

Verständlich informieren

Friedemann Schulz von Thun

Jeder kennt die Krankheit, von der hier die Rede sein soll. Jedenfalls jeder, der Zeitungen, amtliche Bekanntmachungen, Bedienungsanleitungen, Fachzeitschriften, politische Aufklärungsbroschüren liest. Oder jeder, der Nachrichten, Kommentare, Vorträge, Interviews oder Diskussionen hört. Kurzum jeder, der sich informieren und weiterbilden will. Die Krankheit heißt „Schwerverständlichkeit der Informationsvermittlung“.

Wie oft legen wir nach kurzem Hinschauen einen Text entmutigt und verärgert beiseite, wie oft schalten wir innerlich ab, wenn wir bei den Ausführungen eines Fachmannes nicht mehr mitkommen. Vor allem Personen mit einfacher Schulbildung und sprachlicher Benachteiligung werden ständig überfordert. Folge: Sie halten sich selbst für „dumm“ und „lassen die Finger davon“; das heißt, sie geben den Versuch auf, sich zu informieren und weiterzubilden. Mündig aber ist nur, wer sich informieren kann. Die Bedeutung allgemein verständlicher Kommunikation wird umso größer, je mehr der Wunsch besteht, möglichst viele – und nicht nur eine geistige Elite – zu informieren und an Entscheidungen teilnehmen zu lassen.

Das Hamburger Verständlichkeitskonzept

Liegt das angesprochene Übel sozusagen „in der Natur der Sache“? Das heißt: Spiegelt die Schwerverständlichkeit nur die Schwierigkeit des Sachgegenstands wider, so dass dieser fast unzugänglich ist für Leute, die nicht „in der Sache drinstecken“? Oder wird bei der Übermittlung von Informationen „gesündigt“, das heißt die Psychologie der Informationsaufnahme unberücksichtigt gelassen?

Dies ist eine empirische Frage. Seit sechs Jahren haben wir (Inghard Langer, Reinhard Tausch und ich, zusammen mit vielen Doktoranden und Diplomanden, finanziell gefördert durch die Stiftung Volkswagenwerk) am Hamburger Psychologischen Institut dieses Problem ausgiebig erforscht, vor allem anhand von Texten. In diesem Artikel sollen die wichtigsten Ergebnisse und ihre Verwertungsmöglichkeiten in aller Kürze vorgestellt werden. Wer sich ausführlicher über Ergebnisse und Forschungsmethoden informieren möchte, sei auf die Literatur verwiesen; nicht zuletzt auch der, der sich in verständlicher Informationsvermittlung voranbringen möchte.

Folgende fünf Fragen sollen in diesem Artikel beantwortet werden:

1. Was ist Verständlichkeit? Die Antwort wird lauten: Es ist eine Eigenschaft von Informationstexten, die in vier Bereiche zerfällt. Entsprechend werden wir vier „Verständlichkeitsmacher“ kennen lernen. Sie heißen: „Einfachheit“, „Gliederung-Ordnung“, „Kürze-Prägnanz“ und „Zusätzliche Stimulanz“.

2. Kann man Verständlichkeit messen? Die Antwort: Ja. Jeder Text (oder Vortrag usw.) erhält dann vier Messwerte – einen für jeden Verständlichkeitsmacher. Es ist eine Art „Warentest“, der hier durchgeführt wird. In etwa fünf Stunden kann man lernen, einen solchen Test durchzuführen.

3. Ist es möglich, Texte verständlicher zu gestalten, ohne den Inhalt zu vereinfachen? Antwort: Wenn der „Warentest“, die Verständlichkeitsdiagnose, auf Mängel hinweist, dann kann der Text verständlicher gemacht werden.

4. Werden die Texte mit besseren Verständlichkeitswerten von den Lesern auch wirklich besser verstanden? Ja, erheblich besser. Und nicht nur das. Sie erregen auch mehr Interesse für den Inhalt, und es macht Spaß, sie zu lesen. Die Ergebnisse zeigten sich bei Lesern aller Schulbildungen.

5. Verständlich informieren – kann man das lernen? Zunächst eine Gegenfrage: Will man es lernen? Denn mit Schwerverständlichkeit ist heute noch ein Prestigegewinn zu erzielen („Ich versteh' kein Wort – was muss das für ein kluger Kopf sein!“). Hier muss vor allem der Empfänger der Information lernen, diese Ehrfurcht zu verweigern. Jetzt die Antwort: Wer es lernen will, kann es lernen. Guter Wille allein allerdings reicht nicht aus. Acht bis zehn Stunden lang muss man hart trainieren. Erprobte Trainingsprogramme für verschiedene Zielgruppen liegen zum Selbststudium vor.

Sie als Leser wissen jetzt, was im Folgenden auf Sie zukommt. Und ein bisschen informiert sind Sie auch schon. Eine solche „überblickende Vorausschau“ erleichtert das Verständnis. Also: Nicht gleich loslegen, sondern erst einmal sagen, worum es geht, und die Gliederung ankündigen. Dadurch sind Sie auf dem besten Weg, einen hohen Wert in „Gliederung-Ordnung“ zu erreichen, dem zweiten Pfeiler der Verständlichkeit.

1. Was ist Verständlichkeit?

Am Anfang der Forschung waren wir auf der Suche nach Verständlichkeitsmachern. So gingen wir vor: Wir baten viele Lehrer und andere Experten zum Beispiel: „Schreibt doch mal einen Lehrtext für Schüler, wie man eine Zahlkarte aufgrund einer Rechnung ausfüllt. Und macht es so verständlich wie möglich.“ Auf diese Weise bekamen wir viele Texte mit *gleichem Lehrziel*, aber *unterschiedlicher sprachlicher Gestaltung*. Wir gaben Schülern die Texte zu lesen und prüften hinterher mit Tests ab, wie viel Information „angekommen“ war. Ergebnis: Manche Texte wurden recht gut verstanden, andere nahezu überhaupt nicht.

