

## Verständliche Gestaltung von Fachtexten

### Vorbemerkungen

Ich gehe von keiner besonderen Definition von Fachtexten aus. Ungefähr ist jedem klar, was mit Fachtext gemeint ist:

Jemand will einen anderen fachlich informieren. Er tut es schriftlich. Mit einem Fachtext.

Der Informierende heißt fortan Sender. Der zu informierende Leser heißt fortan Empfänger. Das Informationsmittel, der Sachtext bzw. Fachtext, heißt fortan kurz Text. Macht der Text es dem Empfänger leicht, die Informationen zu entnehmen, so ist der Text verständlich gestaltet.

Das Herzstück dieses Beitrags ist das Hamburger Verständlichkeitskonzept (Langer/Schulz von Thun/Tausch, Verständlichkeit). Es beruht auf zahlreichen empirischen Untersuchungen mit nahezu 200 Sachinformationstexten, darunter 20 psychologischen Fachtexten.

Ich benutze dieses gelaufene Untersuchungsprogramm als Beispiel und betone hinterher, was ich für die Verständlichkeit im Bereich der Fachtexte wichtig finde.

Die leitenden Fragen der folgenden Darstellung sind im Inhaltsverzeichnis zusammengestellt.

### Inhaltsverzeichnis

1. Worin unterscheiden sich verständlich gestaltete Texte von unverständlich gestalteten Texten?
2. Wie läßt sich die Verständlichkeit von Texten bestimmen und verbessern?
3. Wie läßt sich verständliche Textgestaltung wirkungsvoll lernen?
4. Welche Werthaltungen führen zur Durchsetzung verständlicher Textgestaltung?

1. Worin unterscheiden sich verständlich gestaltete Texte von unverständlich gestalteten Texten?

### Das Textgestaltungswissen des Empfängers

Sehen wir uns den Weg vom Sender zum Empfänger in einem einfachen Schema an:



Der Sender gibt dem Empfänger einen Text, z.B. ein Techniker dem Kollegen, ein Wissenschaftler dem Studenten, ein Gesetzgeber dem Bürger, ein Hersteller dem Verbraucher.

Meist wird ein Text für mehrere Empfänger gleicher Art gemacht. Darin liegt die Ökonomie des Textes:

Einmal geschrieben, vielfach gelesen. Die Empfängergruppe, an die sich der Text richtet, heißt Zielgruppe. Mit Empfänger ist fortan ein Angehöriger der Zielgruppe gemeint, an die sich der Text wendet.

Der Text hinterläßt beim Empfänger zweierlei Wirkungen: Einen Eindruck wie der Text gestaltet ist (Gestaltungswirkung), und ein Verständnis der Textinhalte (Verständniswirkung).

Diese beiden Wirkungen sind die Grundlage jeglicher Verständlichkeitsforschung. Also: Der Empfänger ist der Träger des Wissens um die verständliche Textgestaltung. Er ist der Verständlichkeitsexperte. An sein Wissen gilt es heranzukommen.

#### Erfassung der Textgestaltungswirkung

Der einfachste Weg dazu ist es, den Empfänger beim Lesen laut denken und empfinden zu lassen. Mit Tonbandaufzeichnungen. Da kommt zum Vorschein, womit er sich quält oder was ihm hilft.

Aus derartigen Empfängerangaben sowie aus bisherigen Untersuchungen wurden in der Hamburger Verständlichkeits-Forschungsreihe bis zu 19 Textgestaltungseigenschaften zusammengestellt. Zu einfachen Text-Einschätzungsskalen, z.B.:

Der Text ist

anschaulich



unanschaulich

gestaltet.

162 kurze (halbseitige) Texte zu 8 Themen wurden nach solchen Eigenschaften hinsichtlich der Textgestaltung eingeschätzt. Zur Methode s. Langer/Schulz von Thun, Messung komplexer Merkmale.


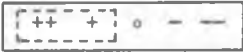


Themen der Texte waren: Zwei Begriffserklärungen (Universität, Inflation), zwei Bildbeschreibungen, ein Gesetzestext, eine Ausfüllanweisung für die Zahlkarte der Deutschen Bundespost, zwei einfache Erklärungen zum Mathematikunterricht (Rechenschieber, Winkelhalbierung).

#### Erfassung der Verständniswirkung

Zielgruppe der Texte waren 10- bis 13jährige Schüler. Über 1.000 Schüler lasen die Texte. Anschließend wurde getestet, welche Informationen über das Vorwissen hinaus angekommen waren. Mit Wissens- und Verständnisfragen, mit freien Wiedergaben der Textinhalte und mit Handlungen aufgrund der Textinformationen.

#### Die vier Verständlichmacher

Die 19 Texteeigenschaften ließen sich zu 4 Eigenschaftsbereichen bündeln. Beispiel: Ein Text, der als gegliedert eingeschätzt wurde, wurde in der Regel auch als folgerichtig und übersichtlich eingeschätzt. Daher wurden diese Einzeleigenschaften zu dem Bereich Gliederung – Ordnung zusammengefaßt. Die 4 Eigenschaftsbereiche (Verständlichmacher) waren:

Einfachheit		Kompliziertheit
Gliederung – Ordnung		Unübersichtlichkeit
Kürze – Prägnanz		Weitschweifigkeit
zusätzliche Stimulanz		keine zusätzliche Stimulanz

Mit Stricheln ist der Bereich umrandet, der für die Verständlichkeit anzustreben ist.

