

Bürgernahe Sprache

Überlegungen aus fachkommunikationswissenschaftlicher Sicht

Plain German viewed from the perspective of specialized communication studies

Klaus Schubert

Universität Hildesheim

Abstract

In German public administration, attempts are regularly made to introduce and maintain plain language in all communication with the public, as expressed by the German term *bürgernahe Sprache*, which can be translated as 'language close to the citizen'. The article reviews three manuals of plain German. The recommendations comprise rules at the levels of the word, the phrase and sentence, the text and the content. The declared objective of the manuals is comprehensibility, which is a subsidiary to the objective of cost reduction. One of the brochures has an illocutionary objective: having the readers do what the writers intend them to do. In terms of the author's Integrative Model of Specialized Communication, the recommendations contain controlling influences in the dimension of the linguistic form, to a lesser extent in the dimension of the specialized content and at a single instance in the dimension of the work processes. The dimension of the technical medium is virtually untouched. The forms of plain German analysed are compared to the controlled languages of technical documentation and to the simplified languages used for those with cognitive impairments.

1. Verwaltungssprache als optimierte Kommunikation

Die Sprache des Rechts ist ein Thema, mit dem die Fachkommunikationsforschung sich häufig beschäftigt (z.B. Simonnæs 2003, 2005, 2013). Diese Sprachform unterscheidet sich von anderen auch darin, dass ihre Referenzgrößen, die Rechtsgüter, anders als insbesondere in den technischen Fachsprachen keine sinneswahrnehmbaren Dinge, Eigenschaften und Vorgänge, sondern durch Kommunikation in Gruppen von Menschen entstandene und durch Konvention fixierte Abstrakta sind. Mit der Sprache des Rechts verflochten und ihr nahe verwandt ist die Fachsprache der Verwaltung.

Im vorliegenden Beitrag möchte ich mich mit Bestrebungen befassen, bei denen es darum geht, in der deutschsprachigen öffentlichen Verwaltung eine bürgernahe Sprache einzuführen. Dabei stelle ich die bürgernahe Sprache in den größeren Rahmen der Kommunikationsoptimierung. Hierbei verstehe ich Kommunikationsoptimierung im Sinne der Arbeitsdefinition, die ich früher vorgeschlagen habe:

Kommunikationsoptimierung ist bewusstes Eingreifen in das kommunikative Handeln, das mit dem Ziel vorgenommen wird, die Kommunikation im Hinblick auf bestimmte Merkmale zu verbessern. Die Kommunikationsoptimierung kann durch Einwirken auf das kommunikative Handeln selbst oder durch Einwirken auf die Kommunikationsmittel und damit mittelbar auf das kommunikative Handeln erfolgen. (Schubert 2009: 110)

Diese Definition stellt die Kommunikationsoptimierung unter den Oberbegriff des bewussten Eingreifens in Sprache und Kommunizieren (Schubert 2009: 111; 2011).

2. Empfehlungen

Die Bemühungen um eine bürgernahe Sprache richten sich primär an die Mitarbeiter öffentlicher Verwaltungen und an andere Fachleute, die administrative oder rechtliche Texte schreiben oder bearbeiten. Die Zielgruppe der Texte und Dokumente¹ sind die Bürger, die mit den betreffenden Behörden und Verwaltungsstellen zu tun haben. Es handelt sich also um Kommunikation zwischen Fachleuten und einer sehr breiten, in ihren sprachlichen, fachlichen und bildungsmäßigen Voraussetzungen kaum bestimmbar Rezipientenschaft. Natürlich wird zwischen diesen beiden Gruppen in beiden Richtungen kommuniziert. Die Texte, mit denen sich die Bürger an die Verwaltung wenden, sind jedoch nicht Gegenstand der Optimierungsbestrebungen der bürgernahen Sprache. Insofern erfasst der Begriff der bürgernahen Sprache lediglich die Texte und Dokumente, die von Verwaltungsangehörigen geschrieben werden und sich an die Bürger richten. Natürlich besteht die Möglichkeit, im Umfeld der öffentlichen Verwaltung über eine bürgernahe Sprache hinauszugehen und umfassender Kommunikationsoptimierung zu betreiben, sodass beispielsweise auch die verwaltungsinternen Dokumente im Sinne einer erhöhten Verständlichkeit oder Übersetzbarkeit beeinflusst werden. Dies ist jedoch nicht Thema des vorliegenden Beitrags.

Der vorliegende Beitrag handelt vom Deutschen, doch auch innerhalb einer Sprachgemeinschaft gibt es nicht "die" bürgernahe Sprache. Vielmehr entstehen an vielen Orten irgendwo in den Behörden des Bundes, der Länder und der Gemeinden Initiativen, die entweder in Eigenarbeit Ratschläge oder Regeln für eine entsprechende Sprachform erstellen oder solche Ratgeber von Hochschulen oder wissenschaftlichen Gesellschaften ausarbeiten lassen. Bekanntere Empfehlungskataloge dieser Art sind das 61-seitige Handbuch *Bürgernahe Verwaltungssprache* des Bundesverwaltungsamtes (Bundesverwaltungsamt 2002),² die 74-seitige Broschüre *Freundlich, korrekt und klar – Bürgernahe Sprache in der Verwaltung* des Bayerischen Staatsministeriums des Innern (Bayern 2008)³ und der 26-seitige Leitfaden *Tipps zum einfachen Schreiben* der Stadtverwaltung Bochum (Bochum o.J.).⁴ Die ersten beiden Broschüren gehen auf Vorläuferversionen aus den 1980-er Jahren zurück; der Bochumer Leitfaden ist rund 20 Jahre jünger. Schmatz (1995) berichtet ausführlicher über die Entwicklung der Bemühungen um die deutsche Verwaltungssprache seit den 1930-er Jahren. Grönert (2002) blickt mit ein paar kurzgefassten Anmerkungen bis

