

Eva-Maria Jakobs

Jakobs, Eva-Maria (2007): "Das lernt man im Beruf..." Schreibkompetenz für den Arbeitsplatz.
In: Werlen, Erika/ Tissot, Fabienne (Hrsg.): Sprachvermittlung in einem mehrsprachigen kommunikationsorientierten Umfeld. Hohengehren: Schneider Verlag
[Reihe Sprachenlernen konkret], 27-42

„Das lernt man im Beruf ...“

Schreibkompetenz für den Arbeitsplatz

1 Ausgangssituation

In modernen Industriegesellschaften steigt das Bewusstsein für den Wert kommunikativer Fähigkeiten im Beruf. Der mit Bologna ausgelöste Umgestaltungsprozess der europäischen Bildungslandschaft fordert dezidiert die Vermittlung kommunikativer Fähigkeiten. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass als Kommunikation primär mündliche Situationen und Aufgaben gelten. Es gilt als wichtig, sich verbal präsentieren und durchsetzen zu können. Ein eigenständiger Wirtschaftszweig kommerzieller Trainings- und Weiterbildungsangebote fokussiert die Vermittlung entsprechender Fähigkeiten (Vortragen, Verhandeln, Gesprächsführung etc.). Der Bereich schriftlich zu bewältigender Arbeitsanteile wird übersehen und/oder auf die Dokumentation von Daten reduziert (Jakobs/Schindler 2006). Der Blick in die kommunikative Praxis zeigt ein gänzlich anderes Bild: In fast allen Berufen wird relativ viel geschrieben (Abschnitt 2.2), die Berufsausübenden müssen ein breites Spektrum an Textproduktionsaufgaben bewältigen und sich auf schnell verändernde Umweltbedingungen einstellen. Die zunehmende Schriftlichkeit hat verschiedene Ursachen:

- *Aufwertung von Wissen als Ressource:* Wissen gilt als kostbares Gut und wesentliche Voraussetzung für Innovationen und Wertschöpfungsprozesse. Der Prozess der ‚Veräußerung‘ von Wissen in Dokumenten erlaubt nicht nur den Zugriff über Zeit und Raum hinweg, er schafft auch neues Wissen.
- *Standardisierung von Arbeit:* Arbeitsaufgaben, -prozesse und -ergebnisse werden standardisiert, die Standards in Dokumenten beschrieben.
- *Industrialisierung von Kommunikationsarbeit.* Die Modularisierung und Standardisierung kommunikativer Prozesse (z. B. in der technischen

Dokumentation oder der Arbeit in Callcentern) erlaubt ihre schrittweise Automatisierung (Nickl 2005, Jakobs 2007).

- *Professionalisierung*: Die Erfassung und Beschreibung von Arbeitsprozessen und -produkten erlauben qualitative und quantitative Vergleiche und Bewertungen (z. B. in Form von Rankings und Qualitätsmanagement). Sie sind Merkmal der Aufwertung zahlreicher Berufe (Bsp.: Pflege und Altenbetreuung).
- *Rechtliche Absicherung*: Auffällig ist der Zuwachs schriftlicher Arbeitsanteile, die sich darauf richten, das Handeln von Personen und Unternehmen juristisch abzusichern.
- *Elektronische Informations- und Kommunikationsmedien*: Arbeitsmittel wie E-Mail und Textverarbeitung, Internet und Intranet tragen wesentlich zu einer Renaissance des Schreibens bei. Arbeitsaufgaben, die traditionell bevorzugt mündlich oder telefonisch erledigt wurden (Anweisungen, Absprachen, Vereinbarungen), werden zunehmend schriftlich gelöst, dokumentiert oder ratifiziert (Bsp.: E-Mail statt persönliche Bankauskunft, vgl. Habscheid et al. 2006, oder Blackberry-Kommunikation statt Anruf im Management).

Die Produkte (Verträge, Gutachten, Angebote, Berichte etc.) haben Bedeutung für den erfolgreichen Vollzug von Arbeit, den Umgang mit PartnerInnen und/oder der Kundschaft. Schriftsprachliche Ausdrucksfähigkeiten sind gefragt, sie sind wichtig für Berufs- und Aufstiegschancen (Scheller 2005, Gemert/Woudstra 2005, Jakobs/Schindler 2006). Ungeachtet dessen werden sie eher selten vermittelt (Abschnitt 3) und – in der Breite der Phänomene und Ausprägungen – auch eher wenig untersucht. Berufliches Schreiben gilt, überspitzt formuliert, im deutschen Raum weder als beruflicher Bildungsinhalt noch als ernst zu nehmender Untersuchungsgegenstand.

Im Folgenden wird zu zeigen sein, dass beide Positionen korrekturbedürftig sind. Der Beitrag stützt sich auf den Aachener Ansatz der Modellierung und Untersuchung beruflich veranlasster Schreib- und Textproduktionsprozesse (Abschnitt 2.1). An ausgewählten Beispielen werden Teilaspekte wie die Domänen- und Aufgabenspezifik von Formulierungsaufgaben (Abschnitt 2.3) und Textsortenspektren (2.4) diskutiert.

