

Denken, Lernen, Texten und Sprache

Inhalt

I	Denken und Lernen	3
II	Texten	17
III	Sprache	44
IV	Anhang	72

Dr. Andreas Baumert
Alte Gasse 67
60313 Frankfurt am Main

Dieser Text ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte beim Verfasser.
Copyright 1994 Andreas Baumert. All Rights Reserved.

Einleitung

Autoren und Autorinnen¹ von technischen Dokumentationen, Online-Dokumenten und ähnlichen Texten müssen völlig anders schreiben, als man es an vielen Schulen und Hochschulen lehrt. Stilistische Mittel, die von Kindheit an entwickelt und gepflegt wurden, versagen bei solchen Texten. Diese Mittel können Personenschäden oder Sachschäden verursachen, können wirtschaftliche und juristische Folgen nach sich ziehen.

Dieser Text gibt in vier Teilen Hintergrundwissen und praktische Ratschläge für die Textgestaltung in der technischen Redaktion:

Denken und Lernen Wenn man weiß, wie Leser und Lernende neue Informationen verarbeiten, kann man die Informationen auch entsprechend gestalten, damit das Lernen leichter geht.

Texten Das Texten ist zunächst ein Handwerk. Wie für jedes Handwerk gibt es auch für dieses Regeln. Und es gibt Ziele: Der Text muß vom Leser verstanden werden. Und er muß seinen Teil dazu beitragen, daß der Leser eine Anlage, ein Gerät, eine Software usw. sachgerecht und effizient anwenden kann.

Sprache An fast jeder deutschen Universität beschäftigen sich gleichzeitig mehrere Seminare mit der Sprache. Professionelle Autoren können mit einigen Erkenntnissen der Sprachwissenschaft gut arbeiten und das Material, mit dem sie es zu tun haben, die Sprache, besser verstehen lernen.

Der Anhang enthält ergänzende Ratschläge für die Praxis, ein Glossar, die Literaturliste und den Index.

¹ In diesem Text wird die männliche Form in einem neutralen Sinn verwandt. Gemeint sind hier immer Frauen und Männer. Auf „-,Innen“ oder „/-innen“ wird verzichtet, um den Text leichter lesbar zu halten. Damit ist keineswegs eine geschlechtsbezogene Wertung oder Diskriminierung der Leserinnen beabsichtigt. Wir bitten unsere Leserinnen um Verständnis für diese Vereinfachung im Text.

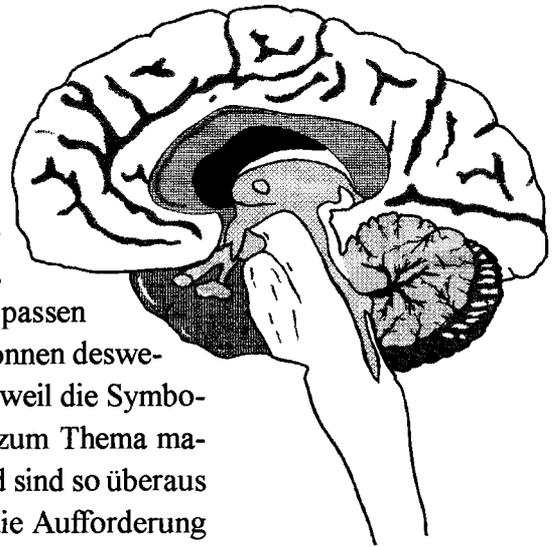
Denken und Lernen

Inhalt

1	Das Thema	4
2	Tief im Innern	6
3	Das Kurzzeitgedächtnis	7
4	Das Langzeitgedächtnis	10
5	Konsequenzen für technische Redakteure	15

1 Das Thema

Täglich begegnen wir Symbolen, die uns nahezu unmerklich anleiten, irgendwelche Tätigkeiten auszuüben. Wir nehmen sie oftmals kaum mehr als Symbole wahr: Einige warnen, manche weisen hin, andere fordern auf oder untersagen, sie alle aber passen sich kooperativ in unseren Tagesablauf ein. Wir können deswegen von einem kooperativen Einpassen sprechen, weil die Symbole, von denen hier die Rede ist, sich nicht selbst zum Thema machen. Sie werden deswegen von uns akzeptiert und sind so überaus brauchbar, weil die Warnung, der Hinweis oder die Aufforderung im Zentrum unseres Interesses stehen, nicht aber das Symbol. Wir hören die Botschaft und übersehen den Boten.



**selbstverständliche
Symbolik**

Produktdesigner und technische Redakteure sind deswegen gut beraten, den erfolgreichen Gebrauch des Gerätes, der Software oder der Anlagenkomponente durch solcher Art selbstverständliche und damit unaufdringliche Symbolik anzuleiten.

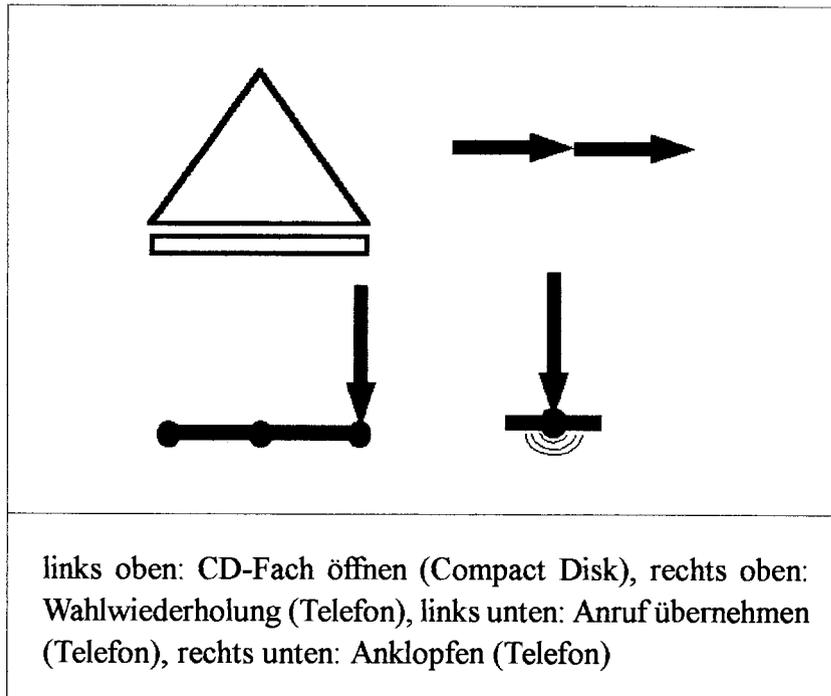
Gleich den Symbolen, die sich nicht selbst thematisieren, kann auch der begleitende Text dem Anwender zu Diensten stehen. Ein Text kann unauffällig das Wesentliche übermitteln, nichts auslassen, ohne geschwätzig zu sein.

Daß Text und Bild in dieser Weise wirken, daß sie sich ergänzen und bestärken, wird ein Anwender üblicherweise nicht ohne Aufforderung bestätigen. Nur wenn die Harmonie der Produktkomponenten gestört ist, werden die Betriebsanleitung, der Text, das Bild, oder auch die Benutzeroberfläche des Gerätes zum Problem: Man wird sich ihrer bewußt, das Design, die Redaktion oder auch die Entwicklung insgesamt haben versagt.

**Harmonie der
Produktkomponenten**

Die auf der folgenden Seite gezeigten Symbole können leicht zu Störfaktoren werden. Viele Anwender verstehen sie nicht; wir können sie uns nur schwer merken und, sollten wir doch eines erinnern, werden wir es womöglich nach einiger Zeit wieder vergessen und erneut im Handbuch nachschlagen müssen.

Woran liegt es, daß wir manche Symbole und Texte leicht verstehen, durch sie vermittelte Sachverhalte leicht erlernen können, andere nicht? Wie funktioniert unser Verstehen, unser Denken und Lernen?



2 Tief im Innern ...

Um einen Text verstehen und von ihm lernen zu können, muß man nicht nur die Augen und das Großhirn einsetzen. Es spielen viele Faktoren eine Rolle. Unser zentrales Nervensystem ist das Miteinander ganz unterschiedlicher Entscheidungs- und Wahrnehmungszentren, die sich in der Entwicklungsgeschichte herausgebildet haben. Manche Zentren sind - entwicklungsgeschichtlich - uralte und für elementare Verhaltenssteuerung zuständig.

Eines dieser Zentren, das limbische System, liegt an der Nahtstelle zwischen Großhirn und Hirnstamm. Zu seinen Aufgaben gehört die Steuerung der elementaren lebens- und arterhaltenden Verhaltensformen: Ernährung, Angst, Neugier, Aggression, Sexualität. Diese Verhaltensformen wurden schon in einer frühen Phase der Entwicklung von Wirbeltieren durch ein dafür eingerichtetes System gelenkt. Unser limbisches System ist sozusagen der Nachfahre dieses Steuerungssystems.

limbisches System

Seinem Alter entsprechend hat es auch Einfluß auf die anderen Mitspieler des zentralen Nervensystems. Vermutlich hat jeder schon einmal die Erfahrung gemacht, daß er etwas lesen mußte und beim besten Willen nicht verstehen konnte. Die Grundeinstellung des limbischen Systems ist zunächst Neugier, es übergibt die Kontrolle an andere Einheiten, um diese Neugier zu befriedigen. Man liest und versteht nicht. Daraufhin ändert sich die Grundeinstellung. Wenn dann das limbische System auf Aggression umschwenkt, hat der Text keine Chance mehr. Selbst wenn das letzte Kapitel genial sein sollte, werden wir es nicht mehr wahrnehmen.

Neugier oder Aggression

Der Text kann gut und leicht verständlich sein und dennoch scheitern. Es kann ausreichen, wenn wir eine Textpassage lesen, die uns aus sexuellen, religiösen, nationalen oder anderen Gründen beleidigt. Schon ist es passiert, die Neugier weicht der Aggression. Deswegen:

Warnung

Nutzen Sie niemals Wörter, Namen usw., die als religiöse, sexuelle, nationale oder vergleichbare Anspielungen empfunden werden können!



3 Das Kurzzeitgedächtnis

Nur die wenigsten Reize, die wir aufnehmen, merken wir uns auch. In jedem Moment unserer wachen Zeit werden wir mit einer Flut von Lichteffekten, Geräuschen, Gerüchen und anderen Reizen bombardiert. Unser Nervensystem ist so eingerichtet, daß wir diesem Bombardement nicht erliegen, sondern wir können weitgehend selektiv speichern. Die Selektion von Reizen für die Weiterverarbeitung ist aber nicht nur eine bewußte Handlung. Es spricht einiges dafür, daß Reize, die die Sinnesorgane in das Nervensystem einspeisen, in verschiedenen **Zwischenspeichern** mit geringer Aufnahmekapazität „zwischengelagert“ werden, dazu gehören die sogenannten sensorischen Speicher. Haben die Reize diese Zwischenpeicher passiert, sind sie noch immer nicht bereit für die „Endverarbeitung“. Vieles spricht dafür, daß sie dann zunächst in einer Einheit abgelegt werden, die man meist das Kurzzeitgedächtnis nennt. Bei der Übertragung dorthin werden aber schon Reize ausgesondert.

**selektiv
speichern**

„Es gibt eine weitverbreitete Auffassung der ‘Aufmerksamkeit’, die besagt, daß an irgendeiner Stelle des Informationsverarbeitungssystems ein ‘Filter’ oder ‘Flaschenhals’ eingebaut ist, durch den nur ein bestimmter Teil oder eine bestimmte Art von Information hindurchkann.“¹

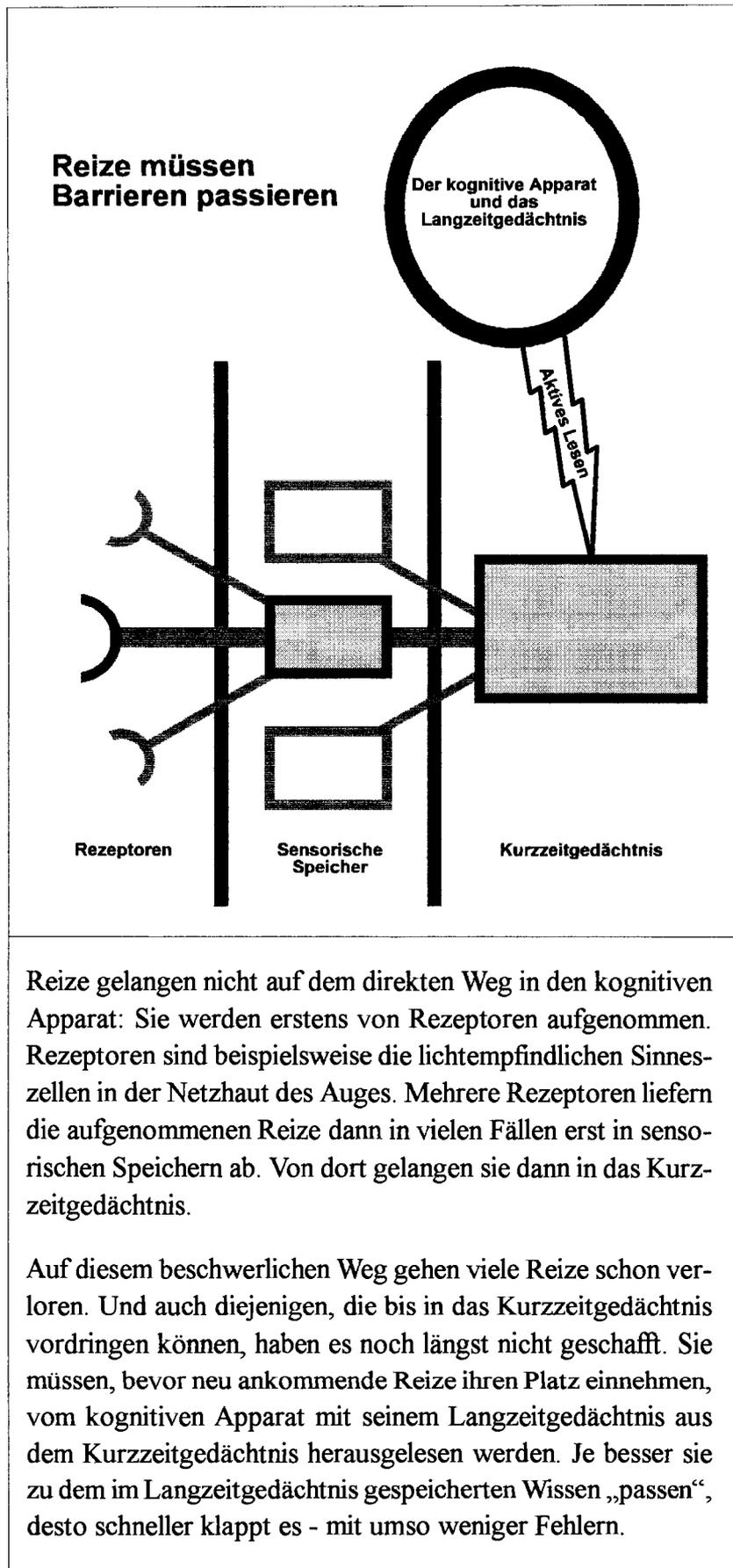
Aufmerksamkeit

Ob Aufmerksamkeit nun eine Art Flaschenhals ist, oder ob sie, wie andere von Arbinger referierte Autoren vermuten, eine Art genereller Kapazitätsbegrenzung ist, kann dahingestellt bleiben. Bedeutsam ist aber, daß Informationen, die wir verwerten wollen, Barrieren erfolgreich passieren müssen (Abbildung auf der nächsten Seite).

Barrieren

Das Kurzzeitgedächtnis wirkt aber nicht nur wie eine Barriere, es kann unter bestimmten Bedingungen Informationen auch so vorhalten, daß sie **schneller** weiterverarbeitet werden können.

1 Arbinger, S.41



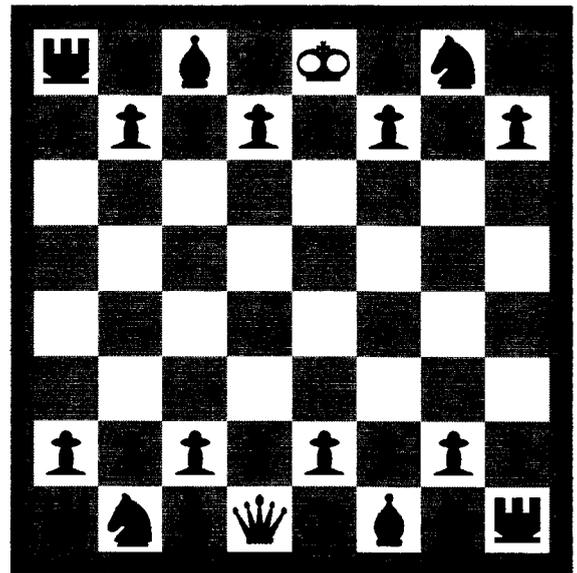
Besonders plastisch sind Versuche mit Schachstellungen. Sie haben ergeben, daß exzellente Schachspieler eine Stellung nach kurzem Augenschein wesentlich besser rekonstruieren können als schlechte Spieler. Das gilt aber nur für sinnvolle Konstellationen der Figuren. Sind die Figuren jedoch nach einem Zufallsprinzip, vom Standpunkt des Schachspielers aus also unsinnig auf dem Feld verteilt, erreichen beide Spielergruppen das gleiche Ergebnis.

Diese Versuche mit Schachfiguren legen eine Interpretation nahe: Die Schachstellung ist wahrscheinlich nur bis in das Kurzzeitgedächtnis vorgedrungen. Sofort greift der gesamte kognitive Apparat mit seinem Langzeitgedächtnis ein und versucht, die Stellung aus dem Kurzzeitgedächtnis herauszulesen. Ist die Stellung der Figuren sinnvoll, hat der gute Schachspieler Vorteile, weil sein Langzeitgedächtnis über einen umfangreichen Katalog an Figurenstellungen verfügt, die beim Übertragen der Stellung hilfreich sind. Ist die Stellung hingegen sinnlos, sind der kognitive Apparat und das Langzeitgedächtnis des guten Schachspielers ebenso hilflos wie die des schachspielenden Dilettanten: Beide erzielen das gleiche Ergebnis.

Bei den sinnvollen Stellungen lassen sich bestimmte Typisierungen bilden, Bauernketten etwa, die sozusagen in Blöcken (die Fachliteratur spricht von „chunks“) an den kognitiven Apparat weitergeleitet werden.

Der Umfang dieser Blöcke oder chunks ist von vielen Faktoren abhängig. Es kann eine Zahlengruppe, etwa Teil einer Telefonnummer sein, oder eben auch die Verteidigungsstellung einer Bauernkette. Sehr wahrscheinlich werden nicht mehr als sieben chunks im Kurzzeitgedächtnis für die Weiterverarbeitung vorgehalten.

Man kann davon ausgehen, daß die Informationen im Kurzzeitgedächtnis durch ständiges Auffrischen, durch Wiederholen etwa, aktuell erhalten werden. Gelangen neue Informationen in das Kurzzeitgedächtnis, überschreiben sie die darin befindlichen chunks oder überlagern sie (Interferenz). Wenn der Prozeß des ständigen Auffrischens versagt, gehen die Informationen verloren.



chunks

4 Das Langzeitgedächtnis

Jeder Mensch hat ein Modell seiner Welt gespeichert. Seine Vorlieben, moralischen Prinzipien, das Wissen, die ethischen Maximen, die Ziele und nicht zuletzt sein Gedächtnis stehen irgendwie in Verhältnis zu diesem Weltmodell. Zwar isoliert die Wissenschaft immer wieder einzelne Komponenten, um sie besser untersuchen zu können, doch ergibt nur das Ganze den **kognitiven Apparat**, der Erkenntnis und Wissen steuert.

Als eine Zäsur in der wissenschaftlichen Erforschung des Wissens kann eine Arbeit betrachtet werden, die 1932 veröffentlicht worden ist: Frederic C. Bartlett „Remembering. A Study in Experimental and Social Psychology“.

Bartlett berichtet von Versuchen, in denen er Versuchspersonen ein indianisches Märchen vorgelegt hatte. Dieses Märchen, der „Krieg der Geister“, berichtet aus einer Welt, die dem durchschnittlichen Amerikaner nicht bekannt ist. Nach 15 Minuten und in Abständen von mehreren Monaten mußte diese Geschichte von den Versuchspersonen wiedergegeben werden. Die erstaunlichen Ergebnisse zeigten unter anderem, daß weggelassen worden war, was nicht in die Erfahrungswelt der Versuchspersonen paßte. Andere Elemente des Märchens wurden einfach angepaßt, aus „Kanu“ wurde beispielsweise „Boot“.

Bartlett schloß daraus, daß Erinnerung nicht das bloße Wiedergeben gespeicherter Einheiten ist, sondern ein aktives Konstruieren.

aktives Konstruieren

Er schloß weiter, daß dieses aktive Konstruieren auf organisierte **Wissenseinheiten** zugreift. Er entschied sich dann, den damals schon in der Psychologie bekannten Begriff „Schema“ für diese Einheiten zu verwenden, obgleich einige Argumente gegen seine Verwendung sprechen. Ein Schema läßt Starre assoziieren, Wissensstrukturen sind aber flexibel. Außerdem läßt dieser Begriff die Eigenleistung beim Erinnern und in der Modifikation oder Neuentstehung von Schemata in den Hintergrund treten.

Schema

Der Kognitionswissenschaftler Roger Schank drückt diese Gedanken in einem Satz aus:

„Wir nutzen, was wir wissen, um zu verarbeiten, was wir aufnehmen.“

Die Ergebnisse der Arbeit von Bartlett werden heute von jedem berücksichtigt, der sich wissenschaftlich mit menschlicher Kognition befaßt. Psychologen, Linguisten, mit künstlicher Intelligenz befaßte Informatiker und gelegentlich auch Philosophen gehen heute davon aus, daß unsere Erfahrungswelt strukturiert im kognitiven Apparat vorgehalten wird, daß ferner diese strukturierte Erfahrungswelt das Verarbeiten neuer Erfahrungen, das Lernen bestimmt.

Es gibt aber Streit darüber, wie diese Strukturen aussehen. Die einen sprechen von Frames (engl. für Rahmen), wie etwa Charles Fillmore oder Marvin Minsky. Andere Forscher arbeiten an der Theorie der semantischen Netze, wie etwa Norman und Rumelhart. Manche Kognitionstheorien haben ihren Schwerpunkt mitunter in einem eher von der Informatik dominierten Bereich, wie etwa in Deutschland bei Christopher Habel, andere sind von der experimentellen Psychologie beeinflusst, in Deutschland etwa die Arbeiten von Friedhart Klix.

Die unterschiedlichen Theorien sind hier nicht von Interesse. Wir wollen uns auf einen wesentlichen Punkt konzentrieren: Wir gehen von Informationseinheiten aus, die irgendwie miteinander vernetzt sind. Das ist natürlich eine starke Vereinfachung, die aber in diesem Zusammenhang unabdingbar ist.

Wir wollen den Begriff verwenden, den Minsky vor fast 20 Jahren eingeführt hat, um die Informationseinheit zu bezeichnen: der Frame.

Frames enthalten **Objekte** und stereotype **Situationen**, sie geben Auskunft darüber, was, ausgehend von einer gegebenen Situation, zu erwarten ist, und enthalten Informationen, was passieren muß, wenn die Erwartungen nicht erfüllt werden. Die Abbildung auf der nächsten Seite zeigt einen Frame, der in der Kognitionswissenschaft viel diskutiert wurde: VOGEL.