¹ Dokument: Im Sinne der Fachkommunikationswissenschaft bezeichne ich hier als *Dokument* einen fixierten mündlichen oder schriftlichen Text einschließlich seiner nichtsprachlichen Komponenten, wozu bei schriftlichen Texten Typografie, Layout, Webdesign und andere gestalterische Eigenschaften ebenso zählen wie Bilder, Grafiken, Diagramme, Fotos und, bei elektronischen Dokumenten, animierte Grafiken, Videos und eingefügte Computerprogramme (Schubert 2007: 10 in Anlehnung an DIN 6789-1 1990 und Krings 1996: 12).

² Bundesverwaltungsamt: Die 4. Auflage von 2002 ist die heute (Oktober 2013) aktuelle Ausgabe (Bundesverwaltungsamt o.J.). Sie geht auf ein Merkblatt von 1984 zurück (Bundesverwaltungsamt 2002: 7).

³ Bayerisches Innenministerium: Die Broschüre ist in der Titelei nicht datiert, trägt jedoch im Impressum (Bayern 2008: 72) die Angabe "Stand: November 2008". Als Redaktion ist das "Referat Presse und Öffentlichkeitsarbeit" des Ministeriums angegeben. Grafiker und Druckerei sind namentlich genannt, die Autoren des Textes nicht. Einer Quelle außerhalb des Ministeriums zufolge wurde die Broschüre erstmalig 1981 aufgelegt (by 2005).

⁴ Universität Bochum: Die Ruhr-Universität Bochum hat von 2000 bis 2001 in Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung Bochum das Projekt *Bürgernahe Verwaltungssprache* durchgeführt. Projektleiter der Universität war Hans-Rüdiger Fluck (Ruhr-Universität Bochum 2004). Die Projektwebsite ist heute (Oktober 2013) nicht mehr vollständig. Soweit ihr jedoch zu entnehmen ist, waren die Projektergebnisse einerseits wissenschaftliche Erkenntnisse und andererseits ein Leitfaden für die Stadtverwaltung Bochum. Der Leitfaden fehlt auf der Website; es dürfte sich jedoch um die im vorliegenden Beitrag unter Bochum (o.J.) genannte Broschüre handeln. Die Broschüre ist undatiert; die aus dem Internet herunterladbare PDF-Datei trägt in den Dateieigenschaften das Erstellungsjahr 2003.

ins Mittelalter zurück. Das Thema hat auch schon das Interesse von Politikern geweckt (z.B. Ernstberger 2009).

Die Empfehlungen für ein bürgernahes Deutsch enthalten planmäßige Eingriffe in die Sprache und zum Teil in nichtsprachliche Elemente der Kommunikation. Im Einzelnen sprechen die Broschüren die folgenden Empfehlungen aus.⁵ Dabei fällt auf, dass die Autoren aller drei Broschüren sich bemühen, ihr Anliegen für Verwaltungsmitarbeiter verständlich zu formulieren. Sie setzen dabei sprachanalytische Kenntnisse aus dem Schulunterricht wie etwa die traditionellen Wortarten und den Unterschied zwischen Haupt- und Nebensätzen voraus. Für Empfehlungen, die einer komplexeren sprachwissenschaftlichen Metasprache bedürften, verwenden die Autoren zumeist Umschreibungen und in jedem Fall Beispiele. Ich referiere die Empfehlungen in verkürzter Form und in meinen Worten.

2.1 Gegenstand

- Die Broschüren handeln von "Schreiben" der Behörden an Bürger, also von Briefen, Bescheiden, Genehmigungen und Ähnlichem, wobei erkennbar ist, dass auch längere, viele Seiten umfassende Texte gemeint sind. Eine der Broschüren nennt ausdrücklich auch E-Mails, für die im Wesentlichen dasselbe gelten soll wie für Briefe (Bayern 2008: 13).

2.2 Wortebene

- *Orthografie*. Alle Broschüren fordern korrekte Rechtschreibung. Speziell wird verlangt, die Namen der Empfänger behördlicher Schriftstücke richtig zu schreiben. Umlaute dürfen nicht durch *ae*, *oe*, *ue* ersetzt werden. Obwohl zwei der Broschüren in der Phase der Verwirrung zwischen den Rechtschreibreformen von 1996 und 2006 entstanden sind und die dritte kurz danach, gehen sie nicht weiter darauf ein, was sie bei den Wahlmöglichkeiten der neuen deutschen Rechtschreibung empfehlen.
- *Komposita*. Es wird empfohlen, lange Komposita durch Bindestriche zu gliedern. An einer Stelle wird die sprachwissenschaftliche Diagnose paraphrasiert, wonach die semantischen Beziehungen zwischen den Gliedern eines Kompositums implizit sind und durch außertextliches Wissen erschlossen werden müssen (Bundesverwaltungsamt 2002: 15). Die Empfehlung lautet, mehrere getrennte Wörter zu verwenden und die semantische Beziehung durch Präposition zu präzisieren.
- *Termini*. Die Autoren umschreiben die Tatsache, dass es um Experten-Laien-Kommunikation geht. Sie stellen fest, dass Termini einerseits verständnishemmend, andererseits für die inhaltliche Genauigkeit und die rechtliche Wirksamkeit bisweilen notwendig seien. Die Empfehlung lautet, wo immer möglich gemeinsprachliche Wörter zu verwenden und unumgängliche Termini zu erläutern. Direkt gegen die Terminologielehre argumentieren die Autoren auch, wenn sie empfehlen, Fachwörter zu vermeiden, die als Terminus eine andere Bedeutung haben als in der Gemeinsprache (Bundesverwaltungsamt 2002: 14).
- *Amtsdeutsch*. Es wird empfohlen, veraltete Wörter, nur im Amtsdeutsch übliche Wörter und Fremdwörter, wo immer es geht, zu vermeiden, ebenso Modewörter und moderne Anglizismen (Bayern 2008: 39).

