

ULRICH PÜSCHEL

## Normen und Normenkonflikte

### Am Beispiel eines Schreibseminars in der beruflichen Fort- und Weiterbildung

#### Abstract

Unabdingbare Voraussetzung für eine Lehrtätigkeit in der beruflichen Fort- und Weiterbildung, in der Schreibfertigkeiten vermittelt werden, ist die Fähigkeit und Bereitschaft, den eigenen Sprachgebrauch wie die Sprachgebräuche anderer kritisch zu reflektieren. Nur so kann mit den Normenproblemen und -konflikten, die in einem Schreibtraining auf Schritt und Tritt auftreten, erfolgreich umgegangen werden. Ein sprachreflexives Bewußtsein ist aber nicht nur Voraussetzung bei den Lehrenden, seine Vermittlung muß zugleich ein wesentliches, wenn auch heimliches Ziel eines jeden Schreibseminars sein. Denn neben der Schulung in rein sprachlichen Fertigkeiten muß den zu Schulenden klar gemacht werden, daß sie ständig mit Sprachnormen konfrontiert sind. Sie müssen außerdem darauf vorbereitet werden, Normenkonflikte zu erkennen und die Art der Konflikte zu durchschauen. Schließlich sollen sie lernen, mit diesen Konflikten umzugehen.

#### 1. Vom Umgang mit Sprachnormen in der Linguistik

Viele – und zu denen gehörte auch ich – hatten sich in den sechziger und siebziger Jahren bei ihrer Beschäftigung mit Sprache an einem Wissenschaftsideal orientiert, das sich in der vielzitierten Version André Martinets folgendermaßen liest:

Wir nennen eine Darstellung wissenschaftlich, wenn sie auf der Beobachtung der Tatsachen beruht, ohne eine Auswahl unter diesen Tatsachen im Namen gewisser ästhetischer oder moralischer Grundsätze vorzuschlagen. (Martinet 1963, S. 14)

Danach kommt der Beschäftigung mit Sprache dann das Prädikat 'wissenschaftlich' zu, wenn die forschenden Personen den Sprachgebrauch so beschreiben, wie er ist, keinerlei Bewertungen vornehmen und schon gar nicht in ihn eingreifen wollen.<sup>1</sup> Auf diese Weise hatten die Anhänger dieses Wissenschaftsideals etwas als Nichtgegenstand aus der Sprachwissenschaft ausgegrenzt, was zum Sprachhandeln wie die Luft zum Atmen gehört: das Bewerten des Sprachgebrauchs, das Ulla Fix „als Element sprachlicher Tätigkeit“ bezeichnet (Fix 1990). Was die Ausgrenzer in ihrem sprachlichen Alltag problemlos taten, nämlich den Sprachgebrauch anderer zu

<sup>1</sup> Dieser deskriptivistischen Position ist zu Recht die These von der Normativität des Deskriptiven entgegenghalten worden (vgl. Gloy 1975, S. 89). Danach greifen auch diejenigen, die sich frei von jeglichen Werturteilen gegenüber der Sprache wähnen, mit ihrer Forschertätigkeit normierend in die Sprache ein. Sie wissen es nur nicht oder wollen es nicht wahrhaben.

bewerten und auf ihn Einfluß zu nehmen<sup>2</sup>, sollte in der sprachtheoretischen Reflexion keinen Platz haben. Die Vorstellung, man könne und müsse als Sprachwissenschaftler normierend in den Sprachgebrauch eingreifen, war nicht nur verpönt, sondern diejenigen, die das als Sprachpfleger taten, wurden – milde gesagt – mit Skepsis betrachtet.

Es gab aber auch die Gegenposition, nach der zumindest Wertung, aber auch die Bereitschaft zum Eingreifen in die Sprache ausdrücklich befürwortet wurden, was manchen Deskriptivisten in seinem Glauben an die Werturteilsfreiheit seines Tuns verunsicherte. Dazu trug die soziolinguistische Debatte seit dem Ende der sechziger Jahre bei. Ihr Thema war nicht nur die Beschreibung der Sprachnormen und ihrer Rolle in der Gesellschaft, sondern diese Debatte wurde auch mit dem Ziel geführt, Veränderungen der Normen und Veränderungen der gesellschaftlichen Einstellung zu Normen zu bewirken. Die handlungstheoretisch fundierte linguistische Sprachkritik zielte ebenfalls auf eine eingreifende Praxis, indem sie Anleitung dazu geben wollte, wie Normenkonflikte im sprachlichen Handeln zu diagnostizieren seien und wie die Konfliktparteien im rationalen Diskurs damit umgehen könnten. Außerdem reagierten Sprachwissenschaftler auf das offensichtlich vorhandene Bedürfnis nach Orientierung im Geflecht der Normen, wie das Aachener grammatische Telefon zeigt, das 1981 neben die Auskunftsdienste der Duden-Redaktion und der Gesellschaft für deutsche Sprache trat.

Im Laufe der achtziger Jahre haben sich Sprachwissenschaftler noch auf andere Weise aus ihrem Elfenbeinturm hinausbewegt und sich damit nolens volens dem Normenproblem gestellt. Sie haben das wahrhaft facettenreiche Feld der beruflichen Kommunikation für sich entdeckt, auf dem sie nicht nur forschend und beratend tätig werden, indem sie ihre Untersuchungsergebnisse in Schulungskonzepte einbringen, sondern sie beteiligen sich auch an der praktischen Umsetzung solcher Konzepte, indem sie selber Gesprächs-, Rede- und Schreibseminare durchführen.

Wie ich selber erfahren habe, wird man beim Eintauchen in die Praxis mit Aufgaben konfrontiert, die sich ganz gut mit fachlichem Wissen lösen lassen, und zwar dergestalt, daß handfeste Lösungen angeboten werden können. Daneben gibt es aber auch Aufgaben, für die keine handfesten Lösungen existieren und sich auch nicht finden lassen, da es sie nicht gibt. Paradoxerweise ist gerade in diesem zweiten Fall die linguistische Fachkompetenz ganz besonders gefragt, denn die Linguisten müssen solche „unlösbaren Aufgaben“ nicht nur kennen, um ihre Klientel vor der irrtümlichen Hoffnung auf Patentlösungen zu bewahren, sondern

<sup>2</sup> Dabei erweisen sich gerade auch Sprachwissenschaftler in ihren sprachbewertenden Äußerungen hin und wieder als erstaunlich elitäre Säcke (um eine von Hans Jürgen Heringer in die Diskussion eingeführte Charakterisierung aufzunehmen; Heringer 1980, S. 58).

sie müssen ihren Auftraggebern und den Seminarteilnehmern auch plausibel machen können, warum es entgegen deren Erwartungen diese Lösungen nicht gibt.

Diese Bemerkungen klingen noch sehr abstrakt, werden aber sofort konkreter, wenn sie auf die stilistische Entscheidung bezogen werden. Denn wie alle Sprachhandlungen sind die stilistischen Handlungen regelgeleitet, folgen also Normen.<sup>3</sup> Damit erhebt sich zwangsläufig die Frage, welches die Normen sind, an die sich die Sprachhandelnden in einer bestimmten Situation halten sollen. In der Gesellschaft ist nun die Ansicht weit verbreitet, daß diese Frage klar zu beantworten ist und daß es darüber hinaus Instanzen gibt, die diese Antworten bereithalten. Personen, die sich in Sprachtrainings in der beruflichen Fort- und Weiterbildung betätigen, bekommen in den Augen der Teilnehmer ganz automatisch den Status einer solchen Instanz. Speziell Sprachwissenschaftler, die ein distanzierteres, weil reflektierteres Verhältnis zu den Normen haben, können hier leicht in die unangenehme Situation geraten, daß sie ungewollt zur normsetzenden Autorität avancieren.

