Bettina Bock

„Bringen Sie bitte Ihre Eigenbemühungen mit." Zur Kommunikation zwischen Arbeitsagentur und Arbeitslosen

1 Einleitung[1]

Mit den sogenannten „Hartz-Reformen" ab 2002 begann die Umorganisation der öffentlichen Arbeitsverwaltung zu einem – dem Selbstverständnis nach – „modernen Dienstleister". Die explizit als „Dienstleistungs"-Reform angelegten Neuerungen sollten sich mit verbessertem Service sowohl an die Arbeitnehmer als auch die Arbeitgeber richten (Hielscher/Ochs 2009, 18). Da es, wie Habscheid (2003, 8) feststellt, in Organisationen „längst üblich [ist], über ‚Sprache' nachzudenken und den Versuch zu unternehmen, sprachliche Mittel gezielt auf organisationale Zwecke hin zu funktionalisieren", hat sich – wenn auch erst wesentlich später, im Jahr 2009 – auch die Bundeszentrale der Agentur für Arbeit in Nürnberg mit sprachlichen Verbesserungen im Feld der „Kundenkommunikation" beschäftigt. Überarbeitet werden sollen die (standardisierten) Schreiben an die Arbeitslosen, die hier auch Gegenstand der Untersuchung sein werden. Bei dieser Überarbeitung stand – dem Verständnis als Dienstleister entsprechend – der Aspekt „Kundenfreundlichkeit" im Mittelpunkt. In der folgenden Analyse soll nun untersucht werden, wie dies in den Texten umgesetzt wird. Wie „freundlich" sind die Schreiben, was wurde verbessert, was bleibt eventuell kritisch zu sehen? Wie verständlich, wie klar sind die Schreiben formuliert, tritt eher ein „Amts-" oder „Dienstleistercharakter" hervor? Dazu wird zunächst der Überarbeitungsprozess innerhalb der Bundesagentur geschildert (4.1), die Maximen der Textoptimierung, mit denen gearbeitet wird, werden kommentiert (4.2) und anschließend die neuen und alten Schreiben hinsichtlich ausgewählter Aspekte analysiert (5). Einbezogen werden mehrere Textsorten, darunter Bewilligungs- und Ablehnungsbescheid, Einladung, Mitwirkungsschreiben, Eingliederungsvereinbarung usw.

Die Bundesagentur hat freundlicherweise Einblick gewährt in die aktuellen Aktivitäten der Projektgruppe, die mit der sprachlichen Überarbeitung der Schreiben befasst ist. Mir lagen sowohl die noch nicht eingeführten, aber

1 Ich danke Nadine Bergemann von der Bundeszentrale der Agentur für Arbeit in Nürnberg für die stets bereitwilligen Auskünfte. Dank gilt zudem Tobias Bock für die juristische Beratung bei der Analyse.

überarbeiteten Fassungen einiger Briefe vor als auch die Richtlinien der Textoptimierung. In einem persönlichen Gespräch im Februar 2010 in Nürnberg konnten genauere Informationen u.a. über die Arbeitsweise der Projektgruppe gewonnen werden. Die vorliegende Untersuchung bietet am Rande also auch Aufschluss darüber, wie öffentliche Organisationen über Sprache denken, welche Bedeutung sie ihr zuschreiben, wie sie mit ihr umgehen, um ein bestimmtes Selbstbild nach außen zu transportieren etc.

2 Zwischen Kundenservice und Zwang: Sprachliche und andere Diskrepanzen

Die Soziologen Volker Hielscher und Peter Ochs (2009, 11) weisen darauf hin, dass bis heute umstritten ist, was eigentlich unter dem Adjektiv ‚modern' in der Formel ‚moderner Dienstleister' zu verstehen ist: Welche Funktionen nimmt ein solcher öffentlicher Dienstleister wahr? Geht es primär um effizientere Abläufe und Strukturen? Welche Rolle spielen die Adressaten und ihre Bedarfe?

Mit der Einführung der sogenannten Kundenzentren wurde das Vermittlungsberatungsgespräch zum Mittelpunkt der Organisationsstrukturen der neuen Agentur für Arbeit (Hielscher/Ochs 2009, 22). Für eine gute Beratung bzw. eine gute Gesamtdienstleistung kommt es im Einzelfall vor allem darauf an, dass der Vermittler die Besonderheiten des Falles mit den Vorgaben und Möglichkeiten der Organisation zusammenführt (vgl. Hielscher/Ochs 2009, 35). Hielscher/Ochs (2009, 35) sprechen von einem Idealfall der Ko-Produktion von Arbeitsvermittler und „Kunde", d.h. dass beide Seiten in quasi-gleichberechtigter Position Inhalte und Ergebnisse der Vermittlungsgespräche entwickeln und zwar vom Bedarf der Arbeitsuchenden her: Ihre individuellen Bedürfnisse und der jeweils individuelle Nutzen für sie müssten im Mittelpunkt stehen (vgl. Hielscher/Ochs 2009, 36f.).

Die Beratungs*praxis* sieht jedoch auch gegenwärtig (noch) ganz anders aus: Hielscher/Ochs (2009, 33) charakterisieren sie in ihrer Untersuchung der Vermittlungsberatungsgespräche in Arbeitsagenturen als „Beratung unter Zwang": „Der Zwangskontext fließt latent oder manifest in die Dienstleistungsinteraktion ein und prägt die Interaktionslogiken und Beratungskonzepte im Vermittlungsberatungsgespräch." Bei der Kritik daran kann es nun nicht darum gehen, die grundsätzliche Asymmetrie zwischen den Gesprächspartnern aufzulösen. Das ist nicht möglich: Bei der Kommunikation (und allgemein Interaktion) zwischen einer öffentlichen Organisation und einer Einzelperson ist Asymmetrie nicht nur strukturell bedingt, sondern wird bis zu einem gewissen Grad auch vom Einzelnen vorausgesetzt, erwartet, akzeptiert. Was sich aber durchaus unterscheiden kann, ist die Art und Weise, wie ein Zwangsverhältnis wie das oben beschriebene reali-

siert wird, d.h.: wie sehr und in welcher Weise es explizit gemacht wird – und zwar über die Tatsache hinaus, dass alle Beteiligten davon wissen. Hielscher/Ochs (2009, 80) regen hier als Prämisse für eine hohe Beratungs- (und allgemein Dienstleistungs-)Qualität die Inszenierung einer gleichberechtigten Gesprächssituation an. Es soll innerhalb des asymmetrischen Verhältnisses zwischen Arbeitsvermittler und Arbeitslosem eine Interaktion inszeniert werden, in der „beide Akteure zumindest partiell die Bedarfe, Zielsetzungen und die zu veranlassenden Maßnahmen an Unterstützung ‚auf Augenhöhe' verhandeln bzw. aushandeln" (Hielscher/Ochs 2009, 80).

In sprachlicher Hinsicht fallen besonders die im Zuge der Reformen eingeführten „serviceorientierten" Bezeichnungen auf. Worte wie dahinter stehende Konzepte stammen aus der betriebswirtschaftlichen und „managerialen" Unternehmenswelt (Hielscher/Ochs 2009, 19). Die bekannteste sprachliche Neuerung ist sicherlich die Bezeichnung *Kunde* für die Arbeitslosen bzw. Arbeitsuchenden: Es gibt ein *Kundenzentrum*, *Kundennummern*, *Kundenprofile*, *Jobcenter* und *ServiceCenter*, außerdem ist von *Geschäftsmodellen*, *Produktionsprozessen*, *einheitlichen Service-Standards* usw. die Rede. Auch darin schlägt sich nieder, was für die Gesamtstruktur festgehalten werden muss: dass nämlich im Zentrum der Reformen die Ausrichtung an den Kriterien Wirkung und Wirtschaftlichkeit stand (Hielscher/Ochs 2009, 19). „[F]aktisch hat die Reform nicht an eine stärkere Fokussierung der Dienstleistungsproduktion auf die differenzierten individuellen Bedarfe der ‚Kundschaft' angeschlossen, im Gegenteil" (Hielcher/Ochs 2009, 18). Es gibt also eine deutliche Diskrepanz zwischen dem erklärten Ziel (verbesserter Service für beide Seiten) und dem eigentlichen Ziel (Wirtschaftlichkeit). Diese Situation hat auch auf sprachlicher Ebene Diskrepanzen hervorgebracht: Während nämlich der „Kunde" vom service-orientierten Dienstleistungscharakter der Arbeitsagentur häufig nichts spürt, wird trotzdem das entsprechende Vokabular auf ihn angewandt. An diesen Stellen besteht ein Kontrast zwischen Kommunikationsstil und „Handlungswirklichkeit" der Organisation. In der Öffentlichkeit und auch in den Medien wurde dies schon häufig kritisiert.