Jetzt stellt sich natürlich die Frage: In welchen Merkmalen unterscheiden sich die gut verstandenen von den schlecht verstandenen Texten? Gesucht waren solche Merkmale, die nicht nur bei einem ganz bestimmten Inhalt, sondern möglichst bei allen Inhalten von Bedeutung sind.

Nach einigen Untersuchungen stand die Antwort fest: Informationstexte unterscheiden sich voneinander vor allem in vier „Dimensionen der sprachlichen Gestaltung“: 1. Einfachheit (Gegenteil: Kompliziertheit); 2. Gliederung-Ordnung (Gegenteil: Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit); 3. Kürze-Prägnanz (Gegenteil: Weitschweifigkeit) und 4. Zusätzliche Stimulanz (Gegenteil: keine zusätzliche Stimulanz).

Was diese vier Hauptmerkmale bedeuten? Ein bisschen sagt es der Name schon. Aber wir wollen sie etwas genauer vorstellen, oder besser: Sie stellen sich selber vor:

1. Einfachheit

„Bei mir kann man alles gut verstehen. Ich mache kurze Sätze und verwende bekannte Wörter. Fachwörter werden erklärt. Und ich bringe die Sachen anschaulich, so dass sich jeder was darunter vorstellen kann. Ich rede wie ein normaler Mensch, nicht wie ein Gelehrter.“

Kompliziertheit

„Mein Name, welcher sich als kontradiktorischer Gegensatz zu dem soeben vorgestellten Gegenpol ergibt, subsumiert all jene stilistischen Charakteristika, die die Rezeption auf der Wort- und Satzebene behindern, wobei extrem verschachtelte Satzkonstruktionen ebenso wie multiple Verwendung von Fremd-, Fach- und sonst wie esoterischen Wörtern zu einem (nicht selten auch Prestigezwecken dienenden) hochelaborierten Sprachmuster auf meist hohem Abstraktionsniveau beitragen.“

Dieser erste Verständlichkeitsmacher ist vor allem gemeint, wenn im allgemeinen Sprachgebrauch von „Verständlichkeit“ die Rede ist. Etwa, wenn sich immer mehr Bürger bei Verbraucherschutzorganisationen über unverständliche Behördenschreiben beschweren. Oder wenn – gemäß einer Emnid-Umfrage – jeder Zweite die geringe Verständlichkeit bei der Wissenschaftsberichterstattung im Fernsehen beklagt.

Tatsächlich ist Einfachheit der wichtigste Verständlichkeitsmacher. Und zugleich derjenige, der die „Gebildeten“ am deutlichsten von den „Ungebildeten“ trennt. Dennoch ist das Verstehen und Behalten von Informationen keineswegs nur von „Einfachheit“ abhängig.

2. Gliederung, Ordnung

„Ich tue alles, damit der Leser sich zurechtfindet und die Übersicht behält. Wie erreiche ich das? Indem ich sowohl für äußere Übersichtlichkeit als auch für innere Folgerichtigkeit Sorge:

Äußere Übersichtlichkeit („Gliederung“): Dazu gehört die Ankündigung, wie der Text aufgebaut ist; dazu gehören Absätze, Überschriften, strukturierende Bemerkungen und die Hervorhebung wichtiger Stellen.

Innere Folgerichtigkeit („Ordnung“): Dazu gehört, dass alles logisch aufeinander aufbaut, dass alles schön der Reihe nach kommt. Auf gedankliche Querverbindungen wird deutlich hingewiesen.“

Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit

„Bei mir kommt alles hintereinanderweg, so wie es gerade kommt. Wichtige Wörter oder Sätze werden nicht hervorgehoben und vieles geht durcheinander. Ich mache kaum Absätze, und der Leser weiß nicht, wohin die Reise geht. Ich heiße auch noch so, weil die Übersichtlichkeit nicht gegeben ist, aber am Anfang lege ich gleich los, ohne zu sagen, worauf ich eingehen will. Der Leser weiß nicht, wie alles zusammengehört. Manche Sätze stehen beziehungslos nebeneinander.“

Dieser zweite Verständlichkeitsmacher betrifft nicht die Art der Formulierung (Einfachheit), sondern den Aufbau des Gesamttextes. Seine Bedeutung wächst mit der Länge des Textes. Bei kurzen Mitteilungen kann es der Empfänger leichter „verschmerzen“, wenn keine Bemühungen vorliegen, den Bauplan der Nachricht sichtbar zu machen.

3. Kürze-Prägnanz

„Viel Informationen, mit wenigen Worten. Kurz und bündig, auf's Wesentliche beschränkt. Manchmal zu gedrängt.“

Weitschweifigkeit

„Gestatten Sie, dass ich mich Ihnen vorstelle: Mein Name ist „Weitschweifigkeit“. Mit meinem Namen sind meine Eigenschaften, also diejenigen Merkmale, an denen man mich erkennen kann, schon angedeutet: Ich liebe es, viele Worte zu machen, oder andersherum ausgedrückt: Ich hasse es, mich kurz zu fassen und mich auf das Allerwichtigste zu beschränken. Oft hole ich weit aus und erkläre die Sache überaus ausführlich und umständlich. Obwohl man mit wenigen Sätzen alles Wichtige hätte sagen können. Manchmal schweife ich auch vom Thema ab oder berühre viele Nebensächlichkeiten. Wenn ich erst einmal richtig in Fahrt komme, dann gerate ich „vom Hundertsten ins Tausendste“. Ich benutze als zwei Möglichkeiten, weitschweifig zu sein: Einmal die sprachliche Weitschweifigkeit (ein und dasselbe mit verschiedenen Worten wiederholen und „breitretten“) und zum anderen die inhaltliche Weitschweifigkeit (auf Nebensächliches kommen, weit ausholen und alles sehr ausführlich bringen). Während ein bisschen Weitschweifigkeit dem Leser durchaus hilft, tue ich des Guten zu viel.“

Obwohl ein Telegrammstil sich in einigen Untersuchungen als durchaus günstig erwies, dürfte das Optimum mehr in der Mitte liegen. Weitschweifige Texte überfordern vor allem jüngere Schüler. Sie verlieren den Blick für das Wesentliche, und ihre Aufmerksamkeit sinkt schnell ab. Weitschweifigkeit ist seltener bei gedruckten Texten anzutreffen, häufig dagegen bei freier Rede in Diskussionen oder Berichterstattungen; sehr zum Leidwesen der Empfänger (sie werden kribbelig).