Die Alternative zur Rolle des Sprachpapstes kann aber weder der „wertfreie“ Deskriptivistenstandpunkt sein noch die „anything goes“-Haltung. Stilistische Orientierung muß in irgendeiner Weise angeboten werden, oder anders gesagt: Um Normen kommt niemand herum. Den Weg, der in dieser Situation zu gehen ist, weist die linguistische Sprachkritik, auch wenn das auf den ersten Blick vielleicht nicht so recht zu erkennen ist. Denn diese sprachkritische Richtung hat mit manch flottem Spruch wohl eher ihre wirklichen oder auch nur vermeintlichen Kontrahenten verprellt, anstatt sie zur produktiven Auseinandersetzung zu reizen. Einer dieser Sprüche lautet „Normen? Ja – aber meine!“ (Heringer 1980). Das ist provokant, richtet sich jedoch ausdrücklich nicht gegen die Normen, um die – wie schon gesagt – niemand herumkommt, sondern gegen diejenigen, die ihre Normen gegen andere bewußt oder unbewußt durchsetzen wollen; es geht um die Forderung, daß Normen zu legitimieren sind. Solche Durchsetzer können gesellschaftliche Gruppen sein, Institutionen oder Einzelpersonen; grundsätzlich hat jedoch jeder von uns das Recht, die Normierer auf ihre Legitimation und auf ihre Zielsetzung hin, die sie mit ihrer normdurchsetzenden Tätigkeit verbinden, zu befragen. Die linguistische Sprachkritik stellt diese Frage im Falle von Normenkonflikten im öffentlichen Sprachgebrauch, die sie nach den Regeln der linguistischen Kunst offenlegt.

Mit dieser Vorgehensweise verbunden ist ein zweiter Spruch: „Haben wir die Analyse, so ist auch alles getan.“ (Heringer 1982, S. 27) Diese Auf-

---

<sup>3</sup> Ich mache in diesem Beitrag keinen Unterschied zwischen (sozialen) Regeln, Normen oder Konventionen, weil es mir nicht auf solche Differenzierungen ankommt, wie sie beispielsweise Gloy (1987, S. 119f.) vorgenommen hat.

gabenbeschreibung erinnert auf den ersten Blick an einen Arzt, der sich zurückzieht, wenn er die Diagnose gestellt hat, anstatt eine Therapie vorzuschlagen. Doch der ärztliche Doppelschritt mit der Abfolge von Diagnose und Therapie trifft nicht auf die linguistische Analyse zu; denn diese selbst ist schon ein Eingreifen und in gewisser Weise Therapie, insofern als durch sie den Sprachteilhabern Art und Gründe des Konflikts in das Bewußtsein gehoben werden sollen. Etwaige Schlußfolgerungen für ihr eigenes zukünftiges Sprachhandeln müssen sie allerdings selber ziehen. Die Normenkonflikte liefern also Anlässe für „sprachkritische Diskurse, die dazu beitragen, Lebens- und Kommunikationsformen so zu verändern, wie es der gesellschaftliche Wandel erforderlich macht.“ (Wimmer 1983, S. 9)

Voraussetzung für die linguistische Sprachkritik ist ein sprachreflexives Bewußtsein, das zur kritischen Reflexion des eigenen Sprachgebrauchs wie der Sprachgebräuche anderer befähigt und zu dem die Bereitschaft gehört, den eigenen Sprachgebrauch zur Diskussion zu stellen. Beides – die Befähigung wie die Bereitschaft zur kritischen Reflexion – sind nicht jedem von uns in die Wiege gelegt, sondern viele müssen das mehr oder weniger mühsam lernen. Damit kommt aber der linguistischen Sprachkritik über die exemplarische Analyse von Normenkonflikten hinaus noch eine weitergehende Aufgabe zu: Sie muß die Sprachhandelnden von der Vernünftigkeit dieses sprachkritischen Tuns überzeugen, um ihre Bereitschaft zur kritischen Reflexion zu wecken, und sie muß diejenigen, die zur sprachkritischen (Selbst)Reflexion bereit sind, schulen, indem sie ihnen das für die Analyse notwendige Handwerkszeug vermittelt.

An dieser Stelle läßt sich nun der Bogen zu der Frage schlagen, wie in Sprachtrainings der beruflichen Fort- und Weiterbildung mit dem Normenproblem umgegangen werden kann. Denn über die Schulung in rein sprachlichen Fertigkeiten hinaus sollte in einem solchen Training auch ein sprachreflexives Bewußtsein gefördert werden. Das heißt natürlich keineswegs, daß die Teilnehmer zu kleinen Linguisten ausgebildet werden müßten, ganz im Gegenteil: Alle Anklänge an Sprachtheorie bis hin zur linguistischen Terminologie sind zu vermeiden. Aber es ist dennoch möglich und sinnvoll, den zu Schulenden einige Einsichten in ihre Sprache und ihren Sprachgebrauch zu vermitteln; hierzu gehört auch der Umgang mit Normen.

Ich werde nun an einigen Beispielen zeigen, wo und in welcher Form in einem Schreibtraining Normenprobleme akut werden und wie mit ihnen im Einzelfall umgegangen werden kann. Bei dem Schreibtraining, auf das ich mich beziehe, handelt sich um ein dreitägiges Seminar, in dem Führungskräfte eines großen Unternehmens darin geschult werden, Briefe an Privatkunden zu schreiben. Für das Unternehmen ist dieses Seminar einer von vielen Schritten, die zu seiner Corporate Identity führen sollen. Da ich an der Konzeption des Seminars beteiligt war und auch Gelegen-

heit hatte, es selber durchzuführen, haben die folgenden Ausführungen den Charakter eines Erfahrungsberichts. Um Mißverständnissen vorzubeugen: Es geht mir nicht darum, das Seminarkonzept vorzustellen und zu begründen, sondern ausschließlich um einige Erfahrungen, die ein Sprachwissenschaftler mit Sprachnormen macht, wenn er in die Praxis geht.

## 2. Strikte und vage Vorgaben des Unternehmens

Das Unternehmen verbindet mit der Fort- und Weiterbildungsmaßnahme Erwartungen, die sich in mehr oder weniger detaillierten Vorgaben niederschlagen. Unter diesen Vorgaben gibt es einen kleinen Bereich mit expliziten Regelungen, deren Befolgung verbindlich ist. Diese Präskriptionen betreffen vor allem, doch nicht ausschließlich das äußere Erscheinungsbild der Briefe: die Gestaltung der Briefbögen, die Adreß- und Textzeilenbreite, den Übergang zur Folgeseite; aber auch die Gestaltung der Adresse nach der „DIN 5008 Regeln für Maschinenschreiben“, die Unterschrift nach der Geschäftsordnung bis hin zum ausgeschriebenen Vornamen, die Regelung der Voll- und Kurzform des Unternehmensnamens oder die Ersetzung des Ausdrucks *Gebühr* durch *Tarif* und *Preis*. Alle diese Maßnahmen zielen auf ein einheitliches Erscheinungsbild der Unternehmenskorrespondenz.

