



Universität Potsdam

Margret Selting

Bürger-Verwaltungs-Kommunikation : die Tendenz zur systematischen Verharmlosung von Verständigungsproblemen

first published in:

Sprachreport : Informationen und Meinungen zur deutschen Sprache 1 (1988),
ISSN 0178-644X, 0178-664, S. 15-16

Postprint published at the Institutional Repository of the Potsdam University:

In: Postprints der Universität Potsdam

Philosophische Reihe ; 63

<http://opus.kobv.de/ubp/volltexte/2010/4314/>

<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:517-opus-43146>

Postprints der Universität Potsdam

Philosophische Reihe ; 63

BÜRGER-VERWALTUNGS-KOMMUNIKATION

Die Tendenz zur systematischen Verharmlosung von Verständigungsproblemen

Unter dem Eindruck öffentlicher Kritik an der »Undurchschaubarkeit« und »Bürgerferne« der Behörden werden bereits seit einigen Jahren Bemühungen sichtbar, mehr »Bürgernähe« und »Bürgerfreundlichkeit« nicht nur als Zielvorstellung zu propagieren, sondern in der Verwaltungspraxis auch tatsächlich zu realisieren. Hatte sich die Kommission für Fragen der Sprachentwicklung am Institut für deutsche Sprache bereits in den Jahren 1976–1979 mit diesem Thema befaßt¹, so gab das Bundesverwaltungsamt (»Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik«) 1984 das Merkblatt M 18, »Bürgernahe Verwaltungssprache« heraus (5. Aufl. 1986), das unter anderem das »Hamburger Verständlichkeitskonzept« nach Langer/Schulz v. Thun/Tausch, das Gutachten des Sozialwissenschaftlichen Instituts »Sinus« und das Buch »Amtsdeutsch heute – bürgernah und praxisnah« von

Walter Otto berücksichtigt. Auch in internen Fortbildungsseminaren war man durchaus bemüht, die Kommunikationsfähigkeit von Behördenmitarbeitenden zu verbessern.

Trotzdem: angesichts der nur ungenauen Vorstellung davon, was »Bürgerfreundlichkeit« in der Praxis denn nun genau bedeutet, scheinen die neuen Schlagwörter auch heute noch eine veränderte Praxis eher zu beschwören als zu beschreiben.

Es kann wohl auch – wie diverse Verständlichkeitsmodelle bis in die sechziger Jahre immer wieder suggerieren – keinen absoluten Maßstab für »Bürgernähe«, »Bürgerfreundlichkeit« oder »Durchschaubarkeit der Behörden für den Bürger« geben. Wenn nämlich die Verstehensvoraussetzungen und die Verstehensbedürfnisse und -erwartungen der einzelnen Klien-

ten faktisch sehr heterogen sind, so muß sich der Maßstab für gelungene Verständigung an den einzelnen Teilnehmern orientieren. Auch in institutionellen Kontexten gilt deshalb, daß wechselseitiges Verstehen und Verständigung (zwischen Behördenmitarbeitenden und Klienten) von den Teilnehmern an einer Kommunikation gemeinsam herzustellen ist. Das heißt aber auch: Von den Teilnehmenden, insbesondere von den Klienten, signalisierte Verstehensprobleme müssen interaktiv bearbeitet und gelöst werden, um Verständigung und damit letztendlich auch »Durchschaubarkeit« herzustellen.²

Unterschiedliche Wissensvoraussetzungen und Routinen

Die meisten Verstehens- und Verständigungsprobleme in Gesprächen zwischen Klienten und Behördenmitarbeitenden sind auf unterschiedliche Wissensvoraussetzungen der Interaktionsteilnehmer zurückzuführen. Die meisten Probleme sind dabei vermutlich nicht einmal spezifisch für die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation, sondern treten auch in anderen Kontexten immer dann auf, wenn Menschen mit unterschiedlichem Wissen und unterschiedlichen Erwartungen miteinander kommunizieren und man an bestimm-

ten Stellen wechselseitig feststellt, daß ein Interaktionspartner zusätzliche Informationen braucht, um den anderen zu verstehen, oder ein Interaktionspartner stillschweigend von anderen Voraussetzungen als der andere ausging und aufgrund dessen Widersprüche in der Interaktion auftreten. Speziell für die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation sind derartige Probleme wohl nur dann, wenn sie spezifische fachsprachliche Ausdrücke oder behördliche Sachverhalte betreffen. In der Regel können sie durch kurze Einschübe oder »Nachträge« gelöst werden.

Störender für die Kommunikation zwischen Klienten und Behördenmitarbeitenden sind Probleme, die sich daraus ergeben, daß Behördenmitarbeitende häufig routinemäßig bestimmte Sachverhalte als gegeben annehmen oder Entscheidungen treffen, ohne dies im Gespräch explizit zu machen und ohne das Verstehen der Klienten zu sichern. So kann es vorkommen, daß Klient/in und Behördenmitarbeiter/in ganz verschiedene Ziele verfolgen oder ganz verschiedene Anliegen behandeln, dies aber erst nach geraumer Zeit des »Nebeneinanderher-Redens« überhaupt bemerken. Typisch scheint z. B. zu sein, daß Behördenmitarbeitende ein konkret bearbeitbares Dienstleistungsanliegen wie etwa eine Antragstellung routinemäßig bearbeiten, während Klienten eigentlich erst einmal konkrete Informationen über einen Sachverhalt oder Vorgang haben wollen. Hier treten nicht nur leicht Mißverständnisse auf, sondern in einigen Fällen zeigt sich auch, daß Klienten ihre Wünsche nach genaueren Informationen nur schwer gegen die Routinen der Behördenmitarbeiter/innen durchsetzen können.

