

Monika Wyss Kolb

Wie gaaht's eso? - Wie Lehrlinge schriftlich kommunizieren

Der schnelle Wandel, der unsere Arbeitswelt seit den Neunzigerjahren prägt, fordert eine erhöhte Flexibilität der Arbeit-nehmerinnen und Arbeitnehmer. Dazu gehört auch, dass diese über ein breiteres Repertoire an sprachlichen Fähigkeiten verfügen müssen als früher, weil die Anlässe für Kommunikation vielfältiger geworden sind und häufiger wechseln. Zudem hat durch die Elektronisierung der Information und Kommunikation der letzten Jahre die Bedeutung des beruflichen Lesens und Schreibens generell zugenommen. Gewiss hat die schriftliche Kommunikation im Berufsleben stets eine wichtige Rolle gespielt, seit man vom Handschlag bei Vertragsabschluss abgekommen ist. Aber noch bis vor kurzem galt für viele Kommunikationsanlässe: «Sags doch schnell per Telefon!» Nun hat die schriftliche Kommunikation per E-Mail das Fern-gespräch in vielen beruflichen - und auch privaten - Bereichen weit gehend abgelöst.

Auch Lehrlinge nutzen die Möglichkeiten des Computers beruflich und privat regelmässig für den Austausch von Informationen. An welchen sprachlichen Normen orientieren sie sich dabei? Und wie schätzen sie die eigenen sprachlichen Kompetenzen in Bezug auf die schriftliche Kommunikation ein?

Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, wurden im letzten Jahr rund 50 weibliche und männliche Lehrlinge¹ zu mehreren Aspekten ihres privaten und beruflichen Schreibens befragt:

- Wie wichtig ist die schriftliche Kommunikation in ihrem privaten und beruflichen Alltag?
- Was bereitet ihnen Mühe, wenn sie einen Text in der Standardsprache verfassen sollen?
- Auf welche Gründe führen sie die genannten Probleme zurück?
- Wie Hessen sich diese Schwächen am ehesten beheben?

Eine weitere Untersuchung war der Frage gewidmet, wie die Lehrlinge schreiben, wenn sie schriftliche Botschaften versenden:

- Welche Sprachnormen beachten sie beim Schreiben, was wird eher vernachlässigt?
- Worin unterscheidet sich dabei ihre Kommunikationsweise in Chat-Raum und E-Mails von traditionellen Formen der Schriftlichkeit?

Bedeutung der schriftlichen Kommunikation

Alle Befragten geben an, dass sowohl am Arbeitsplatz als auch in ihrem Privatleben der schriftliche Gedanken- und Informationsaustausch eine wichtige Rolle spiele; bei den meisten steht die Kommunikation via SMS und E-Mail im Vordergrund. Dazu äussert sich ein Lehrling:

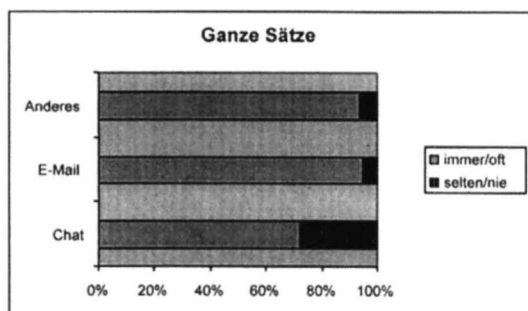
«Das schriftliche Kommunizieren nimmt heute einen grossen Teil der gesamten Kommunikation ein. Und ich glaube, dass es immer wichtiger wird.»

Ein anderer meint:

«Die schriftliche Kommunikation hat eine enorm grosse Bedeutung für mich. Es zeichnet sich ganz klar ab, dass in der Informatikbranche die schriftliche Kommunikation die grösste Zukunft hat. Schon heute läuft fast alles via E-Mail und Internet in schriftlicher Form, da man Sprachaufzeichnungen schlecht verstehen kann. Das Telefon ist in meiner Branche nicht so wichtig; viele Firmen bieten schon gar keinen Telefonsupport mehr an.»

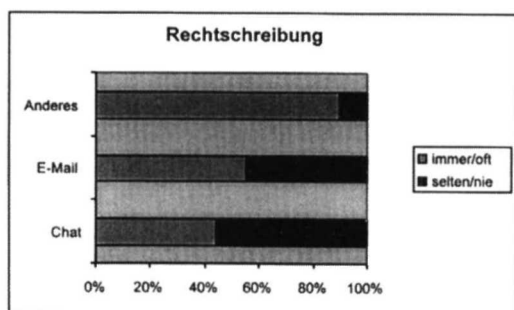
Sprachliche Form

Bezüglich der sprachlichen Form lässt sich zunächst feststellen, dass die meisten der befragten Jugendlichen sowohl salopp formulierte bzw. in Mundart gehaltene als auch in korrekter Standardsprache abgefasste Texte schreiben. Immerhin gibt eine deutliche Mehrheit an, alle Arten von Mitteilungen immer oder oft in ganze Sätze zu kleiden. Diese Norm gilt jedoch für den Chat-Raum seltener als für andere Schreibanlässe - was kaum überrascht.