4. Zusätzliche Stimulanz

„Gestatten: ‚zusätzliche Stimulanz‘, aber Sie können ruhig ‚Anregung‘ zu mir sagen (da freut sich mein Kollege ‚Einfachheit‘). Ich tue alles, damit ein bisschen Leben in die Bude kommt. Bin sozusagen das Salz in der Informationssuppe: Ohne mich hätte sie denselben ‚Nährwert‘, aber mit mir ist sie schmackhafter. Und das fördert ja bekanntlich die Verdauung. Ich höre förmlich, wie Sie als Leser sagen: ‚Anregung, du bist mir zwar ganz sympathisch, aber zu viel würde die Suppe versalzen!‘ Ich sage: ‚Gut, aber vergessen Sie mich nicht ganz, wenn Sie selber mal kochen.‘“

Keine zusätzliche Stimulanz

„Mein Name: Keine zusätzliche Stimulanz. Ich verzichte auf alles, was einen Text durch die Art der Darstellung interessant und anregend machen könnte, wie zum Beispiel direkte Anrede des Lesers, lebensnahe oder heitere Beispiele und Vergleiche, Verwendung von wörtlicher Rede oder auch Fragesätze. Ich vertraue darauf, dass der Inhalt von sich aus anregend wirkt und nehme es in Kauf, langweilig und unpersönlich zu wirken.“

Unter diesem vierten Verständlichkeitsmacher sind alle Darstellungen zusammengefasst, die geeignet sind, den Leser anzuregen und persönliche Anteilnahme bei ihm hervorzurufen. Damit dürfte die Wirkung vor allem die Motivation betreffen. Viele Journalisten benutzen Stimulanz, um die Mitteilung „interessant“ zu machen.

Auch hier kann des Guten zu viel getan werden. Zusätzliche Stimulanz ist in Behördentexten und wissenschaftlichen Texten zumindest unüblich.

2. Die Messung der Verständlichkeit

Wie lässt sich feststellen, in welchem Maße die vier Verständlichmacher in einem Text verwirklicht sind?

Der Wunsch, Verständlichkeit zu „messen“, besteht schon lange. Der Amerikaner Flesch (1946) und nach ihm viele andere haben so genannte „Lesbarkeitsformeln“ vorgeschlagen: Zum Beispiel wurde die durchschnittliche Satzlänge und die durchschnittliche Wortlänge eines Textes ermittelt und zu einem Gesamtwert kombiniert. So wird ein objektiver Zollstock angelegt. Jedoch zeigte sich, dass diese Werte sich nur wenig eignen, um vorauszusagen, wie gut die Leser den Text verstehen würden. Das ist ja auch kein Wunder. Denn *erstens* müssen lange Sätze und lange Wörter ja nicht schwerverständlich sein. Das hängt ab von vielen Begleitumständen, zum Beispiel von der grammatischen Bauweise der Sätze oder davon, ob unbekannte (und damit oft lange) Wörter erklärt werden oder nicht. Der objektive Zollstock ist blind für solche Begleitumstände. *Zweitens* sind mit solchen auszählbaren Merkmalen nur einige Aspekte von „Einfachheit“, dem ersten Verständlichmacher, erfasst. Alles andere, zum Beispiel Übersichtlichkeit und innere Folgerichtigkeit, fällt unter den Tisch. Ein Zollstock versagt hier. Hier bedarf es eines menschlichen Gehirns, das mitzudenken in der Lage ist.

Daher haben wir einen ganz anderen Weg eingeschlagen: Für jeden Verständlichmacher ist eine „Messplatte“, eine Skala mit fünf Abstufungen vorgesehen:

Einfachheit	++	+	0	-	--	Kompliziertheit
Gliederung- Ordnung	++	+	0	-	--	Ungegliedertheit Zusammenhanglosigkeit
Kürze- Prägnanz	++	+	0	-	--	Weitschweifigkeit
Zusätzliche Stimulanz	++	+	0	-	--	Keine zusätzliche Stimulanz

Die Messung geht nun so vor sich: Geschulte Beurteiler bilden sich beim Lesen ein Eindrucksurteil für den Verständlichkeitsmacher. Dann vergeben sie vier Werte – einen Wert für jede Skala. Das Ergebnis dieses „Warentests“ wird in ein vierteiliges „Verständlichkeitsfenster“ eingetragen, zum Beispiel:

Einfachheit	Gliederung- Ordnung	+	-
Kürze- Prägnanz	Zusätzliche Stimulanz	0	++

Das linke Fenster gibt an, wie die Werte anzuordnen sind. Im rechten ist das Messergebnis für einen (gedachten) Text eingetragen. Diese Verständlichkeitsdiagnose lautet in Worten: „Der Text ist recht einfach in der Formulierung (wenn auch nicht extrem einfach, das heißt, man könnte denselben Sachverhalt noch etwas einfacher erklären). Dagegen fehlt es an Übersichtlichkeit und Klarheit der Zusammenhänge. Der Inhalt wird weder besonders gedrängt und kurz noch besonders weitschweifig erklärt. Die Darstellungsweise enthält sehr viele Anregungselemente.“

Aufgrund eines solchen Fensters können wir nun auf Anhieb sagen, wie es um die Verständlichkeit des Textes oder des Vortrages bestellt ist. Und wir können angeben, wo es noch hapert, wo etwas verbessert werden muss. In dem genannten Beispielfall würden wir sagen: „Die Sache ist soweit in Ordnung, jedoch bemühe dich mehr um Gliederung, Übersichtlichkeit und Klarheit der Zusammenhänge. Sag am Anfang, wie der Text aufgebaut ist, teile ihn in Unterabschnitte ein, die jeweils eine Überschrift enthalten, und hebe das Wichtige hervor. Was dagegen Stimulanz betrifft, kann es gerne etwas weniger sein.“ Allerdings reichen solche „guten Ratschläge“ nicht aus, um das Verhalten von Informationsvermittlern entscheidend zu verbessern. Hier ist ein Training notwendig. Darauf kommen wir später.