2 Schreiben am Arbeitsplatz

2.1 Theorien und Zugänge – Das Aachener Modell

Es gibt eine umfangreiche, in sich heterogene Forschung zum Schreiben am Arbeitsplatz, die je nach Erkenntnisinteresse soziale, kognitive, organisationale oder mediale Aspekte betont (vgl. die Übersicht in Jakobs 2005). Die meisten Beiträge kommen aus dem englischsprachigen Raum. Studien, die sich auf sprachliche Gesichtspunkte, wie z. B. domänenspezifische Formulierungsmuster und -anforderungen, konzentrieren, sind eher selten. Der Aachener Forschungsschwerpunkt *Schreiben im Beruf* betont eben diese sprachlichen Anforderungen. Ziel des Verbundes von Forschungsprojekten und Qualifizierungsarbeiten ist die Analyse domänen- und berufs-spezifischer Schreibaufgaben und -prozesse; die Forschung fokussiert empirisch gestützte Aussagen zu Anforderungen, Verfahren, Strategien und kontextueller Einbettung beruflichen Schreibens. Aussagen hierzu sind eine wesentliche Voraussetzung für:

- die Beschreibung von Berufsprofilen
- qualifizierte Ausbildungs- und Trainingsangebote
- die aufgaben- und rollenbezogene Gestaltung elektronischer Arbeitsumgebungen (Greisle 2004).

Forschung um Schreiben am Arbeitsplatz erlaubt die Ausdifferenzierung von Textproduktionsmodellen und liefert eine Fülle theoretisch interessanter Hinweise auf Strukturierungs-, Formulierungs- und Visualisierungsphänomene, auf subjektive Theorien sprachlichen Handelns (Jakobs 2006) und anderes mehr.

2.1.1 Die theoretische Basis: Handlungs- und Umweltmodelle

Der Aachener Forschungsschwerpunkt stützt sich auf Konzepte zum Schreiben am Arbeitsplatz, die in Jakobs (1999, 2006) ausführlich beschrieben sind. Mit Blick auf die Vielfalt der in der Praxis schriftlich zu realisierenden Arbeitsanteile werden die Begriffe *berufliches Schreiben* und *Text* bewusst weit gefasst. Sie subsumieren verschiedenartige Phänomene wie: Notizen anfertigen, Formulare ausfüllen, E-Mails schreiben, komplexe Texte kommentieren oder verfassen.

Die Analyse beruflichen Schreibens richtet sich zum einen auf den Prozess selbst, der mehr oder weniger komplex ausfallen kann: Er kann sich auf das spontane Fixieren von Gedanken, Äußerungen und Beobachtungen beschränken, im Kombinieren und Modifizieren von Textbausteinen bestehen oder als iterativer Handlungskomplex ablaufen, in dem produktive, reproduktive und rezeptive Prozesse interagieren, die dem Abruf von Informationen aus dem Gedächtnis oder aus externen Quellen dienen, dem Bewerten, Strukturieren, Formulieren und Niederschreiben von Inhalten und/oder dem Kontrollieren, Korrigieren und Kommentieren des Produkts. Der Prozess wird durch intern repräsentierte Schemata, Motive und Ziele gesteuert, die Art und Weise seiner Ausgestaltung wird durch Bedingungen der Umwelt beeinflusst.

Schreiben im Beruf ist Form wie Ausdruck fachlichen Denkens und Handelns unter spezifischen Rahmenbedingungen. Die Bedingungen lassen sich stark verallgemeinert als Bündel von Faktoren beschreiben, die interagieren (vgl. Abb. 1).

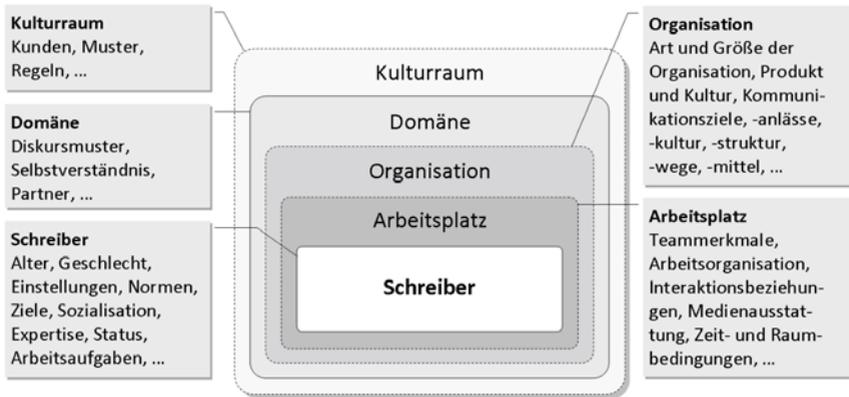


Abbildung 1: Innere und äußere Rahmenbedingungen des Schreibens am Arbeitsplatz (Jakobs 2005)

Die Analyse richtet sich zum andern auf die Person des Berufsausübenden: seine Motive (z. B. der Wunsch nach Aufstieg), sein Können und Strategierepertoire, seine soziale, kulturelle und fachliche Sozialisation (die vor allem bei Berufswechseln relevant wird), Rolle und Status (als Verfasser, Ideenspender, Feedbackgeber etc.).

