



11.
Auflage

Langer | Schulz von Thun | Tausch

Sich verständlich ausdrücken

 reinhardt

Inghard Langer
Friedemann Schulz von Thun
Reinhard Tausch

Sich verständlich ausdrücken

11. Auflage

Ernst Reinhardt Verlag München

Prof. Dr. *Inghard Langer* (1943–2013) lehrte bis 2008 Psychologie an der Universität Hamburg mit den Schwerpunkten Persönlichkeitsförderung, Sprach- und Kommunikationspsychologie.

Prof. Dr. Dr. h.c. *Friedemann Schulz von Thun* (Jahrgang 1944) lehrte Kommunikationspsychologie als Professor an der Universität Hamburg von 1975–2009. Seither Leiter des Schulz von Thun Institut für Kommunikation, Rothenbaumchaussee 20, 20148 Hamburg, www.schulz-von-thun.de

Prof. Dr. *Reinhard Tausch* (1921–2013) war Professor für Psychologie an der Universität Hamburg. Er galt als Wegbereiter der Gesprächspsychotherapie in Deutschland und hat die klientenzentrierte Psychotherapie hierzulande bekannt gemacht.

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-497-02532-9 (Print)

ISBN 978-3-497-61133-1 (PDF-E-Book)

ISBN 978-3-497-61134-8 (EPUB)

11. Auflage

© 2019 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in EU

Covermotiv: © julien tromeur – Fotolia.com

Satz: ew print & medien service gmbh, Würzburg

Ernst Reinhardt Verlag, Kemnatenstr. 46, D-80639 München

Net: www.reinhardt-verlag.de E-Mail: info@reinhardt-verlag.de

Inhalt

Vorwort	9
Teil I:	
Grundlagen und Übungen	13
Einleitung: „Das habe ich nicht verstanden“	15
<i>Warum sind so viele Texte so schwer zu verstehen?</i>	16
<i>Warum drücken sich viele so schwer verständlich aus?</i>	16
<i>Wollen Sie lernen, sich verständlich auszudrücken?</i>	17
<i>Können Sie es lernen, sich verständlich auszudrücken?</i>	18
<i>Möchten Sie vorausschauen?</i>	18
Was ist Verständlichkeit?	19
<i>Merkmale der Verständlichkeit</i>	21
Die Beziehungen zwischen den vier Merkmalen	28
<i>Was gehört zu welchem Merkmal?</i>	28
Die Beurteilung der Verständlichkeit	31
<i>Eintragung in ein Beurteilungsfenster</i>	31
<i>Optimal verständliche Texte</i>	32
<i>Beurteilungsbeispiele</i>	33
<i>Beurteilungsfenster auswerten</i>	36
Verständlich für wen?	38
Eine Vorausschau: Übungen in verständlichem Schreiben	39
<i>Texte beurteilen – Übung I</i>	39
<i>Texte beurteilen – Übung II</i>	46
<i>Wie zutreffend ist Ihr Urteil? –</i>	
<i>Ihre Fähigkeit als Verständlichkeitsbeurteiler</i>	62
Texte verbessern in einzelnen Merkmalen	65
<i>Verbesserung in Einfachheit</i>	65
<i>Verbesserung in Gliederung/Ordnung</i>	66
<i>Verbesserung in Kürze/Prägnanz</i>	70
<i>Verbesserung in Anregenden Zusätzen</i>	71
Texte verbessern in allen Merkmalen	74
Texte selbst verfassen	87

Teil II:

Beispielsammlung: Leicht und schwer verständliche Texte . . .	95
Einleitung: Was erwartet Sie in diesem Teil	97
Texte zu finanziellen Regelungen im Alltag	98
Vertragstexte	104
Gesetzestexte	108
Texte von Versicherungen	113
Texte zum Thema Rente	118
ISDN – ein Beispiel aus den neuen Informationstechnologien . . .	122
Texte aus dem Schulunterricht	125
Von Lehrern verfasste Unterrichtstexte	128
Wissenschaftliche Texte	137

