lösen.*

- Bedingungen sollten (insbesondere bei Instruktionen für die Mensch-Technik-Interaktion) an den Satzanfang gestellt werden:

Wenn Sie das Programm verlassen wollen, ohne Ihre Daten zu sichern, drücken Sie: [ESC].

- Für alle Textsorten gilt: Sätze sollten mit denjenigen Satzteilen beginnen, die den niedrigsten Mitteilungswert besitzen, also mit dem Thema, und mit denjenigen Satzteilen enden, die die neue Information darbieten, also mit dem Rhema:

Nicht:

Vielleicht haben Sie sich schon gewundert, warum das eine Auto schon nach einigen zehntausend Kilometern neue Bremsbeläge braucht, während sie bei einem anderen scheinbar ewig halten. Fahrweise und Einsatzort beeinflussen stark den Verschleiß der Bremssteile.

Sondern: [...]

Der Verschleiß der Bremsbeläge wird stark von der Fahrweise und dem Einsatzort beeinflusst.

Beispiel für die Verbesserung der Mikrostruktur

Anhand des folgenden Beispiels zeigen wir Ihnen, wie wichtig die korrekte Verknüpfung von bekannter Information (Thema) und neuer (Rhema) im Text ist.

Falsche Verknüpfung:

Geburt anmelden: Jede Geburt eines Kindes muss in Deutschland beim Standesamt des Geburtsortes angezeigt werden und wird dort beurkundet. Unabhängig von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnort der Eltern. Die meisten Arnsberger Babys kommen im Karolinen-Hospital zur Welt. Dort müssen Sie Ihr Kind in der Aufnahme anmelden.

Bekannte Information wird „Thema“ genannt, die neue Information wird „Rhema“ genannt. Es ist darauf zu achten, dass das Rhema des vorangehenden Satzes zum Thema des Folgesatzes gemacht wird. Gegen diese Regel verstößt das Beispiel:

Jede Geburt muss in Deutschland beim Standesamt angezeigt werden. Die meisten Musterstädter Babys kommen im Johannes-Krankenhaus zur Welt (Unterstreichung signalisiert hier das Thema).

In der folgenden Sequenz wird die Regel eingehalten:

Jede Geburt muss in Deutschland beim Standesamt angezeigt werden. Das Standesamt der Stadt Musterstadt ermöglicht Ihnen eine Anmeldung Ihres Kindes auch im Johannes-Krankenhaus. (Der Hinweis auf das „Standesamt“ ist Rhema im ersten und Thema im zweiten Satz).

Beispiel für die Verbesserung der Makrostruktur

Textseitige Bedingungen für den Aufbau eines kohärenten Denotatsmodells: **Kohärenz** (innerer Textzusammenhang) und **Kohäsion** (sprachliche Mittel der Verknüpfung auf der Textoberfläche).

Ein Leser erstellt auf der Basis von textlichen Steuerungshinweisen ein kohärentes, das heißt zusammenhängendes Repräsentationsmodell des Textes. Die textlichen Steuerungshinweise sind sprachliche Mittel der Kohäsion. Es gibt lexikalische und grammatische sprachliche Mittel der Kohäsion. Voraussetzungen der Kohärenzbildung durch den Leser sind ein zentrales Thema (Topic) als der begriffliche Kern des Textes, die Referenzidentität von Textelementen und die semantische Äquivalenz der Textelemente.

Schaffung globaler Kohärenz (nach Christmann 2004, S. 42–43)

Hier geht es darum, dem Leser Hinweise zu geben, wie einzelne Teilthemen aufeinander zu beziehen sind. Dies geschieht durch rhetorische Relationen und durch Kohärenzsignale.

- **Rhetorische Relationen:** zwischen Größen (Krankheit infolge von Ansteckung) und zwischen Sachverhalten (Hans ist erkrankt, weil er sich angesteckt hat) Problem/Lösung, Ursache/Folge, Ursache/Wirkung, Vergleich (Gemeinsamkeiten/Unterschiede zwischen Textgegenständen), Gruppierung, Beschreibung (dies als kleine Auswahl; vgl. Meyer 1985, 2003, zit. n. Christmann 2004, S. 42). Signalwörter für die Verursachungsrelation sind z. B. weil, deshalb, führt zu, Konsequenz aus.
- **Kohärenzsignale:** Als Kohärenzsignale gelten Titel, Kapitelüberschriften und -unterüberschriften, die Wiederholung von Inhaltsaspekten (zusammenfassende Aussagen, Wiederholung von Aussagen zwecks Emphase), Kapitelüberblicke und -einleitungen, Funktionsindikatoren (Hinweiswörter wie *somit* und Hinweisparaphrasen wie *zusammenfassend lässt sich sagen*), Relevanzindikatoren (z. B. *hervorzuheben ist ...*), sowie numerische Aufzählungen z. B. von zentralen Gedanken und Argumenten sowie typografische Hinweise (z. B. Unterstreichung, Kursivdruck etc.), welche von Göpferich der Dimension der Perzipierbarkeit (s. zuvor) zugerechnet werden.
- **Hierarchische Themen- oder Topic-Struktur:** Die Forschung zu den textseitigen Voraussetzungen für die Herstellung von Kohärenz ist sehr umfangreich und die Kategorie

„Thema“ ist im Unterschied zur Kategorie „Textfunktion“ sehr viel schwerer linguistisch angemessen zu erfassen, weshalb es viel weniger Studien zum Textthema gibt als zur Textfunktion. Allgemein wird aber angenommen: Texte sind meist um bestimmte zentrale Themen herum aufgebaut, die beim Verstehen erkannt werden müssen, weil sie den Kontext für das Verstehen des jeweils folgenden Inhaltes liefern. Werden Topics und deren Interrelationen durch Signale hervorgehoben, dann wird der Text als hierarchisch organisiertes Themengefüge encodiert und repräsentiert. Dabei wird die hierarchische Topic-Struktur (Themenstruktur) als Abrufhilfe genutzt. Im Unterschied dazu werden Texte ohne Struktursignale als Liste unverbundener Gedankeneinheiten encodiert, die bei der Wiedergabe seriell abgerufen werden. Effekte von Struktursignalen wurden nachgewiesen auf Aufmerksamkeit, Lesegeschwindigkeit, Leseverstehen, Inferenzbildung, selektive Informationssuche und Wiedergabe. Außerdem wurden positive Effekte von Signalen nachgewiesen, wenn Texte ineinander verwobene Themen aufweisen, hinreichend komplex sind und die Übergänge zwischen den Teilthemen explizit gemacht werden.

- **Gliederungslogik:** Die Gliederungslogik sollte einerseits der Logik des Sachverhalts entsprechen und nach Möglichkeit, so unsere Einschätzung, auch bestimmten, zuvor definierten kommunikativen Zwecken entsprechen. Viele Texte mischen unseres Erachtens diese beiden Aspekte, was zu einem verworrenen Text führt.

Beispiel 1

Eine Kriminalgeschichte weist ihrer Logik nach die Elemente Täter, Tat, Tatmotiv, Opfer, Detektiv, Indizien und Überführung auf. Ist der kommunikative Zweck auf das Erzeugen von Spannung gerichtet, wird man den Täter erst zum Schluss überführen.

Beispiel 2

Eine Informationsschrift zum Thema „Anmeldung eines Neugeborenen“ besteht logisch aus den Elementen Geburt, Eltern/Elternteil, die Geburt bestätigende Personen (z. B. Hebamme), Standesamt, Anmeldevoraussetzungen. Zu überlegen ist, ob man den Text zur Erklärung dieser Konzepte formuliert oder ob man den Text in Form eines Skriptes formuliert, das heißt in der Reihenfolge der Handlungsschritte. Auch ist zu überlegen, ob man für unterschiedliche Leser (verheiratete Eltern, nicht verheiratete Eltern, geschiedene Mütter etc.) unterschiedliche Texte verfasst.

Textbeispiel: Nicht untergliederter Text „Verfügung einer Haushaltssperre“ (Berger 2004)

Nicht

Verfügung

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Zusammenhang mit dem in den letzten Tagen verhängten Katastrophenalarm waren umfangreiche Maßnahmen aus Gründen des Katastrophenschutzes zu veranlassen und umzusetzen. In welcher Höhe der Landkreis Kosten für die erforderliche

Maßnahme zu tragen hat und ob es möglicherweise eine Kostenerstattung von dritter Seite geben wird, steht derzeit noch nicht fest. Sicher ist, dass der Haushaltsplan 2002 Ausgabeansätze für diese Aufwendungen nicht enthält. Hinzu kommt, dass derzeit zu erwarten ist, dass bis zum Jahresende Mehrausgaben im Budget des Bereichs Soziales entstehen, welche nicht über Mehreinnahmen an anderer Stelle ausgeglichen werden können. Damit ein zum Jahresende drohender Fehlbetrag im Verwaltungshaushalt möglichst nicht entsteht, verfüge ich hiermit gem. § 29 Gem.HVO eine Haushaltswirtschaftliche Ausgabensperre dahin gehend, dass bei allen Haushaltsstellen und Konten des Verwaltungshaushaltes und der Erfolgspläne der Wirtschaftspläne (Ausnahmen: Abfallwirtschaft und Abwasserbeseitigung) sämtliche Ansätze, die nicht aufgrund von gesetzlichen Bindungen oder vertraglichen Vereinbarungen zwingend ausbezahlen sind, gesperrt werden.

Mit freundlichem Gruß

Sondern

Verfügung einer Ausgabensperre

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich verfüge eine Ausgabensperre (§ 29 Gem.HVO). Damit soll im Haushalt ein Fehlbetrag am Jahresende verhindert werden. Es dürfen nur noch Beträge ausgezahlt werden, zu denen wir gesetzlich oder vertraglich verpflichtet sind. Abfallwirtschaft und die Abwasserbeseitigung sind von der Ausgabensperre nicht betroffen.

Der Katastrophenalarm in den vergangenen Tagen hat hohe Kosten verursacht. Noch steht nicht fest, ob und in welcher Höhe sich der Landkreis finanziell beteiligen muss. Außerdem rechne ich mit Mehrausgaben im Sozial-Budget.

Mit freundlichen Grüßen

2.2.6 Prägnanz

Helmut Ebert

Prägnanz bedeutet so viel wie angemessene Kürze eines sprachlichen Ausdrucks. Das Kriterium der Angemessenheit bezieht sich dabei vor allem auf das Vorwissen des Lesers und die Konventionen der Textsorte. Eine zu große Prägnanz vermindert in der Regel die Textverständlichkeit. Bei einer zu geringen Prägnanz ist das nicht zwangsläufig der Fall. Gleichwohl ist größtmögliche Prägnanz anzustreben, da diese auch für Rezeptionsökonomie sorgt, was neben der Textverständlichkeit ein immer wichtiger werdendes Qualitätskriterium für Texte wird.

Der „ideale Prägnanzgrad“ eines Gebrauchstextes ist nach Göpferich erreicht, wenn

- I. das codierte Denotatsmodell, das heißt die Sachverhaltsbeschreibung im Text, die ökonomischste Gestalt annimmt, mit der sich die kommunikative Funktion des Textes erfüllen lässt,

II. das codierte Denotatsmodell, welches die kommunikative Funktion erfüllt, mit dem geringstmöglichen Zeichenaufwand versprachlicht wird (vgl. Göpferich 2001, S. 126).

Zu den Faktoren, die über den Zeichenaufwand entscheiden, gehören wesentlich das Vorwissen der Adressaten und Konventionen der jeweiligen Textsorte.

Göpferich unterscheidet mit Blick auf Gebrauchstexte wie Gebrauchsanweisungen vier Arten von Verstößen gegen die Prägnanz (Göpferich 2001, S. 127 f.):

- fehlende oder überflüssige Details im mentalen Denotatsmodell.

Wenn ein Ratgeber zur Zahngesundheit die Entstehung von Karies durch häufigen Konsum von Süßigkeiten erklärt, ohne dabei zu erwähnen, dass Bakterien den Zucker zur Säure verstoffwechseln, welche den Zahn angreift, dann fehlt ein wichtiges Detail im mentalen Denotatsmodell.