Es ist klar, daß der Schreibtrainer sich an diese Vorgaben halten muß; entweder er macht sich zum Vertreter der Normeninstanz 'Unternehmen' und vermittelt die Vorgaben an die Teilnehmer (sofern diese sie nicht sowieso schon kennen), oder er wirft das Handtuch. Da es sich bei diesen Vorgaben vor allem um „technische“ Fragen handelt, die das Unternehmen nach seinen Vorstellungen gelöst sehen möchte, bleibt das Konfliktpotential recht klein. Dennoch ist klar festzuhalten, daß das Unternehmen als Auftraggeber für sich das Recht in Anspruch nimmt, in bestimmten Punkten verbindlich zu entscheiden, was 'richtig' oder 'falsch' ist.

Trotz des geringen Konfliktpotentials können sich hinter solchen „technischen“ Anweisungen durchaus Probleme verbergen, die sich unter Umständen erst bei der praktischen Umsetzung der Vorgaben zeigen. So haben Teilnehmerinnen mehrfach berichtet, daß eine scheinbar so harmlose Angelegenheit wie der ausgeschriebene Vorname in der Unterschrift zu unangenehmen Erfahrungen führte. In den Augen des Unternehmens soll der Vorname eine persönliche Note in den Brief bringen, außerdem soll so für die Anrede in Antwortbriefen klargestellt werden, ob es der Kunde mit einem Mann oder einer Frau zu tun hat. Nun hat sich aber herausgestellt, daß es immer wieder Männer gibt, die in Telefonaten den Vornamen zu plumper Anmache mißbrauchen. Die zitierten Frauen würden es deshalb vorziehen, ihren Vornamen nicht auszuschreiben. Damit haben wir es mit einem Normenkonflikt zu tun, bei dem die Befolgung einer Norm negative Folgen nach sich ziehen kann, die die normierende Institution nicht vorausgesehen hat. Natürlich gibt es eine einfache Lösung, nämlich

den Vornamen in der Unterschrift abzukürzen und stattdessen in die Bezugsvermerke unter „Unser Zeichen“ *Frau x* zu schreiben, so daß klar ist, ob man es mit einem Mann oder einer Frau zu tun hat. Solange aber das Unternehmen dem nicht zustimmt, ist der Normenkonflikt nicht aus der Welt geschafft.

Neben der kleinen Zahl recht konkreter Vorgaben gibt es sehr pauschale Vorgaben, die die Seminarinhalte und -ziele umreißen, also unter dem Normenaspekt das Wesentliche betreffen. Es ist nicht weiter überraschend, daß das Unternehmen dafür keinerlei Präzisierungen parat hat; denn es ist ja viel einfacher, die Gestaltung des Briefkopfes und die Form der Unterschrift verbindlich zu regeln als den Briefstil im Detail. Dementsprechend heißt es ganz allgemein über das Seminar: Die Teilnehmer üben, Briefe an Privatkunden verständlich, kundenfreundlich, imagepflegend, überzeugend und ökonomisch zu formulieren. Was diese Zielsetzungen genau meinen und wie sie im Seminar zu erreichen sind, sollte eine Gruppe von Fachleuten herausfinden, die damit beauftragt war, das Seminarkonzept zu entwickeln. Dieser Arbeitsgruppe gehörten auch zwei Sprachwissenschaftler an.

Die Sprachwissenschaftler waren als Experten für Normenfragen engagiert worden, wobei ihnen speziell die Rolle derjenigen zugedacht war, die wissen, was gutes und richtiges Deutsch ist; außerdem wurde von ihnen noch erwartet, daß sie die brillanten Formulierungen liefern, die den Seminarteilnehmern eingetrichtert werden sollten. Die Sprachwissenschaftler waren damit in die Position gerückt worden, die in der öffentlichen Meinung die praktischen Stilisten innehaben. Doch diesen Erwartungen konnten und wollten die Sprachwissenschaftler nicht entsprechen; umgekehrt hatten sie aber auch kaum eine Möglichkeit, die Normenproblematik explizit anzusprechen. Denn mit den Gepflogenheiten, nach denen Wissenschaftler an Probleme herangehen, hatte die Arbeit in der Planungsgruppe nichts zu tun. Das Seminarprogramm ist in gewisser Weise wildwüchsig entstanden, wobei sich aber unter der Hand dennoch einige Grundsätze – gewissermaßen als Eckpfeiler – eingeschlichen haben, die die Normenproblematik unmittelbar betreffen oder zumindest mit ihr zusammenhängen.

Dabei schälte sich sehr schnell als ein erster Konsens heraus, daß das klassische Feld der Sprachnormendiskussion von Orthographie und Grammatik in der hier angesprochenen Fort- und Weiterbildung keine Rolle spielt. Diese Normen betreffen ein Basiswissen, über das die Teilnehmer verfügen, auch wenn es natürlich vorkommt, daß mal ein erweiterter Infinitiv mit zu nicht mit Komma abgetrennt wird oder Unsicherheit besteht in der Frage „klein und zusammen oder groß und auseinander“; das kann schließlich uns allen passieren. Rechtschreibung, Zeichensetzung und Konventionen des schriftlichen Sprachgebrauchs sind also kein Thema. Treten

dennoch Zweifelsfälle auf, dann dient der Duden als Grundlage für deren Behandlung.

### 3. Das sprachreflexive Bewußtsein als heimliches Ziel

Ein zweiter Konsens stellte sich dagegen recht mühsam ein, nämlich die Einsicht, daß es keine einfachen Rezepte für das Schreiben von Kundenbriefen gibt. Nach hartem Ringen hat dieser Konsens seinen Niederschlag im Seminar in Form einer reflexiven Maßnahme gefunden: Die Teilnehmer werden ausdrücklich darauf hingewiesen, daß sie nicht die acht oder zehn „Goldenen Regeln“ für das Briefeschreiben lernen können. Dieser Hinweis ist insofern zentral, als damit implizit thematisiert wird, daß das Schreiben eine komplexe und komplizierte Angelegenheit ist. Außerdem kommt mit diesem Hinweis die Normenproblematik ins Spiel, da sich mit der Annahme, daß es einfache Rezepte gebe, die Vorstellung verbindet, daß es sich dabei um Anweisungen für das gute und richtige Deutsch handle. Genährt wird diese Annahme vor allem durch die traditionelle Praktische Stilistik (vgl. dazu Rupp 1986; Sanders 1988; Püschel 1991). Ein Schwachpunkt der Praktischen Stilistik besteht nun in der Prämisse, man könne mit einer begrenzten Zahl griffiger Anweisungen den sicheren Weg zum guten Deutsch weisen. Dieser Auffassung begegnet man in Reinkultur in der Reinersschen „Stilfibel“, in der zwanzig Verbote zum fehlerlosen Stil, zwanzig Gebote zum guten Stil und zwanzig Ratschläge zum wirkungsvollen Stil führen sollen. Hier wird die Anweisung auf ein „Man vermeide ...“ und „Man nehme ...“ verkürzt, und das Ganze mit Erfolgsgarantie:

Wenn Sie das Werk gründlich durcharbeiten, tritt der Erfolg so sicher ein, wie die Wintersonne im Gebirge Ihre Haut braun brennt. (Reiners 1963, S. 6)

Aus der „Stilfibel“ spricht eine Haltung, die als „Formulieren nach Rezept“ umschrieben werden kann; ihr ist die differenziertere und schwierigere Position vom „Formulieren als Problemlösen“ entgegenzustellen, das eine eigenverantwortliche und reflektierte Tätigkeit darstellt. Danach wird das Schreiben von Texten als sukzessives Lösen von Formulierungsproblemen betrachtet und nicht einfach als eine Technik oder Fertigkeit, die quasi mechanisch eingesetzt werden kann (dazu Antos 1988, S. 41).