An *Arbeitsplatz* und *Arbeitssituation* gebundene Größen betreffen den Bezug der Schreibaufgabe zu anderen Aufgaben, die Struktur und Organisation von Arbeitsabläufen, die Interaktion mit KollegInnen, Vorgesetzten, PartnerInnen und KundInnen, den finanziellen, textuellen und medialen Handlungsraum. In vielen Berufen wird der schriftliche Arbeitsanteil nach wie vor handschriftlich erledigt, z. B. im Rettungsdienst oder in der medizinischen Pflege. Die Ausprägung der Handschrift entscheidet über die Lesbarkeit und damit über die Nachvollziehbarkeit des Geschriebenen. Handschrift kann – etwa im Falle medizinischer Anweisungen – zu einem Sicherheitsrisiko werden. Der Prozess des Formulierens kann durch raum-zeitliche Rahmenbedingungen befördert (Zeit und Ruhe zum Nachdenken) oder erschwert werden (Formulieren unter zeitlichem und akustischem Stress, z. B. im Rettungswagen bei laufender Sirene auf dem Weg zur Notaufnahme).

Die Arbeitssituation ist Teil übergeordneter *organisationaler* Gegebenheiten (z. B. Tätigkeit in einer größeren Organisation (Krankenhaus) vs. Selbständigkeit (Praxis)). Bei größeren Arbeitseinheiten werden Inhalt, Ablauf und Ergebnis beruflichen Schreibens mehr oder weniger vermittelt beeinflusst von Organisationsmerkmalen (Art, Größe, Ziele, Struktur, Kultur und Produkt der Organisation, Führung), von vertikalen und horizontalen Interaktionsbeziehungen, Vorgaben und Regeln, dem Qualitäts- und Medienmanagement, der Dokumentenlandschaft (Mission Statement, Checklisten, ISO-Normen etc.).

Auch die *Domäne* selbst, d. h. die Branche oder das Berufsfeld, für die oder in der geschrieben wird, spielt eine Rolle. Beruflich konstituierte Diskursgemeinschaften treffen Vereinbarungen über die Art und Weise beruflicher Interaktionen (nach innen und außen) in Form von Mustern und Werten.

Domänen sind nicht zuletzt Teil eines *sozial, kulturell und zeitlich geprägten Raumes* mit spezifischen Normen, Anspruchshaltungen und Erwartungen, gesetzlichen Vorgaben, Wertesystemen etc.

Berufliches Schreiben kann selbstbezogen Mittel zum Zweck sein, etwa im Falle den Arbeitsprozess begleitender Notizen als Erinnerungshilfe. In der Mehrzahl richtet sich der Kommunikationsversuch jedoch an externe Adressaten als Teil der Arbeitsumgebung, der Organisation, der

Domäne oder – etwa im Falle der Dokumentation von Gebrauchsgütern – anderer Kulturen.

2.1.2 Die empirische Basis: Methoden und Daten

Der Aachener Schwerpunkt stützt sich auf die Kombination von Erhebungs- und Auswertungsmethoden (gesprächs- und inhaltsanalytische Auswertung von Befragungen, teilnehmende Beobachtung, Kontext- und Produktanalyse, Analyse von Vorgaben, Auswertung der Fach- und Ratgeberliteratur). Teil der Datenbasis sind knapp 400 halbstandardisierte Interviews, die mit Vertretern verschiedener Berufe zwischen 2004 und 2007 geführt wurden (durchschnittliche Dauer: ca. 50 Minuten).

2.2 Berufliches Schreiben

2.2.1 Relevanz und Umfang der Arbeitsaufgabe

Unsere Erhebungen zeigen, dass erstaunlich viel geschrieben wird. Domänenübergreifend zeichnet sich ab, dass schriftsprachliche Aufgaben zum Berufsalltag der meisten Berufe und Arbeitskontexte gehören. Wer nicht schreiben kann, hat geringe Chancen am Arbeitsmarkt.

In einigen Berufen ist das Verfassen von Texten eine zentrale Berufsaufgabe (Journalisten, Texter etc.). Das Verfassen von Texten wird als wichtiger Bestandteil der Arbeit aufgefasst (Zitat eines Patentanwalts: „Wir verkaufen beschriebenes Papier.“). In anderen wird es als eine der ‚eigentlichen‘ Arbeit nachgeordnete Tätigkeit empfunden, die eher ungern erledigt wird, weil sie nach Ansicht der Berufsvertreter von der eigenen Arbeit abhalte, etwa dem Heilen von Patienten oder dem Entwickeln technischer Lösungen.

Auch Berufsgruppen, die Schreiben eher als nachgeordnet betrachten, verbringen häufig einen erheblichen Anteil ihrer Gesamtarbeitszeit für das Erledigen von Schreibaufgaben. Dazu zwei Beispiele, eins aus der Wirtschaft, ein anderes aus dem Gesundheitswesen. Eine Studie von Göldi (2001) zu den Kommunikationsaufgaben Schweizer IngenieurInnen (n=134) ergibt, dass die Hälfte der Befragten 7–8 Stunden pro Tag in Gespräche, die Lektüre von Texten und in Schreibaufgaben investieren. Ein Drittel der Befragten benötigt pro Tag mindestens eine Stunde, 20% der Befragten mindestens zwei Stunden für das Verfassen von Texten. Im Falle

deutscher ÄrztInnen ist der tägliche Aufwand höher. Eine repräsentative Studie von Blum und Müller (2003) zum Dokumentationsaufwand in Krankenhäusern, an der 1010 Ärzte teilnahmen, zeigt, dass die Befragten – Chirurgen (als klassische Vertreter operativer Fächer) und Internisten (als klassische Vertreter konservativer Fächer) – etwa ein Drittel des Arbeitstages für die patientenbezogene bzw. administrative Dokumentation benötigen. Der Aufwand differiert fach- und textsortenabhängig. Die schriftlichen Arbeitsaufgaben von Chirurgen beanspruchen 2 Stunden 45 Minuten pro Tag (zwei Stunden für die patientenbezogene Dokumentation, 45 Minuten für administrative Textsorten, z. B. das Beantworten der Rückfragen von Krankenkassen). Bei Internisten liegt der Aufwand sogar bei 3 Stunden 15 Minuten pro Tag (zweieinhalb Stunden für die patientenbezogene Dokumentation, 30 Minuten für Verwaltungszwecke u. a., etwa das Ausstellen von Bescheinigungen für den Arbeitgeber des Patienten).