Informationseinheiten

vernetzt

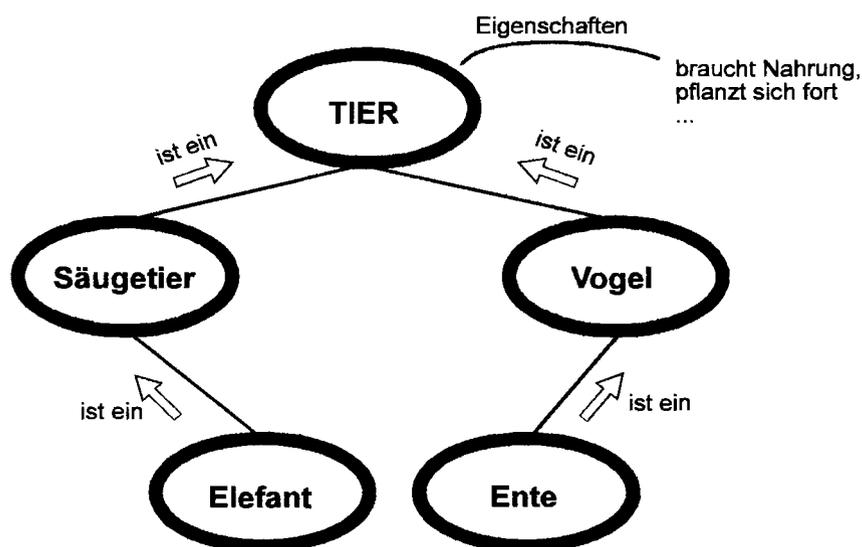
Frames

Frame Vogel

Gehört zu Frame	Tier
Generalisierung von	Zugvogel, Singvogel
Fortbewegungsart	fliegen, laufen, schwimmen Standard: fliegen
weitere Einträge ...	

Der Frame VOGEL wurde von vielen kognitionswissenschaftlichen Autoren erörtert. In der hier gezeigten Form, die stark vereinfacht ist, geht es vor allem um zwei Aspekte:

Frames sind wie ein Netz miteinander verbunden. Dadurch „vererben“ sich auch Eigenschaften. Da alle Tiere sich fortpflanzen, Nahrung benötigen usw., ist es ökonomischer, diese Einträge nur unter TIER vorzunehmen. Alle untergeordneten Frames haben damit automatisch die gleichen Eigenschaften, wenn nichts anderes vermerkt ist.



Frames erhalten Standardeinträge, die bei gegebenem Anlaß geändert werden können. Ein Vogel, der nicht fliegen kann, ein Pinguin beispielsweise, bringt nicht alles durcheinander. „Fliegen“ ist nur ein Standardeintrag, von dem das einzelne Exemplar durchaus abweichen darf.

In dem Frame VOGEL sind vorrangig unsere Standarderwartungen eingetragen; wenn wir über einen Vogel sprechen, denken wir normalerweise an einen typischen Vogel. Als typischer Vogel wäre zum Beispiel der Pinguin kein geeigneter Kandidat. Die Psychologin Eleanor Rosch hat dazu Tests durchgeführt, die den Zusammenhang etwas verdeutlichen: Versuchspersonen wurden aufgefordert, Sätze zu konstruieren, in denen das Wort „Vogel“ vorkommt. Man erhält bei solchen Versuchen weit mehr Sätze, in denen „Rotkehlchen“, „Sperling“ usw. eingesetzt werden können als „Pinguin“, „Truthahn“ usw., beispielsweise: „So um die zwanzig Vögel sitzen morgens oft vor meinem Fenster auf dem Telefondraht und zwitschern.“

Standarderwartung

Vermutlich sind Frames so organisiert, daß die prototypischen Eigenschaften im Vordergrund stehen. Man denkt an eine Art Prototypen, wenn ganz allgemein von einem Vogel gesprochen wird, nicht an den Spezialfall. Und die Prototypikalität des Sperlings bezüglich „Vogel“ ist weit größer als die seines antarktischen Verwandten.

Prototyp

Wie man sich die Anwendung von Frames vorstellen kann, wird an einem Beispiel deutlich, das so ähnlich auch in der Fachliteratur diskutiert wurde. Nehmen wir an, wir bewegten uns in einem unbekanntem Haus auf eine Tür zu. Wenn es eine Zimmertür ist, wird unser kognitiver Apparat den Frame ZIMMERTÜR aufrufen. In diesem Frame sind Informationen enthalten, unter welchen Bedingungen man Zimmertüren auf welche Weise öffnet, was sich typischerweise dahinter verbirgt usw. Wir kämen nicht auf die Idee, daß sich hinter dieser Zimmertür die Nordsee befinden könnte und wären einigermaßen schockiert, wenn genau dieser Fall einträte. Thriller und Texte mit überraschenden Pointen verwenden oft den bewußten Verstoß gegen Standardeinträge als eine literarische Technik.

Frames sind flexibel, wir können lernen und neue Einträge in einem Frame unterbringen, alte Einträge löschen, Frames miteinander verknüpfen, neue Frames anlegen. Dabei haben die Frames ein Beharrungsvermögen. Wir könnten eben nicht in einem alternativen Universum aufwachen und uns dennoch sofort zurecht finden: Veränderungen sind nur Schritt für Schritt möglich.

Wir lernen langsam!

Wissenstypen

Neben den Strukturen des Wissens, die als Frames, semantische Netze oder in anderen Modellen diskutiert werden können, wird auch zwischen Typen des Wissens oder Wissensbereichen unterschieden:

Wenn wir die Betriebsanleitung für einen Taschenrechner lesen und verstehen, sind dabei mindestens drei unterschiedliche Wissenstypen beteiligt: Sprachwissen, Weltwissen und Wissen über den Bereich, über den diese Anleitung geschrieben wurde, das gegenstandsbezogene Wissen.

- Die beste Anleitung nutzt nichts, wenn sie in einer Sprache geschrieben wurde, die wir nicht verstehen.
- Wir wissen etwas über Batterien, deswegen verstehen wir auch, warum häufiger Batterien gewechselt werden, nicht aber die Tastatur des Taschenrechners.
- Wer die Sinusfunktion nicht kennt, kann mit dem Teil der Anleitung nichts anfangen, der ihre Anwendung im Taschenrechner beschreibt.

Sprachwissen

Weltwissen

**gegenstandsbezogenes
Wissen**

5 Konsequenzen für technische Redakteure

Wir hatten eingangs die Frage gestellt, woran es liegt, daß wir manche Texte und Symbole leicht verstehen, andere nicht.

Schwer verständlich

Wir verstehen umso schwerer, je unbekannter uns Symbole, Texte und Begriffe sind. Ist die Information allzu fremd dargestellt, wird unser Gehirn immer wieder versuchen, einen „leichteren Weg“ zu gehen. Es wird auf ähnliche, aber womöglich völlig sachfremde Frames zugreifen; es wird versuchen, Verständnispfade zwischen den sachfremden Frames zu finden und Verknüpfungen zwischen ihnen anzulegen, die nicht funktionieren. Wir bringen durcheinander, was wir lesen. Wir vergessen es schnell. Die Symbolik, der Text und dann: das Gerät beginnen, uns zu ärgern. Unsere Haltung gegenüber dem Produkt wird negativ.

**fremde
Begriffe, Symbole**

Eine im Text gründlich mißlungene Gebrauchsanleitung verwendet nicht nur Begriffe, die wir nicht kennen. Die Sätze sind kompliziert und in ihrer Struktur schwer zu durchschauen. Am Ende des Satzes haben wir den Anfang vergessen.

komplizierte Sätze

Der typische Fall:

Niemand liest eine Gebrauchsanweisung aus Vergnügen.

Oft ist etwas schiefgegangen, wenn der Anwender eines Produktes zum Handbuch greift. Es gibt vielleicht schon einen Mißerfolg, einen Stopper in der Produktion, kurz: ein Problem. Die Haltung gegenüber dem Produkt hat mitunter schon eine geringfügige Veränderung erfahren, sie wird negativer. Wenn dann die Gebrauchsanweisung versagt, kann schnell das ganze Produkt sein Ansehen einbüßen.

Leicht verständlich

Dagegen verstehen wir Symbole und Texte leicht, wenn Information

- in kleinen Einheiten angeboten wird (chunks!),
- zu unserem Wissen paßt (Frames).

Zu unserem Wissen paßt ein Handbuch, eine Online-Hilfe usw., wenn die Autoren unser sprachliches Wissen (Fremdsprache, Textverständlichkeit), unser Weltwissen und unser gegenstandsbezogenes Wissen richtig eingeschätzt haben.

Verstehen und Lernen ist aktives Handeln, ist Arbeit. Der Redakteur kann uns diese Arbeit erleichtern oder erschweren.

**Lernen
ist Arbeit**

Wenn es klappt mit dem Verstehen, ist das ein Erfolg. Erfolg im Verstehen hilft dem Anwender auch über eine kritische Situation im Gebrauch des Produktes hinweg.

Erfolg motiviert und macht Spaß.

Texten

Inhalt

1	Das Thema	18
2	Textsorten	19
2.1	Der Begriff	19
2.2	Literarische Texte	20
2.3	Gebrauchstexte	21
2.4	Textsorten in der Informations- und Kommunikationstechnik	23
2.5	Fazit	31
3	Verständlichkeit	32
3.1	Das Problem	32
3.2	Der Leser	34
3.3	Die Darbietung	35
3.4	Der Kontext	35
3.5	Lösungsvorschläge	36
4	Andere Regeln für Texte	40
4.1	Die tekomp-Richtlinie	40
4.2	Der Ärger mit dem Passiv und die Länge der Sätze	42

1 Das Thema

Unzählige Texte werden täglich in deutscher Sprache geschrieben. Der Zettel hinter dem Scheibenwischer, die Gesprächsnotiz, der Artikel für die Wirtschaftsseite, der Serienbrief und Texte anderer Art werden verfaßt, gespeichert, vervielfältigt und gelesen.

Das Texten nimmt in vielen Berufen einen erheblichen Anteil des täglichen Arbeitsaufwandes in Anspruch. Anwälte, Lehrer, Sachbearbeiter in Industrie, Behörden und Verbänden sind auch Autoren der für ihre Profession üblichen Texttypen. Im Gegensatz zu der Bedeutung, die das Schreiben für ihren Beruf hat, sind die meisten dieser Autoren nach ihrer Schulzeit nur geringfügig oder überhaupt nicht im Texten unterwiesen worden. Entsprechend oft versagen Texte auch: Patienten verstehen den Arzt nicht, Schüler zweifeln an den Texten ihres Lehrers, und den Bescheid des Finanzamtes gibt man besser seinem Steuerberater.

In Deutschland sind bis vor kurzem nicht einmal technische Redakteure, professionelle Autoren also, auf ihre Aufgabe ausreichend vorbereitet worden. Nur wenige konnten sich durch ein Volontariat oder das Studium an einer Universität oder Fachhochschule auf professionelles Texten vorbereiten. In der Regel war das Sprachgefühl des einzelnen Redakteurs der ausschließliche Maßstab für seine Arbeit.

Erst als man begonnen hatte, die wissenschaftliche Beschäftigung mit dem Text systematisch für technische Redakteure nützlich zu machen, mußte man sich nicht mehr auf das Sprachgefühl allein verlassen. Die treibende Kraft dieser Entwicklung waren die technischen Redakteure selbst, die in ihrem Berufsverband, der tekomp (Gesellschaft für technische Kommunikation), auf dieses Ziel hingearbeitet haben. Die folgenden Seiten geben Einblick in die wichtigsten Themen, die in diesem Zusammenhang erörtert werden.

2 Textsorten

„Textsorte“ ist ein Begriff, mit dem man wissenschaftlich - in der Theorie - nicht viel anfangen kann. Er ist zumindest umstritten. In der Praxis können Redakteure mit ihm aber manchmal recht gut arbeiten, wenn sie zum Beispiel die unterschiedlichen Produkte einer Redaktion voneinander abgrenzen möchten.

2.1 Der Begriff

Man hat sich angewöhnt, Texte in Typen, Klassen, Superstrukturen oder eben Textsorten einzuordnen:

„Am leichtesten lassen sich Superstrukturen an einer Erzählung illustrieren. Eine Erzählung kann von einem bestimmten Thema handeln, z.B. einem Einbruch. Neben der Tatsache aber, daß der Text ein solches globales Thema besitzt, hat er zugleich global das Kennzeichen, daß er eine „Erzählung“ ist.“¹

Über den gleichen Sachverhalt, den Einbruch, können sehr unterschiedliche Texte geschrieben werden: Polizeibericht, Vernehmungsprotokoll, Schadensbericht an die Versicherung, Reportage, Brief und andere. Die Autoren folgen dabei Stilregeln, die für ihren Aufgabenbereich einigermaßen typisch sind.

Daß Texte auf diese Weise irgendwie klassifiziert werden können, klingt einleuchtend, ist aber in der Wissenschaft durchaus umstritten. Vermutlich können die meisten Sprachwissenschaftler sich auf eine vage Formulierung einigen, etwa:

„Textsorte. Teilmenge von Texten, die sich durch bestimmte relevante gemeinsame Merkmale beschreiben und von anderen Teilmengen von Texten abgrenzen lassen.“²

**Definition:
Textsorte**

1 van Dijk, S.128.

2 Handbuch der Linguistik, S. 496.

Damit ist aber nicht gesagt, wie man diese gemeinsamen Merkmale bestimmt. Wenn man nun keine Kriterien hat, um solche gemeinsamen Merkmale zu bestimmen, werden unterschiedliche Sprachwissenschaftler den gleichen Text womöglich verschiedenen Textsorten zuordnen. Vorerst ist „Textsorte“ also noch ein recht vager Begriff. Nur auf den Unterschied zwischen Gebrauchstexten und literarischen Texten hat man sich in der Wissenschaft einigermaßen verständigen können.

2.2 Literarische Texte

Literarische Texte bereiten uns Vergnügen, weil die Autoren zur Reise in eine Welt einladen, die sich nur sprachlich vermittelt und womöglich in anregendem Kontrast zu unserer Welterfahrung steht. Die Facetten dieser Welt werden durch die sprachliche Kompetenz des Autors geprägt. Unsere Leistung als Leser ist es, Perspektiven zu wechseln, möglichst viele der verborgenen Pfade im Text zu erschließen, zu interpretieren.

Literarische Texte

Literarische Texte werden ein Schülerleben lang als exemplarische Texte gelehrt. Sprachliche Kompetenz muß sich allzu oft auch später, an der Universität, mit den Prinzipien literarischen Schreibens messen lassen. Wahrscheinlich ist es für den Berufsanfänger deswegen so schwer, ein Prinzip wie „gleiche Bedeutung - gleicher Begriff - gleiche Schreibweise“ (tekomp Richtlinie)¹ konsequent durchzuhalten. Dieses Prinzip verlangt, daß technische Redakteure einen Gegenstand immer gleich benennen: Wenn man sich entschlossen hat, das Wort „Monitor“ für einen Computerbildschirm zu verwenden, wird in der Gebrauchsanleitung niemals ein anderes Wort verwandt, weder „Bildschirm“ noch „Display“ noch sonst ein anderes. Unsere schulische und universitäre Ausbildung verlangt dem Schreibenden aber im Gegensatz dazu ab, daß er durch den häufigen Wechsel der Bezeichnungen seine sprachliche Gewandtheit demonstriert.

1 Vgl. tekomp Richtlinie, S.17.

2.3 Gebrauchstexte

Gebrauchstexte laden nicht zur Reise in eine nur sprachlich vermittelte Welt ein. Sie kommunizieren eine Welt, die auch ohne den Text existiert. Während der literarische Text die Welt zumindest verändert, indem Figuren, Räume, Handlungen oder Beziehungen wenigstens fiktive Komponenten gewinnen, orientiert sich der Gebrauchstext an einer wirklich erfahrbaren Welt.

Zu den Gebrauchstexten gehören Reportagen, Gebrauchsanleitungen, Stücklisten, Gesetze, Speisekarten, Unterrichtsmaterialien usw.

Einer Unterscheidung zwischen Gebrauchstexten und literarischen Texten werden wohl die meisten Sprach- und Literaturwissenschaftler zustimmen können. Natürlich stellt sich nun die Frage, wie Gebrauchstexte weiter unterteilt werden können. Die wissenschaftliche Theorie kann uns in dieser Frage nicht viel weiterhelfen.

Stellen wir aber als Praktiker die Frage, ob wir unsere Texte in Textsorten einordnen könnten, müssen wir uns nicht mit wissenschaftlichen Bedenken herumplagen. Wir können versuchen herauszufinden, welche Textsorten typischerweise von technischen Redakteuren geschrieben werden. Worin bestehen Gemeinsamkeiten in unseren Texten, wie kann man sie klassifizieren?

Für die technische Redaktion kann es sinnvoll sein, zu unterscheiden zwischen

- Referenzhandbuch,
- Kurzreferenz,
- Tutorial,
- Schulungsunterlagen,
- Installationsanweisungen,
- Stücklisten,
- Online-Dokumentation und
- Hypertext.

Mitunter werden technische Redakteure auch für die Beschriftung von Geräten zuständig sein und häufig haben sie ihren Anteil an der betrieblichen Öffentlichkeitsarbeit, von der Pressemitteilung bis zur Produktbroschüre.

Gebrauchstexte

Man kann prinzipiell nicht sinnvoll von einer Textsorte „Gebrauchsanleitung“ oder „Referenzhandbuch“ sprechen, ohne den Leser zu berücksichtigen. Darin besteht auch eine der großen Auseinandersetzungen unter Sprachwissenschaftlern. Der Begriff „Textsorte“ kann sehr schnell unbrauchbar werden, wenn man ihn aus dem Verwendungszusammenhang löst. Wenn wir wissen, daß die Anwender einer Reinigungsmaschine zu 60% funktionale Analphabeten sind, können wir nicht davon ausgehen, daß die Gebrauchsanleitung für dieses Gerät und die für einen Computertomographen zur gleichen Textsorte gehören, nur weil beide „Gebrauchsanleitungen“ sind

Leser

Für die nahe Zukunft ist zu erwarten, daß Anforderungen der Industrie zur Klärung des Begriffes beitragen können. Durch nationale wie multinationale Normen und gesetzliche Regeln könnten Unternehmen, die auf internationalen Märkten tätig sind, die Kosten für technische Dokumentation und Übersetzungen schnell entgleiten. Nur mit strengen Regeln für die sprachliche Gestaltung, mit lexikalischen und syntaktischen Restriktionen kann man die Kosten für eine vielsprachige Dokumentation unter Kontrolle halten. Entsprechende Bestrebungen werden seit den siebziger Jahren unter „Simplified English“ und heute auch unter „kontrollierte Sprache“¹ diskutiert. Wenn sich diese Verfahren durchsetzen, kann der Begriff „Textsorte“ im Bereich der technischen Kommunikation seine Vagheit verlieren.

Kosten**kontrollierte
Sprache**

1 Eine Übersicht gibt: Heuler, Martina: Kontrollierte Sprache.

2.4 Textsorten in der Informations- und Kommunikationstechnik

Dieser Abschnitt listet einige Textsorten, die man in der Informations- und Kommunikationstechnik anwenden kann. Die Betonung liegt auf allgemeinen Ratschlägen für die Gestaltung solcher Dokumentationen, sie beschränkt sich keineswegs auf die bloße Textgestaltung. Einer solchen Aufstellung bleibt auch immer ein Rest an Vagheit, und sie kann keine Allgemeingültigkeit beanspruchen. Für andere industrielle Aufgabengebiete der technischen Kommunikation wird man diese Liste sicher verändern müssen. Außerdem beruht diese Liste nicht auf wissenschaftlicher Erkenntnis, sondern sie wurde über die Auswertung von Erfahrungen gewonnen, die in vielen Gesprächen mit Autoren diskutiert und bestätigt werden konnten.

Tutorial

Mit Handbüchern dieser Art führt sich ein Anwender selbst in die Benutzung eines Produktes ein. Für viele Produkte der Software-Industrie werden heute Tutorials ausgeliefert.

Tutorial

- Umfang

Ein Tutorial wird in der Regel nur ausgewählte Komponenten eines Produktes beschreiben, niemals den vollen Leistungsumfang. Orientieren Sie sich an denjenigen Aufgaben, die eine Mehrzahl der Anwender als vordringlich empfinden wird.

- Adressat

Der Leser kann mit dem Produkt noch nicht umgehen, er kennt aber manchmal ähnliche Produkte.

- Ziel

Der Leser soll ausgewählte Aufgaben bewältigen können. Der Erfolg des anwendenden Lesers steht im Vordergrund. Vorsicht: Bei Enttäuschungen werden Tutorials schnell zur Seite gelegt.

- Gliederung, grob

Abgeschlossene Einheiten, die nicht unbedingt aufeinander aufbauen müssen. Am besten ist es, wenn der Anwender Einheiten unabhängig voneinander bearbeiten kann, also nach eigenem Ermessen mit einem beliebigen Abschnitt beginnen kann.

- Gliederung, fein

Einführung in die Aufgabe oder das Problem. Handlungsanweisungen, Schritt für Schritt (am besten: durchnummeriert). Verzicht auf komplizierte didaktische Verfahren, Tests und dergleichen. Die Zeit Ihres Kunden ist kostbar!

- Sprache

Direkte Ansprache, Imperative werden die Aufgabe am besten lösen. „Öffnen Sie den Eingabebildschirm ...“ Im Tutorial muß die Verwendung der Terminologie geklärt werden. Wenn der Anwender mit beliebigen Kapiteln beginnen kann, planen Sie Redundanz und Querverweise ein. Die Anweisungen müssen eindeutig sein, schließlich haben Sie als Autor Aufgabe, Handlung und Erfolg vorgegeben.

Referenzhandbuch

Der gesamte Funktionsumfang des Produktes ist im Referenzhandbuch beschrieben. Bei umfangreichen Projekten anderer Industrien, beispielsweise Kraftwerken, kann ein Referenzhandbuch durchaus Räume füllen. Es kann auch aus mehreren Lieferungen bestehen, beispielsweise aus dem Referenzhandbuch für die Systemverwalter im Rechenzentrum und dem für die Mitarbeiter am Schalter, in der Buchhaltung usw.

Referenzhandbuch

- Umfang

Der Umfang des Handbuches wird durch den Leistungsumfang des Produktes bestimmt.

- Adressat

Jeder erfahrene Anwender, der eine Aufgabe erstmals mit diesem Produkt oder auf eine bestimmte Art und Weise lösen will. Anwender, die mit einer Produktionsstörung gleich

welcher Art konfrontiert sind. Anwender, die Tutorials ablehnen. Unerfahrene Anwender, die - aus welchen Gründen auch immer - wenig oder gar keine Schulung für dieses Produkt erhalten haben. Das Referenzhandbuch kann von jedem legitimen Anwender des Produktes benutzt werden.

- Ziel

Beantworten einer Frage, die der Anwender hat. Eventuell muß dazu die Frage erst präzisiert werden.

Beispiel, Problem des Benutzers: Ich habe den Code für mein Funktelefon verloren.

Klarstellung des Handbuches zum Wort „Code“: Es gibt zwei Arten von Code. Einer schützt die Telefonkarte, er heißt PIN. Ein anderer schützt das Gerät, er heißt Gerätecode. PIN verloren: ...

- Gliederung, grob

Allgemeine Angaben für die Gliederung eines Referenzhandbuches sind nicht sinnvoll. Unverzichtbar sind für diesen Typ die allgemeinen Referenzteile, Listen von Abbildungen, Glossar, Index und andere Übersichten.

Referenzhandbücher werden so gut wie niemals vom Anfang bis zum Ende gelesen. Der Anwender schlägt ein Kapitel auf, um die Lösung eines bestimmten Problems zu finden. Soweit es irgend möglich ist, müssen sich alle Informationen dafür auch in diesem Kapitel befinden. Damit ist ein hohes Maß an Redundanz in Referenzhandbüchern oft nicht zu vermeiden.

- Gliederung, fein

Die Feingliederung ist vom Produkt, das beschrieben werden soll, abhängig. Vielleicht mag ein Beispiel aus der eigenen Praxis behilflich sein: Das Kapitel für die Pflege einer Datenbank besteht aus Unterkapiteln, die je einen Eingabebildschirm beschreiben. Jedes Kapitel beginnt mit dem Bildschirmnamen, der Tastenkombination, die ihn aufruft und einer Abbildung des Bildschirms. Darauf folgt die Beschreibung, die Funktion des Bildschirms. Schließlich wird jedes Eingabefeld beschrieben.

- Sprache

Textteile mit beschreibendem Charakter wechseln sich ab mit Anweisungen. Oft werden die Sätze konditionale Konstruktionen („wenn ..., dann“) enthalten. Es werden also keine klaren Anweisungen aufgezeigt, sondern Alternativen und - soweit möglich - deren Konsequenzen.

Kurzreferenz

Die Kurzreferenz beschränkt sich auf die wichtigsten Informationen. Man kann sie am Gerät aufbewahren.

