

Rationalisierung durch bessere Formulierung der Briefe

Autor(en): **Hofmann, Fritz**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Sprachspiegel : Zweimonatsschrift**

Band (Jahr): **19 (1963)**

Heft 6

PDF erstellt am: **06.05.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-420730>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Rationalisierung durch bessere Formulierung der Briefe

Fritz Hofmann, Bern

In der Zeitschrift „Verwaltungspraxis“ (Juni 1962), die immer wieder sprachlichen Fragen ihre Aufmerksamkeit widmet, hat Fritz Hofmann eine Betrachtung aus Deutschland über mögliche Einsparungen beim Verwaltungsgeschäftsbrief für die Verwaltung in der Schweiz umgearbeitet. Wir geben hier seine Ausführungen gekürzt wieder.

Wenn man von Rationalisierung spricht, denkt man im allgemeinen nur an die Verbesserung der Arbeitsorganisation und der technischen Hilfsmittel. Wer denkt dabei schon an Geschäftsbriefe? *Millionen von Briefen verlassen jährlich die Büros. Sie sind Brücken von Verwaltung zu Verwaltung.*

Sind sie das auch wirklich? Mit Briefen können wir Zufriedenheit und Enttäuschung bereiten.

Die Briefe stellen aber noch einen weiteren wichtigen Faktor dar: sie verkörpern praktisch die Hauptarbeit der Verwaltung. Sind die Briefe, dieser Bedeutung Rechnung tragend, aber auch dementsprechend rationalisiert?

Man hat zwar Diktiergeräte und elektrische Schreibmaschinen, der Schreibdienst ist zentralisiert und organisiert, der Arbeitsplatz modernisiert, aber wie sieht es mit dem Brief selbst aus?

In fortschrittlich organisierten Büros schreiben heute viele junge Damen nach dem Diktat aufgeschlossener und intelligenter Korrespondenten die alten, abgedroschenen Phrasen aus der Zeit unserer Urgroßväter. Die Mitarbeiter im Büro sind nach der neuesten Mode gekleidet, wohnen in freundlichen, hellen Räumen, aber die Briefe, die diktiert und geschrieben werden, atmen den Hauch der Jahrhundertwende. Und das zu einer Zeit, in der selbst der einfache Mann in Stadt und Land über Zeitung, Radio und Fernsehen

tagtäglich mit einer Sprache mittleren Niveaus berieselt wird. Er vermag sehr wohl darüber zu urteilen, ob ein Brief in gutem oder schlechtem Deutsch abgefaßt worden ist.

Wie oft beginnt ein Brief von heute: „Unter höflicher Bezugnahme auf Ihr obiges Schreiben erlauben wir uns, Ihnen mitzuteilen...“ und schließt: „Inzwischen empfehlen wir uns Ihnen und zeichnen, stets gerne für Sie beschäftigt, mit vorzüglicher Hochachtung.“

Ganz abgesehen davon, daß so ein phrasenstrotzendes Dutzend-schreiben, dessen gesch., frdl. und gefl. Höflichkeiten und geschwollene Beteuerungen man gähnend in Kauf nehmen muß, gewiß keine positive Atmosphäre schafft und keine Brücke von Verwaltung zu Verwaltung und von Amtsstelle zu Amtsstelle schlägt, kosten unnütze Wörter und Phrasen dreifach teure Zeit: sie müssen diktiert, geschrieben und gelesen werden.

Wenn in einem Großbetrieb täglich an die tausend Briefe geschrieben und an jedem Brief durchschnittlich nur für 20 Rappen Phrasen gespart werden, macht das im Jahr bereits über 50 000 Franken aus.

Gemessen an der Leistung der Schreibkräfte, ergibt sich nach einer Betrachtung aus Deutschland folgende Rechnung: Angenommen, durch das Weglassen des Überflüssigen wird jeder Brief um durchschnittlich 3 Zeilen verkürzt — nicht selten läßt sich ein mit Floskeln und Phrasen gespickter Brief um die Hälfte kürzen —, so sind das rund 200 Anschläge je Brief. Das ergibt bei 1000 Briefen täglich eine Jahresersparnis von rund 4,8 Millionen Anschlägen, was der Arbeitsleistung von 5 bis 6 Schreibkräften im Jahr entspricht. Die Leistungsreserve, die in diesem Gebiet — insbesondere beim Korrespondenten und in Auswirkung davon letztlich auch bei der Schreibkraft — verborgen liegt, ist also recht beachtlich.

Die Fähigkeit oder Unfähigkeit, rationelle und wirksame Briefe zu schreiben, hängt natürlich von dem guten oder schlechten Verhältnis des Korrespondierenden zur Sprache ab: von seinem Vermögen oder Unvermögen sich auszudrücken, wie es Zweck und Gegenstand eines Briefes verlangen.

Es ist notwendig, daran zu denken, daß es fast immer mehr als nur eine sprachliche Möglichkeit gibt, einen Sachverhalt, einen Zustand, eine Verhaltensweise darzustellen — eine Reklamation zu beantworten, zu mahnen usw.

