

# Typisch Amtsdeutsch oder bürgernahe Sprache

Eine bürgernahe Verwaltungssprache vermindert negative Reaktionen auf amtliche Schreiben. Die Mitarbeitenden der St. Galler Gemeinde Sargans unterzogen in einer Schreibwerkstatt Verwaltungsschreiben einer genaueren Prüfung und erarbeiteten Verbesserungsmöglichkeiten.

Wer kennt sie nicht, die schwer verständlichen Formulierungen vom Amt? Nicht selten werden die Schreiben mit beeindruckenden Wortungetümen, fachlichen Gesprenztheiten oder kreativen Wortneuschöpfungen angereichert. Wörter wie zum Beispiel Wegweisungsvollzugshindernis, Rechtsbehelfsbelehrung, Bestreitung usw. stehen in den wenigsten Wörterbüchern und dürften von Ausländern kaum verstanden werden. Doch selbst Deutschsprechende bekunden zuweilen Mühe, die schwer verständlichen und mit Gesetzesartikeln überhäuften Informationen auf Anhieb zu verstehen. «Typisch Amtsdeutsch» heisst es dann. Solche Schreiben sind nicht Ausdruck einer bürgernahen Verwaltung – in unserer von Informationen überfluteten, schnelllebigen Welt erwarten die Bürger freundliche Amtschreiben, die man leicht versteht.

## Deutschland als Vorreiter

In Deutschland hat man die Zeichen der Zeit schon vor einigen Jahren erkannt. Die Städte Essen und Bochum gehörten zu den ersten, die vor rund sechs Jahren begannen, zusammen mit Sprachwissenschaftlern ihre Verwaltungsschreiben einer genaueren Prüfung zu unterziehen. Dabei zeigte sich, dass insbesondere der häufige

Gebrauch des Passivs (Sie werden hiermit darauf hingewiesen), ein schwerfälliger Nominalstil (Häufung von Hauptwörtern), viele Abkürzungen sowie verschachtelte Sätze schwierig zu verstehen sind. Im Weiteren stellte man einen häufig unpersönlichen und anonymen Stil fest. Formulierungen wie «Das beigelegte Formular ist an obgenannte Adresse zu senden» zeigen, dass sich der Schreibende als anonymer Teil einer um Sachlichkeit bemühten Verwaltungseinheit sieht. Wo aber bleibt der Mensch? «Bitte senden Sie mir das beigelegte Formular zurück» tönt viel persönlicher und freundlicher.

## Hilfsmittel für bürgernahe Verwaltungsschreiben

Um Mitarbeitenden in der öffentlichen Verwaltung eine Orientierungshilfe für persönliche, freundliche und moderne Schreiben zur Verfügung zu stellen, entwickelte das deutsche Bundesverwaltungsamt im Jahr 2002 das Arbeitshandbuch «Bürgernahe Verwaltungssprache». Im Laufe der Jahre folgten in Deutschland weitere Veröffentlichungen zu diesem Thema, so beispielsweise in Bayern «Freundlich, korrekt und klar – Bürgernahe Sprache in der Verwaltung». Seit 2004 gibt es auch das Buch von Peter Berger, «Flotte Schreiben vom Amt». Und was bietet die Schweiz? Eigentliche

Lehrmittel zu diesem Thema sucht man hier leider vergeblich. Einzig auf der Homepage der Schweizerischen Bundesverwaltung – allerdings auf der italienischen Seite – findet man das oben erwähnte Arbeitshandbuch des deutschen Bundesverwaltungsamtes.