Kurzreferenz

- Umfang

Leporellofalz oder Karte, evtl. cellophanisiert.

- Adressat

Anwender, die zumindest Grundkenntnisse in der Benutzung des Produktes haben.

- Ziel

Auf eine kurze Frage eine kurze Antwort finden.

- Gliederung, grob

Die Gliederung ist abhängig vom Produkt.

Beispiel Telefon: Aufgabenorientiert (Einschalten, anrufen, angerufen werden, ...).

Beispiel Programmiersprache: Alphabetische Liste der Befehle.

- Gliederung, fein

Eine allgemeine Gliederung dieser Art ist nicht sinnvoll.

- Sprache

Platz sparen. Vollständige Sätze nicht nötig.

Schulungsunterlagen

Ein guter Trainer und/oder Redakteur bereitet Material für die Teilnehmer, das Material für den Trainer, Overheadfolien, Fragebogen für die Beurteilung der Schulung durch die Teilnehmer und Zertifikate vor. Dazu mögen CBT-Programme, Dia-Präsentationen und Filme kommen. Nicht zwei der genannten Unterlagen werden von der gleichen Textsorte sein, wenn man diesen Begriff sehr streng faßt. Das ist ein weiterer Hinweis auf die Schwierigkeit, Textsorten in der technischen Redaktion präzise zu benennen. Ein paar Ratschläge mögen hier genügen. Sie sind an Trainer und technische Redakteure gleichermaßen gerichtet, weil beide oft vor dem gleichen Problem stehen.

- Material für den Teilnehmer

Stellen Sie, wenn es möglich ist, einen Zeitplan an den Anfang. Unterteilen Sie das Training in Einheiten.

Produkttraining im weitesten Sinn, zum Beispiel eine Einführung in C: Hier werden Fertigkeiten im Umgang mit einer Programmiersprache gelehrt. Die Unterlagen werden während des Trainings genutzt. Lektionen bauen logisch aufeinander auf. Stellen Sie jeder Einheit eine kurze Einführung voran, die das jeweilige Lernziel beschreibt. Verwenden Sie kurze Sätze. Geben Sie dem Teilnehmer Raum, sich Notizen auf der Seite zu machen. Bereiten Sie für das Ende des Trainings vor, Lösungen der Aufgaben im Text zu verteilen.

Allgemeines Training, zum Beispiel „Technische Dokumentation: Benutzerinformation“: Solche Unterlagen sind vor allem für das spätere Aufarbeiten eines Themas vorgesehen. Je nach Thema müssen die Lektionen auch nicht logisch aufeinander aufbauen.

- Material für den Trainer

Wenn Sie ein Training erstellen, das auch von anderen Trainern genutzt werden soll, erstellen Sie auch eine Mappe für den Trainer. Lassen Sie viel Platz, damit er sich Notizen darin machen kann. Fügen Sie ein, wann eine Overheadfolie aufgelegt oder eine Skizze an die Tafel gezeichnet werden soll. Weisen Sie auf Fallen hin. Weisen Sie auch auf korrekten Sprachgebrauch und den Sprachgebrauch Ihres Hauses hin.

Schulungsunterlagen

Teilnehmer

Trainer

Legen Sie dieser Mappe eine Liste mit allen Hilfsmitteln bei, die der Trainer für seine Arbeit benötigen wird, Programme, Dias, Folien, Texte undsoweiter

- **Overheadfolien**

Sie sind oft eine Tortur für die Teilnehmer. Setzen Sie dieses Instrument sparsam ein. Oft benutzen Trainer Folien, weil sie unsicher sind und etwas benötigen, an das sie sich während des Vortrages klammern können. Überladen Sie Overheadfolien nicht! Beschränken Sie sich auf Kernaussagen! Je mehr auf einer Folie steht, desto größer ist die Gefahr, daß die Folie selbst zum Mittelpunkt wird und nicht der Gegenstand, über den im Training gesprochen wird.

Die Präsentation einer Overheadfolie ist abhängig vom Projektor, dem Abstand zur Leinwand und vielen anderen Faktoren. Oft sind die Randbereiche der Folie unleserlich oder verzerrt. Dem Verzerrten beugen Sie vor, indem Sie auf jeder Folie nur einen quadratischen Bereich nutzen, beispielsweise 19 x 19 cm.

Sie können heute Folien in beliebig vielen Farben herstellen, seien Sie trotzdem vorsichtig im Einsatz von Farben. Alle Empfehlungen gelten auch für sogenannte Slide-Shows und andere Programme, die einen vom Computer gesteuerten Projektionsaufsatz für Overheadprojektoren benutzen. Achten Sie bei der Gestaltung mit solchen Programmen darauf, daß diese Projektoraufsätze oft ein Abdunkeln des Raumes verlangen. Denken Sie daran, daß Licht und Farbe auf dem Computerbildschirm beim Erstellen der Slide-Show ganz anders wirken als auf einem lichtschwachen Projektor.

- **Fragebogen**

Denken Sie daran, daß Teilnehmer die Fragebögen ausfüllen sollen, wenn das Training beendet ist. Sie wollen dann nach Hause gehen. Kurz und knapp müssen solche Fragebögen deswegen sein. Bewertet werden sollte der Inhalt (Auswahl des Stoffes und Umfang, Gliederung, Praxisbezug, Niveau, fachliche Anregungen, Seminarunterlagen, Übungen), der Referent (Kompetenz und Vortragsweise), die Räumlichkeit (Erreichbarkeit, Ausstattung und Service). Geben Sie dem

Overheadfolien



Slide-Shows

Fragebogen

Teilnehmer auch die Gelegenheit einzutragen, ob seine Erwartungen erfüllt worden sind, wie das Gesamturteil ausfällt und gegebenenfalls auch Raum für weitere Anregungen und Kritiken.

- Zertifikat

Wenn keine Prüfung stattfindet, enthält das Zertifikat eine Beschreibung des Seminars in Stichworten, Ort, Zeit, Veranstalter, und Angaben über den Teilnehmer.

Zertifikat

Bei einer Prüfung wird das Ergebnis eingetragen. Achten Sie auf die Einhaltung von Vorschriften, sofern welche für diesen Typ des Trainings existieren. Gestalten Sie ein Zertifikat nüchtern. Wenn es eine schmückende Ausführung sein soll, beauftragen Sie einen Grafiker oder Schriftsetzer. Vertrauen Sie nicht irgendwelchen Vorlagen in DTP- und Grafik-Programmen. Diese kommen oft aus den Vereinigten Staaten, wo man einen anderen Geschmack bezüglich solcher Urkunden hat. Das unten abgebildete Zertifikat aus einem DTP-Programm würde in Deutschland einen schlechten Eindruck hinterlassen:



Installationsanweisungen

Meist muß ein Produkt ordnungsgemäß installiert werden, bevor man es in Betrieb nehmen kann. Häufig wird die Installation in einer eigenen Dokumentation beschrieben. Wird das Produkt vom Benutzer selbst installiert, ist die Installationsanweisung für einen Anfänger zu schreiben.

Natürlich sind nicht alle Benutzer solcher Produkte Anfänger. Wer aber keine oder wenig Erfahrung hat, muß gerade bei einer Installationsanweisung dieser Art als typischer Adressat gelten. Sie ist dann inhaltlich und sprachlich ganz anders zu gestalten als für Produkte, die im Rechenzentrum oder in Werkstätten von Fachleuten installiert werden.

Man kann deswegen nur wenig Gemeinsamkeiten von Installationsanweisungen beschreiben. Merkmale, die auf alle zutreffen, sind etwa: Gute Installationsanweisungen sind **eigene Dokumente** und nicht Teil irgendwelcher anderen Dokumentationen. Sie listen eindeutig auf, welche Schritte vor der Installation unternommen werden müssen und welche Voraussetzungen vorliegen müssen, damit mit der Installation begonnen werden kann. Die eigentliche Beschreibung der Installation wird, wenn das Produkt ein solches Vorgehen fordert und/oder zuläßt, eine Auflistung von (numerierten) Schritten sein, die vorgenommen werden müssen. Der Text wird viele Fragen und Imperative enthalten.

Online-Dokumente

Man unterscheidet zwischen Online-Hilfe, Online-Dokumentationen und Hypertexten. Die Theorie sagt, daß Online-Dokumente als eigene Texte erstellt werden müssen, die sich von den Texten für papierne Handbücher unterscheiden. Oft lassen sich die Anforderungen der Theorie aber nicht mit den wirtschaftlichen Gegebenheiten in Übereinstimmung bringen.

In solchen Fällen müssen Referenzhandbücher, manchmal auch Tutorials, in Online-Dokumente übernommen werden. Auf textinterne Verweise muß dann verzichtet werden, weil der Leser sich in einer papiernen Dokumentation anders orientiert als am Bildschirm.

Auch die Ausbreitung von SGML dient dazu, daß Texte unabhängig von den genutzten Medien gelesen werden, beispielsweise für Bildschirm und Papier gleichermaßen verwandt werden können.

**Installations-
anweisungen**

**Online-
Dokumente**

Gegenwärtig ist nur schwer abzuschätzen, welche Auswirkungen das elektronische Publizieren auf die Textgestaltung haben wird. Schon heute zeichnet sich ab, daß Texte künftig in kleinen Modulen erstellt und bezüglich ihrer Struktur strengen Reglementierungen unterworfen sein werden. Diese Module werden von Redaktionssystemen, Document Management Systemen o.ä. verwaltet und mit geringfügigem Änderungsaufwand zu neuen Texten kombiniert.

**elektronisches
Publizieren**

2.5 Fazit

Der Begriff „Textsorte“ ist wissenschaftlich umstritten, kann aber für den Alltag in einer technischen Redaktion sinnvoll genutzt werden. Man kann damit Typen von Dokumentationen und anderen Schriftstücken klassifizieren und auf dieser Grundlage Richtlinien für das Verfassen solcher Dokumente aufstellen. Solche Richtlinien sind unverzichtbar, wenn

- in mehrere Sprachen übersetzt werden muß,
- in absehbarer Zeit der Einsatz elektronischer Redaktionssysteme o.ä. geplant ist,
- SGML genutzt werden soll,
- unterschiedliche Teams zusammenarbeiten werden.

Richtlinien für die Dokumenten- und Textgestaltung sind ein Beitrag zur Corporate Identity und Corporate Culture. Dieser Zusammenhang rechtfertigt es, Textsorten wie „Angebotsschreiben“, „Installationsanweisung“ oder „Einladung zum Besuch unseres Messestandes“ festzulegen, wenn damit ein Beitrag zum Erfolg der Unternehmenskommunikation nach außen geleistet werden kann.

**Corporate
Identity**

3 Verständlichkeit

3.1 Das Problem

Wenn heute professionelle Texter, Wissenschaftler und eben auch technische Redakteure über Textverständlichkeit reden, gewinnt man mitunter den Eindruck, es handele sich um eine völlig neue Angelegenheit, eine Problematik des ausgehenden zwanzigsten Jahrhunderts. Das ist nicht der Fall. Literaturkundige können Zeugen aus vergangenen Jahrhunderten anführen, die in der einen oder anderen Weise gefordert haben: „Schreibt verständlich!“

In den zwanziger und dreißiger Jahren unseres Jahrhunderts entwickelte sich sogar eine philosophische Schule, in der die Verständlichkeit von Texten der Wissenschaft und der Philosophie geradezu als ein Kennzeichen wissenschaftlicher Texte betrachtet wurde.

„Jede streng wissenschaftliche Lehre muß man in ihren Grundzügen einem Droschkenkutscher in seiner Sprache verständlich machen können.“¹

Diese Forderung Otto Neuraths konnten viele der Mitglieder einer philosophierenden Gemeinschaft unterschreiben, die unter dem Namen „Wiener Kreis“ in die Geschichte eingegangen ist. Neurath entwickelte mit ISOTYPE² schon damals ein System von Piktogrammen, das in der Ausbildung, in der Gestaltung von Beschriftungen, Warnungen usw. eingesetzt werden konnte.

Man hatte seinerzeit genug von Texten, die irgendwie geheimnisvoll, metaphysisch und sonstwie unverständlich waren, etwa:

„Das Nichts selbst nichtet.

Das Nichten ist kein beliebiges Vorkommnis, sondern als abweisendes Verweisen auf das entgleitende Seiende im Ganzen offenbart es dieses Seiende in seiner vollen, verborgenen Befremdlichkeit als das schlechthin Andere - gegenüber dem Nichts.“³

1 Neurath, Otto: Protokollsätze, S.71

2 International System of Typographic Picture Education

3 Heidegger, Martin: Was ist Metaphysik, S.34.

Der Philosoph Hans Reichenbach sah zwei Möglichkeiten der Behandlung eines solchen Textes: Man kann ihn betrachten, wie ein Zoologe eine seltene Art Käfer beobachtet. Oder man kann es als seine eigene Unzulänglichkeit ansehen, wenn man den Text nicht versteht. Ein Student der Philosophie liest einen solchen Text dann eben so oft, bis er einen Zustand erreicht, „wo er denkt, er habe es verstanden.“¹

Wenn die Unverständlichkeit vieler Texte auch ein altes Problem ist, ist doch einiges anders geworden. Heute braucht man nicht besonders mutig zu sein, man muß auch nicht Philosophieprofessor oder anerkannter Schriftsteller sein, um von einem Text zu sagen, er sei unverständlich, ohne daß einen die Leute deswegen für dumm halten.

1. Geändert hat sich erstens, daß heute jeder, der es will, **lernen kann**, wie man einigermaßen verständlich schreibt.
2. Zweitens sind die Menschen **selbstbewußter** geworden und haben begriffen, daß es nicht unbedingt an ihnen liegt, wenn sie einen Text, der an sie gerichtet ist, nicht verstehen. Sie trauen sich immer häufiger, den Autor für das Nicht-Verstehen verantwortlich zu machen.
3. Drittens ist die Verständlichkeit von Texten wesentlich für das Funktionieren einer **demokratischen Gesellschaft**. Wenn die Aussagen von Politikern und Institutionen unverständlich sind, gerät Sand in das Getriebe der Demokratie.
4. Viertens leben wir in einer Gesellschaft mit hohem technologischen Niveau. **Technik ist erklärungsbedürftig**. Unverständliche Erklärungen dieser Technik können wir uns nicht mehr leisten.

Aus dem letzten der genannten Gründe ist Verständlichkeit auch eine Forderung geworden, die in deutschen und internationalen Normen aufgestellt wird. Die DIN V 8418 (Benutzerinformationen.

Normen

1 Reichenbach, Hans: Der Aufstieg der wissenschaftlichen Philosophie, S.13.

Hinweise für die Erstellung) verlangt etwa: „Benutzerinformationen sollen leicht verständlich sein.“¹ Die DIN V 66055 (Gebrauchsanweisungen für verbraucherrelevante Produkte) fordert:

„Die Gebrauchsanweisungen sollten so einfach und so kurz wie möglich und ohne weiteres für Laien verständlich sein.“²

Gibt es allgemein die Verständlichkeit eines Textes? Eigentlich nicht. Wenn die Verständlichkeit eines Textes bewertet wird, muß man verschiedene Faktoren berücksichtigen: den **Leser**, die **Darbietung** und den **Kontext**.

3.2 Der Leser

Ein Text gehört in einen Kommunikationsrahmen. Beispiele dafür sind: Ein Medizinprofessor schreibt einen Artikel über seine Forschungsergebnisse für eine internationale medizinische Fachzeitschrift. Der gleiche Professor erstellt Unterlagen zum gleichen Thema für Teilnehmer einer Erstsemesterveranstaltung. Außerdem erörtert er mit einem Patienten den zu erwartenden Krankheitsverlauf.

Kommunikationsrahmen

Im Alltag einer medizinischen Hochschule muß mancher Professor den gleichen Sachverhalt in diesen unterschiedlichen Kommunikationsrahmen ausdrücken. Es gibt nicht eine Verständlichkeit, die für alle Kommunikationsrahmen gilt.

Eine **internationale Fachzeitschrift** verlangt die Einhaltung sprachlicher Gepflogenheiten, die Texte zwar nur wenigen Fachleuten verständlich machen, auf dieser Ebene aber als redundanzarm und damit ökonomisch empfunden werden. Wer wissenschaftlich arbeitet, muß sich daran orientieren.

Ein Professor, der seinen Lehrauftrag ernst nimmt, sollte gegenüber **studierenden Anfängern** andere Formulierungen wählen als gegenüber Examenskandidaten.

Gegenüber **Patienten** muß womöglich der gleiche Sachverhalt wieder anders ausgedrückt werden. Das geschieht zwar meist mündlich, verlangt aber einen eigenen Sprachgebrauch.

1 DIN V 8418, S.2.

2 DIN V 66055, S.2.

Es wäre absurd, diese unterschiedlichen Kommunikationsrahmen nach den gleichen Prinzipien der Verständlichkeit zu bewerten ohne zu berücksichtigen, was für jeden Rahmen jeweils als Voraussetzung beim Leser erwartet werden darf. Sinnvoll kann man nur bewerten, ob der Text in den Kommunikationsrahmen, für den er geschaffen wurde, paßt: Wird er **in diesem Rahmen** als verständlich empfunden?

3.3 Die Darbietung

Wie ein Text präsentiert wird, beeinflußt, ob Leser ihn verstehen oder nicht. Manchmal ist es sinnvoll, einen Text getrennt von der Darbietung, von Layout, Typographie usw. zu untersuchen und zu bewerten. Das ist besonders in den Phasen der Entstehung, der redaktionellen Arbeit, unverzichtbar.

Ein Redakteur oder Texter muß aber die gestalterischen Möglichkeiten des Mediums, das er benutzen wird, berücksichtigen. Es ergeben sich eben eigene Gestaltungsspielräume, wenn ein Text für den Vierfarbsatz vorbereitet wird. Müßte ein solcher Text auch auf einem einfarbigen Bildschirm ausgegeben werden, würde man ihn anders schreiben müssen.

**Text
und Gestaltung**

3.4 Der Kontext

Manche, die über Textverständlichkeit sprechen, tun so, als würden Texte ausschließlich an Schreibtischen oder in Lehnstühlen und vergleichbar behaglichen Atmosphären gelesen.

Leseatmosphäre

Das ist natürlich nicht der Fall. Zeitungen werden in überfüllten Straßenbahnen gelesen, Gebrauchsanleitungen in Gestank, Hitze und Lärm einer Maschinenhalle. Beide unter Zeitdruck: Die Straßenbahnfahrt geht zu Ende, der Maschinenführer muß das gebrochene Lager in Eile ersetzen. Man wird oft diesen Kontext berücksichtigen müssen, wenn man die Verständlichkeit eines Textes beurteilen will.

Zeitdruck

Der Leser, die Darbietung und der Kontext müssen also bei der Bewertung der Verständlichkeit mit berücksichtigt werden. Man kann die Gewichtungen anders verteilen, als es im Beispiel oben versucht wurde, was aber nichts daran ändert, daß es keine allgemeine Verständlichkeit gibt.

**keine
allgemeine
Verständlichkeit**

„Es gibt keine Textverständlichkeit an sich! Stattdessen haben wir es mit einer Liste von Faktoren zu tun, die sensibel gegenüber Textsorten, gegenüber unterschiedlichen kommunikativen Absichten, gegenüber unterschiedlichen Lesergruppen und Leserzielen und gegenüber verschiedenen Nutzungszusammenhängen von Textinformationen sind. All diese Faktoren können und sollten deshalb differenziert je nach Anlaß bei der konkreten Texterstellung berücksichtigt werden.“¹

3.5 Lösungsvorschläge

Ein erster Ansatz, die Textverständlichkeit zu bewerten waren die sogenannten Lesbarkeitsformeln. Vor allem in den Vereinigten Staaten wurden seit dem Ende der vierziger Jahre etliche dieser Formeln entwickelt. Sie setzen die zählbaren Elemente eines Satzes in Verhältnis zueinander und gewinnen so einen Index für die Verständlichkeit. Die folgende Formel ist mittlerweile klassisch, sie stammt von Robert Flesch:²

Lesbarkeitsformeln

$$\text{Index} = 206,835 - 0,864 * wl - 1,015 * sl$$

$$wl = \text{Anzahl Silben} : \text{Anzahl Wörter} * 100$$

$$sl = \text{Anzahl Wörter} : \text{Anzahl Sätze}$$

wl steht für die durchschnittliche Wortlänge (* 100),
sl für die durchschnittliche Satzlänge.

Die Formel gilt für das Englische, der Index wird ein Wert zwischen 0 (schwer verständlich) und 100 (leicht verständlich) sein. Kurze Wörter, kurze Sätze sind nach dieser und anderen Formeln ein Anzeichen der Verständlichkeit.

Das ist erstaunlich, denn einem Wort wie „Quark“ wird nach solchen Formeln leichte Verständlichkeit attestiert. Als Quark bezeichnen wir aber nicht nur Weißkäse und Unsinn, den jemand redet. Quark ist auch ein hypothetisches Elementarteilchen in der Physik, dessen Verständlichkeit auf einem anderen Niveau liegt als die von Weißkäse.

1 Meutsch, Dietrich: Text- und Bildoptimierung, S.17.

2 Nach: Niederhauser, Jürg, S.8.

Der Einsatz solcher Formeln gerät heute auch in den Vereinigten Staaten zusehends in Kritik. Sie können aber im Englischen durchaus auch sinnvoll angewandt werden, wie ein Beispiel zeigen mag: Wer häufig englische Texte schreiben muß und das Englische nicht als Muttersprache gelernt hat, ist manchmal dankbar für ein Grammatikprogramm, das eine automatische Überprüfung des Textes auf grammatische Korrektheit durchführt. Der Autor ist gelegentlicher Benutzer zweier Programme und verdankt ihnen hin und wieder wichtige Anregungen.

Gerade die Unterschiede in der Wortstellung zwischen dem Deutschen und dem Englischen führen immer wieder zu Fehlern, die ein solches Programm erkennen kann. Neben dieser Überprüfung wenden die Programme dann auch Lesbarkeitsformeln an, die dem Autor ein bißchen als Ersatz für das unterentwickelte Sprachgefühl dienen. Das abgebildete Ergebnis wurde beim Test eines kleinen Textes erzielt. Es würde im Redaktionsalltag dazu führen, daß der Text noch einmal überarbeitet würde, obgleich er grammatisch korrekt ist:

Readability Statistics
Flesch Reading Ease: 35
Gunning's Fog Index: 17
Flesch-Kincaid Grade Level: 13

Ergebnisse eines Testlaufs. Gunning's Fog und Flesch-Kincaid sind andere Indizes.

Je näher der Flesch Reading Ease (Index nach Robert Flesch) an 100, desto leichter ist der Text zu verstehen. Ein Index von 35 ist allemal Grund, den Text weniger kompliziert zu gestalten.

In Deutschland wurden diese Formeln weiterentwickelt und der Wortlänge und Satzlänge des Deutschen angepaßt. Das Problem bleibt: Verständlichkeit ist keine mathematische Größe.

Auf diesem Gedanken beruht das sogenannte Hamburger Verständlichkeitsmodell, das zu Beginn der siebziger Jahre von drei Hamburger Psychologieprofessoren (Langer, Schulz von Thun und Tausch) entwickelt worden ist. Sie schreiben zum Problem der Meßbarkeit:

**Hamburger
Verständlichkeits-
modell**

„Wir glauben nicht, daß das Zählen irgendwelcher Eigenschaften von Wörtern oder Sätzen eine günstige Methode ist. Wir plädieren für die Schätzmethode, für das Beurteilen von Eindrücken ...

Schätzmethode

Wir denken, Verständlichkeit ist - ebenso wie Turnier-Tanzen, Turnen, Eiskunstlaufen - etwas sehr Komplexes, d.h. viele einzelne Gesichtspunkte spielen eine Rolle und müssen in der richtigen Weise zusammenwirken. Ob und in welchem Ausmaß sie dies in einem konkreten Fall tatsächlich tun - das festzustellen gelingt immer noch am besten dem Gehirn eines geschulten Beobachters. Deswegen gibt es in der Verständlichkeitsforschung nichts Besseres als die Erhebung von Schätzurteilen.“¹

Im Hamburger Modell werden vier Eigenschaften eines Textes bewertet:

4 Eigenschaften eines Textes

- Einfachheit,
- Gliederung,
- Kürze/Prägnanz und
- anregende Zusätze.