Im Folgenden soll nun genauer untersucht werden, wie in den Schreiben der „Service-Gedanke" realisiert wird. Wie präsent ist der von Hielscher und Ochs konstatierte Zwangskontext? Inwieweit wird die sprachliche Gestaltung der Schreiben nach Adressat, Funktion und spezifischer Kommunikationssituation differenziert?[2] Wird der Person des Adressaten und der individuellen Situation mehr Aufmerksamkeit geschenkt?

---

2 Innerhalb der Arbeitsagentur werden prinzipiell vier sogenannte Kundenprofile unterschieden; jeder Arbeitslose wird i.d.R. am Ende des Erstgesprächs in eine dieser Kategorien eingeordnet, je nach Gruppe stehen für den einzelnen „Kunden" bestimmte finanzielle Mittel und Handlungsprogramme zur Verfügung: „Marktkunden" können sich grundsätzlich selbst vermitteln und brauchen daher keine kostenintensiven Hilfestellungen. So-

Wenn im Folgenden Vorschläge für bessere sprachliche Lösungen in den Schreiben angestellt werden, soll die von Hielscher und Ochs aufgestellte Prämisse der „inszenierten" Symmetrie die Überlegungen leiten. Es muss linguistisch erörtert werden, wie das Verhältnis zwischen Organisation und Adressat sprachlich gestaltet sein kann/muss, um eine solche positive Inszenierung produktiv und angemessen umzusetzen. In der Untersuchung soll deshalb Wert auf die detaillierte Analyse gelegt werden: Es geht nicht um die Angabe einer groben Verbesserungsrichtung von theoretischer Warte aus, sondern um eine praktische Herangehensweise, die ganz nah an den Texten Verbesserungsmöglichkeiten prüft.

3 Ziele optimierender Textgestaltung

3.1 Richtigkeit und Angemessenheit

In den bisherigen Kapiteln wurde stillschweigend vorausgesetzt, dass dem Adressaten nicht nur über die inhaltliche Ebene, sondern auch über den Stil, über die Textgestaltung etwas mitgeteilt wird. Diese Grundannahme soll nun für die Analyse noch einmal bewusst gemacht werden.

„Stil gibt immer etwas zu verstehen" (Fix 2004) – die in einem Text verwendeten sprachlichen Mittel, das WIE der Mitteilung transportiert immer zusätzliche Information neben der reinen Sachinformation. „Diese Information ist sozialer Art, sie betrifft zum einen das Selbstbild, das der Textproduzent von sich hat und vermitteln will und zum anderen die Beziehung, die der Produzent zum Rezipienten herstellen will" (Fix 2004, 42). Die stilistische Gestaltung eines Textes drückt also aus, welche soziale Beziehung der Sender zum Empfänger herstellen will (strebt er ein symmetrisches Verhältnis an oder betont er seine Autorität?), und sie teilt – gewollt oder ungewollt – auch das Selbstbild des Senders mit („moderner Dienstleister" oder „autoritäres Amt"?). Zudem gibt die stilistische Gestaltung dem Adressaten auch immer Hinweise, wie man einen Text zu lesen hat (soll bspw.

genannte „Beratungskunden Aktivieren" sollen v.a. gefordert und in ihren Bemühungen „mobilisiert" werden, während „Beratungskunden Fördern" in ihren bereits stattfindenden Bemühungen unterstützt werden. „Betreuungskunden" schließlich sind die Arbeitslosen, bei denen das Ziel – im Gegensatz zu den anderen drei Gruppen – nicht mehr in der „Integration" in längerfristige Beschäftigung besteht. Unter der Überschrift „Fordern und Fördern" besteht für diese „Kunden" das Ziel darin, sie in irgendeine Art von (v.a. kurzfristiger) Beschäftigung zu vermitteln. Aufgrund der schlechten Vermittlungschancen kommt für diese Arbeitslosen ein hoher finanzieller Mitteleinsatz für Hilfestellungen nicht in Frage (vgl. Hielscher/Ochs 2009, 25). Das Problem dieser Kundenprofile besteht nun nicht nur in ihrer ausgeprägten Schemenhaftigkeit und mangelnden Differenziertheit (vgl. Hielscher/Ochs 2009, 120), sondern auch in der regelmäßigen Feststellung, dass die Einordnung von Personen in diese Gruppen zu sehr unterschiedlichen Resultaten führt und sich im Nachhinein nicht selten als falsch herausstellt (vgl. Hielscher/Ochs 2009, 25ff.).

informiert, aufgefordert, angewiesen werden, welche Intensität haben die Sprachhandlungen – im Sinne Searles 1975, 348?) (vgl. Fix 2004, 47).

Welche konkreten (sprachlichen) Ziele lassen sich auf dieser Grundlage nun für die Verbesserung der Schreiben ableiten? Ein ‚guter' oder gelungener Text im Rahmen der Kommunikation Arbeitsagentur – Arbeitsloser sollte prinzipiell drei Kriterien erfüllen: das Kriterium der sprachformalen Richtigkeit, das Kriterium der funktionalen Angemessenheit (Verständlichkeit, Kohärenz etc.) und das Kriterium der inhaltlichen Relevanz (vgl. Nussbaumer 1996; Fix 2008).[3] Insbesondere die Kategorie der Angemessenheit steht dabei in engem Zusammenhang mit dem oben erläuterten Stilbegriff: Angemessen ist eine stilistische Gestaltung, „die allen Umständen der Schreib- oder Redesituation gerecht wird" (Sanders 2007, 38). Folgt man den Ergebnissen der Studie von Hielscher und Ochs, läge ein Schwerpunkt der Verbesserung darin, sprachlich eine tendenziell symmetrische Kommunikationssituation zu „inszenieren", und ein weiterer darin, die sprachliche Gestaltung so differenziert wie in standardisierten Schreiben möglich auf die Person des Adressaten abzustimmen. Zugespitzt heißt das: Angemessen ist, was vom (kooperativen) Adressaten als angemessen wahrgenommen wird. Entscheidend ist, dass er das (inhaltlich) Mitgeteilte verstehen und das stilistisch Mitgeteilte annehmen kann.

Dem Aspekt der Verständlichkeit wird in Zusammenhang mit Behördensprache stets besondere Bedeutung zugemessen. Auch hier ist es zentral, die Person des Adressaten mitzudenken, denn Verständlichkeit ist immer relational: ein Text ist immer nur verständlich *für jemanden*. Für die Schreiben der Arbeitsagentur, bzw. deren Optimierung, gilt, was Antos (2008, 17) ganz allgemein für die Verständlichkeit von Rechtstexten formuliert hat: Die Schreiben dürfen sprachlich nicht komplizierter sein „als es die Sachlage unbedingt erfordert". Im Vergleich zu z.B. Gesetzestexten, die als fachsprachliche, deklarative Texte einem anderen Genauigkeitsgebot folgen, dürfte dies in Verwaltungsschreiben leichter zu realisieren sein. Mitzudenken ist dabei auch, dass die Frage von Verständlichkeit und Unverständlichkeit nie ein rein sprachliches Problem ist: Bezeichnungen wie *Bewerberangebot*, *Arbeitspaket* oder *Eigenbemühungen* sind nicht deshalb schwer verständlich, weil die Worte ‚an sich' unzugänglich wären, sondern weil ein Leser ohne das organisations- bzw. kontextspezifische Wissen nicht erkennen kann, worauf sich diese Worte beziehen. Die Person des Adressaten

3 Die inhaltliche Relevanz wird in dieser Untersuchung prinzipiell vorausgesetzt und taucht deshalb nicht weiter auf. Das Kriterium der Wohlgeformtheit (Fix 2008) bzw. analog dazu der ästhetischen Angemessenheit (Nussbaumer 1996) kann m.E. im Verwaltungskontext weitgehend vernachlässigt werden. – In welcher Form die genannten Kategorien konkret in die Überarbeitung einfließen können, wird in Kapitel 4.2 dargestellt.

zum Ausgangspunkt der Textoptimierung zu machen, bedeutet also auch, von seinem (nicht nur sprachlichen) Wissensstand auszugehen.

