

Schreiben zwischen Sprachen und Kulturen

Ludger Hoffmann

Generalisierte Kommunikation: Behörden und Bürger

Am Anfang

sind das Gesetz, die Verordnung, der Erlass ..., die von den Behörden umzusetzen sind:

- (nach administrativen Vorgaben, Anträgen ...) entstehen **Vorgänge** bei den Behörden,
- (nach Anzeige/Klage/Ermittlung von Amts wegen) **Fälle im Gerichtsverfahren.**

Vorgänge und Fälle sind keine materiellen, sondern **kommunikative Gegenstände.**

Kommunikationen liefern notwendige Daten für die Entscheidung,
sind aber **anfällig für Verstehensprobleme:**

*Die Botschaft wird nicht in der Form ausgepackt, wie sie eingepackt wurde
(Wissensvoraussetzungen, Sprachzugänge, Situation, emotionale Ebene ...).*

Behördenkommunikation zielt

- ➔ **nicht in erster Linie auf Verständigung und Empathie, sondern auf ökonomische Aufgabenbearbeitung**
(Idealfall: Bürgereingabe wird direkt zur Eingabe in die Weiterverarbeitung, daher das Formular zur Formalisierung von Anträgen, unabhängig von den individuellen Antragstellern).
- ➔ **nicht in erster Linie auf Transparenz der Abläufe, Begründung an allen Entscheidungspunkten, sondern auf eine abschließende Entscheidung,**
 - ➔ **die im rechtlich-institutionellen Rahmen (nach oben und außen) begründbar sein muss,**
 - ➔ **in angemessenem Zeitrahmen (Bedeutung von Fristen).**

Kommunikation mit Bürgerinnen/Bürgern bedeutet **für Sachbearbeiter(innen)**

- ➔ dem Programm gemäß vorzugehen und die knappe Zeit ökonomisch zu nutzen;
- ➔ den **Fokus auf den Vorgang** zu richten und auf dem aktuellen Stand zu halten;
- ➔ einlaufende Informationen zu **filtern**, in die Verwaltungssprache zu übersetzen und relevant zu setzen, was für die Entscheidung gebraucht wird;
- ➔ festzustellen, was institutionell erforderlich und legitim ist, welche Daten nötig sind, wie eine mögliche Entscheidung aussehen und begründet werden könnte ...;
- ➔ gegenüber der Institution **begründbare Entscheidungen** zu treffen.

Dafür ist es funktional,

- ➔ von Besonderheiten der Einzelfälle abzusehen und die Darstellungen gemäß institutionellen Anforderungen zu umschreiben, zu übersetzen und zu standardisieren,
- ➔ Subjektives, Emotionales ... auszublenden;

Klienten kommunizieren typischerweise mit Behörden

- ➔ **orientiert an ihren Zielen**
- ➔ **gestützt auf ihr Alltagswissen von Institutionen
und auf ihr kulturspezifisches, (erst)sprachlich kategorisiertes Wissen**
- ➔ **auf ihre Erfahrungen aus dem Handeln des Alltags, auch in anderen
Gesellschaften**
- ➔ **mit Ausdruck ihrer Identität, emotional und expressiv (Positionierung)**
- ➔ **in der Absicht, ihre Perspektive mit dem Gegenüber zu teilen**
- ➔ **ohne die Abläufe zu durchschauen**
- ➔ **öfter ohne hinreichende sprachliche / schriftsprachliche Kompetenz
(Kenntnis der Textart, Beherrschung expliziten Sprachgebrauchs ...)**

Alltagswissen
Weltwissen, Normalitätswissen, ...

Institutionelles Wissen
(Verfahrensprogramm,
Normen, Abläufe, Pool
an Begründungen ...)

alltägliches Wissen über
Institutionen
(Beobachtungen,
Hörensagen, Maximen ...)

Vorgeschichte

Vorgang eröffnen

Konstellation

Fragen
Interpretieren
Bewerten
Filtern
Präparieren
Fragen
Reformulieren
Informieren(Zwischen-)
Bescheid formulieren
Begründen
...

Beantragen
Antworten
Informieren/Darstellen
Begründen
Sich Positionieren
(Identität, Emotionalität
ausdrücken)
...