- Verwendung langer Formulierungen statt kurzer Formulierungen mit für den Text bzw. die Textsorte gleicher relevanter Bedeutung.

Der Ausdruck *mithilfe der vorhandenen Unterfunktion SETUP können Sie die Standardwerte ändern* ist identisch mit dem kürzeren Ausdruck *Mit SETUP (können Sie die Standardwerte ändern)*.

- Verwendung von Tautologien. Beispiel: Der Ausdruck *standardmäßig eingestellte Vorgaben* ist identisch mit dem Ausdruck „Standardwerte“.
- Redundanzen zwischen den Informationen, die dem Text entnommen werden können, und Informationen aus dem Rezeptionsumfeld.

Ein Leser entnimmt Informationen der Benutzeroberfläche einer Software, die er mithilfe eines Handbuchs gerade bedient.

Prägnanz mindernde Faktoren „Weitschweifigkeit“ (überflüssige sprachliche Mittel) und „Tautologien“ (Ausdrucksdoppelung):

Füllwörter

Beispiele sind: vollkommen, durchaus, sehr wohl (im Recht sein)

Nicht: *bekanntlich kann der Beginn der Altersrente vorgezogen werden*
Sondern: *Der Beginn der Altersrente kann vorgezogen werden.*

Floskeln

Beispiele: es müsste hinreichend bekannt sein; auf unsere gezielte Nachfrage wurde uns mitgeteilt; wir sind gerne bereit, mit Ihnen zusammenzuarbeiten.

Überflüssige Details

Nicht: *Angegliedert an das Rechts- und Ordnungsamt wurde im September 1999 das Bürgerbüro eröffnet.*

Sondern: *Im September 1999 wurde das Bürgerbüro eröffnet.*

Nicht: *Bei Verhinderung (z. B. Krankheit/Gebrechlichkeit) können Sie einen Dritten beauftragen, Ihren Ausweis abzuholen.*

Sondern: *Bei Verhinderung können Sie einen Dritten beauftragen, Ihren Ausweis abzuholen.*

Weites Ausholen mit der Gefahr, vom Thema abzukommen

Nicht: *Sehr geehrtes Lehrerkollegium, die Entwicklung und Förderung eines Umweltbewusstseins fängt im Kleinen an.*

Sondern: *Sehr geehrtes Lehrerkollegium, Sie können von uns kostenlos umweltfreundliche Schreibmaterialien für Ihre SchülerInnen bekommen.*

Nicht: *Sehr geehrter Herr Mustermann, // wir freuen uns, dass Ihr Kind ... den Kindergarten besucht. Nach § 17 des Gesetzes über ... wird ... folgender monatlicher Elternbeitrag festgesetzt: ... Es wurde eine Erstattung von 47,55 EUR für den Zeitraum 08/02–10/02 errechnet.*

Sondern: *Sehr geehrter Herr Mustermann, // wir erstatten Ihnen einen Elternbeitrag von 47,55 EUR. Der Grund: Im Zeitraum August bis Oktober 2002 entfiel die Übermittags-Betreuung für Ihr Kind.*

Indirekte Ausdrucksweise

Nicht: *Ich würde mich freuen, wenn Sie die Materialien verwenden würden.*

Sondern: *Ich freue mich, wenn Sie das Material anfordern.*

Nicht: *Wenn Sie die Materialien einsetzen möchten, können sie gern – auch im Klassensatz – bei uns abgerufen werden.*

Sondern: *Sie können die Materialien bei uns anfordern. Ein Anruf genügt.*

Wiederholungen

Nicht: *Da somit die Gesundheit ... von Menschen ... gefährdet wird, ist die **umgehende** Beseitigung der Gefahrenquelle **umgehend** erforderlich.*

Sondern: *Da Sie die Gesundheit ... von Menschen ... gefährden, müssen Sie die Gefahr sofort beseitigen.*

Jargonwörter

Nicht: *Aufgabenspektrum, Problemkreis, Gefährdungspotenzial*

Sondern: *Aufgaben, Probleme, Risiko*

Unpassende Ausdrücke

Stadtkasse statt *Stadtsäckel*
Schreibmaterialien, *Schreibheft* statt *Schulsachen*
Erstklässler, *Schulanfänger* statt *I-Dötzchen*, *ABC-Schütze*, *Lernanfänger*
protestierende Anwohner statt *Protestler*

Tautologien

Beispiele: *weißer Schnee*, *seltene Raritäten*, *mündliches Gespräch*, *Rückantwort*, *Vorentwurf*, *Telefonanruf*, *tief greifende Reformen*, *Rückfragen*.

Beispieltexte (Berger 2004, S. 41 f.)

Nicht: Weitschweifiger Text

Sehr geehrte Damen und Herren,
aufgrund meiner schriftlichen Hausmitteilung vom 4. Juni 1999 müsste eigentlich in allen Organisationseinheiten des Hauses bekannt sein, dass dem Landkreis seit Jahren die Zeitschrift „Der Öffentliche Dienst“ zugeht, in Abt. 21 verwahrt wird und dort auch einsehbar ist. Bei Bedarf können einzelne Exemplare durchaus zugeschickt werden, wenn der Anforderung ein frankierter Freiumschlag beigelegt wird.

Unterdessen hat der Verlag in einer Vorankündigung mitgeteilt, dass er auch eine Fibel über das Amtsdeutsch herausbringt. Die Abteilung Interne Organisation konnte mit dem Verlag einen Vertrag schließen. Nach der getroffenen Vereinbarung können wir die Fibel nur mit einem eigenen Einband versehen, auf den unser Logo aufgedruckt ist. Auf unsere gezielte Nachfrage hin wurde uns mitgeteilt, dass dies relativ schnell und praktisch und ohne zusätzliche Kosten erfolgen kann.

Über die Auflagenhöhe mochte der Verlag keine Zukunftsprognose abgeben.

Ich stehe Ihnen gerne für Rückfragen zur Verfügung.

[Freundliche Grüße]

Sondern: Prägnanter Text

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 4. Juni 1999 habe ich den Organisationseinheiten des Hauses mitgeteilt, dass die Zeitschrift „Der Öffentliche Dienst“ in der Abteilung 21 gesammelt wird und dort gelesen werden kann. Sie können auch Exemplare anfordern, müssen aber einen Freiumschlag beilegen.

Der Verlag hat uns informiert, dass er eine Fibel über das Amtsdeutsch herausbringt. Die Abteilung Interne Organisation hat mit dem Verlag einen Vertrag geschlossen. Wir können die Fibel mit einem Einband versehen, auf den unser Logo gedruckt ist. Dies ist schnell und ohne Kosten möglich.

Über die Höhe der Auflage gab der Verlag keine Prognose ab.

Haben Sie noch Fragen? Dann rufen Sie mich bitte an.

[Freundliche Grüße]

2.3 Serviceorientierung

Helmut Ebert

Die Serviceorientierung betrifft vor allem folgende Textmerkmale (Stadt Bochum [2004](#)):

Auskunft

Personen und Stellen konkret nennen, die Auskunft geben können.

Tipp Verwenden Sie keine Verweiswörter wie „hier“ oder „dort“, sondern nennen Sie die jeweiligen Personen und Stellen, die Auskunft geben können, konkret mit Namen, Adressen und Telefonnummern. So können Sie Nachfragen vorbeugen. Außerdem ersparen Sie sich selbst zusätzliche Arbeit und Ihren Kunden unnötige Wege.

Beispiel

Bitte beantragen Sie eine wasserrechtliche Erlaubnis beim Umweltamt, Abteilung Untere Wasserbehörde, Beispielstraße 22 (gemäß § 7 Wasserhaushaltsgesetz WHG). Weitere Auskünfte erhalten Sie unter der Rufnummer 0234 910-99999).

Konkrete Angaben

Informationen präzisieren und bei Bedarf wiederholen.

Tipp Konkretisieren Sie Ihre Angaben und wiederholen Sie diese bei Bedarf. Denn Wiederholungen machen einen Text nicht per se langweiliger, sondern je nach Textsorte leichter verständlich. Wenn Sie Informationen konkretisieren oder bei Bedarf wiederholen, werden Bürgerinnen und Bürger sie nicht überlesen und sich leichter einprägen. Formulierungen wie „das vorgenannte Datum“ oder im „o. g. Schreiben“ erschweren dagegen die Orientierung im Text, das sie auf vorige Aspekte lediglich verweisen, sie aber nicht mit Inhalt füllen.

Beispiel

Nicht: *Sie haben sich bei der Stadt Bochum um die o. a. Ausbildung beworben.*

Sondern: *Sie haben sich bei der Stadt Bochum um eine Ausbildung zum Verwaltungsfachangestellten beworben.*

Tipps geben

Hinweise und Tipps zu den jeweiligen Verwaltungsverfahren geben:

Tipp Nicht jede Bürgerin und jeder Bürger kennt den Ablauf von Verwaltungsverfahren. Zeigen Sie deshalb Möglichkeiten und Folgen auf, die sich aus Ihrer Entscheidung ergeben. Wenn Sie gegebenenfalls wichtige Informationen zu einzelnen Verfahrensschritten erläutern, geben Sie den Adressaten eine willkommene Hilfestellung.

Beispiel

Sie müssen meine Fragen nicht beantworten; allerdings können Sie mögliche Kosten (...) vermeiden, wenn Sie die Fragen beantworten. Dann kann ich möglicherweise das Bußgeldverfahren abschließen, ohne das Amtsgericht einzuschalten.

Wenn Sie trotz eines angeordneten Fahrverbots ein Kraftfahrzeug führen, machen Sie sich strafbar (§ 21 Straßenverkehrsgesetz). Dies gilt auch für die Zeit, in der Sie Ihren Führerschein noch nicht abgegeben haben. Es liegt daher in Ihrem eigenen Interesse, den Führerschein so schnell wie möglich bei uns abzugeben, da sich sonst das Fahrverbot unnötig verlängert.

Umgang mit Gesetzestexten

Wichtige Gesetzestexte auszugsweise mitliefern und nach **Gesetzestexten** möglichst auf Fundstellen verweisen; wörtliche Übernahmen („Zitate“) kennzeichnen.

Tipp Liefern Sie wichtige Gesetzestexte auszugsweise mit und verweisen Sie nach Möglichkeit auf Fundstellen. Für ein besseres Verständnis sollten Sie z. B. die Gesetzestexte, die für Ihre Entscheidung wichtig sind, als Kopie mitsenden oder mit einem Link auf die entsprechende Quelle im Internet verweisen. So können die Adressaten schneller nachvollziehen, worauf Sie sich in Ihrer Entscheidung konkret berufen:

Beispiel

Einem ordnungsgemäß geladenen Zeugen, der nicht erscheint, werden die durch das Ausbleiben verursachten Kosten auferlegt. Zugleich wird gegen ihn ein Ordnungsgeld ... festgesetzt. Auch ist die zwangsweise Vorführung des Zeugen zulässig; ... Im Falle wiederholten Ausbleibens kann das Ordnungsmittel noch einmal festgesetzt werden (§ 51 Absatz 1 Strafprozessordnung).

Wenn Sie aus Gesetzestexten zitieren, sollten Sie dies deutlich sichtbar machen. Kennzeichnen Sie die Gesetzeszitate durch Anführungszeichen, Kursivschrift oder andere typografische Mittel (z. B. Unterstreichen, Fettdruck), sodass die Textpassagen in den Gesetzes- oder den Entscheidungszusammenhang besser eingeordnet werden können.

Beispiel

Nicht: *Vorsorglich weise ich darauf hin, dass keinen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt hat, wer sich weigert, zumutbare Arbeit zu leisten (§ 25 Abs. 1 BSHG).*

Sondern: *Sie haben „keinen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt“, wenn Sie sich weigern, „zumutbare Arbeit zu leisten“ (§ 25 Absatz 1 BSHG).*

2.4 Schreibprozess und Storytelling

Helmut Ebert

2.4.1 Schreiben nach Plan

Die Kommunikationsform „Brief“ bzw. „amtliches Schreiben“ hat bestimmte Vorzüge vor anderen Kommunikationsformen (z. B. Gespräch, Telefonat, Telefax, E-Mail). Briefe eignen sich sehr gut, um Ergebnisse von Absprachen festzuhalten. Ihr Dokumentencharakter zeigt sich darin, dass man Briefe gut archivieren und dazu nutzen kann, um vertrauliche Informationen auszutauschen. Auch erhält der Brief den Vorzug in jenen Fällen, in denen es darauf ankommt, präzise und korrekt zu formulieren (vgl. Jansen et al. 2004, S. 31; Ebert 2001, S. 21–33; Ebert und Piwinger 2005, S. 353–368). Briefe im Allgemeinen und amtliche Schreiben im Besonderen lassen sich leichter verfassen, wenn man einige Auswahlentscheidungen im Vorfeld trifft, wie in die folgende Tabelle dargestellt.

