Eva-Maria Jakobs
Katrin Lehnen
Kirsten Schindler (Hrsg.)

Schreiben am Arbeitsplatz

SCHREIBEN – MEDIEN – BERUF

VS VERLAG FÜR SOZIALWISSENSCHAFTEN

Eva-Maria Jakobs · Katrin Lehnen · Kirsten Schindler (Hrsg.)

Schreiben am Arbeitsplatz

Schreiben – Medien – Beruf

Herausgegeben von

Eva-Maria Jakobs
Dagmar Knorr
Daniel Perrin

Schreiben gehört in allen Berufen zum Alltag, oft als Schlüsselqualifikation. Der Schreibanteil variiert je nach Beruf, Status und Aufgabe. Das inhaltliche Spektrum ist breit: Wer schreibt, entwickelt Projekte, dokumentiert Arbeitsergebnisse, informiert Kollegen und Kunden, erzeugt Entscheidungsgrundlagen, regelt Beziehungen. Geschrieben wird im Team oder allein, per Hand oder am Computer, standardisiert oder kreativ, an verschiedenen Orten und häufig unter Zeitdruck. Die Ergebnisse des Schreibprozesses werden gedruckt, elektronisch versandt, ins Internet gestellt, übersetzt, archiviert – Schreiben zieht eine Spur. Die Qualität der Produkte entscheidet über beruflichen Erfolg, Umsatzzahlen und Kundenresonanz.

Die Reihe „Schreiben – Medien – Beruf" fragt nach den Bezügen zwischen Schreibenden, Schreibprozessen, Textprodukten und den komplexen Rahmenbedingungen beruflicher Textproduktion. Sie stellt aktuelle Forschung zum Schreiben am Arbeitsplatz zur Diskussion und leistet Wissenstransfer zwischen Theorie und Praxis.

Eva-Maria Jakobs
Katrin Lehnen
Kirsten Schindler (Hrsg.)

Schreiben am Arbeitsplatz

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

1. Auflage September 2005

Alle Rechte vorbehalten
© VS Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2005

Lektorat: Barbara Emig-Roller / Nadine Kinne

Der VS Verlag für Sozialwissenschaften ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media.
www.vs-verlag.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg
Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

ISBN-13: 978-3-531-14732-1 e-ISBN-13: 978-3-322-80777-9
DOI: 10.1007/ 978-3-322-80777-9

Inhalt

Eva-Maria Jakobs/Katrin Lehnen/Kirsten Schindler
Schreiben am Arbeitsplatz. Überblick zu diesem Band 7

Eva-Maria Jakobs
Writing at Work. Fragen, Methoden und Perspektiven einer Forschungsrichtung 13

Teil I: Schreiben in Berufsfeldern

Markus Nickl
Industrialisierung des Schreibens 43

Annely Rothkegel
Zur Modellierung von Schreibaufgaben 57

Vasco-Alexander Schmidt
Technisches Schreiben bei SAP. Softwaredokumentation für betriebswirtschaftliche Standardsoftware 73

Ria Bosserhoff
Schreiben in der B2B-Kommunikation – über Kunden, Zielgruppen und Bewertungskriterien. Vorgehensweisen in der Schreibpraxis einer Werbeagentur 93

Helmut Ebert
Schreiben in der Verwaltung. Konzeptskizze für ein Theorie- und Praxishandbuch 109

Peter Handler
Stilanweisungen im Medienwandel 127

Daniel Perrin
Zwischen Vermittlung und Instrumentalisierung. Die Rekontextualisierung im Mediendiskurs 153

Helga Kessler/Otto Kruse
Diskursfelder der Wissenschaftskommunikation 179

Teil II: Schreibkompetenz vermitteln

Anne Beaufort
Adapting to New Writing Situations.
How Writers Gain New Skills 201

Kirsten Schindler
Studierende schreiben beruflich. Beobachtungen
einer empirischen Studie 217

Katrin Lehnen
Vermittlung berufsbezogener Schreibkompetenzen
im Studium. Am Beispiel des ‚Usability Testing' 235

Cornelia Czapla
Berufliches Schreiben bei Aphasie.
Theorie- und Therapiedefizite 251

Angaben zu den Autoren 269

Schreiben am Arbeitsplatz

Überblick zu diesem Band

Eva-Maria Jakobs/Katrin Lehnen/Kirsten Schindler

> Wer als Ingenieur in der Industrie erfolgreich sein will, muss kommunizieren können, sowohl mündlich als auch schriftlich. Ingenieure in allen Bereichen müssen ihre Arbeit dokumentieren – für den Vorgesetzten, für den Kunden, den Geldgeber oder die Scientific Community. Sie müssen verständlich, prägnant und überzeugend vermitteln können, warum sie und ihre Arbeit gebraucht werden. Wem das nicht bewusst ist, wer keine ausreichende Kompetenz in der schriftlichen Ausdrucksfähigkeit mitbringt, ist auf lange Sicht für ein Unternehmen nicht interessant. (Hochschullehrer, Elektrotechnik)

Das Zitat beschreibt einen wichtigen Aspekt der Arbeitswelt – die Notwendigkeit zu kommunizieren. In Theorie und Praxis wird Kommunikation meist auf mündliche Situationen bezogen wie Präsentieren, Verhandeln, Absprachen treffen. Dabei wird übersehen, dass im Berufsalltag viele Situationen schriftlich zu bewältigen sind. Schreiben gehört zum Alltag vieler, wenn nicht der meisten Berufe und Arbeitskontexte. In einigen Berufen ist es eine zentrale Aufgabe, so z. B. im Falle von Journalisten, Textern, Technischen Redakteuren und Juristen. In anderen Arbeitskontexten wird es als eine der „eigentlichen" Arbeit nachgeordnete Tätigkeit gesehen, so z. B. im Falle von Ärzten, Ingenieuren und Lehrern. Bei genauerem Hinsehen zeigt sich aber auch hier, dass insgesamt erstaunlich viel geschrieben wird.

Elektronische Arbeitsmittel wie E-Mail, Textverarbeitung, Multipublishing-Software, Internet und Intranet haben zu einer Renaissance des Schreibens geführt. Arbeitsaufgaben, die traditionell bevorzugt mündlich oder telefonisch erledigt werden (Anweisungen, Absprachen, Vereinbarungen), werden heute zunehmend schriftlich gelöst, dokumentiert oder ratifiziert. Mit dem Übergang der Industrie zur Informations- bzw. Wissensgesellschaft gewinnt Kommunikation als Wirtschaftsfaktor an Bedeutung. Die Produktdokumentation wird ähnlich wichtig wie das Produkt selbst, Wissensvermittlung erfolgt nach wie vor primär textbasiert, die Anzahl verfügbarer Kommunikationskanäle nimmt zu (und damit das Problem ihrer Abstimmung). Der schriftliche Anteil wächst mit der Standardisierung bestimmter Arbeitsprozesse (Bsp.: Beschwerde- und Service-Kommu-

nikation) sowie ihrer Kontrolle (z. B. die Beschreibung und Regelung von Arbeitsprozessen als Teil des Qualitätsmanagement); schriftlich Festgehaltenes dient nicht nur der Kommunikation oder der Dokumentation von Inhalten, sondern zunehmend auch der juristischen Absicherung der Betroffenen, der Organisation und Koordination von Arbeitsprozessen sowie der Beziehungsgestaltung zu Kunden, Partnern und Kollegen.

Schriftsprachliche Ausdrucksfähigkeiten entscheiden häufig über Berufs- und Karrierechancen – in den wenigsten Fällen werden Berufsausübende auf diesen Teil ihres Berufslebens vorbereitet. Schreiben gilt – überspitzt formuliert – nicht als beruflicher Bildungsinhalt. Wie wichtig die Fähigkeit, sich schriftlich ausdrücken zu können, ist, wird vielfach erst bewusst, wenn innere oder äußere Umstände uns daran hindern, sei es der abgestürzte Server, der uns das Schreiben von E-Mails verbietet, oder – im schlimmsten Fall – Unfälle und Krankheiten, wie z. B. Aphasien nach Schlaganfällen oder Gehirnschäden, die das Wissen um Textstrukturen, Konventionen oder Formulierungsalternativen blockieren.