Dokumentieren

Entscheidungsdrift

Bescheid
Begründung

Nachgeschichte

Bearbeitersphäre

Klientensphäre

Kommunikation mit Behörden bedeutet für Bürgerinnen/Bürger:

Ihre **Kommunikativen Welt** (was sie glauben, für richtig und gerecht halten und üblicherweise tun)

stößt auf

institutionelles Wissen, auf Rahmenbedingungen und Abläufe, die ihnen nur oberflächlich zugänglich sind.

Bürgerinnen/Bürger verstehen sich als **Subjekte** gesellschaftlichen Handelns,

sie werden aber als

Klienten von Institutionen **Objekte** der Vorgänge und sind betroffen von Entscheidungen.

*Bürgerinnen/Bürger beanspruchen **Teilhabe** an den Prozessen.*

Dafür brauchen sie vor allem:

- ❖ **Wissen** über Abläufe (Transparenz) und Möglichkeiten (Autonomie), das etwa über Beratung und Unterstützung zu bekommen ist;
- ❖ **Handlungskompetenz** in eigener Sache:
Ihr Anliegen soll **in ihrer Version und Sprache** an geeigneter Stelle **artikulierte** werden und **Gehör** finden, so dass sie die Entscheidung **beeinflussen** können;
- ❖ nachvollziehbare, alltagsplausible **Begründungen** für prozessuale Entscheidungen.

Anschluss an das institutionelle Wissen schaffen

setzt voraus, dass Mitarbeiter(innen) der Behörden fortlaufend zwischen ihrem eigenen Alltagswissen und den institutionellen Bedingungen aus einer Außensicht **vermitteln**.

Sie führen dann

- **eine Kommunikation über Daten und Entscheidungsgrundlagen**
und
 - **befördern zugleich das jeweils nötige Verstehen.**
- (Kommunikation mit Doppelperspektive)**

Fokus: Mehrsprachigkeit

Amtssprache, Behördensprache ist Deutsch.

Erfolgreiche Teilhabe an gesellschaftlichen Prozessen verlangt Deutschkenntnisse.

Allerdings: Deutschland ist Einwanderungsland mit *verschiedenen, offiziell nicht anerkannten* (z.B. als reguläres Schulfach) Sprachen und Lebensformen gegenüber aus historischen Gründen regional voll akzeptierten Minderheitensprachen wie *Sorbisch* und *Dänisch*.

Zuwanderung ist einerseits Gegenstand von Kontroversen, andererseits erwünscht (Blue Card 2012).

Mehrsprachigkeit ist ein *gesellschaftliches* wie *individuelles Kapital* und förderungswürdig.

Die Zweitsprache Deutsch wird erworben auf der Basis der Erstsprache.

Die erste Mitteilung der Kommission zum Thema Mehrsprachigkeit

Die erste Mitteilung der Kommission zum Thema Mehrsprachigkeit „Eine neue Rahmenstrategie für Mehrsprachigkeit“  wurde im November 2005 angenommen. Die Mitteilung ergänzt den Aktionsplan der Kommission zur Förderung des Sprachenlernens und Sprachenvielfalt (2004–2006).

In der Mitteilung werden die drei Grundlinien der EU-Politik im Bereich Mehrsprachigkeit dargelegt:

1. den Bürgerinnen und Bürgern Zugang zu Rechtsprechung, Verfahren und Informationen der EU in ihrer Sprache gewähren
2. die wichtige Rolle der Sprachen und der Mehrsprachigkeit in der europäischen Wirtschaft betonen und sie weiter stärken
3. alle Bürgerinnen und Bürger ermutigen, mehr Sprachen zu lernen und zu sprechen, um das gegenseitige Verstehen und die Kommunikation zu verbessern

Die Mitgliedsstaaten sind dazu aufgefordert, nationale Pläne zur Förderung von Mehrsprachigkeit einzuführen. Außerdem arbeitet die Kommission mit ihnen an der Einführung des Europäischen Indikators für Sprachkompetenz, einer Maßnahme zur Sammlung von verlässlichen Daten über die Fremdsprachenkenntnisse junger Menschen.

http://ec.europa.eu/languages/eu-language-policy/multilingualism_de.htm

In einer Zuwanderungsgesellschaft müssen

- **Herkunftssprachen im Bildungssystem fest verankert sein**, damit keine Hürden entstehen (wie PISA sie festgestellt hat);
- **Behörden sich auf mehrsprachige Klienten einstellen**, von denen die älteren Migranten keinen formalen Unterricht hatten und z.T. nur einfacheres – wenngleich oft verstehbares – Deutsch können;
- **wichtige Texte und Formulare mehrsprachig** anbieten (wenigstens Türkisch und Russisch);
- wichtige Bereiche mit Publikumsverkehr **Ansprechpersonen mit einer Migrationssprache** haben.



