

Veröffentlicht 11 März 2015

Unternehmenskommunikation

„20 Millionen Erwachsene können nur einfache Texte lesen“

Broschüren, Webseiten, Kundenmagazine: Ein großer Teil der schriftlichen Kommunikation von Unternehmen erreicht seine Zielgruppe nicht. Davon ist die Hamburger Journalistin und Texterin Brigitte Muschiol überzeugt. Der Grund ist die geringe Lesekompetenz von Millionen Erwachsener in Deutschland. Brigitte Muschiol, freies Redaktionsmitglied bei Business-on.de, hat sich deshalb neben der „Zeitungssprache“ auf Leichte und Einfache Sprache spezialisiert.



Die Journalistin und Texterin Brigitte Muschiol will mit Texten in Leichter und Einfacher Sprache mehr Menschen erreichen.
Foto: Kerstin Seipt Photography

Business-on.de: Frau Muschiol, warum haben Sie mit Leichter und Einfacher Sprache einen neuen Bereich in Ihrem Redaktionsbüro aufgebaut? Reicht das, was wir allgemein unter „normalem Deutsch“ verstehen, nicht aus?

Brigitte Muschiol: Die Ergebnisse der „leo.-Level-One“-Studie an der Universität Hamburg von 2011 zeigen: Rund 40 Prozent der Deutsch sprechenden Erwachsenen im erwerbsfähigen Alter zwischen 18 Jahren und 64 Jahren können nur einfache oder sehr einfache Texte lesen. Das sind mehr 20 Millionen Menschen. Mindestens jeder Vierte tut sich also mit dem Lesen und Schreiben üblicher, komplexer Texte schwer. Darin sind Jugendliche und Senioren noch gar nicht mit eingerechnet.

Natürlich bemühen sich Verfasser von Texten immer um Verständlichkeit. Doch die Sprache der Wirtschaft liegt weit über der Ebene, die Menschen mit geringer Lese- und Verständniskompetenz zugänglich ist. Gleiches gilt übrigens auch für die Sprache der Behörden und selbst für Zeitungen. Der Europarat hat die Sprachkompetenz im Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Fremdsprachen in sechs Kompetenzstufen eingeteilt, die diese Aussagen stützen.

Vor diesem Hintergrund dürfte – je nach Zielgruppe – eine große Menge an Informationen schlichtweg verpuffen. Einfache und Leichte Sprache kann hier viel bewirken. Das finde ich spannend.

Business-on.de: Bei 20 Millionen Menschen mit niedriger Lesekompetenz gibt es doch sicher auch große Unterschiede in den Lese- und Verständniskompetenzen.

Brigitte Muschiol: Die leo.-Forscher zählen 7,5 Millionen Deutsch sprechende Erwachsene zu den funktionalen Analphabeten. Sie können nur einzelne Sätze lesen, nicht aber zusammenhängende Texte. Entgegen des Klischees steht die große Mehrheit dieser Menschen im Berufsleben und ist keineswegs sozial isoliert. Weitere 13 Millionen Menschen im erwerbsfähigen Alter können laut leo.-Studie nur langsam oder fehlerhaft lesen und schreiben. Und etwa vier Prozent der 18- bis 64-Jährigen gelten als Analphabeten im engeren Sinne.

Business-on.de: Was kann Einfache oder Leichte Sprache bewirken?

Brigitte Muschiol: Informationen in einfacher oder Leichter Sprache verhelfen vielen Menschen zu mehr selbstständiger Teilhabe am Leben ☞ politisch, gesellschaftlich, wirtschaftlich, privat.

Menschen, die nicht so (statt zu) gut lesen und schreiben können, vermeiden erfahrungsgemäß diese Tätigkeiten. Sie gehen als Adressaten von schriftlicher Kommunikation verloren, wenn sie keine Unterstützung haben. Das Bewusstsein dafür entwickelt sich gerade in den Medien, in Unternehmen und auf der Ebene von Ministerien und Behörden. Das hat auch mit der UN-Behindertenrechtskonvention zu tun, die Deutschland 2009 unterzeichnet hat. Sie brachte Diskussionen voran, wie man Menschen besser in die gesellschaftliche Kommunikation einbinden kann.

Das „normale“ Deutsch kann die Kluft zwischen Lesern mit hoher und niedriger Kompetenz jedenfalls nicht ausreichend überbrücken. Menschen, die Lesen vermeiden, orientieren sich an ihrem Umfeld. Unternehmen verpassen dadurch die Chance, aus erster Hand zu informieren. Das ist im Hinblick auf Verbraucherverhalten ein wirtschaftlicher Nachteil. Zumal aus verschiedenen Gründen mit einem weiteren Rückgang der Lesekompetenz in der Bevölkerung zu rechnen ist.

Rechtssicherheit kann Leichte Sprache allerdings nicht bieten. Es gibt aber Initiativen, die sich mit diesem Thema befassen.