**Einfachheit** bezieht sich vor allem auf den Satzbau und die Wortwahl, also auf die sprachliche Formulierung. Dabei kann der dargestellte Sachverhalt selbst für den Leser einfach oder schwierig sein – es geht nur um die Art der Darstellung.

**Gliederung – Ordnung** umfaßt zwei Gesichtspunkte:

**Innere Folgerichtigkeit:** Hiermit ist gemeint, daß die Sätze nicht beziehungslos nebeneinander stehen, sondern folgerichtig aufeinander bezogen sind und daß die Informationen in einer sinnvollen Reihenfolge dargeboten werden.

**Äußere Gliederung – Ordnung:** Hiermit ist gemeint, daß der Aufbau des Textes sichtbar gemacht wird. Dazu gehört die übersichtliche Gruppierung zusammengehöriger Teile (z.B. durch überschriebene Absätze). Dazu gehören gliedernde Vor- und Zwischenbemerkungen. Dazu gehört eine sichtbare Unterscheidung von Wesentlichem und weniger Wichtigem (z.B. durch Hervorhebungen oder Zusammenfassungen).

**Kürze – Prägnanz** erfaßt den Sprachaufwand im Verhältnis zum Informationsziel. Knappe, gedrängte Darstellungen liegen auf dem einen Extrem, ausführliche und weitschweifige auf dem anderen. Auch hier sind zwei Gesichtspunkte zu unterscheiden, denn ein großer Sprachaufwand kann verschieden zustande kommen:

Durch inhaltliche Entbehrlichkeiten: z.B. nicht notwendige Einzelheiten, Zusatzinformationen und Erläuterungen; breites Ausholen, Abschweifen von Thema.

Durch sprachliche Entbehrlichkeiten: z.B. weitschweifige Formulierungen, umständliche Erklärungen, Wiederholungen, Füllwörter und Fragen.

**Zusätzliche Stimulanz** meint Zutaten zum Text, die beim Leser Interesse und persönliche Anteilnahme hervorrufen sollen. Einige Möglichkeiten und Verwirklichungen: Ausrufe, wörtliche Rede, Beispiele aus der Erlebniswelt des Lesers, direktes Ansprechen des Lesers, Einbettung der Information in eine anregende Geschichte, Reizwörter, witzige oder effekthaschende Formulierungen.

Texte mit hoher Einfachheit (++, +), hoher Gliederung – Ordnung (++, +), mittlerer Kürze – Prägnanz (+, o) und mittlerer zusätzlicher Anregung (+, o, -) hatten die größte Verständnismwirkung bzw. die besten Verständnistestergebnisse.

**Zum intuitiven Verständlichkeitswissen**

Einige verschieden gestaltete Texte wurden von 130 Personen (angehende Pädagogen und Psychologen) unter folgendem Aspekt betrachtet: Welcher Text wird wohl die beste Verständnismwirkung bringen, welcher die zweitbeste usw. Zwei Texte mit hervorragender getesteter Verständnismwirkung kamen nicht unter die "Favoriten". Die Gestaltungseigenschaften dieser Texte ließen den Schluß zu, daß die angehenden Pädagogen und Psychologen die Bedeutung von zusätzlicher Stimulanz überschätzten und die Bedeutung von Kürze – Prägnanz unterschätzten. Es ist eine hartnäckige aber falsche intuitive Textgestaltungstheorie, Sachwissen in eine "spannende Geschichte" zu verpacken oder mit zahlreichen Pointen zu versehen. Der Leser behält dann mehr von der anregenden Verpackung als vom Sachwissen.

## Zur internationalen Verständlichkeitsforschung

Groeben, Verstehen, Behalten, Interesse, hat sich die Mühe gemacht, die Vielfalt der internationalen Verständlichkeitsforschung mit den vier Verständlichmachern in Beziehung zu bringen. Er fand hochgradige Entsprechungen. Ich stelle hier kurz die vier Verständlichmacher und ausgewählte Vertreter der Verständlichkeits-Fachliteratur nebeneinander

Verständlichmacher	Fachliteratur
Einfachheit	Grammatikalisch-stilistische Einfachheit: Flesch, Farr-Jenkins, siehe Teigeler
Gliederung – Ordnung	Kognitive Strukturierung: Ausubel
Kürze – Prägnanz	Informationstheoretische Modelle zur semantischen Dichte/Redundanz: Weltner
Zusätzliche Stimulanz	Motivationale Neugier-Theorie: Berlyne

## 2. Wie läßt sich die verständliche Gestaltung von Texten bestimmen und verbessern?

### Einschätzung in den vier Verständlichmachern

Die vier Verständlichmacher bieten ein handliches Leitgerüst zur Beurteilung der Gestaltung von Texten. Genutzt wird der ohnehin beim Leser auftretende Eindruck zur Textgestaltung. Eindrücke wie: "Mein Gott, wie ist das unübersichtlich geschrieben!" oder "Entsetzlich, diese Schwachsätze!" sind alltägliche Realität. Da lernt der Leser schnell, die Einschätzungsskalen mit den vier Verständlichmachern zu nutzen, um seine Eindrücke wiederzugeben.