Teil III:

Verständliche Texte im Unterricht	145
Einleitung: Verständlichkeit – notwendig, aber nicht ausreichend	147
Vorbereitung auf neue Informationen	148
Neue Informationen in verständlicher Form	149
Kleingruppenarbeit	151
Begegnung mit Fachleuten.	154
Verständlicher schreiben heißt klarer denken	155

Teil IV:

Personzentriert schreiben und reden	157
Einleitung: Was bedeutet personzentriert?.	159
Der Autor oder Sprecher achtet seine Leser/Hörer, nimmt Rücksicht auf sie.	161
Einfühlung in die seelische Situation des Lesers/Hörers	162

Aufrichtigkeit – Klärung eigener Gefühle und Gedanken – Selbstöffnung	163
Zusammenstellung wesentlicher Merkmale der personenzentrierten Haltungen eines Autors/Redners gegenüber dem Leser/Hörer	165
Beispiele für personenzentrierte und nicht-personenzentrierte Texte	168
Texte gestalten mit personenzentrierten Haltungen unter Beachtung der vier Verständlichkeitsmerkmale	178
Teil V:	
Wissenschaftliche Belege	181
Einleitung: Was erwartet Sie in diesem Teil	183
Alte und neue Wege der Verständlichkeitsforschung	184
Entdeckung der vier Verständlichkeitsmerkmale	189
Anwendung der vier „Verständlichmacher“	195
Ein Experiment, das der Wirklichkeit nahe kommt	202
Aktuell wie eh und je	205
Programmierte Lehrtexte – keine Alternative	206
Die Tauglichkeit unseres Übungsprogramms	209
Der Nutzen der Kleingruppenarbeit	212
Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	214
Wünsche zum Abschluss	219
Literatur	220

Vorwort

Wir hoffen sehr, dass der Tag nicht fern ist, an dem eine einfache, geordnete, kurz-prägnante und anregende Gestaltung von Texten und Reden Einzug in unseren tagtäglichen Umgang mit Informationen findet, beruflich wie privat, und insbesondere in den Schulunterricht, in Fachhochschulen und Universitäten. Nicht zu vergessen dabei die persönlichen inneren Haltungen, die für jegliche nachhaltig wirksame sprachliche Mitteilung unerlässlich sind: den Lesern, Hörern und sich selbst gegenüber achtungsvoll, einfühlsam und aufrichtig sein.

Eines Tages werden Textautoren, Lehrer, Professoren, Techniker und Politiker es kaum noch wagen, sich kompliziert auszudrücken. Denn Leser bzw. Hörer werden es sich nicht mehr bieten lassen, unnötig kompliziert informiert zu werden, weil sie wissen, dass Text- und Reden-Gestalter sie nachlässig behandeln, sie gar missachten oder sich nicht die Mühe machen zu lernen, sich verständlich auszudrücken.

Dass dieses Buch entstand, verdanken wir der guten persönlichen und wissenschaftlichen Zusammenarbeit. Nicht nur von uns drei Autoren, sondern auch von Diplomanden und Doktoranden der Psychologie; und schließlich auch von vielen an den Untersuchungen beteiligten Personen, die die Texte lasen und sich bereit fanden, ihre Behaltensleistungen anschließend prüfen zu lassen.

Vor 30 Jahren haben wir die ersten Forschungsergebnisse als Grundlage dieses Buches zur Verständlichkeit veröffentlicht. Jetzt liegt die 8. Auflage vor Ihnen, auf dem Weg dahin mehrfach verbessert und ergänzt.

Allen Darlegungen zur Verständlichkeit in diesem Buch, haben wir in zahlreichen Forschungsarbeiten wissenschaftlich überprüft.