3.2 Was erwartet der Adressat? Zur Verwaltungssprache

Wenn die Person des Adressaten Ausgangspunkt der Textoptimierungen sein soll, muss auch klar sein, von welchem Wissen und welchen Erwartungen (gegenüber der Organisation und ihren Schreiben) auf Adressatenseite auszugehen ist. Das ist nicht ganz unproblematisch, denn um exakte Aussagen über die Adressatenerwartungen zu treffen, müsste man sie empirisch erheben – ebenso wie man die Verständlichkeit der überarbeiteten Fassungen im Nachhinein empirisch mit Testlesern überprüfen muss.

Sieht man sich im Internet Leserkommentare zur Berichterstattung über die Textoptimierungsbestrebungen der Bundesagentur an (Der Westen, 18.5.2010), mag man erstaunt sein. Neben befürwortenden Kommentaren finden sich nämlich auch etliche, in denen sich die Schreiber stark ablehnend äußern:

> Nichts desto trotz [sic!] ist es ein Armutszeugnis für unseren Bildungsstaat, dass das klassische Amtsdeutsch nicht mehr verstanden wird. Sicher, dies sind nicht die deutlichsten Formulierungen, aber verständlich allemal, sofern man hochdeutsches Vokabular zu verstehen weiß... (Kommentar 4, Der Westen)

> Einerseits finde ich die Änderung gut. Gerade meine Mutter (62 Jahre) versteht die Briefe öfters nicht (was wohl am Alter liegt), andererseits finde ich es traurig, dass unsere Muttersprache nicht verstanden wird (gerade von Jungen [sic!] Menschen, ich bin selber 23J). Ich habe mit der Sprache keine Schwierigkeiten und finde die Formulierungen nicht überzogen. Wenn man im Büro in der freien Wirtschaft arbeitet, muss man Mails und Briefe auch auf einem Deutsch mit hohem Nieveau [sic!] verfassen können. (Kommentar 5, Der Westen)

Die Hintergründe solcher Äußerungen und die inhaltlichen Vermischungen, die z.T. auf mehreren Ebenen vorgenommen werden, sollen hier nicht weiter thematisiert werden.[4] Was aber klar wird, ist, wie komplex und aufwendig es wäre, die Erwartungen der Adressaten zu erfassen. Eine umfassende empirische Untersuchung ist in diesem Rahmen nicht möglich. Stattdessen muss eine Erwartungserwartung formuliert werden. Dabei kann es nicht um Vollständigkeit gehen, vielmehr soll aus dem Verhältnis

---

4 Das Klagen über den Verfall der Sprache bzw. den Verfall der Sprachfähigkeiten gehört zu den konstanten Topoi der (modernen) Menschheitsgeschichte. In den Kommentaren wird die Fähigkeit, „das klassische Amtsdeutsch" zu verstehen, auch als Ausdruck von Gebildetheit aufgefasst. Abgesehen davon, dass die Feststellungen der zitierten Kommentare in der typischen Gleichsetzung von Verwaltungssprache und ‚gutem Deutsch' wurzeln, sind die Aussagen, so uneingeschränkt vorgebracht, für die Praxis schlicht zu bezweifeln (vgl. z.B. Eichhoff-Cyrus/Antos 2008).

des Adressaten zur Organisation Grundsätzliches zu seiner Erwartung abgeleitet werden.

Dazu folgende Überlegungen: Man kann davon ausgehen, dass dem Adressaten die grundsätzlich asymmetrische Kommunikationssituation bewusst ist. Für ein kooperatives Verhältnis zwischen beiden Seiten können höflich formulierte Schreiben (Inszenierung von Symmetrie) allerdings nützlich sein. Insofern ist das Selbstverständnis als „Dienstleister" durchaus positiv, es muss aber in den Schreiben angemessen umgesetzt werden. Dazu gehört auch, dass der spezifische Fall des Adressaten Beachtung findet, beispielsweise durch Textvarianten oder einsetzbare Textbausteine. Pauschal angewandte Sätze wie „Sie haben zu Unrecht Leistungen bezogen" oder „Sie haben die Überzahlung verursacht" haben häufig zu Beschwerden der Empfänger geführt. Hinsichtlich Register und Stil wird – siehe die Leserkommentare, wenn auch in besonderer Weise – eine gewisse Förmlichkeit erwartet, durchaus auch ein amtssprachlicher Stil akzeptiert. Problematisch wird dieser, wenn er nicht mehr den Grundzügen von Eindeutigkeit und Genauigkeit dient (vgl. Fleischer/Michel/Starke 1996, 125), sondern das Verständnis unnötig erschwert. Wo dies mitunter der Fall ist, soll im Analyseteil dargestellt und kommentiert werden.

4 Die Überarbeitung der Schreiben durch die Bundesagentur

4.1 Prozess und Beteiligte[5]

Ein Problem, das den Optimierungsprozess in der Bundesagentur anregte, war ein rechtliches: Durch den Zeitdruck, unter dem die bis dato verwendeten Schreiben in den Jahren 2004 und 2005 entstanden, genügten sie nicht in allen Teilen dem Anspruch an Rechtssicherheit. Ein weiterer Grund waren die vielen eingehenden Beschwerden und Widersprüche gegen die Bescheide. Die Bundesagentur geht davon aus, dass die hohen Zahlen auch damit zusammenhängen, dass die Bescheide vom Empfänger nicht (richtig) verstanden werden. Man erhofft sich daher durch sprachliche Verbesserungen effektivere Arbeitsabläufe innerhalb der Institution.

Der Prozess der Textoptimierung begann bei der Bundesagentur Mitte des Jahres 2009. Zuerst wurde der Leitfaden „Standards SGB [Sozialgesetzbuch] II – Kundenfreundliches Formulieren" erstellt. Im nächsten Schritt wurde eine Projektgruppe gebildet, deren Aufgabe es ist, die Texte nach den aufgestellten Kriterien zu überarbeiten. Zu dieser Projektgruppe gehören zwischen 10 und 12 Personen, darunter Verwaltungsmitarbeiter der

5 Die Informationen in diesem Kapitels stammen von der Leiterin der Überarbeitungsprojektgruppe, Nadine Bergemann, von der Bundeszentrale der Agentur für Arbeit.

Bundesagentur für Arbeit, Mitarbeiter des sogenannten zentralen Kundenreaktionsmanagements (also der „Beschwerdeabteilung"), Sachbearbeiter der Arbeitsgemeinschaften, also diejenigen, die die Schreiben letztendlich in der Praxis einsetzen, und auch zwei Vertreter von Erwerbslosenverbänden – allerdings kein Sprach- oder Kommunikationswissenschaftler. Linguistische Fachleute sind im Überarbeitungsprozess bisher auch nicht als externe Berater konsultiert worden. Die Überarbeitung findet im Rahmen von Workshops statt, d.h. die Projektgruppe diskutiert konzentriert mehrere Tage in Folge Verbesserungsmöglichkeiten und erstellt schließlich gemeinsam eine endgültige neue Fassung. In einem relativ kurzen Zeitraum im Jahr 2009 wurden so die wichtigsten 15 bis 20 Schreiben überarbeitet, bis Ende dieses Jahres sollen die Überarbeitungen fortgesetzt werden. Wann die Neufassungen eingesetzt werden können, ist noch unklar. Begründet wird dies u.a. mit möglichen gesetzlichen Neuregelungen des SGB II, wobei man natürlich kritisch anmerken kann, dass die Einführung einer Neufassung ja nicht deren erneute Überarbeitung verhindert. Dass der Textoptimierung von der Bundesagentur nicht unbedingt Priorität beigemessen wird, sieht man auch daran, dass die Arbeit in der Projektgruppe für alle Mitglieder, auch die Leitung, nur eine Nebenaufgabe ist.

