

---

# Voraussetzung erfolgreicher Korrespondenz: Kommunikation statt Sachbearbeitung

# 2

Vor einigen Jahren haben Hochschulen das Fundraising entdeckt (vgl. Haibach 2012; Bölling und Kluck 2016) und zaghaft auch die Spendenwerbung. Das zuständige Referat bzw. die Stabsstelle ist (zusammen mit der Pressestelle) umstellt von einem Verwaltungsapparat, in dem Sachbearbeitung die leitende Handlungsmaxime ist. Das mag erfolgreich sein, wenn es um Gebäudemanagement geht. Für Korrespondenz ist Sachbearbeitung das, was die Sonne für Schnee bedeutet. Folgende Eingangsbestätigung, die eine Hochschule in Süddeutschland an eine Bewerberin schickte, illustriert das sehr anschaulich:

„Ihre Bewerbung um die halbe Stelle einer wiss. Mitarbeiterin/eines wiss. Mitarbeiters im Zentrum für Deutschdidaktik  
hier: Eingangsbestätigung

Sehr geehrte Frau ...,

die Bewerbungsunterlagen für die o.g. Stelle sind hier am 03.12.2... eingegangen.  
Zu gegebener Zeit erhalten Sie weitere Nachricht.

Mit freundlichen Grüßen

Nachname  
Verwaltungsangestellter“

Der Verwaltungsangestellte hat kein Interesse an einer Besetzung der Stelle im Zentrum für Deutschdidaktik. Er sieht nur die (lästige) Arbeit. Das signalisiert sein Brief überdeutlich. Deshalb

- überlässt er es der Bewerberin, sich auszusuchen, ob sie sich um die Stelle einer wissenschaftlichen *Mitarbeiterin* oder eines wissenschaftlichen *Mitarbeiters* beworben hat. Mit einem Copy- und Paste-Betreff ist die Chance für einen gelungen Einstieg vertan: „Wer das erste Knopfloch verfehlt, kommt mit dem Zuknöpfen nicht zu Rande“ (Goethe, Bd. 9, S. 617);
- denkt er nicht nach und ergänzt den Betreff um eine Zeile, in der er das schreibt, was auch im ersten Satz nach der Anrede steht;
- dankt er nicht für die Bewerbung;
- unterstreicht er mit „zu gegebener Zeit erhalten Sie weitere Nachricht“: Fragen sie bloß nicht nach. Was *zu gegebener Zeit* meint, entscheiden wir.

Ein Liebesbrief in diesem Stil könnte etwa so ausfallen:

### **Tucholsky bringt es auf den Punkt**

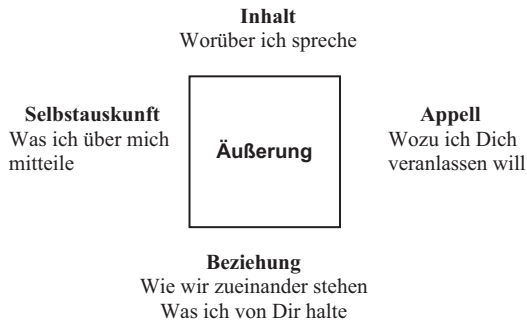
„Hierorts, den heutigen

1. Meine Neigung zu Dir ist unverändert.
2. Du stehst heute abend, 7 ½ Uhr, am zweiten Ausgang des Zoologischen Gartens, wie gehabt.
3. Anzug: Grünes Kleid, grüner Hut, braune Schuhe. Die Mitnahme eines Regenschirms empfiehlt sich.
4. Abendessen im Gambrinus, 8.10 Uhr.
5. Es wird nachher in meiner Wohnung voraussichtlich zu Zärtlichkeiten kommen.

(gez.) Bosch, Oberbuchhalter“ (Tucholsky, Bd. 7, S. 275)

Wir können nicht *nicht* kommunizieren. Watzlawicks Feststellung gehört ebenso zu unserem Alltagswissen wie sein Axiom, dass „jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt“ enthält (Watzlawick et al. 1996, S. 53). Friedemann Schulz von Thun (1988) hat dieses Modell weiterentwickelt. Er spricht von einem *Kommunikationsquadrat*: Eine Äußerung hat vier Seiten: Mit dem

- a. Inhalt einer Aussage teilen wir
- b. etwas über uns mit und
- c. darüber, wie wir zum Angesprochenen stehen und was
- d. unser Gegenüber tun oder unterlassen soll.