Die Bedeutung von verständlichen Texten und Reden ist sehr groß. Millionen von Schülern, Studierenden, Millionen von Menschen in der Arbeit und im Privatleben müssen unnötig viel Zeit aufwenden und werden häufig verdrossen, weil die Schreiber vieler Texte, Lehrbücher, Gebrauchsanweisungen, von Gesetzen oder von Reden der Politiker sich nicht verständlich ausdrücken. Viele Millionen Menschen erleiden Nachteile, weil sie die kompliziert gehaltenen Texte/Reden nicht oder nur teilweise verstehen. So hatten wir Autoren selbst Schwierigkeiten, die Bekanntmachungen zur neuen Teilzeitarbeit oder zum Mietrecht zu verstehen (siehe S. 108ff).

Persönliche, innere Haltungen spielen beim Schreiben von Texten und Reden eine wichtige Rolle. Entscheidend sind Achtung und Wertschätzung

des Lesers/Hörers, die Einfühlung in seine Situation und seine möglichen Schwierigkeiten mit den zu vermittelnden Sachverhalten sowie die Aufrichtigkeit im Umgang mit den Anliegen und Zielen in den Texten/Reden.

Viele Menschen halten sich für dumm und unintelligent, angesichts einer Fülle an Texten, die sie nicht verstehen können. Sie wissen nicht, dass vielfach Nachlässigkeit, Rücksichtslosigkeit oder Unfähigkeit der Texteschreiber dahinter stehen. Andere wiederum werden von kompliziert gehaltenen Texten/Reden zu sehr beeindruckt. Der Nobelpreisträger in Physik, Albert Einstein, beschrieb dies folgendermaßen: „Die meisten Menschen haben einen heiligen Respekt vor Worten, die sie nicht begreifen können; und betrachten es als ein Zeichen der Oberflächlichkeit eines Autors, wenn sie ihn begreifen können.“

Noch eine andere ungünstige Folge: Schwer verständliche Texte und Reden beeinträchtigen die Klarheit des Denkens, sowohl bei dem Schreibenden als auch bei dem Lesenden. Dies ist sehr wichtig: Schreiben wir schwer verständliche Texte oder lesen wir sie, dann haben wir mit vielen Hindernissen zu kämpfen im Verstehen des Textes und sind eingeschränkt in der Beurteilung, ob der dargestellte Sachverhalt richtig oder fehlerhaft ist.

Das vorliegende Buch kann dazu verhelfen, die Fähigkeiten zum verständlichen Schreiben/Reden wirksam zu steigern. In seinem Mittelpunkt steht ein Trainingsprogramm, mit dem – wissenschaftlich nachgewiesen – deutliche Fortschritte erzielt wurden. Wesentliche Lernelemente darin sind:

- ▶ Beschreibungen, worauf es bei der verständlichen Textgestaltung ankommt.
- ▶ Beispieltex te ansehen, sowohl misslungene als auch gelungene.
- ▶ Beurteilung von Beispieltex ten: Was konkret ist an ihnen gelungen bzw. misslungen?
- ▶ Gelungene Text e (als Vorbilder) studieren und sich ihre Gestaltungsart einprägen.
- ▶ Weniger gelungene Textpassagen umschreiben und verständlicher gestalten.

Wir empfehlen zur Verbesserung des eigenen Stils von Texten und Reden, sich von Lesern und Hörern so oft wie möglich Rückmeldung geben zu lassen. Mit ihren Hinweisen können selbst gelungene Texte/Reden in ihrer Verständlichkeit noch mannigfaltig verbessert werden.

Inghard Langer
Friedemann Schulz von Thun
Reinhard Tausch

Teil I

Grundlagen und Übungen

Einleitung: „Das habe ich nicht verstanden“

Was hat uns veranlasst, dieses Buch zu schreiben? Ein wichtiger Grund war: Uns selbst fiel es oft schwer, Sachbücher und Sachtexte richtig zu verstehen. Viele Stunden haben wir uns vergeblich bemüht, komplizierte Darstellungen zu begreifen. Oft waren wir verzweifelt und entmutigt. Einer von uns – Reinhard Tausch – erlebte besonders eindringlich die schlechte Verständlichkeit von Schulbüchern: „Es war für mich ein Schlüsselerlebnis. Meine eigenen Kinder baten mich des Öfteren bei ihren Schularbeiten um Hilfe, in Erdkunde, Physik, Geschichte oder Fremdsprachen. Aber auch ich konnte ihre Schulbücher nicht verstehen. Ich konnte ihnen anhand ihrer Lehrtexte z. B. nicht erklären, was es mit den Strahlengesetzen oder der Mondfinsternis auf sich hatte – obwohl ich Professor an einer Universität war.“

