

RWTH Aachen
Institut für Sprach- und Kommunikationswissenschaft
Lehr- und Forschungsgebiet: Germanistische Linguistik
Prof. Dr. Christian Stetter

MAGISTERARBEIT

Zur Verständlichkeit von Geschäftstexten am Beispiel Allgemeiner Versicherungsbedingungen

Zwischen Kundenorientierung und Justitiabilität

Auszug: Kapitel 1

vorgelegt von:
Björn Eßer
Matrikelnummer: 251648
eMail: bjoern.esser@rwth-aachen.de
Abgabedatum: 10. Februar 2012

INHALTSVERZEICHNIS

1. Text und Verständlichkeit	3
1.1 Textverstehen als kognitiver Verarbeitungsprozess	4
1.1.1 Propositionen.....	4
1.1.2 Schemata	5
1.1.3 Mentale Modelle.....	7
1.2 Weltwissen und Sprachkompetenz	8
1.3 Text(ur)konstitution	11
1.3.1 Handlungscharakter des Textes	12
1.3.2 Grammatische Kohärenz.....	14
1.3.3 Thematische Kohärenz	16
1.3.4 Pragmatische Kohärenz.....	18
1.4 Textverständlichkeit	20
1.4.1 Wort- und Begriffsebene.....	22
1.4.2 Satz- und Phrasenebene.....	24
1.4.3 Textebene	27
1.4.4 Adressatenbezug	30
1.5 Verständlichkeitsprinzipien.....	31
Literaturverzeichnis.....	33

1. Text und Verständlichkeit

Dass manche Texte nicht oder nur sehr schwer verständlich sind, scheint zunächst an zwei möglichen Ursachen zu liegen: das sprachliche Unvermögen der Leserschaft oder ein unverständlicher Text. Beide Möglichkeiten kommen durchaus in Betracht. Sie müssen aber weiter differenziert werden, um der Sache „Textverständlichkeit“ gerecht zu werden. Demnach soll es im Folgenden um die Fragen gehen, was Verstehen überhaupt ist und unter welchen Bedingungen etwas verstanden wird, was einen Text ausmacht und was einen Text zu einem verständlichen Text macht.

Einen Text verstehen heißt immer schon, ihn zu lesen oder in irgendeiner Art zur Kenntnis zu nehmen.¹ Das Verstehen eines Textes impliziert also den Akt der Rezeption.² Man kann einen Text nicht verstehen, ohne ihn zu lesen, aber man kann durchaus einen Text lesen, ohne ihn zu verstehen, oder besser gesagt, ohne ihn ganz zu verstehen (ein zumindest partielles Verstehen kann im Regelfall immer unterstellt werden). Das Verstehen eines Textes ist also an die Bedingung gebunden, dass der Text in erster Instanz als solcher wahrnehmbar, d.h. verstehbar ist.

Die Verstehbarkeit eines Textes richtet sich nach seinem Charakter als Zeichensystem. Erst wenn der Text als ein System graphematischer Zeichen vorausgesetzt werden kann, d.h. wenn er eine bestimmte - wie auch immer geartete - Bedeutung hat, wenn es an ihm also prinzipiell etwas zu verstehen gibt, macht es Sinn, ihn zu lesen und damit ihn zu verstehen zu versuchen.³ Die Bedingungen für die Verstehbarkeit liegen aber nicht nur im Text, sondern auch beim Leser. Man muss zunächst einmal der Sprache mächtig sein, in der der Text verfasst ist, und man muss überhaupt lesen können, d.h. in der Lage sein, die Wörter und Sätze als Zeichen zu erkennen und zu verstehen. Diese potentielle Verstehbarkeit eines Textes geht also stets einer tatsächlichen Verständlichkeit voraus.⁴ Wenn nun unterstellt wird, dass ein Text ein bedeutungsvoller Text ist, dann kann ebenso unterstellt werden, dass das Lesen des Textes ein bedeutungsvolles Lesen ist, mit dem Ziel, zu verstehen. Wie aber wird dieses Ziel erreicht? Was passiert bei einem derartigen bedeutungsvollen Leseprozess? Die Kognitionspsychologie beschäftigt sich

¹ Ein vorgetragener Text kann auch durch Zuhören verstanden werden. Allerdings steht im Folgenden der schriftliche Text im Vordergrund, weshalb wir uns hier auf das Lesen beschränken können.

² Vgl. hierzu auch: Stetter (1997), S.294.

³ Vgl.: Biere (1989), S. 142f.

⁴ Vgl. ebd.

seit den 70er Jahren des 20. Jahrhunderts mit dem Verstehen von Texten und hat „verschiedene, z.T. sich überlappende, z.T. aufeinander aufbauende Ansätze und Modellentwürfe, die jeweils bestimmte Aspekte des Verarbeitungsprozesses akzentuieren“⁵, hervorgebracht. Eine Auswahl dieser Ansätze - die für die weiteren Überlegungen relevant sein wird - soll im Folgenden kurz dargestellt werden.

1.1 Textverstehen als kognitiver Verarbeitungsprozess

In der Kognitionspsychologie wird Textverstehen und Rezeption synonym unter den Begriff der Textverarbeitung zusammengefasst. Er „bezeichnet alle jene (psychischen) Vorgänge, die während des Lesens von schriftlichen Texten ablaufen“⁶. Hier liegt die Vorstellung einer Aufnahme und kognitiven Verarbeitung von Informationen aus dem Text zugrunde. Die Informationen werden in das Arbeitsgedächtnis aufgenommen, geordnet und mit bereits vorhandenem Wissen verknüpft. Das Arbeitsgedächtnis speichert temporär die Informationen, die für eine weitere Textverarbeitung wahrscheinlich sind und leitet die übrigen Informationen ins Langzeitgedächtnis oder verwirft sie.⁷ Es wird angenommen, dass der Speicher des Arbeitsgedächtnisses begrenzt sei und nur eine bestimmte Menge an Informationen bewahren könne. So hat ein Versuch von Glanzer, Dorfman und Kaplan (1981) gezeigt, dass beim Lesen mit anschließender Reproduktion der unmittelbar vorausgehende Satz nahezu vollständig wörtlich reproduziert werden kann, der vorletzte Satz zu 50 Prozent, der drittletzte nur noch zu 20 Prozent und der viertletzte Satz gar nicht mehr. Demnach scheinen stets etwa zwei Sätze der neuen Information für die unmittelbare Weiterverarbeitung zur Verfügung zu stehen.⁸

1.1.1 Propositionen

Sowohl Rezeption als auch Verstehen stellen demgemäß aktive Tätigkeiten dar, denn es wird aufgenommen, selektiert und verarbeitet. Kognitionspsychologisch spricht man von einer kognitiven Konstruktion, denn durch den Verstehensprozess werden

⁵ Christmann (1989), S.35.

⁶ Christmann & Groeben (1996), S. 1536.

⁷ Vgl.: Rickheit und Strohner (1985), S. 50f.

⁸ Vgl. ebd., S. 51.

kognitive Strukturen aufgebaut und erweitert.⁹ Grundlage für diese Strukturen bildet der Bedeutungskern des einzelnen Satzes, die sogenannte Proposition.¹⁰ Sie ist logisch betrachtet der Wahrheitswert des Satzes und besteht aus einer Referenz auf eine außersprachliche Entität und einer Prädikation, die etwas über diese Entität aussagt.¹¹ Im Verarbeitungsprozess wird der Text demzufolge in eine geordnete Liste solcher Propositionen zerlegt, die aufgenommen und mit bereits im Gedächtnis existierenden Propositionen verknüpft werden. Auf diese Weise werden mentale Repräsentationen der im Text angesprochenen Sachverhalte erzeugt. Dabei wird der Verarbeitungsprozess in unterschiedlichen Zyklen modelliert, um der begrenzten Speicherkapazität des Arbeitsgedächtnisses Rechnung zu tragen. Die Verarbeitung besteht demnach darin, Propositionen im Arbeitsgedächtnis miteinander zu verknüpfen, d.h. eine inhaltliche Beziehung zueinander herzustellen. Ist eine solche Beziehung erfolgt, spricht man von Kohärenz, von einem inhaltlichen Verbundensein, und die Propositionsstruktur kann in das Langzeitgedächtnis übertragen werden. Schlägt eine direkte Verknüpfung fehl, muss mithilfe des Vorwissens Kohärenz hergestellt werden, indem Informationen aus dem Langzeitgedächtnis abgerufen werden, d.h. es werden Inferenzen gebildet.¹² Aus der Wechselwirkung beider Arbeitsschritte, der Aufnahme aus dem Text (oder bottom-up) und dem Abrufen aus dem Langzeitgedächtnis (top-down genannt), konstituiert sich der Verstehensprozess. Textverständlichkeit kann folglich nicht als eine Eigenschaft des Textes angesehen werden, sondern sie entsteht durch die Interaktion eines individuellen Lesers mit einem Text.

1.1.2 Schemata

Problematisch am propositionalen Ansatz ist, dass das spezifische Vorwissen eines Lesers kaum Berücksichtigung findet. Es wird lediglich als Behelf zur Erzeugung von Kohärenz herangezogen. Jedoch ist es kaum vorstellbar, dass ein Text völlig unvoreingenommen gelesen wird. Wenn man beispielsweise einen Brief seiner Versicherung öffnet, hat man eine andere Erwartungshaltung als beim Aufschlagen eines Romans: Man wird vermutlich an eine Schadensregulierung oder vielleicht an eine

⁹ Vgl.: Christmann und Groeben (1996), S. 1536.

¹⁰ Vgl.: u.a. Christmann (1989) und Grabowski (1991).

¹¹ Hierauf wird als Thema-Rhema-Relation in Kapitel 1.3.3 noch näher eingegangen.

¹² Vgl.: Grabowski (1991).

Beitragsrückerstattung denken. Man weiß vor der Lektüre, was einen im Großen und Ganzen erwartet und dementsprechend wird ein spezifisches Vorwissen aktiviert. Die Schema-Theorie sieht dieses Vorwissen in entsprechenden Schemata strukturiert, die im Langzeitgedächtnis gespeichert sind. Sie repräsentieren je das gesamte Wissen, das ein Leser zu einem bestimmten Realitätsbereich besitzt.

Ein Schema unterteilt sich in hierarchisch gegliederte Konzepte und Relationen dieser Konzepte. Wird ein bestimmter Text gelesen, so wird das dazu passende Schema aktiviert (top-down) und dadurch der Rahmen für das Verständnis vorgegeben: Das Schema gibt also im bottom-up-Prozess immer schon vor, ob und wie etwas aufgrund des vorhandenen Wissens verstanden werden kann. Andererseits wirkt sich das Lesen und Verstehen wiederum auf das Schema aus. Existiert bereits Wissen über einen bestimmten Realitätsbereich, jedoch unvollständig, weist das Schema sogenannte slots (Leerstellen in der Wissensstruktur) auf, die durch neue Informationen aus dem Text besetzt werden und dadurch das Schema vervollständigen oder erweitern. Schemata stehen also in steter Wechselbeziehung zum Grad des Verstehens: Je intensiver man sich mit einem bestimmten Realitätsbereich beschäftigt, desto komplexer ist das entsprechende Schema; je komplexer das Schema ist, desto mehr Wissen steht für den Verstehensprozess zur Verfügung. Schemata sind also stets unterschiedlich ausgeprägt, je nach Erfahrung im entsprechenden Realitätsbereich. Dies hat zur Folge, dass ein bottom-up-Prozess bei jedem Leser mit anderen top-down-Prozessen interagiert:¹³ Ein Jurist beispielsweise wird ein komplexeres Schema zum Bereich „Transparenzgebot“ abrufen als ein Laie.