Vielleicht wird es eines Tages zur Pflicht gemacht werden, Bücher und Artikel mit einem Verständlichkeitsschutz zu versehen – das wäre ein sinnvoller „Verbraucherschutz“ und zugleich ein Anreiz für die Autoren, günstige Werte zu erzielen.

Wie geht die Schulung der Berater vor sich? Wer kann eine solche Verständlichkeitsdiagnose vornehmen? Jeder, der über ein gewisses Mindestmaß an Sprachverständnis verfügt, inhaltlich „über der Sache“ steht und sich einer fünf- bis siebenstündigen Ausbildung unterzogen hat. Die Ausbildung gliedert sich in folgende Abschnitte:

1. Die vier Verständlichkeitsmacher werden vorgestellt und definiert, ihre skalenmäßige Handhabung erklärt. Um sie voneinander gut zu unterscheiden, werden sodann Eindrücke, die beim Lesen entstehen können, zitiert. Zum Beispiel: „Man verliert dauernd den roten Faden“ oder: „Man fühlt sich persönlich angesprochen“. Der Lernende soll jeweils entscheiden, bei welchem Verständlichmacher solche Eindrücke „zu Buche schlagen“. In den obigen Beispielen bei Gliederung-Ordnung (–) und Zusätzlicher Stimulanz (+). Die richtigen Lösungen werden bekannt gegeben.

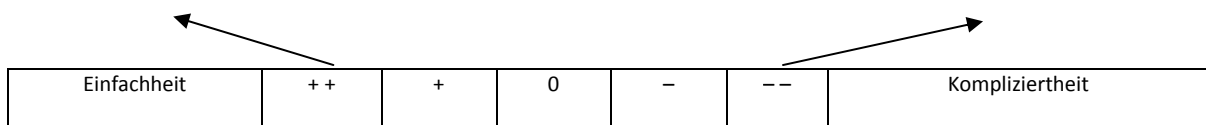
2. Als dann werden treffende Textbeispiele vorgestellt, die unterschiedliche Ausprägungen in den vier Verständlichkeitsskalen illustrieren. Das Prinzip sei an folgender Abbildung am Beispiel „Einfachheit“ verdeutlicht.

Was ist Raub?

Jemand nimmt einem anderen etwas weg. Er will es behalten. Aber es gehört ihm nicht. Beim Wegnehmen wendet er Gewalt an oder droht dem anderen, dass er ihm etwas Schlimmes antun werde. Dieses Verbrechen heißt Raub.

Was ist Raub?

Raub ist dasjenige Delikt, das jemand durch Entwendung eines ihm nicht gehörenden Gegenstandes unter Anwendung von Gewalt oder von Drohung gegenüber einer anderen Person begeht, sofern die Intention der rechtswidrigen Aneignung besteht.



Abgedruckt sind hier nur die Textvertreter der beiden extremen Skalenstufen. Natürlich müssen bei der Schulung von Beurteilern auch die mittleren Stufen illustriert werden. Entsprechend werden auch die anderen drei Verständlichkeitsskalen durch Textbeispiele „verankert“.

3. In bunter Reihenfolge werden jetzt Texte in der Länge von je etwa einer Seite abgedruckt, und zwar zunächst gleichen Inhalts, dann aber auch verschiedenen Inhalts. Der Lernende bildet sich jeweils ein Urteil und trägt seine vier Werte in das Verständlichkeitsfenster ein. Sogleich anschließend überprüft er, ob er richtig liegt: Die Lösungen (festgelegt von Expertengremien) werden bekannt gegeben und begründet.

4. Schließlich stellt der Lernende selbst Texte mit bestimmten vorgeschriebenen Ausprägungen her. Jeweils anschließend vergleicht er seinen Text mit einem Expertentext. Dieses eigene Tun verhilft zu einem noch genaueren Verständnis und zu einem noch feineren Unterscheidungsvermögen.

In einer Diplomarbeit von H. Lepmann (Uni Hamburg) wurden Schüler der zehnten Klasse (Gesamtschulen) ausgebildet. Schüler, die diesen vierten Ausbildungsabschnitt durchlaufen hatten, erzielten deutlich bessere Trefferquoten als Schüler, die nur die ersten drei Abschnitte durchlaufen hatten.

In einem anschließenden Test wird überprüft, ob der Beurteiler in der Lage ist, Texte beliebigen Inhaltes treffsicher einzuschätzen. Hierzu werden ihm acht Testtexte vorgelegt, deren richtige Werte bekannt sind. Geringfügige Abweichungen hier und da sind erlaubt, jedoch dürfen sie ein

festgesetztes Maß nicht überschreiten. Hat der Beurteiler den Test bestanden, wird er für die Forschung zugelassen.

Wissenschaftlich gesprochen, handelt es sich bei dieser Art zu „messen“ um ein *konzeptorientiertes Ratingverfahren*. Wer sich hierfür genauer interessiert, ist auf Literatur verwiesen.