⁵Quellen: Meine Beschreibung behandelt die drei genannten Broschüren. Um den Text lesbar zu halten, gebe ich nicht bei jeder einzelnen Empfehlung die genaue Fundstelle an. Lediglich Zitate und Stellen, an denen die Broschüren deutlich voneinander abweichen, versehe ich mit genauen Literaturverweisen.

- *Abkürzungen.* Die einhellige Empfehlung lautet, Abkürzungen nur zu verwenden, wenn sie im allgemeinen Sprachgebrauch geläufig sind. Unvermeidliche Abkürzungen, etwa die Benennungen von Gesetzen und Vorschriften, sollen bei der ersten Erwähnung ausgeschrieben werden.
- *Pronomen.* Es wird geraten, Personalpronomen statt Demonstrativpronomen zu verwenden (*Frau Müller und ihre Tochter* statt *Frau Müller und deren Tochter*; Bayern 2008: 39).
- *Oberbegriffe.* Eine Broschüre rät, nicht in Oberbegriffen zu sprechen, deren Bedeutungsumfang der Zielgruppe nicht ohne Weiteres deutlich ist, und empfiehlt, Beispiele aufzuzählen (Bayern 2008: 21). Dies knüpft implizit an die Erkenntnis der Terminologielehre an, wonach Umfangsdefinitionen leichter verständlich sind als Inhaltsdefinitionen (Wüster 1979/1991).

2.3 Syntagmen- und Satzebene

- *Diathese.* Die Broschüren empfehlen Aktiv statt Passiv. “Der persönliche Stil versagt jedoch meist bei rein sachbezogenen Verwaltungstexten (z.B. Sachdarstellungen, Entscheidungsbegründungen). Da solche Texte keine handelnden Personen kennen, verdrängen sie jedes persönliche Subjekt.” (Bundesverwaltungsamt 2002: 41). Insbesondere raten die Autoren von Passivformen bei Handlungen der Behörde ab und empfehlen *wir* (Bayern 2008: 33) oder *ich* (Bochum o.J.: 14). Auch Passiväquivalente wie die Konstruktion *sein + zu + Infinitiv* raten sie zu vermeiden.
- *Nominalisierungen.* Anstelle deverbaler Substantive empfehlen die Broschüren Verben. Hierher gehört auch die Empfehlung, auf Funktionsverbgefüge möglichst zu verzichten.
- *Substantivketten.* In recht unterschiedlichen Formulierungen raten die Autoren, nie mehr als vier durch Genitiv oder Präpositionen miteinander verknüpfte Substantive hintereinander zu setzen. Ebenso sollen nicht mehr als zwei Genitive aufeinander folgen.
- *Adverben.* Die Broschüren sprechen sich gegen die Adjektivierung von Adverben aus. Die Empfehlung ist teilweise identisch mit der Forderung, kein Amtsdeutsch zu schreiben, für das gerade diese Formen typisch sind (*die probeweise Einführung*, Bundesverwaltungsamt 2002: 22).
- *Satzlänge.* Die Empfehlung, sich in kurzen Sätzen auszudrücken, findet sich überall von der Grundschule bis zur Informationsstrukturierung für die technische Dokumentation. Die Autoren dieser speziell für die Verwaltungssprache entwickelten Broschüren sehen jedoch durchaus das Für und Wider dieser schlichten Regel. “Nicht immer ist der kürzeste Satz auch der verständlichste Satz.” (Bundesverwaltungsamt 2002: 23). Die Broschüren empfehlen daher primär gut und übersichtlich gegliederte Sätze. Die verschiedenen Autorengruppen geben sich große Mühe, in nichtsprachwissenschaftlichen Worten zu erklären, dass linksverschachtelte Satzgefüge dabei wesentlich schwieriger sind als rechtsverschachtelte. Die Bochumer Autoren verstecken dies in zwei Empfehlungen gegen attributive Partizipien und gegen allzu weite Entfernung zwischen Artikel und Substantiv (Bochum o.J.: 8, 11), die bayerischen kleiden es in eine Regel zum Vermeiden umständlicher Wortgebilde (Bayern 2008: 20), die des Bundesverwaltungsamtes sprechen davon, dass Sätze einfacher sind, wenn sie sich beim Lesen von links nach rechts erschließen (Bundesverwaltungsamt 2002: 23).
- *Fundstellen.* Eine Besonderheit der Fachsprache der Verwaltung (wie der des Rechts) ist die Notwendigkeit, Rechtsgrundlagen oder Fundstellen in Gesetzen und Vorschriften anzugeben. Eine der Broschüren geht hierauf ein und regt an, diese Angaben am Ende

des Satzes oder in einem eigenen Satz unterzubringen, aber nicht in den Satz einzuschieben (Bayern 2008: 25).