Hierzulande scheint dieses Thema immer noch ein Mauerblümchen-Dasein zu fristen. Ausnahmen gibt es aber: Das Bundesamt für Flüchtlinge (BFF) führt schon seit Jahren Schreibseminare für seine Mitarbeitenden durch. Der Kursleiter Vinzenz Rast verfasste 2003 ein Skript über seine Erfahrungen (Titel: Tatort Sprache). Er konnte aufzeigen, dass schon der Gebrauch der Möglichkeitsform (Konjunktiv) in der indirekten Rede einen Einfluss darauf haben kann, ob Entscheidungsträger beim Bundesamt einen Asylgesuchsteller als «asylbeachtlich» (Wortschöpfung des BFF!) einstufen. Die Gemeindefachschule St. Gallen als zweite Ausnahme misst dem Thema ebenfalls eine grosse Bedeutung bei. 2004 liess das Rektorat den Kurs «Kommunikation – Erweiterung der Sozial- und Methodenkompetenz» neu gestalten und dabei das Thema «Bürgernahe Verwaltungssprache» in den Lehrplan einbauen. Welche Ziele verfolgte man? Die Antwort dazu liefert der bayrische Staatsminister im oben erwähnten bayrischen Leitfaden: «Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Behörde gewinnen an Überzeugungskraft und Glaubwürdigkeit, wenn wir auch schwierige Zusammenhänge nachvollziehbar machen und transparent darstellen. Das ist Service für die Bürgerinnen und Bürger – aber auch ein Dienst an uns selbst. Denn wir sparen uns letztendlich zeitaufwändige Rückfragen oder verärgerte Anrufe. Die Dienstleistung wirkt also wieder positiv auf unsere Arbeit zurück.»

Dass Bürger als Folge von Mitteilungen vom Amt tatsächlich verärgert reagieren können, bestätigen die Kursteilnehmenden an der Gemeindefachschule St. Gallen. Es zeigte sich aber auch, dass es nicht immer ganz einfach ist, die Grundsätze einer bürgernahen Verwaltungssprache am Arbeitsplatz einzuhalten. Kantonale Vorschriften, kommunale Vorgaben oder einfach auch blosse Verwaltungstradition ste-



In einem eintägigen Kurs zum Thema «Bürgernahe Verwaltungssprache» legten die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung Sargans kommunikative Leitsätze fest.

hen den Anforderungen an eine moderne Verwaltungssprache häufig entgegen.

**Kommunikation drückt Werthaltungen aus**

Aber nicht immer kommen die Widerstände gegen eine bürgernahe Kommunikation vom Verwaltungssystem selbst. Der erwähnte bayrische Minister vermutet die Widerstände vor allem auf Seiten der Mitarbeitenden. Liebgewordene Floskeln, das Nennen von vielen Gesetzesartikeln im Text – statt als Fussnote – und anonymes Schreiben vermitteln auch Sicherheit. Doch letztlich geht es um mehr als nur um den von ihm genannten Service und Eigennutz. Die Sprache drückt aus, wie wir denken. Betrachtet man die Verwaltung eher als eine anonyme und auf Gleichheit bedachte Organisationseinheit (mit der Gefahr, die Bürger als Nummern zu behandeln) oder als ein Anbieter von Dienstleistungen? Je nachdem schreibt man beispielsweise eher mit Standards, das heisst mit vorfabrizierten Textbausteinen, oder man bemüht sich zumindest, die Textkonserven dem individuellen Kunden anzupassen und die Verwaltungsprozesse zusätzlich zu erklären und zu begründen.

Gemäss dem Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun enthält jede Mitteilung immer auch Informationen, die zwischen den Zeilen zu lesen sind. Es sind die Wortwahl, der Sprachstil und die Darstellung, die Auskunft darüber geben, wie der Verfasser des Schreibens denkt – sei es über sich selbst oder seinen Leser. Der Empfänger des Schreibens entschlüsselt und bewertet diese versteckten Informationen. Es gibt keine Wahrnehmung ohne Bewertung! Dies bestätigt der österreichische Kommunikationsforscher Watzlawick mit seiner Aussage, dass man erst wisse, was man gesagt (oder geschrieben) habe, wenn man wisse, wie der andere es verstanden habe. Tatsächlich bekunden viele Bürger zunehmend Mühe – und entwickeln Aggressionen –, wenn sie Schreiben mit einem (ihrer Meinung nach) autoritären Tonfall erhalten, weil sie darin ein obrigkeitliches Denken des Schreibenden zu erkennen glauben. Und nicht selten gründet diese Empfindung weniger auf dem inhaltlichen Sachverhalt als mehr auf der Tatsache, dass der Brief z.B. wenig persönlich ist, dafür umso mehr Hinweise auf nachteilige Konsequenzen enthält. Nur schon die Formulierung «Sie haben das Gesuch bis zum ... einzureichen» genügt manchem, sich im Verhaltensspielraum eingeschränkt oder der öffentlichen Autorität ausgeliefert zu fühlen. Dieses negative Empfinden vieler Bürger kollidiert aber mit Werten wie Autonomie, Selbstverantwortlichkeit, Gleichberechtigung, Partizipation und Skepsis gegenüber Autoritäten. Dies sind Werte,