4.2 Der Überarbeitungsleitfaden: ‚Standards SGB II: Kundenfreundliches Formulieren'

Der Leitfaden, den die Bundesagentur erstellt hat, nimmt Bezug auf gängige Kriterienkataloge aus der Literatur zur bürgernahen Verwaltungssprache. Zwei Ebenen werden unterschieden – Erscheinungsbild und Ausdrucksweise. Unter der Kategorie Erscheinungsbild werden v.a. typografische Merkmale und Merkmale der Makrostruktur/Textgliederung zusammengefasst, die vorrangig auf bessere Rezipientenführung und Verständlichkeit zielen, also auf Aspekte der funktionalen Angemessenheit. An erster Stelle wird jedoch auch die „Korrekte Schreibweise" genannt, also ein Aspekt der sprachlichen Richtigkeit. Auch unter der Kategorie Ausdrucksweise beziehen sich die aufgestellten Maximen auf die sprachliche Angemessenheit. Sie zielen v.a. auf Aspekte wie Höflichkeit/Freundlichkeit und Verständlichkeit.

Die in Kapitel 3.1 angeführten Optimierungsziele finden sich also durchaus wieder. Besser wäre es jedoch, wenn der Leitfaden die Ziele explizit machen würde und ihnen die bereits aufgelisteten Maximen zugeordnet wä-

ren. Mit Bezug auf Nussbaumer (1996) könnte dies folgendermaßen aussehen:[6]

Sprachformale Richtigkeit:

- orthografische, syntaktische und semantische Richtigkeit als Grundvoraussetzung für jede Textgestaltung.

Funktionale Angemessenheit:

- Adressatenangemessenheit: Wer ist der Empfänger und welches Wissen kann ich bei ihm voraussetzen? (z.B. Wortschatz, Erklärungsbedarf von Abläufen);
- Funktionsangemessenheit: Welche Funktion hat das Schreiben und wie kann sie am besten umgesetzt werden? (z.B. differenzierte Verwendung von Sprachhandlungen je nach Fall und Kontext);
- Rollenangemessenheit: Welche Beziehung soll zum Adressaten hergestellt werden? (z.B. Betonung der Asymmetrie der Kommunikationssituation oder „Inszenierung" von Symmetrie, Höflichkeit);
- ausdrückliche Rezipientenführung (z.B.: typografische Mittel, Zwischenüberschriften, Aspekte der makrostrukturellen Textgliederung; Kohäsionsmittel), dazu gehören auch die Aspekte von
- Klarheit/Eindeutigkeit/Einfachheit – Verständlichkeit im engeren Sinne (z.B. übersichtliche Satzkonstruktionen, weniger Substantivierungen und Funktionsverbgefüge, Erläuterungen unklarer Begriffe, Gesetzesverweise in Klammern nachstellen, Gesetzesauszüge am Textende).

Der Leitfaden in seiner jetzigen Form hat, wie eigentlich alle Optimierungs-Checklisten dieser Art, den Nachteil, dass lediglich pauschale Gebote und Verbote aufgestellt werden. Diese sollen praktische Orientierung geben, können allerdings in den Texten kaum konsequent und sinnvoll umgesetzt werden, weil sie viel zu kategorisch bzw. zu allgemein sind („Verben statt Substantive", „Kurze gegliederte Sätze ohne Füllwörter" etc.). Dies zeigt sich auch, wenn man die Neufassungen der Schreiben mit den Maximen des Leitfadens vergleicht: Einerseits wurde nur ein Teil der aufgestellten Maximen tatsächlich konsequent umgesetzt, andererseits wurden intuitiv Aspekte verändert, die im Kriterienkatalog gar nicht benannt wurden.[7]

Möglicherweise liegt ein Problem der bisherigen Textüberarbeitungen ja tatsächlich darin, dass die Ziele nicht nur nicht ausformuliert wurden, son-

6 Die Liste ist sicherlich nicht vollständig und zudem heterogen. Wenn sie allerdings als Leitfaden für die Praxis dienen soll, dürfte die Heterogenität genau wie eventuelle Überlappungen der Kategorien kein Problem darstellen.

7 Ein weiteres (noch extremeres) Beispiel für das Auseinanderklaffen von Leitfaden und überarbeiteter Textfassung bilden die ‚verbesserten' Bescheide in Schmidt 2009.

dern dass sie tatsächlich vage sind. Darauf deutet zumindest schon der Titel des Leitfadens: Dort ist – dem Selbstbild als Dienstleister entsprechend – ausschließlich von Kundenfreundlichkeit die Rede. Betrachtet man die Inhalte des Leitfadens und die überarbeiteten Textfassungen, spielen aber andere Aspekte, v.a. Verständlichkeit, eine viel größere Rolle.[8]

5 Analyse der Schreiben

5.1 Das Untersuchungsmaterial

Das Untersuchungskorpus bestand aus 10 Schreiben zweier Arbeitsagenturen, die an Arbeitslosengeld-I-Empfänger gerichtet sind, und 31 Schreiben, die an Arbeitslosengeld-II-Empfänger gerichtet sind. Außerdem stellte mir die Bundesagentur fünf Schreiben inklusive ihrer überarbeiteten Fassungen zur Verfügung (alle: Alg II betreffend). Die in die Untersuchung einbezogenen Schreiben können fünf (Alg I) bzw. 19 verschiedenen Textsorten (Alg II) zugeordnet werden.[9] Obwohl es weitgehend standardisierte Schreiben sind, unterschieden sich die Texte in manchen Punkten, weshalb nicht jeweils nur ein Textexemplar herangezogen wurde. Das Korpus ist nicht repräsentativ, die Untersuchung ist qualitativ ausgerichtet. Durch die (relative) Standardisiertheit sind aber dennoch verallgemeinernde Aussagen möglich, Einzelfälle des Korpus müssen als exemplarische, mögliche Fälle ausgewertet werden.

In der folgenden Darstellung können nur einige Optimierungsaspekte herausgegriffen und kommentiert werden. Durch die Klammerangaben soll dabei in knapper Form immer ein Bezug zu den in Kapitel 4.2 formulierten Zielen der Optimierung hergestellt werden.

5.2 Sprachliche Richtigkeit

Auch in den überarbeiteten Fassungen finden sich immer noch Verstöße gegen die orthografische, syntaktische und i.w.S. semantische Richtigkeit. Sie treten insbesondere in Zusammenhang mit verwaltungssprachlichen

---

8 Natürlich hängen Freundlichkeit und Verständlichkeit, Klarheit und Verständlichkeit etc. miteinander zusammen. Wichtig ist aber auch gar nicht eine Kategorientrennung ohne Überlappungen, sondern lediglich die klare Zielbestimmung: Auf welche möglichen Schwachstellen soll fokussiert werden, um sie im nächsten Schritt aufzuheben?

9 Da die Bundesagentur aus internen Gründen wünscht, dass die überarbeiteten Schreiben lediglich in Auszügen zitiert werden, habe ich auf eine Wiedergabe der Texte im Anhang verzichtet. Zwar wäre es möglich gewesen, wenigstens die alten Schreiben aufzunehmen, jedoch würde dies m.E. den Eindruck vom Gesamtkorpus verzerren.

Formeln auf: „dass Ihr Anspruch auf Arbeitslosengeld II wegfällt und zurückgefordert wird“ (Bewilligungsbescheid, neu) – nicht der Anspruch wird zurückgefordert, sondern die Auszahlung; *Anmeldung in Arbeitslosigkeit/Abmeldung in Beschäftigung* – die grammatikalische Richtigkeit dieser organisationsinternen Ausdrücke scheint fragwürdig und dadurch auch ihre Verständlichkeit, besser wäre: ‚Abmeldung wegen/aufgrund einer (kommenden oder aufgenommen) Beschäftigung‘ bzw. ‚Anmeldung wegen/aufgrund von Arbeitslosigkeit‘; „Bitte erledigen Sie dieses Schreiben bis spätestens [...]“[10] – selbstverständlich geht es um die Erledigung dessen, wozu im Schreiben aufgefordert wird, und nicht um das Schreiben selbst. Das Nicht-Bemerken solcher Ungenauigkeiten und Fehler durch die Fachleute der Textoptimierungsgruppe ist dabei stets Indiz für die (unnötige) Kompliziertheit der Formulierungen.