Ein zweiter wichtiger Grund für unser Buch: Wir hatten oft in Schulen beobachtet, dass ein Teil der Lehrer sich ziemlich unverständlich ausdrückte – auch bei einfachen Informationsinhalten. Daraus ergaben sich viele Schwierigkeiten zwischen Lehrern und Schülern. Die Schüler erreichten nur geringe Leistungen und waren – ebenso wie ihre Lehrer – unzufrieden mit dem Unterricht. Da nützte es auch nichts, wenn ein Lehrer freundlich und hilfsbereit war und sich den Schülern gegenüber partnerschaftlich verhielt – das konnte seine Schwerverständlichkeit nicht ausgleichen. Mancher Lehrer drohte zu scheitern, nur weil er nicht geübt war, sich verständlich auszudrücken.

Und drittens: Auch außerhalb von Schule und Hochschule gibt es oft Gelegenheit, zu sagen: „Das habe ich nicht verstanden.“ Denn vieles Wichtige wird geschrieben und gesprochen: von der Arbeitsplatzbeschreibung bis zur Zukunftsplanung, über Neuigkeiten in der Welt, Beschreibungen von Vorgängen, Erklärungen von Sachverhalten, Regelungen von Rechten und Pflichten. All dies zu einer Fülle von Gebieten: Politik, Wirtschaft, Wissenschaft, Technik, Hygiene, Recht, Zusammenleben. Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, Formulare, Protokolle, Prospekte, Broschüren sind voll davon.

Jeder Bürger muss viel lesen und verstehen, um sachkundig handeln zu können. Aber das wird ihm nicht leicht gemacht. Er muss sich hindurchbeißen durch verschachtelte Satzkonstruktionen und durch unnötig komplizierte Wörter und Wortgebilde. Er muss verworrene Gedankengänge der Autoren mitmachen und ihnen bei den Irrfahrten weitschweifiger und umständlicher Erklärungen folgen. Hier stöhnt

fast jeder. Viele bleiben auf der Strecke. Etliche geben es ganz auf, sich zu informieren.

Das ist schade; denn wer sich unzureichend informiert, wird leicht benachteiligt – in materieller Hinsicht und in der Nutzung von Rechten. Hunderttausende von Arbeitnehmern z.B. lassen sich größere Geldbeträge entgehen, wenn es um den Lohnsteuerjahresausgleich oder das prämiengünstige Sparen geht. Die Antragsformulare und die Erläuterungen dazu sind zu schwer verständlich. Sie schrecken viele ganz ab und verhindern bei anderen – weil nur Teile verstanden werden – die volle Nutzung gesetzlich geschaffener Vorteile.

Denken wir weiterhin an Schulbücher, Hochschultexte, Fernlehrcurse, behördliche Verordnungen, Politik- oder Wirtschaftsteile anspruchsvoller Zeitungen, an die Verkündung neuer Ideen über Staat und Gesellschaft, an Gebrauchsanweisungen für Haushaltsgeräte – dann steht uns das Problem in seiner ganzen Bedeutung plastisch vor Augen: die Schwerverständlichkeit von Texten.

Warum sind viele Texte so schwer zu verstehen?