Im Hamburger Verständlichkeitsprojekt wird dieser Lernprozeß mit vielen Beispieltexten vollzogen. Für diese Beispieltexte liegen die Einschätzungen aus den oben beschriebenen Untersuchungen vor. Dadurch kann eine einheitliche Texteingschätzung gelernt werden. Darüber hinaus ist eine Überprüfung der Texteingschätzung vorgesehen: Den Lesern werden 8 weitere Texte in Form eines Tests vorgelegt. Auch für diese Texte liegen Einschätzungen im Sinne des obigen Verständlichkeitskonzepts vor. Der Leser kann so überprüfen, wie weit der Vereinheitlichungsprozeß bei seinen Einschätzungen fortgeschritten ist.

## Das Verständlichkeitsfenster

Die Einschätzungen zu den vier Verständlichmachern werden in einer Vierfelder-Tafel (einem Verständlichkeitsfenster) zusammengestellt. In dem folgenden Beispiel habe ich den hier vorliegenden Textbeitrag eingeschätzt.

Einfachheit ++	Gliederungs- Ordnung +
Kürze- Prägnanz o	Zusätzliche Stimulanz o

Mit dem Fenster kann ein Textbeurteiler auf einen Blick sehen, wo ein Text im Argen liegt und verbesserungswürdig ist bzw. wo der Text so bleiben kann.

Meine Einschätzung liegt weitgehend im Zielbereich (s.S. 231). Wenn sie nicht zu schönfärberisch ausgefallen ist, ist der Text lediglich im Bereich von Kürze – Prägnanz zu überarbeiten.

### Zur Verbesserung der Textgestaltung

Schneidet ein Text im Verständlichkeitsfenster schlecht ab, so muß er umgestaltet werden. Dazu folgt im nächsten Abschnitt ein Beispiel. Anschließend folgen besondere Probleme der Textgestaltungsverbesserung sowie Ergebnisse über die Wirkung solcher Verbesserungen.

### Beispiel einer Textumgestaltung

Nehmen wir einen Text aus der Straßenverkehrsordnung der BRD:

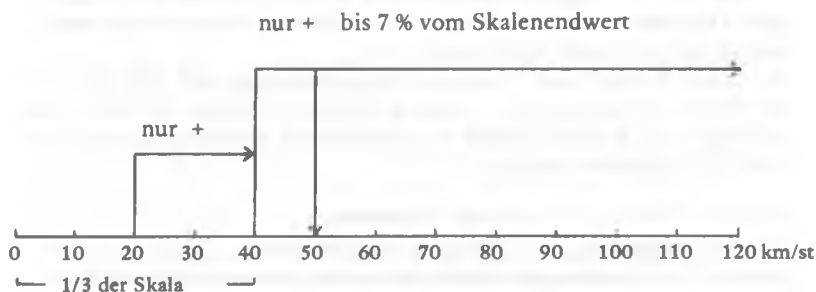
§ 57 StVZO: Die Anzeige der Geschwindigkeitsmesser darf vom Sollwert abweichen in den beiden letzten Dritteln des Anzeigenbereiches – jedoch mindestens von der 50 km/st – Anzeige ab, wenn die letzten beiden Drittel des Anzeigenbereiches oberhalb der 50 km/st – Grenze liegen – o bis + 7 vom Hundert des Skalenendwertes; bei Geschwindigkeiten von 20 km/st und darüber darf die Anzeige den Sollwert nicht unterschreiten.

Die Einschätzung dieses Textes im Verständlichkeitsfenster sieht folgendermaßen aus:

Einfachheit --	Gliederungs- Ordnung --
Kürze- Prägnanz ++	Zusätzliche Stimulanz --

Wie läßt sich dieser Text verbessern? Mit einer Zerlegung des Bandwurm-satzes ist es sicherlich nicht getan. Entscheidend ist auch die Abfolge der Informationen. Dazu empfiehlt es sich, den Sachverhalt aufzuzeichnen. Nehmen wir einen Tacho, der bis 120 km/st reicht: Der letzte Teilsatz des Textes sagt: ab 20 km/st darf der Tacho nur nach oben hin abweichen. Für den Bereich unter 20 km/st gibt es offenbar keine Vorschriften. Ansonsten gilt die "Drittel-Regelung" und die "Ab-50 km/st - Regelung".

#### Abweichungserlaubnis bei der Tachometeranzeige



Es empfiehlt sich, als Gliederungsgerüst die Tachoskala aufwärts zu betrachten und dem Leser vorweg zu sagen, worum es geht. Hilfreich dürfte auch ein Beispiel sein. Und natürlich einfache Sätze.

Also könnte der verbesserte Text folgendermaßen lauten:

**§ 57 StVZO:** Um wieviel Prozent darf eine Tachometeranzeige von der tatsächlich gefahrenen Geschwindigkeit abweichen?

1. Für den Bereich von 0 - 20 km/st bestehen keine Vorschriften.
2. Ab 20 km/st darf der Tachometer nicht weniger anzeigen.
3. Für Tachometer, deren Skala bis 150 km/st reicht, gilt: Sie dürfen in den beiden letzten Dritteln des Anzeigenbereiches höchstens 7% ihres Skalenwertes mehr anzeigen.