Entscheidungsfragen für die Konzeption von Briefen

Kommunikativer Zweck (Ziel)	Was will ich mit einem Brief erreichen?	Administrative Verbindlichkeit schaffen Instrumente: Bescheid, Bekanntmachung etc.	Texthandlungen: <i>Bewilligen, ablehnen strafen, verwarren, mahnen, garantieren usw.</i>
	Worin besteht der Ertrag eines Briefes?	Geschäftliche und bürgerrechtliche Bindungen schaffen Instrumente: Begrüßungsschreiben an NeubürgerInnen, Gratulationsschreiben, Einladungen, Geschäftskorrespondenz	Texthandlungen: <i>Informieren, instruieren, überzeugen, einen Vertrag abschließen, etwas anbieten, reklamieren, begrüßen, kondolieren usw.</i>
Textinhalt	Worum geht es in einem Brief?	Eine Mitteilung machen	Textinhaltskerne/ Thesen: <i>Dass jemand falsch geparkt hat, Dass ein Ausweis abzuholen ist, Dass jemandem eine gemeinnützige Tätigkeit angeboten wird, Dass ein bestimmtes Verhalten erwünscht ist.</i>
Struktur	Wie ist der Brief aufgebaut?	Mikrostruktur: Sequenzen aus zwei Sätzen (Entfaltung des Themas)	Makrostruktur der wesentlichen Texthandlungen (Textbauplan)

Stil	Wie ist der Brief formuliert?	Identität des Senders: Wie stellt sich die Behörde dar?	Gestaltung der Beziehung zum Leser: Wird auf Augenhöhe kommuniziert? Wird Pathos eingesetzt? Wird sachlich und wertschätzend kommuniziert?
Wirkung	Welche Wirkung ist konventionell zu erwarten?	Wie wird sichergestellt, dass die erwünschte Wirkung eintritt?	Wirkungen: Adressat bezahlt ein Bußgeld, Adressat holt seinen Personalausweis ab etc.

Basisbauplan für Briefe

Alle Briefe folgen einem festen Aufbau (vgl. Jansen et al. 2004, S. 32):

01. Absender
02. Adresse

03. Verwaltungsinformationen

Diese sind zur schnellen Bearbeitung nötig: Abteilung, Ansprechpartner, Zimmer, Tel./Fax/E-Mail, Mein Zeichen, Ihr Schreiben vom, Ihr Zeichen, Ort und Datum.
Weitere Informationen wie Hausadressen, Zentrale, Internetadresse, Bankverbindung, Sprechzeiten, Parkmöglichkeiten werden oft in der Fußzeile von Vordrucken genannt.

1. Betreff

Formulieren Sie das Thema („Worum geht es?“) nach Möglichkeiten als eine sprechende Formulierung („Was ist zu tun?“).

2. Anrede

3.1. Briefeinführung (Situierung: Anschluss an vergangenes Handeln herstellen)

Nennen Sie den Anlass für Ihr Schreiben
Sagen Sie, was die EmpfängerInnen genau mit dem Thema zu tun haben.
Kündigen Sie bei längeren Briefen an, was die EmpfängerInnen im Rest erwartet bzw. fassen Sie kurz zusammen, was für diese wichtig ist.

3.2. Briefkern (Handlungskern: aktuelles Handeln)

Arbeiten Sie hier das eigentliche Anliegen Ihres Schreibens heraus

3.3. Briefschluss

Sagen Sie den EmpfängerInnen, was Sie von diesen erwarten.
Teilen Sie Service-Informationen mit: Wo können die EmpfängerInnen mehr Informationen erhalten?
Wann und wie können sie diese erhalten

4. Schlussformel

5. Unterschrift

6. Postskriptum

Alternativ zur Positionierung im Schlussteil bietet sich auch das Postskriptum an, um weitere Service-Informationen zu geben.

7. Anlagen

Basisbauplan für Briefe

Schreiben nach Textbauplänen: Was sind die Schreibvorteile, wenn man nach einem Textbauplan schreibt?

- Wie bei der Planung eines Telefongespräches sorgt die Planung eines Textes dafür, dass die Kommunikation strukturiert ist. Eine gute Struktur sorgt dafür, dass der Leser erkennen kann, worum es geht (Inhalt), was der Schreiber will (Ziel) und was er selbst als Leser tun soll (Wirkung).
- Es wird der Planungsprozess vom Formulierungsprozess getrennt. Das Ausformulieren der Texthandlungen erfolgt erst, wenn der Textbauplan „steht“.
- Die Auswahl der relevanten Texthandlungen und die Frage ihrer Reihenfolge werden als zwei unterschiedliche Aufgaben gesehen und nacheinander abgearbeitet.
- Das Schreiben nach Plan zwingt die SchreiberInnen, sich zunächst Gedanken um das wesentliche Textziel zu machen. Wesentliche Textziele können z. B. sein, einen Antrag ablehnen, zur Geburt gratulieren, Hilfe anbieten, um Mitarbeit bitten, jemanden zu einem Tun verpflichten, über Ereignisse und Termine informieren usw.
- Wenn der Planungsprozess mit dem Nachdenken über das wesentliche Textziel beginnt, fällt auf, dass die LeserInnen das Wichtigste zuerst erfahren müssen.
- Die Trennung der einzelnen Schritte (Planen, Reihem, Formulieren) ist für die SchreiberInnen eine große Entlastung. Das gilt vor allem für SchreibanfängerInnen.
- Das Denken wird klar. Klares Denken führt zu einem klaren Stil.
- Schreibende werden ermutigt, weil sie erkennen, dass sich oft hinter seitenlangen Texten ganz einfache Strukturen verbergen. Der Umgang mit Kommunikationsaufgaben wird souveräner, das Profil der Texte klarer.

Für die Auswahl der Texthandlungen ist es nützlich, den unterschiedlichen Wert einer Texthandlung (= Schreibhandlung) festzulegen. Die wesentliche Texthandlung ist unverzichtbar, um das Textziel zu erreichen. Sie kann nicht weggelassen werden. Ein Bittbrief ohne Bitte ist kein Bittbrief, ein Angebot ohne Angebot kein Angebot und ein bewilligender Bescheid ohne eine Texthandlung des Bewilligens kein bewilligender Bescheid.

Ein Text kann aus einer einzigen wesentlichen Texthandlung bestehen, wenn z. B. ein Gratulationsschreiben aus einer einzigen sprachlichen Handlung, dem Glückwunsch, besteht. In vielen Fällen ist es jedoch erforderlich, die wesentliche Texthandlung durch stützende Texthandlungen abzusichern. Im Falle eines Bittbriefes ist dies z. B. eine Begründung der Bitte.² Stützende Texthandlungen können frei wählbar oder zwingend

²Die Begründung kann auch in die wesentliche Texthandlung eingelagert werden: „Ich lehne Ihren Antrag wegen Nicht-Mitwirkung ab“. Eine solche Verdichtung von Texthandlungen empfiehlt sich nur im Falle von sehr einfachen Sachverhalten: „Wegen der großen Zahl von Anfragen konnte ich Ihr Anliegen nicht innerhalb der garantierten Zeit bearbeiten.“

vorgeschrieben sein, so im Falle eines Bescheides die rechtliche Begründung und die Belehrung über die Rechte.

Manche Briefe enthalten mehr als eine wesentliche Texthandlung bzw. mehr als eine stützende Texthandlung. Ersteres ist z. B. der Fall, wenn in einem Begrüßungsschreiben an NeubürgerInnen ein Willkommensgruß mit einer Information über Serviceangebote der Stadtverwaltung kombiniert wird. Enthält z. B. ein Informationsschreiben mehrere Mitteilungen, werten wir diese als Entfaltung der wesentlichen Texthandlung des Mitteilens:

„Ich teile Ihnen X mit“; $X \rightarrow x^{I-n}$.

Ein solches Schreiben verfolgt also mehrere Informationsziele. Im Falle eines Bescheides können eine Haupt- und mehrere Nebenentscheidungen vorgebracht werden. Auch die zwingend vorgeschriebene Begründung, das heißt die Darlegung der Rechtsgründe, kann entfaltet werden:

„Ich begründe meine Entscheidung mit X“; $X \rightarrow x^{I-n}$

(z. B. Zuständigkeit, Zulässigkeit, Begründetheit in der Hauptsache, Begründung der Nebenentscheidungen [z. B. sofortiger Vollzug, Zwangsgeld] und Begründung der Kostenentscheidung mit Gebührenfestsetzung).

Neben wesentlichen und stützenden Texthandlungen gibt es noch freie, das heißt fakultative Texthandlungen. Mit ihnen verfolgen die Schreibenden Zusatzziele. Fakultative Texthandlungen können weggelassen werden. Das Textziel bleibt unverändert. Allerdings können fakultative Texthandlungen einen entscheidenden Beitrag leisten, um die Geneigtheit oder Akzeptanz der LeserInnen sicherzustellen.

Das folgende Beispiel zeigt den Weg zu einem Textbauplan. Wir wählen folgenden Schreib Anlass aus: Die Stadt Arnsberg gibt auf ihre Dienstleistungen Servicegarantien. Die Genehmigung eines Wintergartens wird z. B. innerhalb einer bestimmten Frist zugesagt. Kann der zuständige Fachdienst die Zeitgarantie nicht einhalten, ist er zu einer Entschuldigung verpflichtet und muss eine Nachfrist festlegen. Wie gelangt man zu einem Musterschreiben für den Fall, dass die Zeitgarantie nicht eingehalten werden kann?

Die Planungsschritte sehen wie folgt aus

1. Textbauplan (= Handlungsplan) entwerfen
2. Texthandlungen anordnen und in das allgemeine Briefmuster einfügen
3. Textbauplan ausformulieren.

1. Textbauplan (= Handlungsplan) entwerfen

Texthandlungen	Vorläufige Formulierung
Wesentliche Texthandlungen: Entschuldigen Versprechen	<i>Ich entschuldige mich für X. Ich erledige X bis zum ...</i>
Stützende Texthandlung: Rechtfertigen	<i>X war der Fall, weil ...</i>
Freie (fakultative) Texthandlung: Bitten	<i>Ich bitte Sie um Verständnis.</i>

2. Texthandlungen anordnen und in das allgemeine Briefmuster einfügen

Bauelemente des Briefes	Vorläufige Formulierungen
Anrede	<i>Sehr geehrte Frau Muster,</i>
Briefeinführung Anlass des Briefes Was hat der Leser präzise mit dem Thema des Briefes zu tun? Was den Leser im Text erwartet	<i>Sie haben eine Garantie auf kurze Bearbeitungszeit. Ihr Anliegen ist der Bauantrag für ... Entfällt, da kurzer Brief.</i>
Briefkern Wesentliche Texthandlung 1: Entschuldigung Stützende Texthandlung: Rechtfertigung	<i>Ich entschuldige mich für X. X war der Fall, weil ...</i>
Briefschluss Freie Texthandlung: Bitte Wesentliche Texthandlung 2: Versprechen	<i>Ich bitte Sie um Verständnis. Ich erledige X bis zum ...</i>
Schlussformel	<i>Mit freundlichen Grüßen</i>

3. Textbauplan ausformulieren

Neue Frist für die Bearbeitung Ihres Bauantrages: 6. Januar 2006

Beispiel

Sehr geehrter Frau Muster,

die Servicegarantie der Stadt Arnsberg sichert Ihnen die Bearbeitung Ihres Bauantrages für einen Wintergarten innerhalb einer Frist von drei Wochen zu.³

Leider ist es mir nicht möglich, Ihren Antrag in der zugesicherten Frist bis zum 30.12.2005 zu bearbeiten. Wegen der auslaufenden Eigenheimförderung sind von mir zurzeit außergewöhnlich viele Bauanträge zu bearbeiten. Bitte haben Sie daher Verständnis für meine Terminüberschreitung.