2.4 Textebene

- *Benennungskonsistenz.* Die Broschüren raten, denselben Begriff immer mit derselben Benennung zu bezeichnen. In diesem Punkt stimmen sie mit den Regeln der Terminologielehre überein.
- *Stil.* Die Autoren raten zum Verzicht auf Kanzleistol, was sich auch in den Regeln auf Wort- und Satzebene widerspiegelt. Unter dem Stichwort Stilbrüche warnen sie insbesondere vor saloppem, unhöflichem, befehlsartigem oder gönnerhaftem Ton. Vorformulierte Standardtexte sollen individuell angepasst werden.
- *Freundlichkeit.* Die Broschüren verlangen einen freundlichen Ton, gerade bei unangenehmem Inhalt. Sie schreiben die persönliche Anrede mit *Sie* vor, und verwerfen unpersönliche Konstruktionen vom Typ *ist vom Antragsteller auszufüllen* (Bundesverwaltungsamt 2002: 39). Sie empfehlen dringend, die Wörter *bitte* und *danke* zu verwenden.
- *Gleichstellung.* Allen drei Broschüren ist es ein Anliegen, auch die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern in ihre Empfehlungen aufzunehmen. Dabei raten sie von schematischen Lösungen, beispielsweise mit ständig wiederholten Doppelformen, ab. Schrägstriche, Klammerformen und Binnen-I lehnen sie als den Lesefluss hemmend ab (Bayern 2008: 48, Bochum o.J.: 13). Die heute hinzugekommenen Schreibweisen mit Unterstrich oder Asterisk werden in den Broschüren nicht erwähnt, sind aber wohl als Varianten des Schrägstrichs zu sehen.
- *Textproduktion.* Eine der Broschüren gibt auch Empfehlungen zum Textproduktionsprozess, der die Phasen Vorbereiten, Entwerfen und Verbessern umfassen soll (Bundesverwaltungsamt 2002: 27).

2.5 Inhaltsebene

- *Aufbau.* Die Autoren empfehlen, Texte folgerichtig aufzubauen, keine Argumentationslücken zu lassen und jeden Gedanken nur einmal auszusprechen. Eine der Broschüren empfiehlt das klassische Modell mit Einleitung, Hauptteil und Schluss (Bayern 2008: 10).
- *Gliederung.* Die Broschüren raten dazu, Texte durch Überschriften, Aufzählungen und rhetorische Fragen zu gliedern. Eine Autorengruppe empfiehlt Marginalien, wie sie sonst vor allem in der technischen Dokumentation üblich sind (Bochum o.J.: 21-22).
- *Standardinformation.* Die Broschüren verlangen, dass die Verfasser an Bürger gerichteter Verwaltungstexte den eigenen Namen und die Kontaktdaten nennen. Auch eine eigenhändige Unterschrift wird empfohlen (Bayern 2008: 12).
- *Weiterführende Information.* Schreiben an Bürger sollen weiterführende oder ergänzende Informationen möglichst in der Anlage enthalten oder doch auf sie verweisen. Auch wird betont, wie wichtig es sei, die Leserschaft über den weiteren Verfahrensgang und eventuelle Bearbeitungszeiten zu informieren.

Es ist zu beobachten, dass die Autoren der Broschüren sich recht weitgehend an die eigenen Regeln halten, wohl in der Annahme, dass auch sie hier zu Laien in ihrem Fach, der Sprachwissenschaft, sprechen. Alle drei Broschüren verfahren auch im Hinblick auf weiterführende Information, wie sie es selbst empfehlen, und setzen ans Ende der Broschüren

Literaturverzeichnisse. Diese sind wohl zum Teil ähnlich wie in wissenschaftlichen Veröffentlichungen als Quellennachweis zu verstehen, zum Teil aber auch ausdrücklich als Anregung für die Leser der Broschüre (Bochum o.J.: 26). Für diese Zielgruppe finden sich in der bayerischen Broschüre auch umfangreiche Auszüge aus Gesetzen und Vorschriften zu Fragen der Verwaltungssprache und behördlicher Dokumente (Bayern 2008: 59-71).

3. Ziele und Grundsätze

Um aus der Fülle der Einzelheiten eine Quintessenz zu ziehen, möchte ich jetzt fragen, welchen Zielen die Regelungen dienen und nach welchen Grundsätzen sie vorgenommen werden.

Die Broschüre des Bundesverwaltungsamtes benennt die Ziele gleich zu Beginn: “Verständlichkeit”, “Bürgernähe” und “Förderung der Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen” (Bundesverwaltungsamt 2002: 3). In Bochum stehen “Verständlichkeit, Beziehungsförderung und Serviceorientierung (Kooperation) im Vordergrund” (Bochum o.J.: 4). Diese Ziele sind nicht gleichrangig. Vielmehr ist die Verständlichkeit ein abhängiges Ziel, das den anderen Zielen dient. Die sprachlichen Empfehlungen der Broschüren lassen sich im Großen und Ganzen als Maßnahmen zusammenfassen, die dazu dienen, die Verständlichkeit der Dokumente zu erhöhen. Das Verständlichmachen ist seinerseits eine Maßnahme, die dazu dient, Bürgernähe, Serviceorientierung usw. zu erreichen.

Ein weiteres Ziel, das intern schwerer wiegen mag, als die Texte erkennen lassen, wird immer wieder beiläufig erwähnt: Es geht darum, Arbeitsaufwand und Kosten für die Bearbeitung von Rückfragen, Beratungen, Widersprüchen, Dienstaufsichtsbeschwerden und Klagen zu minimieren, die entstehen, wenn Bürger die behördlichen Texte nicht oder nicht ausreichend verstehen (Bundesverwaltungsamt 2002: 8, Bayern 2008: 6, vgl. Ebert 2005: 110).