Sprachmittlung im Gespräch vor Ort

mehrsprachige Texte

noch sorgfältiger formulierte
und klarer strukturierte Texte

(Wiederholungen, Umschreibungen,
Erläuterungen in Klammern sind hilfreich).

Texte, Formulare, Verständlichkeit

The screenshot shows a web browser window with a contact form titled "Kontaktformular". The form is displayed in a structured, tabular layout with various input fields and controls. At the top, there are buttons for "Darstellung aktualisieren" and "Erweiterte Formulareinstellungen einblenden". The form fields include: "Anrede" (dropdown), "Vorname" and "Nachname" (text inputs), "E-Mail" (text input), "Zusatzinformationen" (text input), and "Mitteilung" (text area). At the bottom, there are "Löschen" and "Abschicken" buttons, and a "Element hinzufügen" button.

Anzeige und Strafantrag

An das zuständige Polizeipräsidium (Polizeirevier) in

PLZ/ Ort _____ Strasse _____

Am _____ ist mein Hund meine Katze verschwunden

Name des Tieres: _____ Alter des Tieres _____

Beschreibung: männlich weiblich
 kastriert nicht kastriert
 tätowiert _____
 Chip _____

Fellzeichnung, Farbe

besondere Kennzeichen (evtl. Bilder beilegen)

sonstige Angaben

Da die intensive Suche nach dem Tier erfolglos geblieben ist und nach meinen Recherchen ein Entlaufen, Überfahrensein o.ä. wenig wahrscheinlich ist, gehe ich davon aus, daß ein Diebstahl vorliegt. Ich erstatte Anzeige gegen Unbekannt wegen Diebstahl, Sachbeschädigung sowie aus allen anderen rechtlichen Gesichtspunkten.

1. Ich bitte um Weiterleitung meiner schriftlichen Anzeige an den örtlich zuständigen Polizeiposten.
2. Ich verzichte nicht auf Einstellungsnachricht !

Ort _____ Datum _____ Unterschrift _____

Anschrift

Vorname, Nachname

Geb.-Datum und Ort

Strasse

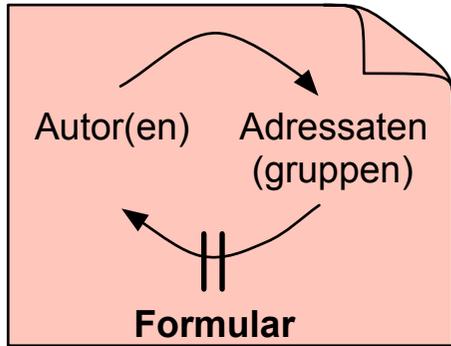
PLZ / Ort

Mir ist bekannt, dass ich gesetzlich verpflichtet bin, der Wohngeldstelle

a) Änderungen in den Verhältnissen, die für die Leistung von Wohngeld erheblich sind, unverzüglich mitzuteilen. **Dies gilt insbesondere für einen Auszug von zu meinem Haushalt rechnenden Personen und für einen Einzug von Personen, die einen Antrag auf eine der im Hinweisblatt genannten Transferleistungen gestellt haben oder eine dieser Leistungen beziehen sowie für Einnahmeerhöhungen oder Mietverringerungen von mehr als 15 %. (Antrag auf Wohngeld)**

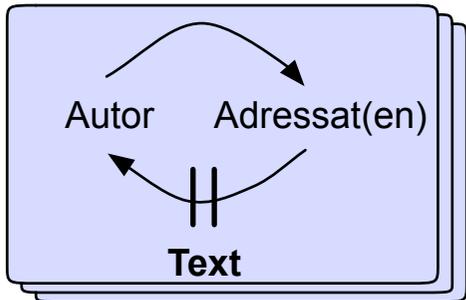
Eine Aufenthaltserlaubnis soll erteilt werden, wenn die Abschiebung seit 18 Monaten ausgesetzt ist, weil eine Ausreise aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht möglich ist. Voraussetzung für die Erteilung ist, dass mit dem Wegfall der Ausreisehindernisse in absehbarer Zeit nicht zu rechnen ist und dass Sie nicht ausreisen können, auch wenn Sie wollten. (Info Zuwanderungsgesetz, DO)