Ich versichere Ihnen aber, Ihren Bauantrag nunmehr bis zum 6. Januar 2006 zu bearbeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Berger hat festgestellt, dass viele Bescheide mit Feststellungen beginnen, deren Inhalte den LeserInnen bekannt sind (Berger 2004, S. 63 f.). Diese müssen sich durch viele Absätze voller Paragraphen quälen, um zu erfahren, was die Verwaltung von ihnen will:

Beispiel

Sehr geehrter Herr Muster,

Sie erhalten laufende Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG). Da Sie zu dem Personenkreis nach § 1 AsylbLG gehören, wird Ihnen die Leistung nach den Vorschriften der §§ 3 ff. gewährt.

Nach § 5 Abs. 1 sollen Leistungsberechtigte nach dem AsylbLG so weit wie möglich Arbeitsgelegenheiten bei staatlichen, bei kommunalen und bei gemeinnützigen Trägern zur Verfügung gestellt werden, sofern die zu leistende Arbeit sonst nicht, nicht in diesem Umfang oder nicht zu diesem Zeitpunkt verrichtet werden würde.

Ich biete Ihnen daher folgende Tätigkeit an: Pflege der Außenanlage beim Bauhof ...

Die wesentliche Texthandlung ist hier ist das Anbieten einer gemeinnützigen Tätigkeit. Obligatorisch ist die Begründung, warum Asylbewerber zur Annahme einer solchen Tätigkeit verpflichtet sind. Der (verkürzte) Textbauplan sieht wie folgt aus:

³Der einleitende Satz verbalisiert das zum Verstehen der Entschuldigung notwendige Wissen und dient damit primär der Akzeptanzsicherung. Auch wenn man den Satz weglässt, ist der Brief als eine Entschuldigung mit neuer Fristsetzung zu verstehen. Daher werten wir den ersten Satz als freie (fakultative) Texthandlung.

Texthandlungen	Vorläufige Formulierung
Wesentliche Texthandlung: Anbieten	<i>Ich biete Ihnen eine gemeinnützige Tätigkeit an ...</i>
Stützende Texthandlung: Begründen (Obligatorisch im Bescheid)	<i>Weil sie Sozialhilfe erhalten und zu X verpflichtet sind</i>

Um die wesentliche Texthandlung, das Angebot einer gemeinnützigen Tätigkeit, zu motivieren und zu situieren, sollte die Begründung, das heißt die Darlegung der Rechtsgründe, dem Angebot vorangestellt werden. Dann liest sich der verbesserte Text so:

Beispiel

Sehr geehrter Herr Muster,
als Asylbewerber erhalten Sie Sozialhilfe und sind deshalb zu gemeinnütziger Arbeit verpflichtet (Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG), § 5 Abs. 1). Ich biete Ihnen folgende Tätigkeit an: Pflege der Außenanlage beim Bauhof.

Umgang mit vorformulierten Texten

Textbaupläne können individuell umgesetzt werden oder mithilfe vorformulierter Textbausteine. Vorformulierte Texte sind wirtschaftlich und kommen dem Bedürfnis nach schneller Antwort entgegen. Die positiven Wirkungen können aber durch unsachgemäßen Gebrauch infrage gestellt werden. Ein typischer Fehler beim Umgang mit Textbausteinen ist die Wiederholung. Ein- und derselbe Sachverhalt wird mehrmals mitgeteilt, was ein Zeichen dafür sein kann, dass die SchreiberInnen zwar schnell zu einem Ende kommen wollten, dabei aber den Überblick verloren haben. Ein weiterer typischer Fehler besteht darin, dass die Textbausteine weder dem Einzelfall noch der Situation gerecht werden. Hat im Vorfeld des Briefes z. B. ein Gespräch stattgefunden, wird es den Adressaten äußerst irritieren oder verstimmen, wenn der aktuelle Stand des Informationsaustausches im Brief nicht zum Ausdruck kommt. Hier sollte man bedenken, dass der Zeitaufwand für die persönliche Bearbeitung vorformulierter Texte geringer ist als der Zeitaufwand, der sich aus Verärgerungen und Missverständnissen ergibt. So kann z. B. das zuvor besprochene Schreiben im Falle einer Terminüberschreitung (Servicegarantie) mühelos neuen Situationen angepasst werden. Über den Erfolg der Kommunikation wird sehr oft bereits im Vorfeld entschieden.

Was müssen Sie beim Umgang mit vorformulierten Musterbriefen beachten?

- Arbeiten Sie nur dann mit Musterbriefen, wenn der Anlass klar und von allgemeiner Natur ist, das heißt, dass er sich oft wiederholt.
- Erarbeiten Sie zuerst einen Bauplan für Ihren Text.

- Bringen Sie zum Ausdruck, dass Sie die persönliche Situation erfasst haben. Die LeserInnen müssen persönlich angesprochen werden. Berücksichtigen Sie persönliche Fragen der BürgerInnen und machen Sie persönliche Einfügungen.
- Prüfen Sie im Falle eines Antwortschreibens, ob Sie auf das vorangegangene Schreiben oder Gespräch in allen wesentlichen Punkten eingegangen sind.

Anforderungen an Schreiben und an Schreibtrainings (Klemm 2004)

Schreiben ist komplexes Handeln, sowohl im Hinblick auf die erforderlichen kognitiven und motorischen Vorgänge als auch auf die damit vollzogenen Formulierungsprozesse, die sozialen Regeln und Mustern folgen (Tradition) und in bestimmten historischen Situationen einer Neujustierung bedürfen (Innovation). Fünf Perspektiven sind für das Verfassen von Texten und die Beratung wichtig:

- I. der Prozess (die subjektive Steuerung),
- II. das Produkt (die entstehenden Texte),
- III. der Content (die inhaltliche Dimension),
- IV. der Stil (die Wie-Ebene der Kommunikation),
- V. der Kontext (die soziale Seite des Schreibens bzw. der Schreibprodukte).

Aus dieser Multidimensionalität des Schreibens folgt, dass Schreiben viele verschiedene Anforderungen an die Verfasser stellt.

Benötigt wird

- Weltwissen (Fachwissen, Allgemeinwissen),
- Sprachwissen (Rechtschreibung, Grammatik, Satzbau, Wortwahl, Stil- und Textsortenwissen),
- Selbstwissen (über die eigene Person, die Rolle, die Ziele usw.),
- Organisationswissen (über das Selbstverständnis der eigenen Verwaltungsorganisation, den Kernauftrag, das Leitbild und die Kommunikationsstrategie),
- Partnerwissen (z. B. über Vorwissen, Einstellungen, Absichten oder Gewohnheiten der Adressaten),
- Situations- und Kontextwissen (über Schreib Anlass, Schreibaufgabe, Rahmenbedingungen)
- Methodisches Wissen (über den Arbeits- und Schreibprozess),
- Diskurswissen (über Normen und Traditionen, z. B. im institutionellen Bereich).

Klemm hat Ziele und didaktische Prinzipien für ein dreitägiges Schreibtraining definiert (Klemm 2004, S. 130). Sein Beispiel übernehmen wir hier mit geringfügigen Änderungen:

Ziele des dreitägigen Schreibtrainings

- Bedeutung der Schreibkompetenz für die Verwaltungspraxis verdeutlichen, angemessene Lernhaltung vermitteln, Ängste nehmen, Motivation aufbauen, durch kreative Übungen Spaß am Schreiben fördern.
- Prozessoptimierung: Arbeits- und Zeitplanung verbessern.
- Effektive und kreative Arbeitstechniken für alle Schreibphasen vermitteln.
- Strategien der Themenfindung und -eingrenzung vermitteln (inkl. Fragestellungen, Ziele).
- Recherche- und Lesetechniken vermitteln (inkl. Exzerpieren) und diskutieren.
- Problembezogene Textstrukturierungsmethoden vermitteln und diskutieren.
- Schreiben als Prozess vermitteln (Erkenntnisgewinn im Schreibfluss erfahren, permanente Textoptimierung anstreben: „Writing is Rewriting“).
- Sensibilisieren für Kriterien der Textqualität durch Textanalysen und Diskussionen über Textbewertungsstandards.
- Formulierungs- und Reformulierungstechniken für einzelne Textteile einüben.
- Auf Probleme und Schreibblockaden vorbereiten (Vermeidungs- und Behebungstechniken).

Didaktische Prinzipien

- Schreiben lernt man durch Lesen: vorbildliche Texte analysieren.
- Schreiben lernt man durch Schreiben: zahlreiche kleinere Schreibaufgaben in den Mittelpunkt stellen.
- Reduktion von Komplexität: den Schreibprozess in Teilaufgaben zerlegen und trainieren (z. B. Textbaupläne erstellen, Dimensionen der Verständlichkeit isoliert bearbeiten, Thema finden, Material bearbeiten, gliedern, formulieren).
- In den Schreibfluss bringen: Ideen, Konzepte, Formulierungen schreibend entwickeln.
- Learning-on-the-job: eigene Texte und Themen als Grundlage wählen (Realitätsbezug, unmittelbare Umsetzung).
- Produktive Umwege gehen: kreative Übungen einsetzen.
- Analogien nutzen (z. B. zwischen Betreff und Aphorismus, wenn es um die Formulierung eines pointierten Betreffs geht).
- Positive Gruppeneffekte herbeiführen, negative vermeiden; gemeinsame, aber auch unterschiedliche Perspektiven fördern; systematische, faire und kritische Gruppendiskussion über die produzierten Texte führen.
- Kreative Pause: einen Tag für das Verfassen von Texten reservieren.
- Kombination von Gruppenarbeit und vertiefender Einzelberatung.
- Hilfe zur Selbsthilfe (Nachhaltigkeit: Techniken für selbstständiges Arbeiten vermitteln).

2.4.2 Umgang mit Schreibblockaden

Jeder kennt aus seinen persönlichen Erfahrungen in der Schule oder zu Hause bestimmte Schreibrituale und Schreibbarrieren. Die folgenden Erläuterungen sollen helfen, mit Schreibblockaden umzugehen. Die häufigsten Vorurteile, Einstellungen und Ängste, die Schreibblockaden verursachen können (vgl. Kruse 2007).

► **Vorurteil** Schreiben kann doch jeder.

Dieses Vorurteil verkennt die Tatsache, dass Schreiben ein hochkomplexer Vorgang ist, der Wissen, Routine und Planung erfordert. Wird man unvorbereitet mit Schreibaufgaben konfrontiert, ist die Gefahr von Blockaden oder ineffizientem „Herumformulieren“ groß.

► **Einstellung** Ein Text ist in Ordnung, wenn er sachlich richtig ist.

Das ist eine weit verbreitete Einstellung unter nicht professionellen SchreiberInnen. Ausgeblendet wird hierbei, dass auch Schriftkommunikation eine Verständigungshandlung ist, die beim Adressaten ansetzen muss. Die Vermittlung adressatenorientierten Schreibens erfordert die Kenntnis von Textsorten-, Stil- und Bewertungsnormen. Eine wesentliche Voraussetzung für die Bewältigung von Schreibaufgaben ist die Fähigkeit und der Wille zum Perspektivenwechsel.

► **Emotion** Die Angst vor dem leeren Blatt.

Unerfahrene Schreiber machen oft den Fehler, dass sie auf das leere Blatt starren und hoffen, dass ihnen ein erster Satz einfällt. Die wichtigste Ursache für Schreibangst besteht darin, nicht zu wissen, dass man das Schreiben vorbereiten und Texte planen, komponieren und Schritt für Schritt verfertigen muss. Die fehlende Textstruktur (Texthandlungsstruktur) ist ein weiterer wichtiger Grund für viele Schreibhemmungen.