Beispiel: Ein Tachometer reicht bis 120 km/st. Von 40 - 120 km/st darf er höchstens 7% von 120 km/st (= 8,4 km/st) zuviel anzeigen.

4. Wenn der Tachometer über 150 km/st reicht, beginnt die 7%-Regelung schon ab 50 km/st.

Die Einschätzung dieses Textes im Verständlichkeitsfenster sieht folgendermaßen aus:

Einfachheit +	Gliederung- Ordnung + +
Kürze- Prägnanz o	Zusätzliche Stimulanz o

Der Text hat in Einfachheit und Gliederung – Ordnung gewonnen. Die zusätzliche Stimulanz ist durch das Beispiel angestiegen. Verloren hat der Text an Kürze – Prägnanz. Dies ließ sich nicht vermeiden. Vermutlich legen Originalgesetzexte besonders auf Kürze – Prägnanz wert und ordnen diesem Vorteil alles andere unter.

An diesem Beispiel einer Textgestaltungsverbesserung läßt sich sehr schön das Wesen von Gliederung – Ordnung erläutern (nächster Abschnitt) und die Frage nach der inhaltlichen Vergleichbarkeit verschieden gestalteter Texte (übernächster Abschnitt).

Zentrales Problem: Gliederung – Ordnung

Für die Verbesserung von Texten ist die Gliederung – Ordnung ein besonderes Textgestaltungsproblem. Die Lösung dieses Problems in dem obigen Beispiel ist für viele Texte modellhaft: Im Mittelpunkt steht die sachinterne Struktur. Die Textstruktur sollte nach Möglichkeit an die Sachstruktur angelehnt sein. Die Sprache sollte sich so nah wie möglich am Sachverhalt bewegen. Quasi den Sachverhalt sprachlich zeigen.

Die zentrale Aufgabe für den Textautor ist es, die Sachstruktur zu erkennen und seiner Darstellung zugrundezulegen. Gliederung – Ordnung ist nicht allein eine Frage der sprachlichen Gestaltung. Die Durchdringung der Sache, also tiefe Sachkenntnis, spielt eine große Rolle. So arbeitet ein Autor, der sich um Gliederung – Ordnung bemüht, gleichzeitig an der Vertiefung seiner Sachkenntnis. Ich denke, daß ein großes Maß an Schwerverständlichkeit durch tiefere Sachkenntnis seitens der Autoren vermindert werden kann.

In der Psychologie zeigt sich besonders stark, wie eine von den Sachgrundlagen entfernte Sprache zu unfruchtbaren pseudosachlichen Auseinandersetzungen führen kann. So haben verschiedene psychotherapeutische Schulen sprachlich tiefe Gräben zwischen sich errichtet. Dabei zeigte sich, daß erfahrene Therapeuten dieser Schulen



sich in der Sache, in ihrem konkreten Therapeutenverhalten, gar nicht so sehr unterschieden.

Unterschiedliche Sachverhalte legen unterschiedliche Darstellungsstrukturen nahe. Einige seien hier kurz aufgeführt:

**Matrizenstruktur:** Sie ist geeignet für die Darstellung von Bedingungen und Folgen. Ein einfaches Beispiel ist die Ampel:

Regelung an der Ampel

		Verhalten		
		halten	fahren	Anfahren vorbereiten
Signal	rot	x		x
	gelb	x	(x)	
	grün		x	(x)

Der zugehörige Text stellt den Matrizenrahmen vor und beschreibt dann die Details. Etwa:

Die Ampel gibt drei Farbzeichen, nach denen sich der Verkehrsteilnehmer zu verhalten hat. Bei Rot muß er ...

**Nebeneinanderstruktur:** Sie spielt eine Rolle bei Detailinformationen, die nicht direkt miteinander verbunden sind. Der Anfang eines solchen Textes macht diese Struktur deutlich, etwa folgender Anfang eines Textes über fünf Eigentumsdelikte:

Es gibt verschiedene Arten, jemanden ungesetzlich um sein Eigentum zu bringen. Fünf davon werden nun nacheinander dargestellt...

Graphisch sieht diese Struktur folgendermaßen aus:



**Vergleichsbildstruktur:** Abstrakte Sachverhalte können oft mit Hilfe einer Vergleichsbildstruktur vermittelt werden. So können z.B. wesentliche Probleme der Wissensvermittlung mit der Struktur 'einpflanzen' (einpflanzen von Wissen) vermittelt werden. Der zugehörige Text könnte den Strukturrahmen folgendermaßen vorlegen:

Einem anderen Wissen vermitteln heißt, das Wissen quasi bei ihm einzupflanzen. Das bedeutet, den Boden vorzubereiten, zu düngen, eine gehörige Portion Muttererde mitzuliefern und zu gießen. Wie sehen nun diese Punkte bei der Wissensvermittlung konkret aus?