Systematische Problemverharmlosung

Wenn ein Interaktionspartner ein kommunikatives Problem hat, so kann er dem anderen signalisieren, welches Problem er hat und auch, welche Art der Problembearbeitung er erwartet. Der andere wird dann gehalten sein, genau dieses Problem zusammen mit dem Partner zu bearbeiten, bis das Problem gelöst oder für irrelevant erklärt wird. Auf diese Weise erwartet jeder, daß z. B. ein akustisches Verstehensproblem durch eine Wiederholung o. ä. geklärt wird, ein Bedeutungsverstehensproblem mit einer Bedeutungs- oder Hintergrunderklärung, ein Erwartungsproblem mit einer Widerspruchsklärung, ein Handlungsverstehensproblem mit einer Erklärung und/oder erneuten expliziten Durchführung der Handlung, usw.

Die Art, wie Kommunikationspartner mit solchen Problemen umgehen, läßt

nun darauf schließen, daß sie bestimmte Arten von Problemen eher signalisieren und bearbeiten als andere. Dies wirkt sich z. B. so aus, daß ein Interaktionspartner, der ein Erwartungsproblem hat, dies nicht mit einer Frage wie »Wieso geht das denn nicht? Vorher ging das doch auch!« anzeigt, sondern vielleicht zunächst nur ein Bedeutungsverstehensproblem mit einer Frage wie »Was meinen Sie damit?« anzeigt. Das heißt, er vergewissert sich dann lieber erst noch einmal, ob er richtig verstanden hat, bevor er einen Widerspruch zu seinen Erwartungen mit einer Frage wie der ersteren anzeigt. Oder umgekehrt: eine Klientin, die eine kostenlose Bearbeitung ihres Anliegens erwartet hatte, zeigt nach einer Äußerung wie »Das kostet fünf Mark« des Behördenmitarbeiters ihr Erwartungsproblem mit einer Frage wie »Wieso kostet das denn Geld?« an, der Behördenmitarbeiter geht aber nicht auf den Widerspruch zu den Erwartungen der Klientin ein, sondern behandelt das Problem mit einer Äußerung wie »Ja. Ich muß da fünf Mark für nehmen«, als hätte die Klientin mit einer einfachen beiläufigen Echofrage wie »Fünf Mark?« nur ein akustisches Verstehensproblem oder ein Bedeutungsverstehensproblem signalisiert.

Derartige Behandlungen von Erwartungsproblemen als Bedeutungsverstehensprobleme werden häufig verwendet, um auszuprobieren, ob die gewählte Problembearbeitung nicht auch zur Problemlösung ausreicht. Zu erklären ist dies u. a. damit, daß Erwartungsprobleme offenbar als gravierendere Störungen der Interaktion und der Partnerbeziehung angesehen werden als andere Problemtypen.

Auf diese Weise sind in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation die meisten Problemtypen als »bevorzugte« oder »weniger bevorzugte Problemtypen« in einer sogenannten »Präferenzhierarchie« geordnet. Inwieweit diese Präferenzhierarchie typisch für Bürger-Verwaltungs-Kommunikation ist, oder ob sie in anderen Kontexten wie z. B. der Arzt-Patienten-Kommunikation oder auch in Alltagsgesprächen vielleicht ebenso wirksam ist, bedarf der weiteren Untersuchung. Aber in jedem Fall kann festgestellt werden, daß derartige Strategien nicht geeignet sind, die von den Behörden selbst erhobene Forderung nach »Bürgerfreundlichkeit« und »Durchschaubarkeit« praktisch einzulösen.

Diese Art der Problembehandlung im Sinne der Präferenzhierarchie, die übrigens von Klienten ebenso wie von Behördenmitarbeitenden befolgt wird, zeigt eine (sicherlich unbewußte) »systematische Problemverharmlosungstendenz«, die dem Anspruch nach »Durchschaubarkeit« usw. diametral

entgegensteht. Denn sie führt dazu, daß bei Verstehens- und Verständigungsproblemen der Klienten zumindest tendenziell zunächst weniger und oberflächlicher erklärt wird als der Klient von seiner Problemsignalisierung her geklärt haben möchte. Will der/die Klient/in sich damit nicht zufriedengeben, muß er/sie selbst wieder nachhaken und manchmal sogar gegen erheblichen Widerstand sich durchsetzen, was ja nicht immer einfach ist und deshalb wohl auch oft unternommen wird.

Was tun?

Sowohl in wissenschaftlichen wie auch in alltäglichen Praxiszusammenhängen scheint eine Analyse und eine Einsicht in die Problematik eines Handlungsbereichs eine Voraussetzung für eine Verbesserung der bestehenden und beklagten Situation zu sein. Eine so verstandene »Aufklärung« und Sensibilisierung für kommunikative Probleme in praktischen Handlungszusammenhängen könnte m. E. mindestens an zwei Stellen ansetzen: Einerseits könnte eine Einbeziehung von Sprachwissenschaftlern in den behördlichen Fortbildungsbereich zu einer ernsthafteren Sensibilisierung für kommunikative Probleme beitragen; andererseits könnte die verstärkte Einbeziehung von Gesprächsanalysen in den schulischen Deutschunterricht zu einer Sensibilisierung und zu einem selbstbewußteren Handeln von Klienten in solchen Praxiszusammenhängen beitragen.

Margret Selting

Dr. Margret Selting ist Hochschulassistentin am Fachbereich 11 der Universität Oldenburg

- 1 Siehe etwa Siegfried Grosse/Wolfgang Mentrup (Hrsg.): Bürger – Formulare – Behörde (Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache, Bd. 51). Tübingen: Narr 1980
- 2 Siehe dazu auch die Untersuchung von Margret Selting: Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. Tübingen: Niemeyer 1987