



Juliane Feldner und Rainer König

Impulsreferat: „Bürgerorientierte Verwaltungs-Sprache“

Das Entscheidende der bürgernahen Verwaltungs-Sprache ist wohl, dass sie *bürgerorientiert* sein sollte. Und die Bürgerin und der Bürger – so glaube ich - will von der Sprache seiner Verwaltung vor allem vier Dinge. Sie soll

- korrekt,
- klar,
- leicht verständlich und
- freundlich sein.

Das Adjektiv „**korrekt**“ verweist darauf, dass Verwaltungshandeln und seine Sprache rechtssicher sein müssen. Zudem sind beide regelorientiert und gewissenhaft bestrebt, jedes Fehlverhalten und jede Willkürlichkeit auszuschließen. Genau das stellt die Basis des Vertrauens dar, das man der Verwaltung entgegenbringt. Bei aller Kritik, die auch geäußert wird. Zugleich allerdings konfliktiert diese Grundlage deutschen Verwaltungshandelns mit der Verständlichkeit der Verwaltungssprache, auf die ich gleich noch zu sprechen kommen werde.

Mit **klar** ist z.B. gemeint, dass sich der Sinn und die Struktur eines Anschreibens oder eines Gesprächsbeitrags sofort und eindeutig erschließt. Deshalb sollten Sätze und Beiträge nicht zu lang, grammatisch vollständig und z.B. nach dem Muster der Harten Nachricht (das Wichtigste an den Anfang!) gut strukturiert sein. Gliederungspartikel und Zusammenfassungen helfen hier ebenfalls. In gewisser Weise ist eine klare Sprache immer auch eine einfach gebaute. Bei Gesprächen sorgen vor allem eine übersichtliche Struktur, das Steuern und die Metaebene für Klarheit. Gleichwohl: Gespräche sind hier sehr viel flüchtiger als Schreiben. Denn hier werden die Dinge ja schwarz auf weiß festgehalten. Solche sinnlich fixierten Dokumente fehlen oft nach Gesprächen. Auch das will ich hier nicht vertiefen.

„**Leicht verständlich**“ ist die Verwaltungssprache vor allem dann, wenn die Bürgerinnen und Bürger die *Worte sofort* verstehen.

- So ist der Verbalstil leichter zu verstehen als der Nominal- und Passivstil („Mitteilung machen“, „Es wird anerkannt“),
- Schwer verständlich sind auch formelhafte Umstandsbeschreibungen,
- das Gleiche gilt für Substantivketten¹, Genetivketten² oder mehrgliedrige Substantive³.
- Auf viele Außenstehende unverständlich wirken ebenfalls amtsinterne Abkürzungen und Fachbegriffe.
- Generell gilt: eine anschaulich-induktive Sprache ist verständlicher als eine abstrakt-deduktive.

All das ist inzwischen bekannt, wird aber trotzdem nicht immer beachtet.

In unserem Zusammenhang relevanter erscheint mir aber die Forderung nach einer **freundlichen Sprache**. In direkten Gesprächen wird die freundliche, respektvolle oder wertschätzende Sprache oft viel stärker durch die „Art“ der Kommunikation als durch die Worte bestimmt. Nonverbale Aspekte der Körperhaltung, des Blickkontakts und der Stimmführung spielen hier eine große Rolle – manche sagen, sie würden das Gespräch zu 93% prägen.

Aber eine wirklich freundliche Körperhaltung setzt eine freundliche Grundhaltung des Verständnisses und der Empathie voraus. Das Bild, das man von Bürgern und der eigenen Rolle hat, schwingt hier immer mit. Diese Grundhaltung bildet die Basis dessen, was man heute als Wertschätzung bezeichnet. Allerdings wird die reale Kundenkommunikation auch sehr stark von den Faktoren *Rechtsverbindlichkeit* und *Arbeits-Situation* geprägt. Ich will das hier nicht weiter ausführen, weil es den Rahmen dieses Nachmittags sprengen würde. Aber die zuletzt genannten beiden Faktoren stellen für die Freundlichkeit in Gesprächen immer wieder eine große Herausforderung dar.

¹ „Der Antrag auf Einleitung eines Verfahrens zur Erteilung der Erlaubnis zum Führen eines KFZ auf öffentlichen Straßen ...“

² Wie „Der Wortlaut des Beschlusses des Krankenhausausschusses des Kreistages des Landkreises Aschaffenburg lautet ...“

³ z.B. die „Wegstreckenentschädigung“, sonst auch sehr beliebt: die „Leistungsnachweiserbringungspflicht“

In der Schreibkommunikation dagegen wird die Freundlichkeit/Wertschätzung wohl ausschließlich durch die Worte kommuniziert. Und hier sind es vor allem diejenigen Worte, mit denen man begrüßt, angesprochen und verabschiedet wird, die dabei eine sehr wichtige Rolle spielen.

Was die einzelne Bürgerin und der einzelne Bürger aber in einem Anschreiben als eine freundliche Begrüßung, Ansprache und Verabschiedung auffasst, das ist nicht nur individuell unterschiedlich, es unterliegt auch einem steten sozialen Wandel. So ist es nicht 500, sondern gerade einmal 50 Jahre her, dass die Ansprache mit „Fräulein“ noch üblich und die Verabschiedung mit „Hochachtungsvoll“ die Regel war.

Die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern sollte heute das Normalste von der Welt sein, steckt aber manchmal noch in den Kinderschuhen.

Das gilt erst recht für eine als freundlich empfundenen Ansprache in der heutigen, der weitaus vielfältigeren Welt. Das betrifft nicht nur das Thema der gendergerechten Sprache. So fordert der Rat für deutsche Rechtschreibung in seinen sechs Kriterien für geschlechtergerechte Texte, dass sie mit Blick auf die Altersentwicklung der Bevölkerung auch *vorlesbar* sein sollten.

Die Forderungen, die Vielfalt der Gesellschaft in der Sprache wiederzugeben, gilt auch für die interne Kommunikation. Das zeigt sich z.B. in den Veränderungen bei den Stellenausschreibungen, die es in den Städten inzwischen gibt. Hintergrund ist hier allerdings wohl das Gerichtsurteil des Bundesverfassungsgerichtes aus dem Jahre 2017.

Aber ich will dem Folgevortrag nicht vorgreifen.

Generell gilt: Sprache als Medium und Mittel der Verständigung unterliegt einer dauernden Veränderung. Sie folgt damit nur der Gesellschaft.

Ähnliches gilt auch für die Sprache der Verwaltung.

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.