

Verständliche Verwaltungssprache

Deutsch- und französischsprachige Projekte

Hans-R. Fluck

Abstract

In many countries, there is usually still asymmetric communication between administration and citizens, resulting from the interaction of expertise, power and language. Projects for the comprehensibility of administrative language have increased in Germany and the EU in recent decades. Amtsdeutsch a. D. [administrative german language out of service] became the slogan of many public administrations and projects, of which the Bochum project IDEMA (Internet service for a modern administrative language, www.verstaendliche-sprache.de) is presented as an example. The francophone states of Africa, on the other hand, show a public administration, which is mostly based on a reproduction of practices of colonial administration. To date, however, only a small part of the efforts had been made to find a comprehensible administrative language, as documented in state-sponsored projects in France and other countries (e.g. <https://www.service-public.fr>). The article shows which of the European projects could also be relevant for optimizing the administrative language in Benin and other francophone states in Africa.

Title: Comprehensible administrative language. German- and French-language projects

Keywords: clear administrative language; German administrative language; French administrative language; clear writing; administrative language in Africa

Einleitung

Mangelnde Verständlichkeit als Problem in deutsch- und französischsprachigen Verwaltungstexten zeigt sich immer wieder in Karikaturen oder Cartoons, die Verwaltungssprache als hieroglyphisch, also schwer zu entziffern, darstellen:

Abb. 1: Karikaturen (links: Liebermann 1984: 20; mitte: Palma 2015: 6; rechts: Schwalme o.J.: 68)



1. Zum Begriff der Verwaltungssprache

Nach Max Weber ist Verwaltung eine moderne Form von legaler Herrschaft, die unter anderem durch Amtshierarchie, Fachqualifikation und Aktenmäßigkeit gekennzeichnet ist (vgl. 1980: 124-126). Sie manifestiert sich in einer Sprache oder auch mehreren Sprachen, die in Ämtern und Institutionen vorgeschrieben und üblich sind. Verwaltungssprache bezeichnet demnach die vorwiegend schriftliche Ausdrucksweise eines zweckrational ausgerichteten bürokratischen Diskurses in Ämtern und Institutionen auf verschiedenen sprachlichen Ebenen.¹ Demnach lassen sich die wesentlichen (Handlungs-)Funktionen, Leistungen und Merkmale der Verwaltungssprache beschreiben »als funktionale Handlungskomplexe, die mittels eines je spezifischen Ensembles mentaler, aktionaler und interaktionaler Handlungen ihren Zweck realisieren.« (Rehbein 1998: 661)

Es handelt sich also um einen rechtlich-institutionellen Sprachgebrauch, der hier auf die Sprache in Ämtern und Behörden eingegrenzt wird. Diese Sprache »speist sich aus der Sprache des Rechts und den jeweiligen kommunikativen Anforderungen, die sich aus verschiedenen Zuständigkeitsbereichen von Behörden ergeben – wie z.B. Sozialamt, Rechtsamt, Bauordnungsamt, Umweltschutzamt.« (Ebert 2011: 14)

Im Deutschen erhielt diese Form der Verwaltungssprache auch Etiketten wie *Kanzleisprache* oder *Amtsdeutsch*. Die heute noch gültigen verwaltungssprachlichen Charakteristika ergeben sich aus den vorhandenen Beschreibungen, aber auch aus der Kritik an der Verwaltungssprache. Immer wieder genannt werden insbesondere folgende Merkmale:²

1 Vgl. Rehbein (1998: 660-675) und Becker-Mrotzek (1999: 1391-1402).

2 Vgl. ausführlicher Blaha, Michela u.a. (2004: 290f.).

Lange Sätze (früher: Perioden)	Fachtermini (juristische und andere)
Nominalisierungen	Abstraktheit
Attribuierungen	Formelhaftigkeit
Abkürzungen	Unverständlichkeit
	mangelnde Adressatenorientierung

2. Zur Textoptimierung der Verwaltungssprache in Deutschland

Das Bemühen um eine verständlichere Verwaltungssprache reicht weit zurück, intensivere Bemühungen dazu in Form verschiedener Projekte begannen aber erst im 20. Jahrhundert.³ Eines davon ist das Projekt IDEMA (Internet-Dienst für eine moderne Amtssprache), begründet Ende 2000 an der Ruhr-Universität Bochum. Es stützt sich u.a. auf das *Hamburger Verständlichkeitskonzept* der Psychologen Langer, Schulz von Thun und Tausch (2015) und das um einige Komponenten erweiterte *Karlsruher Verständlichkeitskonzept* von Göpferich (2001). Berücksichtigt wurden von diesen Konzepten insbesondere die Dimensionen

- Einfachheit (einfacher Stil, Wortwahl, Umgang mit Fachterminologie),
- Textstruktur (thematisch-rhematische Verknüpfung) und
- Perzipierbarkeit (Typographie, nonverbaler Bereich).

