

Dennoch: Zuweilen möchten auch wir auf das Wort „nicht“ *nicht* verzichten. Denn manchmal ist der Verzicht auf „nicht“ umständlicher. Sie erinnern sich an das Hinweisschild am Staudamm: „Bitte lassen Sie die Steine außerhalb des Stausees liegen“ wäre als Appell nicht besonders wirksam.

Gliederung/Ordnung

Dieser Punkt bezieht sich auf die innere Ordnung *und* die äußere Gliederung eines Textes. Was bedeutet das? Ein Text ist verständlich, wenn die Informationen in sinnvoller Reihenfolge dargeboten werden. Die einzelnen Aussagen und Sätze sind in sich schlüssig aufeinander bezogen. Außerdem unterstreicht eine äußere Gliederung den Aufbau des Textes. Hierfür können Sie Nummerierungen und Aufzählungszeichen nutzen, aber auch Absätze mit Leerzeilen.

2. Gliederung/Ordnung



Abbildung 41: Gliederung/Ordnung

Ansprechender Aufbau eines Textes

Was ist Ihr Ziel? Was ist Ihr roter Faden auf dem Weg zum Ziel? Diese beiden Fragen sollten Sie „im Schlaf“ beantworten können. Dann wird Ihr Text für den Empfänger verständlich sein. Die Autorin Michaela Muschitz (2010, 19) bringt es auf den Punkt:



„Vor dem Schreiben kommt das Denken“.

Die Gliederung/Ordnung bezieht sich auf drei Bestandteile Ihres Textes:

- 1 einen gelungenen Einstieg,
- 2 einen logisch aufgebauten Hauptteil sowie
- 3 einen aktivierenden Abschluss.

Einen gelungenen Einstieg wählen

Um die Aufmerksamkeit des Lesers zu fesseln, ist ein gelungener Einstieg das Wichtigste. Denn der erste Eindruck bleibt dem Leser besonders stark in Erinnerung. Stellen Sie sich vor, Sie lernen einen Menschen neu kennen. Aufgrund des ersten Eindrucks machen Sie sich sofort ein Bild von dem anderen: Ist er Ihnen sympathisch/unsympathisch? Halten Sie ihn für kompetent/inkompetent? Dies geschieht alles in den ersten Sekunden. Danach entscheiden Sie, ob Sie Ihrem Gegenüber mit Aufmerksamkeit und Interesse begegnen oder nicht. Dasselbe gilt auch für Texte: Der erste Eindruck (Betreff/Überschrift und erste Sätze) entscheidet darüber, ob Ihr Leser den Text mit Interesse weiterliest oder ob er gedanklich abschaltet und ihn beiseitelegt. Selbstverständlich kann ein negativer erster Eindruck später „ausgebügelt“ werden (wie bei Menschen auch). Dies ist jedoch ungleich schwerer und kostet Energie, so dass gilt:

TIPP

Nutzen Sie mit einem gelungenen Einstieg die Chance, die Aufmerksamkeit Ihres Lesers zu wecken!

Ein gelungener Einstieg fängt schon mit dem Betreff an. Ihr Betreff sollte so knackig formuliert sein wie eine Schlagzeile in der Zeitung. Nutzen Sie also die Chance, in wenigen Worten die Kernaussage Ihres Textes zusammenzufassen und dadurch Neugier zu wecken. Das kleine Wort „Ihr/e“ kann da schon viel bewegen. Anstatt „Schreiben vom 10.10.2018“ kann als Betreff zum Beispiel stehen: „Ihre Anfrage – unser Angebot“ oder „Besitzerwechsel – Ihre Immobilie in neuen Händen“.

TIPP

Versuchen Sie, den Betreff auf maximal sieben Wörter zu beschränken.