Gezielte Investitionen in schriftsprachliche Arbeitskompetenzen (als Teil der Aus-, Um- oder Weiterbildung) erfordern die Kenntnis der Spezifika des schriftlichen Handelns in beruflichen Kontexten, der Fähigkeiten, die verlangt werden, der Bedingungen, unter denen sich Schreibprozesse vollziehen, und vieles andere. Einsichten dieser Art unterstützen nicht nur den Erwerb entsprechender Kompetenzen, sondern sind auch in anderer Hinsicht hilfreich, z. B. für die Entwicklung von aufgaben- und rollenspezifischen Schreibwerkzeugen, Optimierungskonzepten und Bewertungskriterien (z. B. für Zwecke der Qualitätsbewertung).

Der vorliegende Band will Schreiben am Arbeitsplatz als ein überaus interessantes wie facettenreiches Arbeitsgebiet für Theoretiker wie Praktiker vorstellen. Die Auseinandersetzung mit dem Gegenstand erlaubt neue Modellierungen von Schreibprozessen, methodisch interessante Herausforderungen sowie Einsichten in soziale, kulturelle, kognitive und organisationale Prozesse und Welten. Die Beiträge des Bandes nähern sich dem Thema aus der Sicht verschiedener Disziplinen, insbesondere der Angewandten Linguistik. Zu Wort kommen nicht nur Forscher aus Deutschland, Österreich, der Schweiz und den USA, sondern auch Praktiker.

Der Beitrag von *Jakobs* bietet einen Überblick über den Stand der Forschung. Er beschreibt Fragestellungen, Modelle und Methoden der Forschungsrichtung *Writing at Work* und geht auf ausgewählte Aspekte näher ein: den Zusammenhang von Beruf, Schreibertyp und -aufgabe, den Einfluss personaler Größen (Status, Rolle und Geschlecht) und organisationaler Rahmenbedingungen (Arbeitsplatz, -situation und -organisation) auf das Verfassen von Memos, Notizen, E-Mails und Dokumenten, die Organisation komplexer Schreibauf-

gaben als iterativer, interaktiver Komplex von Planen, Formulieren, Feedback geben und verarbeiten, mediale und domänenspezifische Phänomene des Schreibens am Arbeitsplatz u. a. m. Abschließend werden Forschungsdefizite benannt. Theoretische Defizite betreffen u. a. die Modellbildung und Untersuchungsmethodik. Zu den Defiziten gehören insbesondere empirische Studien, z. B. zu Schreibaufgaben wenig untersuchter Berufe (Krankenschwester, Lehrer, Polizist) etc., zur Spezifik beruflicher Textproduktionsprozesse, zu multikulturellen und interkulturellen Schreibaufgaben wie auch zur Bewältigung von Schreib(aufgab)en durch gering qualifizierte oder durch behinderte Mitarbeiter.

Dem Überblick folgen Beiträge zu Schreibaufgaben in ausgewählten Berufsfeldern (Technische Dokumentation, Public Relations, Verwaltung, Medien, Wissenschaft) sowie zu Formen und Möglichkeiten des Erwerbs von Expertise in der Ausbildung bzw. im Berufsleben. Der Band schließt mit einem Beitrag zur Rehabilitation von Berufsausübenden mit aphasisch bedingten Schreibproblemen.

1 Schreiben in Berufsfeldern

Markus Nickl diskutiert den Einfluss der industriellen Arbeitsorganisation auf Prozesse der professionellen Textproduktion. Zentrale Tendenzen der Taylorisierung wie Modularisierung, Standardisierung und Automatisierung von Arbeitsvorgängen gelten heute zunehmend auch für berufliches Schreiben. Sie zeigen sich im extensiven Einsatz von Textbausteinen, halbautomatischer Texterzeugung oder etwa Verfahren wie Multi Publishing. Nickl benennt Kosten und Nutzen der Tendenz zur Industrialisierung des Schreibens, die verstärktes linguistisches Wissen und Können erfordert.

Was Automatisierung des Schreibens im Einzelnen bedeutet, zeigt der Beitrag von *Annely Rothkegel* zur Modellierung beruflicher Schreibaufgaben für Zwecke der elektronisch gestützten Technischen Dokumentation. Das von ihr entwickelte Modell beschreibt das komplexe Ineinandergreifen von Sach-, Text- und Dokumentationswissen, das Aufgaben dieses Typs erfordern. Das von ihr vorgeschlagene Modell ist multifunktionell – es unterstützt als heuristisches Modell die Praxis der Dokumentation, als Basiskonzept die Entwicklung von Dokumentationswerkzeugen (Software) und als theoretisches Modell die Beschreibung und empirische Untersuchung daran gebundener Prozesse.

Vasco Alexander Schmidt skizziert den Alltag, die Arbeitsaufgaben und Arbeitsprozesse der Technischen Dokumentation am Beispiel des Unternehmens SAP. Die Spezifik des Textproduktionsprozesses ergibt sich hier zum einen aus Merkmalen des Unternehmens (seiner Größe, Organisation und Kultur), zum anderen aus dem Gebrauch unternehmensspezifischer Schreibwerkzeuge und den zu dokumentierenden Gegenständen (z. B. Software für Financial Services). Die

genannten Faktoren verlangen nicht nur ein breites Wissen unterschiedlicher Art (z. B. technisches, fachliches, textsortenspezifisches Wissen), sondern auch die Fähigkeit, komplexe Projekte zu planen und zu realisieren. Technische Redakteure müssen im Verlauf des Dokumentationsprojektes mit Vertretern verschiedener Bereiche interagieren und zwischen Interessen, Perspektiven und Kulturen vermitteln können. Dies verlangt die Fähigkeit des Zuhörens, die Bereitschaft, sich auf andere Fachwelten einzulassen und die Kunst, komplexe Sachverhalte verständlich und nachvollziehbar für professionelle Kunden aufzubereiten.

Die Orientierung am Adressaten bestimmt einen anderen wichtigen Bereich der Unternehmenskommunikation, die Kommunikation mit Partnern, Zulieferern und Kunden. Viele Firmen überlassen das Erstellen kundenbezogener Kommunikationsmittel (Broschüre, Website, Mailing, Messekatalog, Verkäuferhandbuch etc.) Textagenturen. *Ria Bosserhoff,* Leiterin einer solchen Agentur, beschreibt Textprojekte als komplexen Prozess eines interagierenden Teams von Managern, Textern, Layoutern und Grafikern, in dem mündliche und schriftliche Planungs-, Gestaltungs- und Abstimmungsprozesse ineinander greifen. Erfolgreiche Textproduktionsprozesse setzen elaborierte Bewertungs- und Kontrollkriterien voraus. Bosserhoff stellt zwei Hilfsmittel zur Überprüfung der inhaltlichen Konsistenz näher vor: die Methoden des Semantischen Netzwerkes und des Textbriefings.

Der Trend zur Kundenorientierung setzt sich mehr und mehr auch in Verwaltungseinheiten durch. *Helmut Ebert* beschreibt Grundregeln des Schreibens in kundenorientierten Serviceeinheiten (hier: Stadtverwaltung). Serviceorientierung ist nicht durch Richtlinien und Verordnungen von oben erreichbar, sondern muss von den Mitarbeitern gelebt und realisiert werden. Er setzt einen Prozess des internen Umlernens der Organisation voraus wie auch die gemeinsame Verständigung auf neue Konzepte der schriftlichen Interaktion mit dem Kunden. Ebert hat einen solchen Prozess begleitet. Das Ergebnis sind Prinzipien für das Verfassen kundenorientierter Verwaltungstexte, die in ihren konzeptuellen Grundlagen beschrieben werden.

Daniel Perrin greift einen anderen Bereich auf: Schreiben als Aufgabe von Journalisten. Die Entstehung journalistischer Meldungen wird als Teil komplexer Kommunikationsprozesse beschrieben. Nachrichten bewegen sich in einem eng verwobenen Netz von Zitationsprozessen: Journalisten greifen Meldungen der Agenturen auf und betten sie in neue Zusammenhänge ein, der entstehende Text wird wiederum von anderen aufgegriffen und bearbeitet. Der zu berichtende Tatbestand entwickelt im Verlauf der Darstellungsgenese ein Eigenleben, das sich mehr und mehr vom Ausgangspunkt entfernt. Perrin diskutiert, wie dabei ablaufende Ko- und Kontextualisierungsprozesse und ihre Auswirkungen auf das Produkt systematisch mit Methoden der Medienlinguistik erhoben, analysiert und dokumentiert werden können.