Nun wissen wir ja aus eigener Erfahrung, daß wir keineswegs immer reflektiert formulieren, sondern daß uns die Worte häufig wie von selbst auf das Papier fließen. Wir verfügen auch – glücklicherweise – über eine „formulative Routine“ (Antos 1988, S. 42), die uns vor dem Zwang bewahrt, ständig reflektiert formulieren zu müssen. Dieser formativen Routine fehlt zwar gewissermaßen das schöpferische Moment, aber man sollte ihr deshalb nicht die problemlösende Funktion absprechen, denn die formulative Routine ist auf ihre Weise ebenfalls problemlösend: In ihr wird auf eingespielte Problemlösungen zurückgegriffen.

Schöpferisches wie routiniertes Formulieren läßt sich nun in einem Schreibseminar nicht einfach lehren, und dennoch spielen beide Varianten des Formulierens eine zentrale Rolle, was sich deutlich sichtbar in der Arbeitsweise niederschlägt. Grundsätzlich sind die Teilnehmer gefordert, ein hohes Maß an Eigenaktivität zu entwickeln, indem sie schreiben, umschreiben oder der Kürze halber auch mündlich Formulierungsvorschläge machen. Der Trainer ist gehalten, möglichst viele solcher Vorschläge in die Auswertung mit einzubeziehen mit dem Ziel, den Teilnehmern ständig vor Augen zu führen, daß es für Schreibprobleme eben nicht die eine Lösung gibt, sondern eine Vielfalt an Lösungen. Allerdings darf aus dieser Vorgehensweise nicht der Schluß gezogen werden, daß alle Vorschläge als gleichwertig akzeptiert werden. Selbstverständlich wird auch danach gefragt, was die verschiedenen Lösungsvorschläge leisten und wie angemessen sie sind. Unter dem Normenaspekt soll auf diese Weise bei den Teilnehmern die Einsicht gefestigt werden, daß es gerade im Bereich des Stilistischen nicht um simple Unterscheidungen von 'gut' und 'schlecht' oder 'richtig' und 'falsch' geht, sondern um die flexible Nutzung der Möglichkeiten, die uns unsere Sprache bietet.

Wie beim schöpferischen Formulieren gibt es auch beim Routineformulieren keine einfachen Rezepte. Denn beim Rückgriff auf Routineformulierungen gilt ebenfalls der Grundsatz: Es gibt nicht die eine gute und richtige Lösung. Routine muß sein, denn sie entlastet den Schreiber. Das trägt einerseits zur Schreibökonomie bei, andererseits bleiben so dem Schreiber Zeit und Kraft, sich auf die Probleme zu konzentrieren, die kreative Lösungen verlangen. Zu den Schreibaufgaben, die routiniert bewältigt werden sollten, gehört zum Beispiel der Briefanfang. Sachbearbeiter greifen dabei in der Regel auf einen stereotypen Satz zurück, mit dem sie schon immer diese erste Hürde genommen haben, beispielsweise:

(1) wir bestätigen Ihnen den Eingang des o.a. Schreibens, in dem Sie ...

Ein mindestens ebenso beliebter Einstieg ist der Dank für das erhaltene Schreiben, selbst wenn es überzogene und ungerechtfertigte Vorwürfe gegen das Unternehmen enthält. Die Verwendung solcher Standard-Eröffnungen ist unbedingt richtig, denn der Briefanfang ist meist eine Routineangelegenheit und sollte auch so behandelt werden. Schlecht daran ist dagegen, wenn der Mitarbeiter nur über eine einzige Einstiegsmöglichkeit verfügt und diese undifferenziert einsetzt. Deshalb gibt es in dem Seminar einen Übungsteil, der sich mit Möglichkeiten beschäftigt, wie der Schreiber anfangen kann und was der jeweilige Einstieg leistet. Solche Möglichkeiten sind:

- (2)    den Eingang bestätigen  
           danken für Hinweise, Anregungen oder Interesse  
           unmittelbar mit der Sache anfangen  
           Bedauern ausdrücken

um Verständnis bitten  
sich entschuldigen

Doch damit nicht genug, es werden auch Formulierungen gesammelt, mit denen diese Eröffnungshandlungen realisiert werden können, als Beispiel dazu Anfänge mit *danken*:

- (3) Wir danken Ihnen für Ihre Anregung ...  
Haben Sie vielen Dank für Ihre Anregung ...  
Vielen Dank für Ihr Interesse an ...  
Sie haben uns einen wichtigen Hinweis gegeben. Vielen Dank!

Mit dieser Übung soll erreicht werden, daß die Teilnehmer einen gewissen Fundus an Einstiegsmöglichkeiten samt Formulierungen mit an den Arbeitsplatz nehmen, mit denen sie Routineprobleme auf eingespielte, aber doch flexible Weise lösen können. Da auch die Frage behandelt wird, wann auf welche der Routinen sinnvollerweise zurückgegriffen werden kann, wird deutlich, daß formulative Routine nicht mit Schematismus oder mechanischem Vorgehen gleichgesetzt werden darf.

Wie die Skizze der Arbeitsweise zeigt, wird in der praktischen Spracharbeit gewissermaßen nebenbei etwas für das sprachreflexive Bewußtsein der Teilnehmer getan, indem bei ihnen das Verständnis dafür geweckt und weiterentwickelt wird, daß es unterschiedliche Lösungen für eine sprachliche Aufgabe gibt. Dazu gehört zuerst einmal die Einsicht, wie flexibel und vielgestaltig das Werkzeug 'Sprache' ist, und dann die Motivation, das flexible und vielgestaltige sprachliche Angebot zu nutzen. Das gehört aber mit zu den Voraussetzungen, die den reflektierten und kritischen Umgang mit Normen erst ermöglichen.

Die Förderung eines sprachreflexiven Bewußtseins, das zum sprachkritischen Umgang mit Normenkonflikten befähigt, steht keineswegs im Gegensatz zu den Seminarzielen; sie stellt auch keine zusätzliche Aufgabe dar, sondern ist für das Seminar zentral, auch wenn sie nie ausdrücklich genannt wird. Da in einer dreitägigen Veranstaltung keineswegs alle Fragen und Probleme behandelt werden können, die beim Briefeschreiben auftreten, muß es ein Hauptziel der Schulung sein, die Teilnehmer dazu zu befähigen, die Probleme, die sie beim Schreiben am Arbeitsplatz haben, selbständig zu erkennen und Wege zu ihrer Behebung zu suchen. Dabei müssen sie beispielsweise auch selber entscheiden, welche der gefundenen Formulierungen sie für angemessen halten. Selbständigkeit in Sprachfragen ist also gefordert, und dazu sollte auch gehören, daß die Schreibenden wissen, daß sie letztlich selber ihre eigene Normeninstanz sind, und zwar auch dann, wenn sie sich Orientierung aus anderen Quellen verschaffen.

#### 4. Das Individuum als Normeninstanz

Gerade für den Programmpunkt 'Selbständigkeit in der Entscheidung' ergibt sich für das Seminar eine Schwierigkeit: Die Teilnehmer haben die berechnete Erwartung, daß sie erfahren, wie sie ihre Briefe in Zukunft schreiben können. Aus welchem anderen Grund sollten sie das Seminar sonst besuchen? Darüber hinaus haben viele Teilnehmer noch die konkrete Erwartung, daß ihr Trainer ihnen genau sagen kann, was richtig oder falsch, was gut oder schlecht ist, und diese Erwartung ist umso stärker, wenn der Trainer aus dem akademischen Bereich kommt.<sup>4</sup> Aus dieser Gemengelage von Erwartungen ergibt sich eine komplexe Aufgabe, die zuerst einmal darin besteht, den Teilnehmern ihre Autoritätsgläubigkeit zu nehmen, nach der es einzelne Personen oder Institutionen sind, die über Stilnormen verbindliche Auskunft geben können dergestalt, daß sie über jedes Formulierungsdetail abschließend urteilen. Daraus erwächst die weitere Aufgabe, die Stelle der Normeninstanz neu zu besetzen. Wer entscheidet denn eigentlich darüber, was beispielsweise bewährte Routinelösungen sind und unter welchen Voraussetzungen sie sinnvoll verwendet werden? Und schließlich muß auch – mehr oder weniger explizit – plausibel begründet werden, wie sich die etablierte Normeninstanz legitimieren läßt.