3. Die Verbesserung der Verständlichkeit von Texten

Die nächste forschungsleitende Frage war jetzt: Können Informationstexte aus allen Bereichen des öffentlichen Lebens in ihrer Verständlichkeit verbessert werden? Und zwar so verbessert, dass am *Informationsziel* keine Abstriche gemacht werden?

Art des Vorgehens: Wir nahmen uns Texte aller Art vor, von Bedienungsanleitungen über amtliche Bekanntmachungen bis hin zu „hochwissenschaftlichen“ Texten. Wir versuchten, den jeweiligen Inhalt anders zu erklären, so dass die vier Verständlichmacher besser verwirklicht waren. Zwei Textversionen lagen am Ende für jeden Inhalt vor: der Originaltext und ein verbesserter Text. Ob der „verbesserte Text“ wirklich „besser“ war, musste natürlich erst noch nachgewiesen werden. Dieser Nachweis erfolgte in zwei Schritten:

1. Verständlichkeitsmessung: Neutrale, geschulte Beurteiler schätzten alle Originaltexte und alle verbesserten Texte in bunter Reihenfolge nach den vier Verständlichmachern ein, ohne zu wissen, welcher Text jeweils „original“ oder „verbessert“ war. Als Ergebnis dieser Messung lagen für jeden Text vier Skalenwerte vor, und die Skalenwerte von Originaltext und verbessertem Text konnten jeweils miteinander verglichen werden. Dazu gleich ein paar Beispiele.

2. Erfassen von Verstehen und Behalten beim Leser: Natürlich musste auch geprüft werden, ob die Leser bei verbesserten Texten wirklich mehr verstehen und behalten können. Nur wenn dies der Fall ist, führen die „Verständlichmacher“ ihren Namen zu Recht. Dieser zweite Schritt ist Gegenstand des nächsten Abschnitts.

Ergebnisse der Verständlichkeitsmessung (Schritt 1): In fast allen Fällen erhielten die verbesserten Texte günstigere Skalenwerte als die Originaltexte, und zwar um so viel günstiger, dass der Unterschied nicht von Messungenauigkeiten herrühren konnte. Die Originaltexte wiesen oft erschreckend ungünstige Werte auf.

Im Folgenden sind einige kürzere Beispiele abgedruckt. Originaltext und verbesserter Text sind einander gegenübergestellt; ihre Skalenwerte ergeben sich als mittlere Einschätzung von fünf geschulten Beurteilern.

1. Beispiel: § 57 StVZO (Originaltext)

Einfachheit	Gliederung- Ordnung
Kürze- Prägnanz	Zusätzliche Stimulanz

--	-
++	--

„Die Anzeige der Geschwindigkeitsmesser darf beim Sollwert abweichen in den letzten beiden Dritteln des Anzeigebereiches – jedoch mindestens von der 50 km/st-Anzeige ab, wenn die letzten

beiden Drittel des Anzeigebereiches oberhalb der 50 km/st-Grenze liegen –0 bis +7 von Hundert des Skalenendwertes; bei Geschwindigkeiten von 20 km/st und darüber darf die Anzeige den Sollwert nicht unterschreiten.“

§ 57 StVZO (verbesserter Text)

Einfachheit	Gliederung- Ordnung
Kürze- Prägnanz	Zusätzliche Stimulanz

+	++
0	–

Die Tachometeranzeige im Auto: Um wie viel darf sie abweichen von der tatsächlichen Geschwindigkeit?

- Bis 20 km/st gibt es keine Vorschrift.
- Ab 20 km/st darf der Tacho **auf keinen Fall zu wenig anzeigen**.
- **Etwa mehr ist erlaubt.** Wie viel? **7 % von der Höchstgeschwindigkeit**, die auf dem Tacho eingezeichnet ist. Angenommen, er reicht bis 120, dann darf er 7 % von 120 (= 8,4) zu viel anzeigen. Höchstens!
Diese Regel gilt für die beiden oberen Drittel des Tachos, also zum Beispiel beim 120er-Tacho zwischen 40 und 120 km/st.
- Reicht der Tacho über 150 km/st, dann beginnt die 7 %-Regelung schon ab 50 km/st.

Gewiss, die zweite Version ist etwas länger ausgefallen. Jedoch war dies in den Untersuchungen keineswegs immer der Fall. In etwa 40 % der Fälle hatte die Text-Verbesserung eine Kürzung zur Folge.

2. Beispiel: Der folgende Text ist einer Zeitschrift für Erziehungsfragen entnommen. Es handelt sich um den Anfang eines längeren Aufsatzes. Der Aufsatz wendet sich vor allem an Lehrer(-studenten). Alle Lehrer, die ich kenne, legen jedoch bereits nach folgenden Zeilen (spätestens) die Zeitschrift aus der Hand. Dabei halten sie den Inhalt durchaus nicht für uninteressant.

„Spracherziehung“ (Originaltext)

Einfachheit	Gliederung- Ordnung
Kürze- Prägnanz	Zusätzliche Stimulanz

--	–
+	--

Kommunikation ist Interaktion in symbolischer Vermittlung und impliziert faktisch, genauso wie Interaktion, auch ein Herrschaftsverhältnis interagierender und kommunizierender Menschen. Spracherziehung ist daher als ein Bereich der Erziehung zum sozialen Handeln zu betrachten; wobei der Begriff des sozialen Handelns verstanden wird in Abgrenzung zum einen vom blinden Befolgen vorgegebener Rollennormen, zum anderen von individuell willkürlichem Verhalten. Um auf der Grundlage von Rationalität und in kommunikativer Gemeinschaft mit anderen solidarisch

handeln zu können, muss der Einzelne Sprache nicht nur als Medium der Artikulation analytisch-kognitiver Prozesse einsetzen, sondern gleichzeitig als Mittel reflexiver Kommunikation über soziale Beziehungen selber sowie zur Interpretation und Kommunikation subjektiver, eigener wie fremder Intentionen und Bedürfnisse. Dieses erfordert neben der Beherrschung verschiedener Sprachcodes Sensibilität für die in verschiedenen Nuancen der sprachlichen Pragmatik implizierten Bedeutungsgehalte.