5.3 Textmakrostruktur

Die makrostrukturellen Verbesserungsvorschläge aus dem Leitfaden wurden i.d.R. gut umgesetzt (ausdrückliche Rezipientenführung). Die neuen Fassungen der Schreiben sind wesentlich besser gegliedert und dadurch übersichtlicher und leichter zugänglich, d.h. besser verständlich. Insbesondere die Betreffzeilen wurden knapper und aussagekräftiger formuliert („Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) // hier: Ihr Antrag vom 01.08.2009“ (Ablehnungsbescheid, alt) – „Ablehnung von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts“ (Ablehnungsbescheid, neu)), zudem wurden sie durch Fettdruck hervorgehoben. Es wurden sinnvoll Zwischenüberschriften eingefügt, die Absatzgliederung ist ausgewogen, beides unterstützt die Kohärenzherstellung bei der Lektüre der Schreiben. Gesetzliche Verweise werden konsequent in Klammern am Satzende angegeben, längere Gesetzesauszüge wurden nach der Grußformel als Anlage nachgestellt. Beides gibt den Texten makrostrukturell und syntaktisch eine klare Struktur und den Sätzen eine deutlichere Fokus-Hintergrund-Gliederung (im Sinne von Pittner/Berman 2007).

5.4 „Bringen Sie bitte Ihre Eigenbemühungen mit“: Wortschatz- und Bezeichnungsprobleme

Was sowohl in den alten als auch den neuen Schreiben auffällt, ist die inkonsequente Verwendung zentraler Bezeichnungen. So ist beispielsweise

10 Eine eventuelle Neufassung dieser „Zwischenmitteilung zum Antrag“ lag nicht vor.

parallel in ein und demselben Text von *Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes*, *Leistungen nach dem SGB II* und *Arbeitslosengeld II* die Rede. Am besten wäre hier sicherlich die durchgängige Verwendung des auch in den Medien allgemein gebrauchten Ausdrucks „Arbeitslosengeld II" (Klarheit/Eindeutigkeit/Einfachheit); zur rechtlichen Absicherung könnten eine verwaltungssprachliche Paraphrase bzw. ein Verweis auf das Gesetzbuch bei der ersten Nennung der Bezeichnung in Klammern nachgestellt werden.

Die größte Kritik hat in der Öffentlichkeit sicherlich die Bezeichnung *Kunde* auf sich gezogen. Sie wurde schon seit den 1990er Jahren in einigen kommunalen Verwaltungen eingeführt. Hielscher/Ochs (2009, 31) ziehen sogar grundsätzlich in Zweifel, „ob das Konzept einer Kunden- und Dienstleistungsbeziehung überhaupt mit Fug und Recht für diesen Kontext zur Anwendung gebracht werden kann." Die Bezeichnung verdeckt, „dass die Adressaten der Bundesagentur für Arbeit sich nicht an einem Markt bewegen, an dem sie über ‚voice'- und ‚exit'-Optionen verfügen" (Hielscher/Ochs 2009, 32), d.h. auf dem sie durch Kommunikation Änderungen einfordern oder von dem sie sich zurückziehen können. Das Bild des Kunden suggeriert so Freiwilligkeit und Freiraum, die in der Realität nicht gegeben sind. Es ist zudem ein „schiefes Bild", weil ein Kunde normalerweise für das bezahlt, was er bekommt. Bei Arbeitslosen ist es gewissermaßen anders herum, sie werden als (finanziell) *hilfebedürftig* angesprochen. Es ist fraglich, ob die Bezeichnung *Kunde* zu einem kooperativen, freundlichen Verhältnis zwischen Adressat und Organisation beiträgt (Rollenangemessenheit). Insofern ist bedauerlich, dass die Bezeichnung nach Auskunft der Bundesagentur beibehalten werden soll. Im Überarbeitungsleitfaden finden sich lediglich Überlegungen zu geschlechtsneutralen Personenbezeichnungen.

Häufig werden in den Schreiben ohne Erläuterung Benennungen verwendet, die ohne Kenntnis der organisationalen Abläufe kaum verständlich sind (Adressatenangemessenheit), d.h. insbesondere „Neukunden" wird das Verständnis nachhaltig erschwert. Dazu zählen Ausdrücke wie *Ihre Eigenbemühungen* (die Information bzw. der Nachweis darüber, wo man sich beworben und nach freien Stellen erkundigt hat) oder *Ihr Bewerberangebot* (die Qualifikationen, Erfahrungen etc. des Arbeitslosen, das, was er einem Arbeitgeber „zu bieten hat"). Solche Bezeichnungen sind m.W. nicht allgemein verwaltungssprachlich, sondern stammen aus dem internen Sprachgebrauch der Arbeitsagentur. Gerade weil diese Bezeichnungen so spezifisch sind, sollten sie vermieden werden – zumal eine adäquate Ersetzung nicht schwer fällt. Immerhin, das Wort „Eigenbemühungen" findet sich im Register einer der Informationsbroschüren, die jeder Antragsteller erhält; das „Bewerberangebot" findet sich hingegen nirgendwo erläutert. Alternative Formulierungen könnten sein: „Nachweis über die Bewer-

bungsbemühungen“, „Ihre Qualifikationen“ o.ä. Hier zeigt sich ein Nachteil der Zusammensetzung der Projektgruppe: Allen Mitgliedern ist der interne Sprachgebrauch so vertraut, dass nicht an allen notwendigen Stellen das Problematische erkannt wurde.

Auch typische verwaltungssprachliche Phrasen wie „[werden] an die nachstehende Überweisungsanschrift ausgezahlt“ (Bewilligungsbescheid, neu) wären leicht durch allgemeinsprachliche zu ersetzen (‚werden auf folgendes Konto überwiesen’), das verwaltungssprachliche *Fahrkosten* statt ‚Fahrtkosten’ irritiert mehr als es nützt etc. Formulierungen wie „bei Ihnen wurde die Notwendigkeit einer beruflichen Qualifizierung festgestellt“ wirken unnötig umständlich (und sind zudem nicht frei von sicher nicht beabsichtigten Konnotationen), wenn der Sachverhalt doch in der Betreffzeile schon mit „Förderung der beruflichen Weiterbildung“ auf den Punkt gebracht wurde.[11]

5.5 Aktiv und Passiv

Im Leitfaden der Arbeitsagentur findet sich einerseits die generelle Maxime „Aktiv statt Passiv“, sie wird andererseits aber relativiert durch folgenden Kommentar:

> **Achtung:** Im Rechtskreis SGB II ist insb. bei folgenden Phrasen Passiv zu formulieren, um den Eindruck von willkürlichen Entscheidungen zu vermeiden:
> - Aufgrund Ihres Antrages werden bewilligt [...]
> - Der Antrag muss versagt werden.

Natürlich ist wenig einsichtig, warum passivische Formulierungen den Eindruck willkürlicher Entscheidungen vermeiden helfen sollen. Positiv ist aber, dass an vielen Stellen Aktivformulierungen eingesetzt wurden, was durchaus zur besseren Verständlichkeit beiträgt.

Aktiv und Passiv wurden nach folgendem Prinzip in den Neufassungen der Schreiben eingesetzt: Aktivische Formulierungen werden ausschließlich bei Verbalphrasen verwendet, die sich auf die Handlungen des Adressaten beziehen. Im Leitfaden wird als Beispiel angeführt: „Der Beleg muss von Ihnen eingereicht werden.“, verbessert: „Bitte reichen Sie den Beleg ein.“ Häufig handelt es sich bei diesen Verbalphrasen – wie auch im Beispiel – um direktive Sprachhandlungen, d.h.: aufgefordert wird aktivisch. Dies trägt zur Klarheit der Aussage und damit zur Verständlichkeit der Schreiben bei. Im Gegensatz dazu werden allerdings Handlungen der Arbeitsgemeinschaften konsequent passivisch formuliert, ohne Nennung des

11 Zu diesem Schreiben lag keine überarbeitete Fassung vor.

Akteurs. Einige Verbalphrasen, die vorher im Aktiv standen, wurden passiviert: „Die zu zahlenden Leistungen werden [...] ausgezahlt." (Bewilligungsbescheid, neu) – „Die zu zahlenden Leistungen werde ich [...] auszahlen." (Bewilligungsbescheid, alt)

Hier besteht nun eine Diskrepanz zwischen der sprachlichen Gestaltung und dem erklärten Selbstverständnis als Dienstleister: Die Passiv/Aktiv-Regelung betont eher das asymmetrische Verhältnis (Rollenangemessenheit), und zwar in folgender Weise: Der einzelne Sachbearbeiter, der im Falle der Alg-II-Schreiben namentlich unterzeichnet (mit dem verwaltungsüblichen „im Auftrag"), soll nicht als individuell handelnder Akteur auftauchen, dem dann natürlich auch individuelle Verantwortlichkeit für das im Schreiben formulierte Handeln zugeschrieben würde. Der einzelne Mitarbeiter wird mehr oder weniger hinter der Institution unsichtbar gemacht.[12] Dies erinnert an mechanistische Organisationsauffassungen, denen zufolge „das menschliche Verhalten in der Organisation im Wesentlichen ‚von außen', durch möglichst rational geplante, effiziente und relativ statische Ordnungen determiniert bzw. verursacht sind" (Habscheid 2003, 71). Das Handeln und Verhalten des Einzelnen erscheint bei einer solchen Sichtweise immer nur als (unindividueller) „Effekt", als zwingender „Ausdruck" relativ statischer institutioneller Strukturen (vgl. Habscheid 2003, 71). So findet Hielschers und Ochs' Charakterisierung der Organisationsstrukturen (Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit) also sogar in der sprachlichen Mikrostruktur Bestätigung.