Daneben spielt für Verwaltungen der Aspekt der Rechtssicherheit, der einen interdisziplinären Ansatz für die Textoptimierung erfordert, eine bedeutende Rolle (d.h. Zusammenarbeit mit Juristen und anderen Fachleuten).

Hauptziel des Projekts war (und ist immer noch) die Entwicklung von Lösungsansätzen zur bundesweiten Verbesserung der Bürger-Verwaltungskommunikation. Erstes Ergebnis war ein *Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache*, der den Fachleuten in der Verwaltung »Tipps zum einfachen Schreiben« (Germanistisches Institut der Ruhr-Universität Bochum/Stadt Bochum: 3) an die Hand gibt.

Methodisch geht es im Projekt IDEMA dabei darum, in Kooperation mit Verwaltungsfachleuten und Juristen Amtstexte zu überarbeiten und in einem kooperativen Abstimmungsprozess (in Bezug auf Verständlichkeit, Praktikabilität, Rechtssicherheit) in der Praxis nutzbare Texte zu erhalten.

3 Einen kurzen Überblick über einige Projekte bietet die Übersicht des Bundesverwaltungsamts (BVA) (Hg; 2004): Behördenschreiben werden verständlicher (= Info 1827)

Dazu ein Beispiel:

Abb. 2: Originaltext Errichtung einer Dachgaube

ORIGINAL

Errichtung einer Dachgaube in der Gemarkung Musterstadt, Flur ..., Flurstück ..., Größe: ... m²

Sehr geehrte Frau ...,

es wurde festgestellt, dass Sie eine Dachgaube errichtet haben, ohne die dafür erforderliche Anzeige bei der Gemeinde Musterstadt eingereicht zu haben.

Nach der neuen Hessischen Bauordnung (HBO 2002) handelt es sich entsprechend der Anlage 2 über baugenehmigungsfreie Vorhaben nach § 55 HBO Ziffer 1.16 bei Dachaufbauten einschließlich Dachgauben auf bestehenden Gebäuden um baugenehmigungsfreie Bauvorhaben, die allerdings den Vorbehalten des Abschnittes V Nr. 1 und 3 unterliegen. Diese besagen, dass das beabsichtigte Bauvorhaben der Gemeinde durch Einreichen der erforderlichen Bauvorlagen schriftlich zur Kenntnis zu geben ist (Abschnitt V Nr. 1). Wir bitten Sie daher, umgehend die erforderlichen Bauvorlagen bei der Gemeinde schriftlich einzureichen.

Abschnitt V Nr. 3 führt aus, dass das Vorhaben erst ausgeführt werden darf, wenn eine hierfür nach § 59 Absatz 3 Satz 2 HBO berechnete Person die statisch-konstruktive Unbedenklichkeit festgestellt und bescheinigt hat. Im Klartext heißt dies, dass für die Dachgaube eine Statik vorhanden sein müsste. Bitte reichen Sie auch hierüber eine Kopie der Unbedenklichkeitsbescheinigung bei uns ein. Wir haben uns den XX.XX.XXXX für den Eingang Ihrer Unterlagen vorgemerkt.

Mit freundlichen Grüßen

Originalbild online verfügbar unter: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:D-BW-Kressbornn_aB_-_Hofanlage_Milz_3915.JPG [Stand: 07.01.2019].

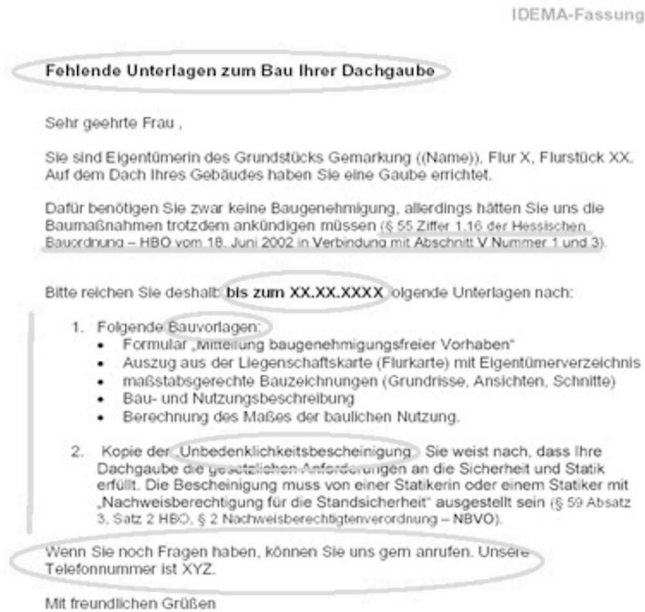
Da in Afrika Dachgauben weniger bekannt sein dürften, hierzu zunächst ein Bildbeispiel:

Abb. 3: Dachgaube



Der Originaltext zeigt viele der Merkmale, die Verwaltungssprache in deutsch- und französischsprachigen Ländern kennzeichnen wie Unpersönlichkeit, lange Sätze und Verweis auf Rechtstexte. Hauptkritikpunkt an diesem Text ist aber das Fehlen wichtiger Informationen (die Stellen sind durch Umkreisungen und Unterstreichungen markiert). Diese wurden in der optimierten Fassung nach Rücksprache mit der Verwaltung ergänzt, um Klarheit zu erzielen.