Business-on.de: Wodurch unterscheidet sich Einfache Sprache von Leichter Sprache?

Brigitte Muschiol: Einfache Sprache basiert nicht auf verbindlichen Regeln. Sie umfasst aber weit mehr als nur kurze Sätze und Vermeidung von Fremdwörtern. Texte in einfacher Sprache erfordern meistens einen anderen, logischen Aufbau. Vorhandene Quelltexte können daher häufig nicht einfach neu durchformuliert werden, sondern müssen neu geschrieben werden. Hier ist aus meiner Sicht hohe journalistische Qualifikation erforderlich, da es nicht um bloßes Übersetzen einzelner Wörter geht, sondern auch um Bewertung von Quellen, richtiges Zitieren und medienrechtliche Kenntnisse.

Leichte Sprache ist ein Begriff aus der Behinderten-Selbsthilfe und steht für eine besonders leichte Verständlichkeit in Wort und Schrift. Inzwischen gibt es Leichte Sprache in vielen Ländern. Das gebräuchlichste Regelwerk in Deutschland ist das des Netzwerks Leichte Sprache. An deren Kriterien orientiere ich mich. Sie umfassen Texte, Bilder und Gestaltung der Texte.

Leichte Sprache wurde ursprünglich für Menschen mit Lernschwierigkeiten entwickelt ☞ ein Ausdruck, den Menschen mit geistiger Beeinträchtigung übrigens bevorzugen. Tatsächlich ist die Zielgruppe viel umfassender: Senioren oder Menschen, die nach Krankheiten an Lesefähigkeit verloren haben, kommen gut mit Leichter Sprache zurecht. Und für Menschen, die Deutsch als Zweitsprache lernen, ist Leichte Sprache ein guter Einstieg.

Das Besondere: Ein Leichter Text ist nur dann „echt“, wenn er von geschulten Testlesern aus der Zielgruppe gegengelesen wurde. Hier habe ich gute Kontakte aufgebaut.

Business-on.de: Wie können Unternehmen profitieren, wenn sie Einfache oder Leichte Sprache in ihre Kommunikation aufnehmen?

Brigitte Muschiol: Es geht um alle anderen Formen moderner Unternehmenskommunikation: Kundenzeitungen, Webseiten, Imagebroschüren, Newsletter, Produktbeschreibungen. Hier können Unternehmen ihre Kundenkontakte erweitern und verbessern.

Einfache oder Leichte Sprache machen auch in der interne Kommunikation Sinn: Mitarbeiter, die schriftliche Kommunikation nicht gut lesen können, leben in unnötigem Stress. Etwa wenn sie Arbeitsanweisungen oder Vertriebsunterlagen nicht vollständig verstehen und das mühsam verbergen. In der Verbraucherberatung kann Einfache Sprache helfen, Missverständnisse zu vermeiden.

Mit einfacher Sprache kann man 95 Prozent der Bevölkerung erreichen. Und auch Menschen mit hoher Lesekompetenz lesen im Alltag gerne Texte, bei denen man sich nicht anstrengen muss!

Business-on.de: Wie muss man sich eine Zusammenarbeit zwischen Ihnen und einem Unternehmen vorstellen?

Brigitte Muschiol: Was das formale Prozedere betrifft ☐ vom Briefing bis zur finalen Abstimmung ☐ läuft die Zusammenarbeit nicht anders, als bei allen anderen Textaufträgen auch. Neu ist, dass bei der Leichten Sprache die Testleser aus der Zielgruppe eingebunden werden sollen, die die Verständlichkeit prüfen. Sie müssen auch honoriert werden. Aber diese Kosten halten sich im Rahmen.

In welchem Umfang Unternehmen Texte in Einfacher oder Leichter Sprache einsetzen wollen, hängt von der Zielgruppe ab. Die Bandbreite ist hier groß. Sie reicht vom Übersetzen von Hausordnungen bis zu kompletten Broschüren, die man ähnlich wie zweisprachige Broschüren auf einer Seite auf gewohntem Sprachniveau textet und gegenüber in Leichter oder Einfacher Sprache. Aspekte wie Papierstärke, Schriftgröße und Bilder sind ein Thema. Eventuell muss man spezielle Zeichnungen anfertigen lassen. Diese Fragen lassen sich in einem persönlichen Gespräch klären.

Ein guter Anfang ist eine Ergänzung der Webseite durch eine Zusammenfassung von Inhalten. Unternehmen mit komplexer Unternehmensstruktur helfen ihren Kunden, wenn sie eine Seite in Leichter Sprache aufnehmen, die durch Hinweise und Links durch die Seiten führen und eine umständliche Suche ersparen.

— Das Interview führte Tanja Königshagen —

URL

http://www.business-on.de/hamburg/unternehmenskommunikation-20-millionen-erwachsene-koennen-nur-einfache-texte-lesen-_id35700.html