Nachstehend kurz die wichtigsten Möglichkeiten, den Briefstil zu vereinfachen und zu verbessern:

Das schlimmste Übel ist die Phrase. Warum an Stelle einfacher Ausdrücke und Formulierungen verstaubte, abgeleierte Redensarten (hierwegen, diesbezüglich, angesichts, ausweislich, auf Grund, hinsichtlich usw.) sowie steife Wendungen und stereotype Höflichkeitsformeln anwenden, die den Brief nur unnötig füllen und nichts sagen? „Wir bitten Sie freundlichst...“, „Wir danken verbindlichst...“)

Überflüssige Hauptwörter auf -ung sollten möglichst vermieden werden. Sie entstehen oft dadurch, daß an ein Zeitwort die Nachsilbe „ung“ angehängt wird: Übersendung vornehmen (anstatt übersenden), Klärung herbeiführen (anstatt klären).

Schlecht sind außerdem Wortwiederholungen.

Die Tatform ist stets besser als die Leideform.

In diesem Bereich und auch auf dem im nächsten Abschnitt behandelten Gebiet der Höflichkeit sind die größten Arbeitsreserven verborgen. Das nachstehende Beispiel zeigt, wie durch stilistische Verbesserung Briefe gekürzt werden können.

Wem dabei die Verbesserungsvorschläge allzu kraß erscheinen, lasse sich nicht davon abhalten, wenigstens *in dieser Richtung* zu wirken, denn das ist der Zweck dieser Vorschläge. Auch der Inhalt des „Geschäftsbriefes“ ist ohne Belang und ist lediglich für den „Verwaltungsbrief“ als Beispiel abzuleiten. — Man vergleiche daher auch die Länge der beiden Fassungen.

Originalfassung

Wir erhielten Ihr vorgenanntes Schreiben und haben von Ihren Ausführungen Kenntnis genommen.

Gern merken wir uns vor, daß Sie den Kontenausgleich in Kürze vornehmen werden. Leider gaben Sie uns hierbei keinen Zeitpunkt bekannt, weshalb wir Sie höflich bitten, die Regulierung, wenn eben möglich, bis zum 25.3. vorzunehmen.

Für prompte Erledigung wären wir Ihnen dankbar. Inzwischen empfehlen wir uns Ihnen und zeichnen hochachtungsvoll

Verbesserungsvorschlag

Vielen Dank für die Ankündigung des Kostenausgleichs. Sie schreiben „in Kürze“. Dürfen wir damit rechnen, daß Sie den Betrag bis zum 25.3. an uns überweisen? Mit freundlichen Grüßen

Originalfassung

Sehr geehrte Herren,

Im Nachgang zu unserem letzten Schreiben vom 26. d. M. können wir Ihnen mitteilen, daß nunmehr in den letzten Tagen eine Teilmenge des Materials für obige Druckfedern bei uns eingegangen ist. Im Augenblick befindet sich der Werkstoff in der Laborprüfung. Nach Freigabe werden wir die Fertigung der Federn im Laufe der nächsten Woche aufnehmen können, und wir haben selbstverständlich veranlaßt, daß die einzelnen Arbeitsgänge angesichts Ihrer uns geschilderten Dringlichkeit mit allen Mitteln beschleunigt werden.

Trotzdem wird es uns aber zu unserem Bedauern vor Ablauf von 14 Tagen leider kaum gelingen, Ihnen mit Teillieferungen an Hand zu gehen. Wir hoffen jedoch gerne, daß Sie sich solange noch gedulden können und zeichnen mit vorzüglicher Hochachtung

Verbesserungsvorschlag

Sehr geehrte Herren,

Endlich haben wir einen Teil des Materials hereinbekommen. Sobald unser Labor den Werkstoff freigegeben hat, gehen wir an die Arbeit. Sie können sich darauf verlassen, daß wir uns sehr beeilen; denn wir wissen ja, wie dringend sie die Druckfedern brauchen, die für Sie und auch für uns im übertragenen Sinne zu „Druck“-Federn geworden sind. Trotz unseres guten Willens müssen Sie aber noch 14 Tage bis zur ersten Teillieferung warten. Mehr können wir Ihnen — leider — nicht versprechen.

Mit vorzüglicher Hochachtung

Im Zeichen der Höflichkeit

Anrede und Gruß sind Auftakt und Ausklang des Briefgespräches. Sie bestimmen entscheidend den Gesamteindruck und sollen immer mit dem Grundton des Briefes in Einklang stehen.

Mit welchem Gruß der Brief zu schließen ist, hängt jeweils vom Grundton ab. Auf alle Fälle ist aber der Gruß am Schluß des Briefes keine „Begrüßung“ mehr; deshalb kann es nicht heißen: „Wir begrüßen Sie...“, sondern: „Wir grüßen Sie...“

Echte Höflichkeit kommt aus der richtigen Einstellung zum Leben, zu Menschen und zum Beruf — und ohne Zweifel auch aus der Freude an der Arbeit. Abgekürzte Höflichkeit (zum Beispiel „Zu

Ihrer gefl. Bedienung“, „Unter höfl. Bezugnahme“, „Ihrer gesch. Nachricht entgegensehend“) ist eine Höflichkeit, die nicht Zeit hat, höflich zu sein. Dienstbereitschaft macht abgekürzte und falsche Höflichkeit überflüssig.