Für jede der vier Eigenschaften wird notiert, wie stark sie im Text ausgeprägt ist:

++	positive Eigenschaft ist stark ausgeprägt (Beispiel: Text ist sehr einfach)
+	positive Eigenschaft ist teilweise vorhanden (Beispiel: Text ist leidlich einfach)
0	Manchmal vorhanden, manchmal nicht (Beispiel: Text ist weder einfach noch kompliziert)
-	negative Eigenschaft überwiegt (Beispiel: Text ist einigermäßen kompliziert)
--	negative Eigenschaft ist stark ausgeprägt (Beispiel: Text ist extrem kompliziert)

1 Langer, Inghard [u.a.], S. 136f.

Wie kommt man nun zu Beurteilungen wie „einfach/kompliziert“? Es hat sich herausgestellt, daß Leser für die Bewertung eines Textes normalerweise folgende Alternativen berücksichtigen:

**einfach ...
kompliziert**

Einfachheit	++	+	0	-	--	Kompliziertheit
einfache Darstellung						komplizierte Darstellung
kurze, einfache Sätze						lange, verschachtelte Sätze
geläufige Wörter						ungeläufige Wörter
Fachwörter erklärt						Fachwörter nicht erklärt
konkret						abstrakt
anschaulich						unanschaulich
Eigenschaftenpaar Einfachheit-Kompliziertheit						

Man kann also eine ganze Reihe von Eigenschaften, von der Darstellung über den Gebrauch von Fachwörtern bis zur Anschaulichkeit unter einem Gesichtspunkt bewerten: **Einfachheit**. Sehr ähnlich sehen die Alternativen für die anderen Eigenschaften aus, für Gliederung, Kürze/Prägnanz und anregende Zusätze. Der optimal verständliche Text erhält folgende Bewertung:

Einfachheit	++
Gliederung/Ordnung	++
Kürze/Prägnanz	0 oder +
Anregende Zusätze	0 oder +

**optimal
verständlich**

Mit anderen Worten: Ein optimal verständlicher Text ist sehr einfach geschrieben, klar gegliedert und kurz, aber nicht zu kurz. Er enthält, wenn die Kürze es gestattet, einige anregende Zusätze, etwa Beispiele.

Die Lektüre des Hamburger Modells wird jedem, der professionell schreibt, ans Herz gelegt. Allerdings ist an dieser Stelle auch ein „Vorsicht!“ angebracht, das so oder ähnlich in der Fachliteratur diskutiert wird: Dieses Modell sagt wenig über den Leser, zu wenig über die Darbietung (Typographie etwa) und gar nichts über den Kontext (vgl. oben Straßenbahn, Maschinenhalle). Wir haben mit diesem Modell eine recht ordentliche Methode der Bewertung, der man aber keine Allgemeingültigkeit zuschreiben sollte.

Einen Ersatz für das Sprachgefühl haben wir bislang nicht gefunden. Warum sollten wir auch?

Sprachgefühl

4 Andere Regeln für Texte

4.1 Die tekom-Richtlinie

Im Prinzip müßte es ganz einfach sein. Wer eine anständige Gebrauchsanleitung schreiben will, nimmt sich die tekom-Richtlinien für die Beurteilung von Gebrauchsanleitungen und hält sich daran. Dem Text haben die Autoren dieser Richtlinie einen ganzen Paragraphen gewidmet, aufgeteilt in „Terminologie“ und „Formulierung“. Im folgenden werden einige Punkte dieser Richtlinie exemplarisch angesprochen, um auf Stärken und Schwächen dieses Paragraphen aufmerksam zu machen.

tekomp: „gleiche Bedeutung - gleicher Begriff - gleiche Schreibweise“

**einheitliche
Benennungen**

Weiter oben wurde auf diese Regel schon eingegangen. Sie ist fundamental und darf auf keinen Fall verletzt werden.

tekomp: „Fachwörter beim ersten Auftreten definiert“

Diese Regel, die auch für Abkürzungen gilt, ist sinnvoll, sie unterstellt aber lineares Lesen einer Gebrauchsanleitung. Im Prinzip muß sich also auch der Leser - in abgewandelter Form - an die Regel halten: Wenn du ein Fremdwort nicht verstehst, blättere solange zurück, bis es zum ersten Mal auftaucht. Dort wird es erklärt. Sinnvoller ist es, ein Glossar mit erklärungsbedürftigen Wörtern und Abkürzungen (nicht nur Fremdwörter) in den Anhang zu setzen. Häufig kommt man auch nicht darum herum, Redundanz zu tolerieren, ein Wort eben mehrmals zu erklären. Das wird besonders dann nicht zu vermeiden sein, wenn Referenzhandbücher größeren Umfangs geschrieben werden.

**Fachwörter
und Fremdwörter**

tekomp: „abstrakte Substantive vermeiden“

Das Problem mit den Regeln der tekomp ist, daß sie nicht richtig gewichtet werden können. Während die erste Regel auf dieser Seite eine Muß-Regel ist, ist diese Regel bestenfalls eine Kann-Regel. Abstrakta im Sinne der tekomp-Autoren sind Wörter, die auf -heit, -keit, -ung und -nahme enden. Diese Regel ist eigentlich nur ein Geschmacksurteil, nicht mehr und nicht weniger.

**abstrakte
Substantive**

tekomp: „Lagebezeichnungen mit einheitlichem Bezugssystem“

Damit ist gemeint, daß für Wörter wie „oben“, „unten“, „links“, „rechts“, „vorne“ usw. immer klar erkennbar sein muß, wo der Mittelpunkt ist (siehe Teil III, Kapitel 3 „Zeigen“). Diese Regel ist eine Muß-Regel. Sie zu verletzen ist einer der schlimmsten Kunstfehler, die einem technischen Autor unterlaufen können.

Lagebezeichnungen

tekomp: „gleicher Sachverhalt - parallele Satzstrukturen“

Parallele Satzstrukturen brechen den Text auf und machen einen Sachverhalt für den Leser offensichtlicher. Die tekomp-Autoren meinen natürlich nicht den gleichen Sachverhalt, sondern strukturell vergleichbare Sachverhalte. Ein Beispiel zeigt, was gemeint ist:

parallele Strukturen

Nicht parallel:

Wenn Sätze nebeneinander stehen, die in ihrer Struktur nicht übereinstimmen, sind sie nicht parallel. Der voranstehende Satz und dieser Satz sind nicht parallel.

Parallel:

- Geben Sie Sätzen eine ähnliche Struktur.
- Schreiben Sie die Sätze untereinander.
- Machen Sie es dem Leser leicht!

Parallele Strukturen verlangen, daß die Sätze kurz sind. Sie können dann sehr schnell vom kognitiven Apparat des Lesers aufgenommen und verarbeitet werden. Diese Technik ist natürlich kein Allheilmittel. Ein Text büßt schnell seine Lesbarkeit ein, wenn man ihn mit zuviel parallelen Strukturen verunstaltet.

tekomp: „Gefahren-/Warnhinweise eindeutig formuliert“

Mit Recht beurteilen die Autoren der tekomp-Richtlinie diese Regel als ein K.o.-Kriterium. Wenn Gefahren- und Warnhinweise nicht eindeutig formuliert sind, taugt eine Gebrauchsanleitung nichts.

Gefahren- und Warnhinweise

Die tekomp-Richtlinie wird von den Autoren als eine Diskussionsgrundlage bezeichnet. Das ist sie allemal, und man kann sie technischen Redakteuren nur wärmstens zur Lektüre empfehlen. Ein Handicap dieser und sicher auch aller anderen denkbaren Richtlini-

en ist, daß man sprachliche Gestaltung nicht von Gestaltungsspielraum, Kreativität und Sprachgefühl trennen kann. Das Dilemma wird sich nicht beseitigen lassen: Man braucht Richtlinien, die Texte beurteilen, für die Qualitätskontrolle und die Zertifizierung. Gleichzeitig ist so gut wie sicher, daß diese Richtlinien mit Recht kritisiert werden müssen.

4.2 Der Ärger mit dem Passiv und die Länge der Sätze

„Wir brauchen beides, das Aktiv und das Passiv. Und ich behaupte, daß wir in der technischen Dokumentation das Passiv vielleicht mehr benötigen als das Aktiv.“¹

Passiv

Diese Äußerung ist natürlich ein wenig provokativ. Worauf Don Bush in seinem Artikel hinweisen will, ist auch hier die Unverträglichkeit einer starren Regel mit der sprachlichen Realität.

Natürlich muß ein technischer Redakteur **Handlungsaufforderungen im Aktiv** formulieren. Dieser Forderung wird kaum jemand widersprechen.

Wie hoch ist aber prozentual der Anteil solcher Aufforderungen, welche sprachlichen Formen gibt es außer diesen? Es gibt zum Beispiel Beschreibungen, die Voraussetzungen für einen bestimmten Handlungsrahmen angeben. Beispiel: „Das Flugzeug muß aufgetankt worden sein, bevor Sie ...“ (nach Bush). Oft muß irgendjemand etwas tun, bevor unser Adressat handeln kann. Und häufig kennen wir denjenigen, der die Voraussetzungen schaffen muß, nicht. Mit dem Passiv haben wir dann eine sehr elegante Möglichkeit, genau diesen Sachverhalt angemessen zu beschreiben.

Oft wird auch die Länge der Sätze zu einer Art Glaubensfrage. Es ist durchaus fraglich, ob im Deutschen die Satzlänge als Qualitätskriterium für eine technische Dokumentation betrachtet werden kann. Eigentlich geht es nämlich nicht um die Länge eines Satzes, sondern um seine **Struktur**.

Satzlänge

„Im Grunde geht es nicht um lange oder kurze Sätze, sondern um Verständlichkeit. Gegen lange Sätze, die beim ersten schnellen Lesen problemlos richtig verstanden werden,

1 Bush, S.88.

ist nichts einzuwenden. Das sind Sätze, in denen die Aussagen hintereinander aufgehängt sind wie Perlen an einer Schnur. Schwierigkeiten, oft große, bereiten dagegen lange Sätze, deren Bestandteile ineinander verschränkt sind.“¹

Das Können eines Redakteurs erweist sich auch darin, wie gut er die Klaviatur sprachlicher Möglichkeiten zu nutzen vermag. Benutzt er ausschließlich kurze Sätze, wird der Leser unter Umständen in seiner Aufmerksamkeit nachlassen, zu viele kurze Sätze ermüden beim Lesen. Zu viele lange Sätze verlangen dem Leser eine höhere Leistung beim Verarbeiten ab.

„Zu komplexe Sätze überschreiten die kognitiven Kapazitäten. Eine Folge einfacher Sätzchen erfordert zusätzliche Integrationsbemühungen, wie das folgende Beispiel demonstriert:

Der große Mann küßte eine blonde, weißgekleidete Frau.

Der Mann küßte eine Frau. Der Mann war groß. Die Frau war blond. Die Frau war weiß gekleidet.

Die Aneinanderreihung von kurzen Hauptsätzen wirkt zudem auf den Leser ermüdend.“²

Es hat keinen Sinn, Regeln aufzustellen, an die sich niemand hält. Technische Redakteure werden weiterhin das Passiv benutzen und sie werden mitunter lange Sätze schreiben. Viel sinnvoller ist es, immer wieder auf den **kommunikativen Zusammenhang**, auf den **Leser** und die **Situation**, in der er den Text liest, hinzuweisen. Haben 60% der Leser einer Gebrauchsanleitung studiert und die verbleibenden 40% eine Lehre als Bürokaufmann oder ähnliches, können die Anforderungen an die Textgestaltung nicht ernsthaft gleich denen sein, die für eine Reinigungsmaschine gelten.

1 Manekeller, S.3.

2 Ballstaedt [u.a.], S.210

Sprache

Inhalt

1	Das Thema	45
2	Sprache als Werkzeug	47
3	Zeigen	55
3.1	Zeigwörter und Wortarten	55
3.2	Deixis	57
3.3	Anaphern und Kataphern	60
3.4	Deixis in der technischen Kommunikation	62
4	Kooperative Kommunikation	63
5	Fachausdrücke und Fremdwörter	67
5.1	Zur Einordnung der Begriffe	67
5.2	Der Streit um die Wörter	68
5.3	Der Umgang mit Fremd- und Fachwörtern	69

1 Das Thema

Wir kennen Sprachen, die kein lebender Mensch jemals als Muttersprache gelernt hat. Ihre Grammatik, ihr Wortschatz und manchmal sogar die Aussprache sind rekonstruiert worden. Wie Kinder die Sprache erlernen, ist noch nicht bis ins Detail erforscht, aber es gibt eine Reihe von Ansätzen, die uns diesen Prozeß ziemlich gut erklären. Auch die Zusammenhänge zwischen unserem Denken und Sprechen können schon recht weit beschrieben und erklärt werden. Ob es die sozialen Grenzen im Sprachgebrauch sind, nationale Eigentümlichkeiten, Sprach- wie Fremdsprachunterricht, die Rehabilitation von Menschen mit Schäden des Großhirns und entsprechenden Deformationen der Sprache, der poetische Sprachgebrauch, die Rhetorik oder der Streit: Wer sich in der Sprachwissenschaft umschaute, wird gute und auch anwendbare Theorien zu jedem die Sprache betreffenden Problem finden.

In der Sprachwissenschaft oder Linguistik gibt es aber auch außerordentlich viel Streit. Das sollte niemanden verwundern, denn wann immer wir etwas über die Sprache sagen, sind wir auf eine manchmal fatale Weise selbst beteiligt. Die eigenartige Beteiligung des Forschers an seinen Forschungsergebnissen wird schon seit den dreißiger Jahren auch in den Naturwissenschaften beobachtet, es kommt aber bei den Linguisten noch ein anderes Problem hinzu:

Sprachwissenschaft

Der Gegenstand, den Linguisten beschreiben, die Sprache nämlich, ist gleichzeitig das Instrument, mit dem sie beschreiben.

Und sie denken in den Begriffen, die sie in der Sprache beschreiben wollen. Das bringt Linguisten in eine einzigartige Situation, und die Langsamkeit ihrer Bemühungen, die vielen Irrwege, die ihre Erklärungen oft nehmen müssen, sind vor allem so zu erklären. Für den Laien ist die Beschäftigung mit der Sprachwissenschaft schon aus diesem Grunde manchmal sehr enttäuschend:

Man möchte ein sprachliches Problem lösen und geht deswegen in die Bibliothek, um in der Grammatik nachzuschlagen. Doch es gibt verblüffend viele Grammatiken allein des Deutschen! Nehmen wir an, die Bibliothek hielte sie alle vor, käme die nächste Enttäuschung: Es kann passieren, daß nicht zwei von all diesen Grammatiken die Frage auf die gleiche Weise beantworten.

Linguisten wissen also auf der einen Seite schon recht viel über die Sprache und das Sprechen, auf der anderen Seite haben sie manchmal erstaunliche Probleme, Übereinstimmung in recht einfachen Fragen zu erzielen.

Weil das so ist, sollte man bei der Auseinandersetzung mit Theorien über die Sprache zum Streiten bereit sein. Und wenn man mit der Sprache in besonderer Weise auch beruflich zu schaffen hat, wird dieser Streit gewinnbringend sein.

Auf den folgenden Seiten werden vier Gebiete vorgestellt, in denen Sprachwissenschaftliches für Praktiker mit einigem Gewinn erörtert werden kann. Im 2. Abschnitt wird eine Theorie eingeführt, die Sprache als eine Art **Werkzeug** beschreibt. Damit wird recht gut die eigenartige Rolle von Gebrauchstexten gezeigt.

Der 3. Abschnitt befaßt sich mit Wörtern, die in technischen Texten sehr gefährlich werden können: die **Zeigwörter**.

Im 4. Abschnitt beschäftigen wir uns mit der Technik des **Zwischen-den-Zeilen-Lesens** und -Schreibens, und im 5. Abschnitt werden einige Empfehlungen zum Umgang mit **Fachausdrücken** und **Fremdwörtern** gegeben.

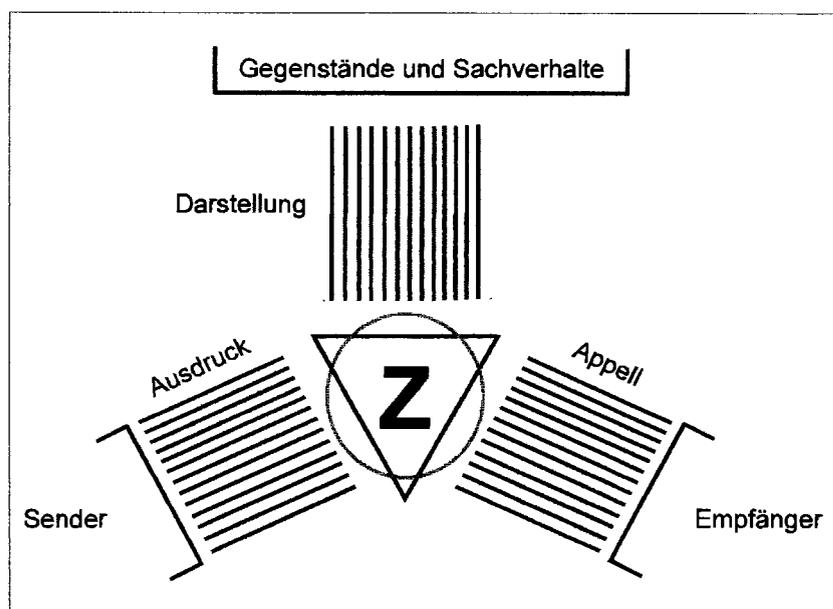
2 Sprache als Werkzeug

Als 1934 das Buch „Sprachtheorie“ des Wiener Psychologen Karl Bühler erschien, nahm die Fachwelt kaum Kenntnis davon. Nach der Flucht Bühlers vor den Nazis wurden seine Gedanken lange Zeit weder in der neuen Heimat, den Vereinigten Staaten, noch in Deutschland sonderlich berücksichtigt.

Heute verdankt die Sprachwissenschaft Bühler außerordentlich viel. Bühler hatte gefordert, daß sich die Linguisten mehr mit dem wirklichen Funktionieren der Sprache beschäftigen müssen. Als Psychologe war es für ihn wohl nicht ohne weiteres verständlich, daß sich nur wenige Linguisten damit befassen wollten, wie Menschen durch ihr Sprechen auch handeln.

Und genau das ist wesentlich an unserer Sprache. Wenn wir jemandem etwas sagen, wollen wir damit in gewisser Weise auch etwas bewirken. Es ist so, als ob wir unsere Sprache wie ein **Werkzeug** benutzen: Wir setzen sie ein wie einen Hammer oder eine Zange, um eine bestimmte Wirkung zu erzielen.

Sprechen und Handeln



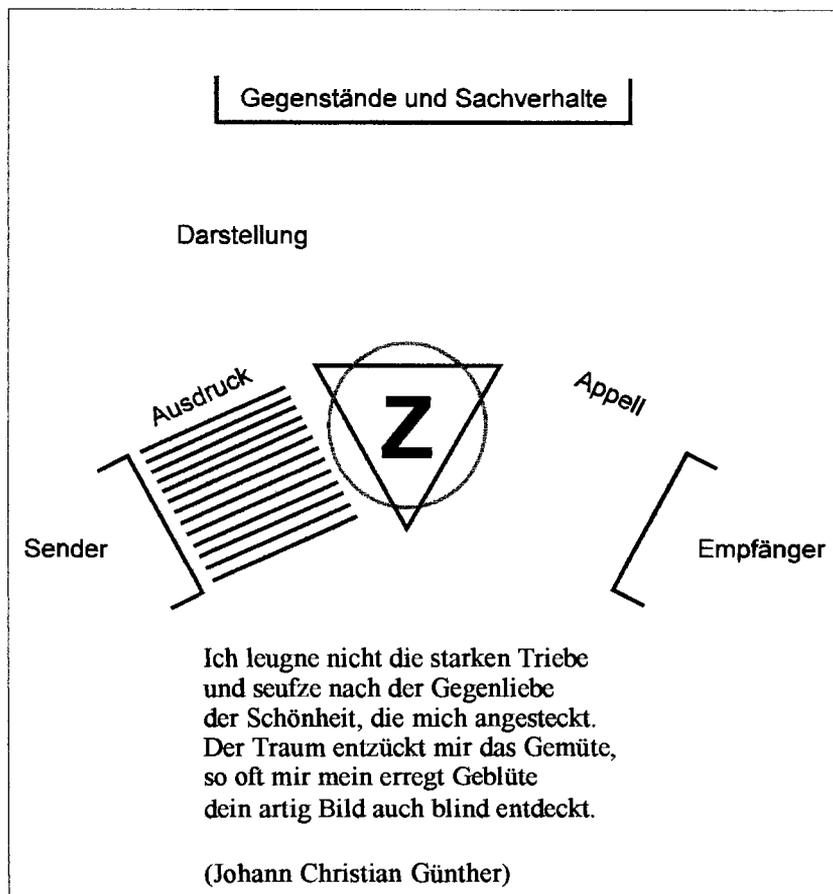
Die Abbildung zeigt eine Art Modell, das Bühler von der Sprache als Werkzeug hatte, er nannte es „Organon-Modell“ (von gr. organon, Werkzeug).

In der Mitte dieses Modells steht das sprachliche Zeichen (Z). Es ist in ein Dreieck eingeschlossen, um zu zeigen, daß es sich irgendwie zum Sender verhält, irgendwie auch zum Empfänger und natürlich auch zu den Gegenständen und Sachverhalten, über die geschrieben und gesprochen wird. Der Kreis um das Dreieck soll symbolisieren, daß Zeichen zusätzliche Eigenschaften gewinnen durch das Aussprechen (Tonhöhe usw.) oder das Schreiben, Drucken (grafische Gestalt) usw.

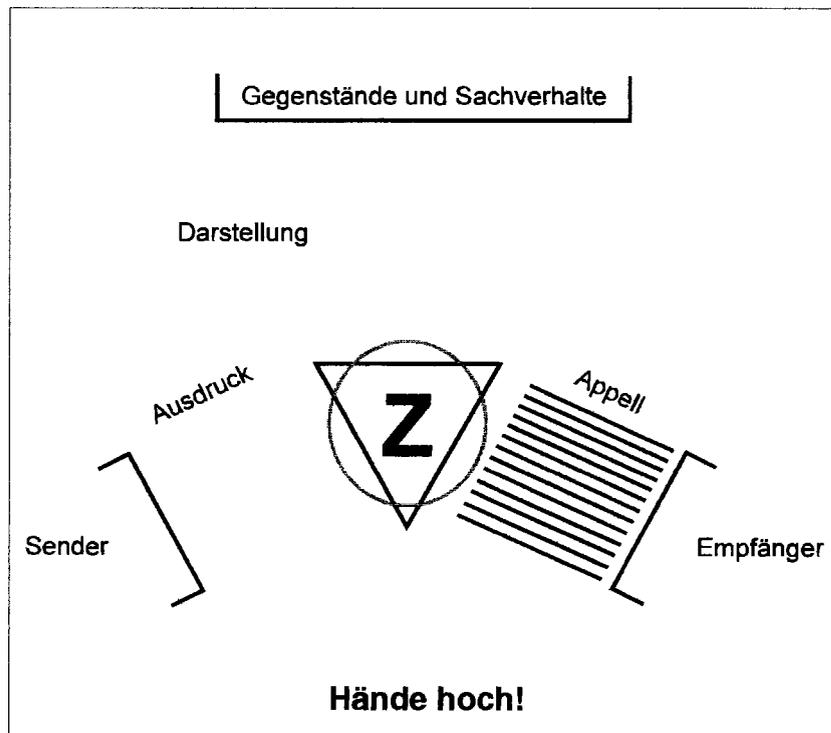
Sprachliche Handlungen sind eine Darstellung von Gegenständen und Sachverhalten, sie appellieren an den Empfänger, sollen eine bestimmte Wirkung auf ihn ausüben. Und sie sind Ausdruck, sie drücken Freude, Wut, Träume und andere Gefühle des Sprechenden oder Schreibenden aus.