Wenn ein relevantes Schema jedoch insgesamt nicht vorhanden ist, können keine top-down-Prozesse initiiert werden. Das kann zu Verstehensschwierigkeiten führen, weil der Verfasser des Textes ein Schema voraussetzt, das beim Rezipienten nicht vorhanden ist, oder zu Missverständnissen, da andere Schemata zum Verstehen herangezogen, die der Verfasser nicht intendiert hatte.¹⁴ Textverstehen ist stets abhängig davon, ob und in welchem Ausmaß ein Schema aktiviert wird,¹⁵ d.h. Textverstehen ist abhängig von dem individuellen Wissen des jeweiligen Rezipienten.

¹³ Vgl.: Göpferich (2006), S. 129.

¹⁴ Vgl. ebd., S. 128.

¹⁵ Vgl.: Christmann (1989), S. 75ff.

1.1.3 Mentale Modelle

Eine Synthese von propositionalem Ansatz und Schema-Theorie bildet die Theorie der mentalen Modelle. Demnach wird der Text zunächst propositional repräsentiert und auf dieser Grundlage wird sukzessive ein mentales Modell aufgebaut. Es beinhaltet - ähnlich wie das Schema - je das gesamte Wissen eines Lesers zu diesem Bereich und stellt einen ganzheitlichen Ausschnitt von der Welt dar. Die Repräsentation des Realitätsbereichs ist dabei nicht symbolisch, wie bei den Propositionen, sondern analog:¹⁶ Während der Text als abstraktes Symbolsystem aufgenommen wird, werden die ihm zugrundeliegenden Denotate¹⁷ und ihre Relationen in das vorhandene Wissen integriert und dadurch wird ein analoges Bild des dargestellten Sachverhalts konstruiert. Auf diese Weise können verschiedene Verstehensgrade unterschieden werden, nämlich ein zunächst oberflächliches Verstehen auf der Grundlage der Propositionen, das noch sehr textgebunden ist, und ein tieferes Verstehen, das vom Text losgelöst ist und über die reine Textinformation hinausgeht, da es mit dem Vorwissen verschmolzen wird.¹⁸

Ein mentales Modell wird kontinuierlich von Satz zu Satz immer wieder modifiziert und den neu eingehenden Informationen entsprechend angepasst. Kommt es zu Diskrepanzen zwischen dem Modell und neuen Textinformationen, dann wird das Modell entsprechend umstrukturiert. Ein Beispiel: „John was on his way to school. He was worried about the maths lesson. He was afraid, he would be unable to control the class.“¹⁹ Dadurch dass der Vorname genannt wird, baut der Leser in den ersten beiden Sätzen ein mentales Modell auf, das die Gedanken eines Schülers repräsentiert. Mit dem letzten Satz ist dieses Modell jedoch unvereinbar, so dass das Modell entsprechend angepasst und umstrukturiert wird. Diese sogenannte „on-line-Annahme“ verwirft die Vorstellung von statischen kognitiven Strukturen, wie sie in der Schema-Theorie noch vorherrscht, und geht von einem dynamischen Prozess aus.²⁰ Dieser Prozess erlaubt es nun auch, kognitionspsychologisch das erklären zu können, was in der Linguistik „thematische Progression“ genannt wird, nämlich eine mit jeder neu eingehenden

¹⁶ Vgl.: Christmann (1989), S. 85ff.

¹⁷ Denotation ist die Relation von einem sprachlichen Ausdruck zu seiner Extension: Der Begriff „Stuhl“ denotiert alle Entitäten der realen Welt, die unter diesen Begriff fallen, d.h. alle Vorkommnisse, auf die dieser Begriff angewendet wird.

¹⁸ Vgl.: Christmann (1989), S. 88.

¹⁹ Sanford & Garrod (1982), zit. nach: Christmann (1989), S. 90.

²⁰ Vgl. ebd., S. 88ff.

Information sich wechselnde Ausgangsbedingung für die weitere Verarbeitung.²¹ Hieran wird deutlich, dass bei der Modellkonstruktion die Inferenzbildung, d.h. die Schließung von Kohärenzlücken im Text, nicht mehr als zusätzlicher Arbeitsschritt modelliert wird, sondern sie ist konstitutiv für die Bildung eines mentalen Modells. Die zentrale Frage für das Textverstehen richtet sich demgemäß daran, ob der Text kohärent ist, und dieser wiederum wird als kohärent angesehen, wenn er die Konstruktion eines kohärenten, d.h. widerspruchsfreien mentalen Modells erlaubt.²² Aus den kognitionspsychologischen Erkenntnissen ergibt sich vorerst folgendes Resümee:

- Textverstehen wird als aktiver Prozess modelliert, der sich als Interaktion zwischen dem Text und dem Leser artikuliert,
- das Verstehen ist zunächst ein oberflächliches, textgebundenes Verstehen,
- für ein tieferes Verstehen wird bereits vorhandenes Wissen aktiviert, und zwar durch die Konstruktion eines mentalen Modells für den entsprechenden Realitätsbereich
- das mentale Modell wird kontinuierlich mit neuen Textinformationen angereichert, modifiziert und stellt wiederum den Rahmen für das weitere Verstehen dar,
- Textverstehen erfolgt dann, wenn der Text die Bildung eines kohärenten mentalen Modells erlaubt.

Textverstehen erweist sich also nicht bloß als Verarbeitung eines semantischen Inputs, sondern als aktive Bedeutungskonstruktion auf der Grundlage des jeweiligen Wissens.

1.2 Weltwissen und Sprachkompetenz

Das Wissen eines Lesers ist insofern ausschlaggebend für das Verstehen eines Textes, als in einem Text nie alle relevanten Sachverhalte explizit angesprochen werden können. Vielmehr werden diese Sachverhalte während des Lesens inferentiell erschlossen. Ein Beispiel:

²¹ Vgl.: Daneš (1970), S. 74. Hierzu auch Kapitel 1.3.3.

²² Vgl.: Christmann (1989), S. 92.

„Bis hierher hatte die Kleine laut gelesen; jetzt, beinahe plötzlich, fielen ihr die Augen zu. Die Eltern sahen einander lächelnd an, Fridolin beugte sich zu ihr nieder, küßte sie auf das blonde Haar und klappte das Buch zu, das auf dem noch nicht abgeräumten Tische lag. Das Kind sah auf wie ertappt.“²³

Nach Lesen dieses Abschnitts glaubt man weit mehr zu wissen, als im Text tatsächlich angesprochen wird: die Tatsache, dass die Kleine gelesen hat und ihr nun die Augen zufallen, deutet darauf hin, dass es vermutlich Abend ist; der nicht abgeräumte Tisch lässt an ein kürzlich beendetes Mahl denken; die gesamte Szene wird schließlich zu einem familiären Abendmahl vervollständigt, welches erst kürzlich beendet wurde. Und mehr noch: man stellt bereits eine Hypothese auf, dass „die Kleine“ vermutlich als Nächstes ins Bett gebracht wird.

Die Möglichkeit, solche Inferenzen zu ziehen, beruht offenbar nicht allein auf sprachlicher Kompetenz. Vielmehr gründet das hierdurch konstruierte mentale Modell auf sozial und konventional erfahrenem Wissen, oder allgemeiner ausgedrückt, auf Wissen über die Welt.²⁴ Auch wenn dieses Wissen nicht durch Sprache erworben wurde, in diesem Fall beispielsweise durch soziale Erfahrungen, ist es doch stets abhängig von der Sprachkompetenz, spätestens in dem Moment, in dem es bewusst gemacht wird. Das sprachliche Zeichen - das ist ein Ausdruck, eine Phrase oder ein Text - existiert nur in seiner Einheit von Bezeichnendem und Bezeichnetem, von signifiant und signifié. Es nimmt also Bezug auf einen Gegenstand oder Sachverhalt in der Welt, ohne den es kein Zeichen wäre. Die Bezeichnung, d.h. die Denotation, gibt dem Zeichen eine Bedeutung. Erst durch diesen Bezug wird der Gegenstand aus dem „Kontinuum der Wahrnehmung herausgehoben“²⁵ und für das Bewusstsein greifbar. Das Wissen über die Welt kann demnach als eine Wort-zu-Gegenstand-Relation²⁶ aufgefasst werden: Man weiß etwas, wenn man im wahrsten Sinne des Wortes einen Begriff davon hat; man ist in der Lage, dieses Wissen mittels Sprache zu explizieren.

Das sprachliche Zeichen aber denotiert seinen Gegenstand erst durch die Opposition zu anderen sprachlichen Zeichen, die wiederum andere Denotate bestimmen.²⁷ Was heißt

²³ Schnitzler (1925), S.621.

²⁴ Vgl.: Biere (1989), S.117f.

²⁵ Ebd., S.120.

²⁶ Vgl. ebd., S.119.

²⁷ Vgl. ebd., S.120.

das? Der Wert eines Zeichens bestimmt sich durch die Differenz zu anderen Zeichen desselben Systems. Es ist nicht Etikett für ein in der Wirklichkeit existierendes Ding, sondern erhält erst als Bestandteil eines Zeichensystems Bedeutung. Das Wort <STUHL> beispielsweise denotiert eine bestimmte Sitzvorrichtung nur, insofern es von <HOCKER>, <SESSEL>, <COUCH> etc. sowie allen anderen Wörtern, die keine Sitzvorrichtung denotieren, differenziert werden kann. Logisch gesprochen ist $X = \neg Y \wedge \neg Z \wedge \neg A \wedge \neg B \wedge \dots \wedge \neg I$ ²⁸, d.h. die Bedeutung eines Zeichens ist das „Produkt der Differenzen, die seine Identität in Opposition zu allen anderen derselben Sprache fixieren.“²⁹ Aus solchen parasemischen Relationen setzt sich das gesamte Zeichensystem Sprache erst zusammen. Die Beherrschung dieses Systems, dieser Wort-zu-Wort-Relationen³⁰, bildet die Voraussetzung für das Wissen über die Welt.

Verstehen ist also ein Teil der sprachlichen Fähigkeit, die Bedeutung eines Zeichens verstehen heißt, das Zeichen in jene Wort-zu-Wort-Relation einzureihen, oder mit Wittgenstein zu sprechen: „Die Bedeutung eines Wortes ist sein Gebrauch in der Sprache.“³¹ Wenn man weiß, wie dieses Zeichen gebraucht wird, versteht man seine Bedeutung. Dieses Wissen nun ist keines, dessen man sich ohne weiteres bewusst ist. Ein *native speaker* kann möglicherweise nicht das geringste Wissen von Grammatik haben und dennoch beherrscht er seine Sprache. Dieses Sprachwissen ist vielmehr ein Können als ein Wissen³², d.h. eine Fähigkeit, gewisse Regeln anzuwenden.³³ Sie wird nie anhand bestimmter Regeln erlernt (zumindest nicht beim Erlernen der Muttersprache), und kann es auch nicht, denn um die Regeln zu verstehen ist bereits Sprache nötig.