„Spracherziehung“ (verbesserter Text)

Einfachheit	Gliederung- Ordnung
Kürze- Prägnanz	Zusätzliche Stimulanz

+	++
0	-

Kommunikation bedeutet: Mit Worten oder anderen Zeichen aufeinander reagieren und aufeinander Einfluss nehmen; und das heißt auch: Herrschaft ausüben. Damit ist Spracherziehung auch immer eine Erziehung dazu, wie man mit anderen Menschen umgeht, eine Erziehung zum sozialen Handeln. Wie soll nun das soziale Handeln aussehen? Und worauf muss man bei der Spracherziehung achten, um das Ziel zu erreichen?

Erziehungsziel „Soziales Handeln“: Nicht blind alles tun, was die anderen von einem wollen. Aber auch nicht nur tun und lassen, was man selbst will. Sondern: Sich mit anderen vernünftig auseinandersetzen und dann solidarisch handeln.

Aufgabe der Spracherziehung: Sprache darf nicht nur dazu da sein, Gedanken in Worte zu kleiden. Sondern, dass man auch mal darüber spricht: „Wie gehen wir eigentlich miteinander um?“ Und: „Was sind eigentlich die Absichten und Bedürfnisse, die bei mir und anderen dahinterstecken?“

Dazu muss man auch andere verstehen lernen, die sich anders ausdrücken als man selbst. Und man muss eine feine Antenne entwickeln, um besser mitzukriegen, was wirklich gemeint ist, wenn Leute etwas sagen.

3. Beispiel: Der nachfolgende Text stammt aus einer psychologischen Fachzeitschrift. Es handelt sich um die Kurzzusammenfassung einer wissenschaftlichen Untersuchung. „*Summaries*“ dienen der schnellen Informierung der Fachwelt, denn niemand kann heute alles lesen, was publiziert wird. Während Experimentalpsychologen den Text einigermaßen leicht werden verstehen können, flößt er dem Laien einige Ehrfurcht ein. Psychologiestudenten verschiedener Semester konnten im Anschluss an das Lesen kaum etwas vom Inhalt wiedergeben.

Kurzzusammenfassung eines Lehrexperiments (Originaltext)

Einfachheit	Gliederung- Ordnung
Kürze- Prägnanz	Zusätzliche Stimulanz

-	-
++	--

Untersucht wird die Wirkung der zeitlichen Verteilung der täglichen Übungsserien bei der instrumentellen Konditionierung von Planarien, da bei diesen Tieren die auffällige Erscheinung besteht (CUMMINGs et al., 1969, u.a.), dass ein einmal erreichtes mäßiges Lernkriterium trotz weiterer Konditionierung nicht gehalten werden kann. Sechs Vt-Gruppen wurden im Hexagonlabyrinth mit gleich viel Übungsdurchgängen, aber unterschiedlichen Interblockintervallen von 1,5, 2, 3, 6, 12, 24 und 48 Stunden auf eine Richtungsentscheidung konditioniert, dazu wurde die freie Wahlentscheidung vor und die Extinktion nach den Lernvorgängen gemessen. Es zeigte sich, dass (bereits nach 9–11 Übungsblöcken erkennbar) das Lernoptimum bei 6 Stunden Ruhezeit liegt. Kürzere und längere Ruhezeiten verursachen zunehmend schlechtere Lernleistungen, Übergang in den lethargischen Zustand und Mortalität. Freie Wahlen vor und Extinktionsergebnisse nach dem Richtungstraining unterscheiden sich nur bei den kurzen Interblockintervallgruppen bedeutsam, nicht hingegen bei längeren Zeiten.

Kurzzusammenfassung eines Lernexperimentes (verbesserte Fassung)

Einfachheit	Gliederung- Ordnung
Kürze- Prägnanz	Zusätzliche Stimulanz

++	++
0	-

Ausgangslage: Untersucht wurden Planarien (bestimmte Sorte von Würmern). Aus Untersuchungen von CUMMINGs u.a. (1969) war bekannt: Wenn Planarien einmal etwas halbwegs gelernt haben, dann verschlechtern sie sich bald wieder – auch wenn man sie weiterhin für die richtige Leistung belohnt. Eine merkwürdige Erscheinung!

Fragestellung: Jetzt wollten wir herausfinden: *Wie sollten die Übungen zeitlich verteilt sein, damit Planarien am besten lernen?*

Versuchsaufbau: Lernziel: In einem Labyrinth immer die Richtung wählen, für die es eine Belohnung gibt. Die Würmer wurden in 7 Gruppen aufgeteilt. Zwar übten alle Gruppen gleich oft. Aber *die Pausen zwischen den Übungen wurden unterschiedlich lang* gemacht: 1,5 Stunden, 2, 3, 6, 12 und 48 Stunden. Die Leistungen der Würmer wurden beobachtet, und zwar vor, während und nach den Übungen (wo richtige Leistungen nicht mehr belohnt wurden).

Ergebnisse: 1. *Ruhepausen von 6 Stunden waren am günstigsten.* Das merkt man schon nach 9–11 Übungen. Bei längeren oder kürzeren Pausen wurde die Leistung immer schlechter; die Planarien machten nicht mehr mit und starben. 2. Die Leistungen *vor und nach* den Übungen waren *nur bei kurzen Ruhepausen deutlich* verschieden.

4. Die vier Verständlichmacher auf dem Prüfstand: Verständnis und Behaltensleistungen der Leser bei Originaltexten und bei verbesserten Texten

Die große Frage war jetzt: Werden die Texte mit besseren Skalenwerten von den Lesern auch wirklich besser verstanden und behalten? Von Lesern, die gar nichts von den „vier Verständlichmachern“ wissen?