Gegenstand und Vollzug schriftlicher Arbeitsanteile variieren statusabhängig. Im Laufe des Berufslebens ändern sich Aufgaben und damit Verantwortlichkeiten, so etwa im Falle von Führungskräften: Ein hoher Arbeitsdruck, schnell wechselnde Themen, Partner und Orte legen nahe, zumindest einen Teil der Arbeit, z. B. das Formulieren von Berichten, an andere (Assistenten etc.) zu delegieren (Spranz-Fogasy 2002). Der Anteil am Textproduktionsprozess verlagert sich auf die Planung und Konzeption von Texten, Feedbackgeben und die Freigabe von Texten. Andere Unterschiede können quantitativer Art sein, so im Falle der erwähnten Krankenhausärzte: Assistenzärzte müssen häufiger Rehabilitationsanträge schreiben und Bescheinigungen ausstellen; Chef- und Oberärzte müssen signifikant häufiger Anfragen der Kostenträger beantworten (Blum/Müller 2003).

2.3 Domänen-, rollen und berufsspezifische Formulierungsanforderungen

Bezogen auf Berufsprofile wie auch das Spektrum an Arbeitskontexten zeigt sich eine große Vielfalt domänen-, berufs- und rollenspezifischer Formulierungsaufgaben und Anforderungen, wie:

- *Taktvoll formulieren:* Diffizile Themen und Situationen erfordern Fingerspitzengefühl und Diplomatie im Ausdruck als Teil der Beziehungsgestaltung.

- *Unangenehmes sachlich formulieren:* Textanlässe wie die Abmahnung haben oft eine Vorgeschichte, die die Verfassenden emotional belastet. Die Formulierung muss trotzdem strikt sachlich-neutral erfolgen und sich inhaltlich wie sprachlich an juristische Vorgaben halten, die den Verfassenden häufig nicht vertraut sind.
- *„Flott“ formulieren:* Die Verfasser von PR-Texten und Presse-Mitteilungen sollen ‚flott‘ formulieren können, eine häufig zu hörende, selten jedoch spezifizierte Fähigkeit, die deutlich mehr als die Forderung nach aktiv formulierten Sätzen und den Verzicht auf Wortballast umfassen dürfte.
- *Eindeutig formulieren:* In technischen und juristischen Kontexten geht es häufig um die eindeutige Darstellung von Inhalten. Technische Redakteure werden dabei häufig mit konfigrierenden Anforderungen wie Eindeutigkeit durch Fachsprachlichkeit vs. Verständlichkeit durch Anknüpfen an die Begriffswelt des Adressaten konfrontiert (vgl. Jakobs/Villiger 1999). JuristInnen stehen vor einem ähnlichen Dilemma, ihr Formulierungsspielraum ist jedoch oft geringer, da strikter geregelt.
- *Persönlich formulieren:* Kundengerichtete Texte sollen als Teil serviceorientierter Handlungskontexte einerseits persönlich und individuell wirken, andererseits jedoch kostengünstig erstellt werden. Die Praxis der halbautomatischen Produktion mit Textbausteinen ist ökonomisch sinnvoll – für Versicherungen und Banken mit einem hohen Textaufkommen pro Jahr bedeutet jede eingesparte Minute erheblichen Gewinn –, sie erzeugt andererseits Textmerkmale wie Monotonie und Uniformität, die die Kundschaft negativ bewertet. Die Lösung des Problems bedingt intelligente Ansätze, die linguistisches Wissen nutzen.
- *Texte mehrfach adressieren:* Häufig soll ein Text mehrere Zielgruppen zugleich ‚bedienen‘: Technische Leistungsangebote sollen die Geschäftsführung ohne technischen Hintergrund ebenso überzeugen wie die für technische Fragen zuständigen Ingenieurinnen und Ingenieure. Die an sich schwierige Aufgabe der Mehrfachadressierung bereitet Berufsgruppen, die Schreiben tendenziell als nachgeordnete

Tätigkeit betrachten und ein geringes Adressatenbewusstsein haben (z. B. Ingenieure), besonders große Probleme.

Wer Hinweise zur Bearbeitung der genannten Formulierungsaufgaben sucht, sucht oft vergeblich. Viele dieser Arten des Formulierens sind wenig untersucht; die Ratgeberliteratur erschöpft sich häufig in Allgemeinplätzen (vgl. Schindler/Pierick/Jakobs 2007).