Zweifelsohne betreffen diese Überlegungen in erster Linie den oralen Sprachgebrauch und es macht aus linguistischer Sicht einen eklatanten Unterschied, ob man sich im Medium der oralen oder literalen Sprache bewegt. Deutlich wird aber – und das gilt für das Verstehen sowohl gesprochener als auch geschriebener Sprache, dass die Sprachkompetenz implizit ist und notwendige Bedingung für das Verstehen. Sie ist aber nicht hinreichende Bedingung, da es zum Verständnis immer auch ein gewisses Maß an

²⁸ Man spricht: X ist gleich nicht Y und nicht Z und nicht A und nicht B... und nicht I.

²⁹ Stetter (1996), S.426.

³⁰ Vgl. ebd., S.119.

³¹ Wittgenstein (2006), PU 43.

³² Ryle (1969), S.37ff.

³³ Die Unterscheidung von Können und Wissen resultiert aus Ryles Ablehnung der „intellektualistischen Legende“ einer Geist-Körper-Dichotomie. Die Fähigkeit zu etwas ist kein „okkultes Vorgang“, kein psychischer Prozess, wie ihn die Kognitionspsychologie zu erklären versucht. Diese „Parallelsprache“ aber, d.h. die Modelle eines kognitiven Verarbeitungsprozesses, sind durchaus konstruktiv für weitere Überlegungen zur Verständlichkeitsoptimierung von Texten. Vgl. hierzu Kapitel 1.3.3.

Wissen über die Welt nötig ist (und für das Textverstehen natürlich die Fähigkeit, zu lesen). Man muss also immer schon etwas können, ehe man etwas weiß³⁴. Dieses Wissen mag zwar – in theoretischer Abgrenzung zur Sprachkompetenz – grundsätzlich explizit sein, wird aber infolge einer Internalisierung in die Sprachkompetenz impliziert. D.h. durch intensive Beschäftigung mit einem bestimmten Realitätsbereich wird das Wissen darüber zunehmend zum Bestandteil des Wortschatzes. Als Folge daraus ergibt sich eine mangelnde Differenzierung zu einem spezifischen Fachwissen, die sich im Text in Kohärenzlücken bzw. in nicht ausreichend expliziertem Wissen äußern kann.

1.3 Text(ur)konstitution

Die sprachliche Kompetenz sowie ein entsprechendes Weltwissen ist also Voraussetzung für sowohl Produktion als auch Rezeption eines jeden Textes. Das Wissen, was man mitteilt, teilt man in dem Zeichensystem mit, in dem es vorliegt. In der mündlichen Kommunikation ist dies ein direktes Mitteilen, das sich als Vollzug artikuliert. In der schriftlichen Kommunikation verläuft dieses Mitteilen eo ipso über einen Zwischenschritt, in dem der Vollzug der Mitteilung fixiert und festgehalten werden muss.

„Schreiben“, so lässt sich der Akt der Verschriftlichung von der mündlichen Mitteilung abgrenzen, „hat stets die Form der Konstruktion eines Textes, und diese besteht in der Verknüpfung von Elementen – Wörtern, Sätzen, sonstigen Zeichen – zu einer Textur. Text ist dasjenige, was geschrieben und verstanden *wird*, die Textur das, was geschrieben *ist* und gelesen *wird*.“³⁵

Die Textur, das Niedergeschriebene, dient als Basis dafür, was bei der Rezeption als Text verstanden wird. Sie muss also bestimmten Kriterien genügen, damit ihr ein Text sozusagen entnommen werden kann, und damit sie sich von einer wahllos aneinandergereihten Satzfolge unterscheidet. Es wurde bereits auf ein grundlegendes Merkmal hingewiesen, das für die Konstitution eines Textes³⁶ notwendig ist: die

³⁴ Vgl. ebd., S.26ff.

³⁵ Stetter (1997), S.294.

³⁶ Der Textbegriff ist in der Textlinguistik viel diskutiert und bislang nicht einheitlich definiert (vgl. Linke, Nussbaumer, Portmann (2004), S.285f.). Für eine Verständlichkeitsanalyse soll aber ein Textbegriff genügen, der sich als ein kohärentes Sinnganzes von einer Reihe unverbundener Äußerungen absetzt.

Kohärenz. Dieser semantisch-kognitive Zusammenhang des Textes muss also in der Textur zum Ausdruck gebracht sein, sodass er aus ihr auch wieder entnommen werden kann. Die Kohärenz muss dabei aber „den spezifischen Zusammenhang zwischen den Textkonstituenten auf den verschiedenen sprachtheoretischen Ebenen“³⁷ beschreiben, um als Textualitätskriterium zu genügen. Was heißt das? Die angesprochenen Ebenen ergeben sich aus dem Wesen des Textes als sprachliche Handlung.

1.3.1 Handlungscharakter des Textes

Entgegen der Annahme, Kommunikation sei ein reiner Informationsaustausch, ist Sprechen tatsächlich mehr als nur das Äußern von Worten und Transportieren von Informationen. Vielmehr wird, indem etwas gesagt wird, eine gewisse Handlung vollzogen.³⁸ Man kann beispielsweise eine Frage stellen und, indem man das tut, jemanden zu etwas auffordern: Auf die Äußerungen „Können Sie bitte leise sein?“ oder „Können Sie mir etwas mitbringen?“ erwartet man in der Regel keine Antwort, sondern eine Reaktion. Die Frageform dient in diesen Fällen lediglich Kriterien der Höflichkeit. Beide Äußerungen lassen sich unterteilen in die Proposition, das ist die Äußerung als solche, und die Rolle, die sie einnehmen. Austin nennt sie in seiner Begründung der Sprechakttheorie lokutionärer und illokutionärer Akt.³⁹ Der lokutionäre Akt stellt die Äußerung der Worte dar, die etwas Bestimmtes aussagen, und trägt damit den propositionalen Gehalt, der illokutionäre Akt bezeichnet darüber hinaus die Handlung, die mit dieser Äußerung vollzogen wird.⁴⁰ Erzielt diese Handlung beim Adressaten eine bestimmte Wirkung, sei es, dass er eingeschüchtert, beleidigt oder überzeugt ist, spricht Austin von einem perlokutionären Akt.⁴¹ Die Äußerung „Bitte überweisen Sie den Betrag.“ beinhaltet also den illokutionären Akt der Aufforderung⁴² und zeigt möglicherweise im perlokutionären Akt die Wirkung, dass der Adressat tatsächlich der Zahlung nachkommt, der Aufforderung also gehorcht. Die Illokution ist einer jeden

³⁷ Brinker (1996), S.1516.

³⁸ Vgl.: Austin (2002), S.112f.

³⁹ Vgl. ebd.

⁴⁰ Eine weitere Unterteilung des lokutionären Aktes in phonetischen, phatischen und rhetischen Akt ist an dieser Stelle nicht notwendig, da wir ja bereits von einer grundsätzlichen Verstehbarkeit eines Textes ausgegangen sind und demnach den rhetischen Akt voraussetzen können.

⁴¹ Vgl. Austin (2002), S.119f.

⁴² Das Wort „Bitte“ in dieser Äußerung ist ebenfalls eine Höflichkeitskonvention, weshalb es sich tatsächlich nicht um eine Bitte handelt. Eine Bitte impliziert, dass jemand etwas freiwillig tut, jedoch ist der Adressat in diesem Kontext letztlich gezwungen, zu zahlen.

sprachlichen Äußerung immanent. Sie ist abhängig vom Sprecher bzw. Schreiber und kann explizit formuliert werden, d.h. sie wird in die Äußerung mit aufgenommen: „Hiermit ermahnen wir Sie ein letztes Mal, den Betrag zu überweisen.“ Anders verhält sich die Perlokution, denn sie ist abhängig vom Adressaten und kann daher nicht vom Sprecher oder Schreiber explizit geäußert werden. Er kann zwar mit einer Illokution ein Ziel erreichen wollen, doch ob dieses Ziel tatsächlich erreicht wird, liegt nicht in seiner Macht. Er kann nicht sagen: „Hiermit schüchtern wir Sie ein, damit Sie endlich zahlen.“

Der illokutionäre Akt nun ist trotz seiner Abhängigkeit vom Sprecher bzw. Schreiber nur dann vollzogen, wenn der Adressat ihn verstanden hat, d.h. wenn der Adressat zugehört bzw. gelesen hat und die Zahlungserinnerung auch als solche aufgefasst hat (das ist etwas anderes, als wenn eine perlokutionäre Wirkung erzielt wird).⁴³ An eine Illokution sind also ähnliche Bedingungen geknüpft, wie an die prinzipielle Verstehbarkeit eines Textes.⁴⁴ Um sie zu gewährleisten, muss man sich „konventionaler Mittel bedienen“⁴⁵, d.h. es muss für den Adressaten möglich sein, die Illokution verstehen zu können, und dies gelingt nur über Konvention. So sind die oben angeführten Fragen allgemein eben nicht als solche zu verstehen, sondern als Aufforderungen. Man weiß, dass hierauf nicht lediglich eine Antwort erwartet wird. Vielmehr stellen sie, wie auch das Wort „Bitte“, Abmilderungen aus Höflichkeitsgründen dar.

Austin entwickelt die Sprechakttheorie im Rahmen verbaler Äußerungen, doch haben die angeführten Beispiele bislang zeigen können, dass sich auch schriftliche Äußerungen derselben Einteilung unterordnen. Insofern schriftliche Äußerungen ebenfalls Sprachhandlungen sind, ist auch der Text als Ganzes als Sprachhandlung aufzufassen, da er einen Summengenstand⁴⁶ der Einzeläußerungen bildet. Mit den sprechakttheoretischen Überlegungen kann er als „komplexe sprachliche Handlung“⁴⁷ beschrieben und seine Kohärenz nun auf den Ebenen der Äußerung, der Proposition und der Illokution, d.h. auf der grammatischen, thematischen und pragmatischen Ebene, herausgestellt werden – dies war ja der Ausgangspunkt dieser Überlegungen.

⁴³ Vgl. Austin (2002), S.133.

⁴⁴ Vgl. Kapitel 1.

⁴⁵ Austin (2002), S.136.

⁴⁶ Ein Summengenstand ist mehr als nur die Summe seiner Teile. So ist das Wort <BUCH> nicht nur die Summe der Buchstaben , <U>, <C> und <H>., sondern ergibt ein eigenständiges Ganzes, das nicht aus der reinen Summe abgeleitet werden kann. Folglich ist der Text ebenfalls nicht bloß die Summe der Sätze, sondern erfüllt darüber hinaus eine bestimmte Funktion (vgl. Kapitel 1.3.4).

⁴⁷ Brinker (1996), S.1516.