Der Beitrag von *Helga Kessler* und *Otto Kruse* befasst sich mit Schreibaufgaben zwischen fach- und populärwissenschaftlicher Darstellung. Wissenschaftler unterliegen nicht nur einem permanenten fachlichen Rezeptions- und Publikationsgebot, zu ihren Aufgaben gehört zunehmend auch die Aufbereitung und Verbreitung von Forschungsergebnissen für andere Zielgruppen, etwa in der Aus- und Weiterbildung, für die Medien oder die interessierte Öffentlichkeit. Anhand von Interviews rekonstruieren Kessler und Kruse Kommunikationswelten und Schnittpunkte zwischen diesen, die dabei auftretenden Probleme und Anforderungen sowie die subjektiven Konzepte, die die popularisierende Aufarbeitung steuern.

2 Schreibkompetenz vermitteln

Anne Beaufort hat in einer Langzeitstudie den Übergang zwischen Ausbildung und Beruf aus der Sicht der Schreibkarriere von vier Mitarbeitern einer Non-Profit-Organisation verfolgt. Jeder dieser Mitarbeiter hat eine akademische Ausbildung, die Schreibkurse umfasst. Ungeachtet dessen haben alle erhebliche Probleme beim Bewältigen der in der Berufspraxis auf sie zukommenden Schreibaufgaben. Die Art der Probleme variiert je nach sozialem Kontext und Schreibaufgabe. Beaufort leitet aus der Problemanalyse ein Modell für die Bewältigung neuer kontextbezogener Schreibaufgaben ab.

Kirsten Schindler diskutiert Möglichkeiten der Vermittlung beruflicher Schreibkompetenz im Studium am Beispiel adressatenorientierten Schreibens. Die Diskussion basiert auf empirischen Daten; in variierenden Settings simulieren Studierende verschiedener Fachrichtungen berufliche Schreibaufgaben. Die dabei auftretenden Probleme adressatenorientierten Formulierens sind zum Teil allgemeiner berufsfeldübergreifender, zum Teil domänenspezifischer Art und bewegen sich auf verschiedenen Ebenen: Die Vermittlung adressatenspezifischen beruflichen Schreibens verlangt neben Textsortenerfahrung die Kenntnis von Stil- und Bewertungsnormen. Die Studierenden müssen sich mit der Berufswelt vertraut machen, sich in Rollen und daran gebundene Erwartungen versetzen und Handlungsalternativen kennen lernen. Eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Bewältigung unbekannter Schreibaufgaben scheint die Fähigkeit und der Wille zu Perspektivwechseln wie auch die Fähigkeit, zwischen den Interessen verschiedener Parteien vermitteln zu können.

Katrin Lehnen skizziert am Beispiel des Usability Testing ein Konzept zur Vermittlung berufsspezifischer Schreibkompetenzen in der Hochschullehre: Teams von Studierenden haben die Aufgabe, eine elektronische Anwendung (Website) anhand ausgewählter Methoden zu testen und Optimierungsvorschläge zu erarbeiten. Der Prozess wird durch vielfältige Schreibaktivitäten begleitet, die

sich mit Blick auf Textmuster, Adressaten und Formulierungsprinzipien meist deutlich vom wissenschaftlichen Schreibprozess im Studium unterscheiden. Hinter der Aufgabe steht ein echter Auftraggeber, der ein reales Interesse an der Optimierung seines Produkts hat. Kernidee des Konzeptes ist es, Studierende anhand der Bearbeitung eines beruflichen Auftrags exemplarisch mit domänenspezifischen Schreibanforderungen vertraut zu machen und ihnen darüber hinaus ein Berufsfeld – das Usability Testing – zu erschließen.

Häufig müssen Hinweise en passant im Arbeitsprozess erworben werden, z. B. durch den Griff zu Sprachratgebern, die es inzwischen nicht nur in Buchform, sondern auch als elektronisch verfügbare Internettexte oder als im Textverarbeitungsprogramm integrierte Hilfen (sogenannte Checker) gibt. *Peter Handler* diskutiert den Wert orientierender Gestaltungsregeln und -maximen aus der Sicht von Stilentscheidungen und -anweisungen für elektronisch vermittelte Kommunikation (E-Mail, Textverarbeitung, Web). Mit der breiten Etablierung neuer elektronischer Darstellungsmittel wächst naturgemäß der Bedarf nach Orientierung (Was ist erlaubt? Was ist gewünscht? Was ist anders?). Rechtschreibhilfe, Style- und Grammar-Checker versprechen häufig Rat und Unterstützung, halten dieses Versprechen aber nur bedingt ein.

Der Band schließt mit einem Beitrag von *Cornelia Czapla*, der sich mit der Frage auseinandersetzt, welche Konsequenzen der Verlust schriftsprachlicher Ausdrucksfähigkeiten im Beruf hat, und wie er therapiert werden kann, um den Betroffenen den Weg zurück in die Berufswelt zu ermöglichen.

Wir danken der Vereinigung der Freunde und Förderer der RWTH Aachen (PRO-RWTH) für die finanzielle Unterstützung der Drucklegung dieses Bandes.

Writing at Work

Fragen, Methoden und Perspektiven einer Forschungsrichtung

Eva-Maria Jakobs

Der Beitrag gibt einen Überblick zu den Fragestellungen, Methoden und Defiziten der Forschungsrichtung. In einem Inklusionsmodell werden relevante Aspekte des Schreibens im Beruf und seiner Rahmenbedingungen erfasst und im Anschluss ausgewählte Aspekte diskutiert: der Zusammenhang zwischen Beruf, Schreibertyp und -aufgabe, Status, Stellenwert und Umfang des Schreibens, Arbeitssituation bzw. -organisation sowie dem Textproduktionsprozess. Der Textproduktionsprozess komplexerer Organisationen wird beschrieben als *document cycling* und/oder kooperatives Schreiben, das institutionelle Reviewprozesse einschließt. Ein anderer Schwerpunkt betrifft mediale Aspekte (IuK) sowie domänenspezifische Formen des Schreibens am Arbeitsplatz. Abschließend werden Forschungsfelder benannt. Der Aachener Forschungsschwerpunkt gilt dem Schreiben in technikbezogenen beruflichen Kontexten (Ingenieurwissenschaften).

1 Die Forschungsrichtung Writing at Work

In der Mitte der achtziger Jahre des 20. Jahrhunderts etabliert sich die neue Forschungsrichtung des Writing at Work. Gegenstand dieser Richtung sind Schreibprozesse in beruflichen Kontexten, zu denen eine Vielzahl von Studien entsteht. Die Forschungsrichtung ist primär angloamerikanisch geprägt, in Deutschland finden sich eher wenige, über verschiedene Disziplinen verstreute Ansätze. Schreiben am Arbeitsplatz ist hier ein in Theorie und Praxis nach wie vor unterrepräsentierter, in seiner Bedeutung noch nicht erkannter Gegenstand. Symptomatisch ist der Forschungsüberblick von Wodak (1987) zum Thema Kommunikation in Institutionen: Der Handbuchartikel behandelt ausschließlich mündliche Formen der Interaktion, ergänzt durch fachsprachliche Aspekte institutionell relevanter Textsorten. Prozesse der schriftsprachlichen Kommunikation und ihrer Einbettung in den beruflichen Alltag werden dagegen ausgeblendet. Dies verwundert insofern, als – wie zu zeigen sein wird – Schreiben im Beruf genuiner Ausdruck institutionellen Handelns ist (vgl. dazu den Überblick in Pogner 1999, 89-119).

Der Zeitpunkt der Etablierung Mitte der achtziger Jahre ist auf mehrere Begleitumstände zurückzuführen. Eine Voraussetzung war der sich damals vollziehende Paradigmenwechsel in der Schreibforschung von einer primär kognitiv orientierten Sicht auf Schreiben und Textproduktionsprozesse hin zu einer stärkeren Berücksichtigung sozialer Komponenten und dem Erstarken sozial-interaktionistischer bzw. sozial-konstruktivistischer Theorien (Odell/Goswami 1985, Spilka 1993). Die sozio-kognitive Schreibforschung setzt sich verstärkt mit den situativen Rahmenbedingungen auseinander, in die Schreibprozesse eingebettet sind, und betont die sozialen Komponenten des Schreibens.