2.4 Textsorten- und Produktionsspektren

Ein anderes Phänomen betrifft die Bandbreite verlangter Textsortenkompetenz. Für das Berufsfeld Krankenhausarzt identifizieren Blum und Müller (2003) 27 verschiedenen Textsorten: Anamnese, Dokumentation des Aufnahmegesprächs und des Konsils, Befunde für verschiedene Arten der Diagnostik, (vorläufiger und endgültiger) Entlassungsbericht, (interner) Verlegungsbericht, Gutachten, Beantwortung externer Anfragen (Kostenträger), Rehabilitations- und Kurantrag, Anzeige meldepflichtiger Krankheiten, Erreger und Infektionen, Besprechungsprotokoll, Bescheinigung u. a.

Ein ähnlich breites Bild bietet sich im Falle der Polizei. Der schriftlich zu bewältigende Arbeitsanteil ist hier (rollenabhängig) höher. Einige der von Flos (2007/in Druck) befragten Polizisten geben an, die ‚Schreibarbeit‘ nehme regelmäßig bis zu 60% ihrer Arbeitszeit in Anspruch. Das von der Streifenpolizei, Kriminal- und Ermittlungsbeamten verlangte Textsortenrepertoire umfasst Textsorten wie Antrag (auf Durchsuchung, Haftbefehl, Telefonüberwachung), Anzeige (Strafanzeige, Verkehrsunfallanzeige, Anzeigenaufnahme), Bericht (extern, intern; Abschlussbericht, Tatortbefundbericht), Beschwerde, Einsatzbefehl, Einsatzblatt, Entschluss, E-Post, Ersuchen, Kurzsachverhalt, Stellungnahme, Tatbefund, Verhaltensvermerk, Vermerk, Vernehmung (Beschuldigte, Zeugen).

Bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass sich das Spektrum beruflich veranlasster Textproduktionsaufgaben auf Achsen mit gegensätzlichen Polen bewegt, z. B. zwischen:

Einfach ↔ *komplex*: Zum Pol ‚einfach‘ tendieren Schreibaufgaben, die inhaltlich, strukturell und/oder sprachlich begrenzte Anforderungen stellen: das Ausstellen medizinischer Rezepte, das Schreiben nach Diktat oder das Kombinieren von Textbausteinen. Der Planungs-, Strukturierungs-

und Formulierungsaufwand ist gering, die Handlungsoptionen hochgradig reglementiert. Der Adressat tritt als Zielgröße in den Hintergrund; die Wahrnehmung konzentriert sich auf die Produktionsmittel (Formular als Print oder Datei) und den (ungeliebten) Akt des Fixierens von Ausdrücken, Zahlen und Kreuzen. Eine elaborierte Variante ist das Aufnehmen von Aussagen als Teil polizeilicher Vernehmungen (vgl. Malsbenden 2006). Bezogen auf Arbeitsaufgaben dieser Art dominiert der Wunsch, die Aufgabe durch mediale Lösungen schneller und unaufwendiger lösen zu können oder sie an Maschinen zu delegieren.

Zum Pol ‚komplex‘ tendieren Schreibaufgaben, die Anstrengungen auf verschiedenen Ebenen der Textproduktion erfordern: das Klären von Sachverhalten, das Entwickeln von Strukturen und Formulierungen, das Klären von Zielkriterien etc., so etwa im Falle argumentierender Texte (Stellungnahmen, Anträge, Gutachten). Der Adressat ist als Zielkriterien spendende Instanz (Qualität der Inhalte, Detaillierungsgrad, Fachsprachlichkeit) präsent. Es werden spezielle Fähigkeiten gefordert. Im Falle polizeilicher Formulierungsaufgaben z.B. die Fähigkeit, an sich verworrene Sachverhalte gut strukturiert und verständlich darzustellen oder – im Falle der Führung von Vertrauenspersonen (Informanten) – Angaben so zu vertexten, dass sie keinen Rückschluss auf die Identität der Quelle zulassen (Flos 2007/in Druck). Es geht weniger um Zeit, als um Qualität.

Formalisiert ↔ *individuell*: Eine zweite Achse ergibt sich mit dem Ausmaß geforderter Kreativität des Textproduzenten. Schreibaufgaben, die zum Pol ‚formalisiert‘ tendieren, erfordern keine oder geringe Kreativität. Durch Vereinheitlichung soll der zeitliche und kognitive Aufwand reduziert, Prozesse und Produkte kontrollier- und vergleichbar werden, etwa um Qualitätsstandards zu sichern. Die Formalisierung von Prozessen und Produkten ist eine wesentliche Voraussetzung für die Industrialisierung von Kommunikationsarbeit. Sie setzt beim Produkt an, das modularisiert und auf verschiedenen Ebenen (Inhalte, Struktur, Formulierings- und Visualisierungsmuster, Umfang) standardisiert wird. Ist dies erfolgt, können die dazu gehörigen Produktionsprozesse modularisiert, standardisiert und automatisiert werden.

Textproduktionsaufgaben, die zum Pol ‚individuell‘ tendieren, haben einen hohen Freiheitsgrad, sie intendieren Neuheit und/oder Unterscheidbarkeit des Produkts und erfordern ein hohes Maß an Individualität bzw.

Eigenständigkeit der Lösung. Schreibaufgaben, die zum Pol ‚individuell‘ tendieren, nutzen gestalterische Freiräume und die Möglichkeit der Abweichung von der Norm (z. B. für Zwecke der Werbung) und/oder das epistemisch-heuristische Potential des Schreibens (Molitor-Lübbert 2002).