Erst muss das Textziel klar sein („Was will ich erreichen?“). Dann wird der Textbauplan entworfen. Der Bauplan wird mit Hilfe von vorläufigen Formulierungen umgesetzt. Das geht schnell, und man hat am Ende die Textgestalt vor Augen. Die Suche nach der besten Formulierung hat Zeit bis zum Schluss. Auf diese Weise erhält man eine Rohfassung, deren anschließende Überarbeitung sehr viel einfacher ist, als wenn man Planungs- und Formulierungsaufgaben gleichzeitig lösen will. Ganz am Ende wird der Text redigiert und auf formale Korrektheit überprüft.

► **Emotion** Die Angst etwas Falsches zu schreiben.

In der Schule war die Unterscheidung „richtig-falsch“ wichtig, ging es doch oft um die Vermittlung reinen Faktenwissens, bei dem es einfache Wahrheitskriterien gibt (vgl. Kruse 2007, S. 25). Beim Schreiben gibt es aber nicht die richtige Antwort, sondern es kommt auf das Problembewusstsein an.

► **Verhalten** Die Orientierung an (falschen) Idealen.

Die Schule orientiert sich weitgehend am literatursprachlichen Ideal und lehrt z. B. die Beherrschung komplexer Satzgebilde. Bewusst oder unbewusst kommt es zur Abwertung der Reihung kurzer Sätze („Und-Stil“). In der beruflichen Sozialisation sind es u. a. die Bereiche Recht und Verwaltung, in denen ein gekünstelter und unnatürlicher Stil als Ideal hoch im Kurs steht, begegnen doch viele Menschen der scheinwissenschaftlichen Geheimsprache des Rechts mit Ehrfurcht. Versucht man, das Schreiben an falschen Vorbildern auszurichten, klingt das „blöd“, weil die Vorbilder nicht erreicht werden können. Wie soll man aber wissen, wie man schreibt, wenn der Maßstab fehlt? Bürgerkommunikation ist Kommunikation zwischen Experten und Laien. Die Maßstäbe für die Kommunikation mit BürgerInnen sind der gebildete Laie und eine am Gespräch orientierte „schriftliche“ Mündlichkeit.

► **Emotion** Wird sich an meinen Texten zeigen, ob ich intelligent bin?

Die Angst, sich eine Blöße zu geben, „beruht oft auf der Vorstellung, durch die eigenen Texte erweise man sich möglicherweise als unintelligent. Manchmal ist damit auch nur ein diffuses Schamgefühl verbunden, ähnlich dem, das mit jeder peinlichen Selbstöffnung verbunden ist. Diese Scham kann sehr effektiv die Kommunikation über eigene Texte blockieren“ (Kruse 2007, S. 26). Es ist wichtig, darüber offen zu sprechen. Es geht nicht darum, intelligent zu sein, sondern seine Intelligenz auszubilden. „Gehen Sie schlau mit Ihrer Dummheit um, das ist der beste Weg, intelligent zu werden“ (Klemm 2004).

► **Einstellung** Schreiben muss jeder für sich!

Prototypische Texte sind z. B. literarische Texte. Die AutorInnen gelten als genial. Die handwerkliche Komponente und der Austausch mit anderen werden leicht übersehen. Im beruflichen Schreiben überträgt man dieses Modell und nimmt an, dass zum Schreiben die „Einsamkeit“ gehört. Doch ist man in vielen Fällen nicht nur schneller, sondern auch besser, wenn man kooperativ im Team schreibt bzw. einzelne Schreibphasen untereinander verteilt und die Ergebnisse zusammenfügt.

► **Vorurteil** Komplexe Inhalte erfordern komplizierte Texte.

Es stimmt zwar, dass man die Komplexität von Texten adressatenorientiert reduzieren muss. Aber es stimmt nicht, dass die Dinge so kompliziert sind, dass man sie kompliziert darstellen muss. Das Gegenteil ist richtig: Je komplizierter die Dinge sind, umso mehr muss man Wert auf eine einfache Darstellung legen. Erst muss der Sachverhalt ermittelt werden, dann erst wird der Sachverhalt vermittelt. Es ist ratsam, diese zwei Schritte vor allem am Anfang einer „Schreibkarriere“ immer zu trennen. Das macht vieles einfacher: Erst den ermittelnden Text schreiben, dann diesen in einen vermittelnden Text umsetzen.

- **Vorurteil** Beim Schreiben genügt es, in sich hinein zu horchen.

Die Schreibaufgabe ist umso leichter zu bewältigen, je solider die Wissensgrundlage ist. Wenn Wissen fehlt, muss dieses recherchiert werden, bevor man mit dem Schreiben fortfährt. Viele Motivationsschwierigkeiten oder Schreibhemmungen sind auf Unstrukturiertheiten im Themenbereich zurückzuführen. Gebraucht wird eine Kultur der offenen Kommunikation unter KollegInnen, die den Austausch befördert.

- **Einstellung** Ich habe das Richtige gemeint, der Adressat hat mich nicht verstehen wollen.

Es zählt nicht, was man meint, sondern was „ankommt“. Denken und Schreiben sind nicht zu trennen. Zwar haben LeserInnen eine hermeneutische, das heißt auf das Verstehen der Schreiberabsicht gerichtete Holschuld, aber das entbindet die SchreiberInnen nicht von ihrer rhetorischen Bringschuld. Verständigung ist eine Gemeinschaftshandlung! Ist der Satz falsch, stimmt das Denken nicht. Erst wenn ich die eigenen Gedanken sortiert habe, kann ich das Denken meines Kommunikationspartners wirkungsvoll „anleiten“.

- **Einstellung und Emotion** Die Vorstellung vom einzig richtigen Text und die Angst, diesen nicht zu „treffen“.

Weit verbreitet ist auch die Angst, sich nicht klar auszudrücken, weil man annimmt, es müsse eine einzige richtige Textversion geben. Schreiben ist aber immer ein Annäherungsprozess an das, was man eigentlich sagen möchte. Auch bedeutet Schreiben in der Regel, dass man Kompromisse zwischen verschiedenen Zielen machen muss.

Tipps gegen Schreibblockaden (Falkenberg 2000)

Problem	Empfehlung
Zu viele oder widersprüchliche Erwartungen	Prioritätenliste erstellen
Streit um die richtige Sprache	Bleiben Sie auf der Sachebene und vermeiden Sie persönliche Konflikte.
Mangelnde Anerkennung	Würdigen Sie Ihre guten Leistungen.
Einsamkeit	Organisieren Sie sich im kollegialen Austausch.
Empfindsamkeit bei Kritik	Planen Sie Ihre Arbeitszeit so, dass zwischen Fertigstellung des Textes und Kritik daran ausreichend Zeit ist.
Mangelnde Anerkennung des Schreibprozesses	Stellen Sie fest, was Sie in den verschiedenen Phasen des Schreibens benötigen, und besorgen Sie sich dies.
Angst vor ewiger Gültigkeit	Schreiben Sie auf Schmierpapier.
Angst vor Fehlern/eigener Perfektionismus	Akzeptieren Sie, dass alle Menschen Fehler machen. Erwarten Sie nicht, dass die ersten Formulierungen druckreif sind.
Ärger über andere	Bauen Sie Ihren Ärger ab, bevor Sie den eigentlichen Text schreiben. Denken Sie an das wohlmeinende Publikum.
Das Thema berührt Sie.	Gewinnen Sie Abstand durch emotionale Gespräche oder geben Sie das Thema an KollegInnen weiter
Lustlosigkeit	Beschreiben Sie Ihre Gefühle schriftlich.
Gedanken schweifen zu anderen Themen.	Notieren Sie Ihre Ideen. Ziehen Sie andere Themen vor, sofern dies zeitlich möglich ist.
An einer Stelle kommen Sie nicht weiter.	Klären Sie, was an diesem Themenaspekt unklar ist.
Müdigkeit	Legen Sie Schreibzeiten an den Tagesanfang.
Überforderung	Planen Sie ausreichend Zeit zum Schreiben ein und legen Sie Pausen fest.
Nicht ins Schreiben hineinkommen	Entwickeln Sie Ihr persönliches Anfangsritual.
Nicht abschalten können	Sorgen Sie dafür, dass Sie beim Schreiben nicht gestört werden. Planen Sie am Ende des Arbeitstages die Arbeiten für den nächsten Tag.

2.4.3 Storytelling und Message Design

Storytelling heißt Geschichtenerzählen. Das Geschichtenerzählen ist so alt wie die Menschheit. In der Menschheitsgeschichte gibt es bis heute zwei Grundformen der Kommunikation, der Mythos und das Ritual. Wenn wir Geschichten erzählen, bewegen wir uns auf der Ebene des Mythos. Geschichten können ganz unterschiedlicher Art sein und reichen von Kurzformen wie Legende, Fabel, Gleichnis, Märchen oder Anekdote zu Langformen wie Erzählung oder Roman. Geschichten begegnen uns als Lese-, Hör-, Bilder- oder Filmgeschichte.

Warum ist Storytelling für die PR und Kommunikationspraxis wichtig geworden?

Das Erzählen von Geschichten wurde als neues Mittel der PR entdeckt, weil Lifestyle-Werbung und werbelastige PR immer unglaubwürdiger geworden sind. Geschichten kommen ohne Zeigefinger, ohne Bevormundung und ohne Selbstlob aus. Durch die Anordnung der Ereignisse entstehen im Kopf des Lesers Bedeutungen, die gleichzeitig Verstehenshilfen (Referenzmodelle) für das eigene Handeln sind. In der Kommunikationspraxis wurde Storytelling als Interventionsmethode u. a. im Rahmen der Hinwendung zum Thema der Unternehmenskultur als Möglichkeit entdeckt, Werte, Normen und Praktiken zu beeinflussen.

Was leisten Geschichten?

Geschichten unterhalten, belehren und bewegen die Menschen ohne erhobenen Zeigefinger. Sie enthalten eine höhere Wahrheit und laden ein zur Identifikation mit den „Helden“. Über Geschichten redet man, man vergisst sie nicht so leicht wie andere Informationsarten. Oft liefern sie Bezugsmodelle für die Auseinandersetzung mit der Wirklichkeit und da Geschichten „schön“ sind, gehören sie zu denjenigen Techniken, mit denen Menschen sich – anders als Computer – selbst motivieren.

Was bedeutet Storytelling für Unternehmenskommunikation im Allgemeinen und für Gesundheitskommunikation z. B. von Kliniken in kommunaler Trägerschaft im Besonderen?

Zunächst gilt es festzuhalten, dass es Storytelling-Angebote wie Sand am Meer gibt. Storytelling selbst ist aber weder ein Produkt noch eine Dienstleistung, sondern eine Methode. Und als eine solche kommt es darauf an, die Methode so abzuwandeln, dass sie sich zur Lösung eines bestimmten Problems oder einer Aufgabe eignet. Entsprechend sind die relevanten Themen, geeignete Bausteine und Verknüpfungsregeln (Geschichten-Grammatik) zu finden. Dann kann man mit Geschichten Erfahrungswissen weitergeben (Wissenstransfer). Man kann Erfolgs- und Misserfolgsgeschichten dazu benutzen, um Mitarbeiter auf bestimmte Aufgaben besser vorzubereiten. Geschichten helfen, die Identität und Werte eines Unternehmens besser und tiefer zu vermitteln als abstrakte oder floskelhafte Leitbilder, und sie helfen Einstellungen und Verhalten zu ändern. Bei Veränderungs- und Innovationsprozessen sind Geschichten hilfreich, da sie als ein interpretatives Verfahren das notwendige Gegengewicht zum analytischen Vorgehen darstellen.

Schließlich leisten sie einen Beitrag zur Selbstfindung und Persönlichkeitsentwicklung, da sie es ermöglichen, aus eingefahrenem Denken auszubrechen. Die Geschichte von Münchhausens Zopf, an dem der Baron sich selbst aus dem Sumpf zieht, ist alles andere als ein Lügenmärchen.

Wo liegen die Grenzen und Chancen des Storytellings?