Interessant ist auch ein Hinweis, den die Autoren des Bundesverwaltungsamtes an einer Stelle geben, an der sie über die Satzlänge sprechen: “Auch übertriebene Kürze macht den Text durch Weglassen schwer verständlich und weniger höflich. Wirtschaftlich formulieren heißt vor allem so zu formulieren, dass die gewünschte Wirkung (Überzeugung, Handlung, Zusammenarbeit mit der Behörde) erzielt wird.” (Bundesverwaltungsamt 2002: 24). Hier paraphrasieren die Autoren eine pragmatische Qualität der Dokumente, die Illokution. Sie geben hier der Effektivität der Kommunikationshandlung den Vorrang vor der Effizienz.

Die Grundsätze, nach denen die Autoren ihre Empfehlungen ausarbeiten, sind an einer Stelle explizit genannt. Die Empfehlungen des Bundesverwaltungsamtes enthalten eine “Prüfliste für die Überarbeitung von Schreiben an Bürger und Bürgerinnen”. Hier werden vier Eigenschaften genannt, die den Bürgern das Verstehen erleichtern sollen: “Einfachheit”, “Ordnung”, “Straffung” und “zusätzliche Verständnishilfen” (alle Stellen Bundesverwaltungsamt 2002: 11). Diese Stelle erinnert stark an die vier Verständlichkeitsmerkmale Groebens (1972/1978, 1982, vgl. Christmann 2004: 34) und des Hamburger Verständlichkeitsmodells (Langer/Schulz von Thun/Tausch 1974/2002: 21).^{6, 7}

⁶ Verständlichkeitsmodelle: Die beiden Verständlichkeitsmodelle ähneln sich stark. Das Modell Groebens ist sprach- und kommunikationswissenschaftlich wesentlich sorgfältiger fundiert. Das Hamburger Verständlichkeitsmodell ist, wohl wegen des daraus entwickelten Kursbetriebs und der umfangreichen Ratgeberliteratur, in den praktischen Arbeitsfeldern der Kommunikationsberufe im deutschsprachigen Raum sehr viel besser bekannt. Das Karlsruher Verständlichkeitskonzept von Göpferich (2001) greift die beiden Modelle der 1970-er

Die Formulierung "Überarbeitung von Schreiben" an der soeben genannten Stelle deutet zudem auf eine andere stillschweigende Annahme der Empfehlungsautoren: Hier wird vorausgesetzt, dass es zunächst einen Text in nicht bürgernaher Sprache gibt, der dann anhand der gegebenen Empfehlungen überarbeitet wird. Hier liegt ein Fall intralingualer Übersetzung vor.

Das wesentliche primäre Ziel ist also Verständlichmachen, das dann weiterführenden Zielen dient; die wesentlichen Grundsätze zur Ausgestaltung der Empfehlungen sind die der Verständlichkeitsforschung.

4. Fachkommunikationswissenschaftliche Sicht

Die oben untersuchten Ratschläge zur bürgernahen Sprache regeln sehr vielfältige und recht heterogene Merkmale der Kommunikation. Es handelt sich um eine Kommunikationsform, die als Experten-Laien-Kommunikation oder Kommunikation mit Wissensgefälle bezeichnet wird. Während die bekannte und einflussreiche Definition von Hoffmann (1993: 614) die Experten-Laien-Kommunikation noch aus der Fachkommunikation ausschließt, da für Hoffmann nur das Fachinterne zur Fachkommunikation gehört, betrachten neuere Definitionen auch die fachexterne Kommunikation als Teil der Fachkommunikation (Schubert 2007: 210, 215-216, vgl. Kalverkämper 1998: 32). Es ist damit legitim, den Maßstab der Fachkommunikationswissenschaft anzulegen.

Zunächst möchte ich die in den Broschüren gefunden Empfehlungen den vier Dimensionen aus dem integrativen Modell der Fachkommunikation (Schubert 2007: 248) gegenüberstellen. Dieses Beschreibungsmodell arbeitet mit den Dimensionen *fachlicher Inhalt*, *sprachlicher Ausdruck*, *technisches Medium* und *Arbeitsprozesse*. Empfehlungen wie die untersuchten drei Broschüren werden üblicherweise unter die Rubrik *Verwaltungssprache* gestellt. Tatsächlich gehört ein Großteil der Ratschläge in die Dimension des sprachlichen Ausdrucks. Zugleich fällt aber auf, dass Sprache und Inhalt eng miteinander verbunden sind, sodass einige der Empfehlungen auch bestimmte Inhalte oder bestimmte Abfolgen von Inhalten verlangen und auch hier und da Elemente einer Zugangsstruktur vorschlagen. Die Zugangsstruktur, wie sie bei den umfangreicheren und mehr zum Nachschlagen als zum linearen Lesen gedachten Dokumenten der technischen Dokumentation üblich ist (Schubert 2007: 84), umfasst alles, was den Lesern hilft, sich in dem Dokument zu orientieren und einen bestimmten Inhalt schnell zu finden. Zur Dimension des technischen Mediums, zu der wesentlich auch die grafische Gestaltung des Dokuments gehört, findet sich in den Broschüren kaum etwas, was über die recht allgemeine Forderung eines ansprechenden äußeren Erscheinungsbildes der Dokumente (Bundesverwaltungsamt 2002: 43) hinausgeht. Interessanterweise gibt es jedoch einen Hinweis, der in die Dimension der Arbeitsprozesse fällt. Dies ist die oben schon erwähnte Empfehlung, Dokumente in einem Arbeitsprozess mit den Phasen Vorbereiten, Entwerfen und Verbessern zu erstellen. Hierbei soll die Vorbereitungsphase die Tätigkeiten "Informationsziel festlegen", "Stoff sammeln", "Inhalt und Umfang bestimmen" und "gliedern" umfassen, was die Autoren dann noch einmal als "Gedanken ordnen" resümieren. Die Entwurfsphase enthält das Schreiben und Gestalten