1.3.2 Grammatische Kohärenz

Will man einen Text von einer bloßen Ansammlung irgendwelcher Sätze differenzieren, müssen diese als Textkonstituenten grammatisch verbunden sein. Diese grammatische Kohärenz kann auf zwei Weisen erreicht werden: durch die Konnexion und die Rekurrenz. Als Konnexion bezeichnet man die Verknüpfung von Sätzen, sie kann explizit oder implizit ausgedrückt sein. Ein Beispiel: „Ihre Beitragszahlung für diesen Monat steht noch aus. Bitte überweisen Sie *daher* den Betrag bis zum 31.12. auf unser Geschäftskonto.“ Das Adverb *daher* erklärt den kausalen Zusammenhang der beiden Sätze und verknüpft sie explizit zu einem Sinnzusammenhang. Unterstellt man dem Leser „ein ausreichendes thematisches und kontextuelles Hintergrundwissen“⁴⁸, kann man in diesem Fall auch auf das Adverb verzichten, ohne dadurch die inhaltliche Konnexion zu gefährden: „Ihre Beitragszahlung für diesen Monat steht noch aus. Bitte überweisen Sie den Betrag bis zum 31.12. auf unser Geschäftskonto.“ Ist der Zusammenhang ohne ein sogenanntes Konnektiv (das können Konjunktionen oder Adverbien sein) ersichtlich, spricht man von einer impliziten Konnexion; der inhaltliche Zusammenhang zwischen dem erwähnten Zahlungsrückstand und der Zahlungsaufforderung wird in diesem Fall durch die Inferenzleistung des Lesers erschlossen. Wie aber ist diese Inferenz möglich? Es wurde eingangs bereits erwähnt, dass während des Leseprozesses mentale Modelle gebildet werden und auf diese Weise das entsprechend relevante Weltwissen verfügbar gemacht wird. Durch das Denotat *Beitragszahlung* wird der dazugehörige Erfahrungsbereich des Lesers aktiviert, der neben Faktenwissen auch Wissen über Konventionen etc. beinhaltet. Die Information, dass eine Zahlung offen ist, deutet bereits auf Begleichung dieser Zahlung hin, d.h. man erwartet nach dem ersten Satz bereits eine derartige Aufforderung. Das zweite Denotat *Betrag* fügt sich in das aktivierte mentale Modell ein, d.h. wenn der Leser weiß, dass es um seinen Beitrag geht, dann weiß er, wie hoch dieser ist und folglich um welchen Betrag es sich handelt. Der inferentielle Schluss wird in diesem Fall also einerseits durch das konventionale Wissen über Zahlungsrückstände und ihren Ausgleich ermöglicht, andererseits durch die semantische Nähe der beiden Begriffe *Beitragszahlung* und *Betrag*.⁴⁹

⁴⁸ Ebd., S.1518.

⁴⁹ Vgl.: Brinker (1996), S.1518.

Die semantische Nähe der beiden Denotate ist Ausdruck der Rekurrenz, d.h. der Wiederaufnahme. Da beide Begriffe aus demselben Bedeutungsbereich stammen, wiederholt *Betrag* durch seine Einführung ein semantisches Merkmal von *Beitragszahlung*. Dadurch beziehen sich beide Ausdrücke auf unterschiedliche Denotate desselben Bedeutungsbereichs (sie sind also isotopisch⁵⁰). Man spricht in diesem Fall von einer impliziten Rekurrenz, da beide Ausdrücke nicht referenzidentisch sind. Referenzidentität entsteht durch die Wiederaufnahme ein und desselben Denotats: „Wir haben ihren Kontostand geprüft. *Er* weist eine Differenz von xy auf. Bitte begleichen Sie die *Differenz* innerhalb der nächsten 30 Tage.“ Alle drei Sätze sind über eine explizite Rekurrenz miteinander verknüpft. Der zweite Satz wird durch das Pronomen *er* eingeleitet und nimmt dadurch das Denotat des ersten Satzes wieder auf, nämlich der *Kontostand*. Zudem wird ein neues Denotat eingeführt, die *Differenz*. Der dritte Satz nimmt das neue Denotat durch denselben Begriff (die *Differenz*) wieder auf.⁵¹ Auf diese Weise wird über alle drei Sätze hinweg explizit Kohärenz hergestellt. Der Regelfall der Rekurrenz, wie in diesen Beispielen, ist die anaphorische Rekurrenz, d.h. sie weist auf etwas zurück: Es wird zunächst ein neues Denotat eingeführt, auf das in den folgenden Sätzen mittels Begriffswiederholung, referenzidentischem Begriff oder Pronomen Bezug genommen wird. Dagegen weist die kataphorische Rekurrenz voraus: „*Folgendes* muss beachtet werden: x, y und z.“ In diesem Fall wird auf etwas Bezug genommen, das erst im anschließenden Satz konkretisiert und spezifiziert wird.⁵²

Auf der grammatischen Ebene lässt sich Kohärenz also mithilfe der Konnexion und der Rekurrenz herstellen, so dass syntaktische Mittel (Kohäsion) Aufschluss über den Sinnzusammenhang des Textes geben. Dieser Sinnzusammenhang aber kann auch implizit realisiert werden, indem auf die konnektierenden Konjunktionen und Adverbien bzw. die rekurrierenden Proformen verzichtet wird (insbesondere auch bei der Isotopie). Die implizite Kohärenz jedoch hängt ausschließlich von der entsprechenden Inferenzleistung des Lesers ab, weshalb die Grenze zwischen der grammatischen und der thematischen Ebene nicht immer trennscharf ist.

⁵⁰ Zum Problem, die Isotopie von einer thematischen Relation zu trennen, vgl. Kapitel 1.3.3.

⁵¹ Vgl. Brinker (1996), S.1517.

⁵² Vgl. ebd.

1.3.3 Thematische Kohärenz

Ist die grammatische Kohärenz auf die Wiederaufnahme einzelner Denotate und auf die Konnexion der Sätze, d.h. auf den syntaktischen Zusammenhang beschränkt, beschreibt die thematische Kohärenz „den semantisch-kognitiven Zusammenhang, den der Text zwischen den in den Sätzen ausgedrückten Sachverhalten (Propositionen) herstellt.“⁵³ Hier liegt die sogenannte Funktionale Satzperspektive zugrunde, die eine Proposition in zwei Teile gliedert. Mit jeder Äußerung nimmt man erstens Bezug auf etwas und sagt zweitens darüber etwas aus. Der Bezug, also das, worüber etwas gesagt wird, ist das Thema (die Referenz); was über das Thema mitgeteilt wird, ist das Rhema (oder die Prädikation).⁵⁴

Am obigen Beispiel lässt sich das veranschaulichen: „Ihre Beitragszahlung für diesen Monat steht noch aus.“ Die Beitragszahlung des Kunden wird als Thema, sozusagen als Basis des Satzes verwendet, und es wird etwas über sie ausgesagt, nämlich dass sie noch aussteht, das Ausstehen der Beitragszahlung ist also das Rhema. „In dieser Hinsicht kann jeder Text (und seine Abschnitte) als eine Sequenz von Themen betrachtet werden [...]“⁵⁵, denn die Themen stellen je die Basis des neuen Satzes dar, über die etwas mitgeteilt wird. Daneš nennt diesen Textaufbau „thematische Progression“⁵⁶ und unterscheidet fünf Typen: die einfache lineare Progression, die Progression mit einem durchlaufenden Thema, die Progression mit einem abgeleiteten Thema, die Progression eines gespaltenen Rhemas und die Progression mit einem thematischen Sprung.⁵⁷

Bei der linearen Progression wird das Rhema der ersten Aussage zum Thema der zweiten, das Rhema der zweiten zum Thema der dritten etc.: „Wir haben Ihren Kontostand geprüft. Er weist eine Differenz von einem Monatsbeitrag auf. Diese bitten wir zu begleichen.“ T₁ ist <Wir haben geprüft>, R₁ ist <Kontostand> und wird im folgenden Satz zu T₂, über den R₂ <weist eine Differenz auf> mitgeteilt wird. R₂ wird im dritten Satz zu T₃, über das R₃ <bitten wir zu begleichen> ausgesagt wird. Es wird also immer das Rhema des vorigen Satzes aufgegriffen.

Bei einem durchlaufenden Thema beziehen sich alle folgenden Sätze auf dasselbe Thema: „Vielen Dank, dass Sie sich für eine private Zusatzversicherung bei xy

⁵³ Ebd., S.1519.

⁵⁴ Vgl.: Daneš (1970), S. 72f.

⁵⁵ Ebd., S.74.

⁵⁶ Ebd.

⁵⁷ Vgl. ebd., S. 75ff.

entschieden haben. Eine Zusatzversicherung erweitert das Angebot der gesetzlichen Leistungen. Sie bietet Ihnen daher zusätzlichen Schutz vor gravierenden wirtschaftlichen Folgen.“ R_1 <private Zusatzversicherung> im ersten Satz wird im zweiten zu T_2 , über das R_2 <erweitert das Angebot der gesetzlichen Versicherung> ausgesagt wird. Auch der dritte Satz hat T_2 zum Thema, über das R_3 <bietet zusätzlichen Schutz vor wirtschaftlichen Folgen> mitgeteilt wird. In allen folgenden Sätzen wird also das ursprüngliche Rhema R_1 immer wieder aufgegriffen.

Die Progression mit einem abgeleiteten Thema entwickelt je Proposition Einzelthemen, die von einem übergreifenden Thema, z.B. das eines Absatzes, abgeleitet sind. Eine Progression mit abgeleitetem Thema findet sich insbesondere in beschreibenden Texten, in denen jedes Satzthema aus dem übergeordneten Thema herrührt.

Die Progression eines gespaltenen Rhemas entwickelt eine rhematische Doppelstruktur. Wieder ein Beispiel: „Jeweils zum Wintersemester überprüfen wir, ob die Voraussetzungen für den Studententarif noch bestehen. Wenn die Voraussetzungen weiterhin gegeben sind, reichen Sie uns bitte eine aktuelle Bescheinigung nach. Sind die Voraussetzungen nicht mehr gegeben, bitten wir Sie um rechtzeitige Information.“ In diesem Beispiel wird R_1 <die Voraussetzungen für den Studententarif> aufgespalten, und zwar in R_1' , dass die Voraussetzungen gegeben sind, und R_1'' , dass die Voraussetzungen nicht gegeben sind. Das gesplattene Rhema wird nachfolgend thematisiert: der zweite Satz befasst sich mit der Tatsache, dass R_1 wahr wird, d.h. er greift R_1' auf und weist auf den dazu notwendigen Beleg hin; der dritte Satz behandelt das weitere Vorgehen, wenn R_1 nicht wahr sein sollte, greift also R_1'' auf.

Der letzte Typ der thematischen Progression ist die mit einem thematischen Sprung, d.h. es „wird ein Glied der thematischen Kette ausgelassen“⁵⁸, welches ohne weiteres durch Inferenzleistung erschlossen werden kann. Das Anfangsbeispiel war ein solcher Fall: „Ihre Beitragszahlung für diesen Monat steht noch aus. Bitte überweisen Sie den Betrag bis zum 31.12. auf unser Geschäftskonto.“ Um die thematische Kette explizit zu vervollständigen, könnte man ergänzen: „Ihre Beitragszahlung für diesen Monat steht noch aus. Dieses Säumnis widerspricht den vereinbarten Vertragsgrundlagen. Die Vertragsgrundlagen sehen eine fristgerechte Zahlung vor. Bitte überweisen Sie den Betrag bis zum 31.12. auf unser Geschäftskonto.“ Die hier ergänzten Zwischenschritte

⁵⁸ Ebd., S.78.

werden im Regelfall übersprungen, da sie einer thematischen Kohärenz nicht notwendigerweise zuträglich sind.⁵⁹

Wenn auch diese Modelle der thematischen Progression sehr schematisiert sein mögen – Daneš betont eine Kombination dieser fünf Typen in realen Texten⁶⁰ –, macht das Konzept dennoch ein wichtiges Kriterium für das Textverstehen deutlich: mit jedem gelesenen und verstandenen Satz ändert sich die Rezeptions- und damit die Verstehenssituation des Lesers. Hier findet sich der prozessuale Charakter des Textverstehens wieder, der bereits durch die Konstruktion mentaler Modelle angesprochen und veranschaulicht wurde.⁶¹ Die thematische Progression eines Textes stellt also summa summarum die gedankliche Ausführung seines Themas dar, und zwar über verschiedene Einzelthemen mit je unterschiedlichem hierarchischen Stellenwert.⁶² Dass diese Abfolge der Propositionen notwendigerweise eine Lineare sein muss, liegt in der Natur des schriftlichen Textes, d.h. der Textur als die dauerhafte Fixierung der ephemeren Äußerung.