Abb. 4: Optimierte Fassung des Textes Errichtung einer Dachgaube (originale IDEMA-Fassung)



Die Änderungen werden in einem zweiten Schritt zur Eingabe in eine Datenbank erfasst, die Original- und Alternativformulierungen enthält (per Stichwort durchsuchbar). Dadurch ergeben sich für die Projektteilnehmerinnen und -teilnehmer Hilfen für konkrete Fragen und eine Reduzierung der redaktionellen Arbeit. Die IDEMA-Datenbank ist allerdings kein »1:1-Wörterbuch«, das heißt: die Index-Einträge können nicht immer durch ein Synonym ersetzt werden. Oftmals werden sie im Text beibehalten, jedoch durch eine Erläuterung ergänzt, wie folgendes Beispiel zeigt:

Tab. 5: Auszug IDEMA-Datenbank: aufschiebende Wirkung (IDEMA-Datenbank)

Index-Eintrag	aufschiebende Wirkung
Auszug aus dem Original-Dokument	Der Widerspruch hat keine aufschiebende Wirkung.
Alternativformulierung	Der Widerspruch hat keine aufschiebende Wirkung. Das heißt, auch wenn Sie Widerspruch einlegen, müssen Sie die Aufforderung fristgerecht erfüllen.

IDEMA wurde inzwischen in eine selbständige Firma überführt,⁴ die seit 2015 ein An-Institut der Ruhr-Universität Bochum ist:

IDEMA GmbH ist neues An-Institut der RUB
 Bochumer Sprachprofis vereinen Wissenschaft und Praxis
 Bundesweiter Einsatz für eine verständliche Amtssprache
 Die IDEMA Gesellschaft für verständliche Sprache mbH ist neues An-Institut der Ruhr-Universität Bochum. Damit arbeitet die wissenschaftliche Einrichtung nun noch enger mit der RUB zusammen. Die Wurzeln der GmbH liegen in einem wissenschaftlichen Projekt am Germanistischen Institut der RUB, initiiert im Jahr 2000 von Prof. Hans-R. Fluck und Michaela Blaha. Mittlerweile arbeitet das Team aus Sprachwissenschaftlern und Juristen für Unternehmen und Behörden in ganz Deutschland und darüber hinaus. Zugleich werden Forschungsarbeiten rund um das Thema Kommunikation durchgeführt. (Dessaul 2015: o.S.)

3. Projekte in französischsprachigen Ländern

Dass interdisziplinäres Agieren bei der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation (und anderen Kommunikationsbereichen) für die Textgestaltung notwendig ist, sieht man auch in den französischsprachigen Ländern. In Frankreich wurde diese Aufgabe dem 2001 gegründeten *Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif* (COSLA) übertragen. Dieses interdisziplinär besetzte Komitee hat dazu beigetragen, zahlreiche Formulare um- bzw. neu zu schreiben und hat Werkzeuge zur Optimierung der Bürger-Verwaltungskommunikation erarbeitet, »un lexique des termes administratifs, un logiciel d'aide à la rédaction administrative et un guide pratique de la rédaction administrative« (Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale« (o.J.: o.S.).

Das Lexikon wurde in einer Internet-Version veröffentlicht mit dem Titel *Un langage clair, ça simplifie la vie! LEXIQUE administratif* (Ministère de la fonction publique de la réforme de l'Etat 2002). In einer gedruckten Version ist es beim Verlag *Les Dictionnaires le Robert*, Paris erschienen.⁵

Unter dem Titel *LARA* (Abkürzung für *Logiciel d'Aide à la Rédaction Administrative*) wurde ein Instrument entwickelt, das den Textproduzentinnen und -produzenten hilft, schon bei der Texteingabe auf missverständliche Ausdrücke aufmerksam zu werden und entsprechende Veränderungen vorzunehmen. Es markiert insbesondere

4 Online verfügbar unter: <http://verstaendliche-sprache.de> [Stand: 08.01.2019].

5 Le Fur, Dominique (2004, ²2006): *Le petit Décodeur de L'Administration. Les mots de l'Administration en clair*. Paris. – Für angehende Verwaltungsfachleute geschrieben ist das Wörterbuch von Bomati (2012).