Man müsste sicherlich die genauen Gründe für diese (eben nicht rein sprachliche) Haltung überprüfen. Aus sprachkritischer Perspektive lässt sich jedoch fragen, wieso die durchaus aktivische Handlung des einzelnen Mitarbeiters, die er zudem in einem keineswegs grundsätzlich strukturell-engen Handlungsspielraum ausführt und für die er ja durchaus Verantwortung trägt, was auch dem Empfänger bewusst ist, nicht auch aktivisch – zu Gunsten einer rollenadäquaten, mitunter auch verständlicheren Sprechweise – formuliert wird.

12 Eine Alternative zur Aktiv-Formulierung mit dem Personalpronomen 1. Person Singular könnten aktivische Formulierungen in der 1. Person Plural darstellen, also z.B.: „Die zu zahlenden Leistungen werden wir [...] auszahlen." Dies würde den Fokus stärker auf die Institution als Ganzes richten und hätte gegenüber Passivformulierungen den Vorteil, dass es einen sichtbaren, handelnden Akteur gibt, der sich nicht sprachlich aus dem Verkehr nimmt.

5.6 „Kurze gegliederte Sätze ohne Füllwörter“: Kohäsionsmittel und Probleme der Knappheit

Eine generelle Maxime der Kürze und Knappheit ist insofern problematisch, als sie nicht unbedingt zu besserer Verständlichkeit führt – im Gegenteil: Komprimierte Aussagen sind häufig sogar unpräziser und durch die hohe Informationsdichte und die Komplexität der grammatischen Konstruktionen schnell schwerer verständlich (Klarheit/Eindeutigkeit/Einfachheit; ausdrückliche Rezipientenführung). Diese Gefahr wird im Leitfaden auch explizit benannt, und zwar in der Empfehlung, „[s]o knapp wie möglich ohne unverständlich zu werden“, zu formulieren. In der Praxis allerdings werden die Informationen in den neuen Schreiben zum Teil sehr dicht präsentiert:

> [...] für Sie und die mit Ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft lebenden Personen werden aufgrund Ihres Antrags vom 01.06.2009 Leistungen nach dem Zweiten Sozialgesetzbuch (SGB II) für die Zeit vom 01.07.2009 bis 31.12.2009 in folgender Höhe bewilligt: [...] (Bewilligungsbescheid, neu)

Besser wäre hier sicherlich eine Verteilung der Informationen auf mehrere Sätze (auch wenn diese Lösung rein nach der Zeichenzahl länger sein sollte). Zu überlegen wäre ebenso – dies trifft auch auf weitere Stellen in den Schreiben zu –, ob nicht statt Partizipialkonstruktionen („und die mit Ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft lebenden Personen“) Relativsätze die Verständlichkeit verbessern („und Personen, die [...]“), insbesondere bei langen attributiven Einschüben. Genitivkonstruktionen wie ‚aufgrund Ihres Antrags‘ sind häufig sicherlich vermeidbar. Eine mögliche Verbesserung der oben zitierten Stelle könnte so aussehen: ‚Ihr Antrag auf Arbeitslosengeld II (Leistungen nach dem Zweiten Sozialgesetzbuch (SGB II)) vom [...] wird bewilligt. Für die Zeit vom [...] bis [...] haben daher Sie und die Personen, die gegebenenfalls mit Ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft leben, Anspruch auf folgende finanzielle Leistungen:‘

In anderen Fällen hat die Projektgruppe der Arbeitsagentur in den Neufassungen schon derlei komprimierte Sätze in mehrere aufgeteilt und die Informationsstruktur somit übersichtlicher gemacht. Das Gebot, „Füllwörter“ zu tilgen, hat dabei jedoch an manchen Stellen dazu geführt, dass wenige bzw. unpräzise Kohäsionsmittel eingesetzt wurden. Zum Teil sind relativ lose verbundene Reihungen von Sätzen entstanden:

> Ändert sich in Ihren persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen etwas, das sich auf Ihre Leistungen auswirken kann, müssen Sie dies ohne Aufforderung dem zuständigen Träger unverzüglich mitteilen. Dies gilt für Sie und die mit Ihnen zusammenlebenden Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft. Dies betrifft z.B.: [...] Bitte benutzen Sie dafür den Vordruck „Veränderungsmitteilung – Arbeitslosengeld II/ Sozialgeld“. (Bewilligungsbescheid, neu)

Die pronominale Wiederaufnahme mit „dies“ an den beiden Satzanfängen ist vage, weil unklar bleibt, worauf sie sich genau bezieht. Eindeutiger wäre eine substantivische Wiederaufnahme (z.B. ‚Diese Pflicht'/‚Änderungen können z.B. betreffen'). Durch die relativ lange Liste an aufgezählten Änderungen (die hier ausgelassen wurde) ist auch das Korrelat des Präpositionaladverbs „dafür“ uneindeutig, besser wäre auch hier eine substantivische Lösung (‚für Ihre Mitteilung' o.ä.).

5.7 Betonung der Asymmetrie und mangelnde Differenzierung: Sprachhandlungen

Ein Problem der Schreiben der Arbeitsagenturen/Arbeitsgemeinschaften sind die offenbar mangelnden Differenzierungsmöglichkeiten (Funktionsangemessenheit, Adressatenangemessenheit). Es gibt m.W. keine (standardisierten) Textvarianten, die es ermöglichen würden, die Schreiben an den jeweiligen Einzelfall anzupassen – inhaltlich, aber z.B. auch in ihrer Nachdrücklichkeit durch die Art der verwendeten Sprachhandlungen etc. Zu Beschwerden führen insbesondere pauschale Formulierungen in Anhörungsschreiben, die den Adressaten bereits vor der Anhörung mit einem Urteil über die Situation konfrontieren:

- nach meinen Erkenntnissen haben Sie Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) [...] zu Unrecht bezogen. [...] In der Zeit vom [...] wurden Ihnen Leistungen nach dem SGB II in nachfolgend aufgeführter Höhe zu Unrecht gezahlt:
- Sie haben die Überzahlung verursacht.[13]

Bei anderen Textsorten zeigt sich das Problem der mangelnden Differenzierung insbesondere in den verwendeten Sprachhandlungen. In mehreren Textsorten aus dem Bereich Alg II, wie sie auch derzeit noch verwendet werden, finden sich Textblöcke mit DROHENDEN Sprachhandlungen. Das mag mit einer entsprechenden „Vorgeschichte“, einem entsprechenden Kontext durchaus angemessen sein, das Problem ist aber, dass diese Androhungen pauschal in jedem Schreiben vorkommen. In Einladungen zum Vermittlungsgespräch gibt es folgenden Textblock:

> Wenn Sie ohne wichtigen Grund dieser Einladung nicht Folge leisten, wird Ihr Arbeitslosengeld II um 10% der für Sie nach § 20 Zweites Sozialgesetzbuch (SGB II) maßgebenden Regelleistung für die Dauer von drei Monaten abgesenkt. Falls Ihnen ein Zuschlag nach § 24 SGB II gewährt wird, entfällt auch dieser für den Absenkungszeitraum.[14]

---

13 Mögliche Neufassungen der Schreiben lagen mir nicht vor. Beim Gespräch mit der Leiterin der Projektgruppe wurden die zitierten Formulierungen aber bereits als zu bearbeitendes Problem benannt.

