



Nadja Buoyardane / Franziska Nauck

Verständlich schreiben

Business-Texte strukturiert und
leserorientiert formulieren

TASCHEN
GUIDE

HAUFE.

Urheberrechtsinfo

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Die Herstellung und Verbreitung von Kopien ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet.

Verständlich schreiben

Business-Texte strukturiert und leserorientiert formulieren

Nadja Buoyardane, Franziska Nauck

HAUFE.

Inhalt

Effizienter und leichter schreiben	5
▪ Schlechte Texte kosten Geld und vielleicht sogar die Karriere	6
▪ Entlasten Sie Ihren Arbeitsspeicher	8
▪ Den Schreibprozess meistern: Schritt für Schritt	14
▪ Schreibstrategien: Verschiedene Wege zum guten Text	21
▪ Zeitplanung beim Schreiben	30
▪ Schaffen Sie sich gute Schreibbedingungen	37
Ohne Planung funktioniert es nicht	45
▪ Was ist Ihr Kommunikationsziel?	46
▪ Für wen schreiben Sie?	50
▪ So sammeln Sie Ideen für Ihren Text	54

Techniken, Tricks und Strategien für gute Texte	65
▪ Was gute und verständliche Texte ausmacht	66
▪ Wie Sie den Text sinnvoll gliedern	67
▪ Wie Sie Ihren Rohtext flüssig runterschreiben	81
▪ Wie Sie einen klaren Schreibstil entwickeln	87
▪ Abwechslungsreich und anregend formulieren	102
Vom Entwurf zum fertigen Text	111
▪ Immer gut: die Perspektive von anderen	112
▪ Schreiben im Team – Best Practice für Textfeedback	115
▪ So überarbeiten Sie Ihren Text	118
▪ Stichwortverzeichnis	125

Vorwort

Ob E-Mails, Berichte, Gutachten, Protokolle, Fachartikel, Angebote, Internettexpte oder Newsletter – heute schreiben wir im Beruf so viel wie nie zuvor. Während das Gespräch am Telefon schnell vergessen ist, hat das Schriftliche Bestand. Am Geschriebenen messen uns andere, seien es Kunden, Kollegen oder Führungskräfte. Schreiben kann also durchaus über Ihren Erfolg entscheiden – oder den Ihres Unternehmens. Ganz klar im Vorteil sind diejenigen, die ihre Gedanken gut in Worte fassen können. Ihnen gelingt das bisweilen oder häufig nicht? Dann laden wir Sie dazu ein, diesen TaschenGuide zu lesen. Sie finden hier Strategien und Methoden, um effizienter und leichter zu schreiben. Sie bekommen Techniken an die Hand, die Ihnen helfen, Ideen für Ihre Texte zu entwickeln und diese lesergerecht zu strukturieren. Einfache Stilregeln lassen Sie Ihre Botschaft klar auf den Punkt bringen.

Viel Spaß beim Lesen und vor allem beim Schreiben wünschen Ihnen

Nadja Buoyardane und Franziska Nauck

Wir mögen einfache, klare und leicht lesbare Texte. Genauso gendern wir auch. In diesem TaschenGuide verwenden wir daher bewusst abwechselnd mal die männliche, mal die weibliche Form und manchmal beide parallel. Sehen Sie diese Formulierungen als Anregungen, wie auch Sie in all Ihren Texten unkompliziert sowohl Frauen als auch Männer adressieren können.

Effizienter und leichter schreiben

E-Mails, Berichte, Analysen, Angebote – die meisten von uns müssen fast täglich Texte schreiben. Ineffiziente Schreibroutinen können dabei richtig Geld kosten. Mit einer zielgerichteten Herangehensweise und den passenden Techniken lässt sich hingegen das Schreiben enorm erleichtern und beschleunigen.

In diesem Kapitel erfahren Sie,

- wie Sie Ihren mentalen Arbeitsspeicher entlasten, um leichter und effizienter zu schreiben,
- wie Sie Schritt für Schritt durch den Schreibprozess kommen,
- welche Schreibstrategien Sie nutzen können,
- wie Sie Ihre Schreibzeit planen,
- welche Bedingungen konzentriertes Schreiben ermöglichen.

Schlechte Texte kosten Geld und vielleicht sogar die Karriere

Wie viel Ihrer Arbeitszeit verbringen Sie täglich mit Lesen oder Schreiben und wie oft haben Sie das Gefühl: »Das dauert mir alles viel zu lange.«, »Wann kommt der Text endlich auf den Punkt?« oder: »Was will mir die Kollegin mit dieser E-Mail eigentlich sagen?«

Schreiben und Lesen machen einen großen Teil unserer Arbeit aus. Aber wir denken wenig darüber nach, wie effizient und verständlich wir dies tun. Wie viel Zeit wir aufgrund ineffizienter Schreibgewohnheiten verplempern, aber auch wie viel mehr Zeit wir umgekehrt brauchen, um die Texte anderer zu lesen und zu verstehen, um Fragen zu klären und Fehler zu beheben, die durch unstrukturierte, missverständliche Texte entstehen. Wir denken nicht darüber nach, wie viele gute Ideen nicht umgesetzt werden, weil sie nicht klar genug beschrieben sind, wie viele Kunden nicht gewonnen werden, weil unsere Texte sie nicht überzeugt haben.