Nach dem Betreff folgen die ersten Sätze. Das heißt, das ist Ihre Chance, das Interesse des Lesers durch geschickte Ansprache zu gewinnen! Wenn Sie verstaubte Floskeln verwenden wie „bezugnehmend auf Ihr Schreiben vom ... möchten wir Ihnen mitteilen, dass ...“, verliert Ihr Leser vermutlich schon gleich zu Beginn die Lust darauf, weiterzulesen. Im schlimmsten Fall legt er Ihren Text gelangweilt beiseite und liest ihn nicht bis zum Ende. Ein gelungener Einstieg zeichnet sich dadurch aus, dass der Leser persönlich angesprochen wird. Ideal ist hier der „Sie-Stil“.



Hierzu haben wir wieder eine Übung für Sie. Überlegen Sie, wie Sie die Anfangssätze so umformulieren können, dass der Leser bei Laune gehalten wird:

Sehr geehrter Herr Müller,
zu Ihrer Stornierung benötigen wir noch die Bestell-Nummer.



Sehr geehrte Frau Maier,
in Beantwortung Ihres Schreibens vom ... teile ich Ihnen mit, dass ...



Sehr geehrter Herr Schmidt,
die Meldung über die Änderung Ihrer Bankverbindung haben wir zur Kenntnis genommen.



Sehr geehrter Herr Ehlhorn,
bezugnehmend auf Ihre Anfrage teilen wir Ihnen mit, dass ...



Sehr geehrte Frau Sandmann,
mit unserem Schreiben vom ... hatten wir Sie aufgefordert, den Fragebogen innerhalb von fünf Tagen einzureichen.



Sehr geehrter Herr Fink,
leider muss ich Ihnen mitteilen, dass ...



Sehr geehrte Frau Wischer,
die Meldung über den Unfall haben wir zur Kenntnis genommen.



Vergleichen Sie auch hier Ihre Formulierungen mit unseren Vorschlägen in Tabelle 18.

Tabelle 18: Lösungsvorschläge: Gelungener Einstieg

Langweiliger Einstieg	Anregender Einstieg
Sehr geehrter Herr Müller, zu Ihrer Stornierung benötigen wir noch die Bestell-Nummer.	Sehr geehrter Herr Müller, Sie teilten uns mit, dass Sie den Artikel stornieren möchten. Bitte geben Sie uns hierfür noch Ihre Bestellnummer durch.
Sehr geehrte Frau Maier, in Beantwortung Ihres Schreibens vom ... teile ich Ihnen mit, dass ...	Sehr geehrte Frau Maier, vielen Dank für Ihr Schreiben. Gern beantworte ich Ihre Fragen: ...
Sehr geehrter Herr Schmidt, die Meldung über die Änderung Ihrer Bankverbindung haben wir zur Kenntnis genommen.	Sehr geehrter Herr Schmidt, vielen Dank, dass Sie uns Ihre neue Bankverbindung mitgeteilt haben.
Sehr geehrter Herr Ehlhorn, bezugnehmend auf Ihre Anfrage teilen wir Ihnen mit, dass ...	Sehr geehrter Herr Ehlhorn, Sie fragten nach ... Gern ...
Sehr geehrte Frau Sandmann, mit unserem Schreiben vom ... hatten wir Sie aufgefordert, den Fragebogen innerhalb von fünf Tagen einzureichen.	Sehr geehrte Frau Sandmann, haben Sie unseren Fragebogen erhalten?
Sehr geehrter Herr Fink, leider muss ich Ihnen mitteilen, dass ...	Sehr geehrter Herr Fink, vielen Dank für Ihre Anfrage. Sie baten mich, ... Dies ist nur möglich, wenn ...
Sehr geehrte Frau Wischer, die Meldung über den Unfall haben wir zur Kenntnis genommen.	Sehr geehrte Frau Wischer, vielen Dank, dass Sie uns den Unfall so zügig gemeldet haben. Hoffentlich haben Sie sich mittlerweile von dem Schock erholt.



Den Hauptteil logisch aufbauen

Folgende Fragen sollten Sie mit „Ja“ beantworten können, wenn Sie Ihren Text logisch und nachvollziehbar aufgebaut haben (Muschitz 2010):

- Ist die Reihenfolge für den Leser leicht nachvollziehbar?
- Führe ich gut von Absatz zu Absatz?
- Weisen meine Überschriften (falls vorhanden) den Weg?