Ein zweiter Begleitumstand resultiert aus den ökonomisch-wirtschaftlichen Veränderungen. Mit dem Übergang zur Produktions- und Informationsgesellschaft der achtziger Jahre (Wechsel zur wertorientierten Unternehmensführung) verändern sich die Unternehmen und ihre Ansprüche an Mitarbeiter. Die Unternehmen verstehen sich zunehmend als „lernende" Organisationen, die Verantwortung an Mitarbeiter delegieren, die eigenverantwortlich in Teams Aufgaben bearbeiten. (Industrielle) Produkte werden zunehmend durch geschriebene Produkte (Dokumentationen, Reporte, Anträge, Gutachten etc.) ergänzt; die Qualität der Texte wird Gegenstand von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement. Im Zusammenhang damit gewinnt die Ausbildung von Mitarbeitern – auch und besonders ihre kommunikativen Fähigkeiten und Qualifikationen – an Bedeutung. Eine andere Bedingung ergibt sich aus der zunehmenden Elektronisierung der Kommunikation, genauer: aus dem Einfluss von Medien auf die Organisation der Arbeit und die Interaktion am Arbeitsplatz.

Die meisten US-amerikanischen Studien zu beruflichem bzw. beruflich veranlasstem Schreiben beziehen sich auf ausgewählte Domänen, z. B. Kommunikation in Unternehmen, Wirtschaft und Behörden. Sie sind primär sozial-interaktionistischen bzw. -konstruktivistischen Theorien verpflichtet. Im Vordergrund stehen die Interaktionsbeziehungen der Beteiligten in spezifisch geprägten Kontexten; kaum eine Studie erreicht die prozedurale Ebene konkreter Formulierungs- und Überarbeitungsverfahren.

Im europäischen Raum zeichnen sich teilweise gegenläufige Tendenzen ab. In den neunziger Jahren werden im deutschen Sprachraum vor allem Schreibprozesse von Wissenschaftlern (Jakobs 1999, Knorr 1998, Überblick in Ehlich/ Steets/Traunspurger 2000) und Journalisten (Perrin 1998, 1999) untersucht, am Pariser Institut de Textes et Manuscrits modernes (ITEM) literarisches Schreiben (Grésillon 1995a, 1995b, 1997, Viollet 1995). Im Vordergrund stehen die konkreten Prozesse der Textentstehung bis hin zum minutiösen Nachvollzug von Formulierungs- und Vertextungsprozessen. In den Niederlanden liegt der Schwerpunkt auf Schreiben als institutionellem Handeln in Organisationen, Behörden und im Qualitätsmanagement (Van der Maast 1996, van Gemert/Woudstra

1996). Flankierend entstehen zahlreiche Untersuchungen zu medialen Aspekten des Schreibens bzw. zum Zusammenhang von beruflicher Kommunikation, Medienwahl (und Medienmanagement), Arbeitsorganisation und Interaktionsregeln (vgl. Abschnitt 3.4).

Wer sich heute mit Schreibprozessen am Arbeitsplatz befassen will, muss zum Teil sehr unterschiedliche Disziplinen konsultieren wie Kommunikationswissenschaft, Soziologie, Angewandte Sprachwissenschaft, Organisations- und Medienpsychologie, Arbeits-, Informations-, Betriebs- und Medienwissenschaft und weit verstreute Einzeldaten zusammentragen. Entsprechend breit ist das Spektrum der Untersuchungsmethoden. Viele Studien basieren auf Fragebogenerhebungen und Interviews, z. T. auch Fokusgruppen; eher selten sind Erhebungen am Arbeitsplatz, die mit Methoden arbeiten wie teilnehmende Beobachtung, Analyse des organisationalen Kontextes, Dokument-, Skript- und Revisionsanalyse, Netzwerkanalyse, Aufzeichnung von Schreibprozessen, Logbuch, Aufzeichnung textproduktionsbegleitender Interaktionen etc. Die Forschung wird dadurch erschwert, dass nur wenige Unternehmen und Institutionen bereit sind, Forscher als teilnehmende Beobachter zuzulassen und Unternehmensdaten zur Verfügung zu stellen. Die Ablehnungsgründe sind vielfältiger Art; sie reichen von der Befürchtung der Störung von Arbeitsabläufen über Sicherheitserwägungen bis zu einem gewissen Unbehagen angesichts nicht kalkulierbarer Forschungsbefunde und damit verbundener Folgen.

Die Interpretation der Literatur leidet darunter, dass nicht immer klar ist, was konkret unter „Schreiben" verstanden wird (der gesamte Textproduktionsprozess, Formulieren als Teil des Produktionsprozesses etc.); z. T. wird schriftsprachliches Agieren (etwa in Studien zum Medieneinsatz) nur en passant berücksichtigt. Aufgrund der Heterogenität der Untersuchungsdesigns, -interessen und -methoden der Studien sind deren Ergebnisse nur bedingt vergleichbar.

Die Forschungsrichtung des Writing at Work gewinnt mit dem prognostizierten Übergang von der Informationsgesellschaft zur Wissens- und Servicesowie – weiter gefasst – zur Health-Care-Gesellschaft an Bedeutung. Jede der drei Entwicklungstendenzen verlangt von den Berufsausübenden erhebliche kommunikative Fähigkeiten. Dazu gehört in besonderem Maße das Schreiben am Arbeitsplatz. Dieser Aspekt wird bisher – mit wenigen Ausnahmen mehr oder weniger flächendeckend – in der akademischen wie nicht-akademischen Ausbildung vernachlässigt. Zu den Ausnahmen gehört die Ausbildung von Berufsgruppen, in denen das Schreiben traditionell einen hohen Stellenwert hat, z. B. Journalisten, Theologen und Juristen. Die Ausbildungssituation verändert sich (seit Anfang dieses Jahrzehnts) nur langsam und zögerlich. Häufig fehlt das Bewusstsein dafür, dass Textproduktionsprozesse mehr als das Planen von

Formulierungen und ihre grapho-motorische Ausführung umfassen; auf Erklärungsansätze werde ich zurückkommen.

Im Zuge der deutschlandweiten Umstellung von Ausbildungsprofilen (Bachelor und Master) wird das Ausbildungsdefizit unter dem Gesichtspunkt berufsqualifizierender Fähigkeiten aufgegriffen. Im Gegensatz zu früher wird in verschiedenen Fakultäten diskutiert, wie und in welchem Umfang kommunikative Fähigkeiten für die Berufspraxis vermittelt werden sollen.[1] In der Diskussion um entsprechende Lehrangebote wird häufig übersehen, dass sie eine gute Kenntnis berufsrelevanter Schreibaufgaben, -situationen und -anforderungen voraussetzen, die aufgrund mangelnder Forschung auf diesem Gebiet häufig nicht gegeben ist. Dazu gehört das Schreiben medizinischer Gutachten und strategischer Papiere im Management, das Beschreiben von Arbeitsprozeduren und Kundenangeboten, das Verfassen von Protokollen und Elternbriefen oder das Führen von Einsatztagebüchern bei der Luftwaffe. Aus der Diskussion ausgeschlossen sind nicht-akademische Berufe und die dort schriftsprachlich zu bewältigenden Berufsaufgaben. Dazu gehören, um einige wenige Beispiele zu nennen, das Führen von Patientenakten und Übergabeprotokollen durch das medizinische Personal, das Dokumentieren von Arbeitsleistungen im Handwerk, das Festhalten von Zeugenvernehmungen, das Antworten auf Beschwerden etc. (vgl. Jakobs 2005a/im Druck).

Mit Blick auf Vermittlungsfragen ist u. a. interessant zu klären, unter welchen Bedingungen das Schreiben am Arbeitsplatz verläuft (vgl. Abschnitt 2) und wie sich einzelne Aspekte auf die Gestaltung und Ausführung des Textproduktionsprozesses auswirken (Abschnitt 3). Der Aachener Forschungsschwerpunkt zu diesen Punkten fokussiert Schreibaufgaben in technikbezogenen beruflichen Kontexten (Berufsgruppe der Ingenieure).