1.3.4 Pragmatische Kohärenz

Mit Hinblick auf den Text als komplexe sprachliche Handlung bildet er nicht nur eine hierarchisch strukturierte Abfolge von Themen, sondern auch einzelner Illokutionen. Sprechakttheoretisch liegt die Motivation einer sprachlichen Äußerung darin, jemandem etwas zu verstehen zu geben. Eine sprachliche Handlung, insbesondere die schriftliche, ist also grundsätzlich eine intendierte Handlung. Insofern kann jedem Text ein gewisses Ziel oder vielmehr ein gewisser kommunikativer Zweck unterstellt werden. Dieser kommunikative Zweck, das ist die Textfunktion, wird aus den Einzelillokutionen abgeleitet, aus denen sich der Text zusammensetzt. Er ist also nicht Summe der einzelnen Illokutionen, sondern im Regelfall auf eine dominierende Illokution zurückzuführen, die durch alle anderen gestützt wird.⁶³ Zwar kann die Textfunktion durch bestimmte sprachliche Formen direkt im Text angezeigt sein: „Hiermit erinnern

⁵⁹ Vgl. ebd., S.75ff.

⁶⁰ Vgl. ebd., S.78.

⁶¹ Vgl.: Kapitel 1.1.3. Aus diesem Grund ist es für den vorliegenden Schwerpunkt wenig hilfreich, Ryle in seiner Ablehnung der Innen-Außen-Dichotomie und seiner Verwerfung eines Verstehensprozesses zu folgen. Auch Brinker (1996) macht darauf aufmerksam, dass die Beziehung zwischen thematischen Textstrukturen und den Wissens- bzw. Kenntnissystemen, das sind die mentalen Modelle, weiter erforscht werden müsse (vgl. S.1521).

⁶² Vgl.: Brinker (1996), S.1521.

⁶³ Vgl. ebd., S.1522 und Biere (1989), S.192.

wir Sie an Ihre Beitragszahlung.“, doch gehört sie eo ipso nicht direkt zur sprachlichen Ebene. Sie ist vielmehr an die jeweilige Kommunikationssituation gebunden:⁶⁴ Man kann im Zuge einer wissenschaftlichen Arbeit über Allgemeine Versicherungsbedingungen solche zur Hand nehmen, doch sind sie in diesem Fall keine Bedingungen, sondern in erster Linie Arbeitsmaterial; ebenso kann man beim Aufräumen des Schreibtischs eine Mahnung in die Hände bekommen, die zu diesem Zeitpunkt möglicherweise keine mehr ist, da man längst bezahlt hat. Manche Kundenbriefe gehen sogar auf die Situationsgebundenheit ein: „Sollten Sie in der Zwischenzeit gezahlt haben, betrachten Sie dieses Schreiben als gegenstandslos.“ Die kommunikative Situation ist also ausschlaggebend dafür, welche Funktion ein Text tatsächlich erfüllt: Es geht darum, die Textfunktion als Illokution innerhalb einer bestimmten Situation zu erkennen und folglich auf dieser Ebene Kohärenz herzustellen. Ist die Textfunktion erkannt, kann man im weitesten Sinne von einem Verstehen der Autorenintention sprechen, denn diese wird ja durch die Textfunktion zum Ausdruck gebracht.

Diese situativ-kommunikative Textfunktion beeinflusst die Textstruktur in sowohl grammatischer als auch thematischer Hinsicht:⁶⁵ Soll beispielsweise eine Zahlungserinnerung bestimmt aber freundlich wirken, kann man die Aufforderung ggf. abmildern: „Bitte überweisen Sie den Betrag bis zum 31.12. auf unser Geschäftskonto.“ Grammatisch wird die Äußerung durch die Höflichkeitsformel *bitte* eingeleitet, thematisch wird lediglich auf den Umstand der Zahlung hingewiesen. Soll die Zahlungsaufforderung dagegen mahnend bis drohend wirken, können Konsequenzen thematisiert werden, die aus einer Nichtbeachtung resultieren: „Sollten Sie unserer Aufforderung binnen 30 Tagen nicht nachkommen, sehen wir uns gezwungen, weitere Schritte einzuleiten.“ Die Textfunktion hat also maßgeblich textkonstituierenden Charakter und bildet durch ihren Einfluss auf die grammatische und thematische Ebene ein „komplexe[s] Konstitutionsmuster“⁶⁶, die Textsorte. Die Textsorte gibt folglich den je spezifischen Rahmen eines Textes vor, in dem sich die übrigen Prinzipien der Textkonstitution auf der grammatischen, thematischen und pragmatischen Ebene ausprägen. Die Textsorte stellt Kohärenz – die es ja zu beschreiben galt – zwischen den einzelnen Ebenen her und bildet damit ein konventionalisiertes Muster für komplexe

⁶⁴ Vgl.: Biere (1989), S.188.

⁶⁵ Vgl.: Brinker (1996), S.1524.

⁶⁶ Ebd.

Sprachhandlungen. Als Konvention gehört sie zum Weltwissen der Sprachteilhaber und ermöglicht hierdurch das Erkennen der Textfunktion – wie die sprechakttheoretischen Überlegungen gezeigt haben.

Damit sind nun die Grundbedingungen der Kohärenz als Textualitätsmerkmal sowohl auf den einzelnen sprachtheoretischen Ebenen als auch zwischen diesen klargestellt.

Man kann also resümierend festhalten:

- Während des Schreibprozesses wird der Text in einer Textur fixiert, aus der im Lese- und Verstehensprozess wieder ein Text rekonstruiert wird.
- Die Rekonstruktion gelingt nur, wenn die Textur sowohl auf der grammatischen, thematischen und pragmatischen Ebene als auch zwischen diesen Ebenen Kohärenz ermöglicht.
- Kohärenz auf der grammatischen Ebene ergibt sich durch Rekurrenz und Konnexion bzw. Inferenz.
- Kohärenz auf der thematischen Ebene wird durch die thematische Progression erzeugt (ebenfalls z.T. mithilfe der Inferenz).
- Kohärenz auf der pragmatischen Ebene entsteht durch das Erkennen der Textfunktion als illokutionärer Akt der komplexen Sprachhandlung Text (und damit das Erkennen der Autorenintention).
- Die Textsorte schließlich stellt Kohärenz zwischen den Ebenen her, indem sie als konventionalisiertes Muster erkannt und in die Kommunikationssituation eingeordnet wird.

1.4 Textverständlichkeit

Im Zuge der Verständlichkeitsforschung hat sich eine Reihe von Theorien herausgebildet, die sich dem Thema Textverständlichkeit verpflichtet haben. Die in der Literatur bislang etabliertesten sind das Hamburger Verständlichkeitsmodell von Langer, Schulz von Thun und Tausch⁶⁷ sowie das Verständlichkeitskonzept Groebens⁶⁸. Beide bauen auf der kognitionspsychologischen Vorstellung einer Textverarbeitung auf und beschreiben als Ergebnis ihrer Untersuchungen vier Verständlichkeitsdimensionen:

⁶⁷ Vgl.: Langer et al. (1974), Langer et al. (2011).

⁶⁸ Vgl.: Groeben (1973), Groeben (1982).

sprachliche Einfachheit, kognitive Gliederung, semantische Kürze und motivationale Stimulanz. Es geht also um eine möglichst einfache Formulierung und klare Gliederung der im Text ausgedrückten Sachverhalte, eine Beschränkung auf die nötigsten Informationen und um Formulierungen, die die Lesemotivation steigern bzw. aufrechterhalten sollen. So einleuchtend diese Ergebnisse auf den ersten Blick sein mögen, so häufig wurden die beiden Theorien und ihre Ergebnisse (auch wegen eines fehlenden theoretischen Rahmenkonzepts) kritisiert.⁶⁹ Die Dimension der sprachlichen Einfachheit weist auf die Vorstellung hin, dass ein grundsätzlich einfacher Inhalt lediglich durch seine Form verkompliziert werde, und dass er immer auch durch eine einfachere Formulierung möglich sei. Die Sichtweise geht also von einer sprachlichen Formulierung eines sprachfreien Inhalts aus und übersieht damit die Existenz des Textes als sprachliches Zeichen in der Einheit von Bezeichnendem und Bezeichnetem.⁷⁰ Statt das gesamte Zeichen zu ersetzen, sieht die Dimension der Einfachheit eine „ausdrucksseitige Manipulation“⁷¹ vor: ausschließlich propositionsorientiert kann diese Vorstellung folglich nicht die Textfunktion berücksichtigen und spricht dem Text letztlich jeglichen Sinn ab.⁷² Ohne Beachtung der Textfunktion aber kann auch keine Textsorte spezifiziert werden, wodurch schließlich mit der Konvention als Verstehensbedingung gebrochen wird. Dies hat zur Folge, dass beispielsweise die Erklärung einer Straftat für Kinder gleichzeitig als Optimierung für Gesetzestexte vorgeschlagen wird,⁷³ und zeugt von einer unzureichenden Vorstellung des Sinns und Zwecks eines solchen Textes. Insgesamt wird hier ein defizitäres Bild des Textes, seiner Funktion und seiner textsortenspezifischen Ausprägung deutlich, das sich in seiner Unzulänglichkeit summiert und am Ende wichtige Charakteristika des Textes nicht mehr zu erklären in der Lage ist. Die Frage, wie ein Text ein verständlicher sein kann – dies war ja die letzte noch ausstehende Frage der Überlegungen zu Text und Verständlichkeit -, muss also eben diese Merkmale berücksichtigen und sowohl die Text- als auch die Leserseite in Betracht ziehen, wenn sie dem Text als Sprachhandlung und dem Verstehensprozess als Leser-Text-Interaktion gerecht werden will.

⁶⁹ Vgl. u.a.: Biere (1989), S.178f, Biere (2000), S.860f, Göpferich (2006), S.152f, Schendera (2000), S.7f.

⁷⁰ Vgl.: Biere (1989), S.177f.

⁷¹ Ebd., S.179.

⁷² Vgl.: Biere (2000), S.860f.

⁷³ Vgl.: Langer et al. (2011).

Mithilfe der bisherigen Überlegungen kann das Problem der Textverständlichkeit nicht nur zur Kohärenz und Textfunktion in Relation gesetzt, sondern auch auf unterschiedlichen Ebenen verortet werden, die dem Text sowohl als Summengenstand sprachlicher Einzelzeichen als auch als komplexer Sprachhandlung Rechnung tragen. Als Resultat lassen sich drei Ebenen differenzieren, auf denen nun Merkmale zur Kohärenz (die ja bislang lediglich als Textualitätskriterium für eine Textverständlichkeit vorausgesetzt wurde) konkretisiert werden können: die Wortebene als Ebene der sprachlichen Einzelzeichen, die Satzebene als Ebene der Äußerungen und die Textebene als Ebene der komplexen Sprachhandlung.