- les termes et expressions complexes: elle vous indique alors les recommandations formulées dans le lexique administratif
- les phrases trop longues: au-delà de 40 mots, une phrase est difficile à comprendre
- les sigles: tout sigle doit être expliqué
- les références juridiques: le rédacteur doit veiller à ne pas encombrer son courrier de références juridiques obscures pour le lecteur. Ces références seront généralement renvoyées en note de bas de page
- les formules de politesse pompeuses ou compliquées: Lara repère l'emploi de ces formules de politesse et propose au rédacteur deux formules plus simples: ›Bien respectueusement‹ ou ›Restant à votre disposition‹ (Ministère de la Fonction publique 2002: o.S.)

Dieses Instrument wurde den Nutzern auf der Webseite des Ministeriums *Fonction Publique* zur Verfügung gestellt, ist heute dort aber nicht mehr erhältlich.

2005 wurde der *Guide pratique de la rédaction administrative* veröffentlicht, erarbeitet durch das *Centre de linguistique appliquée de Besançon* (CLA). Ausgehend von einer Analyse zentraler Verwaltungstexte bietet dieser Leitfaden Hinweise zu einer guten, verständlichen und textorientierten Schreibpraxis.

Auf das Komitee COSLA folgten weitere Einrichtungen, die sich mit der Optimierung von Verwaltungssprache beschäftigten:

- la Commission pour la simplification des formalités (Cosiform, 1990),
- la Commission pour les simplifications administratives (COSA, 1998),
- la Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA, 2003),
- la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME, 2005).

Fortgeführt wurden diese Arbeiten durch den 2010 eingerichteten und dem Premierminister unterstellten *Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative* (COEPIA) und durch die 2012 eingesetzte Expertenkommission *Direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique* (DIMAP).

Die in den Kommissionen vorhandenen Aufgaben im Rahmen der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation werden weiter verfolgt in Zusammenarbeit mit der Provinzregierung in Québec (Kanada), die schon seit vielen Jahren die Thematik *Optimierung von Verwaltungstexten* aufgegriffen hat.

Am Anfang stand ein Redaktionsleitfaden für Verwaltungsfachleute: *Rédiger ... simplement. Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité* (Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2006). Bereits das Inhaltsverzeichnis des Leitfadens verdeutlicht, wo Optimierung von Verwaltungstexten angezeigt ist: Adressatenorientierung, Lesbarkeit sowie Einfachheit und Qualität der Sprache stehen im Zentrum. Konkrete Hinweise zum Thema Einfachheit lauten etwa, übereinstimmend mit deutschen Empfehlungen:

4.1 Utiliser un vocabulaire simple, courant et précis

– Employer des mots connus de l'utilisateur

Exemples: On emploiera obliger plutôt qu'astreindre; justifié plutôt que fondé; demander plutôt que requérir.

– Éviter les mots à la mode, recherchés, précieux, désuets ou rares

Exemples: On préférera prendre contact avec à prendre l'attache de; réunir à colliger; adapté à idoine.

– Employer des mots concrets

Exemples: On préférera mise à jour à actualisation; si cela se produit à dans cette hypothèse.

(Ebd.: 23)

Modifiziert wurde dieses Handbuch in der Veröffentlichung *Canada et Québec simples et clairs* (2016), verbunden mit dem *Rapport de la mission d'étude avec les lauréats 2016 du Prix < Soyons clairs > sur le langage simple et clair dans les services publics* (Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative 2016).

Hinzu kommt die Handreichung *Bonnes pratiques de la communication écrite dans les démarches en ligne* (Groupe franco-québécois 2011), die von einer 2004 installierten französisch-kanadischen Arbeitsgruppe mit Blick auf eine elektronikbasierte Verwaltung erstellt wurde. Die Handreichung trägt den bezeichnenden Untertitel *Mettre l'utilisateur au centre de la communication – Garantir la qualité de la langue*. Dieser Untertitel verweist auf die guten Praktiken, die das Buch vermitteln will:

Abb. 6: *Quelques bonnes pratiques* (Groupe franco-qubécois 2011: 3)

QUELQUES BONNES PRATIQUES

Une analyse comparative des procédés (visuels, stylistiques...) employés, dans les démarches examinées, pour présenter l'information de manière cohérente et claire et pour établir un dialogue personnalisé avec l'utilisateur, a permis de retenir trois objectifs généraux :

- 1 Mettre l'utilisateur au centre de la communication administrative
- 2 Accroître l'intelligibilité et la lisibilité du texte
- 3 Garantir la qualité de la langue : clarté et simplicité

Ces objectifs ont toute leur place dans le contexte particulier des démarches en ligne, fondées sur l'interactivité entre Administration et usager, et nécessitant d'anticiper les besoins de ce dernier, placé dans une situation nouvelle. Établir un dialogue virtuel exige d'augmenter encore les qualités principales de toute bonne communication.

