



# 1 Der Rahmen, insb. der Kommunikationsprozess

Sie wollen mit Ihrem Sachtext Erfolg haben. Darüber entscheidet in erster Linie das „Was“, also der Inhalt.

Es kommt für den Erfolg auch auf das „Wie“ an, wie Sie Ihren Inhalt darstellen, also ob Sie den Text auch gut schreiben/abfassen. In diesem Buch geht es im Wesentlichen um das „Wie“. Es enthält auch Empfehlungen zum Vorgehen, wie Sie das „Was“ erarbeiten können.

## 1.1 Schreiben innerhalb des Kommunikationsprozesses

Der Schreiber muss beachten, dass der Kommunikationsprozess von Gehirn zu Gehirn reicht. Er muss davon ausgehen, dass der Empfänger die Informationen in dessen Sichtweise wahrnimmt, sozusagen durch dessen innere Brille – so wie ihm selbst droht, dass er die Informationen durch seine innere Brille sieht.

### **Negativfaktoren**

Der Schreiber lässt Informationen weg, insbesondere weil er sein Wissen für allgemeingültig oder für den oder die Empfänger bekannt hält. Er generalisiert seine Informationen und lässt damit Ausnahmen oder Sonderfälle weg. Er verzerrt oder verfälscht (unbewusst) seine Informationen.

Die innere Landkarte steht dafür, dass jeder Mensch seine Sicht auf Fakten, seine Einstellungen und seine Vorannahmen hat, beispielsweise wie Ursache-Wirkung-Prozesse typischerweise ablaufen.

Entsprechend droht, dass der jeweilige Empfänger aus seiner Sicht unvollständige Informationen auf der Grundlage seiner Kenntnisse über den Schreiber und über die behandelte Situation sowie gemäß der eigenen inneren Landkarte interpretiert und ergänzt.

Der Schreiber muss also die Negativfaktoren auf seiner Seite so gut wie möglich vermeiden und denen auf der Empfängerseite möglichst entgegenwirken. Das bedeutet insbesondere, dass er sachbezogen

ausführlich schreiben soll. Das fördert die Eindeutigkeit und tendenziell die Verständlichkeit. – Wenn ihm das nicht gelingt, zeigt er – unwillentlich – seine persönliche Sicht auf, sodass der Empfänger gewarnt und damit aufgefordert wird nachzufragen.

Möglicherweise sind dem Schreiber die Sprache und das Wissen des im Text genannten Empfängers bis hin zu relevanten Teilen von dessen innerer Landkarte bekannt. Der Schreiber sollte sich trotz dieser Kenntnisse kaum davon abhalten lassen, möglichst eindeutig und situationsgerecht verständlich zu schreiben. Denn er kann sich über den Empfänger irren. Auch kommt in Betracht, dass sich dieser aus seinem Interesse heraus auf das übliche Verständnis beruft. Ein Dritter wird den Text plausiblerweise anders verstehen, nämlich auf der Basis des – für ihn wohl eigenartigen – Wortlauts durch seine Brille interpretiert und ergänzt.

Sie können auf konkrete – vorausgegangene – Äußerungen des Empfängers ausdrücklich Bezug nehmen.

### **Beispiel dafür, auf die Ausdrucksweise des einen Empfängers einzugehen**

„Sie beziehen sich auf xxx. Ich verstehe darunter, dass ...“

Texte können an mehrere Empfänger gerichtet sein, die den Text lesen (oder zumindest über den Text informiert werden). Der Schreiber kann sich nicht auf unterschiedliche Empfänger einstellen. Es bleibt ihm nur die – positive – Alternative, sich auf eine neutrale Menge an Empfängern einzustellen.

Weil diese Vorgehensweise so positiv ist, sollte der Schreiber diese selbst dann anwenden, wenn er den Text nur an den im Text genannten Empfänger selbst richtet. Er mag seine Kenntnisse über diesen ergänzend einfließen lassen.

#### (a) Die Sachebene

Im Folgenden geht es um die Erfolgsfaktoren für das „Wie“ auf der Sachebene und um die dazugehörigen Risikofaktoren.

**Richtigkeit (einschließlich Vollständigkeit):** Es ist Ihre Aufgabe, Ihren Text inhaltlich und sprachlich richtig (einschließlich vollständig) abzufassen.

Das Buch gibt Empfehlungen dazu, wie Sie die Richtigkeit in sprachlicher Hinsicht fördern können. Hinsichtlich der sachlichen Richtigkeit kann und soll es Ihnen Anregungen geben. Weiterhin kann es

den Schreibprozess erleichtern, sodass Sie sich intensiver mit dem Inhalt beschäftigen können.

„*Einschließlich Vollständigkeit*“: Es geht darum, dass Sie die Vollständigkeit immer mitbedenken sollten. Mit der Vollständigkeit erhöhen Sie den Grad an Eindeutigkeit. Rückfragen sind praktisch nicht möglich, der Text soll also fraglos verständlich sein.