Standardaufgabe ↔ *Nichtstandardaufgabe*: Ein drittes Ordnungsprinzip ergibt sich mit dem Grad der Vertrautheit und Routine der Schreibaufgaben und die Pole ‚Standardaufgabe‘ (routine task) vs. Nichtstandardaufgabe (spezial task) (vgl. Couture und Rymer 1993).

‚Standardaufgaben‘ dienen der Lösung bekannter, wohl strukturierter Probleme; sie werden häufig und daher mehr oder weniger automatisiert (routiniert) gelöst. Im Vordergrund steht primär die Effizienz der Lösung, d. h. die zur Lösung benötigte Zeit. Standardaufgaben ähneln in diesem Punkt einfachen und formalisierten Aufgaben, ohne diesen per se gleichgesetzt werden zu können.

Zum Pol ‚Nichtstandardaufgabe‘ tendieren alle Aufgaben, die sich auf neue, unbekannte Probleme (und Textsorten) beziehen. Im Vordergrund steht die Qualität der Lösung. Die Unterscheidung von Standard- und Nichtstandardaufgabe kann aus dem Gegenstand, Unerfahrenheit oder abweichenden äußeren Rahmenbedingungen resultieren.

3 Vermittlungsansätze

Von meinem Beruf her bin ich Schlosser, oder war mal Schlosser (...) Ich stell mich gerade um zu den Verwaltungssachen. Die Schreiberei ist mittlerweile mein Beruf. (...) Als Schlosser lernt man so etwas nicht. (Feuerwehrmann - Ausbilder)

Obwohl die meisten Berufe schriftsprachliche Ausdrucksfähigkeiten erfordern, werden sie eher selten vermittelt. Dies zeigt sich deutlich im Vergleich von Stufen der Schreibsozialisation: In den meisten Fällen delegieren die beruflichen Ausbildungsinstanzen die Vermittlung schriftsprachlicher Kompetenzen generell an die Schule und verkennen damit Zuständigkeiten und Kompetenzen. Die in der Schule erworbenen schrift- und textbezogenen Kenntnisse und Fähigkeiten beziehen sich auf ein bestimmtes, wohl definiertes Bildungsniveau als Ausgangsbasis für nachfolgende Qualifizierungsschritte. Dieses Niveau wird von etlichen SchülerInnen nicht erreicht (Stichwort: Pisa-Studie), ihnen fehlt ein belastbares Fundament für nach-

folgende Phasen wie Berufsausbildung, Fachhochschule und Universität. Berufsbezogene Kompetenzen spielen in diesem Stadium der Sozialisation noch keine Rolle. Ihre Vermittlung ist – in der Sicht der Schulen – Aufgabe nachfolgender Sozialisationschritte.

Das Ausbildungsprofil deutscher Berufsschulen, Fachhochschulen und Universitäten setzt voraus, dass die Auszubildenden ausbildungsbezogene Textproduktionsaufgaben selbstständig bewältigen können („Man kann das einfach, oder man kann es eben nicht.“) oder sich fehlendes Wissen und Können aneignen. Die zum Teil vorhandenen Hilfestellungen (z. B. Schreibzentren) beschränken sich in der Regel auf fachübergreifende Trainingsangebote. Fachbezogene Angebote sind selten wie auch Ausbildungsangebote, die den Brückenschlag zwischen schulischem Wissen und dem im neuen Ausbildungsabschnitt benötigten Können ermöglichen (zum berufsbezogenen und/oder wissenschaftlichen Schreiben Jakobs 2007/in Druck). Insgesamt wird in allen Ausbildungsniveaus eher wenig geschrieben.

Besonders kritisch ist die Situation in den Berufsschulen: Viele BerufsschülerInnen haben nicht nur erhebliche Probleme, Sätze oder ganze Texte normkorrekt zu formulieren, sondern auch ernsthafte Leseschwächen; das Produzieren von Texten setzt jedoch elaborierte Lesefähigkeiten voraus (vgl. Jakobs/Perrin 2007, in Druck). Gering ausgeprägte Schreib- und Lesekompetenzen erschweren den Abschluss einer Berufsausbildung, fehlende Abschlüsse erhöhen die Quote arbeitsloser Jugendlicher. Dies zeigt der Modellversuch *Vocational literacy* (2003–2006, Hessen) (vgl. Effing/Janich 2006). Der Begriff *vocational literacy* subsumiert die sprachlichen und methodischen Fähigkeiten, die in beruflichen Zusammenhängen benötigt werden, um Fachtexten gezielt Informationen entnehmen (Lesen) sowie Arbeitsergebnisse angemessen formulieren und präsentieren zu können (Schreiben). Zu den Ergebnissen des Projektes gehört, dass ein hoher Prozentsatz der BerufsschülerInnen die theoretischen Prüfungen aufgrund allgemein- und fachsprachlicher Defizite nicht besteht. Effing (2006) sieht Lösungsansätze in der Ausbildung innerer Mehrsprachigkeit (Beherrschen verschiedener Varietäten, Fähigkeit zum flexiblen Registerwechsel), Verbesserung des Strategiewissens (für Textproduktion und -rezeption), Routinierung von Lesen und Schreiben durch Anreize zu selbstgesteuertem Tun, Schulung des Abstraktionsvermögens und der Konzentrationsfähigkeit.