(Es folgen die Ausführungen zu den einzelnen Punkten)

Diese Beispiele mögen genügen um zu zeigen, daß es für die Textstruktur kein allgemeingültiges Muster gibt. Viel Sachverstand, Empfängerkenntnis und Kreativität sind erforderlich.

#### Vergleichbarkeit der Textinhalte

Es ist wohl unmöglich, zwei verschieden gestaltete Texte mit exakt demselben Inhalt zu erstellen. Oft ist es zur Verbesserung der Textgestaltung auch wünschenswert, den Inhalt etwas zu verändern, etwa indem ein Beispiel hinzugefügt wird. Dies wurde durch die beiden obigen Tachometer-Texte sehr deutlich.

Bei der Verbesserung der Textgestaltung kommt es also nicht auf Inhaltsidentität im strengen Sinne an. Wichtig ist lediglich, daß die Zielinformationen gleich sind. Beide Tachometer-Texte sagen, wann der Tacho um wieviel abweichen darf. Die Zielinformationen sind gleich. Darauf kommt es an.

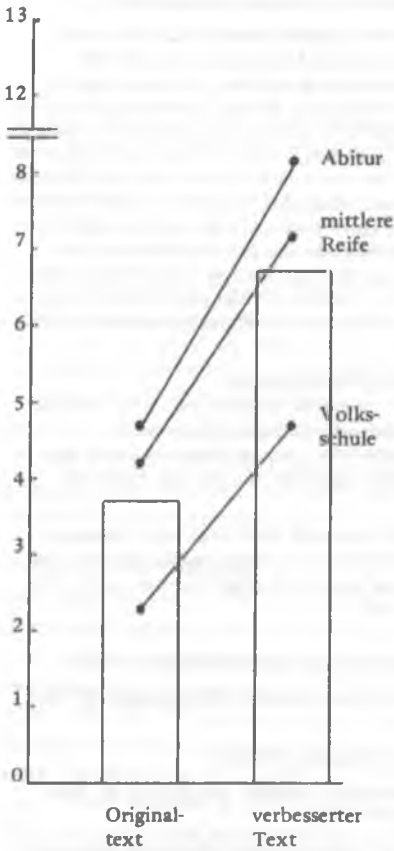
#### Untersuchungsergebnisse zur Textverbesserung

20 Texte aus unterschiedlichen Bereichen wurden wie in dem Beispiel mit dem Tachometer-Text sprachlich umgestaltet. Es waren Texte aus dem öffentlichen Leben (z. B. Erläuterungen zur Hausratsversicherung, zur Lohnsteuer und zur gesetzlichen Unfallversicherung), Schulbuchtexte (aus Geographie, Physik, Biologie) und Zusammenfassungen psychologischer Fachveröffentlichungen.

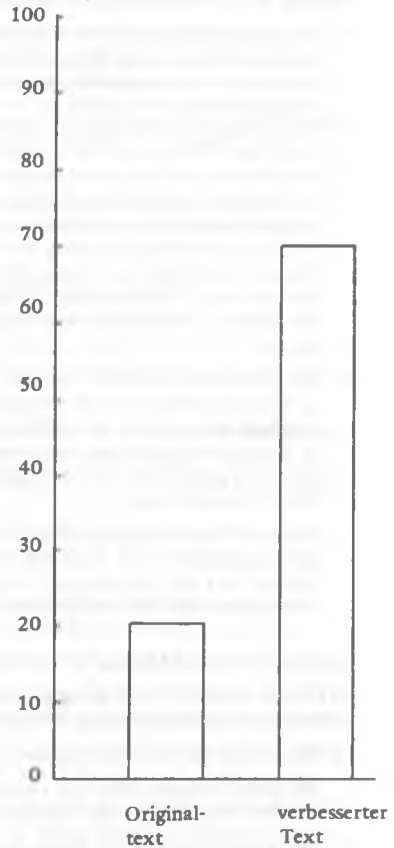
Originaltext und gestaltungsmäßig verbesserter Text waren hinsichtlich der Zielinformationen gleich. Die Verständlichkeitsfenster der umgestalteten Texte zeigten erhebliche Gestaltungsverbesserungen. Die Texte wurden gut 1.000 Personen (Empfängern) zum Lesen vorgelegt. Anschließend wurde das Wissen dieser Personen hinsichtlich der Zielinformationen getestet. Zusätzlich wurden wesentliche Eindrücke über die Texte erfragt.

Die folgende Graphik zeigt die wesentlichen Ergebnisse am Beispiel der Texte zur Hausratsversicherung.

Zielinformati-  
onstestpunkte



Empfindung: Text ist angenehm  
zu lesen  
% ja-Antworten



Wirkung von Originaltext und verbessertem Text zum Thema Hausrats-  
versicherung

Die Leser des verbesserten Textes zur Hausratsversicherung erreichten doppelt soviele Punkte in dem Zielinformationstest wie die Leser des Originaltextes. Der Textverbesserungseffekt zeigte sich bei Personen mit Volksschulbildung ebenso wie bei Personen mit mittlerer Reife und Abitur. Er zeigte sich auch in der Empfindung beim Lesen: Den verbesserten Text fanden gut dreimal soviele Leser angenehm zu lesen wie den Originaltext.