Jahre auf, kritisiert sie und entwickelt sie speziell für die technische Fachkommunikation weiter. Es hat jedoch, soweit ich weiß, im berufspraktischen Umfeld bislang keine Verbreitung gefunden.

⁷ Hamburger Verständlichkeitsmodell: Eine Broschüre wie diese ist keine wissenschaftliche Veröffentlichung und braucht nicht an jeder Stelle im Text ihre Quellen anzugeben. Dennoch nennt sie im Literaturverzeichnis eine ältere Auflage des Buches von Langer, Schulz von Thun und Tausch (1974/2002) (Bundesverwaltungsamt 2002: 60).

einer ersten Textfassung und in der Verbesserungsphase soll der Entwurf schrittweise überarbeitet werden (alle Stellen Bundesverwaltungsamt 2002: 27).

An diesem Modell gemessen, sind die Empfehlungen für eine bürgernahe Sprache also Eingriffe im Bereich aller vier Dimensionen der Fachkommunikation, und zwar erstens und ganz überwiegend in die Dimension des sprachlichen Ausdrucks, zweitens in die des fachlichen Inhalts, drittens und sehr viel weniger in die der Arbeitsprozesse und viertens und nur sehr am Rande in die des technischen Mediums. Im Sinne der eingangs wiedergegebenen Arbeitsdefinition handelt es sich um Kommunikationsoptimierung, denn die Eingriffe werden zum Zweck der Verbesserung vorgenommen, wobei es im Wesentlichen um Verständlichkeit geht, die als Instrument für das übergeordnete Ziel der Einsparung von Aufwand und Kosten dient.

Die Arbeitsdefinition präzisiert, dass ein bewusster Eingriff dieser Art das kommunikative Handeln beeinflussen kann, also die individuelle Kommunikationshandlung, oder aber die Kommunikationsmittel und damit alle künftigen mit diesen Kommunikationsmitteln ausgeführten Kommunikationshandlungen. Von einem Eingriff in die Kommunikationsmittel, insbesondere in die Sprache, ist dann die Rede, wenn ein verändertes oder ein ganz neues Sprachsystem geschaffen wird. Veränderte Sprachsysteme in diesem Sinne sind die regulierten Sprachen der technischen Dokumentation (Lehrndorfer 1996, Schubert 2007: 338-340, Drewer/Ziegler 2011: 191-218) oder die leichte Sprache für Menschen mit Sinnesbehinderungen (Leichte Sprache o.J., Netzwerk Leichte Sprache 2013). Neue Sprachsysteme sind Plansprachen wie Esperanto (Blanke 1985). Für die Gesamtheit dieser Sprachformen habe ich die Benennung *gestaltete Sprachen* vorgeschlagen (Schubert 2001). Die Unterscheidung zwischen dem kommunikativen Handeln und den Kommunikationsmitteln entspricht der Dichotomie zwischen *langue* und *parole* oder *Sprachsystem* und *Sprachverwendung* (Saussure 1916/1995: 25-30). Die meisten der oben besprochenen Empfehlungen greifen, soweit ich sehen kann, in die Kommunikationshandlung ein, indem sie den Verwaltungsmitarbeitern raten, diese oder jene Formulierung zu verwenden oder zu vermeiden. Einige wenige verändern jedoch das Sprachsystem, etwa die Empfehlung, die adjektivierte Adverben aus dem Wortschatz verbannt.

Die verschiedenen Formen bürgernaher Verwaltungssprache sind damit überwiegend in der Sprachverwendung und nur zu einem sehr geringen Anteil im Sprachsystem verändert und sollten daher nicht zu den gestalteten Sprachen gezählt werden. Es gibt jedoch eine gewisse Übereinstimmung zwischen der bürgernahen Sprache und beispielsweise den regulierten Sprachen der technischen Dokumentation, die darin besteht, dass in beiden Fällen eine reduktive (oder negative) Einflussnahme (Schubert 2008: 198) vorliegt, indem ein vorhandenes Sprachsystem, im hier zu besprechenden Falle Deutsch, vorausgesetzt und durch präskriptive Regeln eingeschränkt wird. Es werden also keine neuen Lexeme, keine neuen morphologischen Formen und keine neuen syntaktischen Regeln geschaffen, sondern es werden im deskriptiven Regelwerk der Sprache vorhandene Elemente "verboten" und andere empfohlen.⁸ Ebenso gibt es Parallelen zur Leichten Sprache für Menschen mit Sinnesbehinderungen.

⁸ Eingriff in System oder Verwendung: Die Unterscheidung zwischen Eingriffen, die ein neues Sprachsystem erzeugen, und solchen, die lediglich das kommunikative Handeln beeinflussen, erscheint hier zunächst als Dichotomie. Bei genauerer Analyse wird man die beiden Begriffe jedoch, ebenso wie die entsprechende Unterscheidung bei Saussure, eher als Pole eines Kontinuums zu verstehen haben. Die Typen von Regeln, die ich hier als nicht systemverändernd einstufe, beispielsweise Regeln, die bestimmte Wörter von der Verwendung ausschließen, nehmen aus dem System ein Element heraus und verändern dadurch das System, wie die sprachwissenschaftlichen Systemtheoretiker betonen (z.B. Gabelentz 1891/1901: 481).