14 Eine eventuelle Neufassung dieser Textsorte lag nicht vor.

In den Mitwirkungsschreiben wird Ähnliches angedroht:

> Sollten Sie bis zum o.g. Termin nicht antworten bzw. die angeforderten Unterlagen nicht einreichen, werde ich die Geldleistungen für Sie und die mit Ihnen in der Bedarfsgemeinschaft lebenden Personen bis zur Nachholung der Mitwirkung ganz versagen. (Mitwirkungsschreiben, alt)

Dass diese Textabschnitte nicht als INFORMIERENDE Sprachhandlung verstanden werden können, liegt v.a. daran, dass der Adressat direkt angesprochen wird; der Abschnitt ist Teil des Anschreibens. Es entsteht so der Eindruck, die Organisation gehe davon aus, dass der Adressat eine bestimmte Handlung ausführen wird (er wird *nicht* erscheinen, er wird die Unterlagen *nicht* einreichen), über deren Folgen sie ihn deshalb präventiv informiert. Die Bundesagentur hat diese Problematik durchaus erkannt und den zitierten Textabschnitt aus dem Mitwirkungsschreiben folgendermaßen überarbeitet:

> Haben Sie bis zum genannten Termin nicht reagiert oder die erforderlichen Unterlagen nicht eingereicht, können die Geldleistungen ganz versagt werden, bis Sie die Mitwirkung nachholen (§§ 60, 66, 67 SGB I). Dies bedeutet, dass Sie und die mit Ihnen in der Bedarfsgemeinschaft lebenden Personen keine Leistungen erhalten. (Mitwirkungsschreiben, neu)

Die DROHUNG wurde hier insofern abgeschwächt bzw. indirekter formuliert, als die Negativfolgen höflich mit dem Modalverb ‚können' zusammenstehen. Das führt nun allerdings zu der Ungenauigkeit, dass nicht die Handlung des Adressaten (das Nichteinreichen) zu einem möglichen Fall wird, sondern die negativen Folgen. Paraphrasiert lautet die Botschaft: ‚Der Adressat wird Handlung XY ausführen und dies hat für ihn möglicherweise negative Folgen.' Man müsste prüfen, ob diese Botschaft tatsächlich intendiert ist. In jedem Fall bleibt das Problem bestehen, dass dem Adressaten von vornherein Unkooperativität unterstellt wird und ihm dafür Negativfolgen in Aussicht gestellt werden. Wer jemandem mit etwas droht, versucht ihn zu etwas zu zwingen oder ihn einzuschüchtern (vgl. auch von Polenz 1988, 209). Das Prinzip der Ko-Produktion, wie es Hielscher und Ochs als ideale Interaktionskonstellation postuliert haben, wird hier ins Gegenteil gewendet. Pauschal eingesetzte DROHENDE Sprachhandlungen tragen weder dazu bei, eine symmetrische Kommunikationssituation zu „inszenieren", noch vermitteln sie den Eindruck, dass die Person des Adressaten in den Handlungen und der Kommunikation hinreichend Beachtung fände. Ziel einer Umgestaltung der Schreiben müsste hier m.E. sein, DROHENDE Sprachhandlungen nur dann einzusetzen, wenn dezidiert gedroht werden soll/muss, wenn also eine entsprechende Vorgeschichte vorausgegangen ist. In allen anderen Fällen sollten die Inhalte in der Rechtsfolgenbelehrung enthalten sein,[15] auf die im Anschreiben insgesamt

15 Was im Falle der Einladung ohnehin schon der Fall ist.

hingewiesen werden könnte. Dort würden die Inhalte dann auch als INFORMATION gelesen werden: Sie sind nicht persönlich an den Empfänger adressiert und stehen außerhalb des Anschreibentextes, der auf den Einzelfall des Adressaten bezogen ist. Interessant ist, dass dies in den Alg-I-Schreiben bereits realisiert ist: Dort fehlen derlei DROHENDE Sprachhandlungen. Die Textsorte Einladung beispielsweise ist im Wortlaut identisch – bis auf den Hinweis bezüglich Negativfolgen, über die hier in der Rechtsfolgenbelehrung INFORMIERT wird.

Generell fällt auf, dass die Schreiben im Umfeld Alg I – jedenfalls im vorliegenden Korpus, das wie gesagt keine Repräsentativität beanspruchen kann, deutlich sorgfältiger ausgeführt sind als jene im Bereich Alg II:[16] Das betrifft die Dimensionen der sprachlichen Richtigkeit, der typografischen Gestaltung, Textgliederung, Verständlichkeit der syntaktischen Konstruktionen und des Wortschatzes, aber auch die sprachliche Elaboriertheit individuell eingefügter Textblöcke.

Ein besonders deutliches Beispiel dafür sind die Schreiben, die auf die telefonische Arbeitsuchendmeldung an die beiden Adressatengruppen geschickt werden: Beide Schreiben sind relativ redundant und hinsichtlich ihrer typografischen Gestaltung sicherlich verbesserungsfähig. Das Alg-I-Schreiben ist jedoch wesentlich übersichtlicher; es wurde versucht, die Reihenfolge der Handlungsschritte transparent zu machen:

> Ihre telefonische Meldung am 24.09.07 war der erste Schritt zur Arbeitsuchendmeldung nach § 37b SGB III. [...] Um die Arbeitsuchendmeldung zu erleichtern, konnten Sie sich zunächst telefonisch melden. Ihre telefonische Meldung wird aber erst wirksam (zweiter Schritt zur Arbeitsuchendmeldung nach § 37b SGB III), wenn Sie diese persönlich bei der Agentur für Arbeit terminiert nachholen. Damit vermeiden Sie finanzielle Nachteile. Vereinbaren Sie dazu bitte einen Termin für die persönliche Vorsprache. (Alg I, Hervorh. i. Orig.)

Der Text aus dem Bereich Alg II ist sehr unübersichtlich. Er beginnt folgendermaßen:

> Sie haben sich am 25.09.07 telefonisch arbeitsuchend gemeldet. Bitte beachten Sie, dass Ihre telefonische Meldung nur wirksam wird, wenn Sie diese im Rahmen einer terminierten persönlichen Vorsprache in der Agentur für Arbeit nachholen. Nun ist Ihre Mitarbeit gefragt. (Alg II, Hervorh. i. Orig.)

Daran schließt sich eine Liste von auszufüllenden, einzureichenden, mitzubringenden Unterlagen an. Mitten in dieser Liste wird auch wieder Bezug genommen auf die notwendige ‚terminierte persönliche Vorsprache', und zwar in Form einer Aufforderung: „[...] **Termin: Bitte nehmen Sie**

16 Ich beziehe mich hier ausschließlich auf die unbearbeiteten Fassungen, die derzeit verwendet werden.

diesen unbedingt wahr, damit Ihre telefonische Arbeitsuchendmeldung wirksam wird." (Hervorh. i. O.) In der unübersichtlichen Fülle der Tätigkeiten, zu denen der Adressat aufgefordert wird, zeigt sich „die Illusion des Aktivierungsparadigmas, man müsse die Arbeitslosen nur genug ‚in Bewegung' halten, um sie kurzfristig in laufende Stellenbesetzungsprozesse hineinzubringen." (Hielscher/Ochs 2009, 120). Neben der schwer überschaubaren Gliederung, die die kommenden Abläufe weder erläutert (z.B. die Trennung von „Vermittlungs-" und „Geldangelegenheiten") noch eine Reihenfolge oder genaue Zusammenhänge erkennen lässt, ist an diesem Schreiben problematisch, dass nicht alle Bezeichnungen hinreichend erklärt werden, die insbesondere für „Neukunden" schwer verständlich sind (z.B. *Arbeitspaket* – ein Formblatt, das in Vorbereitung auf das erste Vermittlungsgespräch Informationen zur Person des Arbeitslosen, ihrem beruflichen Werdegang, Qualifikationen, Berufsziele etc. abfragt).