**Darstellung,
Appell,
Ausdruck**

Schauen wir uns verschiedene sprachliche Handlungsarten an und wir werden sehen, daß sie jeweils ihnen eigentümliche Schwerpunkte setzen.

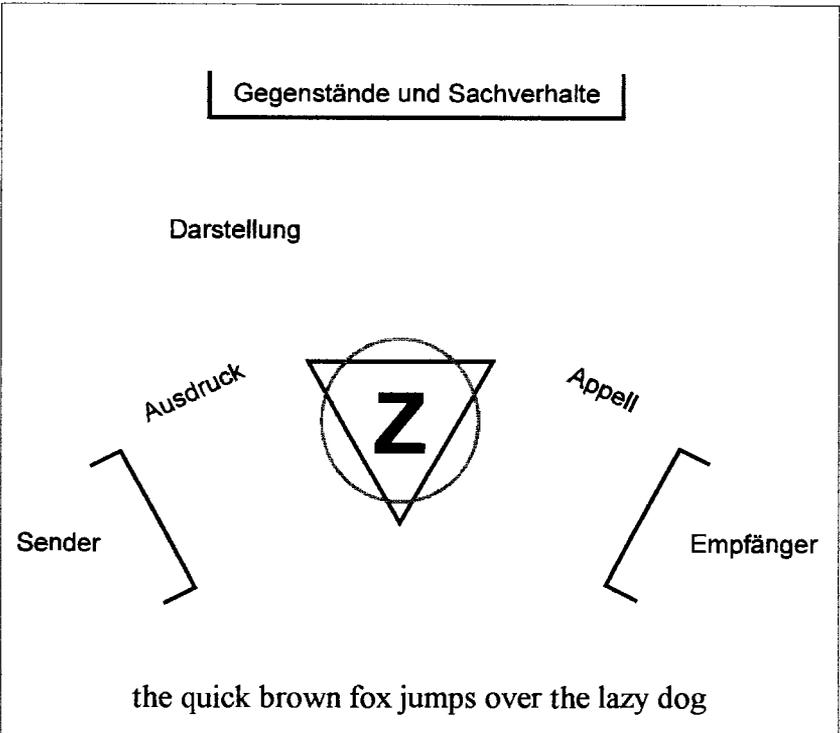
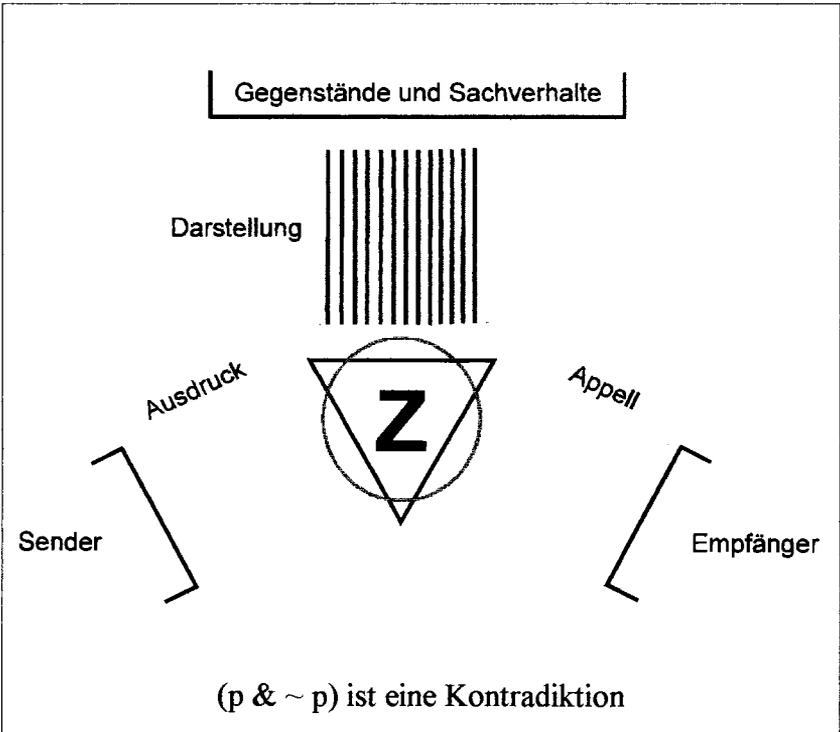


In der Poesie, so zeigt das Bild, sehen wir einen Schwerpunkt der Sprachhandlung in der Ausdrucksfunktion. Natürlich kann Poesie auch einen appellierenden Charakter haben, sie stellt Gegenstände und Sachverhalte dar. Doch der Schwerpunkt liegt in der Ausdrucksfunktion. Auch die nächsten Bilder verwenden das Modell Bühlers und verändern nur den Handlungsrahmen.



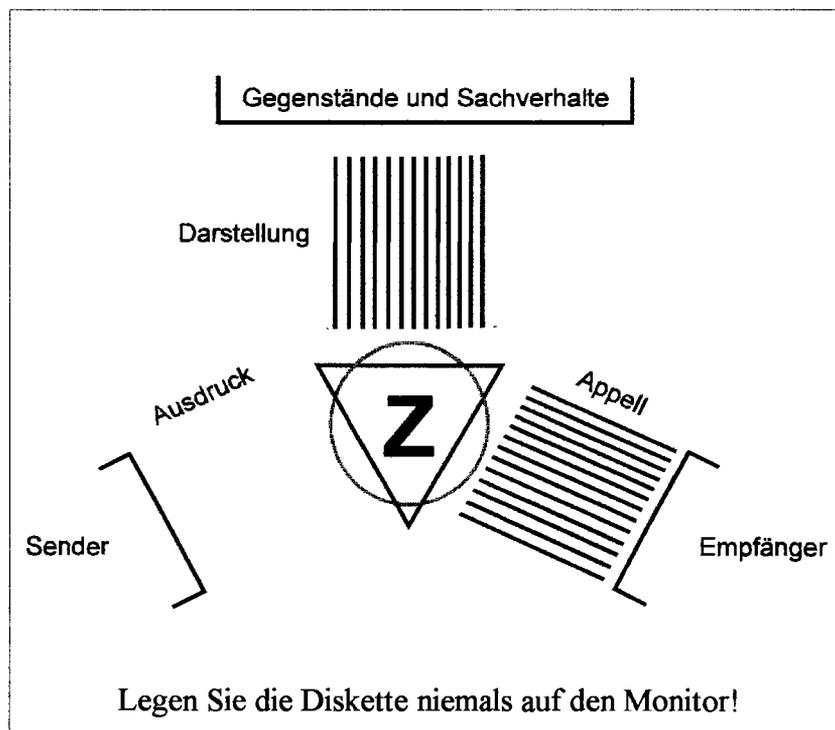
Wenn einer „Hände hoch!“ ruft, wird sicher niemand fragen, was der Autor damit ausdrücken wolle. Dieser Ruf hat Appell-Charakter.

Die Bilder auf der nächsten Seite zeigen andere Sprachhandlungen: Der Satz „(p & ~p) ist eine Kontradiktion“ ist eine Feststellung über die Aussagenlogik. Appell und Ausdruck spielen hier keine Rolle. Ebenso wenig appelliert der Satz „the quick brown fox jumps over the lazy dog“, mit ihm drückt man auch nichts aus. Zu Gegenständen und Sachverhalten bezieht er sich auch nicht. Es ist nur ein Satz, der alle Buchstaben des Englischen enthält und hervorragend geeignet, das Aussehen von Zeichensätzen zu überprüfen.



Dieser Text ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte beim Verfasser.

Die nächste Abbildung skizziert die sprachliche Handlung, wie wir sie aus Texten von technischen Redakteuren kennen. Der Sender und seine Intentionen, Überlegungen und Wünsche treten bei dieser Handlungsart in den Hintergrund. Die Sprache in der technischen Dokumentation orientiert sich mit Vorrang an dem Empfänger und den Gegenständen und Sachverhalten, die sie beschreibt.



**Technische
Dokumentation**

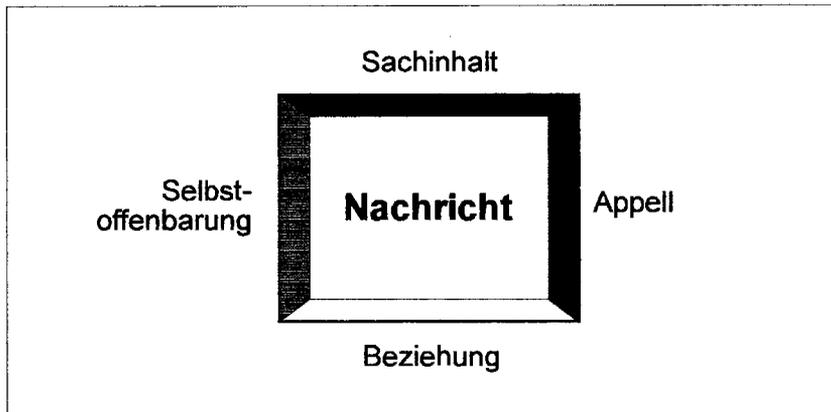
Moderne Kommunikationstheorien beruhen oft in der einen oder anderen Form auf den Überlegungen Bühlers. In Deutschland hat der Psychologe Friedemann Schulz von Thun, der auch an der Entwicklung des „Hamburger Verständlichkeitsmodells“ beteiligt war, eine solche Theorie vorgestellt, die mittlerweile in über 400 000 Exemplaren aufgelegt worden ist.

**Kommunikations-
theorie**

Schulz von Thun hat die Gedanken Bühlers mit denen der amerikanischen Psychologen Paul Watzlawick, Janet Beavin und Don Jackson kombiniert. Für Watzlawick u.a. hat die Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt. Man spricht über einen sachlichen Inhalt; und wie man darüber spricht, hängt im weitesten Sinn von der Beziehung ab, in der man zueinander steht.

Beziehung

Dieser Beziehungsaspekt fehlt bei Bühler. Wenn man ihn dessen Modell hinzufügt, kann man die menschliche Kommunikation unter vier Gesichtspunkten betrachten:



Nehmen wir ein einfaches Beispiel: Eine Frau und ein Mann sitzen im Auto, die Frau fährt. Der Mann sagt: „Du, da vorne ist grün.“ Die Reaktion der Frau wird davon abhängen, welche Seite der Nachricht sie als im Vordergrund stehend betrachtet.

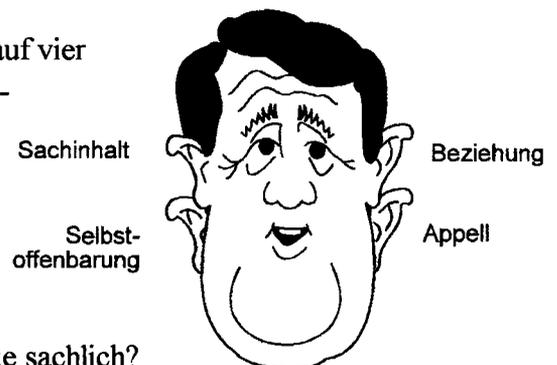
„Angenommen, die Frau antwortet etwas ungehalten: „Fährst du oder fahre ich?“ - Dies wäre eine Beziehungs-Reaktion: Sie wehrt sich damit gegen die Bevormundung, die sie auf der Beziehungsseite der Nachricht spürt.

Beziehung

Sie hätte aber auf den Sachinhalt (z.B. „Ja, hier ist grüne Welle, das ist ganz angenehm“) oder auf die Selbstoffenbarung (z.B. „Du hast es eilig?“) oder den Appell (z.B. durch Gas geben) reagieren können¹

**Sachinhalt,
Selbstoffenbarung,
Appell**

Der Sprechende oder Schreibende kann nicht nur auf vier Ebenen „senden“, der Angesprochene oder Lesende kann auch auf vier Ebenen „empfangen“. Schulz von Thun spricht von einem „Vierohrigen Empfänger“: je ein Ohr kann für einen Aspekt der Nachricht aktiviert werden.



Appell	was soll ich jetzt tun?
Sachinhalt	was bedeutet das Gesagte sachlich?
Beziehung	wie redet der eigentlich mit mir?
Selbstoffenbarung	was ist das denn für einer?

1 Schulz von Thun, Bd 1, S.46

Selbstoffenbarung, Sachinhalt und Appell sind vergleichbar den Funktionen Ausdruck, Darstellung und Appell bei Bühler. Der zusätzliche Aspekt, die Beziehung, gewinnt für technische Redakteure besonders im Rahmen der betrieblichen Kommunikation und der Informationsakquisition durch den Redakteur an Bedeutung. Die Theorie Schulz' von Thun gibt viele Anregungen, die beim Beheben von Kommunikationsstörungen wertvolle Dienste leisten können.

Seit den siebziger Jahren wurden weitere Theorien und Instrumente entwickelt und vor allem verfeinert, die die Sprache als eine Art Werkzeug unter dem Gesichtspunkt des Handelns betrachten. Eines dieser Instrumente, das zum Repertoire professioneller Autoren gehören sollte, darf nicht unerwähnt bleiben: Es ist die pragmatische **w-Kette**, eine Methode älteren Datums, die von modernen Linguisten verfeinert wurde. Die w-Kette ist ein Fragesatz, dessen Wörter meist mit „w“ beginnen: „wer tut wann wo warum wie womit was für wen wozu mit welchem Effekt?“ Dieser einfache Satz kann zu einem Ausgangspunkt für die Untersuchungen von Handlungsstrukturen werden.

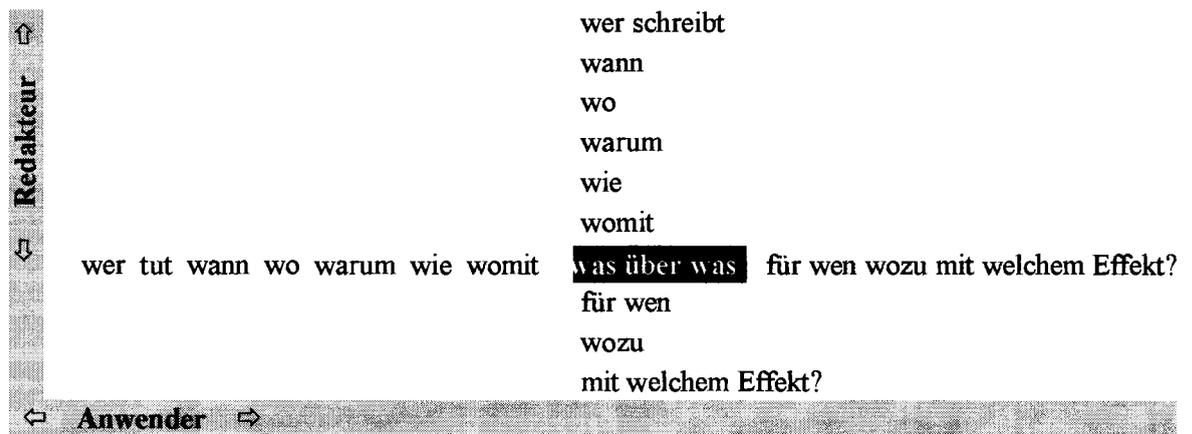
„Mit den W-Fragen wird der Denkhorizont abgesteckt; es wird sozusagen ein Radarschirm aufgebaut, auf dem mithilfe des analysierenden Lichtstrahls die jeweils spezifischen Ausprägungen der abstrakten Universalkette geortet und beschrieben werden können (Beschreibungs-Instrument).“¹

Diese w-Kette kann ein technischer Redakteur wie ein Formular benutzen. Er stellt diese Fragen, um etwas über den Handlungsrahmen zu erfahren, in dem der Benutzer eines Produktes mit diesem Produkt umgeht.

Das ist aber nicht alles. Man kann für das Verb „tun“ ein anderes nehmen, beispielsweise „schreiben“. Schon ist die Frage über die Arbeit des Redakteurs selbst gestellt: „wer schreibt wann wo warum wie womit was zu wem wozu mit welchem Effekt?“ Einer Anregung Mentrups (S. 16, 60f) folgend können wir nun einen Schnittpunkt zwischen den Fragen an den Anwender und an den Redakteur bilden.

**wer tut
wann
wo
warum
wie
womit
was
für wen
wozu
mit welchem Effekt?**

1 Mentrup, Bd.1, S.11.



Es bildet sich eine Art Fadenkreuz, welches je nach Positionierung der Fragen einen eigenen Schwerpunkt der Untersuchung von Text des Redakteurs und Handlung des Anwenders ergibt. Im Beispiel oben ergibt der Schnittpunkt beider Fragen so etwas wie eine Handlungsanweisung: Einer tut etwas, und der andere schreibt etwas. Schieben wir die vertikale Frage einen Schritt nach oben (für wen) sind wir inmitten der Leseranlyse. Die nächsten Schritte (wozu) rücken rechtliche Gründe, dann Marketingaspekte (mit welchem Effekt) in den Vordergrund usw.

Technische Redakteure und auch Redaktionsleiter können diese Methode als eine Anregung benutzen, um sich Klarheit über Typen von Handbüchern und auch Handlungsrahmen innerhalb der Redaktion zu verschaffen. Es ist nicht die Methode schlechthin, aber ein manchmal sehr hilfreiches Verfahren.

Handlungsrahmen

3 Zeigen

3.1 Zeigwörter und Wortarten

Zeigwörter sucht man in den meisten Grammatiken vergeblich. „Zeigwort“ ist keine richtige Wortart, vergleichbar dem „Hauptwort“, dem „Tätigkeitswort“ und anderen. Daß ein Wort ein Zeigwort ist, erkennt man eigentlich nur, wenn man nach der Funktion fragt, die dieses Wort im Gespräch oder im Text hat.

Wortart

Beispiel: Im Gespräch ist es oft die Funktion eines Wortes wie „dort“, die Aufmerksamkeit des Zuhörers in eine bestimmte Richtung und auf einen bestimmten Ort zu lenken: „Ich habe dort gegessen.“ Mit dem Wort „dort“ wird auf einen Ort gezeigt. Das Wort „ich“ hat in dem Beispielsatz eine ähnliche Funktion wie „dort“. Während „dort“ auf einen Ort zeigt, zeigt „ich“ auf eine Person.

In der Grammatik gehören beide Wörter zu unterschiedlichen Wortarten, die nichts miteinander gemeinsam haben: „dort“ wird zu den Adverbien (Umstandswörter) gezählt, „ich“ ist ein Pronomen (Fürwort). In diesem Fall ordnet die Grammatik Wörter mit der gleichen Funktion (dem Zeigen) unterschiedlichen Wortarten zu: Adverbien und Pronomina.

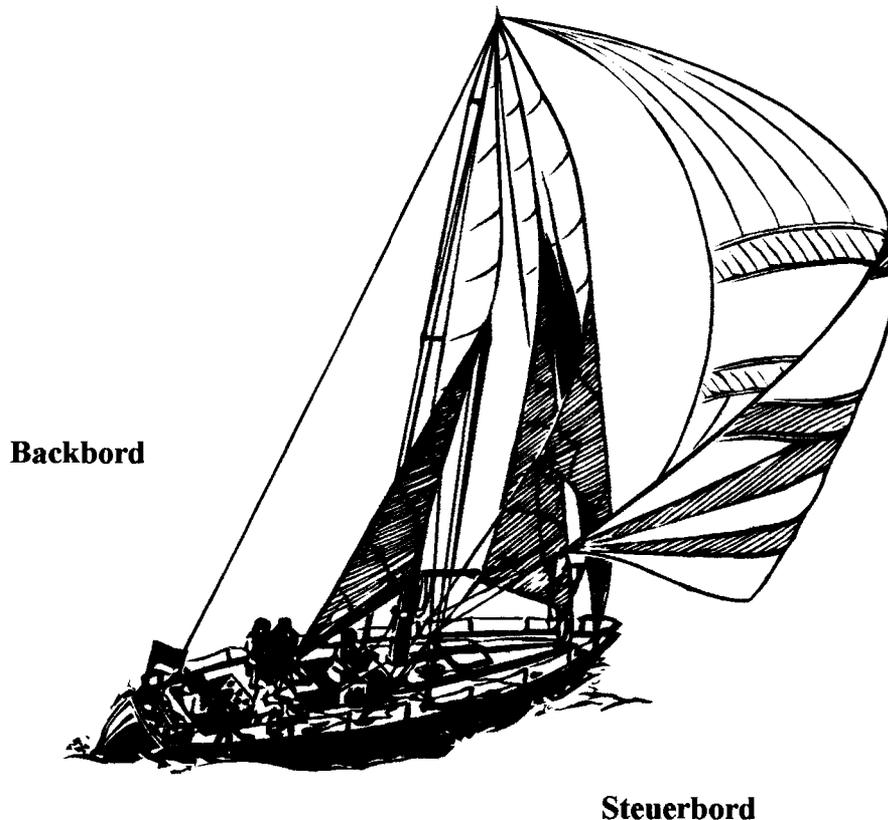
Außer dem Zeigen auf Orte oder Personen gibt es noch das Zeigen in der Zeit. „Morgen“ ist ein Wort, das in der Zeit zeigt - während ich diesen Text schreibe, zeigt es auf den 3. Juli 1994. Wenn Sie diesen Text lesen, wird „morgen“ auf ein ganz anderes Datum zeigen.

Zeigwörter können mißverstanden werden. Ihre Bedeutung ist abhängig von dem Zusammenhang, in dem sie eingesetzt werden. Im persönlichen Gespräch kann man ein Mißverständnis schnell mit einer Frage („welches Datum meinen Sie?“) beseitigen, im geschriebenen Text nicht. Die Konsequenzen können in der technischen Dokumentation fatal sein. Wenn der Anwender mißversteht, was mit „hinten“, „dort“, „links“, „rechts“, „unten“, „danach“ usw. gemeint ist, wird er eine Maschine oder Software unter Umständen falsch benutzen.

**Zeigwörter:
mißverständlich**

Man verzichtet deswegen in manchen Fachsprachen auf einige dieser Wörter. Um Mißverständnisse auszuschließen, werden die Richtungsangaben definiert. „Kranial“ (kopfwärts) ist ein Beispiel aus dem Bereich der Medizin. Auch in der Schifffahrt ist eindeutig festgelegt, in welche Richtung sich einer bewegen muß, der vom Vorgesetzten nach Backbord geschickt wird.

Fachsprachen



Selbstverständlich hat man sich in der Sprachwissenschaft intensiv mit diesem Problem beschäftigt; die Zeigwörter werden dort häufig unter dem Stichwort „Deixis“ behandelt. Auf den folgenden Seiten wird gezeigt, was es damit auf sich hat. Im Anschluß daran werden ein paar Regeln zur Anwendung in der technischen Dokumentation empfohlen, mit denen man die Zeigwörter in den Griff bekommen kann.

Deixis

3.2 Deixis

Der Ausdruck Deixis kommt von dem griechischen Wort „deiknymi“, das man mit „zeigen“ übersetzen kann. So alt wie dieses Wort ist, so alt ist auch das Problem: In der einfachsten Form ging man davon aus, daß es Wörter gab, die - im weitesten Sinne - Gegenstände bezeichnen, die **Nomina**. Und es gab Wörter, die für diese Wörter eingesetzt werden konnten, die **Pronomina**, die in der deutschen Grammatik ja auch oft Fürwörter genannt werden. Unter diesen Wörtern nun gibt es welche, die ausdrücklich auf etwas zeigen. „Dieser steht zum Verkauf.“ Das „dieser“ steht beispielsweise stellvertretend für „Der Schrank vor dem Fenster neben der Standuhr ...“

Der Begriff „Deixis“ ist zwar schon recht alt, er wurde aber erst 1934 von Karl Bühler in seinem Buch „Sprachtheorie“ aktualisiert und so ähnlich gebraucht, wie ihn Linguisten auch heute noch verwenden. Erst in den siebziger Jahren hatte man sich näher damit befaßt und den Überlegungen Bühlers viele neue Erkenntnisse hinzufügen können. In Deutschland wurde die Forschung auf diesem Gebiet besonders von Konrad Ehlich, aber auch von Dieter Wunderlich und anderen vorangetrieben. In den folgenden Abschnitten werden nun einige Überlegungen zur Deixis vorgestellt, die auf der Theorie Bühlers und zum Teil auch den Ergänzungen durch Konrad Ehlich beruhen.