Früher glaubten wir, unsere Verständnisschwierigkeiten lägen an uns selbst – an unserer mangelnden Begabung, komplizierte Sachverhalte zu begreifen. Oft hörten wir auch das Argument: „Der Grund für Schwerverständlichkeit liegt in der Sache. Schwierige Dinge lassen sich eben nicht einfach erklären.“

Als wir uns aber näher mit dem Problem der Verständlichkeit befassten, gewannen wir allmählich einen anderen Eindruck. Heute ist unsere Auffassung: Wenn ein Text schwer zu verstehen ist, so liegt das in den wenigsten Fällen an seinem Inhalt. Der Inhalt ist meistens gar nicht so kompliziert. Er wird erst kompliziert gemacht – durch eine schwer verständliche Ausdrucksweise. Und auch wirklich schwierige Sachverhalte lassen sich bei einigem Bemühen oft mit einfachen Worten verständlich erklären. Schwerverständlichkeit beruht weniger auf dem Was, sondern auf dem Wie, nicht auf dem Inhalt, sondern auf der Form eines Textes.

Warum drücken sich viele so schwer verständlich aus?

Manchen ist das Problem gar nicht bewusst. Sie schreiben darauflos, wie ihnen die Sätze und Worte einfallen, wie ihnen „der Schnabel gewachsen ist“. Sie berücksichtigen nicht, wie ihre Ausdrucksweise beim Leser ankommt.

Andere Schreiber oder Redner streben absichtlich Schwerverständlichkeit an. Sie glauben, ein schwer zu verstehender Text mache mehr Eindruck und erwecke Ehrfurcht und Achtung beim Leser oder Zuhörer. Indem sie sich schwer verständlich ausdrücken, wollen sie sich als Personen mit großen geistigen Fähigkeiten darstellen. Wir hoffen, dass in Zukunft eine solche Textgestaltung keine Ehrfurcht mehr erweckt, sondern den Eindruck: Dieser Autor ist ziemlich rücksichtslos oder unfähig, sich in seine Leser und Zuhörer hineinzuversetzen. Wir hoffen, dass Leser und Zuhörer künftig nicht mehr bereit sind, diese Art des Schreibens und Redens hinzunehmen, dass sie es vielmehr leid sind, unnötig und zusätzlich zu arbeiten, um einen Text zu „entschlüsseln“.

Wieder andere Schreiber oder Redner drücken sich absichtlich schwer verständlich aus, weil sie ihre Leser oder Zuhörer in Unwissenheit belassen wollen, z.B. um sie zu übervorteilen. So ist das Kleingedruckte in manchen Verträgen auch „kleinverständlich“. Wir finden es wichtig, dass Leser und Hörer erkennen: Mangelnde Verständlichkeit dient möglicherweise dazu, ungerechte Vorteile zu tarnen.

Den Hauptgrund für Schwerverständlichkeit sehen wir jedoch darin: Die meisten wissen gar nicht, wie man sich verständlich ausdrückt. Sie haben es nicht gelernt. In der Schule z.B. wird dies ja kaum behandelt.

Wollen Sie lernen, sich verständlich auszudrücken?

„Natürlich“, werden Sie denken, „darum lese ich ja dieses Buch!“ Trotzdem bitten wir Sie, dass Sie sich folgende Fragen einmal überlegen. Denn nur, wenn Sie die Fragen bejahen können, werden Sie einen Gewinn von diesem Buch haben:

Achte ich die Zeit und die Arbeitskraft meiner Leser, Hörer oder Schüler? Schätze ich sie als ebenso wertvoll ein wie meine eigene? Bin ich wirklich besorgt darum, anderen nicht zusätzliche Mühen aufzubürden durch Schwerverständlichkeit?

Versuche ich, mich in meine Leser und Hörer hineinzuversetzen? Wie ist ihre Situation, welche Erfahrungen haben sie, was fällt ihnen schwer, was brauchen sie?

Wenn meine Leser und Hörer mich nicht verstehen – bin ich bereit, die Gründe dafür zunächst bei mir selbst zu suchen?

Kann ich ehrlich zu mir selbst sagen, dass ich mich vielleicht nicht intensiv genug um Verständlichkeit bemüht habe?

Wenn Sie Fachtexte für bestimmte Gruppen schreiben, z. B. als Wissenschaftler, so kann noch Folgendes wichtig sein:

Habe ich genug Selbstbewusstsein, meine Ideen, Auffassungen und Schlussfolgerungen einfach und bescheiden darzustellen, ohne sie hinter einer imponierenden Fassade von Schwerverständlichkeit zu verstecken?

