

Günther Zimmermann

Texte schreiben – einfach, klar, verständlich

Berichte, Präsentationen, Referate,
Anleitungen, Mailings ...



2. Auflage



BusinessVillage
Update your Knowledge!

„In eigener Sache“	3
Einführung	5
1. Können Sie meine Erfahrungen bestätigen?	7
2. Textverständlichkeit geht uns alle an	9
3. Warum schreiben Menschen so schwer verständlich?	15
4. Gibt es überhaupt so etwas wie „Textverständlichkeit“? Und: Wie verstehen wir Texte?	17
5. Welches sind die Eigenschaften gut verständlicher Texte?	27
5.1 Benutzen Sie Wörter, die Ihre Leser verstehen	29
5.2 Am besten schreiben wir unkomplizierte Sätze	37
5.3 Besonders wichtig: Unsere Texte müssen wir ordnen und gliedern	47
5.4 In der Kürze liegt die Würze	68
5.5 Die Gefühle sind immer dabei (die „affektive“ Komponente)	69
6. Referate, Anleitungen & Co.	83
6.1 Das Referat	83
6.2 Referat schreiben	84
6.3 Referat halten	86
7. Ein Blick über den Tellerrand	91
7.1 Textverständlichkeit und Usability (Gebrauchstauglichkeit, Nutzerfreundlichkeit) ...	91
7.2 Expertokratie = Demokratie?	92
Anhang	95
„Schlüssel“: Lösungsvorschläge zu den Aufgaben	95
Wenn Sie mehr wissen wollen	107

2. Textverständlichkeit geht uns alle an

Das gesamtgesellschaftliche Problem

Viele Texte, die in unserem Land geschrieben werden, sind schwer verständlich, missverständlich oder gar unverständlich:

■ Meine Mitarbeiter und ich haben Untersuchungen mit über tausend Schülern in ganz Deutschland durchgeführt und festgestellt, dass die **Schüler** große Schwierigkeiten haben, ihre Schulbücher zu verstehen. Auch ihre Lehrer verstehen sie häufig nicht. Jeder 6. Schüler (im Grammatikunterricht) sagt, dass er die Erklärungen seines Lehrers nur ausreichend, mangelhaft oder ungenügend versteht, und über 20% der Lehrer räumen ein, Schwierigkeiten mit der verständlichen Vermittlung zu haben. In der Erwachsenenbildung liegt der Anteil bei fast 40%. Diese Zahlen untermauern die Erkenntnisse aus jüngsten Erhebungen wie PISA.

■ Unsere **Analysen in der Industrie, bei Banken und Versicherungen** fielen nicht viel positiver aus. Besonders Bedienungsanleitungen und Reparaturhandbücher stoßen bei den Adressaten auf erhebliches Unverständnis. Wie formuliert der Journalist Harald Duin in einer Glosse? „Bedienungsanleitungen machen Millionen ratlos.“ Das wirkt sich natürlich auf die Qualität der auszuführenden Arbeiten aus, aber auch auf die Kundenzufriedenheit, und nicht zuletzt auf den Geldbeutel der Unternehmen selbst.

Die Massenmedien kennen das Thema gut (siehe Abbildung 1).

Sogar die **Sprache der Kirche** gilt manchen Kritikern als „weitgehend unverständlich“, sagt der Theologe und Buchautor Jörg Zink.

Kauderwelsch statt Anleitung

Bundesbürgern graut vor Behörden

Web-Design muss vor allem verständlich sein

Anleitungen kosten Geld und viele Nerven

Politik muss verständlich sein

Herzog: Recht muss verständlicher sein

Schlechte Noten für Kontoauszüge

Manchmal verstehen Lehrer nur Bahnhof

Gebrauchsanweisungen – Da hört der Spaß auf!

FACHTERMINI IN RUNDFUNKNACHRICHTEN – VERSTÄNDLICH FÜR DIE ALLGEMEINHEIT?

Beipackzettel sind tickende Zeitbomben!

Abbildung 1: Thema „Textverständlichkeit“ in den Medien

Und Mike Krüger parodiert die Schwerverständlichkeit der Bedienungsanleitungen in dem bekannten Hit der achtziger Jahre:

Sie müssen nur den Nippel durch die Lasche ziehn

und mit der kleinen Kurbel ganz nach oben drehn,

da erscheint sofort ein Pfeil,

und da drücken Sie dann drauf,

und schon geht die Tube auf ...

Wo liegen die Ursachen für diese Kommunikationsbarriere?