1.4.1 Wort- und Begriffsebene

Die sprachlichen Einzelzeichen verstehen zu können, ist Grundlage jeglicher Textverständlichkeit.⁷⁴ Schwierigkeiten im Verstehen ergeben sich, wenn ein Wort entweder gar nicht bekannt ist oder in dem entsprechenden Kontext nicht verstanden wird. Der erste Fall führt recht eindeutig auf eine Leerstelle im top-down-Prozess, d.h. auf einen sogenannten slot im aktivierten Weltwissen zurück. Um den slot mit einer neuen Information besetzen zu können, muss das Wort erklärt werden (oder aus dem Kontext erschließbar sein), andernfalls fehlt ein Bindeglied bei der Konstruktion des mentalen Modells. Im zweiten Fall kann das grundsätzlich verstandene Wort nicht in den entsprechenden Kontext eingebunden werden, mit der Folge, dass entweder ebenfalls ein Bindeglied für die Modellkonstruktion fehlt, oder das mentale Modell verfälscht wird (also von der Autorenintention abweicht). Ein Beispiel: der Begriff *primäre Risikobeschreibung* bedeutet eine Festlegung aller eingeschlossenen versicherten Leistungen (im Gegensatz zu der *sekundären Risikobeschreibung*, die die Leistungsausschlüsse bezeichnet); alltagssprachlich kann die Bedeutung der Einzelwörter zwar hergeleitet werden, doch muss man ohne versicherungsspezifisches Fachwissen zumindest wissen, an welcher Stelle in den AVB die versicherten und an welcher Stelle die ausgeschlossenen Leistungen stehen, um über die Adjektive *primär* und *sekundär* die spezifische Bedeutung erschließen zu können. Die Wortwahl ist also maßgeblich für das Erkennen der dargestellten Sachverhalte und darüber hinaus

⁷⁴ Zwar kann man beim Lesen eines fremdsprachigen Textes durchaus den Sinn erschließen, auch wenn einem nicht alle Wörter bekannt sind, doch sind insbesondere Substantive für den gesamten Text bedeutungstragend.

konstitutiv für die Inferenzleistung. Denn mit jedem gelesenen Begriff wird ein bestimmtes Weltwissen aktiviert und der Umfang dieses Wissens bestimmt das Maß, in dem der Sachverhalt verstanden werden kann. Es ist also durchaus von Bedeutung, ob man nur weiß, *dass* die primäre Risikobeschreibung die versicherten Leistungen beschreibt, oder ob man darüber hinaus auch weiß, *welche* Leistungen in diesem Fall versichert sind. Ein weiteres Beispiel: der Begriff *Obliegenheitsverletzung* bezeichnet den Fall, dass der Versicherungsnehmer seinen Versicherungsschutz verlieren kann, wenn er seinen Pflichten nicht nachkommt. Auch hier kann es unter Umständen notwendig sein, über die Grundbedeutung des Begriffs hinaus zu wissen, *welche* Obliegenheiten das sind (hier wird die Relevanz verständlicher AVB deutlich) und unter welchen Umständen der Versicherungsschutz tatsächlich außer Kraft tritt (nicht jede Obliegenheitsverletzung führt zum Verlust des Versicherungsschutzes). An diesen Beispielen wird der Dissens zwischen Fachsprache und Alltagssprache deutlich, der bei der Kundenkommunikation häufig nicht genügend reflektiert wird. Die Verwendung fachsprachlicher Begriffe muss stets berücksichtigen, dass ein Laie sie möglicherweise nicht versteht oder nicht über ein ausreichend komplexes Schema zu diesem Begriff verfügt. Dann muss der Begriff erklärt oder umschrieben werden. Ein Beispiel aus der Vertragswelt verdeutlicht den Fall, wenn der alltagssprachliche Begriff vom fachsprachlichen Begriff abweicht. Man kann sich bei seinem Nachbarn ein Paket Zucker leihen, gegen diese Formulierung ist nichts einzuwenden. Eine Leihe bedeutet im Vertragsrecht allerdings die Rückgabe desselben Guts, das verliehen wurde.⁷⁵ Man müsste also seinem Nachbarn genau dieses Paket Zucker wieder zurückgeben. Vertragsrechtlich handelt es sich bei diesem Fall vielmehr um ein Darlehen,⁷⁶ doch würde man sich ein Paket Zucker bei seinem Nachbarn als Darlehen nehmen?⁷⁷ Die Erklärung oder Umschreibung von Fachbegriffen muss also ausreichend präzisiert sein: die vertragsrechtliche Leihe ist eben nicht referenzidentisch mit dem alltagssprachlichen Begriff der Leihe. Bei der Verständlichkeit auf der Wortebene sollten also drei Fragen berücksichtigt werden:

- Kann die Kenntnis bestimmter Termini (mit der intendierten Bedeutung) beim Adressaten vorausgesetzt werden?

⁷⁵ Vgl.: §604 I 1 BGB.

⁷⁶ Vgl.: §488 I 2 BGB.

⁷⁷ Vgl.: Neumann (1992), S.110.

- Trifft eine eventuelle Umschreibung des Wortes genau den Sachverhalt, der vermittelt werden soll?
- Verdeutlicht eine Erklärung des Wortes den vollen Bedeutungsumfang, der für das Verstehen des Sachverhalts notwendig ist?

1.4.2 Satz- und Phrasenebene

Auf der Satzebene fließen die grammatische und die thematische Kohärenz ineinander. Als Äußerung von Propositionen nehmen Sätze auf eine Entität in der Welt Bezug und sagen etwas über diese aus. Die Prädikation stellt also einerseits die gedankliche Entfaltung dar und gibt andererseits die Struktur der syntaktischen Realisierung vor: ob ein Satz ohne Objekt auskommt oder ob er eines fordert, hängt allein vom Verb ab. Damit ist die Prädikation immer eine ein- oder mehrstellige Relation – einstellig ist sie im Falle intransitiver Verben (Es regnet.), mehrstellig im Falle transitiver Verben (Er unterzeichnet *den Vertrag*).⁷⁸ Auf diese Weise können zunächst einfache Sachverhalte in einfachen Hauptsätzen vermittelt werden. Je komplexer aber ein Sachverhalt ist, desto komplexer wird auch der Satz, der ihn ausdrücken soll, indem ihm weitere Nebensätze unter- oder nebengeordnet werden. Dies mag zum einen auf Platz- oder vermeintliche Stilgründe zurückzuführen sein, zum anderen aber auf die Tatsache, dass der Autor geneigt ist, sämtliche Facetten des Sachverhalts auf einmal zu erfassen – und dabei die tatsächliche Komplexität nicht mehr genügend reflektiert. Auch das ist in gewisser Weise ein fachsprachliches Problem, denn je komplexer ein bestimmtes Schema oder mentales Modell beim Autor ist, desto mehr Bezugspunkte werden vorausgesetzt, die durch die Verwendung von Nebensätzen nicht immer ausreichend expliziert werden können. In der Regel bereitet die Verwendung von Nebensätzen keine allzu großen Schwierigkeiten, doch gibt es, insbesondere im versicherungsfachlichen Kontext, viele Fälle, die ein Verständnis in großem Maß erschweren. Hierzu ein Beispiel:

„Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er wegen eines während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses, das den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die

⁷⁸ Vgl.: Stetter (2010), S.11f.

Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge hatte, für diese Folge aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.“⁷⁹

Zweifelsohne ist dieser Satz auf Anhieb nur schwer verständlich, weshalb die Illokution⁸⁰ hier gefahrläuft, zu misslingen. Aber woran liegt das, wenn doch die Sprachkompetenz zu derartigen grammatischen Konstruktionen befähigt? Die Ursache liegt in dem Nacheinander der einzelnen Informationen während des Leseprozesses.⁸¹ Die Grammatik gewährleistet, dieses Nacheinander zu ordnen und in Bezug zu setzen. Durch Einschübe und Verschachtelungen werden nun grammatische Formen, die aufeinander Bezug haben, auseinandergezogen und durch zusätzliche Konstruktionen unterbrochen. Thematisch führt das dazu, dass bereits neue Sachverhalte eingeführt werden, noch ehe der erste Sachverhalt abschließend dargestellt ist. Während des Leseprozesses müssen also sämtliche begonnenen Konstruktionen im Arbeitsgedächtnis zur Weiterverarbeitung vorgehalten werden. Das aber kann das Arbeitsgedächtnis – wie die Ergebnisse der Kognitionspsychologie gezeigt haben⁸² – ab einer gewissen Menge an Informationen nicht mehr leisten. Als Folge muss der Satz mehrmals gelesen und mental in seine Einzelteile zerlegt werden. In dem konkreten Beispiel stellt sich das Problem folgendermaßen dar. Der Hauptsatz beginnt als mehrstellige Relation

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz

und wird konditional durch einen anschließenden Nebensatz eingegrenzt:

*für den Fall, dass er [...] von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.*⁸³;

Nun wird in den Konditionalsatz eine weitere grammatische Konstruktion eingeschoben, die kausal näher bestimmt, warum ein solcher Anspruch gestellt wird:

wegen eines [...]eingetretenen Schadenereignisses.

⁷⁹ §1 Nr. 1 AHB, zit. nach Nitschke (2002), S.122.

⁸⁰ Als Beschreibung der Haftpflichtversicherung hat dieser Satz die illokutionäre Rolle eines Versprechens, nämlich eines versicherungstypischen Leistungsversprechens, vgl.: Rehberg (2003), S.35.

⁸¹ Das Nacheinander einzelner Äußerungen in der mündlichen Kommunikation wird zwar durch die dauerhafte Fixierung in der Textur zu einem Nebeneinander, doch können sie während des Leseprozesses wieder ausschließlich nacheinander aufgenommen werden. Vgl.: Kapitel 1.3.

⁸² Das Arbeitsgedächtnis kann maximal zwei Sätze für die Weiterverarbeitung vorhalten. Vgl.: Kapitel 1.1.

⁸³ Man könnte hier noch weiter differenzieren und das Dativobjekt zunächst noch ausklammern. Dieser Detaillierungsgrad dürfte zur Veranschaulichung des Problems jedoch nicht nötig sein.

Der Grund des Anspruchs wird temporal über ein Linksattribut eingegrenzt, und zwar *während der Wirksamkeit der Versicherung;*

Schließlich wird das Schadenereignis durch einen Relativsatz näher bestimmt:

[...] das den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge hatte;

Diese Folge wird nun nochmal aufgegriffen und in den ersten Nebensatz eingebaut:

für diese Folge [...] in Anspruch genommen wird.

Und letztlich wird der Grund genannt, weshalb ein solcher Anspruch gestellt werden kann:

aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts.

Es werden also mindestens⁸⁴ vier hierarchische Ebenen in einem Satz ausgedrückt: auf der obersten Ebene der Hauptsatz, der auf der zweiten Ebene durch einen Nebensatz konditional eingegrenzt wird, auf der dritten Ebene eine kausale Bestimmung des Nebensatzes und auf der vierten Ebene ein Relativsatz zur näheren Bestimmung der dritten Ebene. Die lineare Abfolge der Propositionen führt dazu, dass der dargestellte Sachverhalt nicht mehr überschaubar ist und folglich durch einen einfachen bottom-up-Prozess nicht verarbeitet werden kann. Es kann also auf Anhieb keine grammatische Kohärenz und folglich auch keine thematische Kohärenz hergestellt werden.

Als Folgerung für eine Verständlichkeitsoptimierung lässt sich hieraus ableiten, dass nach Möglichkeit stets nur ein Gedanke in einem Satz formuliert werden sollte. Zusätzliche Erläuterungen zu einzelnen Begriffen sollten nicht in den Satz eingeschoben, sondern im Voraus oder im Nachhinein genannt werden. Auf diese Weise ließe sich der oben genannte Satz folgendermaßen aufschlüsseln:

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Deckung für Haftpflichtansprüche, die gegen ihn geltend gemacht werden. Haftpflichtansprüche unterliegen gesetzlichen Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts. Sie bestehen dann, wenn der Versicherungsnehmer für Personen- oder Sachschäden verantwortlich gemacht werden kann. Dieser Schaden muss während der Versicherungszeit entstanden sein, damit er unter die gewährte Deckung fällt.