Habe ich genug Mut und Selbstbewusstsein, es zu ertragen, wenn ich auf Grund meiner leicht verständlichen Texte von einigen Kollegen als weniger kompetent angesehen werde?

Können Sie es lernen, sich verständlicher auszudrücken?

Ja. Wenn Sie den Wunsch haben, dass Ihre schriftlichen oder mündlichen Informationstexte künftig besser zu verstehen sind, so können Sie mit Hilfe dieses Buches Ihr Ziel erreichen. Es bietet Ihnen wissenschaftlich fundierte und praktisch erprobte Antworten auf folgende Fragen:

Was ist überhaupt „Verständlichkeit“? Worin unterscheiden sich leicht verständliche von schwer verständlichen Texten?

Wie lernt man, sich verständlich auszudrücken?

Was ist – neben einer verständlichen Ausdrucksweise – bei der Informationsvermittlung noch zu bedenken?

Welche wissenschaftlichen Untersuchungen gibt es, die unsere Theorie der Verständlichkeit abstützen?

Möchten Sie vorausschauen?

Vielleicht sind sie neugierig, wie kompliziert Vertragstexte, Gesetzestexte, Schulbuchtexte sind und wie viel verständlicher und leichter lesbar sie gestaltet werden können. Dann blättern Sie doch einfach in der Beispielsammlung, S. 95–143.

Was ist Verständlichkeit?

Was zeichnet einen verständlichen Text aus? Durch welche Merkmale lässt er sich charakterisieren?

Bitte überlegen Sie zunächst selbst einmal. Lesen Sie dazu die folgenden beiden Texte. Sie enthalten die gleiche Information, unterscheiden sich jedoch stark in der Art der Darstellung. Es handelt sich um ein Beispiel aus der Straßenverkehrs-Zulassungsordnung.

Text A

§ 57 StVZO: „Die Anzeige der Geschwindigkeitsmesser darf vom Sollwert abweichen in den letzten beiden Dritteln des Anzeigebereiches – jedoch mindestens von der 50 km/st-Anzeige ab, wenn die letzten beiden Drittel des Anzeigebereiches oberhalb der 50 km/st-Grenze liegen –0 bis +7 vom Hundert des Skalenendwertes; bei Geschwindigkeiten von 20 km/st und darüber darf die Anzeige den Sollwert nicht unterschreiten.“

Text B

§ 57 Straßenverkehrs-Zulassungsordnung: Um wie viel Prozent darf eine Tachometeranzeige von der tatsächlich gefahrenen Geschwindigkeit abweichen?

1. Für den Bereich von 0 bis 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 Anzeigebereiches höchstens 7 % ihres Skalenendwertes *mehr* anzeigen.

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

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

Bitte sehen Sie sich nun die Wortliste an. Sie stammt von anderen Beurteilern. Sie werden Ähnlichkeiten mit ihrer Eigenschaftsliste bemerken:

Text A

kompliziert im Satzbau
ungeläufige Wörter
unanschaulich
kurz
ungegliedert
holprig
verschachtelt
lange Sätze
ohne Beispiel
ungruppiert

Text B

einfache Sätze
geläufige Wörter
etwas länger
gut gegliedert
mit Beispiel
kurze Sätze
flüssig
anregend
übersichtlich
gruppiert

Diese Listen ließen sich ohne weiteres noch verlängern. Aber bald würden Sie feststellen: Viele Eigenschaften besagen etwas Ähnliches – z. B. „gegliedert“ und „gruppiert“.

Wir haben darum die ähnlichen Eigenschaften zu vier größeren Komplexen zusammengefasst. Diese Komplexe nennen wir von nun an die

Merkmale der Verständlichkeit

1. Einfachheit
2. Gliederung/Ordnung
3. Kürze/Prägnanz
4. Anregende Zusätze.

Sie werden nun ausführlich erläutert.