Das Vorliegen ausreichender Kenntnisse wird bei handlungsfähigen Antragstellerinnen und Antragstellern über 16 Jahren durch einen sogenannten Einbürgerungstest überprüft werden. (DO)



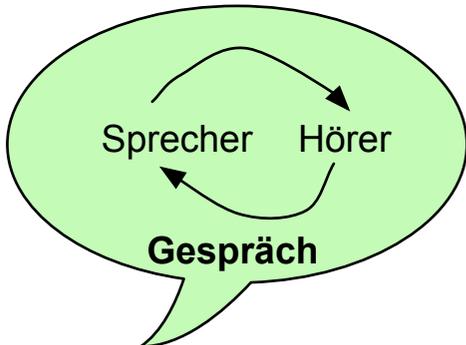
situationsgelöst
 eingeschränkt auf das Frage-Format
 explizit generalisiert für viele Adressaten
 keine spezifische Adressierung und Leserorientierung
 mehrfach funktional (z.B. Bürger **und** weiterer Bearbeiter/Behörde)
 erzeugt Verstehensprobleme

*Adressierungsproblem
 überladenes Layout
 Hilfstexte, Gespräche mit Vermittlern nötig
 Schwieriges Ausfüllen nötiger
 Leerfelder (z.B. für Begründung)*



situationsgelöst
 sprachlich explizit formuliert,
 keine direkte Verständnissicherung
 spezifische Adressierung/
 Leserorientierung ist möglich
 Mehrfachadressierung erzeugt
 Verstehensprobleme

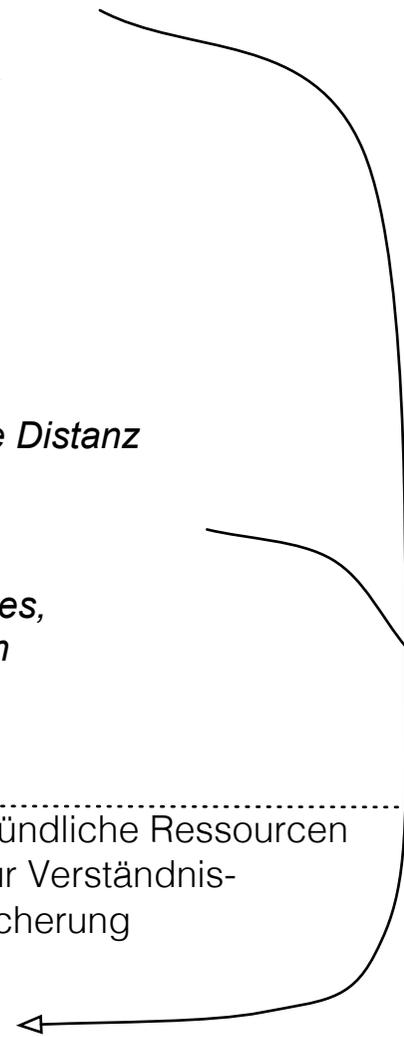
*zeitliche, räumliche Distanz
 zunehmende
 Komplexität
 Kompensation
 nur durch langsames,
 wiederholtes Lesen*



situationsgebunden
 orientiert am Hörer und seinem Wissen
 Ausdruck von Emotionen
 direkte Verständnissicherung möglich
 umfassende Verständigungsmöglichkeit

elementare Verständigung im Wechselspiel

Mündliche Ressourcen zur Verständnissicherung



Die Textform **FORMULAR**

dient **standardisierter, ökonomischer und dokumentationsfähiger Datenerhebung**, die häufig durchzuführen ist.

Es **ersetzt eine Befragung (mit W-Fragen) und** beschränkt die Menge möglicher Antworten (filtert Besonderheiten des Einzelfalls aus).

Erst ausgefüllt wird das Formular zum funktionalen Text.