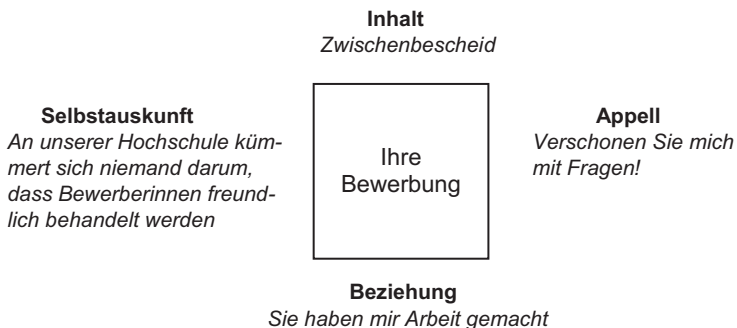
**Abb. 2.1** Das Kommunikationsquadrat

Der *Inhalt* einer Äußerung ist also begleitet von einer *Selbstauskunft*, einer *Beziehungsaussage* sowie einem *Appell* (Abb. 2.1):

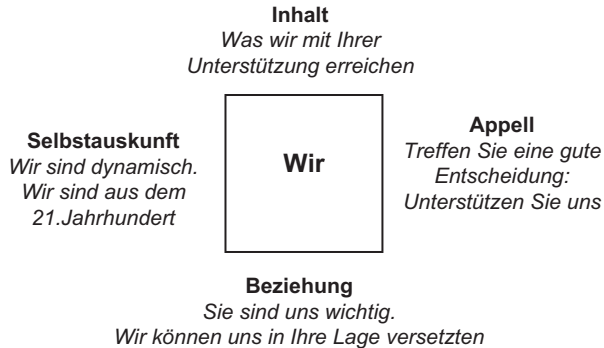
Alle vier Seiten sind immer gleichzeitig im Spiel. Appell, Selbstauskunft oder Beziehungsbotschaft können *implizit* ausgesprochen werden. Oder sie werden ausdrücklich formuliert. Ich wende das Modell auf den Zwischenbescheid an (Abb. 2.2):

Der Brief wirft ein schlechtes Licht auf den Absender: Es werden nicht einmal die elementarsten Höflichkeitsregeln eingehalten; zudem ist er steif und bürokratisch formuliert. Wer so schreibt, ist mental noch nicht im 21. Jahrhundert angekommen, in dem nicht mehr *verfügt* wird, „zu gegebener Zeit erhalten Sie weitere Nachricht“, sondern allenfalls um etwas Geduld *gebeten* wird. Kurz: Diese *Schreibhaltung* schreckt ab.

Was zeichnet erfolgreiche Korrespondenz aus – Briefe und Mails, in denen nicht Sachbearbeitung den Ton angibt, sondern Kommunikation? Abb. 2.3 zeigt



**Abb. 2.2** Die vier Seiten einer Nachricht



**Abb. 2.3** Die vier Seiten erfolgreicher Korrespondenz mit Spenderinnen und Spendern

welche Botschaften von Korrespondenz ausgehen sollten, die Spenderinnen und Spender binden statt sie zu verstimmen.

Die Selbstauskunft und die Beziehungsaussage sind implizite Botschaften, die durch den Inhalt, den Aufbau und die Sprache eines Briefes oder einer E-Mail transportiert werden. Und der Appell wird nur wohllosiert explizit formuliert.

Ich operationalisiere diese Botschaften in Korrespondenz-Handwerk:

*Selbstauskunft*

- Wir sind dynamisch, packen an: Das passende Wort.
- Wir sind aus dem 21. Jahrhundert: Lebendige Sprache.

*Beziehung*

- Sie sind uns wichtig: Individuelle Korrespondenz statt Floskelparade.
- Wir können uns in Ihre Lage versetzen: Die richtige Schreibperspektive.

Um diese vier Botschaften geht es im Folgenden.



<http://www.springer.com/978-3-658-16659-5>

Erfolgreich mit Spenderinnen und Spendern  
korrespondieren

Mit gelungenen Texten gewinnen und binden  
Franck, N.

2017, VII, 45 S. 4 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-16659-5