Die Antwort auf die Frage nach der Normeninstanz lautet: Jeder einzelne verantwortet in letzter Konsequenz seine eigenen Normen, indem er für sich entscheidet, wie er schreiben will und wie nicht. Für die Arbeit im Seminar bedeutet das, daß alle Teilnehmenden nicht nur das Recht haben, sondern auch ausdrücklich dazu aufgerufen sind, jeden Vorschlag um eigene Vorschläge zu ergänzen. Auf diese Weise soll nicht nur die Vielfalt formativer Alternativen aktiviert werden, sondern es soll im Vergleich bis in Nuancen hinein nachgespürt werden, wie sich die unterschiedlichen Formulierungen auswirken. Außerdem kann jeder Teilnehmer im Hinblick auf die Vorschläge anderer als Normeninstanz agieren, die lobt oder tadelt. Lob und Tadel sollen aber begründet werden, indem die Teilnehmer die Vor- und Nachteile der vorgeschlagenen Formulierungen nennen. Wer getadelt wird, darf – wenn er will – seinen Vorschlag verteidigen, so daß verschiedene Sichtweisen einander gegenüber treten und der Normenkonflikt deutlich sichtbar wird. Die kontroverse Beurteilung wird ausdrücklich als Normalfall markiert mit dem zusätzlichen Hinweis, daß es ebenfalls durchaus normal ist, wenn die Vertreter kontroverser Auffassungen sich nicht einigen können. Die Beteiligten müssen akzeptieren, daß Bewertun-

<sup>4</sup> Es ist natürlich ein angenehmes Gefühl als Autorität, die die Aura des Wissenschaftlichen umgibt, anerkannt zu werden. Aber gerade in Sprachnormenfragen ist es mit der Wissenschaftlichkeit recht problematisch, denn sprachberatende und -schulende Wissenschaftler handeln nicht von einer objektiven Sprachwarte aus, sondern als gesellschaftliche Subjekte; dabei reproduzieren sie häufig nur ihre eigenen Vorlieben; vgl. Gloy (1993, S. 48ff.).

gen nicht nur unterschiedlich ausfallen, sondern daß es im Prinzip auch keine Instanz gibt, die ein abschließendes Urteil fällt.

Zwar rufen die Teilnehmenden in strittigen Fällen gerne den Seminarleiter als Richter an, aber auch der hat nur seine Meinung, wie die anderen die ihre haben. Anders gesagt: Die Offenlegung des Normenkonflikts bildet so etwas wie eine sprachkritische Laienanalyse, die mit der Analyse in der linguistischen Sprachkritik vergleichbar ist. Ebenfalls vergleichbar ist die Laienanalyse und die linguistisch-sprachkritische Analyse im Hinblick auf die möglichen Folgen: Wie den Konfliktparteien bleibt es den Seminarteilnehmern prinzipiell selbst überlassen, was sie aus dem Analyseergebnis für sich machen, ja wie sie überhaupt mit den im Seminar angebotenen und erarbeiteten Problemlösungen umgehen wollen. Deshalb wird schon zu Beginn des Seminars ausdrücklich darauf hingewiesen, daß es sich immer nur um Vorschläge und Anregungen handelt, unter denen die Teilnehmer nach ihren eigenen Bedürfnissen und Vorstellungen auswählen müssen.

Im übrigen sind manche Teilnehmer aus ihrem beruflichen Alltag mit dem Normenkonflikt in Form widerstreitender Formulierungen wohl vertraut, wenn auch auf eher unangenehme Weise. Denn es passiert immer wieder, daß bei einem Vorschlag, den die Teilnehmer insgesamt als gelungen betrachten, jemand äußert, daß er solche oder ähnliche Formulierungen schon früher gerne in seinen Briefen verwendet hätte, der Vorgesetzte sie bei Durchsicht der Briefe jedoch herausgestrichen hätte. Damit sind wir ganz konkret wieder an der Stelle angekommen: „Normen? Ja – aber meine!“ Der Vorgesetzte setzt die seinen durch, einfach weil er die Macht dazu hat. Vielleicht wird sich in einem zukünftigen Konflikt der Untergebene durchsetzen, dann aber hoffentlich argumentativ und nicht allein mit dem Hinweis auf das Seminar als einer höherwertigen Normeninstanz.

Werden die Seminarteilnehmer als ihre jeweils eigene Normeninstanz ernst genommen, dann müssen sie – wie schon angesprochen – selbst urteilen, wann immer es um Bewertungen geht. Deshalb sind beispielsweise die Schreibübungen so angelegt, daß die Schreibenden gar nicht darum herumkommen, ihre Schreibprodukte und die der anderen zu beurteilen. Dazu ein Beispiel:<sup>5</sup> Die fünfzehn Teilnehmer werden in drei Gruppen zu fünf Personen eingeteilt. Jede Gruppe muß in der Rolle des Kunden einen Brief an das Unternehmen schreiben, sagen wir eine Beschwerde. Die Briefe werden dann ausgetauscht und jeweils von einer anderen Gruppe beantwortet. Allerdings muß in dieser Phase jedes Gruppenmitglied für sich eine Antwort verfassen, so daß auf jede Beschwerde fünf Reaktionen vorliegen. Im nächsten Schritt müssen die Mitglieder einer Gruppe ihre Antwortbriefe miteinander besprechen. Falls sie einen Brief für den optimalen halten,

<sup>5</sup> Diese Übung wie auch die unten zitierten Materialien hat Ulrich Schoenwald von „IMK Ulrich Schoenwald“, Institut für moderne Korrespondenz, Hilden, in das Seminar eingebracht.

können sie diesen zum „King“ erklären und dem Plenum vorlegen; falls sie sich aber auf keinen „King“ einigen können (das ist die Regel), müssen sie auf der Basis ihrer vorliegenden Briefe eine gemeinsame Fassung erstellen. Im Endergebnis gibt es zu den drei Beschwerden drei Antworten, die dann im Plenum ausgewertet werden. Auch dabei gilt eine Regel: Zuerst kommen die Schreiber des Beschwerdebriefs zu Wort, dann die Mitglieder der unbeteiligten Gruppe und schließlich die Schreiber des Antwortbriefs. Auch wenn das alles nur ein Spiel ist, gehen die Gruppenmitglieder aufgrund ihrer verschiedenen Rollen doch mit wechselnder Perspektive an die Arbeit. In dieser Übung folgen aufeinander Phasen des gemeinsamen und individuellen Planens, Formulierens, Revidierens und Bewertens mit dem Ziel der Textoptimierung. Außerdem erhalten die Teilnehmer auf zwei Stufen Feedback, da sie in der Kleingruppe die einzeln geschriebenen Briefe miteinander besprechen und im Plenum dann den von der Gruppe als optimal betrachteten Brief gemeinsam verantworten.