Die folgenden Ausführungen orientieren sich an Bert Pol (2013). Menschen lassen sich in Geschichten hineinziehen und gehen in ihr auf. Daher kann das Identifikationspotenzial von Geschichten genutzt werden, um Mitarbeiter zu motivieren und um das Wir-Gefühl zu stärken. Widerstandprävention oder -reduktion ist eine weitere Anwendung für Storytelling. In der Gesundheitskommunikation trägt das Identifikationspotenzial von Geschichten dazu bei, dass Leser oder Hörer ihre Einstellungen zu gesundheitsrelevantem Verhalten ändern. Mit Blick auf die Medienöffentlichkeit und Politik können (Lebens-)Geschichten helfen, Aufmerksamkeit für Einzelschicksale oder grundlegende Probleme zu gewinnen, die auf bürokratischem Weg nicht lösbar sind. Auch als Marketinginstrument kann Storytelling helfen, Produkte und Dienstleistungen wie „Helden“ zu präsentieren, die für ihre Kunden durch dick und dünn gehen. Wer die zu seiner Tätigkeit passenden Geschichten erzählt, kann sich mit Geschichten profilieren („Branding“) und Kunden, Patienten, Klienten einen Mehrwert bieten, den andere nicht bieten.

Storytelling birgt aber auch Risiken, die von den Protagonisten des Storytellings oft nicht genannt werden. Es gibt Projekte, die vorzeitig abgebrochen werden. Meist verkünden Protagonisten aber ihre eigenen Erfolgsgeschichten. Menschen, die sich z. B. in eine Geschichte hineinziehen lassen, verlieren die Argumente aus dem Blick, so auch wenn es um eine Organisationsveränderung geht. Wenn aber das Wissen sich nicht mit dem Gefühl deckt, ist die neu gewonnene Einstellung nicht stark. Nach einer gewissen Zeit kann dann sogar die Stimmung umschlagen: „Schöne Erzählungen“ – der Kölner würde bei gesungenen Geschichten von ‚Krätzche‘ sprechen –, aber sie funktionieren nicht. Ein anderes Risiko liegt darin begründet, dass Storytelling dann nicht effektiv ist, wenn die Zielgruppe unter hoher Anspannung steht. Das kann der Fall sein, wenn der Arbeitsplatz unsicher geworden ist, wenn eine Reorganisation äußerst zeitraubend ist oder wenn Mitarbeiter voll und ganz durch ihre Karriere in Beschlag genommen werden. Auf Menschen mit analytischer Mentalität können Geschichten wie Lügenmärchen wirken. Daher ist zu überlegen, erzählte Information und analytische Information (Fakten, Statistiken etc.) zu einer neuen Kommunikationsform zu verschmelzen.

Zudem ist die wissenschaftliche Beweisführung in der Kommunikationspraxis selten gegeben, und oft wird angenommen, dass ein in Situation A erfolgreiches Projekt auch in Situation B, C usw. erfolgreich sein wird. Auffallend ist auch die meist literaturwissenschaftlich geprägte Sicht auf Geschichten eines bestimmten Strukturtyps, z. B. die lineare Geschichte mit einem Happy End. Warum sollen Geschichten mit offenem Ende oder mehreren Erzählsträngen nicht erfolgreich sein? Warum können irritierende Geschichten uns nicht helfen, besser mit Mehrdeutigkeit – z. B. bei Innovationsprozessen – umgehen zu können? Und wenn Geschichten helfen, dass wir uns ein Bild von einem besseren Ich

machen können, z. B. als gesunde, da nicht übergewichtige oder nicht rauchende Person, warum sollten andere kommunikative Verfahren dies nicht auch leisten können?

Message Design

Stücheli-Herlach und Perrin schlagen drei Arbeitsschritte für das strategische Message Design vor, die zu einer Textplattform führen, die im Schreibprozess verwendet wird: *Assemblage* als diskursive Basis, *Storytelling* als narrative Basis und *Reasoning* als argumentative Basis für das Erstellen eines Textkondensates (Stücheli-Herlach und Perrin 2013, S. 28):

- Selektion von Textelementen mit relevantem Bezug zum eigenen Anliegen, die sich in
- der öffentlichen Kommunikation bereits durchgesetzt haben und deshalb als bekannt vorausgesetzt werden können und mit hoher Wahrscheinlichkeit verständlich sind (Definition der diskursiven Basis, nachfolgend „*Assemblage*“ genannt.
- Entwicklung einer erfassbaren und attraktiven Struktur textlicher Darstellung.
- Entwicklung der narrativen Basis, nachfolgend „*Storytelling*“ genannt.
- Überprüfung, Verbesserung, Anpassung sowie Erweiterung der gewählten Struktur hinsichtlich ihrer Erklärbarkeit, Begründbarkeit und Belegbarkeit. Entwicklung der argumentativen Basis, nachfolgend „*Reasoning*“ genannt.
- Komprimierung der schreibstrategischen Informationen zu einer Textplattform mit wechselseitiger Verschränkung und Verdichtung der diskursiven, narrativen und
- argumentativen Basis, nachfolgend „*Kondensation*“ genannt.

Assemblage

Während Ebert und Konerding ganz im Sinne einer strategischen Positionierung als Textkondensat für das Schreiben von Pressemitteilungen eine *top-down* gesetzte Unternehmensphilosophie nahelegten, um sicherzustellen, dass ein Unternehmen stilistisch geschlossen und wiedererkennbar kommunizieren kann (Ebert und Konerding 2002), sieht das Konzept des Message Designs auch die Möglichkeit vor, *bottom-up* zu fragen, „welche sprachlichen Zeichen, Formen und Akte sich für eine Verständigung aufdrängen, weil sie beim Publikum im Gebrauch sind und sich dort bewährt haben“ (Stücheli-Herlach und Perrin 2013, S. 28).

Daher hat Message Design zunächst die Aufgabe, relevante Textelemente mit Kommunikationspotenzial („copy points“) für ein Publikum zu finden. Diese Elemente können dann z. B. zur Beschreibung der Identität oder zur Erarbeitung einer eigenen Position – beispielsweise für die Position einer Umweltschutzorganisation – genutzt werden.

Bei diesen Textelementen handelt es sich sowohl um thematische Strukturen (Issues/ Topoi) als auch um häufig und prominent verwendete Muster des Deutens (Framing) und des Urteilens (vgl. Stücheli-Herlach und Perrin 2013, S. 29): Issues oder Topoi sind problematisierte Themen (Fakten, Ereignisse, Objekte, Akteure, Konzepte), die für Wissen, Einstellungen und Handeln von Zielgruppen relevant sind. Deutungsmuster sind Bilder,

Symbole, Schlagworte, Anekdoten oder Fallbeispiele (Ozonloch, überschwemmte Insel-Paradiese, vernichtende Wirbelstürme).

Urteilmuster sind Annahmen über Wirkungsketten, Zielsysteme, Ablaufmuster, Werte und Prinzipien: *Abgase führen zu CO₂-Konzentration* (Wissen), *Verantwortung für kommende Generationen* (Einstellung), *Globales Denken führt zu lokalem Handeln und zur Entwicklung einer Klimapolitik* (Handeln).

Storytelling

Damit ein Text die Aufmerksamkeit beim Publikum findet, genügt das Aufzählen von Textelementen nicht, sondern es muss ein anschaulicher und leicht erfassbarer Zusammenhang zwischen den Elementen hergestellt werden: Es muss mit den Textelementen eine Geschichte erzählt werden, wobei das Grundmuster von Geschichten und Erzählungen in einer Verbindung von Konflikt und Konfliktlösung besteht. Stücheli-Herlach und Perrin geben ein Beispiel dafür, wie im Falle des Schreibens für eine Umweltorganisation der Storytelling-Schritt aussehen könnte (Stücheli-Herlach und Perrin 2013, S. 31:

Storyline

Situation und Schauplatz	Zusammen mit der Umweltorganisation XY kämpfen Menschen im ganzen Land gegen CO ₂ -Ausstoß, Erderwärmung und Klimakatastrophe. Sie wissen: Um Verantwortung zu beweisen und unseren Lebensraum zu schützen, bleibt nicht mehr viel Zeit.
Akteure und Rollen	
Episoden und Ablauf	
<i>Werte und Konflikte</i>	
Basis-Narrativ (Kulmination)	Retter in der Not (das müssen wir alle sein, und zwar sofort!)
Optimierung durch Storytelling	Perspektivierung: noch genauer beobachtend, noch engagierter beteiligt oder noch effektvoller inszenierend erzählen.
Arbeitsmethodik	Stimme verorten, Stimme definieren, Perspektive verengen, Perspektive vergrößern, Episoden ordnen, Episoden umordnen, Episoden verlängern, Episoden raffen (im Experiment, im Rollenspiel)

Kriterien und Ergebnisse der narrativen Konstruktion am Beispiel einer Umweltorganisation (Stücheli-Herlach und Perrin 2013, S. 30)

Reasoning

Eine Storyline ist nur dann zur Strukturierung einer Botschaft geeignet, wenn die aufgestellten Behauptungen begründet und legitimiert werden können. Während Geschichten eine lineare Ordnung zugrunde liegt, nämlich die Ordnung des zeitlichen Nacheinanders,

sorgt das Begründen oder Reasoning dafür, dass einer Botschaft eine logische Form gegeben wird. Es sind Behauptungen (Thesen), Begründungen der These (Argumente), Stützungen für die Argumente und Wertebasen zu explizieren und in einen Zusammenhang zu bringen. Es kommt darauf an, Kausalannahmen zu präzisieren sowie Verallgemeinerungen und Veranschaulichungen zu formulieren (vgl. Stücheli-Herlach und Perrin 2013, S. 32).

Komprimierung der schreibstrategischen Informationen zu einer Textplattform

Hier geht es darum, die zu einer narrativen und argumentativen Basis zusammengeführten Textelemente systematisch für das Schreiben von PR-Texten zu nutzen. Wichtig ist, dass die so geschaffene Plattform bzw. das Kondensat in einem kompakten und schnell abrufbaren Format zu fixieren ist. Nur so kann die Plattform genutzt werden, um beliebige Texte mit funktionaler, situativer und medialer Variation aus ihr heraus zu erzeugen: „Die Textplattform gewährleistet in ihrer kompakten Form den schnellen Zugriff auf geeignete Erzähl- und Argumentationsstrukturen bei der Planung, beim Entwurf und bei der Verbesserung von PR-Texten, und dieser Zugriff kann je nachdem dazu dienen, beim Schreiben für die PR inhaltlich-argumentative Vertiefungen, dramaturgisch-erzählende Präsentationen oder verweisende Verknüpfungen zu realisieren“ (Stücheli-Herlach und Perrin 2013, S. 33).

Aufklärungskampagne, Stellungnahme und Mitteilung sind Beispiele für funktionale Varianten eines Themas. Situative Varianten entstehen z. B. durch die Adressierung unterschiedlicher Zielgruppen oder durch die Wahl einer bestimmten Phase im Überzeugungsprozess. Mediale Varianten werden erzeugt durch die Verwendung von unterschiedlichen Übertragungskanälen, Symbolsystemen (schriftlich, mündlich, elektronisch, visuell) und Konventionen (Geschäftsbrief vs. Privatbrief).

Erzählen

Beim Erzählen soll der Rezipient ein chronologisch zusammenhängendes Bild vergangener Ereignisse erhalten. Bei einer typischen Erzählung wird das Thema durch ein abgeschlossenes, singuläres Ereignis repräsentiert. Das Ereignis muss gewisse Minimalbedingungen von Interessantheit oder Ungewöhnlichkeit erfüllen. Das Erzähltempus ist die Vergangenheit. Labov und Waletzky gliedern eine Erzählung nach folgenden thematischen Kategorien:

1. Orientierung (Angaben zu Ort, Zeit, handelnde Personen etc.)
2. Komplikation (Darstellung eines ungewöhnlichen Ereignisses)
3. Evaluation (Bewertungen, emotionale Einschätzungen und Stellungnahmen des Erzählers zu den erzählten Ereignissen)
4. Resolution (Auflösung der Komplikation in positiver oder negativer Hinsicht)
5. Coda (Stellungnahme des Erzählers vom Erzählzeitpunkt aus; fakultativer Textbaustein)

(Labov und Waletzky 1967, zit. nach Brinker 2005, S. 70)

Beispiel

Am 8. November 1895 machte der Physiker Wilhelm Konrad Röntgen an einem späten Freitagabend in den menschenleeren Räumen der Julius-Maximilian-Universität in Würzburg eine Entdeckung, die die Medizin revolutionierte. Es muss ihm gespenstisch vorgekommen sein, denn die von ihm benannten X-Strahlen ermöglichten erstmals, das Innere eines menschlichen Körpers sichtbar zu machen, ohne diesen operativ öffnen zu müssen. Erst die beharrliche und akribische Forschung von Röntgen führte zu der Untersuchungsmethode, die auch heute noch in der Diagnostik angewandt wird. Mittels eines Versuchsaufbaus experimentierte Röntgen mit der Kathodenstrahlröhre und durchleuchtete zunächst Gegenstände seines Labors. Ungläubig sprach er nicht einmal mit seiner Frau über seine Entdeckung. Erst als er eindeutige Beweise dieser X-Strahlen vorzeigen konnte, wagte er sich damit an die Öffentlichkeit (Kundenmagazin Trilux Neues Licht 1 [2012](#)).