Wir leben seit einigen Jahren am Ausgang des Industriezeitalters und in einer globalisierten Welt. Unsere Gegenwart ist die Informations- und Wissensgesellschaft. In dieser Zeit wächst die Zahl der Informationen in bisher nicht gekanntem Umfang.

In diesem Umfeld werden wir alle zu Spezialisten, die immer mehr von immer weniger verstehen. Dieses Wissen können wir aber nicht für uns behalten, weil wir in einer arbeitsteiligen Welt leben, in der viele Menschen an einer Aufgabe arbeiten. Das bedeutet, wir müssen unser Wissen an andere Spezialisten oder an Laien weitergeben.

Und das ist nicht einfach: 1. vom Spezialwissen, also der Sachkenntnis her, und 2. von der Spezialsprache her. Wir sind eigentlich alle mehrsprachig: Wir sprechen hochdeutsch und vielleicht einen Dialekt, eine Fremdsprache und mindestens eine Fachsprache, mit einem ganz speziellen Wortschatz und einer speziellen Grammatik, die nur von den Spezialisten verstanden wird.

Spezialwissen und Spezialsprache schaffen Wissensbarrieren. Diese Wissensbarrieren können nur überwunden werden, wenn wir Spezialwissen und Spezialsprache regelrecht übersetzen – wie aus einer Fremdsprache in die Muttersprache. Expertenwissen in Laienwissen übersetzen. Und weil das so schwer ist, funktioniert die Umwandlung der Spezialsprache in die Allgemeinsprache meist nicht zufriedenstellend. Dieses Übersetzen aus der Spezialsprache in die Allgemeinsprache funktioniert nicht von selbst; es muss gelernt werden.

Das Problem ist noch komplizierter: Beim Übersetzen der Fachsprache in die Allgemeinsprache verändert sich die *Sache*. Prof. Liebert von der Universität Koblenz hat das in seiner Habilitationsschrift am Beispiel des Themas „Ozonloch“ verdeutlicht. Der Gegenstand der Wissenschaft („Ozonloch“) ist nicht mehr derselbe, wenn er „popularisiert“ wird. Das gilt sogar für seriöse Zeitungen oder Zeitschriften wie DIE ZEIT oder „Bild der Wissenschaft“.

Das Problem „Textverständlichkeit“ ist übrigens seit langem bekannt.

1971 schreiben zwei Hamburger Psychologie-Professoren: „Vermutlich könnten jährlich Millionen Arbeitsstunden von Lehrern und Milliarden Arbeitsstunden von Schülern/Studenten eingespart werden, wenn Lehrer/Professoren ihre mündlichen und schriftlichen Informationen mehr an den Empfänger anpassten.“

Und das gilt genauso für Wirtschaft und Industrie. An den Schulen und in der Ausbildung künftiger Lehrer, Wirtschaftsfachleute, Juristen und Ingenieure ist das Thema „Textverständlichkeit“ bis heute Niemandsland.

Die Folgen für Wirtschaft und Bildungsinstitutionen

„Textverständlichkeit“ ist in den letzten Jahren immer mehr in der breiten Öffentlichkeit diskutiert worden, weil es ein **Dauerärgernis** ist, sich mit unverdaulichen Texten auseinander zu setzen. Das gilt für die Schul- und Studienbücher und die Steuererklärungsformulare ebenso wie für die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Behördenschreiben und die Bedienungsanleitungen. Die Verständlichkeit von Texten und die Gebrauchstauglichkeit von Geräten und Software werden in Zukunft an Brisanz noch gewinnen:

■ In einer Zeit immer kürzerer Innovationszeiten und der Zunahme von Informationen werden wir in Zukunft immer mehr Texte lesen und schreiben. Auch die Textinhalte werden komplexer.

■ Was bedeutet es volkswirtschaftlich und angesichts der PISA-Ergebnisse, wenn in unseren Erhebungen 22% der Lehrer angaben, sie hätten Schwierigkeiten, bestimmte Lehrinhalte verständlich zu vermitteln? Von den vielen Lehrveranstaltungen in den Erwachsenenbildungsinstitutionen ganz zu schweigen.

■ Der **Kunde von heute** ist ein fordernder Kunde. Er wird zum „Smart Shopper“ mit ausgeprägtem Anspruchsdenken, der sich

nicht auf Dauer an eine Firma binden will. Und Medienveröffentlichungen zeigen, dass die Entwicklung in Richtung einer „Konsumenten-Demokratie“ verläuft, in der sich der Konsument als mündiger Bürger versteht, der nicht mehr verführtes Opfer sein will, sondern einflussreicher Akteur. Sogar im Netz, wo sich Interessengruppen bilden und wo sich Informationen über Dienstleister in bisher nicht gekannter Geschwindigkeit herumsprechen.