Die Mitarbeitenden der Sarganser Gemeindeverwaltung überprüften und diskutierten in Gruppenarbeiten eigene Briefbeispiele. (Bilder: Roland Toleti)

die in unserer Gesellschaft in den letzten Jahrzehnten zunehmend an Bedeutung gewonnen haben – und damit auch bei der öffentlichen Verwaltung als Teil der Gesellschaft.

**Schreibwerkstatt in Sargans**

Die Mitarbeitenden der Gemeinde Sargans wollen sich diesen geänderten Werten und Ansprüchen stellen und die eigene Kommunikation professionalisieren. Deshalb planten sie zunächst ein Seminar zum Thema «Umgang mit aggressiven Kunden». Selbstkritisch erkannten die Mitarbeitenden aber, dass aggressives Verhalten der Kunden auch als eine Reaktion auf ihre Kommunikation angesehen werden kann. Getreu der Devise «Agieren ist besser als reagieren» wollten sie es gar nicht mehr so weit kommen lassen. Sie änderten das Thema und entschieden sich für einen eintägigen Kurs «Bürgernahe Verwaltungssprache».

Am ersten Kurshalbtag einigte man sich auf kommunikative Leitsätze, die in der Gemeinde Sargans gelten sollen. Anschliessend befasste man sich mit den von Sprachwissenschaftlern empfohlenen Grundsätzen einer modernen Verwaltungssprache. Übungssequenzen in Gruppenarbeit erleichterten den Lerntransfer in die Praxis. Am zweiten Halbtag (drei Wochen später) vertieften die Mitarbeitenden den Praxisbezug, indem sie an eigenen Briefbeispielen arbeiteten. Dieser Kursteil war anspruchsvoll und heikel. Nun galt es nicht nur, das vorher Gelernte anzuwenden, sondern auch die Schriftstücke von Arbeitskollegen kritisch zu hinterfragen. Oft zeigte sich Überraschendes: Einige verstanden kaum, was andere mit gewissen

Aussagen eigentlich meinten. Manche Textstellen empfand man als inkompatibel mit den vorher gemeinsam ausgearbeiteten Leitsätzen. Die Teilnehmenden korrigierten anschliessend die Texte und präsentierten ihre Lösung dem Plenum.

**Kurs als positiv und wertvoll bewertet**

Natürlich waren nicht alle Mitarbeitenden von Anfang an begeistert. Trotzdem waren dann alle am Kurs aktiv beteiligt – inklusive Gemeindepräsident. Die Auswertung der Rückmeldungen ergab, dass die Teilnehmenden den Kurs grösstenteils als positiv und wertvoll beurteilten. Zur Zielerreichung befragt, antwortete der Gemeindepräsident Erich Zoller: «Ich bin überzeugt, dass sich meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Zukunft noch stärker darum bemühen, ihre Briefe verständlich, sachlich und mit Fingerspitzengefühl zu schreiben.»

Roland Toleti

Der Autor ist Dozent für mündliche und schriftliche Kommunikation an der Fachhochschule St. Gallen und an der Gemeindefachschule St. Gallen. Als Managing Partner der HR Kompetenzzentrum AG führt er unter anderem Seminare für die öffentliche Verwaltung durch. [roland.toleti@hr-kompetenzzentrum.ch](mailto:roland.toleti@hr-kompetenzzentrum.ch)

**Literatur:**

Schulz v. Thun, F. (1999). Miteinander reden: Störungen und Klärungen. Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation. Hamburg: rororo.  
Watzlawick, P., Beavin, J. H., Jackson, D., (1990). Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Hans Huber.