Die meisten Berufsausübenden erwerben das zur Bewältigung schriftlicher Arbeitsaufgaben notwendige Wissen und Können in der Praxis durch Strategien wie *learning by doing* und *copy and paste*. Sie fragen erfahrene Kollegen, wie Texte aussehen sollen, und/oder orientieren sich an Textbeispielen der beruflichen Umgebung (reproduzierendes, musterorientiertes Formulieren). Die Strategie *copy and paste* setzt die existente Praxis fort, sie konserviert und tradiert Text- und Produktionspraxen, die ältere Kollegen zwanzig oder dreißig Jahre zuvor ihrerseits von älteren Kollegen erlernt haben.

Fehlende Investitionen in die Qualität beruflicher Texte und Schreibkompetenz sind ökonomisch nicht vertretbar. Mangelnde Textqualität erhöht den zeitlichen, kognitiven und emotionalen Rezeptionsaufwand des Adressaten. Textdefizite erzeugen nicht nur Frust und Verlust an Arbeitszeit, sondern häufig auch Fehlleistungen aufgrund mangelhafter, fehlerhafter oder unvollständiger Information und Verluste durch

- Versuche der Schadensbegrenzung oder Schadensbehebung
- verlorene Aufträge oder Kunden
- Beschwerdebearbeitung, Richtigstellung,
- Haftung etc.

Ein Kernproblem ist die innere Adressatenorientierung. Viele Mitarbeiter wissen nicht, warum sie etwas schreiben und welche Ziele mit den von ihnen verfassten Texten verfolgt werden. In den meisten Fällen erhalten sie selten oder nie ein Feedback (was geschieht mit den Texten, erfüllen sie ihren Zweck, was wünschen bzw. benötigen die Adressaten). Dies hat Konsequenzen: die TextproduzentInnen beschränken sich nicht auf das Wesentliche, weil das Wesentliche nicht erkannt wird. Sie verwechseln Qualität mit Quantität bzw. setzen beides gleich (*Wie lang soll der Bericht sein?*). Sie übernehmen keine Verantwortung für ihr Tun, Textarbeit wird an die Adressaten delegiert (*Suche selbst heraus, was Du brauchst*).

4 Fazit und Ausblick

Zusammenfassend ergibt sich ein breites, vielschichtiges Bild beruflichen Schreibens. Forschung zum Schreiben am Arbeitsplatz zeigt, dass Investitionen in den Erwerb und die Weiterentwicklung schriftsprachlicher Fähigkeiten sachlich wie gesellschaftlich sinnvoll sind. Gezielte Investitionen in schriftsprachliche Arbeitskompetenzen (als Teil der Aus-, Um- oder Weiterbildung) bedingen andererseits die Kenntnis der Spezifika schriftlichen Handelns in beruflichen Kontexten, der Fähigkeiten, die verlangt werden, oder etwa der Bedingungen, unter denen sich Schreibprozesse vollziehen. Einsichten dieser Art unterstützen nicht nur den Erwerb entsprechender Kompetenzen, sondern sind auch in anderer Hinsicht hilfreich, z. B. für die Entwicklung aufgaben- und rollenspezifischer Werkzeuge, Optimierungskonzepte und Bewertungskriterien (etwa für Zwecke der Qualitätsbewertung).

Der Prozess der allmählichen Entwicklung beruflicher Formulierungsexpertise sollte systematisch durch Ausbildungsangebote unterstützt und begleitet werden. Hier besteht erheblicher Handlungsbedarf, z. B. in Bezug auf die Entwicklung von Vermittlungs- und Trainingskonzepten für adressaten-, aufgaben- und situationsangemessenes sprachliches Handeln.