On est donc amené aussi à tenir compte de critères ergonomiques afin que les démarches soient « utiles », c'est-à-dire adaptées aux besoins et aux attentes des usagers, et « utilisables », c'est-à-dire faciles à effectuer.

Zu diesen Praktiken gehört z.B. die Vermeidung unpersönlicher Ausdrücke, wie es auch das Projekt IDEMA vorschlägt. Hierzu werden konkrete Ratschläge erteilt:

Abb. 7: *Petit conseil* (Groupe franco-qubécois 2011: 7)

 **Petit conseil**

Il est généralement assez facile d'éviter la forme impersonnelle: il convient, il faut, il est interdit, il est possible, etc. Par exemple, au lieu de **Il est rappelé que**, on écrira plutôt **Nous vous rappelons que**; au lieu de **Il est obligatoire de signaler**, on écrira plutôt **Vous devez signaler**.

»Un langage clair, ça simplifie la vie« war das Motto des bereits genannten französischen Redaktionsleitfadens; »Ecrire pour être lu« als Motto hat sich der Leitfaden für den französischsprachigen Teil Belgiens ausgewählt mit dem Untertitel *Comment rédiger des textes administratifs faciles à comprendre?* (Erstveröffentlichung 2000). Er ist in einer umgearbeiteten Neuauflage zuletzt 2015 erschienen (vgl. Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles 2015). Auch dieser Leitfaden orientiert

sich an den gängigen Vorstellungen zur Textoptimierung, wie ein Blick in das Inhaltsverzeichnis zeigt:

Abb. 8: *Ecrire pour être lu* (Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles 2015: 4)

4 ÉCRIRE POUR ÊTRE LU	
B. CHOISISSEZ BIEN VOS MOTS	29
.....	
9. Employez des mots courants	
10. Employez des mots concrets	
11. Employez toujours le même mot pour la même notion (plutôt qu'un synonyme)	
12. Sigles et abréviations: prudence!	
C. CONSTRUISEZ BIEN VOS PHRASES	37
.....	
13. Évitez les phrases trop longues	
14. Préférez une phrase affirmative à une phrase négative	
15. Employez de préférence une phrase active	
16. La formulation des exceptions: prudence!	
17. Du bon usage des prépositions	
18. Faites ressortir explicitement les liens de cause et d'opposition	
D. FAITES RESSORTIR LA STRUCTURE DU TEXTE	47
.....	
19. Classez les idées selon la logique du lecteur	
20. Ajoutez des sous-titres	
21. Numérotez éventuellement les titres et les sous-titres	
22. Aidez le lecteur par un exemple	
23. Si le texte concerne un changement, insistez sur ce qui est différent	
24. Donnez un contreexemple	
E. FACILITEZ LA LECTURE PAR LA MISE EN PAGE	55
.....	
25. Utilisez les procédés techniques de mise en évidence	
26. Ne craignez pas de recourir à une formule mathématique	
27. Faites un tableau à double entrée	
28. Faites un graphique ou un diagramme	
29. Présentez les énumérations verticalement	
30. Dans certains cas, utilisez des notes de bas de page	

Ein wichtiger Punkt dabei ist der Hinweis auf stärkere Beachtung der Textstruktur, deren defizitäre Logik auch in deutschsprachigen Verwaltungstexten häufig zu Un- oder Missverständnis führen kann. In diesem Zusammenhang ist auch die in vielen inhaltlichen Punkten übereinstimmende Veröffentlichung der Europäischen Union zu erwähnen, die auf Klarheit in den europäischen Amtssprachen abzielt: *How to write clearly*, auch in französischer und deutscher Version (vgl. Directorate-General for Translation [European Commission]/Field, Zeta 2012).

Auch das frankophone Afrika blieb von den Bestrebungen nach verständlicher Verwaltungssprache nicht unberührt, wenn auch aufgrund der Verhältnisse in den

jeweiligen Ländern die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation unterschiedlich ausgeprägt ist und die »sozio-ökonomische Sphäre durch eine Reproduktion charakteristischer Praktiken der Kolonialverwaltung«⁶ beeinflusst wird.

Am weitesten verbreitet ist wohl das Buch von Jacques Gandouin/Jean-Marie Roussignol: *Rédaction administrative Afrique (export). Maghreb – Afrique Subsaharienne*. Verlag: Armand Colin (4. Aufl. 2004). Es behandelt die verschiedenen offiziellen Dokumente einer Verwaltung mit Blick auf Stil, Vokabular, Präsentation und die Bausteine der Textkonstruktion, stark orientiert an diplomatischem Sprachgebrauch.