2 Einflussgrößen und Komplexität des Schreibens am Arbeitsplatz

Die Komplexität beruflich veranlasster Textproduktionsprozesse variiert abhängig von dem einbettenden Gesamtzusammenhang. Das Spektrum reicht vom „einfachen" Ausfüllen von Checklisten bis hin zu hochkomplexen Textproduktionszyklen, an denen verschiedene Personen und institutionelle Einheiten beteiligt sind (vgl. Abschnitt 3.2.). Die Rede vom „Schreiben" greift deshalb oft zu kurz, da sie den Produktionsprozess in der Regel unzulässig verkürzt. Auch der Aus-

[1] Die RWTH Aachen finanziert als erste deutsche Hochschule ein Projekt zum Schreiben in den Ingenieurwissenschaft (Projektdauer: 2005-07). Basierend auf einer breit angelegten Bedarfserhebung im Maschinenbau und der Elektrotechnik werden Lehrmaterialien sowie ein Multiplikatorenprogramm für Studierende der Ingenieurwissenschaften entwickelt.

druck des Textproduzierens fokussiert eine Sicht, die in gewisser Weise einengt, da sie den Blick auf die Entität Text lenkt. Schreiben und Textproduzieren soll im Folgenden – der Sache eher gerecht – als spezifische, schriftlich realisierte Form institutionellen Denkens und Handelns verstanden werden.

Der Verlauf dieses Handelns wie auch sein Ergebnis hängen von verschiedenen Größen (z. B. Status, Arbeitssituation, Domäne) ab, die sich gegenseitig beeinflussen. Das in Abbildung 1 dargestellte Inklusionsmodell stellt die Wechselwirkung als Ineinandergreifen von Ebenen oder Schalen dar, wobei jede Schale ihrerseits als Komplex einander bedingender und beeinflussender Faktoren zu verstehen ist. Das Modell geht – ähnlich wie die wissenschaftshistorische Auseinandersetzung mit dem Gegenstand – von der Person des Textproduzenten und seiner Rolle im Textproduktionsprozess (Ideenspender, Schreiber, Koautor, Feedbackgebender etc.) aus, der unter spezifischen Kontextbedingungen agiert. Dazu gehören die unmittelbare Arbeitssituation und die Bedingungen am Arbeitsplatz, der einbettende übergeordnete organisationale Rahmen, domänenspezifische Bedingungen sowie der übergeordnete sozial, sprachlich, kulturell und zeitlich geprägte Kulturraum, in dem die Beteiligten agieren.

Der *Textproduktionsprozess* spielt sich zum Teil intern im Kopf des am Textproduktionsprozess Beteiligten ab, zum Teil extern. Da Textproduktionsprozesse in der beruflichen Praxis häufig kooperative Züge aufweisen, erstreckt sich der extern ablaufende Teil oft über mehrere Kontextebenen.

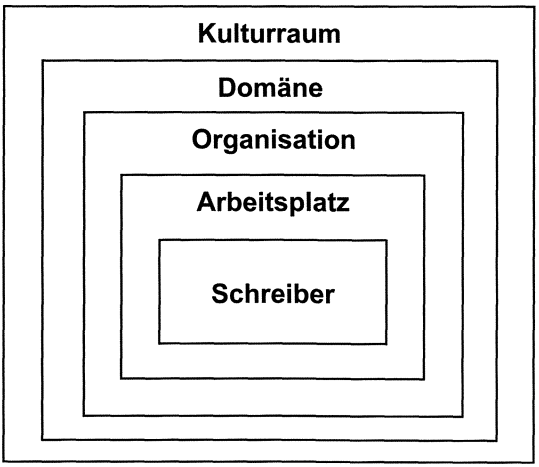

Abbildung 1: Komponenten des Schreibens am Arbeitsplatz

Zu den *personalen* Größen gehören die mentale Repräsentation der Textproduktionsaufgabe, die Arbeitsaufgaben der am Textproduktionsprozess Beteiligten, ihre Position und Funktion im Textproduktions- und Arbeitskontext bzw. im Team, daran gebunden ihr Status, ihre Expertise, Schreib- und Sachkompetenz (inklusive Strategierepertoire), Interaktionsbeziehungen zu anderen, ihre soziale, kulturelle und fachliche Sozialisation, Alter und Geschlecht, Normen, Ziele und Motive (z. B. der Wunsch nach beruflichem Aufstieg), Mobilität, Medienpräferenzen und Mediennutzung.

Die an den *Arbeitsplatz* und die Arbeitssituation gebundenen Größen betreffen die Textproduktionsaufgabe in ihrer Einbettung in übergeordnete textuelle und berufliche Aufgaben, Struktur und Organisation von Arbeitsabläufen, die Interaktion mit anderen (Kollegen, Vorgesetzte), der Adressat, Teammerkmale (Art, Größe, Struktur, Normen und Kultur), die zur Verfügung stehenden Medien, die Raumbedingungen, das Zeit- und Kostenbudget, Vorgaben (Regeln[2], Mustertexte), andere Dokumente (Textentwürfe), relevante Textsorten u. a.

Von Bedeutung ist die Einbettung in übergeordnete *organisationale* Zusammenhänge (z. B. eines Krankenhauses, eines Unternehmens, einer Organisation). Auf den Inhalt, den Ablauf und das Ergebnis des Textproduktionsprozesses wirken sich in diesem Falle mehr oder weniger vermittelt Organisationsmerkmale wie Art, Größe, Ziele, Struktur, Kultur und Produkt aus, die mehr oder weniger globale Ausrichtung der Organisation, Führungsstile, vertikale und horizontale Interaktionsbeziehungen (Kooperation, Konkurrenz, Adressat), Vorgaben und Regeln, Fragen der Qualitätssicherung, das organisationale Medienmanagement, Dokumente (Mission Statement, Vorgaben, Checklisten, ISO-Normen etc.), interne und externe Adressaten, aber auch kommunikationsrelevante Aspekte wie Kommunikationsziele und -anlässe, Kommunikationskultur und -struktur, Kommunikationswege und -mittel sowie Kommunikationsregeln.

Auch die *Domäne* selbst, d. h. die Branche oder das Berufsfeld, für die oder in der Texte entstehen, spielt eine Rolle. Hier werden Vereinbarungen über die Art und Weise beruflicher Interaktionen festgelegt. Die Domäne gibt kulturelle, soziale und ökonomische Normen und Werte vor, definiert in der Interaktion mit Konkurrenten, Partnern (Zulieferer etc.) und Kunden. In ihr finden sich die Diskursgemeinschaften, in denen bzw. für die Texte entstehen, und damit ebenfalls potentielle Adressaten.

Das Ganze findet in einem *sozial, kulturell und zeitlich geprägten Raum* statt, aus dem spezifische Normen, Anspruchshaltungen und Erwartungen resultieren, rechtliche und gesetzliche Vorgaben, spezifische Wertesysteme u. a. m.

---

[2] Wiest und Holland (1992) definieren Kommunikationsregeln als Handlungsanweisungen.

Zum Teil findet sich erst hier der Adressat, etwa im Falle der Dokumentation von Gebrauchsgütern.

3 Ausgewählte Aspekte des Schreibens im Beruf

3.1 Textproduzent und Textproduktionsaufgabe

Verschiedene Studien zum Textproduzieren am Arbeitsplatz deuten auf einen engen Zusammenhang zwischen der Ausprägung von Textproduktionsprozessen und personalen Faktoren, wie Status, Motivation und Ziele des Textproduzenten, seine Fähigkeiten, sein Wissen und seine Erfahrung (Textproduktionsexpertise), seine fachliche, soziale und kulturelle Sozialisation.

3.1.1 Beruf, Schreibaufgabe und Organisation des Textproduktionsprozesses

Couture und Rymer (1991, 1993) untersuchen, ob und wie sich die Berufszugehörigkeit auf das Lösen von Textproduktionsaufgaben auswirkt. In einem Fragebogen wird der Zusammenhang zwischen Schreibertyp (bezogen auf den beruflichen Stellenwert von Textproduktionsaufgaben), Aufgabentyp und Aufgabenerfüllung (bezogen auf Tätigkeiten wie Planen, Formulieren und Revidieren) erhoben (Couture/Rymer 1993). Die Befragten sollen angeben, welchen Stellenwert das Verfassen von Texten für sie hat. Sie werden dementsprechend (berufsübergreifend) zwei Schreibertypen zugeordnet:

- *Career writer*: Personen, deren Beruf das Verfassen von Texten ist.
- *Professional, who writes*: Experten, bei denen Schreiben Teil des Vollzugs übergeordneter Tätigkeiten ist.[3]

Für *career writer* verwende ich den Ausdruck Berufsschreiber (Schriftsteller, Journalisten, Texter in Agenturen, Verlagseditoren etc.), für *professional, who writes* den Ausdruck Experten (Ingenieure, Mediziner, Finanzfachleute, Juristen, Verwaltungsbeamte, Polizisten, Handwerker etc.).