Ebenso wenig reflektieren wir, was ineffizientes Schreiben und unklare Texte für unsere Karriere und den Erfolg unseres Unternehmens bedeuten – sei es das eigene oder das Unternehmen, für das wir arbeiten.

Zeit ist Geld, auch beim Schreiben

Haben Sie sich schon mal gefragt, wie hoch die Kosten sind, die durch komplizierte Texte und ineffiziente Schreibgewohnheiten entstehen? Vermutlich nicht. Die wenigsten Menschen, aber auch die wenigsten Unternehmen tun das.

ZWEI BEISPIELE

Stellen wir uns vor: In einem Unternehmen schreiben täglich 500 Mitarbeiter E-Mails (auf andere Texte gehen wir hier gar nicht ein). Wenn jeder täglich durch Reibungsverluste in der E-Mail-Kommunikation, also durch ineffizientes Schreiben, komplizierte Texte, Nachfragen, nur fünf Minuten produktiver Arbeitszeit verliert – und das ist sehr niedrig gegriffen –, entstehen schon enorme Kosten: 5 Minuten mal 500 Mitarbeiter sind 2.500 Minuten am Tag. Das sind bei 200 Arbeitstagen pro Jahr 500.000 Minuten oder mehr als 8.300 Arbeitsstunden. Wenn wir einen Arbeitskostensatz von 30 Euro pro Stunde, inklusive Lohnnebenkosten, zugrunde legen, dann sind das etwa 250.000 Euro im Jahr. Gehen wir von 10 Minuten Arbeitszeit täglich aus und einem Arbeitskostensatz von 60 Euro (beides durchaus realistisch), dann betragen die Kosten 500.000 Euro im Jahr.

Oder ein anderes Beispiel: Sie arbeiten freiberuflich und brauchen täglich 10 Minuten mehr Zeit, weil Sie ineffizient schreiben. Wenn wir wieder von 200 Arbeitstagen ausgehen, dann verschwenden Sie 2.000 Minuten, also 33 Arbeitsstunden im Jahr. Bei einem Stundensatz von 60 Euro sind dies 2.000 Euro im Jahr. (Dabei haben wir alle Faktoren relativ niedrig angesetzt und noch nicht die Opportunitätskosten berücksichtigt, also das, was Sie sonst in den 33 Stunden hätten erreichen können.)

Wie diese Beispiele zeigen, können da schnell hohe Beträge zusammenkommen. Doch es ist nicht nur zusätzliche Arbeitszeit, die negativ zu Buche schlägt. Auch durch Missverständnisse in der Kommunikation entstehen immer wieder Fehler, die Kosten verursachen: zusätzliches Material, Energie, Entsorgungskosten für Fehlproduktionen. Vielleicht haben Sie aufgrund un-

geschickter Formulierungen schon einmal Kunden verloren, was zu Umsatzeinbußen, aber auch zu höheren Marketingkosten führt. Sogar Vertragsstrafen oder Schadenersatzansprüche können aus ungenügenden Texten resultieren.

Hinzu kommt: Mit schlecht strukturierten, schwer verständlichen Texten präsentieren Sie sich nach außen nicht optimal. Sie zeigen nicht, was in Ihnen steckt, Ihre Kompetenz wird unterschätzt.

Ineffizientes Schreiben schmälert Ihre Produktivität, beeinträchtigt Ihre Karriere und verursacht Kosten.

Jeder Fertigungs- oder Dienstleistungsprozess, der durch unproduktive Arbeitsweisen Kosten verursacht, wird optimiert. Man schaut sich die Abläufe genau an, analysiert, was verbessert werden muss. Und dann wird gehandelt. Genauso funktioniert das auch beim Schreiben, denn: Gut, verständlich und effizient zu schreiben ist keine Frage des Talents. Es ist eine Frage des richtigen Handwerkszeugs. Und das bekommen Sie in diesem TaschenGuide.

Entlasten Sie Ihren Arbeitsspeicher

Hinsetzen, schreiben, fertig. So, stellen wir uns vor, sollte Schreiben funktionieren. Wir wollen unseren Text in einem Rutsch perfekt gegliedert und schön formuliert herschreiben. Doch so einfach ist es nicht – und das wissen Sie, denn sonst würden Sie diesen TaschenGuide nicht lesen. Im ersten Wurf leicht und lo-

cker den perfekten Text zu schreiben, gelingt nicht. Nicht einmal renommierten Schriftstellerinnen und Journalisten.