Zeigen auf einen Ort

Deiktische Ausdrücke sind wie Wegweiser in sprachliche Äußerungen eingeflochten. Und oft werden sie auch durch eine zeigende Geste ergänzt: „Stellen Sie dieses bitte dorthin.“ Wenn man diesen Satz zu jemandem sagt, der bei der Ausstattung eines Raumes hilft, ist normalerweise völlig klar, welcher Gegenstand auf welchen Platz gestellt werden soll. Das ist erstaunlich, denn im Prinzip kann man mit „dieses“ jedes beliebige Objekt meinen, das gesehen und angefaßt werden kann. Und „dorthin“ könnte theoretisch jeden beliebigen Ort meinen. Es funktioniert aber, und wenn eine Verwechslung möglich wäre, nähme ich den Finger zu Hilfe und zeigte.

Wegweiser

Wie das Beispiel oben zeigt, funktioniert die Deixis „dieses“ und „dorthin“ nur, wenn beide Partner der gleichen Auffassung über den Raum sind, in dem sie sich befinden. „Gehen Sie bitte in den Raum hinter dem Empfang. Dort finden Sie auch einen Hinweis über die Veranstaltung.“ Am Empfang? Oder in dem Raum dahinter?

Ausdrücke wie „dieses“, „dorthin“, „dort“, „drüben“, „da“, „hier“ usw. sind eine lokale (örtliche) Deixis.

lokale Deixis

Zeigen in der Zeit

„Heute ärgern sich manche Berliner über die Entscheidung des Bundestages.“ Wann? Heute, am 2. Juli 1994? Morgen nicht, gestern auch nicht? Normalerweise haben wir mit einem Wort wie „heute“ keine besonderen Probleme. Das ist bemerkenswert, denn es kann, wie in dem Beispiel oben, einen unbestimmten Zeitraum angeben, es kann natürlich auch genau einen Tag bezeichnen, etwa in „Heute habe ich einen Zahnarzttermin“ und es kann sogar in die Ewigkeit weisen, etwa in „Heute ist Qualtinger leider nicht mehr unter uns“.

Ausdrücke wie „heute“, „gestern“, „vorhin“, „bald“ usw. sind eine temporale (zeitliche) Deixis.

temporale Deixis

Zeigen auf eine Person

„Ich schulde dir ein kleines Bier.“ Wer wem? Ob Du mir oder ich Dir, hängt davon ab, wer spricht.

Ausdrücke wie „ich“, „du“, „mir“ usw. sind eine personale (personenbezogene) Deixis.

personale Deixis

Das Zeigfeld

Deiktische Ausdrücke in einem Satz verstehen wir in der gesprochenen Sprache deswegen meist problemlos, weil wir mit dem Sprechenden dessen Kenntnis über Raum, Zeit und Personen, soweit sie für das Verständnis wichtig sind, teilen. Unser Gesprächspartner hat einen Ausgangspunkt, ein „hier“, „ich“ und „jetzt“, den wir kennen. Wir wissen, wo „dort“, „du“ und „gleich“ einzuordnen sind, oder wir fragen nach. Bühler sprach von einem Zeigfeld, in dem sich die Sprechenden befinden. In der Mitte dieses Zeigfeldes liegt ein Koordinatenkreuz, eine „Origo“, wie er es nannte:

Zeigfeld



In der geschriebenen Sprache stellt sich dieser Sachverhalt nicht automatisch ein. Wenn wir einen Text schreiben, bleibt uns manchmal nichts anderes übrig, als das Koordinatenkreuz unseres Zeigfeldes ständig zu aktualisieren, zu verschieben. Heikel wird dieses Verschieben dadurch, daß wir keine Kontrolle über das Verstehen unseres Lesers haben, wie das in der mündlichen Kommunikation problemlos möglich ist. Unser Partner wird uns schon fragen, was wir mit „da“ meinen. Unser Leser kann nicht fragen.

Vermutlich kann man den Sachverstand und das Können technischer Autoren zu einem guten Teil daran erkennen, wie unzweideutig ihr Umgang mit der Deixis ist, wie gut es ihnen gelingt, das Koordinatenkreuz zu plazieren.

3.3 Anaphern und Kataphern

Verweisen im Text

Wir haben oben eine Deixis kennengelernt, die ein physisches Zeigfeld benötigt. Ein Text, der auf ein solches Zeigfeld Bezug nimmt, verwendet Deiktika zum Zeigen auf personale, zeitliche und räumliche Objekte.

Darüberhinaus ist aber jeder Text selbst auch eine Art Zeigfeld. Wir lesen die erste Zeile und betreten damit gleichsam eine Art Raum, der ganz einzigartige Bedingungen kennt. Natürlich gibt es auch in diesem Raum „oben“ und „unten“; man verweist so auf voranstehende oder folgende Seiten.

Dieses Verweisen ist einigermaßen trivial, kann aber in der technischen Kommunikation schon zu Schwierigkeiten führen. Wenn ein Text zum Beispiel so geschrieben werden soll, daß man ihn auf unterschiedlichen Ausgabemedien verfügbar halten kann, etwa auf Papier und Bildschirm gleichermaßen. Mit einem internationalen Standard wie den ISO-Normen, die unter dem Stichwort SGML diskutiert werden, kann man wohl die Auszeichnung solcher Texte festlegen. Man kann aber nur schwer textinterne Verweisstrukturen in den Griff bekommen, wenn diese Verweise medienabhängig sind. Für Texte, die nicht linear strukturiert sind, vor allem Hypertexte, sind die einfachen Verweise „oben“ und „unten“ völlig unbrauchbar.

SGML

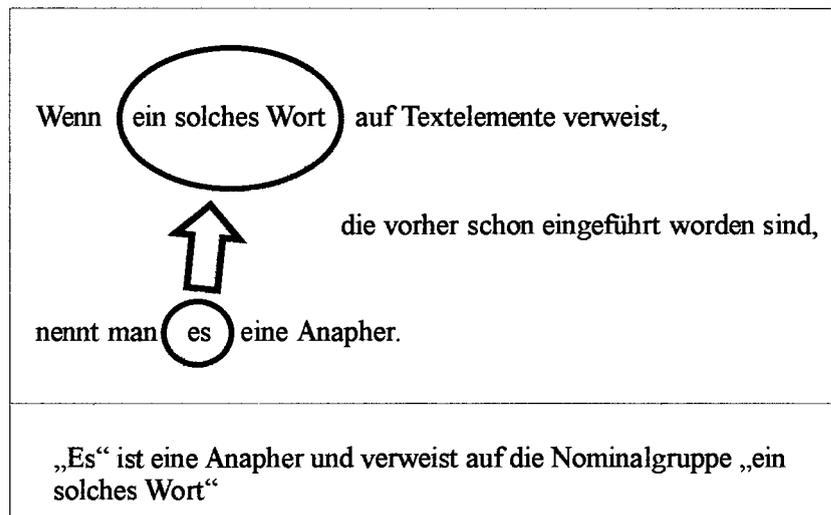
Hypertext

Anaphern

Neben dem einfachen Verweisen nach oben und unten gibt es ein textinternes Verweisen und Zeigen, das wesentlich komplizierter ist. Das Zeigen im Text läßt diesen zu einem Gebilde von Beziehungen zwischen Sätzen, Nebensätzen, Nomina und den auf sie zeigenden Wörtern werden. Die Wörter „diesen“ und „sie“ im voranstehenden Satz sind Wörter, die eine Zeigerfunktion übernommen haben.

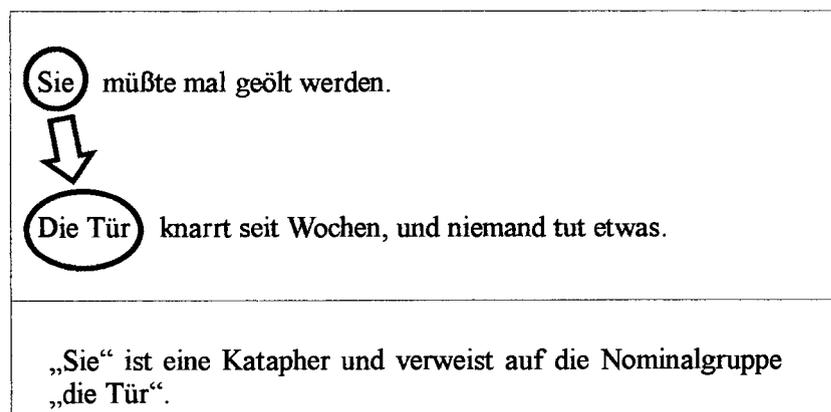
Wenn ein solches Wort auf Textelemente verweist, die vorher schon eingeführt worden sind, nennt man es eine Anapher, von griechisch „anaphero“, etwas auf etwas beziehen.

Beispiel: „Die Tür knarrt. Sie muß geölt werden.“ „Sie“ ist anaphorisch gebraucht. Es verweist in diesem Beispiel auf „die Tür“, eine Nominalgruppe, wie der Linguist sagt. In dem davor stehenden Nebensatz „nennt man es eine Anapher“ ist es schon etwas komplizierter, wie die Abbildung zeigt:



Kataphern

Die Katapher, von griechisch „kataphero“, hinabführen, verweist nun genau in die andere Richtung. Beispiel: „Sie müßte mal geölt werden. Die Tür knarrt seit Wochen, und niemand tut etwas.“ „Sie“ ist kataphorisch gebraucht.



Anaphern und Kataphern können über Sätze, Absätze und sogar Seiten hinwegdeuten. Mit solchen Zeichen, die, wie Bühler sagt, vom Außendienst entlastet eine innerdienstliche Funktion des Zeigens übernehmen, kann der Virtuose Verweissräume schaffen, in denen es für den Leser eine Lust ist, zu navigieren. Bühler spricht davon, daß die Sprache gerade kraft ihrer Zeigzeichen dem Film weit überlegen ist.

Technische Autoren sollten aber nicht bestrebt sein, einen Verweissraum zu schaffen, in dem der Leser lustvoll navigiert. Es wird ihnen, dieser Einwurf sei bei allem Respekt vor der Profession gestattet, mitunter an der Virtuosität des Schriftstellers mangeln. Fehlhandlungen von Anwendern oder auch nur Frustration und Ärger beim Lesen können durch einen mißkonstruierten Verweissraum verursacht werden.

3.4 Deixis in der technischen Kommunikation

Eine Sprache, die ohne Ausdrücke auskommt, die Aufgaben als Zeiger übernehmen, innerhalb eines Textes wie nach außen, wird kaum funktionieren. Technische Redakteure müssen nur um die Gefahren solcher Ausdrücke wissen. Vor allem müssen sie sich darüber im klaren sein, wie man diese Gefahren vermindern kann. Folgende Regeln werden dabei behilflich sein:

- | | |
|--|-------------------------------|
| ■ Für deiktische Ausdrücke müssen die Koordinaten eindeutig sein. Von wo aus wird worauf gezeigt? | Koordinaten |
| ■ Der Schnittpunkt des Koordinatenkreuzes sollte der Anwender bzw. der gegenwärtige Zustand des Gerätes, der Software sein. | Schnittpunkt |
| ■ Deixis verlangt nach der Abbildung. Ein Pfeil im Bild, gerichtet auf eine Maschinenkomponente, sagt mehr als die Deixis im Text. | Abbildung |
| ■ Anaphern können mißverstanden werden. Vermeiden Sie Anaphern in der technischen Kommunikation, wenn Mißverständnisse möglich sind. | Vorsicht bei Anaphern! |
| ■ Kataphern sind von allen Zeigwörtern am schwersten zu handhaben. Verzichten Sie auf solche Konstruktionen. | Keine Kataphern! |

4 Kooperative Kommunikation

Wenn Linguisten sich über die Grundlagen der Kommunikation verständigen, kommen sie früher oder später auf einen Aufsatz zu sprechen, der 1967 erschienen ist: H.P. Grice, *Logic and Conversation*. Grice beschreibt darin einige Grundregeln für einen bestimmten Ausschnitt menschlicher Kommunikation.

„Nehmen wir an, daß A und B sich über C unterhalten, einen gemeinsamen Freund, der jetzt bei einer Bank arbeitet. A fragt B, wie sich C in seinem Job mache; B antwortet: „Ich glaube, prächtig; er mag seine Kollegen und bislang ist er noch nicht im Gefängnis gelandet.“¹

Was immer B auch mit diesem Satz gemeint haben mag, es war wahrscheinlich irgendetwas, das A zu einer stillen Folgerung² veranlassen sollte. Grice schreibt:

**stille
Folgerung**

„Was wir sprachlich miteinander austauschen, besteht normalerweise nicht aus einer Abfolge von Bemerkungen ohne Bezug zueinander, anders wäre es auch kaum sinnvoll. Unsere sprachlichen Äußerungen sind charakteristischerweise - bis zu einem bestimmten Grad - kooperative Anstrengungen; und jeder Teilnehmer erkennt in ihnen bis zu einem gewissen Grad gemeinsame Ziele oder eine Anzahl gemeinsamer Ziele oder wenigstens eine von anderen akzeptierte Ausrichtung.“³

Diese gemeinsame Grundlage kann sich während des Gesprächs verändern, vielleicht stellt sie sich auch erst beim Gespräch ein. Auf jeden Fall gibt es in der Kommunikation ein Prinzip, das Grice das Prinzip der Kooperation nennt.

**Prinzip der
Kooperation**

„Gestalten Sie Ihren Beitrag zur Konversation so, wie es zu der gegebenen Zeit erforderlich ist; das Erforderliche wird gemessen an dem Zweck oder der Richtung, in die das Gespräch, an dem Sie teilhaben, verläuft. Man kann dies das KOOPERATIVE PRINZIP nennen.“⁴

-
- 1 Grice, S.43. Übersetzung A.B.
 - 2 Die Ausdrücke „stille Folgerung“ und „Gesprächsprinzipien“ hat Peter von Polenz eingeführt.
 - 3, 4 Grice, S.45.

Man sieht schnell, daß kooperative Kommunikation eine der vielen möglichen Arten der Kommunikation ist. Beim Formulieren eines Vertrages beispielsweise mag es vorkommen, daß eine Seite durchaus nicht diesen Prinzipien folgt, manchmal auch beide nicht.

Was auch immer an weniger oder nicht-kooperativen Formen der Kommunikation vorstellbar sein mag, für technische Redakteure ist das kooperative Prinzip der angemessene Rahmen. Es ist eigentlich nicht ein Prinzip, sondern sogar eine ganze Sammlung von Prinzipien:

Quantitätsprinzipien

Mache deinen Gesprächsbeitrag so informativ wie es (für die jeweiligen Zwecke des Redewechsels) erforderlich ist!

Quantität

Mache deinen Beitrag nicht informativer als erforderlich!

Qualitätsprinzipien

Versuche deinen Beitrag wahrheitsgemäß zu machen!

Qualität

– Sage nichts, wovon du glaubst, es sei unwahr!

– Sage nichts, wofür du keinen angemessenen Nachweis hast!

Relevanzprinzip

Bleib beim Wesentlichen!

Relevanz

Ausdrucksprinzipien

Rede klar und deutlich!

Ausdruck

– Vermeide verhüllende Ausdrucksweisen!

– Vermeide Mehrdeutigkeit!

– Fasse dich kurz! Vermeide unnötige Weitschweifigkeit!

– Rede wohlgeordnet, planvoll, konsequent, ...!

Für Texte, die im Bereich der technischen Redaktion entstehen, wird man typischerweise die Einhaltung dieser Prinzipien erwarten. Wenn nun eines der Prinzipien verletzt wird, zieht der Leser

des Textes „stille Folgerungen“ aus dieser Verletzung. Diese stillen Folgerungen können beabsichtigt sein und bewußt herbeigeführt werden, wie das Beispiel aus einem anderen Bereich zeigt:

„Wegen seiner Pünktlichkeit war er stets ein gutes Vorbild“. Dieser Satz in einem Arbeitszeugnis verletzt das Quantitätsprinzip. Er gehört nicht in das Zeugnis eines erwachsenen Menschen; wer ihn liest wird also eine stille Folgerung daraus ziehen: Wenn man die Pünktlichkeit eines Mitarbeiters hervorhebt, wird man sonst nichts über ihn sagen wollen, der Mensch hat an seinem Arbeitsplatz versagt.

Peter von Polenz spricht in seinem Buch „Deutsche Satzsemantik“ von der Technik des Zwischen-den-Zeilen-Lesens. Es ist eine alltägliche Technik, die wir im Gespräch und beim Lesen eines Textes anwenden.

Zwischen-den-Zeilen-lesen

Die Leser der Prawda oder der Zeitung Neues Deutschland und vergleichbarer Organe hatten diese Technik früher zu einer wahren Kunst entwickelt. In den langen Berichten über Beerdigungen, Ministerpräsidenten-Treffen und andere gesellschaftliche Ereignisse konnten Fachkundige aus dem, was nicht explizit gesagt wurde, ihre Schlüsse ziehen. Fehlte beispielsweise irgendein wichtiger Titel eines Honoratioren, konnte das bereits als Anhaltspunkt dafür gelten, daß der Betreffende in Ungnade gefallen war.

Das Zwischen-den-Zeilen-Lesen kann man bewußt zu steuern versuchen. Man wird oft so vorgehen, wenn negative Eigenschaften eines Produktes zwar ausgesprochen, aber eben nicht in den Vordergrund gestellt werden sollen. „Neue Leistungsmerkmale, die mit der Version 6 des Betriebssystems aktiviert werden können“ heißt: „Wenn Sie Version 5 des Betriebssystems nutzen, wird Ihnen unsere Software nichts Neues bringen. Aktualisieren Sie erst Ihr Betriebssystem. Den Preis für die neue Version des Betriebssystems müssen Sie gegebenenfalls zu dem unserer Software addieren.“

Daß ein Autor, der diese Technik benutzt, sich auf einer gefährlichen Gratwanderung befinden kann, muß nicht extra betont werden. Wenn die stille Folgerung für den Leser leicht zu ziehen ist, hat die Technik funktioniert. Andernfalls kann schnell der Eindruck entstehen, daß der Kunde übervorteilt werden sollte - mit allen negativen Konsequenzen für die Reputation eines Produktes und eines Herstellers.

Eine unabsichtliche Verletzung der Prinzipien kann ebenso unangenehme Konsequenzen haben. Ist das Prinzip „Rede klar und deutlich“ verletzt worden, wird der Leser eine stille Folgerung daraus ziehen, vielleicht: „Dieser Hersteller nimmt mich als Kunde nicht ernst.“

Die Autoren des Bandes „Reden gut und richtig halten“, der 1994 von der Dudenredaktion herausgegeben wurde, sehen in der Verletzung dieser Prinzipien einen Grund für die Störung der politischen Kommunikation, die gegenwärtig oft unter dem Schlagwort „Politikverdrossenheit“ diskutiert wird:

„Tatsächlich weiß man mittlerweile aus Untersuchungen, was man auch sonst schon wissen konnte: Der mündige Bürger findet, daß Politiker in Reden und Gesprächen sich fast nie kooperative verhalten (d.h. tatsächlich zuhören), oft nicht informativ, oft irrelevant sind (also nicht zum eigentlichen Thema sprechen oder die Fragen beantworten, wie sie gestellt sind), gegen das Gebot der Verständlichkeit und Klarheit verstoßen und auch nicht selten das Gebot, wahrhaftig und glaubwürdig zu sein verletzen.“¹

Wir hören ständig die in der Politik gebrauchten Worthülsen, „lassen sie mich zunächst einmal ...“, „können wir nicht vollständig ausschließen, ...“ und andere. Die Berieselung mit diesen Floskeln kann leicht dazu führen, daß man sie unkritisch auch im wirtschaftlichen Leben verwendet. Dort haben sie aber nichts zu suchen, sie wirken wegen der ablehnenden Haltung, auf die sie bei vielen Menschen stoßen, außerordentlich kontraproduktiv.

Worthülsen

Es empfiehlt sich für Autoren von Gebrauchstexten, ihre Texte gelegentlich anhand der kooperativen Prinzipien zu überprüfen. „Habe ich hier tatsächlich nichts gesagt, wofür ich keinen angemessenen Nachweis habe?“, „Habe ich Mehrdeutigkeiten vermieden?“ undsoweiter. Damit kann man vor allem vermeiden, daß stille Folgerungen gezogen werden, die überhaupt nicht beabsichtigt worden sind.

1 Dudenredaktion „Reden ...“, S.62

5 Fachausdrücke und Fremdwörter

5.1 Zur Einordnung der Begriffe

Sprachwissenschaftler sprechen nicht in einem Atemzug von Fach- und Fremdwörtern, weil sie dadurch ganz unterschiedliche Gebiete ihrer Wissenschaft miteinander vermengen würden.

Fachwörter sind - wissenschaftlich betrachtet - Wörter, die in Fachsprachen benutzt werden. Eine Fachsprache besteht aber nicht nur aus diesen Fachwörtern. Sie zeichnet sich auch durch andere Eigentümlichkeiten, beispielsweise durch die Vorliebe für bestimmte Satzkonstruktionen aus. Eine Fachsprache benutzen zum Beispiel die Mediziner. Fachwörter sind oft auch Fremdwörter.

Fachwörter

Bei den **Fremdwörtern** fragt man nach der Herkunft des Wortes. Fremdwörter sind Wörter aus anderen Sprachen, die in das Deutsche übernommen worden sind. Oft werden diese Fremdwörter in der Aussprache und der Rechtschreibung dem Deutschen so weit angepaßt, daß nur noch die Wissenschaftler ihren fremden Ursprung nachweisen können. „Rettich“ ist so ein Wort, es kommt vom lateinischen Wort „radix“ und ist längst fester Bestandteil unserer Sprache geworden. Wenn ein Wort so weit dem Deutschen angeglichen ist, nennt man es Lehnwort.

Fremdwörter

5.2 Der Streit um die Wörter

Besonders über Fremdwörter wird - nicht nur - in unserem Land begeistert gestritten. Spätestens seit 1885, als der Allgemeine deutsche Sprachverein gegründet worden war, wurde der Kampf gegen das Fremdwort mit dem zu befürchtenden Ernst geführt. Einige Vorschläge konnten sich nicht durchsetzen: wir sagen heute noch immer Vierzylindermotor statt Viertopfzerknalltreibling, Mumie statt Dörrleiche, theatralisch statt bretterhaft und Pistole anstelle von Meuchelpuffer. Andere haben wir übernommen, den Bürgersteig (Trottoir), die Fahrkarte (Billet) und den Fernsprecher, der sich nun allerdings wieder in das Telefon zurückverwandelt oder gar zum multifunktionalen Terminal geadelt wird. Nicht jede deutsche Variante ist ein ästhetischer Gewinn. Sicher war der Aeroplan irgendein Zeug, das flog. War das wirklich ein hinreichender Grund, ihn „Flugzeug“ zu nennen?

Fremd- und Fachwörter sind in der technischen Kommunikation aus zwei Gründen ein heikles Thema:

1. Sie werden unter Umständen falsch oder überhaupt nicht verstanden. Das kann zu Fehlhandlungen an oder mit einer Maschine/Software führen.
2. Sie können Emotionen auslösen, die zu einer Kommunikationsstörung führen oder sich sogar negativ auf die Reputation des Produktes oder Herstellers auswirken.

Fehlhandlungen

Kommunikationsstörung

Daß Fremd- wie Fachwörter mißverständlich sind, steht außer Frage. Der zweite Grund ist aber mindestens ebenso wichtig: Technische Autoren müssen prinzipiell die sexuellen, religiösen und natürlich auch die nationalen Gefühle ihrer Leser respektieren. Wenn beispielsweise die Gefahr besteht, die nationalen Gefühle von Lesern dadurch zu verletzen, daß man - ohne ersichtlichen Grund - deutsche Wörter durch englische ersetzt, werden gute Autoren die deutschen Wörter nutzen. Der Gebrauch von Fremd- wie Fachwörtern kann auch als Imponiergehabe aufgefaßt werden. Autoren sollten sich immer darüber im klaren sein, daß so manches ihrer Worte vom Leser mit einem unausgesprochenen „Wichtigtuert“ quittiert wird.