Auch in diesen Sprachformen liegt reduktive Einflussnahme vor. Während die bürgernahe Sprache vor allem ein Gefälle in den Fachkenntnissen zwischen Textproduzenten und Textrezipienten zu überbrücken sucht, geht es bei der Leichten Sprache um ein Gefälle in der kognitiven Kompetenz, oft gepaart mit einem Fachkenntnisgefälle. Die Leichte Sprache wie auch die bürgernahe Sprache sind als Fälle gestalteter Sprachverwendung einzustufen.

Literatur

- [Bayern] (2008) *Freundlich, korrekt und klar – Bürgernahe Sprache in der Verwaltung*. Neuaufl. München: Bayerisches Staatsministerium des Innern – <http://www.verwaltung.bayern.de/egov-portal/xview/Anlage/2104463/BuergernaheSpracheinderVerwaltung.pdf> (28.02.2013).
- Blanke, Detlev (1985) *Internationale Plansprachen*. Berlin: Akademie-Verlag.
- [Bochum] (o.J.) *Tipps zum einfachen Schreiben. Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache*. – [http://www.bochum.de/C12571A3001D56CE/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/\\$FILE/einfachesschreiben.pdf](http://www.bochum.de/C12571A3001D56CE/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/$FILE/einfachesschreiben.pdf) (30.09.2013).
- Bundesverwaltungsamt (2002) *Bürgernahe Verwaltungssprache*. 4. Aufl. Köln: Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik – http://www.bit.bund.de/nn_374978/SharedDocs/Publikationen/Verwaltungsmodernisierung/BuergernaheVerwaltungssprache_BBB.templateId=raw.property=publicationFile.pdf/BuergernaheVerwaltungssprache_BBB.pdf (30.09.2013).
- Bundesverwaltungsamt (o.J.) *BBB-Arbeitshandbuch "Bürgernahe Verwaltungssprache"*. – [http://www.bva.bund.de/cln_046/nn_722556/SharedDocs/Publikationen/Verwaltungsmodernisierung/BuergernaheVerwaltungssprache_BBB.html_nnn=true%20\(05.10.2013\)](http://www.bva.bund.de/cln_046/nn_722556/SharedDocs/Publikationen/Verwaltungsmodernisierung/BuergernaheVerwaltungssprache_BBB.html_nnn=true%20(05.10.2013)).
- by (2005) Broschüre zur bürgernahen Sprache in der Verwaltung neu aufgelegt. Deutsche Sprachwelt – http://deutschesprachwelt.de/nachrichten/neues_detail.php?id=324 (05.10.2013).
- Christmann, Ursula (2004) "Verstehens- und Verständlichkeitsmessung. Methodische Ansätze in der Anwendungsforschung." In: Lerch, Kent D. (Hg.) *Die Sprache des Rechts*. Bd. 1: *Recht verstehen*. Berlin: de Gruyter. 33-62 – http://edoc.bbaw.de/volltexte/2011/1857/pdf/033_Christmann_Verstehens_und_Verstaendlichkeitsmessung.pdf (08.02.2013).
- DIN 6789-1 (1990) *Dokumentationssystematik. Aufbau technischer Produktdokumentationen*. Teil 1. Ausgabe 1990-09. Berlin/Wien/Zürich: Beuth.
- Drewer, Petra; Wolfgang Ziegler (2011) *Technische Dokumentation. Eine Einführung in die übersetzungsgerechte Texterstellung und in das Content-Management*. Würzburg: Vogel.
- Ebert, Helmut (2005) "Schreiben in der Verwaltung. Konzeptskizze für ein Theorie- und Praxishandbuch." In: Jakobs, Eva-Maria /Lehnen, Katrin /Schindler, Kirsten (Hg.) *Schreiben am Arbeitsplatz*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlage. 109-126.
- Ernstberger, Petra (Hg.) (2009) *Kurz und gut – vom Behördendeutsch zur bürgernahen Sprache. Fachtagung der SPD-Bundestagsfraktion am 27. Mai 2009 in Berlin*. Berlin: Fraktion der SPD im Deutschen Bundestag – <http://www.spdfraktion.de/sites/default/files/0,,12389,00.pdf> (28.02.2013)
- Gabelentz, Georg von der (1891) *Die Sprachwissenschaft*. 2. Aufl. 1901. Albrecht Graf von der Schulenburg (Hg.). Leipzig: Tauchnitz – <http://ia700307.us.archive.org/26/items/diesprachwissen01gabegoog/diesprachwissen01gabegoog.pdf> (13.12.2012).
- Göpferich, Susanne (2001) "Von Hamburg nach Karlsruhe: Ein kommunikationsorientierter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten." *Fachsprache. International Journal of LSP* 23 [3-4]: 117-138.
- Groeben, Norbert (1972) *Die Verständlichkeit von Unterrichtstexten*. 2. Aufl. 1978. Münster: Aschendorff.
- Groeben, Norbert (1982) *Leserpsychologie: Textverständnis – Textverständlichkeit*. Münster: Aschendorff.
- Grönert, Kerstin (2002) "Akzeptanz und Verständlichkeit der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation." In: Strohner, Hans /Brose, Roselore (Hg.) *Kommunikationsoptimierung. Verständlicher – instruktiver – überzeugender*. Tübingen: Stauffenburg. 145-156.
- Hoffmann, Lothar (1993) "Fachwissen und Fachkommunikation. Zur Dialektik von Systematik und Linearität in den Fachsprachen." In: Bungarten, Theo (Hg.) *Fachsprachentheorie*. Bd. 2. Tostedt: Attikon. 595-617.
- Kalverkämper, Hartwig (1998) "Rahmenbedingungen für die Fachkommunikation." In: Hoffmann, Lothar /Kalverkämper, Hartwig /Wiegand, Herbert Ernst mit Christian Galinski, Hüllen, Werner (Hg.) *Fachsprachen / Languages for Special Purposes*. Halbbd. 1. Berlin/New York: de Gruyter. 24-47.