In einem zweiten Schritt sollen die Befragten angeben, wie sie bei bestimmten Aufgabentypen vorgehen. Unterschieden werden zwei Grundtypen:

[3] Befragungen von Berufsgruppen (n=180) zeigen, dass es kaum Berufe gibt, in denen *nicht* geschrieben wird. In diesem Sinne ist der Zusatz *who write* eher überflüssig.

- *Routine Task*: Routineaufgaben beziehen sich auf bekannte, wohl-strukturierte Probleme; sie werden häufig und daher routiniert gelöst. Im Vordergrund steht die Effizienz der Lösung, d. h. die zur Lösung benötigte Zeit.
- *Special Task*: Spezielle Aufgaben liegen mit neuen, unbekannten Problemen (und Textsorten) vor. Im Vordergrund steht die Qualität der Lösung.[4]

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass sich die Gruppen deutlich in Bezug auf das Lösen von Textproduktionsaufgaben unterscheiden, und zwar *unabhängig* vom konkret ausgeübten Beruf und der zu produzierenden Textsorte. Im Gegensatz zu Berufsschreibern, die alle Phasen des Produktionsprozesses ähnlich sorgfältig realisieren, investieren Experten ihre Zeit und Energie primär in die Planung (vor allem bei speziellen Aufgaben) und in die Überarbeitung des Produkts, wobei der Überarbeitungsaufwand deutlich geringer ausfällt als beim Planen. Bei Routineaufgaben wird der Text nur selten überarbeitet. Bei der Hälfte der Befragten ist der erste Entwurf auch zugleich der letzte.

Couture und Rymer (1993) führen den weitgehenden Verzicht auf Revisionen primär auf die Einstellung der Beteiligten zurück: Experten sehen Schreiben bezogen auf seine Wichtigkeit eher als nachgeordnete Tätigkeit, als Arbeit nach der Arbeit, als Fixieren der „eigentlichen" Arbeitsergebnisse und – was wichtig für das Verständnis ist als eine Aufgabe, die wie alle anderen Tätigkeiten dem Effizienzgebot unterliegt. Dies kann ich aus eigener langjähriger Erfahrung in der Weiterbildung von Ingenieuren bestätigen. Häufig herrscht die Meinung vor, wenn die Darstellung *sachlich* stimme, müsse auch der Text in Ordnung sein. Es fehlt häufig – im Gegensatz zu Berufsschreibern – das Bewusstsein für den Adressaten und dessen Interessen bzw. Bedürfnisse, etwa nach dem Prinzip: Wer den Text nicht versteht, versteht nichts von der Sache. Wer nichts von der Sache versteht, ist nicht Adressat. Harrison und Debs (1988, 16) bestätigen diese Position anhand von Untersuchungsdaten:

> Traditionally, [...] engineers have considered documents to be secondary to the "real" work at hand; developing a product or solution to a problem. [...] The product is independent of the documentation, while any writing is dependent on the product [...].

Die auf den Gegenstand (das technologische Produkt) gerichtete Sicht erklärt u. a., warum Produktdokumentationen, die von Ingenieuren verfasst sind, vom Anwender häufig

---

[4] Die Unterscheidung *routine vs. nonroutine* findet sich bereits um 1900 in der Geschäftskommunikation; sie bezieht sich dort allerdings auf Textsorten (routine/periodic reports vs. special reports) und ihre Rezeption: Routine oder *periodic reports* berichten in regelmäßigen Abständen über bekannte Vorgänge, *special reports* erörtern dagegen spezielle Probleme, Ideen, Produkte (Couture/Rymer 1993, 10, Yates 1989, 77).

als mangelhaft und deshalb unbrauchbar empfunden werden. Ingenieure argumentieren system- statt anwenderorientiert (Jakobs 2000).

Ungeachtet dessen finden sich unter den Experten etliche, die über erhebliche Ausdrucksfähigkeiten verfügen und Schreiben als Demonstration fachlicher Expertise begreifen. Nach Brown und Herndl (1986) zeichnen sie sich häufig durch die Tendenz zu narrativer Darstellung aus, die bestimmte Effekte erlaubt:

> Narrative structure allows writers to make roles which match their sense of themselves and their favoured functions in the corporate environment: task-centred, impartial, orderly, nondirective (ebd., 23).

Manager werden mit spezifischen Problemen konfrontiert. Ihre Schreibaufgaben bewegen sich häufig zwischen Routine- und spezieller Aufgabe und zeichnen sich durch Unsicherheitsfaktoren (z. B. Markt- und Börsenentwicklung) aus. Manager lösen das Problem, indem sie die Aufgabe gemeinsam mit anderen bearbeiten. Das Hinzuziehen anderer verspricht nicht nur ein schnelles Feedback und den Zugriff auf spezifische Wissensbestände, es erlaubt auch verschiedene Perspektiven auf den Gegenstand und damit, adäquater die vielfältigen Interessen ihrer Adressaten (Aktionäre, Gesellschafter, Zulieferer, Kunden etc.) bedienen zu können (Daft/Lengel 1986, Spilka 1990, Couture/Rymer 1991, 1993).

3.1.2 Der berufliche Stellenwert von Textproduktionsaufgaben

> Ich bin Rüstungsoffizier bei der technischen Schule des Heeres, ich schreibe Truppenversuchsberichte. – Wie wichtig sind diese Schreibaufgaben für Ihren Job? – Sehr wichtig (–) mein Beruf besteht aus dieser Schreibaufgabe. (Rüstungsoffizier)

> Wie oft schreibst Du? – Täglich. – Schreibst du gerne? – Nein! – Warum nicht? – Weil ich lieber programmieren und forschen würde (.), statt zu schreiben. (Ingenieur)[5]

Zu den Annahmen der kognitiven Schreibforschung gehört, dass die Ausführung von Textproduktionsprozessen von der individuellen wie funktionalen Bedeutsamkeit der Textproduktionsaufgabe beeinflusst wird (Hayes 1996, Jakobs 1999). Dieser Aspekt wurde für verschiedene Expertengruppen erhoben. Erfragt wurden quantitative Aspekte (zeitlicher Anteil am Berufsalltag u. a.) wie auch qualitative Aspekte (Bedeutung für den Karriereverlauf etc.).

Studien zum Berufsalltag von Ingenieuren zeigen, dass ein großer Teil ihres Arbeitstages von kommunikativen Aufgaben und Herausforderungen bestimmt

---

[5] Ausschnitte aus Interviews, die Studierende der Sprach- und Kommunikationswissenschaft an der RWTH Aachen im Sommersemester 2004 mit Vertretern verschiedener Berufsgruppen führten.

wird. Göldi (2001) befragte 134 Schweizer Ingenieure in verschiedenen Branchen. Etwa die Hälfte der Befragten gibt – unabhängig von ihrem Status – an, fast die gesamte Arbeitszeit (7-8 Stunden) in Gespräche, die Lektüre von Texten und Schreibarbeiten zu investieren. Ein Drittel der Befragten verbringt mindestens eine Stunde pro Tag, 20% mindestens zwei Stunden pro Tag mit dem Verfassen von Texten.

Ingenieure werden auf diesen wichtigen Gesichtspunkt ihrer Laufbahn nicht vorbereitet. Dies ist umso bedenklicher, als Studien zeigen, dass die Bewältigung kommunikativer Aufgaben Einfluss auf die Bewältigung anderer Arbeitsanforderungen wie auch auf die Zufriedenheit beim Arbeiten hat (Forman/Katsky 1996, Weber 1991). Kommunikative Defizite können wirtschaftliche erzeugen. Und zwar nicht nur im schreibausbildungsarmen Deutschland, sondern auch in Kulturen, in denen das Schreibtraining traditionell einen hohen Stellenwert besitzt, wie z. B. in den USA, so z. B. Beaufort (1999, 3):

> Leaders in business and government complain that college graduates cannot handle important workplace writing tasks and therefore cost companies time and money.