Imponiergehabe

5.3 Der Umgang mit Fremd- und Fachwörtern

„Man kann über Fremdwörter nicht pauschal urteilen. Ein Fremdwort ist immer dann gut und nützlich, wenn man sich damit kürzer und deutlicher ausdrücken kann. Solche Fremdwörter gibt es in unserer Alltagssprache in großer Zahl, und diese werden im allgemeinen auch ohne weiteres verstanden. Gerade das ist auch ausschlaggebend, nämlich daß ein fremdes Wort verständlich ist, daß es nicht das Verständnis unnötig erschwert oder gar unmöglich macht.“¹

**kürzer und
deutlicher**

Größtmögliche Verständlichkeit des Textes für jeden legitimen Leser ist oberstes Gebot. Die Einschränkung auf den legitimen Leser ist selbstverständlich unverzichtbar, weil nicht jede Gebrauchsanleitung für ein allgemeines Lesepublikum geschrieben werden kann, sondern oft auf Spezialisten zugeschnitten ist. Im Unterschied zum allgemeinen Lesepublikum haben Spezialisten auch ein Spezialwissen, meistens verfügen sie über einen Fachwortschatz. Daraus lassen sich einige Regeln für den Umgang mit Fremdwörtern und Fachwörtern ableiten:

Verständlichkeit

- Vermeiden Sie Fremdwörter, wenn es ohne nennenswerten Informationsverlust möglich ist. „Display“, „Keyboard“, „Thermoelement“, „Rewind“, „Optimum“ und dergleichen sind verzichtbar. Stattdessen wird besser „Anzeige“, „Tastatur“, „Temperaturfühler“, „zurückspulen“ und „beste“, „größte“ usw. verwandt. „Autofokus“ ist zwar auch ein Fremdwort, man wird es aber kaum durch ein deutsches Wort ersetzen können. In solchen Fällen:
- Wenn sich ein Fremdwort schon nicht vermeiden läßt, erklären Sie es beim ersten Auftreten. Das wird aber nicht ausreichen, weil Ihre Texte oft nicht linear - von der ersten bis zur letzten Seite - gelesen werden. Übernehmen Sie das Fremdwort deswegen außerdem in den Index und markieren Sie dort die Seitenangabe (z.B. Fett), die eine ausführliche Erklärung des Wortes enthält. Wenn es irgendwie geht, planen Sie ein Glossar ein.

vermeiden

erklären

¹ Duden, „Richtiges und gutes Deutsch“, S.262

- Manche Wörter sind unverständlich, obgleich sie keine Fremd- oder Fachwörter sind. In der Gebrauchsanleitung für eine Kaffeemaschine taucht beispielsweise das Wort „Aromaschalter“ auf. Diese Wortwahl ist nicht besonders sinnvoll. Das Problem liegt nicht in Aroma, einem Wort, das wir von den Griechen übernommen haben und das mittlerweile seinen festen Platz in der deutschen Sprache hat. Das Problem liegt in der sprachlichen Neuschöpfung, in der Anwendung eines Wortes, das nur in dieser Gebrauchsanleitung und in anderen Texten dieses Herstellers genutzt wird.
- Wenn ein Text für ein allgemeines Lesepublikum geschrieben wird, vermeiden Sie auch Fachwörter, wenn das ohne Informationsverlust möglich ist. Beispiel: Gebrauchsanleitung für ein Funktelefon des D-Netzes. „Unblocking key“ ist ein Fachwort, auf das verzichtet werden kann. Auf „GSM-Netz“ (Name des Vermittlungsnetzes für solche Telefone) wird man hingegen nicht verzichten können. Das ist ebensowenig möglich bei „Nickel-Cadmium-Akku“, weil für Batterien dieses Typs spezielle Entsorgungsbedingungen gelten. Man muß die Bezeichnung also auch korrekt anwenden.
- Wenn Sie für Spezialisten schreiben, können Sie auf Fachwörter nicht verzichten. Im Idealfall sollte es Ihnen möglich sein, anzugeben, woher Sie diese Ausdrücke beziehen, etwa „nach DIN 4476 Integrierte Speicherschaltungen, Teil 2 vom Januar 1982“. Meistens ist es aber nicht so einfach. Die Standardisierungsbemühungen nationaler und internationaler Normungsinstitutionen sind, das liegt in der Natur der Sache, der Entwicklung immer nachgeordnet: Erst gibt es den Gegenstand (oder einen Ansatz dazu), dann wird normiert. Besonders in den Informations- und Kommunikationstechniken gibt es deswegen Alternativen im Wortgebrauch und oft auch starke Schwankungen. Umso wichtiger ist es, Fachausdrücke beim ersten Auftreten und auch im Glossar zu erklären und im Index zu markieren.

Keine Neuschöpfung**allgemeines
Lesepublikum****Spezialisten****Glossar,
Index**

Gerade in den Informations- und Kommunikationstechniken werden diese Ratschläge manchmal nur wenig nutzen. Die Computertechnik beschert den Laien viele Begriffsverwirrungen. Und diese Verwirrungen werden vermutlich zunehmen, weil immer mehr Menschen immer leistungsfähigere Geräte benutzen, ohne entsprechend geschult zu werden. Da mögen technische Redakteure noch so erfahren sein, sie werden an ihre Grenzen stoßen.

Die Demokratisierung des Umgangs mit Computern hat auch Konsequenzen für den Sprachgebrauch: Bis wann durfte ein Autor von Betriebsanleitungen nach den oben empfohlenen Regeln den Ausdruck „Hard disk“ verwenden? Festplatten gab es früher nur beim Partyservice. Im letzten Jahrzehnt wurde dieser Ausdruck aber eben auch für die Hard disk gebräuchlich, obgleich eine Festplatte mitnichten fest, sondern eher eine Ansammlung mit hoher Geschwindigkeit rotierender Scheiben ist.

Unsere Sprache verändert sich ständig. Ein guter Redakteur wird nicht nur schreiben, sondern auch viel lesen, um das Gefühl für den Sprachgebrauch seiner Leser nicht zu verlieren.

Anhang

1	Texten für internationale Märkte	73
2	Die Lesbarkeit erhöhen	74
3	Glossar	77
4	Literatur	83
5	Index	86

1 Texten für internationale Märkte

- 1** Erstellen Sie einen Thesaurus
- 2** Denken Sie daran, daß Übersetzungen eine andere Textlänge benötigen. Planen Sie das Layout entsprechend variabel.
- 3** Erstellen Sie gemeinsam mit den Entwicklern eine Referenzliste, an welchen Stellen des Gerätes Text ist, der übersetzt werden muß. Das gilt auch für Software (Fehlermeldungen, Systemmeldungen, Buttons usw.).
- 4** Bei Software: Fordern Sie von den Entwicklern, daß Text vom Code getrennt in Modulen vorgehalten wird.
- 5** Besorgen Sie sich rechtzeitig Standards und Normen des Zielandes. Berücksichtigen Sie diese Normen und andere Regeln, die für die tägliche Kommunikation gelten (Dezimalpunkt, Postleitzahlen usw.).
- 6** Wählen Sie Beispiele, die man möglichst überall nachvollziehen kann. Es gibt beispielsweise nicht überall S-Bahnen, Profifußballer, Bausparverträge und Currywürste.
- 7** Achten Sie auf nationale Empfindlichkeiten.
- 8** Berücksichtigen Sie mögliche religiöse oder kulturelle Gebote.
- 9** Wenn es sich vermeiden läßt, setzen Sie keinen Text in Abbildungen. Verwenden Sie besser Zahlen im Bild und ausführliche Legenden.
- 10** Planen Sie rechtzeitig einen muttersprachlichen Korrekturleser ein.
- 11** Suchen Sie die dauerhafte Zusammenarbeit mit einem Übersetzungsbüro. Lassen Sie sich eventuell garantieren, daß nicht unterschiedliche Übersetzer an einem Text arbeiten, wenn das nicht wegen der Textlänge oder aus Zeitdruck erforderlich ist.
- 12** Verlangen Sie einen Übersetzer, dessen Muttersprache die Zielsprache ist.

2 Die Lesbarkeit erhöhen

Abbildungen Wenn es nötig ist, Abbildungen mit Nummern zu versehen, denken Sie an eine Liste der Abbildungen.

Abkürzungen Verwenden Sie eine Liste der Abkürzungen, wenn Ihr Text es erfordert. Wenn Sie eine solche Liste verwenden, tragen Sie jede Abkürzung sofort in diese Liste ein, sobald sie im Text gebraucht wird.

Auszeichnungen Legen Sie vor Beginn der Arbeit fest, welche Auszeichnungen Sie gebrauchen. Fett oder kursiv, niemals beides. Sparsamer Einsatz erhöht die Lesbarkeit.

Beispiele Vermeiden Sie es, Namen und Anschriften von wirklich existierenden Personen und Unternehmen zu benutzen. Verwenden Sie keine Markennamen als Beispiel, auch nicht die bekannte Hausnummer aus Köln am Rhein. Scherzhafte Anspielungen politischen, sexuellen, religiösen oder nationalen Inhalts sind absolut tabu.

Druckformatvorlagen (DFV)

Verwenden Sie eine Software, die DFV, style sheets, components oder dergleichen vorhält. Geben Sie den DFV sprechende Namen. Stellen Sie Regeln für den Gebrauch der DFV vor dem Beginn eines Dokumentationsprojektes auf. Orientieren Sie die DFV an der Struktur des Dokuments.

Beispiel: Überschrift 2ter Ordnung ist besser als Helvetica 18fett. Vielleicht muß auch Ihre Dokumentationsabteilung in kurzer Zeit mit SGML arbeiten. Denken Sie rechtzeitig über eine entsprechende Strukturierung der Dokumente nach. Sie sparen so mit Sicherheit Kosten, die bei späterer

Konvertierung entstehen werden. Vor allem schadet eine solche Struktur auch dann nicht, wenn Ihr Unternehmen weder SGML noch irgendein vergleichbares System einsetzen wird.

Glossar

Ein Glossar ist manchmal sehr hilfreich. Man wird es besonders benötigen, wenn der Gebrauch einer Fachsprache noch nicht eindeutig ist (EDV). Auch wenn lesende Laien einen Text benutzen müssen, kann das Glossar wichtig sein.

Index

Der Index ist wichtig, aber oft völlig unbrauchbar, weil man ihn erst ganz am Schluß eines Projektes erstellt und dann keine Zeit mehr hat, ihn ordentlich zu gestalten. Ein anständiger Index ist zeitraubend. Markieren Sie Seitenzahlen (evtl. fett), die die Definition eines Eintrages enthalten. Arbeiten Sie auch mit Querverweisen im Index.

Inhaltsverzeichnis

Überprüfen Sie das Inhaltsverzeichnis bei Redaktionsschluß noch einmal. Inhaltsverzeichnisse sind erstaunlich oft fehlerhaft.

Kopfzeilen, Fußzeilen In vielen Programmen können Kopf- und Fußzeilen außerhalb des Satzspiegels platziert werden, wo sie eigentlich auch hingehören. Traditioneller Begriff: Kolumnentitel. Die Seitenzahl und ein Hinweis auf den Namen des Kapitels, die Lerneinheit oder dergleichen sind ein Muß.

Paginierung

Die einfachste Art, die durchgehende Nummerierung der Seitenzahlen, ist am schwersten zu aktualisieren. Man wird oft eine kapitelweise Paginierung vorziehen. Die ist aber für viele Leser schwerer zu lesen. Vermeiden Sie auf jeden Fall eine Dezimalpaginierung mit mehr als drei Stellen (7.3.8).

- Querverweise** Querverweise können leicht zu einem Alptraum werden, wenn Sie eine Software benutzen, die Seitenzahlen nicht als Variablen zur Verfügung stellt. In solchen Fällen kann es nützlich sein, auf ein Unterkapitel (und nicht auf die Seitenzahl) zu verweisen, weil der Verweis auf die Seitenzahl manchmal nicht mehr stimmen wird, wenn zwischenzeitlich etwas eingefügt oder gelöscht worden ist.
- Zusammenfassungen** Sie werden an den Anfang oder das Ende einer Handbuch-Einheit gestellt oder auch beides. Am Anfang teilen sie dem erfahrenen Leser mit, ob sich die Lektüre überhaupt lohnt, ob das Gesuchte in diesem Kapitel zu finden ist. Am Ende wird das Wesentliche noch einmal in einer knappen Übersicht aufgezeigt.

3 Glossar

Allgemeiner deutscher Sprachverein

Gegründet von Hermann Dunger am 10. September 1885.

„Schon auf der ersten Hauptversammlung 1887 gab es circa 6500 Mitglieder und 91 Zweigvereine im ganzen Reich. (...) Als Ziele des Vereins akzeptierte die Hauptversammlung a) die Reinigung der deutschen Sprache [...], b) die Erhaltung und Wiederherstellung des echten Geistes und eigenthümlichen Wesens der deutschen Sprache zu pflegen, c) das allgemeine nationale Bewußtsein im deutschen Volk zu kräftigen“¹

Der ADV hatte sich nicht nur die Bekämpfung der Fremdwörter zum Ziel gesetzt. Ein Ziel des Vereins war es vielmehr, eine Art Akademie für die deutsche Sprache zu schaffen, die allgemeine sprachpflegerische Aufgaben zu übernehmen imstande wäre.

Anapher

Die Anapher verweist auf etwas, das vorher eingeführt worden ist. Sie („sie“ ist hier z.B. eine Anapher) muß mit Vorsicht gebraucht werden.

Chunk

In der Erforschung des Kurzzeitgedächtnisses werden Informationsblöcke, die in ihm vorgehalten werden Chunk genannt.

Deixis

Deiktika, deiktische Ausdrücke: Wörter, die auf etwas zeigen. „Dort“ zeigt auf einen Ort, „du“ zeigt auf eine Person, „gestern“ zeigt in der Zeit.

1 Greule; Ahlvers-Liebel, S.29f.

Flesch-Kincaid Grade Level

Verständlichkeitsformel, deren Ergebnis sich auf den Schulabschluß (grade) bezieht, den ein Leser haben muß, um den Text zu verstehen.

$$\begin{array}{r} 0,39 \times \text{durchschnittl. Anzahl der Wörter pro Satz} \\ + \\ 11,8 \times \text{durchschnittliche Anzahl der Silben pro Wort} \\ - \\ 15,59 \end{array}$$

Flesch Reading Ease

Andere Verständlichkeitsformel. Die Formel ist im Text erwähnt. Für das Englische führt sie zu einem Ergebnis zwischen 0 (unverständlich) und 100 (sehr leicht verständlich).

Gedächtnis

Außer den in diesem Text diskutierten Typisierungen von Gedächtnis sind weitere Unterscheidungen üblich, etwa die zwischen episodischem Gedächtnis und semantischem Gedächtnis. Sie sind aber äußerst umstritten und werden deswegen hier nicht weiter erörtert. Sehr gute Einführungen sind die Bücher von Arbinger und Baddeley.

Grammatik

Grammatiken werden aus unterschiedlichen Gründen geschrieben und haben auch sehr unterschiedliche Aufgaben. Es gibt Grammatiken, mit deren Hilfe man eine Fremdsprache erlernt, mit anderen verfestigt man die Kenntnis seiner Muttersprache, wieder andere sind wissenschaftliche Grammatiken, mit denen Linguisten eine Sprache beschreiben. Und irgendwie ist jede Grammatik ein Kompromiß. Auf der einen Seite stehen die vielen Regeln, die von Linguisten aufgestellt werden, auf der anderen Seite steht der tatsächliche Sprachgebrauch, der häufig vom Regelinventar der Grammatiken abweicht. Fast jede Grammatik der deutschen Sprache unterscheidet sich in Regeln, die sie enthält, von anderen Grammatiken, von den einen mehr, von den anderen weniger.

Gunning's Fog Index

Formel, die sich auch auf den Schulabschluß (grade) bezieht, den ein Leser haben muß, um den Text zu verstehen.

$$\begin{array}{r} \text{durchschnittliche Anzahl der Wörter pro Satz} \\ + \\ \text{Anzahl der Wörter mit drei und mehr Silben} \\ \times \\ 0,4 \end{array}$$

Hamburger Verständlichkeitsmodell

Verständlichkeitskonzept, das von Langer u. a. (siehe Literaturverzeichnis) entwickelt worden ist. Wird im Text behandelt.

Hypertext

Text, der aus Bausteinen besteht. Die Bausteine sind wie ein Netz miteinander verknüpft. Gegenwärtig gibt es keine Definition für Hypertext, der allgemein zugestimmt wird. Eine gute Einführung ist: Horton, William K.: Designing & Writing Online Documentation.

ISO

International Organization for Standardization

ISOTYPE

Piktogrammschrift, die Ende der zwanziger Jahre von Otto Neurath mitentwickelt worden ist.

Katapher

Sie verweist auf etwas, das später erst eingeführt werden wird. Solche Wörter haben in der technischen Dokumentation nichts zu suchen.

Kognitionswissenschaft, Kognition, kognitiv

Den gesamten Bereich menschlichen Denkens, Lernens und Erkennens betreffend. Als Kognitionswissenschaftler bezeichnen sich

viele Psychologen, Linguisten, Informatiker (künstliche Intelligenz), manchmal auch Pädagogen, Philosophen und andere.

Kooperative Kommunikation

Regelfall unserer Kommunikation. Wir denken vieles mit, das nicht ausdrücklich gesagt werden muß. Wenn es ausdrücklich erwähnt wird, ziehen wir Rückschlüsse über den möglichen Grund. Im Text oben erklärt.

Künstliche Intelligenz

Die meisten Forscher auf diesem Gebiet finden die Bezeichnung störend. Viele benutzen Modelle in Rechnern, um - vergleichbar einem Gedankenexperiment - etwas über die Kognition zu erfahren:

„Mir (und den meisten Wissenschaftlern in KI und Kognitionswissenschaft) geht es nicht darum Homunculi zu bauen. Wir möchten beginnen zu verstehen, wie Menschen verstehen.“¹

Neurophysiologie

Wissenschaft, die sich mit Aufbau und Funktionsweise des Nervensystems beschäftigt.

Nomen

Plural: Nomina. Substantive (Hauptwörter), Adjektive (Eigenschaftswörter), Numeralia (Zahlwörter).

Rezeptoren

Diejenigen Komponenten unserer Sinnesorgane, die Reize aufnehmen und in das Nervensystem einspeisen. Beispielsweise sind in der Netzhaut eines Auges die Stäbchen und Zapfen Rezeptoren für optische Reize.

1 Habel, S. 17.

Scripts

Dahinter verbirgt sich ein früherer Ansatz der Erklärung kognitiver Strukturen, der an der Yale Universität (USA) von Roger Schank entwickelt worden ist. Zu Beginn sind Schank und seine Mitarbeiter davon ausgegangen, daß menschliche Kognition auf Wissensstrukturen aufbaut, die Scripts (etwa: Drehbüchern beim Film) vergleichbar sind. Diese Theorie wurde später stark verändert.

Schanks Theorie wurde nicht zuletzt dadurch bekannt, daß viele seiner Doktoranden Programme geschrieben haben, die darauf aufbauten. Durch einige dieser Programme, ihre Erfolge und ihre (zum Teil amüsanten) Fehlleistungen haben Kognitionswissenschaftler viele ihrer Erklärungsansätze weiterentwickeln können.

Semantische Netze

Mit dem Begriff semantische Netze werden andere Theorien über kognitive Strukturen bezeichnet. Oftmals verwischt der Unterschied zwischen einer Netztheorie und einer auf Frames basierenden Theorie. Besonders dann, wenn solche Theorien in logisch-mathematische Ausdrücke übersetzt werden, etwa in der Form von Programmiersprachen, bestehen Unterschiede oft nur in Nuancen.

Urheber dieser Theorie ist M. Ross Quillian. Wie jedes Netz besteht auch ein semantisches Netz bei Quillian aus Knoten und Verbindungen zwischen diesen Knoten, den sogenannten Kanten.

In der einfachsten Variante werden als Knoten Klassen und Elemente einer Klasse (dies ist eine stark vereinfachte Darstellung) verstanden. Zwischen einem Vogel und einem Säugetier gibt es Gemeinsamkeiten, beide brauchen Nahrung, vermehren sich usw. Damit gibt es auch Gemeinsamkeiten zwischen einer Ente und einem Elefanten. Homonyme, das sind unterschiedliche Wörter mit gleicher Schreibweise und Aussprache, etwa Schloß (Herrschaftssitz, Türschloß, Gewehrshloß), haben eine unterschiedliche Netzrepräsentation. Das Verstehen eines Satzes ist das Aktivieren der richtigen Verbindungen zwischen den Knoten. Eine entwickelte Form der semantischen Netze, die schon weit von den ersten Überlegungen Quillians abweicht, wird in dem Buch von Norman und Rumelhart vorgestellt (s.u.).

Sensorische Speicher

Kleinere Zwischenspeicher, in die unser Nervensystem Reize hinschreibt. Diese Reize sind von Sinnesorganen aufgenommen und in das Nervensystem eingespeist worden. Sie werden von den sensorischen Speichern an das Kurzzeitgedächtnis weitergereicht.

SGML

Standard Generalized Markup Language. Norm der ISO (8879), die ein Verfahren festlegt, nach dem Dokumente in ihrer Struktur beschrieben werden können. Solcherart ausgezeichnete Dokumente können unabhängig von Rechnern, Betriebssystemen und Anwendungsprogrammen gepflegt werden. Sie können auf unterschiedlichen Medien ausgegeben werden. Ihre Lebensdauer als elektronisch verfügbare Dokumente ist unabhängig von gegenwärtig auf dem Markt befindlichen Produkten. Eine gute Einführung ist: Smith, Joan M.: SGML and Related Standards.

Textsorte

Texte mit gemeinsamen Merkmalen. Textsorte ist ein Begriff, unter dem Fachleute unterschiedliche Arten der Kategorisierung von Texten zusammenfassen. Nur mit Vorsicht zu gebrauchen.

Thesaurus

In diesem Zusammenhang wird das Wort benutzt, um eine systematische Aufstellung aller Wörter eines Fachgebietes zu bezeichnen. Ein Thesaurus ist eine alphabetische Liste.

Wiener Kreis

Philosophische Gruppe um Moritz Schlick, Rudolf Carnap, Otto Neurath, Hans Hahn und andere. Wer sich kurz an einem sehr guten Text informieren möchte, wird mit dem Buch von Manfred Geier „Der Wiener Kreis“, rororo 1992 (DEM 10,90) bestens bedient werden.

4 Literatur

Arbinger, Roland: Gedächtnis. Darmstadt 1984

Baddeley, Alan D.: Die Psychologie des Gedächtnisses. Stuttgart 1979

Ballstaedt, Steffen-Peter; Mandl, Heinz; Schnotz, Wolfgang; Tergan, Sigmar-Olaf: Texte verstehen, Texte gestalten. München [u.a.] 1981

Bar-Hillel, Yehoshua: Indexical Expressions. *Mind*, Oxford 63(1954), S.359-379.

Bartlett, Frederic C.: Remembering. A Study in Experimental and Social Psychology. Cambridge, 5. Aufl., 1964

Bühler, Karl: Die Axiomatik der Sprachwissenschaften. Frankfurt/Main, 2.Aufl., 1976.

Bühler, Karl: Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache. Frankfurt/Main [u.a.] 1978.

Bush, Don: The Passive Voice Should be Avoided - Sometimes. *STC Anthology Series*, 7, 3.Aufl. Nov. 1991, S.82-85

van Dijk, Teun A.: Textwissenschaft. Eine interdisziplinäre Einführung. München 1980

DIN V 8418 Benutzerinformation. Hinweise für die Erstellung. Februar 1988, Beuth Verlag Berlin

DIN V 66055 Gebrauchsanweisungen für verbraucherrelevante Produkte. Februar 1988, Beuth Verlag Berlin

Dudenredaktion: Reden gut und richtig halten! Ratgeber für wirkungsvolles und modernes Reden. Siegfried A. Huth [Hrsg.]. Mannheim [u.a.] 1994

Ehlich, Konrad: Verwendungen der Deixis beim sprachlichen Handeln. Linguistisch - philologische Untersuchungen zum hebräischen deiktischen System. Frankfurt/Main, 2 Bde. 1979.

Faller, Adolf: Der Körper des Menschen. Einführung in Bau und Funktion. Stuttgart [u.a.], 9.Aufl., 1980.

Fillmore, Charles J.: Frame Semantics and the Nature of Language. *Annals of the New York Academy of Science*, New York 280(1976), S.20-32

Fluck, Hans-Rüdiger: Fachsprachen. Einführung und Bibliographie. München 1976.