■ Verbraucherverbände und auch **Verbraucherinitiativen** reagieren mit immer mehr „Aktionen“ auf schwer verständliche Texte.

■ **Was kostet es die Unternehmen**, wenn im After-Sales-Service Kunden die Dienste des Call Centers oder eines Beraters in Anspruch nehmen, weil sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Korrespondenz nicht verstehen? Und wenn sie eventuell auch dort keine kompetente Hilfe finden? Peter Berger (2004) hat ein Rechenbeispiel aufgemacht:

„Eine Verwaltung verschickt 10.000 Bescheide im Jahr. Wenn nur bei jedem vierten Schreiben ein Bürger telefonisch nachfragt und jedes Gespräch zehn Minuten dauert, dann verbringen die Behörden-Mitarbeiter 55 Arbeitstage mit Anfragen ...“

Und wenn durch schwer verständliche Bedienungsanleitungen und damit verbundene Bedienungsfehler Materialschäden, Unfälle und Maschinenausfall eintreten und als Folge davon **Reklamationen und Garantieleistungsforderungen**, sind die finanziellen Verluste weitaus größer.

■ Nach den neuen **EU-Richtlinien** sollen Beratungen transparenter werden. Sie sind deshalb künftig zu dokumentieren.

■ Immer mehr Beratungsagenturen untersuchen in Deutschland die **Dienstleistungsqualität** von Unternehmen, Behörden und Bildungseinrichtungen. Und was diesen häufig fehlt, ist ein systematisches Dienstleistungsmanagement oder noch anspruchsvoller: eine entwickelte Dienstleistungskultur.

■ Nach den **Planungen der Länderjustizminister** sollen die Verbraucher vor missbräuchlichen Geschäftsbedingungen geschützt werden. So empfiehlt das Justizministerium des Landes Nordrhein-Westfalen den Verbrauchern, sich unklare, mehrdeutige, schlecht verständliche, in Juristendeutsch abgefasste Formulierungen genau erläutern zu lassen und eventuell auf Änderungen und Streichungen zu bestehen. Weiter heißt es dort: „Bei unklaren oder mehrdeutigen Klauseln gilt im Zweifel das Prinzip der den Verbraucherinnen und Verbrauchern günstigen Auslegung, da der Aufstellende ... solcher Bedingungen sich klarer hätte ausdrücken können und müssen. ... Sind Klauseln unklar oder unverständlich, dann sind diese Geschäftsbedingungen unwirksam.“

■ Texte werden juristisch als Teil eines verkauften Produkts angesehen: Wenn Sie eine Heizungsanlage oder ein Auto kaufen und den Text der Bedienungsanleitung nicht verstehen, können sie das Produkt aus diesem Grund zurückgeben. Bei missverständlichen Texten haften die Hersteller für **Sachschäden** in unbegrenzter Höhe, für **Personenschäden** bis zu 80 Mio. Euro.

■ Verständlichkeit ist auch eine Forderung in den deutschen und internationalen Normenlisten. Die **DIN-Normen** verlangen, dass Gebrauchsanweisungen so einfach und so kurz wie möglich und ohne weiteres für Laien verständlich sein sollen.

■ Positiv gewendet: Gut verständliche Texte können als **Visitenkarte eines Unternehmens** betrachtet werden. Sie sind (als kundenfreundliche Unternehmensbotschaften) wichtiger Teil der *Corporate Identity*. Und können damit auch wirkungsvoll als **Marketinginstrument** eingesetzt werden.

Unternehmen, Bildungsinstitutionen und Behörden täten also gut daran, sich um ein positives und vorbildliches Profil zu bemühen, mit all den Nachhaltigkeitsvorteilen und Wertschöpfungspotentialen, die damit verbunden sind.

Das Bundesverwaltungsamt (2002) hat das Problem erkannt: „Eine bürgernahe Verwaltungssprache begünstigt das Verhältnis der Menschen zum Staat. Dadurch werden zahlreiche Widersprüche, Klagen, Dienstaufsichtsbeschwerden und Petitionen (Bittschriften, Eingaben) vermieden. Vielen Menschen bleiben Ärger, Aufregungen, schlaflose Nächte und gesundheitliche Beeinträchtigungen erspart.“

Übrigens: Nicht nur Menschen können Probleme mit Textverständnis und Gebrauchstauglichkeit haben, wie dieses Bild „beweist“.