Auch in der Textsorte Eingliederungsvereinbarung ist die Adressaten- bzw. Falldifferenzierung – zumindest im untersuchten Korpus – durchgängig mangelhaft. Diese Textsorte unterscheidet sich von den bisher genannten Schreiben: Sie stellt eine Art Zusammenfassung für den Arbeitslosen dar, in der die Ergebnisse des Vermittlungsgespräches festgehalten werden. Hauptsächlich sind darin die Aktivitäten enthalten, zu denen sich der Arbeitslose verpflichtet, um Arbeit zu finden, und jene, mit denen die Arbeitsagentur ihn darin unterstützt. Die aufgelisteten Aktivitäten der Adressaten (die *Bemühungen*) sind dabei bei den fünf untersuchten Texten aus dem Bereich Alg II[17] weitgehend austauschbar. Es werden allgemeine Hinweise bezüglich der Stellensuche gegeben (z.B. dass die Gelben Seiten und die Presse genutzt werden sollten) und es wird zu Handlungen verpflichtet, die sich gar nicht auf die „Eingliederung in Arbeit", sondern auf die Arbeitslosigkeit selbst beziehen. Besonders bei diesen *Bemühungen*, die sich auf den Status der Arbeitslosigkeit beziehen, wird der verpflichtende Charakter häufig durch explizit performative Formeln und modale Infinitive betont:

> XY verpflichtet sich, einen Aufenthalt außerhalb des zeit- und ortsnahen Bereiches vorher mit dem persönlichen Ansprechpartner abzustimmen, alle Möglichkeiten zu nutzen, um den eigenen Lebensunterhalt aus eigenen Mitteln und Kräften zu bestreiten und an allen Maßnahmen zur Eingliede-

17 Zum Vergleich lag nur eine Eingliederungsvereinbarung aus dem Bereich Alg I vor. Diese weist die beschriebenen Mängel nicht auf: „Zielsetzung: Arbeitsaufnahme als Assistenzarzt Innere Medizin in XY // [...] Ich bewerbe mich aktiv mit aussagefähigen Bewerbungsunterlagen gemäß Bewerberprofil in XY. Ich recherchiere wöchentlich nach freien Stellen. Ich nutze auch meine Kontakte zur Stellensuche. Ich bringe zu allen persönlichen Vorsprachen bei meinem Vermittler unaufgefordert eine schriftliche Gesamtübersicht über meine Bewerbungsaktivitäten [...] mit. [...] Ich werde mindestens 5 Bewerbungen/Monat nachweisen."

> rung mitzuwirken, insbesondere: [...] / der Kunde hat zu jedem Beratungsgespräch seine Eigenbemühungen glaubhaft nachzuweisen [...] / * nach Erhalt eines Vermittlungsvorschlags ist der Kunde verpflichtet sich innerhalb von einem Tag auf die Stelle zu bewerben und das Ergebnis innerhalb von 14 Tagen mitzuteilen [...] (Eingliederungsvereinbarung, Bsp. 1)

> Der Ratsuchende verpflichtet sich, seine Ortsabwesenheit 14 Tage vorher mit der zuständigen Arbeitsvermittlerin abzustimmen und genehmigen zu lassen. Maximal 21 Kalendertage im Kalenderjahr sind möglich. Ab dem 22. Tag melden Sie sich persönlich in der ARGE XY. [...] Alle Veränderungen [...] werden gemäß §§ 60 und 66 SGB I umgehend in der ARGE XY angezeigt [...] (Eingliederungsvereinbarung, Bsp. 2)

In diesen Texten zeigt sich, was Hielscher und Ochs auch an den Vermittlungsgesprächen und dem dahinterstehenden Dienstleistungskonzept kritisiert haben: Die differenzierte Ausrichtung auf die Person ist zwar prinzipiell intendiert, sie wird aber in zweifacher Weise reduziert:

> zum einen durch den Anspruch, die Arbeitnehmer-„Kunden" der BA nach dem schlichten Muster von „Nicht-Können" und „Nicht-Wollen" zu differenzieren und mit standardisierten Dienstleistungen bedienen zu können; zum anderen durch die Illusion des Aktivierungsparadigmas, man müsse die Arbeitslosen nur genug „in Bewegung" halten, um sie kurzfristig in laufende Stellenbesetzungsprozesse hineinzubringen. (Hielscher/Ochs 2009, 120)

6 Fazit

Insgesamt ist festzuhalten, dass die Bestrebungen der Bundesagentur, ihre Schreiben zu überarbeiten, nicht nur sehr begrüßenswert sind, sondern auch, dass die bisher durchgeführten Arbeiten der verantwortlichen Projektgruppe sehr viele positive Ansätze und Ziele enthalten – insbesondere angesichts der Tatsache, dass die Überarbeitung für die Mitarbeiter immer nur eine Nebenaufgabe darstellt und ohne linguistischen Rat durchgeführt wurde.

Die Probleme liegen vor allem darin, dass – und das gilt für die alten wie die neuen Schreiben – die „Dienstleister"idee sprachlich nicht immer realisiert wird. Der von Hielscher und Ochs konstatierte Zwangscharakter der Kommunikationssituation ist auch in den Schreiben sehr präsent. Einerseits ist in den neuen Fassungen das Bemühen um „Kundenfreundlichkeit" zwar deutlich, aber es wird nicht immer ausgewogen umgesetzt: Man denke an die Verwendung interner Bezeichnungen, die pauschalen drohenden Sprachhandlungen, an die Verwendung von Aktiv und Passiv etc. Weder wird so ein symmetrisches Kommunikationsverhältnis sprachlich hergestellt, noch wird hinreichend je nach Fall und Adressat differenziert. Andererseits ist die „Dienstleister"idee dort, wo sie umgesetzt wurde, unter dem

Aspekt der Rollenangemessenheit teilweise fraglich (Bezeichnungen wie *Kunde* etc.).

Ein generelles Problem ist die mitunter inkonsequente Umsetzung von Verbesserungen. Mängel gibt es v.a. noch im Bereich der Verständlichkeit: Klarheit/Eindeutigkeit/Einfachheit, teilweise bei der Rezipientenführung, beim adressatenangemessenen Wortschatz etc. Eine deutlichere Zielformulierung im Leitfaden könnte die Arbeiten in dieser Hinsicht unterstützen.

Literatur

Antos, Gerd (2008): „Verständlichkeit" als Bürgerrecht? Positionen, Alternativen und das Modell der „barrierefreien Kommunikation". In: Eichhoff-Cyrus/Antos (Hgg.) (2008), S. 9-20.

Eichhoff-Cyrus, Karin M./Antos, Gerd (Hgg.) (2008): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion.* Mannheim.

Fix, Ulla (2004): Stil gibt immer etwas zu verstehen. Sprachstile aus pragmatischer Perspektive. In: *Der Deutschunterricht* 1/2004, S. 41-50.

Fix, Ulla (2008): Ansprüche an einen guten (?) Text. In: *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 4, Heft 1, S. 1-20.

Fleischer, Wolfgang/Michel, Georg/Starke, Günter (1996): *Stilistik der deutschen Gegenwartssprache.* Frankfurt a.M. u.a.

Habscheid, Stephan (2003): *Sprache in der Organisation*. Berlin/New York.

Hielscher, Volker/Ochs, Peter (2009): *Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog.* Berlin.

Polenz, Peter von (1988): *Deutsche Satzsemantik. Grundbegriffe des Zwischen-den-Zeilen-Lesens*. Berlin/New York.

Nussbaumer, Markus (1996): Lernerorientierte Textanalyse – eine Hilfe zum Textverfassen? In: Helmuth Feilke/Paul R. Portmann (Hgg.): *Schreiben im Umbruch. Schreibforschung und schulisches Schreiben.* Stuttgart u.a., S. 96-114.

Pittner, Karin/Berman, Judith (2007): *Deutsche Syntax*. *Ein Arbeitsbuch.* Tübingen.

Sanders, Willy (2007): *Das neue Stilwörterbuch. Stilistische Grundbegriffe für die Praxis*. Darmstadt.

Searle, John R. (1975): A taxonomy of illocutionary Acts. In: Keith Gunderson (Hg.): *Language, Mind and Knowledge*. Minneapolis, S. 344-369.

Schmidt, Klaus (2009): *Bescheide richtig abfassen*. München.

Quelle

Der Westen, 18.5.2010: Janet Lindgens: BA räumt mit Amtsdeutsch in Hartz-IV-Schreiben auf. URL: http://www.derwesten.de/nachrichten/wirtschaft-und-finanzen/BA-raeumt-mit-Amtsdeutsch-in-Hartz-IV-Schreiben-auf-id2999824.html [letzter Zugriff am 12.8.2010].

Bettina Bock, M.A.
Universität Leipzig
Institut für Germanistik
Beethovenstr. 15
04107 Leipzig
E-Mail: bettina.bock@uni-leipzig.de