- Krings, Hans P. (1996) "Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? Zum Verhältnis von Wissenschaft und Praxis in der Technischen Dokumentation." In: Krings, Hans P. (Hg.) *Wissenschaftliche Grundlagen der Technischen Kommunikation*. Tübingen: Narr. 5-128.
- Langer, Inghard /Schulz von Thun, Friedemann /Tausch, Reinhard (1974) *Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik, Wissenschaft*. 7. Aufl. 2002 unter dem Titel: *Sich verständlich ausdrücken*. München/Basel: Reinhardt.
- Lehrndorfer, Anne (1996) *Kontrolliertes Deutsch*. Tübingen: Narr.
- Leichte Sprache. Wikipedia – http://de.wikipedia.org/wiki/Leichte_Sprache (08.10.2013).
- Netzwerk Leichte Sprache (2013) *Die Regeln für Leichte Sprache*. – <http://leichtesprache.org/downloads/Regeln%20fuer%20Leichte%20Sprache.pdf> (24.09.2013).
- Ruhr-Universität Bochum (2004) *Bürgerfreundliche Verwaltungssprache. Ein Kooperationsprojekt der Ruhr-Universität Bochum und der Stadt Bochum*. – <http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/> (30.09.2013).
- Saussure, Ferdinand de (1916) *Cours de linguistique générale*. In: Bailly, Charles /Séchehaye, Albert mit Riedlinger, Albert (Hg.). Paris: Payot – kritische Ausgabe (1995). Mauro, Tullio de (Hg.). Paris: Payot & Rivages – <http://www.fichier-pdf.fr/2012/12/16/saussure-ferdinand-cours-de-linguistique-generale/saussure-ferdinand-cours-de-linguistique-generale.pdf%20> (17.01.2013).
- Schmatz, Erika (1995) "Bürgernahe Verwaltungssprache oder Autorität in neuem Gewand?" *Revue belge de philologie et d'histoire* 73 [3] – http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/rbph_0035-0818_1995_num_73_3_4034%20 (03.10.2013).
- Schubert, Klaus (2001) "Gestaltete Sprache. Plansprachen und die regulierten Sprachen der internationalen Fachkommunikation." Klaus Schubert (Hg.) *Planned Languages: From Concept to Reality*. Brüssel: Hogeschool voor Wetenschap en Kunst. 223-257.
- Schubert, Klaus (2007) *Wissen, Sprache, Medium, Arbeit. Ein integratives Modell der ein- und mehrsprachigen Fachkommunikation*. Tübingen: Narr.
- Schubert, Klaus (2008) "Konstruktion und Reduktion." In: Krings, Hans P. /Mayer, Felix (Hg.) *Sprachenvielfalt im Kontext von Fachkommunikation, Übersetzung und Fremdsprachenunterricht*. Berlin: Frank & Timme. 209-219.
- Schubert, Klaus (2009) Kommunikationsoptimierung. Vorüberlegungen zu einem fachkommunikativen Forschungsfeld." *trans-kom. Zeitschrift für Translationswissenschaft und Fachkommunikation* 2 (1) [online]: 109-150 – http://www.trans-kom.eu/bd02nr01/transkom_02_01_06_Schubert_Kommunikationsoptimierung.20090721.pdf
- Schubert, Klaus (2011) "Zum bewussten Eingreifen in die Sprache." In: Brosch, Cyril /Fiedler, Sabine (Hg.) *Florilegium Interlinguisticum*. Frankfurt/M. u.a.: Lang. 47-60.
- Simonnæs, Ingrid (2003) "Gemeinsamkeiten in Sprachwissenschaft und Rechtswissenschaft – Zur Methodewahl bei der Bedeutungsermittlung." In: Schubert, Klaus (Hg.) *Übersetzen und Dolmetschen: Modelle, Methoden, Technologie*. Tübingen: Narr. 15-32 – http://www.translationconcepts.org/pdf/jahrbuch_4.1.pdf (16.06.2008).
- Simonnæs, Ingrid (2005) *Verstehensprobleme bei Fachtexten*. Frankfurt/M. u.a.: Lang.
- Simonnæs, Ingrid (2013) Juristisches Übersetzen – der Vergleich als Grundlage der Erkenntnis. *trans-kom. Zeitschrift für Translationswissenschaft und Fachkommunikation* 6 (1) [online]: 208-228 – http://www.trans-kom.eu/bd06nr01/trans-kom_06_01_09_Simonnaes_Juristisch.20130701.pdf. (01.07.2013).
- Wüster, Eugen (1979) *Einführung in die allgemeine Terminologielehre und terminologische Lexikographie*. 3. Aufl. 1991. Bonn: Romanistischer Verlag.