Literatur

- Blum, Karl/Müller, Udo (2003): Dokumentationsaufwand im Ärztlichen Dienst der Krankenhäuser. Düsseldorf: Deutsche Krankenhaus Verlagsgesellschaft mbH. (Schriftenreihe: Wissenschaft und Praxis der Krankenhausökonomie, 11).
- Couture, Barbara/Rymer, Jone (1993): Composing processes on the job by writer's role and task value. In: Spilka, Rachel (ed.): Writing in the workplace. Carbondale/Edwardsville: Southern Illinois University Press. 420–433.
- Effing, Christian (2006): „Viele sind nicht in der Lage, diese schwarzen Symbole da lebendig zu machen.“ – Befunde empirischer Erhebungen zur Sprachkompetenz hessischer Berufsschüler. In: Effing, Christian/Janich, Nina (Hg.): Förderung der berufsbezogenen Sprachkompetenz. Befunde und Perspektiven. Paderborn: Eusl. 33–70.
- Effing, Christian/Janich, Nina (Hg.) (2006): Förderung der berufsbezogenen Sprachkompetenz. Befunde und Perspektiven. Paderborn: Eusl.
- Flos, Anette [in Druck] (2007): Schreiben bei der Polizei. In: Jakobs, Eva-Maria/Lehnen, Katrin (Hg.): Coaching und berufliches Schreiben. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- van Gemert, Lisette/Woudstra, Egbert (1997): Veränderungen im Schreiben am Arbeitsplatz. Eine Literaturstudie und eine Fallstudie. In: Adamzik, Kirsten/Antos, Gerd/Jakobs, Eva-Maria (Hg.): Domänen- und kulturspezifisches Schreiben. Frankfurt am Main: Lang. 103–126.
- Göldi, Susan (2001): Kommunikative Ingenieure. Bedeutung der sozialen Kommunikation im beruflichen Alltag von Ingenieuren und Ingenieurinnen und Folgen daraus für die Ingenieurausbildung. Fachhochschule Solothurn (Schweiz). www.fhso.ch/pdf/publikationen/dp01-06.pdf [Internet: 18.06.2007]. (Reihe A: Discussion Paper 2001–T06).
- Greisle, Alexander (2004): Informations- und Kommunikationstechnologien für flexible Arbeitskonzepte. Potentiale, Akzeptanz, Gestaltung und Einführung. Zusammenfassung der Ergebnisse der OFFICE 21® „E-Work-Nutzerstudie“, durchgeführt von Oktober bis Dezember 2003. © Fraunhofer IAO, Office 21®. www.work-innovation.de/download/IKT_Studie.pdf [Internet: 18.06.2007].
- Habscheid, Stefan/Holly, Werner/Kleemann, Frank/Matuschek, Ingo/Voß, G. Günther (Hg.) (2006): Über Geld spricht man... Kommunikationsarbeit und medienvermittelte Arbeitskommunikation im Bankgeschäft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Jakobs, Eva-Maria (1999): Textvernetzung in den Wissenschaften. Zitat und Verweis als Ergebnis rezeptiver, reproduktiver und produktiver Prozesse. Tübingen: Niemeyer. (RGL, 210).
- Jakobs, Eva-Maria (2005): Writing at Work. In: Jakobs, Eva-Maria/Lehnen, Katrin/Schindler, Kirsten (Hg.): Schreiben am Arbeitsplatz. Frankfurt am Main: Verlag für Sozialwissenschaften. 13–40.
- Jakobs, Eva-Maria (2006): Texte im Berufsalltag. Schreiben, um verstanden zu werden?. In: Blühdorn, Hardarik/Breindl, Eva/Waßner, Ulrich H. (Hg.): Text – Verstehen. Grammatik und darüber hinaus. Berlin/New York: de Gruyter. 315–331.
- Jakobs, Eva-Maria (2007): Unternehmenskommunikation. Arbeitsfelder, Trends und Defizite. In: Niemeyer, Susanne/Dieckmannshenke, Hajo (Hg.): Profession und Kommunikation. Frankfurt am Main: Lang. 9–26.
- Jakobs, Eva-Maria [in Druck] (2007): Schlüsselqualifikation Reden und Schreiben in der universitären Ausbildung. In: Fix, Ulla/Gardt, Andreas/Knape, Joachim (Hg.): Rhetorik und Stilistik – Rhetoric and Stylistics. Ein internationales Handbuch. An International Handbook. Berlin/New York: de Gruyter. (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft).
- Jakobs, Eva-Maria/Perrin, Daniel [in Druck] (2007): Training of Reading and Writing. In: Strohner, Hans/Rickheit, Gert (ed.): Handbook of Applied Linguistics. Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Jakobs, Eva-Maria/Schindler, Kirsten (2006): Wie viel Kommunikation braucht der Ingenieur?. Ausbildungsbedarf in technischen Berufen. In: Efing, Christian/Janich, Nina (Hg.): Förderung der berufsbezogenen Sprachkompetenz. Befunde und Perspektiven. Paderborn: Ernst. 133–153.

- Jakobs, Eva-Maria/ Villiger, Claudia (1999): „Das versteht kein Mensch ...“. Verständlichkeitsprobleme in Online-Hilfesystemen. In: Jakobs, Eva-Maria/Knorr, Dagmar/Pogner, Karl-Heinz (Hg): Textproduktion. Hypertext, Text, Kontext. Frankfurt am Main u.a.: Lang. 211–228. (Textproduktion und Medium, 5).
- Malsbenden, Christina (2006): Schreiben bei der Kriminalpolizei – Kontextbedingungen kriminalpolizeilicher Textproduktion und deren Rückwirkung auf den Produktionsprozess. Magisterarbeit an der Fakultät 7 der RWTH Aachen. Institut für Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Abt. Textlinguistik/Technik-Kommunikation. [Unveröffentlicht].
- Molitor-Lübbert, Sylvie (2002): Schreiben und Denken. Kognitive Grundlagen des Schreibens. In: Perrin, Daniel/Böttcher, Ingrid/Kruse, Otto/Wrobel, Arne (Hg): Schreiben. Von intuitiven zu professionellen Schreibstrategien. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag. 33–46.
- Nickl, Markus (2005): Industrialisierung des Schreibens. In: Jakobs, Eva-Maria/Lehnen, Katrin/Schindler, Kirsten (Hg): Schreiben am Arbeitsplatz. Frankfurt am Main: Verlag für Sozialwissenschaften. 43–56.
- Scheller, Petra (2005): Schreibkompetenz in ingenieurwissenschaftlichen Berufen. Magisterarbeit an der Fakultät 7 der RWTH Aachen. Institut für Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Abt. Textlinguistik/Technik-Kommunikation. [Unveröffentlicht].
- Schindler, Kirsten/Pierick, Simone/Jakobs, Eva-Maria (2007): Klar, kurz, korrekt. Anleitungen zum Schreiben für Ingenieure. In: Fachsprache – Internationale Zeitschrift für Fachsprachenforschung, -didaktik und Terminologie, 29. Jhg., Heft 1–2, 26–40.
- Spranz-Fogasy, Thomas (2002): Was macht der Chef? – Der kommunikative Alltag von Führungskräften in der Wirtschaft. In: Becker-Mrotzek, Michael/Fiehler, Reinhard (Hg): Unternehmenskommunikation. Tübingen: Narr. 209–230.