Begründen

Beim Begründen (Argumentieren) soll der Rezipient eine These des Kommunikators als richtig erkennen und dementsprechend handeln. These und Argument(e) bilden die Grundlagen eines argumentativen Textes, wobei Beispiele hinzukommen, um die Argumentation anschaulicher zu machen. Argumentieren ist die dominierende Textstrategie in Leitartikeln, Überzeugungsreden, Verhandlungen, Aufklärungskampagnen und wissenschaftlichen Texten. Eine Argumentation besteht aus drei Bestandteilen: Argument, These und Schlussregel. Das Argument ist der Grund, der für oder gegen eine strittige These spricht. Für eine überzeugende Argumentation muss das *Argument* wahr oder wahrscheinlich sein und sinnvoll auf die strittige These Bezug nehmen. Das setzt voraus, dass eine *Schlussregel* existiert. Die *These* ist die strittige Behauptung, die begründet oder widerlegt werden soll.

Übersicht Argumentieren

- Argument: Wenn bestimmte Folgen A, B, C etc. eintreten können, soll man entsprechende Handlungen X (nicht) vollziehen.
- Schlussregel: Bestimmte Folgen A, B, C etc. können eintreten.
- These (also): Entsprechende Handlungen X soll man (nicht) vollziehen.

Zu diesen Grundbausteinen jeder Argumentation können noch *Ausnahmebedingungen* und Angaben zur *Stärke der Schlussfolgerung* (Qualifikator) hinzugefügt werden, wie Kienpointner ([1996](#), S. 75) illustriert:

Argumentation mit Ausnahmebedingung und Qualifikator

- A: Woher willst du eigentlich wissen, dass Fritz aus Wien kommt?
- B: Ganz einfach: Fritz ist Wiener (These), weil er einen ausgeprägten Wiener Dialekt spricht (Argument), und wer so stark diesen Dialekt spricht, ist eben ein Wiener (Schlussregel).

- A: Könnte er aber nicht auch vor langer Zeit von auswärts zugezogen sein? (Ausnahmebedingung)
- B: Das wäre schon möglich, aber jemand mit einem so deutlichen Dialekt ist doch höchstwahrscheinlich (Qualifikator) Wiener.

In der Praxis wird oft die Schlussregel nicht ausdrücklich genannt, sondern implizit vorausgesetzt. Nicht selten wird auch implizit argumentiert, und zwar immer dann, wenn eine These propagiert statt begründet wird. Bei der impliziten „Begründung“ oder bei dem Versuch, die Richtigkeit der These plausibel zu machen, wird das Thema auf der Textoberfläche beschreibend entfaltet. Der Unterschied zwischen expliziter und impliziter Argumentation ist für das PR-Texten wichtig, um fremde Texte zu durchschauen und gezielt das angemessene Niveau zwischen Impliztheit und Expliztheit zu finden. Wichtig ist auch, dass konkrete Texte sowohl Hauptargumente als auch untergeordnete Argumente einsetzen. Vor dem Texten ist es ratsam, die Argumente zu strukturieren und einen Textbauplan zu entwerfen. Organisationen mit hoher Reputation sollten in ihren argumentativen Texten nur die Hauptargumente verwenden. Gebrauchen sie sehr viele Argumente, so veranlasst dies die Rezipienten zur Frage, ob und wenn ja warum die besagte Organisation dies nötig habe. Ferner sind diejenigen Topoi zu benutzen, die bei den Stakeholdern auf Akzeptanz stoßen. Topoi sind Hilfen bei der Suche nach möglichen, relevanten und haltbaren Argumenten sowie Schlussregeln (Beweisformeln), die den Übergang vom Argument zur Konklusion zu garantieren. Will jemand z. B. die These vertreten, dass Mutterschaft zum Wesen der Frau gehört und Frauen nicht arbeiten sollten, kann er oder sie den Biologie-Topos, den Vermännlichungstopos, den Bindungstopos und den Schöpfergott-Topos bemühen, falls er sich an konservative Kreise wendet. Will man die These vertreten, dass Frauen ebenso wie Männer die Geschicke eines Unternehmens lenken können und sollen, so kann man den Gleichberechtigungstopos, den Wirtschaftlichkeitstopos und den Topos der Vielfalt ins Feld führen.

Beispiel Argumentativer Text

Herr Professor Müller, Sie vertreten die These von einem Einsparpotenzial zwischen 30 und 50 % am Gesamtverbrauch der Ressourcen Material und Energie [im Kontext von Fabrikplanung und Fabrikbetrieb]. Ist dieser Wert nicht zu hoch gegriffen?

Prof. Egon Müller: Um diese Aussage zu bekräftigen, muss man bekanntes physikalisches Grundwissen in Erinnerung rufen. Energie kann zwischen Systemen zwar ausgetauscht, aber weder erzeugt noch vernichtet, sondern nur von einer Energieform in eine andere umgewandelt werden. Dabei gilt weiterhin, dass Energieumwandlungen zwischen verschiedenen Energieformen und Energieniveaus in eine Richtung verlaufen und nicht umkehrbar sind. Betrachtet man die Fabrik als „Gesamtenergieverbrauchssystem“, in dem bekanntermaßen die vielfältigsten Energieumwandlungsprozesse stattfinden, lassen sich die von Ihnen angesprochenen Potenziale systematisch erschließen. Beim Verbrauch von Materialressourcen spielen neben neuen technologischen Verfahren besonders der Einsatz neuer Werkstoffe und

deren Kreisläufe – sprich deren Wiederverwendung – eine große Rolle. Für die Fabrikplanung und deren Betrieb bedeutet dies, auch neue Konzepte zu generieren, die beispielsweise Maschinenbau und Verfahrenstechnik miteinander verbinden, um solche Kreisläufe zu gestalten.

(Kundenmagazin Festo [2012](#)).

Erklären

Beim Erklären geht es darum, einen Sachverhalt aus bestimmten anderen Sachverhalten logisch abzuleiten:

Beispiel

Die Heizungsrohre im Keller sind geplatzt, weil es heute Nacht Frost gegeben hat und die Glaswatteverkleidung für die Heizungsanlage nicht geliefert worden ist; denn Frost lässt das Wasser in den Heizungsrohren gefrieren, wenn sie nicht durch eine isolierende Verkleidung gegen Temperatureinflüsse geschützt sind.

Die Analyse dieser Erklärung ergibt folgende Elemente

1. Anfangsbedingung 1: Es hat heute Nacht Frost gegeben.
2. Anfangsbedingung 2: Die Glaswatteverkleidung für die Rohre ist nicht geliefert worden.
3. Gesetzmäßigkeit: Frost lässt Wasser in Heizungsrohren gefrieren, wenn sie nicht durch eine isolierende Verkleidung gegen Temperatureinflüsse geschützt sind.
4. Explanandum: Die Heizungsrohre sind geplatzt.

Zu beachten ist, dass das Schema in konkreten Texten häufig nur implizit und unvollständig verwirklicht ist, vor allem in Alltagstexten, aber auch in manchen wissenschaftlichen Texten. Ein Erklärungstext liegt aber immer dann vor, wenn die Einteilung in Explanandum (das zu Erklärende) und Explanans (das, was erklärend ist) erkennbar bzw. rekonstruierbar ist (vgl. Brinker [2005](#), S. 76).

Beispiel

Bisher wurden Solar-Technologien wesentlich dadurch eingeschränkt, dass sie normalerweise nur bei Sonnenschein Strom erzeugen. Gemasolar, das erste solarthermische Großkraftwerk, geht einen neuen Weg: Es nutzt Flüssigsalz als Wärmespeicher. Auf 565 Grad Celsius erhitzt, verfügt es über eine Speicherkapazität von 15 h. Damit liefert Gemasolar nicht nur zu Sonnenzeiten Strom, sondern bei Bedarf rund um die Uhr.

(Kundenmagazin Trilux Neues Licht 1, [2012](#)).

Beschreiben

Das Beschreiben soll dem Leser ein räumlich kohärentes Bild der Wirklichkeit vermitteln. Der Ausdruck „räumlich“ ist auch im übertragenen Sinne zu verstehen: Man kann

eine Landschaft beschreiben, aber auch einen Menschen, ein Bild, einen Text oder ein Atommodell. In wissenschaftliche Beschreibungen fließen Hypothesen ein, die sich meist argumentativ auf früher vorgeschlagene Thesen beziehen. In anderen Beschreibungstexten wie z. B. in kunsthistorischen Beschreibungen sind oft Erzählungen eingelagert. Beschreibungen – man sieht das an Lageberichten – können sehr schnell monoton werden, wenn nichts Erzählendes eingelagert ist. Die Eintönigkeit kann stilistisch kompensiert werden, wie das folgende Beispiel zeigt:

Beispiel

In unvergleichlicher Schönheit blüht die alte Stadt durch die Jahrhunderte. Ihr Zauber umfing schon früh den römischen Legionär ... Und sie prangt heute noch frühlingstjung in einer waldfrischen, wasserbeseelten Landschaft.

(Eroms 2008, S. 89).

Bei der beschreibenden Themenentfaltung wird ein Thema in seinen Komponenten (Teilthemen) dargestellt und in Raum und Zeit eingeordnet. Die wichtigsten thematischen Kategorien sind Spezifizierung (Aufgliederung) und Situierung (Einordnung). Das Thema des folgenden Textbeispiels ist „Akzeptanz von Elektroautos“. Das Thema wird aufgliedert in die Akzeptanz weltweit und die Akzeptanz in China und Indien. Eingeordnet wird das Thema in den Kontext einer Studie des TÜV Rheinland:

Beispiel

Menschen wollen E-Mobility // Laut einer Studie des TÜV Rheinland zur Elektromobilität steigt die Akzeptanz von Elektroautos weltweit. Dies gilt vor allem für die aufstrebenden Märkte wachsender Mobilität China und Indien. 92 % der Inder und 88 % der Chinesen sind bereit, sich bei einem Neuwagenkauf in den nächsten fünf Jahren für ein Elektroauto zu entscheiden.

(Kundenmagazin Festo 2012).

Die beschreibende Themenentfaltung ist charakteristisch für informierende Texte wie Nachricht, Bericht, Lexikonartikel etc. Wir finden sie aber auch in Instruktionen (Bedienungsanleitungen, Kochrezepte, Gebrauchsanweisung, Beipackzettel für Medikamente etc.) und in normativen Texten (Gesetz, Vertrag, Vereinbarung, Testament, Leitbild, Vision, Profil etc.) (vgl. Brinker 2005, S. 65–69). In sprachlicher Hinsicht zeichnen sich solche Beschreibungen – wie sie uns auch in Unternehmensporträts begegnen – dadurch aus, dass ihr Thema, hier das Unternehmen XYZ, durchgehend wiederaufgenommen wird:

Beispiel

Seit nahezu 100 Jahren arbeitet XYZ täglich daran, die Zukunft des Lichts maßgeblich mitzugestalten ... Als Partner für „Neues Licht“ begleitet XYZ seine Kunden langfristig und zuverlässig ... Der international agierende Mittelständler ... beschäftigt an

neun Produktionsstandorten in Europa und Asien sowie in zwölf europäischen Tochtergesellschaften und sechs regionalen Kompetenz-Centern in Deutschland mehr als X.000 Mitarbeiter.