Hierdurch wird die Illokution des Leistungsversprechens weitaus deutlicher hervorgehoben und zudem klar ersichtlich eingegrenzt, nämlich nur für die Schäden, die

⁸⁴ Je nach Detaillierungsgrad bei der Satzanalyse.

im Versicherungszeitraum entstanden sind. Eine Erhöhung der Verständlichkeit geht also teils mit einer Erhöhung des Textumfangs einher. Schließlich benötigt es weniger Platz, ganze Sachverhalte über beispielsweise ein Linksattribut einzuschieben, als sie vollständig auszuformulieren. Der Vorteil liegt dennoch auf der Hand: ein Sachverhalt je Satz erhöht die Nachvollziehbarkeit der gedanklichen Entfaltung, gewährleistet ein Gelingen des jeweiligen illokutionären Aktes und sorgt für eine bessere Übersicht im Textganzen.

1.4.3 Textebene

Auf der Textebene schließlich kommt die gedankliche Entfaltung satzübergreifend zum Ausdruck und baut das Textganze als sprachliche Handlung auf. Die Art und Weise, wie die Themen entfaltet werden, d.h. wie die einzelnen Sachverhalte angeordnet und zueinander in Relation gesetzt werden, ist maßgeblich für die Plausibilität des Textes und folglich für die Ermöglichung eines kohärenten mentalen Modells. Der Textaufbau sollte daher für den Leser logisch nachvollziehbar sein. Es lassen sich hieraus zwei Kriterien ableiten: die Reihenfolge, in der die Sachverhalte dargestellt werden, und das Ausmaß, in dem sie expliziert werden.

Die Reihenfolge gibt vor, an welcher Stelle im Leseprozess welche Informationen gegeben werden. Für eine logische Abfolge der Sachverhalte ist eine gewisse Distanz zum Thema und damit ein Perspektivenwechsel notwendig, denn der Schreiber weiß in der Regel über die Sachverhalte Bescheid und reflektiert daher oft nicht, ob der Aufbau auch ohne sein Vorwissen verständlich ist. An dem obigen Beispiel lässt sich die logische Reihenfolge verdeutlichen:⁸⁵

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er wegen eines während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses [...] aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.

Noch ehe die Information darüber gegeben wird, *was* überhaupt versprochen, also versichert ist, wird hier bereits die temporale Einschränkung der Versicherung als

⁸⁵ Zwar liegt dieses Beispiel als einzelner Satz auf der Satz- und nicht auf der Textebene, doch ließe sich der Satz ohne weiteres, wie im vorigen Kapitel gezeigt wurde, auf mehrere Sätze aufteilen. Die logische Reihenfolge, auf die es hier ankommt, ergibt da keinen Unterschied.

Leistungsversprechen eingeschoben. Der Satz ist also nicht ausschließlich wegen seiner grammatischen Verschachtelung schwerverständlich, sondern auch aufgrund der logischen Reihenfolge. Sie betrifft sowohl die thematische Ebene der Sachverhalte (es wird bereits ein neuer eingeführt, bevor der erste Sachverhalt vollständig vermittelt ist) als auch die pragmatische Ebene der Illokutionen, die der Leser aufeinander beziehen können muss. Denn die Einschränkung eines Versprechens, das noch nicht ganz ausgeführt ist, kann selbstverständlich nicht auf Anhieb verstanden werden. Die fehlende pragmatische Kohärenz in diesem Beispiel führt also zu einem Misslingen der Illokution.

Das Ausmaß, in dem die Sachverhalte ausgeführt werden, spielt insofern eine Rolle, als die Informationen relevant sein sollten, d.h. den Sachverhalt einerseits „so informativ wie [...] nötig“⁸⁶ zu gestalten, um die thematische Kohärenz zu ermöglichen, andererseits „nicht informativer als nötig“⁸⁷ zu gestalten. Eine zu knappe Darstellung der Sachverhalte führt zu Kohärenzlücken, die nicht oder nur mit Mühe inferentiell erschlossen werden können. Hierbei kommt es wieder auf das entsprechende Wissen des Lesers an. Ein nicht konstruiertes Beispiel:

Sehr geehrter Herr X,

es geht um die Klärung Ihres Leistungsanspruches. In diesem Zusammenhang ist eine Rückfrage medizinischer Art erforderlich. Sie hatten uns dazu allgemein ermächtigt. Trotz dieses schon erteilten Einverständnisses verpflichtet uns das Versicherungsvertragsgesetz, Sie über die beabsichtigte Anfrage zu informieren.

Angenommen, der Adressat dieses Schreibens ist in jenem Zeitraum in unterschiedlichen Behandlungen gewesen, dann geht an keiner Stelle dieses Schreibens die Information hervor, um welchen Leistungsanspruch es sich handelt, bei welchem Arzt und zu welcher Diagnose Rückfragen erforderlich sind. Der Leser ist in diesem Fall also nicht in der Lage, die ausgelassenen Informationen zu erschließen. Dagegen ein weiteres Beispiel:

Wir haben Ihr Schreiben vom 01.01. erhalten. Leider können wir Ihrer Anfrage nicht entsprechen, da [...].

In diesem Fall fällt es nicht schwer, die Kohärenzlücke inferentiell zu erschließen - sie fällt als solche sogar gar nicht unbedingt auf. Logisch betrachtet lässt sich aus der

⁸⁶ Grice (1979), S.249.

⁸⁷ Ebd.

Tatsache, dass der Versicherer das Schreiben erhalten hat, nicht folgern, dass er es auch zur Kenntnis genommen, geschweige denn geprüft hat. Der Erhalt des Schreibens impliziert konversational⁸⁸ eine Kenntnisnahme desselben. Die Ausführung des Sachverhalts in der Form

Wir haben Ihr Schreiben vom 01.01. erhalten. Dieses haben wir gelesen und Ihre Anfrage darin geprüft. Demnach sind wir zu dem Entschluss gekommen, dass wir Ihrer Anfrage leider nicht entsprechen können, da [...]

würde demnach unnötige Informationen ausführen, die ein Verständnis des Textes nicht erleichtern. Eine zu ausführliche Darstellung gibt also unnötige Informationen, die einem Verständnis der Sachverhalte abträglich sind. Denn während des Verstehensprozesses müssen zunächst die relevanten von den irrelevanten Informationen selektiert werden. Darüber hinaus wird hierdurch der Textumfang vergrößert. Zu große Textmengen, die nicht hinreichend gegliedert sind, evozieren ein ähnliches Problem wie lange Schachtelsätze: Ab einer gewissen Informationsmenge hat das Arbeitsgedächtnis Schwierigkeiten, die Informationen verarbeiten und in das Weltwissen integrieren zu können. Die Folge ist ein nicht ausreichender Überblick über den Text. Eine Gliederung des Textes in einzelne Sinnabschnitte hilft dabei, Sachverhalte zu gruppieren und bietet dem Leser eine Vorstrukturierung der im Text vermittelten Informationen. Auf diese Struktur kann das mentale Modell bei seiner Konstruktion von vornherein eingestellt werden. Dabei helfen sogenannte advance organizer, z.B. in Form von Zwischenüberschriften für einzelne Sinnabschnitte, bereits im Voraus das nötige Wissen zu aktivieren und damit eine Brücke zwischen dem Vorwissen und den neuen Informationen zu schlagen. Wenn man schon weiß, um welches Thema es geht, fällt eine Aufnahme neuer Informationen zu diesem Thema leichter. In dieser Hinsicht kann auch die Berücksichtigung der textsortenspezifischen Konvention als eine Art advance organizer betrachtet werden. Es wurde bereits herausgestellt, dass die Textsorte den konventionalen Rahmen des Textes bildet, anhand dessen die Textfunktion erkannt wird. Die Textsorte evoziert bestimmte Erwartungen des Lesers an den Text und bildet dadurch eine Brücke zwischen dem Wissen über die Kommunikationssituation (mit

⁸⁸ Vgl. ebd., S.245ff: Im Gegensatz zu einer logischen Implikation entsteht die konversationale Implikatur durch entsprechende Kontextinformationen. <Einige Sachsen sind nicht konservativ.> impliziert logisch <Nicht alle Sachsen sind konservativ.>, aber <Einige Sachsen sind konservativ.> impliziert konversational <Nicht alle Sachsen sind konservativ.>. Denn mit <Einige Sachsen sind konservativ.> wird <Einige Sachsen sind nicht konservativ.> mitgedacht.

eben diesem Kommunikationspartner) und der neuen Sprachhandlung des Kommunikationspartners.

1.4.4 Adressatenbezug

In Anlehnung an die potentielle Verstehbarkeit eines Textes sind die bisherigen Überlegungen stets davon ausgegangen, dass das Lesen eines Textes ein bedeutungsvolles Lesen ist und ein Verstehen zunächst grundsätzlich unterstellt wird. Kommunikation wird demnach immer als gelingende⁸⁹ Kommunikation vorausgesetzt, die in der Realität ihre Probe darauf findet, ob das Ziel tatsächlich erreicht, die Textfunktion folglich erfüllt wurde.⁹⁰ Und schließlich kann sie nicht anders funktionieren: Wenn man beim Schreiben nicht davon ausgeht, dass der Text auch verstanden wird, hätte das Schreiben überhaupt keinen Sinn.⁹¹ Insofern muss das Schreiben immer schon auf einen Kommunikationspartner bezogen sein, der es so versteht, wie es intendiert ist. Denn erst wenn ein Rezipient den Text und seine Funktion versteht, kann der Text seinen Zweck erfüllen.⁹² Damit rückt ein weiterer Parameter in den Fokus der Betrachtung: der Adressat. Galt der Adressat in einer ersten vorläufigen Hypothese als eine der beiden verständniserschwerenden Ursachen, muss seine Rolle an dieser Stelle präzisiert und in die übrigen Überlegungen mit eingebunden werden. Sowohl rezeptionsseitig als auch produktionsseitig können die genannten Einflussfaktoren immer nur in Bezug auf einen bestimmten Adressaten gelten: Weltwissen und Sprachkompetenz sind adressatenspezifisch, infolgedessen variiert die Konstruktion eines mentalen Modells von Leser zu Leser, was sich wiederum auf die Möglichkeit der Inferenzleistung auswirkt. Textproduktion erfordert also ein gewisses Maß an Antizipation der entsprechenden Rezeptionsvoraussetzungen des Adressaten und sollte immer reflektieren, ob die niedergeschriebene Textur es ermöglicht, den Text zu lesen, der auch geschrieben wurde, und zwar demjenigen, für den er geschrieben wurde.

⁸⁹ In Kapitel 1.3.1 wurden bereits die Gelingensbedingungen erwähnt, unter denen ein illokutionärer Akt als vollzogen gilt.

⁹⁰ Vgl.: Biere (1989), S.198.

⁹¹ Vorausgesetzt sei hier das öffentliche Schreiben, der Text als eine komplexe Sprachhandlung.

⁹² Vgl. ebd. S.199 und Heringer (1979), S.259f.