Ein weiteres Buch zur Redaktion verwaltungssprachlicher Texte hat P.A. Edzang (2010) verfasst. Ziel des Buches ist es laut Verlag,

d'initier étudiants et chercheurs à l'art délicat de la rédaction administrative. Lettres-type, formules de politesse, ce manuel vous permettra l'acquisition de techniques et de savoirs-faire essentiels et incontournables. (Buchwerbetext des Verlags)⁷

Beide Bücher vermitteln neben allgemeinen, eher technischen Schreibhinweisen zu einem großen Teil formelhaftes Schreiben, das an verschiedenen Textsorten der Verwaltung verdeutlicht wird. Das scheint auch bei den gelegentlich angebotenen (kostenpflichtigen) Seminaren der Fall zu sein, die sich mit der Verwaltung und ihrer Sprache befassen. Ein Beispiel aus Benin, wo Französisch die offizielle Verwaltungssprache ist, deutet in diese Richtung:

6 Afane, Henri Brice (2017): La régulation consulaire en Afrique Francophone. Editions Universitaires Européennes EUE, Auszug Buchwerbetext, übers. H.-R. Fluck.

7 Online verfügbar unter: www.editions-harmattan.fr/index.asp?navig=catalogue&obj=numero&no_revue=&no=31310 [Stand: 27.07.2021].

Abb. 9: Seminarankündigung Verwaltungssprache (Benin)

REDACTION ET CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE	
FONCTION DE SUPPORT	Objectifs de la formation • SENSIBILISER LES PARTICIPANTS A L'IMPORTANCE DE LA BONNE PRESENTATION D'UN COURRIER • DEVELOPPER ET PERFECTIONNER CHEZ LES PARTICIPANTS LES FORMULES DE REDACTION ET DE CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE. • APPROFONDIR ET MAITRISER LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DE COURRIER. • ACQUERIR LES HABILETES TECHNIQUES POUR GAGNER EN EFFICACITE
	Cible ASSISTANT DE DIRECTION – ASSISTANT ADMINISTRATIF – ATTACHE DE DIRECTION -SECRETAIRE – RECEPTIONNISTE - ETC
	Résultats attendus A LA FIN, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE : • CONCEVOIR UN COURRIER EN UTILISANT LES FORMULES ADAPTEES • TRAITER UN COURRIER • MAITRISER LES OUTILS DE CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE INTERNES A L'ENTREPRISE
	Durée - Horaires DU 25 AU 27 JANVIER 2012 – DE 09 H A 13 H
	Lieu Siège du Cabinet - COTONOU
	Coût 250.000 FCFA HT
	Contenu du Programme ➤ CARACTERISTIQUES DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE ➤ LA LETTRE ➤ LES DOCUMENTS DE LIAISON ➤ LES DOCUMENTS D'INFORMATION INTERNE ET LES DOCUMENTS D'INJONCTION
	Méthodes utilisées ➤ ANDRAGOGIE ➤ EXERCICES ➤ PARTAGE D'EXPERIENCES ➤ TRAVAUX DE GROUPE
	Date limite d'inscription AU MOINS 5 JOURS OUVRABLES AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION
	Formateur Bertrand ADJAHOUINOU  33 ans d'expérience en matière de formation des adultes PROFESSEUR CERTIFIE EN TECHNIQUES ADMINISTRATIVES ET DE SECRETARIAT A L'ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE (ENAM) A L'UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC), COORDONNATEUR DE LA FILIERE SECRETARIAT DE DIRECTION A L'ENAM, RESPONSABLE DU CENTRE DE FORMATION ET DE RECYCLAGE EN ADMINISTRATION DES ENTREPRISES. PROFESSEUR A L'ECOLE NORMALE SUPERIEURE D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE LOKOSSA AU BENIN, IL A DEJA ANIME CE THEME POUR LES ASSISTANTS DE DIRECTION DE PLUSIEURS STRUCTURES TELLES QUE MTN, SPA, RIGHT TO PLAY

Online verfügbar unter: <http://talentsplusafrique.com/TPA/fic/RCAD0307.pdf> (Stand: 09.04.2020).

Dass solche Seminare – wenigstens punktuell – aber nicht ohne Wirkung geblieben sind, zeigt das folgende Antwortschreiben (E-Mail), das ich im September 2018 auf eine Anfrage bei der *Direction de l'Emigration et de L'Immigration*, Cotonou, erhalten habe. Es ist in Anrede, Diktion und Grußformel durchaus zeitgemäß:

Bonjour Monsieur/Madame,
 Votre requête a été pris en compte et nous vous informons que le visa est délivré par le système lui même et aucune œuvre humaine ne peut être possible. Nous regrettons de ne pouvoir apporter de corrections à votre visa.

Bien cordialement.