Berichten

Das Thema eines Berichts bezeichnet einen einmaligen Vorgang oder ein historisches Ereignis. Typische Textsorten, die sich bei der Themenentfaltung am zeitlichen Ablauf des Geschehens orientierten, sind die „Nachricht“ und der „Bericht“ bzw. wie nachfolgend gezeigt auch die „Pressemitteilung“:

Beispiel

Genmab erreicht ersten Meilenstein des HuMax-TAC-Vertrags mit Serono // 27.02.2006 – 18:31 Uhr, KOPENHAGEN // Genmab A/S (CSE: GEN) gab heute die Übergabe einer HuMax-TAC-Zellenlinie an Serono bekannt. Damit wurde der erste Meilenstein des Entwicklungs- und Vermarktungsvertrags der Unternehmen erreicht. Die Zellenlinie könnte zur Herstellung von HuMax-TAC für klinische Versuche eingesetzt werden. Dieser Meilenstein löste eine Zahlung von USD 1 Mio. an Genmab aus.

(zit. n. Zehrt 2007, S. 46).

Der Text beantwortet die Fragen Wo?, Wer?, Wann?, Was?, Warum wichtig?

Literatur

- Berger, Peter. 2004. *Flotte Schreiben vom Amt. Eine Stilfibel*. Köln: Carl Heymanns.
- Blaha, Michaela, und Nürşen Şahin-Schulte. 2014. Die Rechtsbehelfsbelehrung zwischen dem Anspruch auf Rechtssicherheit und dem Wunsch nach Verständlichkeit. In *Bessere Verwaltungssprache*, Hrsg. Rudolf Fisch und Burkhard Margies, 117–144. Berlin: Duncker & Humblot.
- Brinker, Klaus. 2005. *Linguistische Textanalyse*. Berlin: ESV.
- Christmann, Ursula. 2004. Verstehens- und Verständlichkeitsmessung: methodische Ansätze in der Anwendungsforschung. In *Recht verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht* (Die Sprache des Rechts. Studien der interdisziplinären Arbeitsgruppe Sprache des Rechts der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaft: Erster Band), Hrsg. K.D. Lerch, 33–62. Berlin: de Gruyter.
- Deutsche Telekom AG. 2004. Das Geschäftsjahr. <https://www.telekom.com/resource/blob/313068/.../dl-2004-gb-download-ei-data.pdf>. Zugegriffen: 23. Juni 2017.
- Duden. 2011. *Richtiges und gutes Deutsch. Das Wörterbuch der sprachlichen Zweifelsfälle* (7. Aufl., Bd. 9). Berlin: Duden.
- Ebert, H. 2001. Zum Zusammenhang von Strategie, Struktur und Stil am Beispiel der Anatomie eines Privatbriefes. In *„Ich an Dich“. Edition, Rezeption und Kommentierung von Briefen*, Hrsg. v.W.M. Bauer, J. John, und W. Wiesmüller, 21–33. Innsbruck: Deutsche Digitale Bibliothek.
- Ebert, Helmut, und Klaus Peter Konerding. 2002. Pressemitteilungen strategisch formulieren. Identitäts- und Imagearbeit in Pressemitteilungen. In *Kommunikationsmanagement* (Losebl. 2001 ff.),

- Hrsg. Günter Bentele, Manfred Piwinger, und Gregor Schönborn, 1–23. München: WoltersKluwer (Art.-Nr. 5.13).
- Ebert, H., und M. Piwinger. 2005. Finanzkommunikation als Beziehungskommunikation. Die Praxis des Aktionärsbriefes. In *Praxishandbuch Investor Relations*, Hrsg. v.K.R. Kirchhoff und M. Piwinger, 353–368. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Eroms, Hans-Werner. 2008. *Stil und Stilistik. Eine Einführung*. Berlin: Schmidt. (Grundlagen der Germanistik, 45).
- Falkenberg, Viola. 2000. *Pressemitteilungen schreiben*. Frankfurt a. M.: F.A.Z.-Institut.
- Göpferich, Susanne. 2001. Von Hamburg nach Karlsruhe: Ein kommunikationsorientierter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten. *Fachsprache* 1–2:117–138.
- Groeben, Norbert. 1988. *Leserpsychologie: Lesemotivation – Lektürewirkung*. Münster: Aschendorff.
- Jansen, Carel, Steehouder Michael, und Maruschka Gijsen. 2004. *Professioneel communiceren. Taal- en communicatiegids*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Keller, Rudi. 2006. *Der Geschäftsbericht. Überzeugende Unternehmenskommunikation durch klare Sprache und gutes Deutsch*. Gabler: Wiesbaden.
- Kienpointer, Manfred. 1996. *Vernünftig Argumentieren. Regeln und Techniken der Diskussion*, 270. Reinbek: Rowohlt.
- Klemm, Michael. 2004. Schreibberatung und Schreibtraining. In *Angewandte Sprachwissenschaft. Ein Lehrbuch*, Hrsg. Karlfried Knapp et al., 120–142. Tübingen: Francke.
- Köller, Wilhelm. 1988. *Philosophie der Grammatik*. Stuttgart: Metzler.
- Kruse, Otto. 2007. *Keine Angst vor dem leeren Blatt*, 12. Aufl. Frankfurt a. M.: Campus.
- Kundenmagazin Festo. 2012. https://www.festo.com/net/de-at_at/SupportPortal/default.aspx?cat=4398&documentId=376920&tab=2&type=10. Zugegriffen: 23. Juni 2017.
- Kundenmagazin Trilux Neues Licht. 2012. https://www.trilux.com/fileadmin/Downloads/Brochure/3luxletters/1201_3luxletters-TRILUX-de.pdf. Zugegriffen: 23. Juni 2017.
- Labov, W., und J. Waletzky. 1967. Narrative analysis: Oral versions of personal experience. In *Essays on the verbal and visual arts*, Hrsg. J. Helm, 12–14. Seattle: University of Washington Press.
- Pol, Bert. 2013. „Storytelling in de communicatiepraktijk: misschien een tikkeltje te hot“. C Vakblad van Logeion, Nr. 6. <https://communicatiekracht.nl/blog/onderzoeken/item/736/>. Zugegriffen: 13. Juni 2017.
- Savin, Harris B., und Elena Perchonock. 1965. Grammatical structure and the immediate recall of english sentences. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior* 4 (5): 348–353.
- Soest, Kreis. Hrsg. 2004. *Verwaltungstexte verständlich schreiben. Arbeitshilfe*. (In Zusammenarbeit mit Annette Lepschy. Soest).
- Stadt Bochum. 2004. Tipps zum einfachen Schreiben. Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache. Hg. v. der Stadt Bochum Organisations- und Personalentwicklung in Zusammenarbeit mit dem Germanistischen Institut der Ruhr-Universität Bochum. [https://www.bochum.de/C12571A3001D56CE/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/\\$FILE/einfachesschreiben.pdf](https://www.bochum.de/C12571A3001D56CE/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/$FILE/einfachesschreiben.pdf). Zugegriffen: 5. Juni 2017.
- Stücheli-Herlach, Peter, und Daniel Perrin (Hrsg.). 2013. *Schreiben mit System. PR-Texte planen, entwerfen und verbessern*. Wiesbaden: Springer VS.
- Zehrt, Wolfgang. 2007. *Die Pressemitteilung*. Konstanz: UVK.

Weiterführende Literatur

- Bär, Jochen, Thorsten Roelcke, und Anja Steinhauer (Hrsg.). 2007. *Sprachliche Kürze. Konzeptuelle, strukturelle und pragmatische Aspekte*. Berlin: de Gruyter.

- Blaha, Michaela, und Hermann Wilhelm. Hrsg. 2011. *Verständliche Sprache in Recht und Verwaltung – Herausforderungen und Chancen*. Frankfurt a. M.
- Christmann, Ursula. 2002. Methoden der Verstehens- und Verständlichkeitsforschung. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik (LiLi)* 128:78–97.
- Christmann, Ursula. 2008. Rhetorisch-stilistische Aspekte moderner Verstehens- und Verständlichkeitsforschung. In *Rhetorik und Stilistik. Ein internationales Handbuch historischer und systematischer Forschung*, Hrsg. U. Fix, A. Gardt, und J. Knape, 1092–1106. Berlin: de Gruyter.
- Duden. 2013. *Bd. 1: Die deutsche Rechtschreibung* (26. Aufl.). Berlin: Duden.
- Duden. 2015. *Bd. 5: Das Fremdwörterbuch* (11. Aufl.). Berlin: Duden.
- Ebert, Helmut. 2010. Verständlichkeit und Vertrauen – die kommunikative Seite der Rechts- und Verwaltungssprache. In *Amtsdeutsch a. D.? Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache*, Hrsg. R. Fluck und M. Blaha, 45–58. Tübingen: Stauffenburg.
- Ebert, Helmut. 2011. Verwaltungssprache aus Sicht der Sprachwissenschaft. In *Verständliche Sprache in Recht und Verwaltung*, Hrsg. M. Blaha und H. Wilhelm, 13–24. Frankfurt a. M.: Verlag für Verwaltungswissenschaften.
- Eichhoff-Cyrus, Karin, und Gerd Antos (Hrsg.). 2008. *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*. Mannheim: Duden.
- Fisch, Rudolf, und Burkhard Margies (Hrsg.). 2014. *Bessere Verwaltungssprache. Grundlagen, Empirie, Handlungsmöglichkeiten*. Berlin: Duncker & Humblot.
- Fluck, Hans-R. 2008. Verwaltungssprache unter dem Einfluss der Gesetzessprache. *Verständlichkeit als Bürgerrecht?* 117–135.
- Fluck, Hans-Rüdiger. 2010. IDEMA (Internetdienst für eine moderne Amtssprache) – ein dialogorientiertes Projekt zur Optimierung von Verwaltungstexten. In *Gedankenstriche – Reflexionen über Sprache als Ressource*, Hrsg. Nicole Hinrichs und Anica Limburg, 298–309. Tübingen.
- Fluck, Hans- Rüdiger, und Michaela Blaha (Hrsg.). 2010. *Amtsdeutsch a. D.? Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache*. Tübingen: Stauffenburg.
- Groeben, Norbert, und Ursula Christmann. 1989. Textoptimierung unter Verständlichkeitsperspektive. In *Textproduktion. Ein interdisziplinärer Forschungsüberblick*, Hrsg. Gerd Antos und Hans P. Krings, 165–196. Tübingen: Niemeyer.
- Hoeken, Hans, Jos Hornikx, und Lettica Hustinx. 2009. *Overtuigende Teksten. Onderzoek en Ontwerp*. Bussum: uitgeverij coutinho.
- Hoffmann, Ludger. 1992. Wie verständlich können Gesetze sein? In *Rechtskultur als Sprachkultur*, Hrsg. G. Grewendorf, 236–275. Frankfurt a. M.
- Langer, Inghard, Friedemann Schulz von Thun, und Reinhard Tausch. 1990. *Sich verständlich ausdrücken* (4. Aufl.). München: Reinhardt [erste Publikation zum Hamburger Verständlichkeitskonzept erfolgte 1972].
- Leitlinie Regelbasiertes Schreiben – Deutsch für die Technische Kommunikation. 2., erw. Aufl. Stuttgart: tekomp.
- Meyer, Bonnie. 1985. Signaling the Structure of Text. In *The Technology of Text*, Hrsg. David Jonassen und N. J. Englewood Cliffs, 64–89.
- Meyer, Bonnie. 2003. Text Coherence and Readability. *Topics in Language Disorders* 23:204–221.
- Neumann, Stella, und Silvia Hansen-Schirra. 2004. Der Konjunktiv als Verständnisproblem in Rechtstexten. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 41:67–88.
- Niess, Friedrich, et al. 1984. *Kraftfahrzeugtechnik. Fachbuch für den Kfz-Mechaniker*. Stuttgart: Klett.
- Schendera, Christian F. 2000. Die Erforschung der Verständlichkeit von normativen Texten. *Zeitschrift für Sprachwissenschaft* 19:3–33.
- Schnotz, Wolfgang. 1994. *Aufbau von Wissensstrukturen*. Weinheim: Beltz.

Bürgerkommunikation auf Augenhöhe
Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich
kommunizieren können

Ebert, H.; Fisiak, I.

2018, XIX, 286 S. 4 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-16860-5