

Handeln mit Sprache

Die Technische Kommunikation ist historisch in eine breite kulturelle Tradition eingebettet mit Bezügen zu Philosophie, Handwerk, Kunst und Wissenschaft. Heute: eindeutige Sprech- und Schreibakte in Gebrauchstexten.

TEXT *Steffen-Peter Ballstaedt*

Im Jahr 1962 veröffentlichte der englische Philosoph John Austin eine Schrift mit dem Titel „How to Do Things With Words“. Darin vertrat er eine These, die auf den ersten Blick eher schlicht anmutet, aber die Sprachwissenschaft nachhaltig beeinflussen sollte: Mit jeder sprachlichen Äußerung vollziehen wir eine Handlung, er nannte sie einen Sprechakt. Sprechen und Schreiben ist sozusagen Handeln mit reduzierten Mitteln. Das leuchtet bei folgenden Äußerungen unmittelbar ein:

- Wir garantieren für eine hohe Qualität unserer Produkte.
- Wir empfehlen das Kochgeschirr immer per Hand zu reinigen.

Hier bezeichnen die Verben direkt, welche Handlung vollzogen werden soll: Garantieren und Empfehlen. Es geht aber auch ohne derartige performative Verben:

- Nutzen Sie zur Reinigung einen weichen Schwamm.

Hier ist durch den Imperativ klar, dass es sich um eine Handlungsanleitung handelt. Linguisten haben etwa 2.000 Handlungen gezählt, die wir mit Sprache vollziehen können. Einige kommen in der Technischen Kommunikation oft vor: Feststellen, Benennen, Definieren, Beschreiben, Anleiten, Warnen oder auch Bewerten [1].

Im Alltag gerne vage

Im Alltag kommunizieren wir gern mit vagen Sprechakten, schließlich erlauben sie einen spielerischen, experimentellen Gebrauch der Sprache. Ein junger Mann äußert gegenüber einer jungen Frau:

- „Heute läuft im Kino der Film „Mission Impossible“.“

Damit will er sicher keine nüchterne Feststellung treffen, sondern indirekt ausdrücken, dass er mit der Angesprochenen gern in diesen Film gehen würde. Sie hat aber die Wahl, auf die direkte Feststellung (Um was geht es in dem Film?) oder die indirekte Frage (Dann gehen wir doch rein!) zu reagieren. Gerade in der Kommunikation zwischen

den Geschlechtern sind vage Sprechakte nützlich, um nicht gleich mit der Tür ins Haus zu fallen, sondern sich sprachlich an den anderen heranzutasten. Die Linguisten sprechen hier von indirekten Sprechakten, bei denen eine andere Handlung gemeint ist, als formuliert wird. Der Adressat muss die gemeinte Handlung erschließen, wobei manchmal mehrere Interpretationen möglich sind:

- Das Wasser hat eine Temperatur von 80 Grad.

Das ist ein Deklarativsatz, mit dem eine Feststellung formuliert wird. In bestimmten Kontexten kann es aber auch eine Warnung (vor Verbrühen) oder eine Empfehlung (zum Teeaufgießen) sein.

In der Technik eindeutig

Was hat das mit Technischer Kommunikation zu tun? Die Antwort: Indirekte und mehrdeutige Sprechakte haben in Gebrauchstexten nichts zu suchen [2]:

- Jeden Monat sollten Sie etwas Öl nachfüllen.

Wie soll man in diesem Satz das Modalverb „sollen“ verstehen? Ist das eine Empfehlung, die man aber auch ignorieren kann? Ist das eine Anleitung, die man durchführen muss? Oder ist das sogar eine Warnung, weil die Maschine ansonsten beschädigt wird? Manchmal verleitet die Höflichkeit zu derart unklaren Formulierungen:

- Bitte schalten Sie den Motor durch Drücken des Schalters A ein.

Ist das wirklich eine Bitte? Nein, das soll eine Anweisung sein, die mit dem imperativen Infinitiv klar formuliert wird:

- Zum Motor einschalten Schalter A drücken!

Höflichkeit ist im Alltag nützlich, aber für funktionale Kommunikation ungeeignet. Kein Kapitän würde zu seinem Rudergänger sagen:

- Bitte legen Sie zur Kursänderung das Ruder um zwei Strich nach Backbord.

Er formuliert vielmehr militärisch unfreundlich, aber prägnant und eindeutig:

- Zwei Strich Backbord!

Wer Bedienungsanleitungen sprechakttheoretisch analysiert, der wird aber immer unklare sprachliche Handlungen finden. Vor allem bei Warnhinweisen kann das fatale Folgen haben. Ein letztes Beispiel aus der Bedienungsanleitung für eine Pfanne:

- Bitte verwenden Sie zur Reinigung der Pfanne keine Scheuermittel.

Die Bitte verschleiert eine Warnung, denn ein Scheuermittel kann die Beschichtung der Pfanne zerstören.

Mit der Analyse von Sprechakten haben wir ein schönes Beispiel, dass von der Philosophie über die Wissenschaft durchaus ein Weg in die Praxis führen kann. Einen Niederschlag hat dieser Ansatz zum Beispiel im Funktionsdesign für technische Dokumente gefunden [3]. Diese Methode der Standardisierung unterscheidet nach der Sprechakttheorie funktionale Einheiten einer Dokumentation, denen jeweils eine bestimmte Formulierung und Gestaltung zugewiesen wird. ☺

LITERATUR ZUM BEITRAG

- [1] Rothkegel, Anneli (2010): *Technikkommunikation*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- [2] Ballstaedt, Steffen-Peter (2015): *Telekurs „Verständlich formulieren“*. Lektion 5: *Sprachliche Handlungen*. Dortmund: tecteam.
- [3] Muthig, Jürgen; Schäfflein-Armbruster, Robert (2008): *Funktionsdesign – methodische Entwicklung von Standards*. In: Jürgen Muthig (Hg.), *Standardisierungsmethoden für die Technische Dokumentation*. Lübeck: Schmidt-Römhild, S. 41–73.

STEFFEN-PETER BALLSTAEDT

Steffen-Peter Ballstaedt ist Professor für angewandte Kommunikationswissenschaft. Nach dem Studium der Psychologie hat er sich mit Fragen der sprachlichen und visuellen Kommunikation befasst und dabei einen Schwerpunkt auf Technische Kommunikation gelegt. In Vorträgen, Seminaren und Publikationen behandelt er Themen der Gestaltung von Text und Bild in wissenschaftlichen Dokumenten.



steffen.ballstaedt@w-hs.de
www.ballstaedt-kommunikation.de