La Direction de l'Emigration et de L'Immigration

BP: 03 BP 3380 COTONOU

Adresse: 1278, avenue JEAN PAUL II quartier Zongo Nima Cotonou

Téléphone: (+229) 21314213/21312461

Fax: (+229) 21312461/21314222

Site: www.dei-benin.com

Adresse Mail de contact: evisa-dei@gouv.bj

Detaillierter und genauer hat V.C. Charlemagne Hounton (2016) die Verwaltungssprache in Benin untersucht, im Vergleich mit Deutschland. Im Fokus seiner kontrastiven Analysen steht die Textsorte *Bescheid*, bei der er zahlreiche Unterschiede, aber auch Gemeinsamkeiten festgestellt hat (z.B. Doppelfunktion der Textsorte: Regelung und Vollstreckung; häufiger Gebrauch von Fachtermini und formelhaften Wendungen). Wesentlich aber ist, so formuliert er in seiner Schlussbetrachtung, die soziokulturelle Verschiedenheit zwischen beiden Ländern in Bezug auf Möglichkeiten und Notwendigkeiten der Optimierung einer Textsorte, die in Deutschland unverzichtbar schriftlich fixiert sein muss.

Jedes Land hat seine eigene Realität. So gehört es zur deutschen Kultur, dass jeder Bescheid eine Rechtsbehelfsbelehrung enthält, was in den beninischen ›décisions‹ jedoch nicht der Fall ist. Ein weiterer Unterschied besteht im Umgang mit den jeweiligen gesetzlichen Grundlagen. Deutsche Behörden legen Wert auf Details. In deutschen Bescheiden werden z.B. meistens Erläuterungen zu dem zu Grunde liegenden Gesetz gegeben, in den ›décisions‹ jedoch nicht. Ein mündlicher Bescheid erscheint in Deutschland kaum vorstellbar (vgl. Fluck 2004, 194). Für Benin gilt dies nicht ohne Weiteres. Da es in Benin sehr viele Analphabeten gibt, handeln die beninischen Behörden in den meisten Fällen auch ohne schriftliche ›décision‹. (Hounton 2016: 267)

Dennoch könnten sicher auch afrikanische Staaten mit Französisch als Amtssprache wie Benin davon profitieren, wenn sie Elemente der beschriebenen deutsch- und französischsprachigen Projekte für eine klare und verständliche Verwaltungssprache – wie z.B. Erarbeitung bzw. Nutzung spezieller Redaktionsleitfäden, textbezogener Computereinsatz und schreibsprachliche Ausbildung und Schulung des Fachpersonals – stärker in die Arbeit der Verwaltung einbeziehen würden.

Literatur

- Afane, Henri Brice (2017): La régulation consulaire en Afrique Francophone. Saarbrücken.
- Becker-Mrotzek, M. (1999): Die Sprache der Verwaltung als Institutionensprache. In: L. Hoffmann u.a. (Hg.): Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft. Bd. 14.2. Berlin, S. 1391-1402.
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (Hg.; 2006): Rédiger ... simplement. Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité; online unter: https://mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/spl/rediger_simplement.pdf [Stand: 08.01.2018].
- Blaß, Michaela/Fluck, H.-R./Förster, Michael/Händel, Daniel (2001): Verwaltungssprache und Textoptimierung – ein Bochumer Pilotprojekt und seine Evaluation. In: Muttersprache 111, H. 4, S. 289-301.
- Bomati, Yves (2012): Dictionnaire de l'administration: les mots clés du vocabulaire administratif. Paris.
- Bundesverwaltungsamt (BVA) (2004): Behördenschreiben werden verständlicher (= Info 1827).
- Centre de linguistique appliquée de Besançon (CLA) (Hg.; 2005): Guide pratique de la rédaction administrative; online unter: www.matteoviale.it/biblioteca/approfondimenti/cosla.pdf [Stand: 26.07.2021].
- Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) (Hg.; o.J.): Dossier de la réunion du 18 février 2015; online unter: <https://www.cnle.gouv.fr/dossier-de-la-reunion-du-18.html> [Stand: 15.07.2021].
- Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Hg.; 2016): Canada et Québec simples et clairs – Rapport de la mission d'étude avec les lauréats 2016 du Prix «Soyons clairs» sur le langage simple et clair dans les services publics; online unter: <https://www.vie-publique.fr/rapport/37333-canada-et-quebec-simples-et-clairs-rapport-de-la-mission-detude-avec> [Stand: 02.02.2022].
- Dessaul, Arne (2015): IDEMA-GmbH ist neues An-Institut der RUB; online unter: <https://idw-online.de/de/news642283> [Stand: 02.02.2022].
- Directorate-General for Translation (European Commission)/Field, Zeta (Hg.; 2012): How to write clearly; online unter: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bb87884e-4cb6-4985-b796-70784ee181ce/language-en> [Stand: 23.07.2021].
- Directorate-General for Translation (European Commission) (Hg.; 2011): Proceedings of the Conference «Clear writing throughout Europe», organized by the European Commission in Brussels, 26 November 2010. European Union 2011;