Warum das so ist? Weil Schreiben eine äußerst komplexe Tätigkeit ist, bei der unser Gehirn auf Hochtouren arbeitet. Beim Schreiben müssen wir in unserem Arbeitsgedächtnis stets mehrere Aufgaben parallel lösen. Jede einzelne Aufgabe nimmt dabei weniger oder mehr Kapazität in Anspruch – abhängig davon, wie komplex die Anforderung ist, und wie geübt wir im Lösen dieser Aufgabe sind. Fast automatisierte Aufgaben brauchen weniger »Speicherplatz« als solche, die wir nur selten ausüben und für die wir uns die einzelnen Schritte aktiv ins Gedächtnis rufen müssen.

In unserem Arbeitsgedächtnis speichern wir vorübergehend Informationen, die wir für eine Aufgabe benötigen. Es ist ähnlich wie beim Kurzzeitgedächtnis, jedoch nicht identisch. Während das Kurzzeitgedächtnis Informationen nicht weiterverarbeitet, ermöglicht uns das Arbeitsgedächtnis, die gespeicherten Informationen zu bearbeiten, zu kombinieren, darüber nachzudenken und mit Inhalten aus dem Langzeitgedächtnis (die ins Arbeitsgedächtnis geladen werden) zu verknüpfen. Wir brauchen dies zum Beispiel beim Kopfrechnen oder wenn wir jemandem zuhören. Sonst hätten wir am Ende des Satzes schon vergessen, was der andere am Anfang gesagt hat.

Die Schreibforscher John Hayes und Linda Flower haben analysiert, welche internen und externen Faktoren beim Schreiben auf uns gleichzeitig einwirken.

Interne Faktoren

Mit diesen Aufgaben jonglieren wir beim Schreiben in unserem Arbeitsgedächtnis:

- **Inhalt durchdenken:** Wir machen uns über den Inhalt unseres Textes Gedanken, versuchen, unser Thema zu durchdringen, denken darüber nach, gewinnen während des Schreibens neue Erkenntnisse, ziehen neue Schlüsse und, und, und.
- **Gliederung entwerfen:** Wir überlegen uns, in welcher Reihenfolge wir das Thema strukturieren; entscheiden, welche Aspekte wesentlich sind und wie wir von Aspekt 1 zu Aspekt 2, 3 und schließlich 4 kommen. Kurz: Wie wir unsere Inhalte gliedern und die Leser durch den Text führen.
- **Adressat einbeziehen:** Wir machen uns Gedanken über die Adressaten des Textes; darüber, wer sie sind, was sie wissen und was nicht. Die Vorstellung, die wir vom Adressaten unseres Textes haben, wirkt auf den Text. Wir schreiben anders, wenn wir uns an einen vertrauten Leser wenden, als wenn wir einen Text an ein uns unbekanntes Publikum richten. Wir schreiben für Laien anders als für Experten, für Kinder anders als für Erwachsene. Jedenfalls sollten wir das tun ...
- **Verbindungen schaffen:** Wir verbinden unser Wissen über unser Thema mit unserem Wissen über die Welt im Allgemeinen; ziehen aus unserem Allgemeinwissen, was wir für den Text brauchen und verknüpfen dies mit unserem Fachwissen. Diese Verbindungen während des Schreibens zu ziehen, ist gerade für ungeübte Schreibende schwierig, weil ihr Arbeits-

gedächtnis mit den anderen Anforderungen des Schreibens aus- bzw. überlastet ist.

- **Wortschatz und Grammatik anwenden:** Während des Schreibens laden wir die passenden Wörter aus unserem Wortschatz sowie unser Wissen über Grammatik in unseren Arbeitsspeicher. Anders ausgedrückt: Wir suchen beim Schreiben nach den Wörtern, die unser Anliegen treffen, und setzen diese in die grammatisch richtige Form.
- **Gefühle und Motivation managen:** Gleichzeitig sind es nicht nur kognitive Aufgaben, die beim Schreiben anfallen. Einen großen Teil unseres Arbeitsgedächtnisses beanspruchen unsere Gefühle. Wie es uns im Allgemeinen geht, in welcher Situation wir uns gerade befinden, beeinflusst unser Schreiben genauso wie unsere Gefühle gegenüber der Schreibaufgabe.

BEISPIEL

Wenn Sie emotional etwas anderes als Ihre Schreibaufgabe beschäftigt, dann fällt es Ihnen schwer, sich auf diese zu konzentrieren. Ihre Gedanken kreisen immer wieder um das, was Sie tatsächlich bewegt. Wenn Sie hingegen Ihre Schreibaufgabe gerne erledigen, dann geht sie Ihnen viel leichter von der Hand.

Das allein sind schon viele Aufgaben, die während des Schreibens die Kapazitäten des Arbeitsgedächtnisses in Anspruch nehmen. Dabei sind es nur jene Faktoren, die im Innern der Schreibenden ablaufen.