Das Formular hat einen wichtigen Stellenwert:

- ❖ Es kann Bürger bei der Formulierung von Ansprüchen / Anträgen unterstützen:
Was kann man beantragen? Welche Daten sind erforderlich?
- ❖ es kann Ansprüche des Staates bzw. einer Institution dem Bürger gegenüber geltend machen und dafür genau die - und alle - Daten für bestimmte Zwecke (z.B. *Festsetzung von Gebühren*) einholen, die zur Entscheidung nötig sind;
- ❖ es kann Schwierigkeiten der Mündlichkeit wie unklare Adressierung und Wahl des Handlungsmusters (*Antrag? Anmeldung? Beschwerde? ...*) vermeiden.

Zugleich gilt aber auch:

- ❖ Die schriftliche Eingabe eines Klienten ist **auf die Behebung eines behördlichen Wissensdefizits reduziert** und **vom Verständigungshandeln abgeschnitten**;
der Klient kann sich nur in allgemeinen Kategorien (Name, Alter, Geschlecht etc.) einbringen;
- ❖ der Klient muss sich die Anmutungen der Vorgabe zu eigen machen, sie möglichst mit ihrem normativen Hintergrund verstehen.
- ❖ der entstandene Text wird dem Klienten voll zugerechnet.

Amtssprache, Behördensprache ist Deutsch.
Dieses Deutsch ist eine Fremdsprache.
Nicht nur für Menschen mit anderer Erstsprache.

Wer alle adressiert, ist nur für wenige verständlich. (**Gesetzesdilemma**)

Wer wenige adressiert, kann verständlicher sein, muss aber mehr Aufwand betreiben (**Ökonomiedilemma**).

Schwer verständliche Texte schaffen Arbeit für Vermittler und Erklärer, die vermitteln und erklären, wie sie es verstehen;
Vermittlung verhindert aber die direkte Kommunikation mit Bürgerinnen/Bürgern und lässt Wichtiges ungesagt (**Stille-Post-Problem**).

Verständlich bedeutet noch nicht: anwendbar (**Anwendungs- und Umsetzungsdilemma**).

Verstehenshürden

unbestimmte Rechtsausdrücke
niedrige Beweggründe, gute Sitten, berechnete Interessen, allgemein anerkannte Regeln der Technik

Fachwörter (deutsch)

Haushaltsvorstand, Sache, Gesamtleistungsbewertung, Versorgungsfall, Ersatzzeiten, Vorhalt, ...

mit Bedeutungsgegensatz: *steuerbar* 'steuerpflichtig' – 'kann man steuern'

komplexe Ausdrücke der Rechtssprache

Einkünfteerzielungsabsicht, Rechtsfortbildung, ...

Fachwörter (Fremdwörter)

Poolvertrag, ne bis in idem, Konzessionsmodell, ...

komplexe Sätze (Einschübe, Nebensätze, Nachträge, Satzreihen)

Sollte kein Festsetzungsblatt vorhanden sein, weil entweder der Versorgungsfall noch nicht eingetreten oder der Versorgungsfall zwar eingetreten, die Versorgungsbezüge aber noch nicht festgesetzt sind, so bitten wir den Vordrucksatz an Ihre Versorgungsdienststelle weiterzuleiten, damit diese die von uns benötigten Angaben auf der Rückseite eintragen kann. (DRV Bund)

**schwierige Formen:
problematische Adressaten**

Passiv statt Aktiv, modaler Infinitiv (*wird eingereicht, ist einzureichen* – von wem? (ausgespart: Handelnder)
Partizipkonstruktionen (*bei noch nicht eingetretenem Versorgungsfall, die anzugebenden Daten*)

Layout gegen die Lesegewohnheiten

Kein Zugang zu Helfern oder verständlichen Hilfstexten in der bestbeherrschten Sprache

The diagram shows a form with the following sections and fields:

- Top header: AOK, LKK, BKK, IKK, VdAK, AEv, Knappschaft
- Title: **Verordnung von Krankenhausbehandlung** (Nur bei medizinischer Notwendigkeit zulässig)
- Fields: Name, Vorname des Versicherten; Belegarzt-Vereinbarung; Notfall; Versorgungsleistungen (BVG); Nächstemeinstufende, geeignete Krankenhäuser; Vertragsarzt-Stempel / Unterschrift des Arztes
- Formal fields: Kassen-Nr., Versicherten-Nr., Status, Vertragsarzt-Nr., ist gesetzlich, Datum
- Diagnose section: A large area with a wavy line indicating a space for text.