## 5. Das Sprachgefühl als Bewertungsmaßstab

Neben der Frage nach der Normeninstanz bleibt noch die weitere Frage, wie zu legitimieren ist, daß das Individuum als Normeninstanz fungiert. Die Antwort auf diese Frage fällt wenn auch nicht ganz einfach, so doch sehr knapp aus: durch sein Sprachhandlungswissen. Es war schon davon die Rede, daß die Teilnehmer Orthographie und Grammatik beherrschen; hinzuzufügen ist, daß sie natürlich auch über verschiedene Varietäten des Deutschen verfügen, die sich den Bereichen von Schriftlichkeit und Mündlichkeit zuordnen lassen. Weiterhin verfügen sie innerhalb des Feldes des Schriftlichen über unterschiedliche „Register“. Dieses Sprachhandlungswissen, das ja ein Normenwissen ist, bildet die Basis für ihre Beurteilungskompetenz. Da dieses Sprachhandlungswissen weithin implizites Wissen ist, könnten die Teilnehmer – gefragt, worauf sich ihre Urteile denn gründen würden – antworten: auf unser Sprachgefühl.

Auch wenn der Begriff des Sprachgefühls keine gängige sprachwissenschaftliche Kategorie ist, trifft er in vieler Hinsicht auf anschauliche Weise das Gemeinte, wie sich an Hans Martin Gaugers und Wulf Oesterreichers Explikation zeigt:

Sprachgefühl ergibt sich für den „gebildeten“ Sprecher aus dem Abstand zwischen dem in seiner Umgebung faktisch Geäußerten und der Norm, der er sich, zumindest in bestimmten Situationen, verpflichtet fühlt. Er weiß einerseits: so wird [...] faktisch gesprochen, und er weiß andererseits: so dürfte „eigentlich“ nicht, oder positiv: so müßte „eigentlich“, wenn es um Norm und Erfüllung ginge, gesprochen werden. Diese Kenntnis der Norm, dies nicht immer sehr bestimmte Bewußtsein von ihr, aus dem sich Kriterien der Bewertung ergeben, ist das Sprachgefühl. (Gauger/Oesterreicher 1982, S. 40)

Das Sprachgefühl beruht also auf Normenkenntnis, und es kommt ins Spiel, wenn sich zwischen der gekannten Norm und dem faktischen Sprachge-

brauch Differenzen ergeben. Dabei verstehen Gauger und Oesterreicher Norm als „Vorschrift“, und zwar speziell als diejenige Vorschrift, die sich als „Hochsprache“ manifestiert. Urteile nach dem Sprachgefühl sind demnach Urteile über abweichenden Sprachgebrauch, schärfer noch: über fehlerhaften Sprachgebrauch. Daß solche Urteile auf dem Sprachgefühl basieren können und auch häufig tatsächlich basieren, soll unbestritten bleiben; problematisch ist aber zweierlei: zum einen die Beschränkung der Urteile auf Differenzen zwischen der „Hochsprache“ als einem absolut gesetzten Maßstab und einem faktischen Sprachgebrauch, der von der „Hochsprache“ abweicht; zum andern die Beschränkung der Urteile auf „richtig“ und „falsch“.

Gerade um diese letzte Beschränkung durchhalten zu können, begrenzen Gauger und Oesterreicher die Bewertungsgegenstände des Sprachgefühls auf Grammatisches und Lexikalisches, können diese Begrenzung aber nicht durchhalten, wie verschiedene ihrer Beispiele zeigen, die eindeutig in das Feld des Stilistischen gehören; dort geht es jedoch nicht einfach um ‘richtig’ oder ‘falsch’, sondern um beispielsweise ‘angemessen’, ‘wirkungsvoll’ oder ‘ästhetisch’. Gerade wenn Gauger und Oesterreicher sagen, daß sie bei ihrer Bestimmung der Kategorie ‘Sprachgefühl’ an die Sprecherwirklichkeit anknüpfen, ist ihre Begrenzung ein Vorurteil, denn die Bewertungen, die die Seminarteilnehmer abgeben, beziehen sich in den meisten Fällen auf Stilistisches und nicht auf Orthographie und grammatische Richtigkeit. Dabei gelten für diese Bewertungen der Seminarteilnehmer eine Reihe von Eigenschaften, die nach Gauger und Oesterreicher das Sprachgefühl auszeichnen (Gauger/Oesterreicher 1982, S. 50-52):

(a) Unmittelbarkeit des Urteils oder fehlende Reflexion beim Urteilen; für die Seminarteilnehmer bedeutet das, daß sie weithin, wenn auch nicht ausschließlich spontan, eben aus dem Gefühl heraus urteilen;

(b) fehlende Begründung für das Urteil, die allenfalls durch nachträgliche „Rationalisierung“ geliefert wird; nachträgliche „Rationalisierung“ ist für die Seminarteilnehmer ein häufiger Zwang, da es ja nicht darum geht, beliebige Vorschläge zu machen, sondern diese gegenüber den anderen auch zu vertreten;

(c) Schwanken zwischen Sicherheit und Unsicherheit im Urteil, was im Seminar vor allem durch den Widerspruch der anderen oder durch deren Wunsch nach Begründung bewirkt wird;

(d) Anspruch des Urteilenden auf allgemeine Verbindlichkeit, der häufig aus mangelnder Einsicht in die Flexibilität und Vielgestaltigkeit der Sprache resultiert; gerade die Brüchigkeit dieses Anspruchs soll im Seminar deutlich werden.

Ganz unabhängig von der Frage, ob es die „Hochsprache“ als ein durchorganisiertes System von Vorschriften überhaupt gibt (selbst bei dem Pa-

radefall der Orthographie ist das nicht so), sollte die Kategorie 'Sprachgefühl' nicht an der Divergenz von „Vorschrift“, die das Richtige betrifft, und „Faktischem“, das als Abweichung betrachtet wird, festgemacht werden, sondern an der Divergenz von Normen generell. Da jeder Sprachgebrauch, auch der in Relation zu einer präskriptiven Norm so genannte faktische, Normen folgt, sind die sprachlichen Handlungen nach den verschiedenartigen Regeln nicht zuerst nach richtig oder fehlerhaft zu beurteilen, sondern es ist zuerst einmal festzustellen, daß sie anders sind. Damit beschäftigt sich die Stilistik, indem sie die Andersartigkeit oder Besonderheit des jeweiligen Sprachgebrauchs herausarbeitet und darüber hinaus noch seine spezifische Funktion bestimmt (vgl. Püschel 1985, S. 13). Gerade wenn es um die Differenz in der Funktion geht, spielt das Sprachgefühl eine wichtige Rolle. Anders als bei Gauger und Oesterreicher wird damit der Begriff des Sprachgefühls aus dem Bereich des Elitären – repräsentiert durch die „gebildeten“ Sprecher – herausgenommen (vgl. Gauger/Oesterreicher 1982, S. 64ff.). Das soll keineswegs heißen, daß allen Sprachteilhabern das Sprachgefühl im gleichen Maße zukäme; schließlich ist das Sprachgefühl „die Summe sprachlicher Erfahrungen eines Menschen“ (Henne 1982, S. 95), und diese Erfahrung ist bekanntlich nicht bei allen Menschen gleich. Doch von solchen individuellen Unterschieden abgesehen, kann über die Seminarteilnehmer gesagt werden: Sie besitzen genügend Sprachhandlungswissen und damit Sprachgefühl, um über ihre Briefschreibpraxis kompetent zu urteilen, und zwar über ihre bisherige wie über die als Seminarziel angestrebte.