Gute Ausdrucksfähigkeiten sind *karrierere relevant*. Kirtz und Reep (1990) befragten Ingenieure nach dem Stellenwert schriftsprachlicher Ausdrucksfähigkeiten für ihre Karriere. 81,1% der Befragten bezeichnen diese als „sehr wichtig". Zu ähnlichen Ergebnissen kommt Anderson (1985). 58% der von ihm Befragten (darunter Ingenieure) bewerten sie als „sehr wichtig", 36% als „einigermaßen wichtig". In einer niederländischen Studie (van Gemert/Woustra 1996) betrachten 66,2% der Befragten (meist Qualitätsmanager) das Schreiben guter Dokumente als „sehr wichtig" für ihre Karriere, 22,4% der Befragten als „wichtig". Für Deutschland ist mir nur eine Erhebung aus dem Jahr 1999 bekannt. In einer (nichtveröffentlichten) Studie des WZL (Werkzeugmaschinenlabor) der RWTH Aachen wurden 230 deutsche Industrieunternehmen (Personalabteilung) angeschrieben. Die Befragten wurden aufgefordert, eine Vielzahl von Eigenschaften (Innovativität, Teamfähigkeit etc.) nach ihrer Bedeutung für die Karriere von Entwicklungs-, Vertriebs-, Wirtschafts- und Produktionsingenieuren zu bewerten. Die Ergebnisse weisen sprachlichen Ausdrucksfähigkeiten einen hohen Wert zu; sie erscheinen im Ranking je nach Berufsprofil an zweiter bis vierter Stelle.

Im Laufe des Berufslebens ändern sich *statusabhängig* kommunikative Aufgaben, insbesondere durch die Möglichkeit, Arbeiten an andere zu delegieren. Spranz-Fogasy (2002) beschreibt den Arbeitsalltag einer Führungskraft in der Wirtschaft eindrucksvoll als Aufeinanderfolge rasch wechselnder Themen und Entscheidungsaufgaben, als Sprechen und ständiges Telefonieren. Texte spielen eine Rolle, aber eher als zu diskutierende Vorlagen. Ein hoher Arbeitsdruck, schnell und häufig wechselnde Gesprächspartner und Orte legen nahe, zumindest

einen Teil der Arbeit, z. B. das Beantworten von E-Mails oder das Formulieren von Texten mit Vorgaben an andere Personen zu delegieren, z. B. an Assistenten oder Sekretariatspersonen. Andere Studien zeigen, dass sich der Anteil am Textproduktionsprozess auf die Phase der Planung und Konzeption von Texten sowie auf die Phase des Feedbackgebens und der Endabnahme des Produkts verlagert (vgl. Abschnitt 3.2.2).

3.1.3 Rollen-, interaktions- und textsortenspezifische Fähigkeiten

Abhängig vom Bezug zum Textproduktionsprozess und der dabei übernommenen Rolle (Initiator, Ideenspender, Schreiber, Korrektor, Koautor) werden spezifische Fähigkeiten verlangt, die oft erst im Verlauf des Berufslebens erworben und ausgebaut werden. Zu diesen Fähigkeiten (skills) gehören, allgemeine und spezielle (fachbezogene, rhetorische, textsorten-, adressaten- oder medienspezifische) Kompetenzen, Flexibilität des Reagierens auf die Umwelt, ein möglichst breites und flexibles Strategienrepertoire, die Fähigkeit, auf den Adressaten und dessen Bedürfnisse bzw. Erwartungen zu reagieren u. a. m. Im Falle global orientierter Unternehmen werden fremdsprachliche Fähigkeiten wie auch interkulturelle Kompetenzen verlangt, sowie die Fähigkeit, diese je nach Arbeits- und Kommunikationssituation parallel zu nutzen (Bsp.: mündliche Kommunikation in Deutsch, Französisch oder Spanisch, schriftliche in Englisch).

Aus der Sicht der Vorbereitung auf Berufsanforderungen interessiert, wann welche Fähigkeiten in welchem beruflichen Umfeld gefragt sind. Insgesamt liegen dazu eher wenige Untersuchungen vor. Göldi (2001) erhebt diesen Aspekt für Ingenieure. 95% der von ihr Befragten nennen an erster Stelle die Fähigkeit, sich zusammenhängend und strukturiert wie auch kurz und genau auszudrücken, gefolgt von Korrektheit und Stilsicherheit im Ausdruck. In kooperativen Textproduktionssituationen wie auch in Feedbackschleifen sind andere Fähigkeiten gefragt, vor allem Managementfähigkeiten bei der Organisation des Textentstehungsprozesses und soziale Kompetenz im Umgang mit anderen (vgl. Abschnitt 3.2).

Welche Fähigkeiten gefordert sind, hängt u. a. von der *Textsorte*[6] ab. Ende der achtziger Jahre erhob Durfee (1984), welche Textsorten und damit verbundenen Schreibfertigkeiten auf Ingenieurniveau gefragt sind. Genannt werden primär Rapport, Notiz und Geschäftsbericht, gefolgt von Brief und Beschreibung von Arbeitsverfahren und Prozeduren (ähnlich Kirtz/Reep 1990). In der Studie von Göldi (2001) werden als häufig genutzte Textsorte genannt: Dokumentation

[6] Textsorten wie Memo, Brief, Bericht, Gutachten, Produktbeschreibung, Rechnung, E-Mail, Geschäftsbericht, Arbeitsanweisung, Gutachten, Urteil, Predigt, Prognose etc.

genannt (80% der Befragten), Protokoll (66%), argumentativer Text (48%) und Anleitung (46%). Geschäftsbriefe scheinen weniger wichtig zu sein, nur 34% der Befragten schreiben diese oft. In der Studie wurde nicht erhoben, in welchem Ausmaß das Formulieren und/oder Niederschreiben an andere delegiert wird bzw. in welchem Ausmaß die geschäftliche Korrespondenz per E-Mail erledigt wird. Eigene Erhebungen (Jakobs 2005b/im Druck) verweisen in die letztgenannte Richtung, Kunden- wie Geschäftspost wird zunehmend elektronisch verfasst und distribuiert.

Die Textsorte greift zum Teil tief in den Produktionsprozess ein, wie Cross (1993) am Beispiel zweier Dokumententstehungsprozesse in einem Unternehmen zeigt. Entscheidend ist nicht der zu produzierende Umfang, sondern die Textfunktion, die Interessen des Absenders und des Adressaten. Mehrfachadressierte Textsorten mit einem breiten Spektrum unterstellbarer Funktionen wie z. B. Rundbriefe an Kunden und Zulieferer, die über das Jahresergebnis einer Organisation informieren, nehmen zum Teil deutlich mehr Zeit in Anspruch als der firmeninterne Jahresreport zum selben Gegenstand. Sie erfordern ein höheres Maß an internem Austausch und sind konfliktbeladener, da z. T. konfligierende Innen- und Außensichten abgewogen und die vielfältigen Interessen der Zielgruppen berücksichtigt werden müssen.

Von Bedeutung ist nicht nur die zu produzierende Textsorte, sondern auch bereits vorliegende Dokumente, die für den Textproduktionsprozess Relevanz besitzen, weil sie Ziele vorgeben (wie Mission Statement, Anweisung, Qualitätsmanagementhandbuch), als Vorlagen dienen (Muster, Textentwurf, frühere Version), auf sie referiert wird (Gesetz, ISO-Norm, Geschäftsbericht etc.) oder sie einschränkende bzw. den Prozess steuernde Vorgaben enthalten (Checklisten etc.) (Brady 1993, Selzer 1993, van Gemert/Woudstra 1996, Jakobs 1999).

3.2 Arbeitsorganisation und Schreibprozess

3.2.1 *Document cycling* und kooperative Textproduktion

> ... zum Beispiel für Internetportale schreibt man das natürlich mit mehreren, so dass halt andere den Draftprozess übernehmen und halt Dokumente vorschreiben, und meine Aufgabe ist es dann, im Prinzip da eine Qualitätssicherung vorzunehmen und die Dokumente noch einmal anzuschauen und gegebenenfalls zu korrigieren beziehungsweise freizugeben. (Technischer Redakteur)

Wie erwähnt, erstreckt sich der Prozess der Textentstehung, der im beruflichen Kontext in der Regel zu einem Dokument führt, über verschiedene Phasen: Ideengenerierung, Planen und Strukturieren, Formulieren und Überprüfen des (Teil-)

Produkts, Endabnahme (institutionelle Freigabe). Im Normalfall wird der Produktionsprozess in iterativen Produktionsschleifen realisiert, zu denen auch vielfältige Leseprozesse gehören, etwa durch das Einbeziehen anderer Texte (Jakobs 1999).