Der Briefempfänger sollte nie durch Schroffheit herausgefordert werden. Auch unangenehme Dinge kann man verbindlich sagen. Es ist nicht immer leicht, die Mitte zwischen ermüdender Weiterschweifigkeit und verletzender Kürze zu treffen. Besondere Sorgfalt sollte man darauf verwenden, unangenehme Dinge dann höflich und liebenswürdig — und doch ohne Schwulst und Phrasen — zu sagen, wenn man „erinnern“ und „mahnen“ muß.

Irren ist menschlich! Ein eigenes Versehen ehrlich, rasch und unumwunden zuzugeben, ist deshalb die höflichste Form der Entschuldigung. So sollte man nicht schreiben:

Sehr geehrter Herr...

Zunächst danken wir Ihnen für Ihre Zahlung in Höhe von Fr. 33.60. Wenn Sie der Ansicht sind, daß damit unsere Forderung beglichen ist, so müssen wir Ihnen in diesem Punkt recht geben. Wir haben unsere Unterlagen nochmals eingehend nachgeprüft und dabei festgestellt, daß uns tatsächlich nur noch die Prämie für die Haftpflichtversicherung zusteht, während die Insassen-Unfall-Versicherung rechtzeitig gekündigt worden war. Unter diesen Umständen betrachten wir also die Angelegenheit als erledigt und bitten Sie, das uns unterlaufene Versehen zu entschuldigen...

Besser schreibt man auf diese Art:

Sehr geehrter Herr...

Vielen Dank für Ihre Überweisung. Sie haben natürlich recht: Mit den Fr. 33.60 sind unsere Forderungen beglichen. Wir haben auf Ihren Brief hin alles noch einmal nachgerechnet und unseren Fehler entdeckt. Bitte entschuldigen Sie das Versehen! Es ist jetzt alles in Ordnung...

Man wird jetzt mit Recht eine Antwort auf die Frage erwarten, wie man es anstellen soll, um den Korrespondierenden einen besseren Briefstil beizubringen. Hier kommt vielleicht sogar der Einwand, daß einerseits in der Verwaltung die Zeit zu einer individuellen und intensiven Schulung der Korrespondierenden fehlt und andererseits die Bereitschaft der betreffenden Mitarbeiter, durch ein Selbststudium den Briefstil zu verbessern, sehr gering ist.

Dem kann entgegengehalten werden, daß in der Praxis bei entsprechender Schulung durch den Vorgesetzten — einen Wirtschafts-
rhetoriker zu Rate zu ziehen und mit dieser Aufgabe zu betrauen,

fällt für die Verwaltung aus Spargründen ja außer Betracht — schon nach kurzer Zeit die ersten Erfolge zu verzeichnen sind. Wichtig ist nur, daß der an sich sehr trockene Stoff lebendig und fesselnd behandelt und der geschraubte Briefstil in charmanter Weise veredelt wird: ein Brief soll mehr sein als nur eine sachliche Mitteilung. Wieviel größer ist doch die Wirkung eines richtig abgefaßten Briefes, der klar, höflich und menschlich entgegenkommend wirkt. Er ist die Visitenkarte der Amtsstelle, die zu dem modernen Gesicht des Büros passen sollte.

Das Korrespondieren soll keine Last mehr sein, der man sich zu entledigen hat; es soll Freude machen, dem Briefschreiber und dem Empfänger.

Die Arbeit im Büro wächst unentwegt. Das Personal ist in der Zeit der Vollbeschäftigung knapp. Rationalisierung ist ein Gebot der Stunde. Dabei spielt in der Verwaltung der Geschäftsbrief eine besonders wichtige Rolle. Es kommt entscheidend darauf an, die unrationellen Elemente des Schriftwechsels, wie leere Rhetorik, falsche Formulierungen, Wiederholungen, ungebräuchliche Fremdwörter usw., auszumerzen.

Zum Gedenken an Albert Bachmann

1863—1934

Der hundertste Geburtstag Albert Bachmanns (12. November) darf wohl mit Recht in dieser Zeitschrift erwähnt werden. Als Professor an der Universität Zürich hat er mehrere spätere Hochschuldozenten und eine große Zahl nachmaliger Deutschlehrer in die Wissenschaft von der deutschen Sprache eingeführt und ihnen das Rüstzeug für ihr Wirken in Forschung und Schule gegeben. Sein „Mittelhochdeutsches Lesebuch“ hat zudem ungezählten Sekundarlehrern einen Begriff jener Sprachperiode vermittelt, die den schweizerdeutschen Mundarten in vielem so nahe steht. Unsern Mundarten galt auch seine ganz besondere Liebe. Schon als Kantonschüler sammelte der Thurgauer Bauernsohn Wörter und Wendungen aus seinem Heimatdorf für das „Schweizerdeutsche Wörterbuch“, in dessen Redaktion er bald nach Abschluß des