- online unter: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/4f77df96-9cf9-43e3-9a31-53da10486ed4/language-en> [Stand: 08.01.2018].
- Ebert, Helmut (2011): Verwaltungssprache aus Sicht der Sprachwissenschaft. In: M. Blaha/H. Wilhelm (Hg.): *Verständliche Sprache in Recht und Verwaltung*. Frankfurt a.M., S. 13-23.
- Edzang, Pierre Abessolo (2010): *Initiation à la rédaction et à la pratique administratives*. Paris.
- Fluck, Hans-R. (2004): Sprachliche Aspekte der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation – Situationsbeschreibung und Forschungsperspektiven. In: *Muttersprache* 114, H. 3, S. 193-205.
- Gandouin, Jacques/Roussignol, Jean-Marie (2004): *Rédaction administrative Afrique (export) Maghreb – Afrique Subsaharienne*. Paris.
- Germanistisches Institut der Ruhr-Universität Bochum und der Stadt Bochum (Hg.; 2002): *Tipps zum Einfachen Schreiben*; online unter: [https://www.bochum.de/C12571A3001D56CE/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/\\$FILE/einfachesschreiben.pdf](https://www.bochum.de/C12571A3001D56CE/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/$FILE/einfachesschreiben.pdf) [Stand: 26.07.2021].
- Göpferich, Susanne (2001): Von Hamburg nach Karlsruhe: Ein kommunikationsorientierter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten. In: *Fachsprache* 23, H. 3-4, S. 117-138.
- Groupe franco-québécois (Hg.; 2011): *Bonnes pratiques de la communication écrite dans les démarches en ligne*; online unter: https://www.culture.gouv.fr/content/download/93481/file/guide_bonne-pratiq-com-ecrite-demarche-en-ligne-def.pdf [Stand: 02.02.2022].
- Hounton, V.C. Charlemagne (2016): *Die Textsorte »Bescheid«. Eine kontrastive Untersuchung zur Verwaltungssprache in Deutschland und Benin*. Hamburg.
- Langer, Inghard/Schulz von Thun, Friedemann/Tausch, Reinhard (2015): *Sich verständlich ausdrücken*. München/Basel.
- Le Fur, Dominique (Hg.; 2004): *Le petit Décodeur de L'Administration. Les mots de l'Administration en clair*. Paris.
- Liebermann, Erik (1984): [Karikatur ohne Titel]. In: Doll, Peter/Henke, Heinz/Joerger, Gernot/Thombansen, Eiko (Hg.): *Beamticon. Der Beamte in der Karikatur*. Herford, S. 20.
- Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Hg.; 2015): *Ecrire pour être lu. Comment rédiger des textes administratifs faciles à comprendre?*; online unter: www.languefrancaise.cfwb.be [Stand: 24.07.2021].
- Ministère de la Fonction publique (Hg.; 2002): *Discours du 5 mars 2002*; online unter: <https://www.fonction-publique.gouv.fr/archives/home20111012/article218.html> [Stand: 23.07.2021].
- Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'Etat (Hg.; 2002): *Un langage clair, ça simplifie la vie!*; online unter:

<https://www.rhone.gouv.fr/content/download/16040/91641/file/LARA-1.pdf>
[Stand: 02.02.2022].

- Palma, Pierre Dalla (2015): [Karikatur ohne Titel]. In: Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelle (Hg.): *Écrire pour être lu. Comment rédiger des textes administratifs faciles à comprendre?*; online unter: http://www.languefrancaise.cfwb.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=7e8d6eebd9532a4185ac73e38cae4507a05048c3&file=fi-leadmin/sites/sgll/upload/lf_super_editor/publicat/collection-guide/ecrire-pour-etre-lu__interactif_.pdf [Stand: 09.02.2022], S. 6.
- Rehbein, Jochen (1998): Die Verwendung von Institutionensprache in Ämtern und Behörden. In: Lothar Hoffmann u.a. (Hg.): *Fachsprachen, Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft*. Bd. 14.1. Berlin, S. 660-675.
- Schwalme, Reiner (o.J.): [Karikatur ohne Titel]. In: Keim, Walter/Saalman, Klaus in Zusammenarbeit mit dem Finanzministerium des Landes Nordrhein-Westfalen (Hg.): *Ohne Moos nix los! Eine KarikaTour durch die Welt der Steuern und Finanzen*. Alsfeld, S. 68.
- Weber, Max (1980): Max Weber, Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie. In: Ders.: Studienausgabe. Hg. v. Johannes Winckelmann. Tübingen.