- Sind meine Absätze gut strukturiert?
- Springen die wichtigsten Punkte ins Auge?

In ihrem Buch „Sich verständlich ausdrücken“ beziehen sich Langer und Kollegen (2015) auf die Kriterien:

- 1 Äußere Gliederung: Diese sollte das Lesen erleichtern. Hilfreich dabei sind:
 - Absätze
 - Unterabschnitte
 - Überschriften
 - unterschiedliches Schriftbild
- 2 Innere Ordnung: Hierbei sollte der Hauptteil schlüssig und nachvollziehbar sein.
- 3 Logische Verknüpfung: Sie kann im Hauptteil durch geeignete Bindewörter gesteigert werden. Beispiele hierfür:
 - zunächst
 - gleichzeitig
 - anschließend
 - obwohl

Dadurch werden zeitliche *und* logische Beziehungen kenntlich gemacht.

Einen aktivierenden Abschluss formulieren

Der Abschluss bleibt – ähnlich wie der Einstieg – besonders stark im Gedächtnis des Lesers haften. Zum Ende Ihres Textes haben Sie daher nochmal die Chance, das anzubringen, was Ihnen besonders wichtig – oder für den Leser besonders von Interesse ist.

TIPP

Sprechen Sie den Leser am Ende noch einmal direkt an.

Am besten beenden Sie Ihren Text mit

- einem persönlichen Wunsch („Für Ihren Berufseinstieg wünschen wir Ihnen alles Gute.“) oder
- einem Appell („Falls Sie Fragen haben, rufen Sie mich gern an.“).

So fühlt sich der Leser willkommen – das wirkt sich positiv auf die Beziehungsebene aus – und er merkt, dass Sie ihn individuell anschreiben. Vor allem, wenn Sie mit Textbausteinen arbeiten, lohnt es sich, am Ende einen individuellen Wunsch einzufügen, der speziell auf die Situation des Lesers passt. So wird Ihr Leser das Gefühl haben, dass Sie *ihn* meinen, selbst wenn Teile Ihres Textes Standard-Formulierungen sind.

Übersichtliche Gliederung

Zusätzlich zum logischen Aufbau gehört zum Verständlichmacher „Gliederung/Ordnung“ die äußere Gliederung des Textes.

Achten Sie bitte darauf, dass Ihr Text inhaltlich und „äußerlich“ (strukturell) gut gegliedert ist. Nutzen Sie die Mittel, die Ihnen durch die digitalen Schreibprogramme zur Verfügung stehen. Bestenfalls entstehen „kleine Informations-happen“ (Muschitz 2010, 17) für den Leser. Pro Absatz sollte ein Argument/eine Information behandelt werden. Das nächste Argument/die nächste Information kommt in den nächsten Absatz. Überprüfen Sie, was für Ihren Leser verständlicher ist:

- Aufzählungen,
- Tabellen oder
- Fließtext?

Wo können Sie Geschriebenes evtl. durch eine gut verständliche Zeichnung oder Infografik unterstützen? Erfreulich ist es, wenn Ihre wichtigsten Aussagen im Text dem Leser sofort ins Auge springen. Wie können Sie das erreichen? Richtig: Sie heben sie hervor. Die Technik macht es möglich und stellt uns zahlreiche Mittel zur Verfügung:

- Nummerierungs- und Aufzählungszeichen
- **fette** Buchstaben
- **farbige** Abschnitte
- unterstrichene oder *kursiv gesetzte* Wörter
- usw.

Wenn Sie ein neues Thema einleiten, machen Sie einen (sichtbaren) Absatz. Für geschäftliche E-Mails und Briefe schreibt sogar die DIN-Norm vor, dass Sie zwischen zwei Absätzen immer eine Leerzeile einfügen (DIN 5008). Der Vorteil für Ihren Leser: Er kann nach einem Absatz den Inhalt besser sacken lassen. Au-