Greule, Albrecht; Ahlvers-Liebel, Elisabeth: Germanistische Sprachpflege. Geschichte, Praxis und Zielsetzung. Darmstadt 1986

Grice, H. Paul: Logic and Conversation. In: Cole, Peter; Morgan, Jerry L. (Hrsg.): *Speech Acts. Syntax and Semantics*, Vol. 3, S.41-58. New York 1975.

Habel, Christopher: Prinzipien der Referentialität. Untersuchungen zur propositionalen Repräsentation von Wissen. Berlin [u.a.] 1986

Handbuch der Linguistik. Allgemeine und angewandte Sprachwissenschaft. Aus Beiträgen von Hans Arens [u.a.] unter Mitarbeit von Hildegard Janssen zusammengestellt von Harro Stammerjohann. München 1975

- Heidegger, Martin: Was ist Metaphysik? Frankfurt/Main, 12.Aufl., 1981
- Horton, William K.: Designing & Writing Online Documentation. Help Files to Hypertext. New York [u.a.] 1989
- Kleine Enzyklopädie Deutsche Sprache. Herausgegeben von Fleischer, W., Hartung, W., Schildt, J., Suchsland, P., Leipzig 1983
- Klix, Friedhart (Hrsg.): Gedächtnis - Wissen - Wissensnutzung. Berlin(DDR) 1984
- Langer, Inghard; Schulz v. Thun, Friedemann; Tausch, Reinhard: Sich verständlich ausdrücken. München, 5.Aufl. 1993
- Manekeller, Wolfgang: Verständlichkeit. Beilage der Zeitschrift TEXTEN & SCHREIBEN 3(1993).
- Mentrup, Wolfgang: Zur Pragmatik einer Lexikographie. 2 Bde., Tübingen 1988.
- Meusch, Dietrich: Text- und Bildoptimierung. Theoretische Voraussetzungen für die praktische Optimierung von Print- und AV-Medien: Verständlichkeitsforschung und Wissenstechnologie. In: Antos, G.; Augst, G., Textoptimierung. Das Verständlichermachen von Texten als linguistisches, psychologisches und praktisches Problem. Frankfurt am Main [u.a.] 1989, S. 8-37
- Minsky, Marvin L.: A Framework for Representing Knowledge. In: Metzger, Dieter (Hrsg.): Frame Conceptions and Text Understanding. Berlin [u.a.] 1980, S.1-25
- Möhn, Dieter; Pelka, Roland: Fachsprachen. Eine Einführung. Tübingen 1984
- Neurath, Otto: Protokollsätze. In: Schleichert, H.: Logischer Empirismus - der Wiener Kreis, München 1975, S.70-80
- Niederhauser, Jürg: Wie aussagekräftig sind Verständlichkeitsformeln? Zum praktischen Nutzen der Verständlichkeitsforschung. tekomp Nachrichten 1 (1993), S.8-12.
- Norman, Donald A.; Rumelhart, David E.: Strukturen des Wissens. Wege der Kognitionsforschung. Unter Mitarbeit von Abrahamson, A.A. u.a. (LNR-Group). Stuttgart 1978
- Oeser, Erhard; Seitelberger, Franz: Gehirn, Bewußtsein und Erkenntnis. Darmstadt 1988
- von Polenz, Peter: Deutsche Satzsemantik. Grundbegriffe des Zwischen-den-Zeilen-Lesens. Berlin, New York 1985.
- Popper, Karl R.; Eccles, John C.: Das Ich und sein Gehirn. München, Zürich, 7.Aufl., 1987
- Quillian, M. Ross: Semantic Memory. In: Minsky, M.: Semantic Information Processing, S.227-270. Cambridge/MA, 3.Aufl., 1980
- Reichenbach, Hans: Der Aufstieg der wissenschaftlichen Philosophie. Braunschweig 1968
- Rosch, Eleanor: Human Categorization. In: Warren, N. (Hrsg.): Studies in Cross-Cultural Psychology, Bd.1, S.1-48 London [u.a.] 1977
- Schank, Roger C.: Dynamic Memory. A Theory of Reminding and Learning in Computers and People. Cambridge 1982

Schermer, Franz J.: Lernen und Gedächtnis. Stuttgart [u.a.] 1991.

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden. Bd. 1 Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Bd. 2 Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Differentielle Psychologie der Kommunikation. Reinbek bei Hamburg, 380. - 409. Tsd. / 140. - 169. Tsd. 1993

Smith, Joan M.: SGML and Related Standards. Document Description and Processing Languages. New York [u.a.] 1992

tekomp Richtlinie Gabriel, Carl-Heinz; Gust, Dieter; Hawel, Roland; Heckmeier, Hans; Herzog, Petra; Hülk, Christa; Ingold-Riedl, Klaus; Noack, Claus: Technische Dokumentation beurteilen. Stuttgart 1991

Thompson, Richard F.: Das Gehirn. Von der Nervenzelle zur Verhaltenssteuerung. Heidelberg [u.a.], 2.Aufl. 1994

Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern, Stuttgart, Wien, 7.Aufl., 1985.

5 Index

A

Abbildungen 73, 74
 Abkürzungen 74
 abstrakte Substantive 40
 Adjektive 80
 Aggression 6
 Allgemeine deutsche Sprachverein 68, 77
 Anapher 60–62, 77
 Angst 6
 Anspielungen 6
 Appell 49, 52, 53
 Arbinger, R. 7, 78
 Aufmerksamkeit 7
 Ausdruck 53
 Ausdrucksprinzipien 64
 Auszeichnungen 74

B

Baddeley, A. 78
 Ballstaedt, S.-P. 43
 Bartlett, F. C. 10
 Beavin, J. 51
 Beispiele 73, 74
 Beziehungs-Reaktion 52
 Bühler, K. 47, 51, 53, 57
 Bush, D. 42

C

chunks 9, 16, 77
 Corporate Identity 31

D

Darstellung 39, 53
 Deixis 57, 77
 DIN V 66055 34
 DIN V 8418 33
 Druckformatvorlagen 74

E

Ehlich, K. 57
 Einfachheit 38
 Text 39
 elektronisches Publizieren 31
 Erinnerung 10
 Erkenntnis 10

F

Fachausdrücke, Fachwörter 39, 40, 67–71
 Fachsprachen 56
 Fillmore, C. 11
 Flesch, R. 36
 Flesch Reading Ease 37, 78
 Flesch-Kincaid 37
 Flesch-Kincaid Grade Level 78
 Folgerung, stille 63, 65
 Fragebogen 28
 Frames 11, 16
 Fremdwörter 40, 67–71
 Fürwörter 57
 Fußzeilen 75

G

Gebrauchstexte 21
 Gedächtnis 78
 Gefahrenhinweise 41
 Gliederung 38
 Glossar 75
 Grammatik 45, 78
 Grice, H.P. 63
 Großhirn 6
 Gunning's Fog 37
 Gunning's Fog Index 79

H

Habel, C. 11, 80
 Hamburger Verständlichkeitsmodell 37, 79
 Heidegger, M. 32
 Heuler, M. 22
 Hirnstamm 6
 Horton, W. 79
 Hypertext 30, 60, 79

I

Index 75
 Informationsakquisition 53
 Inhaltsverzeichnis 75
 Installationsanweisungen 30
 Interferenz 9
 ISO 79
 ISOTYPE 32, 79

J

Jackson, D. 51

K

Katapher 60–62, 79
 Klix, F. 11
 Kognition 79
 kognitiver Apparat 8
 Kolumnentitel 75
 Kommunikation, betriebliche 53
 Kommunikationsrahmen 34
 Kommunikationsstörungen 53
 Kommunikationstheorien 51
 Kompliziertheit
 Text 39
 konkret 39
 Konstruieren 10
 Kontext
 Verständlichkeit 35
 kontrollierte Sprache 22
 Kooperative Kommunikation 63–66, 80
 Kopfzeilen 75
 Korrekturleser 73
 Kürze 38
 Kurzreferenz 26
 Kurzzeitgedächtnis 7–9

L

Lagebezeichnungen. *Siehe* Deixis
 Langer, I. 37
 Langzeitgedächtnis 8, 9, 10–14
 Lesbarkeitsformeln 36
 Leser
 Verständlichkeit 34
 limbisches System 6
 Linguistik. *Siehe* Sprachwissenschaft
 Literarische Texte 20
 lokale Deixis 58

M

Manekeller, W. 43
 Mehrdeutigkeit 64
 Mentrup, W. 53
 Meutsch, D. 36
 Minsky, M. 11

N

Nervensystem 6, 7
 Neugier 6
 Neurath, O. 32, 79, 82
 Niederhauser, J. 36
 Nomen 57, 80
 Norman, D. 81
 Numeralia 80

O

Online-Dokumente 30
 Organon-Modell 47
 Origo 59
 Overheadfolien 28–31
 Overheadprojektor 28

P

Paginierung 75
 Parallele Satzstrukturen 41
 Passiv 42
 personale Deixis 58
 Poesie 49
 Politikverdrossenheit 66
 pragmatische w-Kette. *Siehe* w-Kette
 Prägnanz 38
 Prinzip der Kooperation 63
 Pronomina 57
 Prototypen 13

Q

Qualitätsprinzipien 64
 Quantitätsprinzipien 64
 Quillian, M.R. 81

R

Redaktionssysteme 31
 Redundanz
 Referenzhandbuch 25
 Referenzhandbuch 24
 Reichenbach, H. 33
 Reize 7
 Relevanzprinzip 64
 Rezeptoren 8, 80
 Rumelhart, D. 81

S

Sachinhalt 52
 Satzlänge 39, 42
 Schachstellungen, Versuche 9
 Schank, R. 10, 81
 Schätzmethode 38
 Schema 10
 Schulungsunterlagen 27
 Schulz von Thun, F. 37, 51
 Scripts 81
 Selbstoffenbarung 52
 Semantische Netze 11, 81
 Sensorische Speicher 82
 Sexualität 6
 SGML 30, 31, 60, 74, 82
 Slide-Shows 28
 Smith, J.M. 82
 Sprachgefühl 39
 Sprachwissen 14
 Sprachwissenschaft 45
 Symbole 4

T

Tausch, R. 37
 Teilnehmer
 Schulungsunterlagen 27
 tekomp Richtlinie 20, 40–42
 temporale Deixis 58
 Text
 Eigenschaften 38
 optimal verständlich 39
 Textsorten 19–31, 82
 Thesaurus 73, 82
 Tutorial 23

U

Übersetzer 73
 Unterlagen für Teilnehmer 27
 Unterlagen für Trainer 27

V

van Dijk, T.A. 19
 verständlich
 leicht 16
 schwer 15
 Verständlichkeit 32–39
 Vierrohriger Empfänger 52
 von Polenz, P. 63

W

w-Kette 53
 Warnhinweise 41
 Watzlawick, P. 51
 Weitschweifigkeit 64
 Weltmodell 10
 Weltwissen 14
 Werkzeug
 Sprache als W. 47–54
 Wiener Kreis 32, 82
 Wissen 10
 gegenstandsbezogenes 14
 Wissenstypen 14
 Wörter 39
 Worthülsen 66
 Wunderlich, D. 57

Z

Zeigfeld 59
 Zeigwörter 55–62
 Zertifikat 29
 Zusammenfassungen 76
 Zusätze
 anregende 38
 Zwischen-den-Zeilen-Lesen 65
 Zwischenspeicher 7

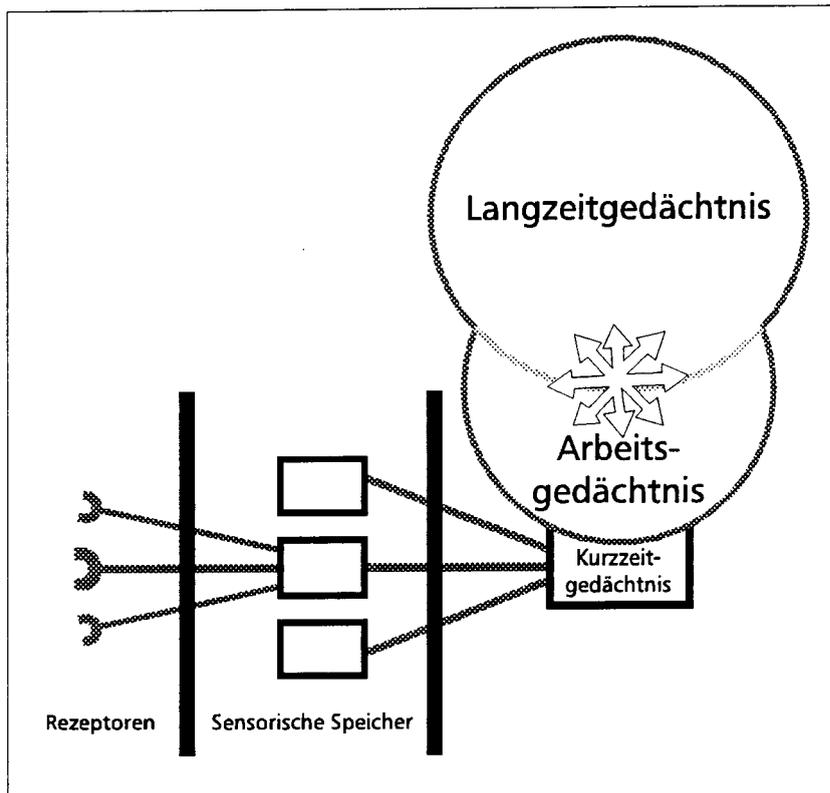
Ergänzungen

1	Arbeitsgedächtnis	90
2	BILD-Zeitung	91
3	„Richtig“ in Zeiten der Reform	92
4	Text und Style Guide	93
5	Ergänzungen der Literaturliste	94
6	Adressen	96

Prof. Dr. Andreas Baumert
Fachhochschule Hannover
FB Informations- und Kommunikationswesen
Postfach 92 02 61, 30441 Hannover
E-Mail: andreas.baumert@ik.fh-hannover.de
<http://www.ik.fh-hannover.de/tr/menschen/baumert/>
© Andreas Baumert 1999. All rights reserved.

1 Arbeitsgedächtnis

Die neuere Gedächtnisforschung modifiziert diese klassische Interpretation des Gedächtnisses. „Insbesondere das Kurzzeitgedächtnis wird anders gesehen. Als Alternative zeichnet sich die Konzeption eines oder mehrerer Arbeitsgedächtnisse ab.“



Dieses Arbeitsgedächtnis lädt Informationen des Langzeitgedächtnisses, um mithilfe dieses aktualisierten Wissens neue Informationen zu erschließen.

- 1 Zimmer, Hubert D.: Gedächtnispsychologie und Technisches Schreiben: Textoptimierung als Optimierung der Gedächtnisnutzung. In: Krings, H. P., Wissenschaftliche Grundlagen der Technischen Kommunikation. Tübingen 1996, S. 235-289. S. 242.

2 BILD-Zeitung

Die BILD-Zeitung zeigt, wie richtige Texte geschrieben werden. Die übliche Kritik an dieser Zeitung wie an anderen Boulevard-Zeitungen berücksichtigt zu selten den Leser und die Situation, in der er liest. Ob Zug oder Autobus, Straßenbahn, Werkhalle, Frühstück am Arbeitsplatz: der Boulevard und sein Sprachgebrauch sind unschlagbar.

Der Text in der BILD-Zeitung ist richtig getextet, weil er so geschrieben ist, wie der Leser ihn wünscht. Die Sätze sind kurz. Oft fehlen Verben, der Satzbau verletzt die Regeln der Grammatik. Dennoch ist der Text in Ordnung, weil die Redakteure sich am Leser orientieren.

Der lange Satz ist im Journalismus meist eine Zuflucht für den, der sich eine Sache nicht erarbeitet hat. Kurze Sätze kann man nicht schreiben, wenn man nicht genau Bescheid weiß. ... Der Erfolg der „Bild-Zeitung“ beruht darauf, daß ihre Redakteure mehr arbeiten. Sie arbeiten an den Nachrichten, sie setzen sie um, knapp und konkret. Der Leser versteht beim Hinschauen, um was es geht. Es sind nicht so sehr die Sachen – Blut, Verbrechen und Klatsch –, die die „Bild-Zeitung“ attraktiv machen, als vielmehr die Tatsache, daß der Leser vom Text aufgenommen wird. Er fühlt sich wohl in der Zeitung, weil er alles begreift. Es gibt keine dunklen Winkel auf dem Weg durch die Seiten. (...) In Zeitungen wie der „FR“ muß man fortwährend an dunklen Winkeln vorbei. Man liest viele Passagen, ohne zu wissen, was man liest. ²

Ob ein Satz gut gebaut ist oder nicht, hängt bei Gebrauchstexten davon ab, ob er dem Leser gefällt. Hinweise für die Benutzung einer fachwissenschaftlichen Datenbank fordern andere Satzkonstruktionen als die Anleitung für eine Kaffeemaschine.

2 Rauter, E. A.: Vom Umgang mit Wörtern. München: Weismann, 1978, S. 73 f.

3 „Richtig“ in Zeiten der Reform

Der Streit über Nutzen und Sinn der Orthografiereform in Deutschland wird uns noch lange beschäftigen. Spätestens mit dem 1. August 1999 wurden Fakten geschaffen, die nicht mehr zu übersehen sind: Agenturen, Zeitungen und Zeitschriften wenden die Reform an.

Das amtliche Regelwerk ist umfangreich. In der Tradition der Regeln des alten DUDEN kennt es noch immer viele Ausnahmen und auch Inkonsistenzen, die die richtige Handhabung der Regeln oft erschweren.

Nützlich sind beispielsweise die Regeln, auf die sich die Agenturen geeinigt haben. Sie können diese Regeln als PDF-Files oder Word-Files von der dpa-Adresse im Internet herunterladen:

http://www.dpa.de/info/rechtschr/rs_index.htm

Die amtliche Regelung der deutschen Rechtschreibung finden Sie unter:

http://www.duden.de/rechtschreibung/amt_regelwerk/amt_regel_inhalt.html

4 Text und Style Guide

Der „richtige“ Text ist ein Text, der ein Unternehmen oder eine Redaktion genau so vertritt, wie Autoren, Vorgesetzte und deren Selbstverständnis es für angemessen halten. Er trägt dazu bei, dass der Kunde und Leser eine Auffassung über den Herausgeber des Textes entwickelt, die dessen Selbstbild angemessen ist.

Ein Unternehmen, das sich als kundenorientiert, innovativ und unbürokratisch begreift, darf sich durch seine Texte nicht als Hort verknöchelter Trottelei präsentieren (Die Zusendung erfolgt auf Ihre Anfrage nach Ergänzung der ...).

Dazu braucht man Regeln. Sie werden ganz ähnlich den Regeln über den Gebrauch von Hausschriften und Hausfarben, über Gestalt und Gebrauch von Wort- und Bildmarken, Logo oder Signet im Style Guide, im Redaktionsleitfaden oder in der Gestaltungsrichtlinie zusammengefasst.

Gestaltungsrichtlinien in Unternehmen enthalten Regeln für den Sprachgebrauch in Verwaltung, Produktentwicklung, Technikredaktion und anderen Bereichen, die über ihre Texte direkt mit dem Kunden kommunizieren. Sie treffen Aussagen über Wörter, die wir in den Texten an unsere Kunden nicht benutzen wollen: „Problem“, „kaputt“, „Versager“, „Mangel“ usw. Sie vereinheitlichen die Wortwahl und helfen dabei, den Kunden nicht durch ein kreatives semantisches Chaos zu verwirren.

Die Gestaltungsrichtlinie warnt auch vor dem Gebrauch von Wörtern, die in einigen Ländern fatale juristische Konsequenzen haben könnten, wenn sie im Zusammenhang mit einem Produkthaftungsfall bewertet werden: „verbessert“, „neu“, „alt“, „Problem“ und andere.

Sie ist schließlich eine Hilfe, die Kosten für Übersetzungen und Lokalisierungen zu senken, ohne dass Qualitätsmängel hingenommen werden müssen.

5 Ergänzungen der Literaturliste

Baumert, Andreas: Gestaltungsrichtlinien: Style Guides planen, erstellen und pflegen. Reutlingen: doculine, 1998.

Baumert, Andreas: Recherchegespräche. Das Interview in der Informationsbeschaffung. Reutlingen: doculine, 1999.

Sprache und Stil

Ahlke, Karola; Hinkel, Jutta: Sprache und Stil. Ein Handbuch für Journalisten. Konstanz: UVK, 1999.

Bungert, Gerhard: Einfach gut schreiben! Texte für Werbung, Korrespondenz und Öffentlichkeitsarbeit. Planung, Struktur, Dramaturgie, Stilkunde. München: Heyne, 1997.

Duden: Richtiges und gutes Deutsch. Wörterbuch der sprachlichen Zweifelsfälle. 3. Neub. Aufl., Mannheim: Bibliographisches Institut, 1985.

Förster, Hans-Peter: Corporate Wording. Konzepte für eine unternehmerische Schreibkultur. Frankfurt am Main: Campus, 1994.

Schneider, Wolf: Deutsch für Kenner. Die neue Stilkunde. München: Piper, 1996.

Schneider, Wolf: Deutsch fürs Leben - Was die Schule zu lehren vergaß. 32. - 41. Tsd., Reinbeck: Rowohlt, 1994.

Schneider, Wolf: Deutsch für Profis - Wege zu gutem Stil. München: Goldmann, 1986.

Texten für internationale Märkte und „Kontrollierte Sprache“

Hoft, Nancy: International Technical Communication. How to export information about high technology. New York: John Wiley, 1995.

Heuler, Martina: Kontrollierte Sprache. *tekom nachrichten* 4 (1993), S. 13 - 15.

Heuler, Martina: Kontrollierte Sprache in der technischen Dokumentation. In: *Tagungsband tekom-Herbsttagung*, 1993.

Heuler, Martina: Prinzipien sprachlicher Vereinfachung in der technischen Dokumentation am Beispiel des Englischen. *tekom nachrichten* 1 (1990), S. 40 - 43.

Lehrndorfer, Anne: Forschungsprojekt zum „Kontrollierten Deutsch“ an der Universität München. *tekom nachrichten* 2 (1992), S. 30 - 32.

Lehrndorfer, Anne: Kontrollierte Sprache für die Technische Dokumentation – Ein Ansatz für das Deutsche. In: Krings, H. P., *Wissenschaftliche Grundlagen der Technischen Kommunikation*. Tübingen: Narr, 1996, S. 339 - 368.

Lehrndorfer, Anne: Kontrolliertes Deutsch. Linguistische und sprachpsychologische Leitlinien für eine (maschinell) kontrollierte Sprache in der Technischen Dokumentation. Tübingen: Narr, 1996.

Andere Gebiete

Ballstaedt, Steffen-Peter: *Wissensvermittlung. Die Gestaltung von Lernmaterial*. Weinheim: Beltz, 1997.

Schneider, Wolf; Raue, Paul-Josef:
Handbuch des Journalismus. 11. - 18. Tsd., Reinbek: Rowohlt, 1998.

6 Adressen

Für Technikredakteure ist das Internet die Informationsquelle. Als Einstieg in das Netz bieten sich die Adressen der Fachverbände an, der tekomp und der STC. Weitere Informationen erhalten Sie über die Fachhochschulen, etwa die FH Hannover:

<http://www.ik.fh-hannover.de/tr/>

Die erste kostenlose Fachzeitschrift im Internet bietet doculine an: die doculine news. Mit einem Volltextarchiv aller bisher erschienenen Artikel unter:

<http://www.doculine.com/>

tekomp

Fachverband der Technikredakteure in Deutschland.

Gesellschaft für technische Kommunikation e. V. (tekomp)

Eberhardstraße 69-71

70173 Stuttgart

Telefon (0711) 657 04-0

Telefax (0711) 657 04 99

E-Mail info@tekomp.de

Internet <http://www.tekomp.de>

STC

Internationaler Berufsverband der Technikredakteure mit Heimat und Herkunft in den USA.

Society for Technical Communication (STC)

901 N. Stuart Street, Suite 904

Arlington, VA 222031854

Telefon +1 703 522 4114

Telefax +1 703 522 2075

E-Mail stc@stc-va.org

Internet <http://www.stc.org/>