**Möglichst eindeutig schreiben:** Die Empfänger sollen an Ihrem Text nichts mehr berechtigterweise herum deuteln können. Klarheit/Deutlichkeit mag für einfache Texte ausreichen. Bei anspruchsvollen Texten dürfte ein höherer Grad erforderlich sein.

„*Möglichst eindeutig*“ formuliere ich in Kontrast zu „*situationsgerecht verständlich*“. Auch bei der Eindeutigkeit kann es auf die Situation ankommen. Allerdings sollten Sie die Eindeutigkeit nicht so relativierbar behandeln wie die Verständlichkeit. Die Formulierung drückt einen Imperativ aus: „Strengen Sie sich an, um Missverständnissen oder Uminterpretationen entgegenzuwirken!“ – Es gibt Situationen, in denen man allerdings lieber nicht eindeutig schreiben möchte.

**Risikofaktor Sprache:** Die Sprache ist ein mäßiges Transportmittel für Informationen, insbesondere für schriftliche.

Viele Wörter sind mehrdeutig.<sup>3</sup> Ihre Bedeutung ergibt sich erst aus dem Zusammenhang im Satz oder sogar erst in einem größeren Abschnitt. Das in der Kommunikationssituation Gemeinte kann trotzdem auf der Hand liegen, also schnell und eindeutig ermittelt werden. Möglicherweise muss es durch Interpretation ermittelt werden. Diese kann Zeit beanspruchen. Das Ergebnis kann – unabhängig vom Zeitbedarf – unklar bleiben, gegebenenfalls also zweifelhaft oder sogar strittig.

### **Stufen der Mehrdeutigkeit von Wörtern und von Sätzen**

Das Wort hat verschiedene Bedeutungen, die jeweilige Bedeutung ist trotzdem zweifelsfrei: „Bei der Fußballweltmeisterschaft ist die deutsche Mannschaft in die Geschichte eingegangen. Bei der Fußballweltmeisterschaft 2018 ist die deutsche Mannschaft eingegangen.“

Der syntaktische Zusammenhang (Satzbau) kann Mehrdeutigkeit verursachen. Das Gemeinte kann auf der Hand liegen: „Solche Konzepte suchen die Kunden.“ Denn Konzepte können nicht suchen.

---

<sup>3</sup> Eine ausführliche Darstellung enthält Wikipedia unter „Mehrdeutigkeit“.

Die Interpretation kann schwieriger werden. Das Gemeinte kann sich mit hoher Wahrscheinlichkeit aus dem Zusammenhang ergeben: „Das habe ich umsonst gemacht.“ Es kann aber auch unklar bleiben, gegebenenfalls also strittig.

Das Wort „austauschen“ hat je nach Zusammenhang verschiedene Bedeutungen:

Man kann Telefonnummern austauschen.

Man kann Glühbirnen austauschen. Meist dürfte damit gemeint sein, dass die bisher eingesetzte Glühbirne kaputt ist und ersetzt werden soll. Es kann auch darum gehen, dass eine heile durch eine stärkere oder schwächere oder durch eine mit höherer Energieeffizienz ersetzt werden soll.

Man kann auch Meinungen austauschen. Doch was ist mit dem Satz gemeint: „Er ist zum Chef gegangen, und sie haben ihre Meinungen ausgetauscht.“ Möglicherweise ist damit ironisch gemeint: Er ist mit seiner Meinung zum Chef gegangen und ist mit dessen Meinung (als Weisung/Vorgabe) zurückgekommen.

Schließlich kann sich das Gemeinte erst aus solchen Umständen ergeben, die außerhalb der Kommunikationssituation liegen. Das kann schon beim Austausch der Glühbirnen der Fall sein.

*Wörter enthalten auch Begleitvorstellungen/Konnotationen.* Diese können assoziativer, emotionaler oder wertender Art sein.<sup>4</sup> Es kommt also darauf an, welche Wörter man verwendet.

### Beispiele

(1) „Nicht freundlich“ klingt neutral. „Unfreundlich“ klingt negativ. „Es ist vernünftig, das zu tun.“ Das ist ein schwacher Appell. „Es ist unvernünftig, das nicht zu tun.“ Das ist ein starker Appell.

„Es gibt keine Vorgaben.“ Oder: „Vorgaben fehlen.“ Die erste Formulierung stellt nur fest, die zweite bewertet auch den Zustand.

(2) „Die Meinung von Herrn X“ oder „die Meinung des Herrn X“.

(3) „Kostenkalkulation“ klingt wesentlich solider als „Kostenschätzung“.

---

<sup>4</sup> Auch als „Nebenbedeutung“ bezeichnet. In der Rhetorik spielen Konnotationen eine Rolle: Viele Wörter können nach dem Schema eingeordnet werden: gut – böse, stark – schwach, aktiv – passiv.