Wir suchten Personen auf, für die die Texte bestimmt waren: Schüler, Studenten, berufstätige Männer und Frauen mit unterschiedlicher Schulbildung. Nach Zufall erhielten sie (ohne es zu wissen) entweder den Originaltext oder den verbesserten Text. Nach einer festgelegten Lesezeit wurden sie mit einem Test geprüft, was sie verstanden und behalten hatten. Ein solcher Prüftest war von Pädagogischen Psychologen konstruiert worden. Er enthielt Fragen und manchmal Anwendungsaufgaben, die man als Leser beantworten beziehungsweise lösen kann, wenn die Information richtig angekommen ist. Die Testkonstrukteure kannten nur den Originaltext: Damit war ausgeschlossen, dass der verbesserte Text irgendwie bevorzugt behandelt wurde.

Hauptergebnisse

1. Bessere Verständnisleistung bei verbesserten Texten. Erwartungsgemäß erreichten die Leser der verbesserten Textfassung deutlich bessere Verständnis- und Behaltensleistungen als die Leser der Originaltexte. Dieser Befund zeigte sich bei Schulbuchtexten, wissenschaftlichen Texten, amtlichen Bekanntmachungen, Bedienungsanleitungen, Gesetzes- und Vertragstexten, politischen Informationstexten und mathematischen Texten. Auch zeigte er sich bei allen Lesergruppen: Bei 13-jährigen Schülern, bei Primanern, bei Berufsschülern, bei Studenten, Krankenschwestern, Soldaten aller Dienstgrade.

Der Unterschied in den Leistungen war teilweise außerordentlich beträchtlich. Dieses Ergebnis bedeutet: Die vier Verständlichmacher tragen ihren Namen zu Recht. Kennt man die Skalenwerte des Textes, kann man ungefähr voraussagen, wie die Information beim Leser (durchschnittlich) ankommen wird.

2. Der Unterschied in den Skalenwerten muss beträchtlich sein. Der Unterschied in den Testleistungen war umso größer, je weiter Originaltext und verbesserter Text in den Skalenwerten auseinanderlagen. Als Faustregel kann gelten: Nimmt man die beiden wichtigsten Verständlichkeitsmacher – Einfachheit und Gliederung-Ordnung – zusammen, dann muss der Unterschied *mindestens drei Skalenstufen betragen*. Angenommen, Originaltext und verbesserter Text hätten folgende Werte:

0	-
0	-

Originaltext

+	0
0	-

verbesserter Text

Einfachheit	Gliederung- Ordnung
Kürze- Prägnanz	Zusätzliche Stimulanz

(Einteilung des
Verständlichkeitsfensters)

In diesem Fall werden die Leser des verbesserten Textes keine erheblich besseren Verständnisleistungen erzielen als die Leser des Originaltextes. Der Unterschied in der sprachlichen Gestaltung ist nicht groß genug, um „durchzuschlagen“. Anders im folgenden Beispiel:

-	0
0	--

Originaltext

++	+
0	0

verbesserter Text

Einfachheit	Gliederung- Ordnung
Kürze- Prägnanz	Zusätzliche Stimulanz

(Einteilung des
Verständlichkeitsfensters)

Hier beträgt der Unterschied für Einfachheit und Gliederung-Ordnung zusammengenommen $3 + 1 = 4$ Skalenstufen, also mehr als genug; der Anstieg in Zusätzlicher Stimulanz „-“ auf 0 wird ein Weiteres dazu beitragen, dass die Leser des verbesserten Textes besser abschneiden werden.

3. Leser aller Schulbildungen profitieren gleich viel durch verständlichere Texte. An sich hatten wir erwartet: Leser mit Abitur würden die Originaltexte einigermaßen gut verstehen. Durch verständlichere Fassungen würden sie sich kaum verbessern. Dagegen würden Leser mit Volksschulbildung einen größeren Sprung nach oben tun. *Diese Erwartung trat nicht ein.* Zwar hatten die Abiturienten bei den Originaltexten im Durchschnitt bessere Leistungen als die Leser mit mittlerer Reife, und diese wiederum bessere Leistungen als die Leser mit Volksschulbildung. Jedoch machten bei den verbesserten Texten alle drei Gruppen einen gleich großen Sprung nach oben, so dass auch die alte Reihenfolge erhalten blieb. Aber immerhin: Die Leser mit Volksschulbildung erreichten oftmals durch verbesserte Texte die Leistung der Abiturienten nach dem Originaltext. Anders ausgedrückt: Gibt man den Abiturienten die Originalfassung zu lesen, den Lesern mit Volksschulbildung den verbesserten Text, dann erreichen beide Gruppen etwa die gleiche Verständnisleistung.

4. Die Verständlichmacher sind auch „Zufriedenmacher“ und „Interessenswecker“. Gleich im Anschluss – noch vor dem Prüftest – haben wir den Lesern in einigen Untersuchungen einen kurzen Fragebogen vorgelegt. Er enthielt unter anderem folgende Feststellung: „Der Text ist so geschrieben, dass er angenehm zu lesen war“ (ja/nein). Die Antworten:

Leser von	„Ja“	„Nein“
Originaltexten	27 %	73 %

Verbesserten Texten	65 %	35 %
---------------------	------	------

Es ist erstaunlich, wie treffsicher die Leser gefühlsmäßig auf die Textgestaltung reagieren. Man muss bedenken, dass keiner der hier zusammengefassten 602 Leser eine Ahnung davon hatte, ob er einen Originaltext oder einen verbesserten Text gelesen hatte. Er wusste nicht einmal von der Existenz zweier Fassungen. Dabei waren die Textunterschiede keineswegs so extrem wie in den drei vorangegangenen Beispieltexten, die zu Demonstrationszwecken eigens herausgesucht wurden.