Dass »Anderes« etwas öfter in Ellipsen oder Stichworten notiert wird, mag damit zusammenhängen, dass darunter auch Schreibanlässe erfasst sind, die üblicherweise in Stichwortnotizen münden, wie etwa das Ausfüllen von Formularen im Betrieb oder Memos im privaten Bereich.

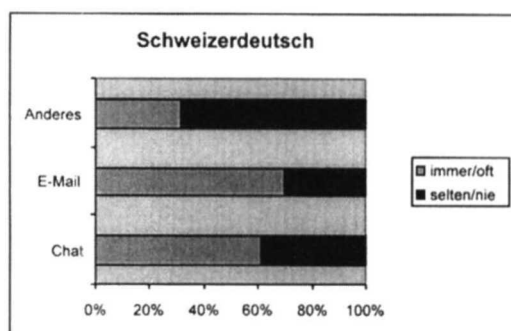
Wie halten es die befragten Lehrlinge beim Verfassen von Texten mit der Rechtschreibung? Hier zeigt sich ein signifikanter Unterschied zwischen der sprachlichen Form elektronischer Kommunikation und jener der anderen Schreibanlässe.



Beim Chatten beachten weniger als die Hälfte der Befragten die Regeln der Orthografie, wogegen sie dies bei jeder zweiten E-Mail und bei traditionelleren Schreibanlässen weit gehend tun. Ein Lehrling schreibt dazu:

»Beim Chatten möchte man dem Gegenüber schnell antworten, darum achtet man auf eine möglichst hohe Schreibgeschwindigkeit. Darunter leidet leider in der Regel die Rechtschreibung. Die Gross- und Kleinschreibung wird in der Chatgemeinde nicht beachtet. Der Standard ist alles klein zu schreiben. Es ist sogar Teil der <Netiquette> Schreibfehler nicht zu bemängeln. Leider wirkt sich das häufig auf die Orthografie ausserhalb des Chats aus.«

Neben den Fragen nach syntaktischen und orthografischen Gewohnheiten ist auch die Verwendung von Standardsprache und Mundart bzw. Schweizerdeutsch von Interesse. Während die Lehrlinge bei traditionelleren Formen der Kommunikation in jedem dritten Fall das Schweizerdeutsche der Standardsprache vorziehen, ist das Verhältnis in den E-Mails und beim Chatten umgekehrt: Da geben die Befragten an, nur rund eine von drei Mitteilungen in der Standardsprache zu verfassen.



Sprachliche Probleme

Genügen die sprachlichen Kompetenzen der jungen Berufsleute den Anforderungen, mit denen sie

sich an ihrem Ausbildungsplatz und in der Schule konfrontiert sehen? Ihrer Selbsteinschätzung zufolge sehen sich die befragten Lehrlinge den alltäglichen Anforderungen an die schriftliche Kommunikation grundsätzlich gewachsen. Dabei zeigen sich die Jugendlichen den eigenen Schreibfähigkeiten gegenüber nicht unkritisch, räumen doch die meisten ein, mit der Rechtschreibung und/oder der Zeichensetzung Probleme zu haben. So antworten sie etwa auf die Frage, was ihnen bei der schriftlichen Kommunikation in der Standardsprache Mühe bereite: *«Etwas in der Standardsprache richtig zu formulieren, bereitet mir manchmal Mühe, besonders wenn ich über ein Thema schreiben muss, bei dem ich mich nicht auskenne oder das mich nicht interessiert. Weiter bereiten mir die Rechtschreibung und die Zeichensetzung Mühe.»* Oder:

«Einen Text in Schriftsprache zu verfassen macht mir keine grosse Mühe. [...] Mit der Rechtschreibung habe ich keine Mühe, weil ich mir Wörter bildlich vorstelle und nicht mehr vergesse. Diese (Kunst) kann ich aber bei den Satzzeichen nicht anwenden, weil diese mit Regeln und Ausnahmen verknüpft sind.» Die häufige Verwendung des Schweizerdeutschen bzw. mündlicher Wendungen und Satzbaumuster in der informellen schriftlichen Kommunikation dürfte nicht ohne Auswirkungen auf die Schriftsprache bleiben. Dies vermuten auch einige der Jugendlichen selbst:

»Die Schwäche mit dem Satzbau könnte daher

kommen, dass ich in den E-Mails und SMS immer Mundart schreibe. [...] Ich müsste wohl mehr in Standardsprache schreiben.» Knapp die Hälfte der befragten Lehrlinge geben an, mindestens gelegentlich Probleme mit der Rechtschreibung und der Zeichensetzung zu haben. Diese Selbsteinschätzung stimmt mit objektiven Befunden überein, die nachweisen, dass die sprachlichen Schwächen von Lehrlingen vorwiegend im orthografisch-interpunktionellen Bereich liegen.² Diese Verstösse gegen die Normen geschriebener Sprache beeinträchtigen jedoch das Verständnis nur in den seltensten Fällen, mit anderen Worten: Die Kommunikation gelingt trotz der orthografisch unvollkommenen Form. Einer der befragten Jugendlichen stellt demnach zu Recht fest:

«Das schriftliche Kommunizieren wird in meiner Zukunft insofern eine wichtige Rolle spielen, als jede Arbeit später nachvollziehbar sein muss. Das kann aber nur geschehen, wenn die Daten und Arbeitsabläufe festgehalten worden sind. Dabei ist es jedoch nicht unbedingt wichtig, dass die Rechtschreibung aufs Genaueste stimmt.» «Mehr schreiben und lesen!» lautet der Ratschlag, den sich die meisten Lehrlinge erteilen, die bei sich sprachliche Schwächen orten:

«Meine Schwächen führe ich darauf zurück, dass ich sehr wenig lese [...]. Um mich zu verbessern, müsste ich mehr Bücher lesen.» *«Ich denke, mein Problem lässt sich am besten mit viel Schreibpraxis beheben. Je mehr man schreibt, desto mehr bekommt man ein Gefühl für die richtige Rechtschreibung.»*

«Um die Rechtschreibung zu verbessern, müsste ich wahrscheinlich mehr schreiben, aber sicherlich auch viel mehr lesen.»

Sowohl in der kritischen Beurteilung der eigenen Schreibfähigkeiten als auch in der vorgeschlagenen Remedur liegen Chancen, die genutzt werden können bzw. sollten - nicht zuletzt in der Schule.

Zusammenfassung und Folgerungen

Aus dem Dargelegten lässt sich zusammengefasst festhalten, dass den befragten Lehrlingen die schriftliche Kommunikation wichtig ist, dass bei der Verschriftlichung mündlicher Kommunikation, wie wir sie vor allem bei Chat und SMS, aber auch in E-Mails finden, die Mundart gegenüber der Hochsprache dominiert und dass dabei die orthografische Korrektheit von signifikant geringerer Bedeutung ist als in anderen Texten.

Es scheint sich ganz allgemein abzuzeichnen, dass mit der rasanten Zunahme der elektronischen Kommunikation der Stellenwert formaler Kriterien (bezüglich Sprachregister, Rechtschreibung, Darstellungsmuster) abnimmt - zumindest in jenen spontanen schriftlichen Mitteilungen, die an die Stelle des Ferngesprächs getreten sind. Dabei ist durchaus ein Miteinander bzw. Nebeneinander von Dokumenten mit hohen Ansprüchen an korrekte Verschriftlichung und von eher salopp formulierten Mitteilungen zu beobachten, etwa wenn ein Protokoll oder eine Projekteingabe als Anlage zu einer umgangssprachlich formulierten Mail verschickt wird.

Dem Auseinanderdriften zwischen informeller und formeller Schriftlichkeit sollte in der Schule vermehrt Rechnung getragen werden. Analog zum Dresscode, der den Jugendlichen geläufig ist - »casual« (bzw. Freizeitlook) oder »formal« (bzw. elegant) - sollten sie auch den sprachlichen Code von Schriftstücken beherrschen. Mit anderen Worten: Der Umgang mit unterschiedlichen Sprachregistern und die adressatengerechte Form schriftlicher Kommunikation muss geübt werden - insbesondere was den formellen Bereich anbetrifft, der beruflich von Bedeutung ist. Während sich das Schwergewicht des Deutschunterrichts seit den Sechzigerjahren tendenziell von der Schriftlichkeit hin zur Mündlichkeit verlagert hat, sollte die Förderung schriftsprachlicher Kompetenzen heute aus den genannten Gründen wieder vermehrt ins Zentrum gerückt werden.

1 Bei den Befragten handelt es sich um mehrheitlich männliche Berufsmaturitätsschüler aus vorwiegend technischen Berufen. Sie waren zum Zeitpunkt der Befragung zwischen 17 und 20 Jahre alt.

2 Vgl. z. B. Wyss Kolb Monika: Was und wie Lehrlinge schreiben. Eine Analyse von Schreibgewohnheiten und von ausgewählten formalen Merkmalen in Aufsätzen an der Sekundarstufe II. Aarau: Sauerländer 1995 (Berufspädagogik bei Sauerländer 21). Die Untersuchung zeigt, dass sich zwar in den untersuchten Texten vergleichsweise viele interpunktionelle und orthografische Fehler finden, dass jedoch der überwältigende Anteil dieser Regelver-stösse die Rezeption nicht oder kaum beeinträchtigt.

Monika Wyss Kolb, J.-C-Heer-Str. 17a, CH-8635 Dürnten, monika.wyss@access.unizh.ch