## 6. Normen? Ja – unsere und meine!

Zwar wurde ausdrücklich darauf hingewiesen, daß in dem Schreibtraining keineswegs eine „anything goes“-Haltung herrsche, dann war aber vor allem davon die Rede, daß die Teilnehmer als individuelle Normeninstanzen betrachtet werden, die ihre Normen in letzter Konsequenz selbst verantworten. Daß daraus dennoch kein Widerspruch erwächst, beruht auf der stillschweigenden Voraussetzung, daß es – wie verschwommen auch immer – ein Stilideal gibt, das das Unternehmen propagiert sehen möchte, das die Schreibtrainer zu vertreten bereit sind und das die zu Schulenden zu akzeptieren bereit sind.

Die Briefschreibpraxis des Unternehmens ist bis in die jüngste Zeit einer bürokratischen Stiltradition verpflichtet gewesen, die typisch ist für Ämter und Behörden, aber auch für Verwaltungen privater Unternehmen wie beispielsweise Banken oder Versicherungen und Verwaltungen von Verbänden, berufsständischen Vereinigungen und ähnlichem. Alles in allem spricht aus solchen Briefen ein Image, das kein Unternehmen, das sich als kompetent, innovativ und leistungsfähig versteht, von sich verbreiten möchte. Diese Einstellung findet sich zumindest in Ansätzen auch bei den zu schulenden Mitarbeitern, die dem bürokratischen Stil recht kritisch

gegenüberstehen. Das zeigt sich regelmäßig zu Beginn des Seminars, wenn zum Einstieg ein eher abschreckendes Beispiel analysiert wird:

(4)

An die Firma Karl-Dieter Müller KG  
z. Hdn. Herrn Herbert Schulz

Postfach 2 44 81

5 KÖLN 91

Betr.: Zahlungsrückstände; Ihr Schreiben vom 00.00.00.. Sch./Kl.

Sehr geehrter Herr Schulz!

Für Ihr o.g. Schreiben vom 00.00.00 danken wir Ihnen bestens.

Wir möchten Ihnen hierdurch mitteilen, daß wir Ihnen in Anbetracht der von Ihnen dargelegten Umstände über den Betrag in Höhe von DM 220,- ausnahms- und entgegenkommenderweise eine Fristverlängerung bis zum 00.00. 00 gewähren.

Wir hoffen deshalb, daß dieser Verlängerungstermin von Ihnen fristgemäß eingehalten wird, da wir andernfalls uns gezwungen sähen, den noch ausstehenden Betrag über ein gerichtliches Verfahren, welches für Sie mit weiteren Kosten und Unannehmlichkeiten verbunden wäre, betreiben zu müssen.

Es liegt also in Ihrem eigensten Interesse, einen solchen Fortgang dieser Angelegenheit zu vermeiden.

Mit Interesse Ihren weiteren Nachrichten entgegensehend, verbleiben wir

Hochachtungsvoll

Das negative Urteil über diesen Text ist schnell gefällt, auch von solchen Teilnehmern, deren eigene Briefe eher dem bürokratischen Stil folgen. Allerdings fehlt doch der bürokratisch-oberlehrerhafte Ton des zitierten Beispiels; dafür sind die Briefe meist sachzugewandt, das heißt nüchtern und personenneutral in den Formulierungen.

Es geht nun in dem Seminar nicht darum, den Bürokratenstil und den sachlichen Stil durch einen Marktschreierstil zu ersetzen. Die Teilnehmer sollen nicht zu Werbetextern umerzogen werden, sondern sie sollen einen alltagssprachlich oder normalsprachlich orientierten Schreibstil anstreben. Natürlich ist damit keine gesprochene Umgangssprache gemeint, sondern ein Schreibstil, der alltagssprachliche Formulierungen nutzt statt Fachjargon und „Papier“-Formulierungen. Da besonderes Gewicht auf Adressa-

tenansprache und Beziehungsgestaltung gelegt wird, gehören zu diesem Stil auch Elemente von Mündlichkeit.<sup>6</sup>

Ohne den Motiven der Seminarteilnehmer im einzelnen nachzuspüren,<sup>7</sup> kann mit gebührender Vorsicht gesagt werden, daß eine doppelte Bereitschaft herrscht: zum einen die Normen des bürokratischen Stils aufzugeben und zum andern die Normen eines alltagssprachlichen oder normalsprachlichen Stils zu übernehmen, sie zu gemeinsam akzeptierten Normen zu machen. Dabei ist die zweite Bereitschaft weniger stark ausgeprägt, weil die Teilnehmer erst einmal unsicher sind, wohin sie der Weg führt, und weil sie sich – wie nicht anders zu erwarten – trotz guten Willens nur schwer von ihrem gewohnten Schreibstil lösen können. Normenkonflikte kommen auf dieser Ebene relativ selten vor, sind aber keineswegs auszuschließen; denn es gibt ab und zu Teilnehmer, die explizit bekunden, daß sie in Zukunft nicht anders schreiben wollen als bisher. Auf der Seminarebene kann dieser Konflikt nicht ausgetragen werden.

Das alltagssprachliche oder normalsprachliche Stilideal gibt unstreitig einen Rahmen für die Arbeit im Seminar vor. Insofern haben wir es mit einer Vorschrift zu tun. Doch diese Vorschrift ist so vage, daß sie allenfalls die grobe Richtung angibt. Die Spielräume sind dementsprechend groß, so daß – von der globalen Vorgabe einmal abgesehen – die Teilnehmer tatsächlich weithin als ihre eigenen Normeninstanzen agieren können. Das gilt nicht nur für das stilistische Detail, sondern auch für die generelle Stilhaltung. Exemplarisch läßt sich das an dem Schreiben der Berufsgenossenschaft demonstrieren, das als vorbildlich und anregend veröffentlicht wurde. Es ist nach der AIDA-Formel verfaßt, weist also einen hochpersuasiven Aufbau auf; es enthält starke Elemente der Mündlichkeit in Form eines ansatzweise geführten Dialogs mit dem Adressaten; und es finden sich saloppe Formulierungen, von denen offenbar angenommen wird, daß sie gesprochen-umgangssprachlich sind. Es handelt sich bei diesem Text um das flotte Gegenstück zu dem Bürokratenbrief:

<sup>6</sup> Vgl. dazu auch Gauger (1986, S. 30), der 'leben' in Nietzsches Diktum „Der Stil soll leben.“ als Sprechnähe interpretiert.

<sup>7</sup> Es kann durchaus im Einzelfall so sein, daß die zu vermittelnden Normen auf den Konsens der zu Schulenden treffen. Dies belegen Äußerungen, man hätte schon früher so geschrieben, wenn es nur erlaubt worden wäre. Eine große Rolle spielt gewiß die Absicht vieler Teilnehmer, den Erwartungen des Unternehmens zu entsprechen.

(5)

Gesetzliche Unfallversicherung

**Verwaltungs-Berufsgenossenschaft**

Hauptverwaltung — Hauptabteilung Aufbringung und Verwaltung der Mittel —

die Berufsgenossenschaft  
der Banken, Versicherungen,  
Verwaltungen, freien Berufe  
und besonderer Unternehmen  
— Körperschaft des  
öffentlichen Rechts —  
3373



rhd

Bitte verwenden Sie nicht eingetragte

Machen/From/Firma

Datum des Poststempels

Frau  
PETRA BERGERMANN  
POSTFACH 64 OC 63  
8500 NÜRNBERG 6G

Sehr geehrtes Mitglied,

verzeihen Sie bitte: Sie haben etwas vergessen!