1.5 Verständlichkeitsprinzipien

Die Verständlichkeit eines Textes wird von verschiedenen Faktoren beeinflusst, die bei jeder Textproduktion und -optimierung Beachtung finden müssen. Hierbei gilt als Grundvoraussetzung, dass ein Text nicht lediglich dem Austausch von Informationen dient, sondern eine Handlung darstellt. Über das Verstehen der einzelnen Sachverhaltsdarstellungen muss diese Handlung verstanden werden, wenn der Text insgesamt als verstanden gelten soll. Mit einem derartigen Textverständnis geht ein Perspektivenwechsel auf die Funktion des Textes einher. Die Sachverhaltsvermittlung ist nicht Ziel sondern Mittel zum kommunikativen Zweck: Mithilfe der Sachverhaltsdarstellungen wird ein bestimmtes Ziel in einer bestimmten Kommunikationssituation verfolgt. Der Text steht also in einem größeren Zusammenhang, welcher sich aus der jeweiligen kommunikativen Situation und den angesprochenen Adressaten ergibt. Damit wird die Herstellung pragmatischer Kohärenz - die Ermöglichung, die Textfunktion zu erkennen - zum Hauptanliegen der Textproduktion. Und sie kann nur gelingen, wenn die gedankliche Entfaltung, d.h. die Sachverhaltsdarstellung, sowohl in grammatischer als auch in thematischer Hinsicht kohärent, also für den Adressaten nachvollziehbar ist.

Mit dem Adressaten rücken die jeweils rezeptiven Voraussetzungen in den Mittelpunkt. Die Frage, ob ein Text verständlich ist, ist genau genommen die Frage, ob ein Text *für jemand bestimmtes* verständlich ist. Denn das individuelle Sprach- und Weltwissen bilden die Voraussetzung eines jeden Verständnisses – das wurde versucht, anhand einiger kognitionspsychologischer Modelle zum Verstehensprozess zu zeigen. Der Begriff der Allgemeinverständlichkeit ist folglich kritisch zu beurteilen. Allerdings kann es, insbesondere in der Kundenkommunikation, nicht der Anspruch sein, je Adressat einen eigenen Text zu verfassen – das wäre sowohl aus technischen als auch ökonomischen Gründen völlig unmöglich. Vielmehr gilt es, eine Unterscheidung zwischen Laien und Fachleuten zu treffen, denn Hauptgrund der Schwerverständlichkeit in Geschäftstexten ist überwiegend die zu hohe und für den Laien kaum verständliche Fachlichkeit.⁹³ Allgemeinverständlichkeit kann in diesem Sinne als eine Verständlichkeit für den Laien in Abgrenzung zum Fachmann definiert werden. Um eine solche

⁹³ Wie bereits angesprochen, will ich auch das Phänomen der Schachtelsätze unter die Fachsprachlichkeit fassen, da durch ein komplexeres Schema auch mehr Sachverhalte auf einmal zu erfassen versucht werden.

Verständlichkeit zu erreichen, wird eine gewisse Distanz zum Thema erforderlich. Die Frage, was vom Leser als Laien vorausgesetzt werden kann, zielt also auf:

- die Wortebene, d.h. ein Verzicht auf fachsprachliches Vokabular, sofern es ohne Erzeugung von Missverständnissen möglich ist, andernfalls sind Erklärungen notwendig,
- die Satzebene, d.h. einen Gedanken in einem Satz formulieren, denn zu viele Sachverhalte überstrapazieren das Arbeitsgedächtnis, insbesondere dann, wenn der Leser mit dem Thema nicht sehr vertraut ist,
- die Textebene, d.h. eine logisch nachvollziehbare Abfolge der Sachverhalte sowie ein adäquater Umfang von Informationen.

Diese Prinzipien sind hinreichend allgemeingültig, als sie nachweislich zu einer Verbesserung der Textverständlichkeit beitragen. Und insbesondere in der Kundenkommunikation bedeutet eine Verbesserung der Verständlichkeit auch eine Verbesserung der Kundenorientierung – und hat schließlich Ihren Anteil an einer größeren Kundenzufriedenheit.

LITERATURVERZEICHNIS

- AUSTIN, JOHN LANGSHAW (2002): Zur Theorie der Sprechakte. (How to do things with Words). Deutsche Bearbeitung von Eike von Savigny. Bibliographisch ergänzte Ausgabe. Stuttgart: Reclam (=RUB 9396).
- BIERE, BERND ULRICH (1989): Verständlich-Machen. Hermeneutische Tradition-Historische Praxis-Sprachtheoretische Begründung. Tübingen: Niemeyer (= Reihe Germanistische Linguistik, Bd. 92).
- BIERE, BERND ULRICH (1998): Verständlichkeit beim Gebrauch von Fachtexten. In: LOTHAR HOFFMANN et al., Hgg. (1998): Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft. Berlin / New York: de Gruyter (=HSK, Bd. 14.1), S. 402-407.
- BIERE, BERND ULRICH (2000): Der Einfluss der Textlinguistik auf die praktische Verständlichkeitsforschung. In: KLAUS BRINKER et al., Hgg. (2000): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Berlin / New York: de Gruyter (=HSK, Bd. 16.1), S. 859-870.
- BRINKER, KLAUS (1996): Die Konstitution schriftlicher Texte. In: Hartmut Günther, Otto Ludwig, Hgg. (1996): Schrift und Schriftlichkeit. Ein interdisziplinäres Handbuch internationaler Forschung. Berlin / New York: de Gruyter (=HSK, Bd. 10.2), S. 1515-1526.
- BRINKER, KLAUS (2000): Textfunktionale Analyse. In: KLAUS BRINKER et al., Hgg. (2000): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Berlin / New York: de Gruyter (=HSK, Bd. 16.1), S. 175-186.
- CHRISTMANN, URSULA (1989): Modelle der Textverarbeitung. Textbeschreibung als Textverstehen. Münster: Aschendorff (= Arbeiten zur sozialwissenschaftlichen Psychologie, Heft 21).
- CHRISTMANN, URSULA & GROEBEN, NORBERT (1996): Die Rezeption schriftlicher Texte. In: Hartmut Günther, Otto Ludwig, Hgg. (1996): Schrift und Schriftlichkeit. Ein interdisziplinäres Handbuch internationaler Forschung. Berlin / New York: de Gruyter (=HSK, Bd. 10.2), S. 1536-1545.
- DANEŠ, FRANTIŠEK (1970): Zur linguistischen Analyse der Textstruktur. In: Folia Linguistica, Bd. 4, S. 72-78.
- GÖPFERICH, SUSANNE (2006): Textproduktion im Zeitalter der Globalisierung. Entwicklung einer Didaktik des Wissenstransfers. 2. Aufl., Tübingen: Narr (=Studien zur Translation, 15).
- GÖPFERICH, SUSANNE (2008): Textverstehen und Textverständlichkeit. In: NINA JANICH, Hg. (2008): Textlinguistik. 15 Einführungen. Tübingen: Narr (= Narr Studienbücher), S. 291-314.

- GRABOWSKI, JOACHIM (1991): Der propositionale Ansatz der Textverständlichkeit. Kohärenz, Interessantheit und Behalten. Münster: Aschendorff (= Arbeiten zur sozialwissenschaftlichen Psychologie, Heft 24).
- GRICE, H. PAUL (1979): Logik und Konversation. In: Georg Meggle, Hg. (1979): Handlung, Kommunikation, Bedeutung. Frankfurt a.M.: Suhrkamp (=stw 1083), S. 243-265.
- GROEBEN, NORBERT (1973): Die Verständlichkeit von Unterrichtstexten. Dimensionen und Kriterien rezeptiver Lernstadien. Münster: Aschendorff (= Arbeiten zur sozialwissenschaftlichen Psychologie, Heft 1).
- GROEBEN, NORBERT (1982): Leserpsychologie: Textverständnis – Textverständlichkeit. Münster: Aschendorff.
- HERDER, JOHANN GOTTFRIED (1993): Abhandlung über den Ursprung der Sprache. Ditzingen: Reclam (=RUB 8729).
- HERINGER, HANS JÜRGEN (1979): Verständlichkeit. Ein genuiner Forschungsbereich der Linguistik? In: ZGL 7, S. 255-278.
- LANGER, INGHARD; SCHULZ VON THUN, FRIEDEMANN; TAUSCH, REINHARD (1974): Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik und Wissenschaft. Mit einem Selbsttrainingsprogramm zur verständlichen Gestaltung von Lehr- und Informationstexten. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- LANGER, INGHARD; SCHULZ VON THUN, FRIEDEMANN; TAUSCH, REINHARD (2011): Sich verständlich ausdrücken. 9. Aufl. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- LINKE, ANGELIKA; NUSSBAUMER, MARKUS; PORTMANN, PAUL R. (2004): Studienbuch Linguistik. Ergänzt um ein Kapitel „Phonetik/Phonologie“ von Urs Willi. 5., erweiterte Auflage. Tübingen: Niemeyer (= Reihe Germanistische Linguistik, Bd. 121).
- NEUMANN, ULFRID (1992): Juristische Fachsprache und Umgangssprache. In: GÜNTHER GREWENDORF, Hg. (1992): Rechtskultur als Sprachkultur. Zur forensischen Funktion der Sprachanalyse. Frankfurt a.M.: Suhrkamp (=stw 1030), S. 110-121.
- NITSCHKE, JANINA (2002): Maßstäbe für die Transparenz Allgemeiner Versicherungsbedingungen unter Berücksichtigung des englischen Rechts. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft (=VersWissStud, Bd. 22).
- QUINE, WILLARD VAN ORMAN (1974): Grundzüge der Logik. Übersetzt von Dirk Siefkes. Frankfurt a.M.: Suhrkamp (=stw 65).
- REHBERG, MARKUS (2003): Der Versicherungsabschluss als Informationsproblem. Die Gewährleistung freier Produktwahl in der Privatversicherung. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft (=VersWissStud, Bd. 23).
- RICKHEIT, GERT UND STROHNER, HANS (1985): Psycholinguistik der Textverarbeitung. In: Studium Linguistik 17/18, S. 1-75.

- RYLE, GILBERT (1969): Der Begriff des Geistes. Aus dem Englischen übersetzt von Kurt Baier. Stuttgart: Reclam (=RUB 8331).
- SCHNITZLER, ARTHUR (2002): Erzählungen. In: HARTMUT SCHEIBLE, Hg. (2002): Arthur Schnitzler: Gesammelte Werke in drei Bänden, Bd1. Düsseldorf: Artemis & Winkler.
- STETTER, CHRISTIAN (1996): Strukturelle Sprachwissenschaft. In: TILMAN BORSCHKE, Hg. (1996): Klassiker der Sprachphilosophie. Von Platon bis Noam Chomsky. München: Beck.
- STETTER, CHRISTIAN (1997): Schrift und Sprache. Frankfurt a.M.: Suhrkamp (=stw 1415).
- STETTER, CHRISTIAN (2005): System und Performanz. Symboltheoretische Grundlagen von Medientheorie und Sprachwissenschaft. Weilerswist: Velbrück.
- STETTER, CHRISTIAN (2010): Verständliche Sprache im Zeitalter automatischer Texterzeugung. Öffentlicher Vortrag beim Compacting 2010 der Compart AG Böblingen (unveröffentlichter Vortrag).
- WITTGENSTEIN, LUDWIG (2006): Philosophische Untersuchungen. In: Werkausgabe in 8 Bänden, Bd. 1. Frankfurt a.M.: Suhrkamp (=stw 501), S. 225-580.