Diese Ergebnisse sind auf Anhieb plausibel, wenn man sich die beiden Texte (Original und verbessert) ansieht:

#### Zahlung der Entschädigung bei einer Hausratsversicherung (Originaltext)

1. Die Entschädigung für den Zeitwertschaden ist zwei Wochen nach ihrer vollständigen Feststellung fällig: Jedoch kann einen Monat nach Anzeige des Schadens als Abschlagszahlung der Betrag verlangt werden, der nach Lage der Sache mindestens zu zahlen ist. Die Entschädigung für den Zeitwertschaden ist nach Ablauf eines Monats seit der Anzeige des Schadens mit eins von Hundert unter dem Diskontsatz der Deutschen Bundesbank, aber nicht mit mehr als sechs von Hundert und mit nicht weniger als vier von Hundert für das Jahr zu verzinsen. Der Lauf der Fristen ist gehemmt, solange infolge des Verschuldens des Versicherungsnehmers die Entschädigungssumme nicht ermittelt oder nicht gezahlt werden kann. Soweit die Zahlung der Entschädigung von der Sicherstellung der Wiederbeschaffung oder Wiederherstellung abhängt, wird sie zwei Wochen nach Eintritt dieser Voraussetzung fällig. Die Verzinsung erfolgt nach Bestimmungen des Satzes 2. Zinsen sind erst fällig, wenn die Entschädigungssumme selbst fällig ist.
2. Der Versicherer ist berechtigt, die Zahlung aufzuschieben.
  - a. Wenn Zweifel an der Berechtigung des Versicherungsnehmers zum Zahlungsempfang bestehen, bis zur Beibringung des erforderlichen Nachweises;
  - b. Wenn eine polizeiliche oder strafgerichtliche Untersuchung aus Anlaß des Schadens gegen den Versicherungsnehmer eingeleitet ist, bis zum Abschluß dieser Untersuchung.
3. Wenn der Entschädigungsanspruch nicht innerhalb einer Frist von 6 Monaten geltend gemacht wird, nachdem der Versicherer ihn unter Angabe der mit dem Ablauf der Frist verbundenen Rechtsfolge schriftlich abgelehnt hat, ist der Versicherer von der Entschädigungspflicht frei.

#### Zahlung der Entschädigung bei einer Hausratsversicherung (verbesserter Text)

In diesem Abschnitt wird geregelt, wann und unter welchen Bedingungen die Versicherung eine Entschädigung zahlen muß.

1. Wann muß die Versicherung den Zeitwertschaden ersetzen?

Bei jedem Schaden muß erst einmal festgestellt werden, wie groß er ist. Zwei Wochen danach muß die Versicherung erst zahlen.

2. Was passiert, wenn nach einem Monat der Schaden nicht vollständig festgestellt wurde?

Auszahlung eines Teilbetrages: Einen Monat nach der Anzeige des Schadens kann der Versicherte verlangen, daß ihm ein Teilbetrag gezahlt wird. Dieser Teilbetrag ist so hoch, wie der Gesamtbetrag nach Lage der Dinge mindestens ist.

3. Wann und wie wird die Entschädigungssumme verzinst?

Einen Monat nach der Anzeige wird der Betrag, der noch zu zahlen ist, verzinst. Die Zinsen werden zusammen mit der Entschädigungssumme ausgezahlt. Höhe der Zinsen: 1% unter dem Diskontsatz der Deutschen Bundesbank, jedoch höchstens 6% und mindestens 4% im Jahr.

#### 4. In welchen Fällen gelten diese Fristen nicht?

- o Der Versicherte ist daran Schuld, daß der Schaden nicht festgestellt oder die Entschädigung nicht gezahlt werden kann.
- o Die Zahlung ist davon abhängig ob der zerstörte Hausrat wiederbeschafft oder wieder hergestellt werden kann. Sobald das geklärt ist, muß die Versicherung nach zwei Wochen zahlen. Verzinsung wie oben.
- o Es bestehen Zweifel, ob der Versicherte einen Anspruch auf die Entschädigung hat. Die Versicherung braucht solange nicht zu zahlen, wie diese Zweifel bestehen.
- o Polizei oder Staatsanwaltschaft haben gegen den Versicherten wegen des Schadens eine Untersuchung eingeleitet. Die Versicherung braucht bis zum Ende der Untersuchung nicht zu zahlen.

#### 5. Wann braucht die Versicherung überhaupt nicht mehr zu zahlen?

Die Versicherung lehnt einen Entschädigungsanspruch schriftlich ab. Sie weist gleichzeitig darauf hin, daß der Versicherte dagegen innerhalb von 6 Monaten Einspruch erheben muß. Andernfalls verfällt sein Anspruch und die Versicherung braucht nicht mehr zu zahlen.

Ähnlich, wenn auch nicht so deutlich, waren die Gestaltungsverbesserungseffekte bei den anderen Themen. Übrigens auch beim Lesen längerer Textpassagen. Hier mußten die Empfänger 8 Texte hintereinander lesen. Dazu wurden die Zielinformationen für alle 8 Texte getestet.