Ja, richtig, soeben ist es Ihnen wieder eingefallen: Der Lohn- und Gehaltsnachweis. Wir verstehen es ja, daß man in der Hektik des Jahreswechsels zwischen Steuerterminen und Weihnachtswunschzetteln auch einmal etwas übersieht.

Aber nun wird es allerhöchste Zeit, daß Sie uns den Lohn- und Gehaltsnachweis - ggf. formlos - einreichen. Sie wissen ja, wie wichtig dieser Nachweis für Sie ist; wenn wir ihn nicht haben, müssen wir Ihre Lohn- und Gehaltssumme schätzen. (Und wie leicht kann man sich verschätzen ...)

Der Abgabe-Termin läßt sich leider nicht verschieben (sechs Wochen nach Ablauf des Kalenderjahres, das ist der 11. Februar), denn er ist uns und Ihnen vom Gesetzgeber vorgeschrieben (in § 741 der Reichsversicherungsordnung - RVO -). Wie der Gesetzgeber so ist, macht er aus einer "Verletzung der Nachweispflicht" gleich eine Ordnungswidrigkeit, die mit einem Bußgeld belegt werden kann.

Sorry, wir mußten Sie darauf hinweisen, auch das ist uns vorgeschrieben. Vielen Dank für Ihr Verständnis. Und dafür, daß Sie die Sache jetzt gleich erledigen.

Sie können uns die erforderlichen Angaben auch per Fernschreiber übermitteln.

Unsere Telex-Nr.: 2 17 38 44.

Bitte denken Sie daran, daß wir ohne Ihre Mitgliedsnummer Ihre Angaben nicht verarbeiten können.

Mit freundlichem Gruß  
Ihre  
Verwaltungs-Berufsgenossenschaft

PS: Haben Sie den Nachweis gerade weggeschickt, und unsere Post kreuzte sich, dann werfen Sie bitte diesen Brief in Ihren Papiertorb. Danke!

Aus: Heise (1987).

Die Bewertung dieses Briefs fällt in der Regel außerordentlich kontrovers aus. Auf die Frage an die Teilnehmer, ob sie sich vorstellen könnten, so zu schreiben, reichen die Antworten vom vorbehaltlosen „Ja“ bis zum strikten „Nein“. Dieses Beispiel wird im Seminar bewußt eingesetzt, um kontroverse Beurteilungen zu provozieren, damit die Teilnehmer in der Auseinandersetzung mit dem Text ihre eigene stilistische Position bestimmen können.

Mit diesen Andeutungen zur Vorgehensweise sollte noch einmal zweierlei verdeutlicht werden: Einerseits wird in dem Seminar ein Stilideal vertreten, von dem die Teilnehmer sagen sollen: Das sind *u n s e r e* Normen, an denen wir uns orientieren wollen. Andererseits bleibt für jeden Teilnehmer so viel Spielraum, daß er sagen kann: Das ist *m e i n e* Norm, der ich in diesem konkreten Fall – anders als die anderen – folgen will. Damit ist die Grundposition in der Normenfrage umrissen, die in diesem Schreibseminar eingenommen wird. Allerdings ist mit dieser Grundposition in keiner Weise die Annahme verbunden, in der Normenfrage wäre damit Harmonie erreicht. Denn das Verhältnis von „unserer Norm“ und „meiner Norm“ ist selbstverständlich nicht spannungsfrei, wie schon der Extremfall zeigt, daß ein Teilnehmer seinen bürokratischen Schreibstil ausdrücklich nicht aufgeben will. Für den Umgang mit Normen heißt das aber: So wie wir nicht um Normen herumkommen, kommen wir auch nicht um Normenkonflikte herum. Der Streitpunkt kann nur sein, wie wir die Normenkonflikte handhaben.

## Literatur

- Antos, Gerd: Eigene Texte herstellen! Schriftliches Formulieren in der Schule. Argumente aus der Sicht der Schreibforschung. In: DU 40. 1988, H. 3, S. 37-48.
- Fix, Ulla: Redebewertung – Stilbewertung. Zu theoretischen Fragen der Bewertung sprachlicher Äußerungen. In: Fix, Ulla (Hg.): Beiträge zur Stiltheorie. Leipzig 1990, S. 73-104.
- Gauger, Hans Martin und Wulf Oesterreicher: Sprachgefühl und Sprachsinn. In: Sprachgefühl. Vier Antworten auf eine Preisfrage. Heidelberg 1982, S. 9-90.
- Gauger, Hans Martin: „Schreibe, wie du redest!“ Zu einer stilistischen Norm. In: Sprachnormen in der Diskussion. Beiträge vorgelegt von Sprachfreunden. Berlin, New York 1986, S. 21-40.
- Gloy, Klaus: Sprachnormen I. Linguistische und soziologische Analysen. Stuttgart-Bad Cannstatt 1975.
- Gloy, Klaus: Norm. In: Ammon, Ulrich, Norbert Dittmar und Klaus J. Mattheier (Hg.): Sociolinguistica. Soziolinguistik. 1. Halbbd. Berlin, New York 1987, S. 119-124.
- Gloy, Klaus: Sprachnormenforschung in der Sackgasse? Überlegungen zu Renate Bartsch, Sprachnormen: Theorie und Praxis. In: PBB 115. 1993, S. 30-65.
- Heise, Paul: Sympathiegewinn durch Mahnung. Ein beispielhafter Brief. In: texten und schreiben H. 4. 1987, S.8.
- Henne, Helmut: Der Berufung wird stattgegeben. Plädoyer für die Entwicklung von Sprachgefühl. In: Sprachgefühl. Vier Antworten auf eine Preisfrage. Heidelberg 1982, S. 91-137.

- Heringer, Hans Jürgen: Normen? Ja – aber meine! In: Mogge, Birgitta (Hg.): Die Sprachnorm-Diskussion in Presse, Hörfunk und Fernsehen. Stuttgart 1980, S. 58-72 (= Der öffentliche Sprachgebrauch. Bd. 1).
- Heringer, Hans Jürgen: Sprachkritik – die Fortsetzung der Politik mit besseren Mitteln. In: Heringer, Hans Jürgen (Hg.): Holzfeuer im hölzernen Ofen. Aufsätze zur politischen Sprachkritik. Tübingen 1982, S. 3-34.
- Martinet, André: Grundzüge der Allgemeinen Sprachwissenschaft. Stuttgart 1963.
- Püschel, Ulrich: Das Stilmuster „Abweichen“. Sprachpragmatische Überlegungen zur Abweichungstilistik. In: SuLWU 16. 1985, H. 55, S. 9-24.
- Püschel, Ulrich: Praktische Stilistiken – Ratgeber für gutes Deutsch? In: Neuland, Eva und Helga Bleckwenn (Hg.): Stil – Stilistik – Stilisierung. Linguistische, literaturwissenschaftliche und didaktische Beiträge zur Stilforschung. Frankfurt, Bern, New York, Paris. 1991, S. 55-68.
- Reiners, Ludwig: Stilfibel. Der sichere Weg zum guten Deutsch. München 1963.
- Rupp, Heinz: Über die Notwendigkeit von und das Unbehagen an Stilbüchern. In: Sprachnormen in der Diskussion. Beiträge vorgelegt von Sprachfreunden. Berlin, New York 1986, S. 102-115.
- Sanders, Willy: Die Faszination schwarzweißer Unkompliziertheit. Zur Tradition deutscher Stillehre im 20. Jahrhundert (E. Engel – L. Reiners – W. Schneider). In: WW 38. 1988, S. 376-394.
- Wimmer, Rainer: Sprachkritik und reflektierter Sprachgebrauch. In: SuLWU 14. 1983, H. 51, 3-14.