Maximen

Institutionsvertreter	Klient
Achte darauf, dass das Gesagte relevant ist, bezogen auf den Zweck! Lasse begrenzt Nebenaspekte, Emotionales zu, solange der Zweck erreichbar scheint!	Halte Dich an das, was aus Deiner Sicht relevant ist, bezogen auf den Zweck! Vermeide Nebenaspekte, Emotionales, Anekdoten ...!
Achte darauf, dass die Ausführungen des Klienten plausibel, kohärent und vollständig sind!	Halte Dich an die Wahrheit, vermeide Widersprüche und unvollständige Angaben!
Biete möglichst begleitende Gesprächsformen an, wenn Klienten sich schriftlich äußern sollen!	Nutze Informationsquellen, besonders Möglichkeiten von Gesprächen und Beratungen sowie externe Vermittler.
Versetze Dich ins Gegenüber, berücksichtige ggf. die emotionale Verstrickung und die Alltagserfahrungen eines Klienten!	Versuche die institutionellen Anforderungen und das Anliegen der institutionellen Seite nachzuvollziehen!
Vermeide rechtliche Termini, schwer verständliche Sprache und (vorschnelle) Beurteilungen!	Akzeptiere die Rolle des Gegenübers, vermeide rechtliche Termini und Beurteilungen!
Hab Geduld! Nimm nicht persönlich!	Vermeide Angriffe auf andere Personen, Normen, Rahmenbrüche!

RELEVANZ

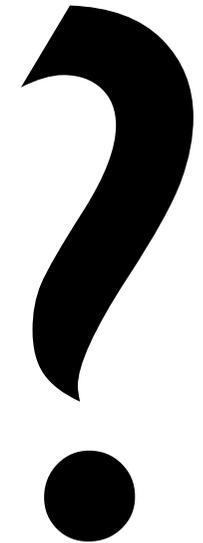
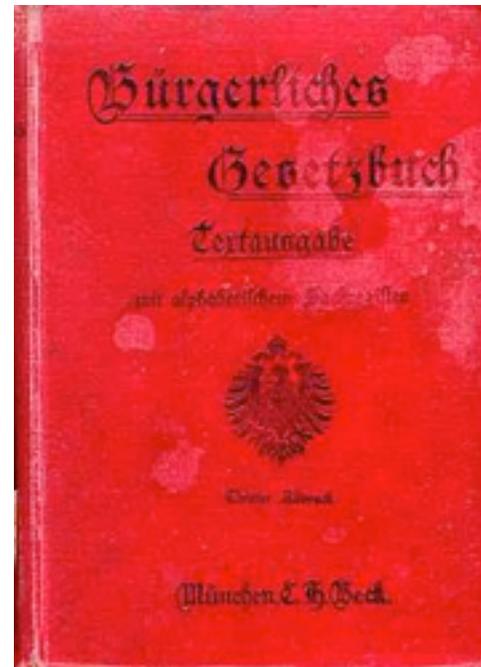
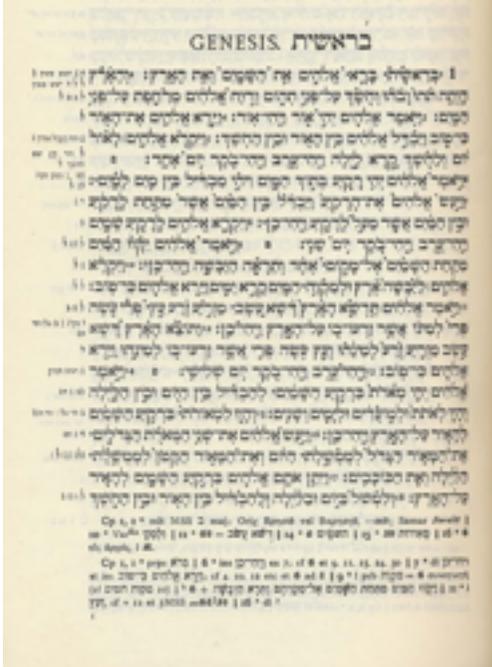
WAHRHEIT
VOLLSTÄNDIGKEIT

INFORMIERT SEIN

SICH REINDENKEN

ROLLENSPIEL

TOLERANZ



Bibel und BGB unterscheiden sich darin, dass ...

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!