#### Restlose Zielerreichung

Die obige Graphik zum Text-Thema "Hausratsversicherung" zeigt, daß den Empfängern bei weitem nicht alle Zielinformationen parat waren. Nun mußten die Empfänger die Zielinformationen aus dem Gedächtnis reproduzieren. Hätten sie den Text bei der Testung einsehen dürfen, wären sicherlich höhere Zielwerte erreicht worden. Aber das Ergebnis weist auch darauf hin, daß noch weitere sprachliche Gestaltungsverbesserungen nötig sind. Weiterhin dürften graphische Veranschaulichungen als Ergänzung von Texten wesentlich zur Verständlichkeit beitragen. Große Verständnissgewinne lassen sich auch erreichen, wenn die Empfänger in kleinen Gruppen darüber sprechen können, was sie dem Text entnommen haben. Über die Wirksamkeit dieses Wissensaustausches in Kleingruppen liegen ebenfalls Untersuchungsergebnisse vor. Siehe Langer/Schulz von Thun/Tausch, Verständlichkeit.

#### 3. Wie läßt sich verständliche Textgestaltung wirkungsvoll lernen?

##### Vorbilder für verständliche Textgestaltung

Verständliche Textgestaltung läßt sich auf zweierlei Arten vermitteln:  
Durch Beschreibung, worauf es bei der verständlichen Textgestaltung

ankommt, und durch Zeigen verständlich gestalteter Texte.

Auf das Beschreiben haben Stilistiker besonders Wert gelegt. Im Hamburger Verständlichkeitskonzept wurde besonders auf das Zeigen Wert gelegt. Zugrunde liegt die wirksamste Form des Lernens komplexer Sachverhalte und komplexen Handelns: Das Lernen am Vorbild (Modelllernen, s. Bandura, Principles of behavior modification).

Die Schwerverständlichkeit von Texten dürfte sich ebenfalls über das Lernen am Vorbild verbreitet haben: Textautoren finden viele schlechte Textvorbilder vor, orientieren sich an den bisherigen sprachlichen Darstellungen und tragen so zum Teufelskreis der Schwerverständlichkeit bei. Daher bietet das Hamburger Trainingsprogramm zur Textverständlichkeit eine Vielzahl klar verständlicher Texte als Muster und enthält viele Übungsaufgaben zu entsprechender Textgestaltung: Ein Ansatzpunkt, um einen Verständlichkeitskreis der Textgestaltung in Gang zu bringen und dem Teufelskreis entgegenzustellen. Fünfeinhalb Stunden dauert die Durcharbeitung des Programms (Langer/Schulz von Thun/Tausch, Verständlichkeit).

**Zur Wirksamkeit des Verständlichkeitslernens**

Gut 100 Personen wurden in 4 Gruppen aufgeteilt. Jede Gruppe lernte verständliche Textgestaltung auf eine andere Art:

1. Durch das oben beschriebene Trainingsprogramm mit den vielen Vorbildtexten und Übungsaufgaben.
2. Durch eine Kurzfassung des oben beschriebenen Trainingsprogramms.
3. Durch einen Forschungsbericht mit Beschreibungen zur verständlichen Textgestaltung.
4. Durch Reiners Stilfibel.

Die Personen verfaßten vor der Verständlichkeitslernphase Texte und nach der Verständlichkeitslernphase.

Vor der Lernphase verfaßten die Personen überwiegend schwerverständliche Texte – festgestellt durch das Verständlichkeitsfenster.

Nach der Lernphase zeigten sich keine Textgestaltungsverbesserungen bei den Personen mit dem Forschungsbericht und der Stilfibel – ein deutliches Zeichen, daß Beschreiben wenig hilft, insbesondere auch die übliche Beschreibung von Forschungsergebnissen.

Dagegen hatten sich die Personen nach Durcharbeitung des Trainingsprogramms deutlich in der Textgestaltung verbessert. Teilerfolge zeigten sich auch bei der Kurzfassung des Trainingsprogramms.

**Fazit:** Es ist eine wichtige Aufgabe zur Verbesserung der Textgestaltung, für verständlich gestaltete Vorbilder zu sorgen. Also: Nicht soviel über verständliche Textgestaltung reden, sondern verständliche Textgestaltung zeigen!

Schulz von Thun zeigte auch, daß die Texte von trainierten Autoren eine deutlich größere Verständniswirkung bei Empfängern zur Folge haben (Schulz von Thun/Götz, Mathematik verständlich erklären).

Inzwischen liegen Trainingsprogramme zur verständlichen Textgestaltung auch für spezielle Textautoren vor: Mathematiklehrer, Gewerkschaftler und Schüler (Schulz von Thun, Verständlich informieren).

Das Programm für Schüler führt das Problem der verständlichen Textgestaltung in den Deutschunterricht an Schulen ein. Ein segensreiches Unterfangen. Man kann mit der Textverständlichkeit nicht früh genug anfangen.

#### **4. Welche Werthaltungen führen zur Durchsetzung von verständlicher Textgestaltung?**

**Verständliche Textgestaltung als Prozeß**

Das Rad der Verständlichkeit hat sich nun einmal gedreht: Von der Erkundung beim Empfänger bis hin zum Training der Sender.

Wesentliche Konturen von verständlicher Textgestaltung konnten dadurch aufgezeigt werden. Regeln und Beispiele für verständliche Textgestaltung liegen vor.