Zu den Spezifika des beruflich veranlassten Verfassens von Texten gehört die Einbettung in den beruflichen und organisationalen Kontext und daraus resultierende Spezifika. In der Literatur der achtziger und neunziger Jahre werden drei Aspekte betont, die primär auf Schreibprozesse in komplexen Umgebungen wie Unternehmen, Organisationen und Behörden zutreffen: das Produktionsmodell des *document cycling*, die Tendenz zu kooperativer Textproduktion und damit zu institutionellen Produkten, an denen mehrere Autoren beteiligt sind.

In vielen Arbeitssituationen entstehen Texte kooperativ, d. h. in Zusammenarbeit mit anderen. In der Regel sieht dies so aus, dass eine Person (oder ein Autorenteam)[7] einen Textentwurf verfasst und vorlegt, der dann von verschiedenen „Instanzen" begutachtet und kommentiert wird. Paradies, Dobrin und Miller (1985) beschreiben den skizzierten Werdegang im Modell des *document cycling*: der im Entstehen begriffene Text durchläuft (in iterativen Schleifen) mehrere Stationen eines in Institutionen häufig mehr oder weniger festgelegten Zyklus, in dem sich Phasen des gemeinsamen Beratens, des Textentwurfs und seiner Begutachtung, des erneuten Austausches, des Überarbeitens und der Wiedervorlage abwechseln.

Charakteristisch für diese Form des Textproduzierens sind zahlreiche Interaktionen zwischen dem Verfasser (Texter) und anderen am Entstehen des Textes beteiligten Personen (Auftraggeber, Entwicklungsingenieur, Abteilungsleiter, Sicherheitsbeauftragter, Kunde, Nutzer etc.) (vgl. z. B. van Gemert/Woudstra 1996, 1997). Zum Teil erstreckt sich der Textproduktionsprozess über mehrere Kontextebenen hinweg (vgl. Abb. 2).

---

7 Im Falle eines Gesetzeskommentars können bis zu 40 Autoren beteiligt sein.

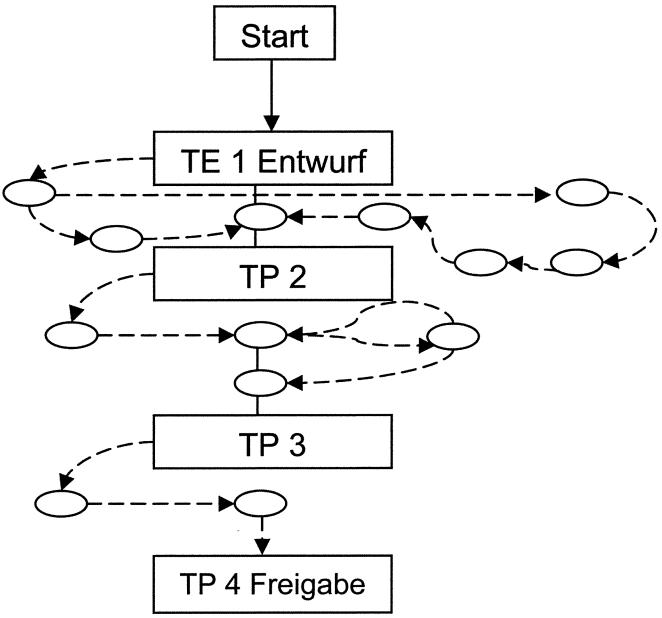

Abbildung 2: Document cycling (TP = Textentwurf, O = Informationspartner)

Typischerweise handelt es sich um kooperatives bzw. um group-writing (Faigley/ Miller 1982, Anderson 1985, Couture/Rymer 1989, Debs 1991, Cross 1993, Maast 1996). Ede und Lunsford (1990, 72) bezeichnen die Tendenz zum kooperativen Schreiben als „fact of life", der sich nicht zuletzt aus dem oben genannten *document cycling* ergibt, und stark von den sozialen Beziehungen, Werten und Erfahrungen der (organisationalen) Umwelt geprägt wird (Pogner 1999, 2003).

Ziel des Verfahrens ist ein Text, der als institutionell verantwortetes Produkt Verschiedenes zugleich leistet: Er bedient die Interessen (und Perspektiven) der Zielgruppe(n), berücksichtigt die Ziele, Werte und Politik (verschiedener Teile) der Organisation, erfüllt inhaltliche, strategische und rhetorische Aufgaben und eignet sich für diverse Nutzungskontexte. Es soll sachlich, politisch, juristisch und sprachlich korrekt (Lay/Karis 1991, Henry 1998) sowie trotz mehrerer Autoren stilistisch kohärent sein.

3.2.2 Zur Spezifik von Reviewprozessen

In Bezug auf die oben genannten Aspekte des *document cycling* und des *group-writing* interessiert, wie sich die Interaktion der Beteiligten auf die Organisation und den Verlauf des Produktionsprozesses sowie Eigenschaften des Textprodukts auswirkt. Besonders intensiv untersucht ist die Phase der Textüberarbeitung.

Wie bereits erwähnt, tendieren Experten – vor allem bei Schreibaufgaben, die ihnen nicht vertraut sind – dazu, ausführlich zu planen, sie überarbeiten jedoch nicht gern. Die Mehrzahl der Überarbeitungsprozesse erfolgt institutionell veranlasst durch die Kommentare der am *document cycle* beteiligten Kollegen und Vorgesetzten (Couture/Rymer 1989, Paradies/Dobrin/Miller 1985). Die Forschung unterscheidet dementsprechend zwischen Revision (individuell veranlassten Überarbeitungsprozessen) und Review (institutionell veranlassten Überarbeitungsschleifen).

Typisch für Reviewprozesse sind die qualitative und quantitative Relevanz des verbalen, sprich mündlichen Austausches[8] zwischen den Beteiligten (Kleimann 1993) sowie das Ineinandergreifen mündlicher und schriftlicher Interaktionsformen (Spilka 1993), die ein darauf abgestimmtes Medienmanagement erfordern (Sharples 1996, Jakobs 2005b/im Druck). Oft werden Formulierungen regelrecht ausgehandelt (Jakobs 1996, van Gemert/Woudstra 1996, Lehnen/Gülich 1997, Pogner 1999). Der mündliche Austausch hängt in hohem Maße von den räumlichen Gegebenheiten am Arbeitsplatz ab (Jakobs 2005b/im Druck).

Häufig hat dieser Austausch Rückwirkungen auf die organisationale Umgebung. Van Gemert und Woudstra (1996) zeigen dies am Beispiel des Fixierens von Prozeduren und Instruktionen als Teil des Qualitätsmanagements, das die Diskussion von Arbeitsabläufen bedingt. Die Diskussion kann Schwachstellen offen legen und zur Um- bzw. Neuverteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten führen.

Ein anderer wichtiger Aspekt betrifft den Ertrag für den Einzelnen wie auch für Teams: Die Beteiligten lernen von den Perspektiven anderer bzw. nehmen sie z. T. überhaupt erst wahr (Doheny-Farina 1986, Lehnen 2000, Schindler 2004), ein wichtiger Aspekt für die Herausbildung von bzw. für die Teilhabe an Diskursgemeinschaften (Parks/Maguire 1999, Pogner 1999). Hier verbirgt sich ein erhebliches strategisches Potential für Unternehmen, das häufig noch übersehen wird, etwa wenn Schreiben als nachgeordnete Tätigkeit gewertet wird.

Kleimann (1993) zeigt, dass die Ausprägung des Reviewprozesses (die Anzahl, Frequenz, Abfolge, der Inhalt und Ton der Kommentare), dessen Auswirkungen auf Stil und Inhalt des Textprodukts sowie die Anzahl der produzierten Textversionen von der Kultur des Arbeitsteams wie auch des Unternehmens abhängen. Kooperativ agierende Teams profitieren deutlich mehr im Sinne freiwillig geteilten Wissens

[8] Couture und Rymer (1989) bezeichnen den mündlichen Anteil als Diskursinteraktionen.