Die Frage „Hat Sie der Text so angeregt, dass Sie gern mehr darüber erfahren möchten?“ wurde Studenten nach dem Lesen eines (psychologischen) Lehrtextes vorgelegt. Durchschnittlich 35 Prozent der Originaltextleser sagen „Ja“; bei den Lesern verbesserter Texte waren es 50 Prozent. Natürlich ist das Interesse stärker vom Inhalt mitbestimmt als von der Art der Textgestaltung.

Diese Ergebnisse erinnern uns daran: Informationstexte lösen beim Leser nicht nur kognitive Vorgänge aus (*Denken, Verstehen, Behalten*), sondern immer gleichzeitig auch emotionale Vorgänge (*zufrieden, interessiert, gelangweilt, entmutigt sein, sich ärgern, sich minderwertig fühlen*). Der Autor kann durch die Art der Textgestaltung Einfluss nehmen auf die Gefühle von oft Tausenden von Lesern. Diese Tatsache sollte für ihn Ansporn sein, sich um diese Seite der Informationsvermittlung mehr zu kümmern.

5. Training in verständlicher Informationsvermittlung

Die berichteten Forschungsergebnisse haben nur dann einen praktischen Nutzen, wenn die Autoren sich danach richten. Wenn sie es lernen, die gesicherten Bedingungen der Verständlichkeit in ihrem Verhalten zu verwirklichen. Wie kann das geschehen? Eingeschliffene Verhaltensgewohnheiten lassen sich nicht durch gute Ratschläge verändern. Wir haben daher *Trainingsprogramme* entwickelt, die den Gesetzen des Lernens Rechnung tragen. Wie erfolgreich sind solche Trainingsprogramme? Kann man Verständlichkeit lernen?

Wie geht ein Training in Verständlichkeit vor sich? Trainingsprogramme liegen gedruckt vor. Sie können einzeln oder in Gruppen durchgearbeitet werden. Das Training ist teilweise identisch mit der Schulung der Beurteiler. Dadurch geht es dem Lernenden in Fleisch und Blut über, Informationstexte unter dem Gesichtspunkt der vier Verständlichmacher wahrzunehmen und mit dem „Verständlichkeitsfenster“ sicher umzugehen. Ein solches Wahrnehmungstraining (auch „Diskriminationstraining“ genannt) ist ein wichtiger Bestandteil jeder Verhaltensänderung. Die Hälfte ist damit schon erreicht. Die andere Hälfte ergibt sich aus eigenem Tun: Der Lernende schreibt kurze Informationstexte und vergleicht jeweils anschließend seinen Text mit einem Expertentext. Zunächst übt er sich in der Verbesserung je eines Verständlichmachers, schließlich in der gleichzeitigen Verbesserung aller vier.

Mit einem solchen Training wird ein komplexes, ganzheitliches Lernen angestrebt. Damit ist gemeint: Der Lernvorgang wird nicht in kleine Detailschritte zerlegt (zum Beispiel substantivische Wendungen in Verbformen umwandeln = ein Einzelaspekt von „Einfachheit“), sondern besteht im Wesentlichen in der Nachahmung von Vorbildern.

Wie erfolgreich ist ein solches Training? Bisher wurden unter wissenschaftlicher Beobachtung Lehrer, Gewerkschaftler, Schüler (9./10. Klasse) und Mathematiklehrer trainiert. Und zwar immer mit Programmen, die auf die jeweilige Zielgruppe zugeschnitten waren. Vor dem Training zeigte sich immer eine erhebliche *Trainingsbedürftigkeit*. Verständliche Texte brachten nur sieben bis 20 Prozent der Teilnehmer zustande. „Verständlich war dabei definiert: Günstige Werte in allen vier Verständlichmachern (+ + oder + in Einfachheit und Gliederung-Ordnung, + oder 0 in Kürze-Prägnanz und +, 0 oder – in Zusätzlicher Stimulanz).

Das Durcharbeiten des Trainingsprogramms machte fast allen Teilnehmern großen Spaß – vor allem, was den ersten Teil (Wahrnehmungstraining) angeht. Der zweite Teil (Texte selber herstellen) war einigen zu anstrengend, und der „Lustpegel“ sank ein Stück. Die Erfolge nach Abschluss des Trainings waren ermutigend. So erreichten etwa 70 Prozent der Lehrer das Ziel und weitere 20 Prozent verfehlten es nur knapp.

Konsequenzen aus diesen Untersuchungen. Selbst bei bestem Willen sind die meisten berufsmäßigen Informationsvermittler (Lehrer, Politiker, Wissenschaftler, Verwaltungsbeamte,

teilweise auch Rundfunk-, Fernseh- und Zeitungsjournalisten) nicht in der Lage, verständlich zu informieren. Dieses Übel ergibt sich nicht naturgegeben aus dem Informationsgefälle zwischen Autor und Leser (Hörer). Sondern es ist Ausdruck eines Lernrückstandes der Autoren. Dieser Lernrückstand kann aufgeholt werden. Die wissenschaftlichen Voraussetzungen hierfür liegen vor.

Ein Problem ist allerdings: Viele Autoren sind gar nicht „scharf“ darauf, sich zu verändern. Denn sie leiden ja nicht selbst unter ihrer Schwerverständlichkeit. Oft im Gegenteil: Abstrakte und komplizierte Formulierungen können unbewusst der eigenen Gelehrsamkeit ein Denkmal setzen – die Ehrfurcht des Empfängers ist heimlich schon einkalkuliert. „Verständlich informieren“ heißt dann: ein Statussymbol der geistigen Überlegenheit aufgeben. Hier gibt es nur eines: Die Empfänger von Informationen müssen die Ehrfurcht verweigern, müssen lernen, selbstbewusst auf ihrem Recht auf Verständlichkeit zu bestehen.

Quelle: Psychologie Heute, Mai 1975, Seite 42–51.