Doch insbesondere für den Bereich der Fachsprachen reicht das nicht aus. Diese befinden sich zumeist in einem ständigen Wandel: Der Wortschatz ändert sich. Die Geläufigkeit von Wörtern ändert sich. Die Sachstrukturen ändern sich. Die Empfänger und ihre Vorwissensausstattung ändern sich. So ist ein ständiger Kommunikationsprozeß zwischen Sender und Empfänger über die Gestaltungswirkung von Texten erforderlich: Das Rad der Verständlichkeit muß sich – wenn auch in Abständen – erneut drehen.

Verständliche Textgestaltung ist eine Frage der aktuellen Einstellung des Senders auf den Empfänger. Dies erscheint in Verbindung mit dem schlichten Sender-Empfänger-Modell von Kapitel 1 als ein einfaches Unterfangen. Und doch gibt es schwerwiegende Hindernisse.

**Soziale Verständlichkeitshemmer**

Der Sender ist in der Regel der Sachkenner. Er hat den Kenntnisvorsprung, den er mit dem Text an den Empfänger weitergeben soll oder will.

Die Rolle des Sach- oder Fachexperten ist verführerisch: Weiß ich mehr, bin ich mehr.

Herrscherbezeichnungen stellen sich ein: Da gibt es Zaren, Päpste, Fürsten. Ich denke, jedem Fachangehörigen werden zu solchen Titeln Vertreter seines Faches einfallen. Kurzum: Fachliche Vorsprünge nehmen vermeintliche menschliche Überlegenheit ins Schlepptau. Die Wertausrichtungen, die sich sehr oft in fachlichen Festreden und Laudatien zeigen, fördern diesen Prozeß. Da wird Sprache leicht zum Dokument der Expertenhöhe des Senders. Zum Baustein seines Denkmals. Die Verständnisschwierigkeiten des Empfängers unterstreichen die "Größe" des Senders.

Zwischen verschiedenen Bereichen der fachsprachlichen Kommunikation (z.B. Grundlagenforschung und Anwendung oder Technik und Verkauf) bestehen ähnliche Abgrenzungsprozesse. Gegenseitige Nichtachtung, Lagerbildung und Rivalität verleiten zu sprachlicher Entfernung und sprachlicher Selbsterhöhung oder Fremderniedrigung. Das Verständlichkeitsproblem in Fachsprachen ist von einem Fürstentumsprachenproblem bedroht.

Der in diesem Artikel konzipierte Prozeß zur Entwicklung verständlicher Textgestaltung setzt den Abbau dieser sozialen Schwerverständlichmacher voraus. Den Weg dahin haben Fittkau/Müller-Wolf/Schulz von Thun, Kommunizieren lernen und umlernen, brillant dargestellt.

Ohne soziale Schwerverständlichmacher ist der Prozeß zur verständlichen Textgestaltung – wie er in diesem Artikel aufgezeigt ist – erfolgversprechend: Sender und Empfänger erarbeiten gemeinsam die Richtlinien der Textgestaltung, und sie bewältigen den oft raschen Wandel dadurch, daß sie im Gespräch bleiben.

Dann bleiben sicherlich noch genügend Verständnisschwierigkeiten beim Empfänger übrig, nämlich die, die in den mitzuteilenden Sachverhalten liegen. Aber: Die erschwerenden Unnötigkeiten bleiben erspart.

## Literaturverzeichnis

- Ausubel, David P.: *The psychology of meaningful verbal learning*. New York 1963.
- Bandura, Albert: *Principles of behavior modification*. New York 1969.
- Berlyne, D.E.: *Conflikt, arousal and curiosity*. New York 1960.
- Fittkau, Bernd/Müller-Wolf, Hans-Martin/Schulz von Thun, Friedmann: *Kommunizieren lernen und umlernen*. Braunschweig 1977.
- Groeben, Norbert: *Verstehen, Behalten, Interesse*. In: *Unterrichtswissenschaft* 1, 1976, S. 128 - 142.
- Langer, Inghard/Schulz von Thun, Friedemann: *Messung komplexer Merkmale in Psychologie und Pädagogik*, München 1974.



- Langer, Inghard/Schulz von Thun, Friedemann/Tausch, Reinhard: Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik und Wissenschaft. München 1974.
- Reiners, Ludwig: Stilfibel. Der sichere Weg zum guten Deutsch. München 1969.
- Schulz von Thun, Friedemann: Verständlich informieren. In: Psychologie heute, 1975, S. 43 - 51.
- Schulz von Thun, Friedemann/Enkemann, Joachim/Leßmann, Heribert/ Steller, Wolfgang: Verständlich informieren und schreiben, Trainingsprogramm Deutsch, Freiburg 1975.
- Schulz von Thun, Friedemann/Götz, Wolfgang: Mathematik verständlich erklären. München 1976.
- Teigeler, Peter: Verständlichkeit und Wirksamkeit von Sprache und Text. Stuttgart 1968.
- Weltner, K.: Information von deutschen Texten und didaktischer Transinformation. In: Merz, Ferdinand (Hrsg.): Bericht über den 25. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologie. Göttingen 1967.