



**FORSCHUNGSINSTITUT FÜR ÖFFENTLICHE VERWALTUNG**  
BEI DER DEUTSCHEN HOCHSCHULE FÜR VERWALTUNGSWISSENSCHAFTEN SPEYER

# Welche Worte wirken wie?

Burkhard Margies

Forum

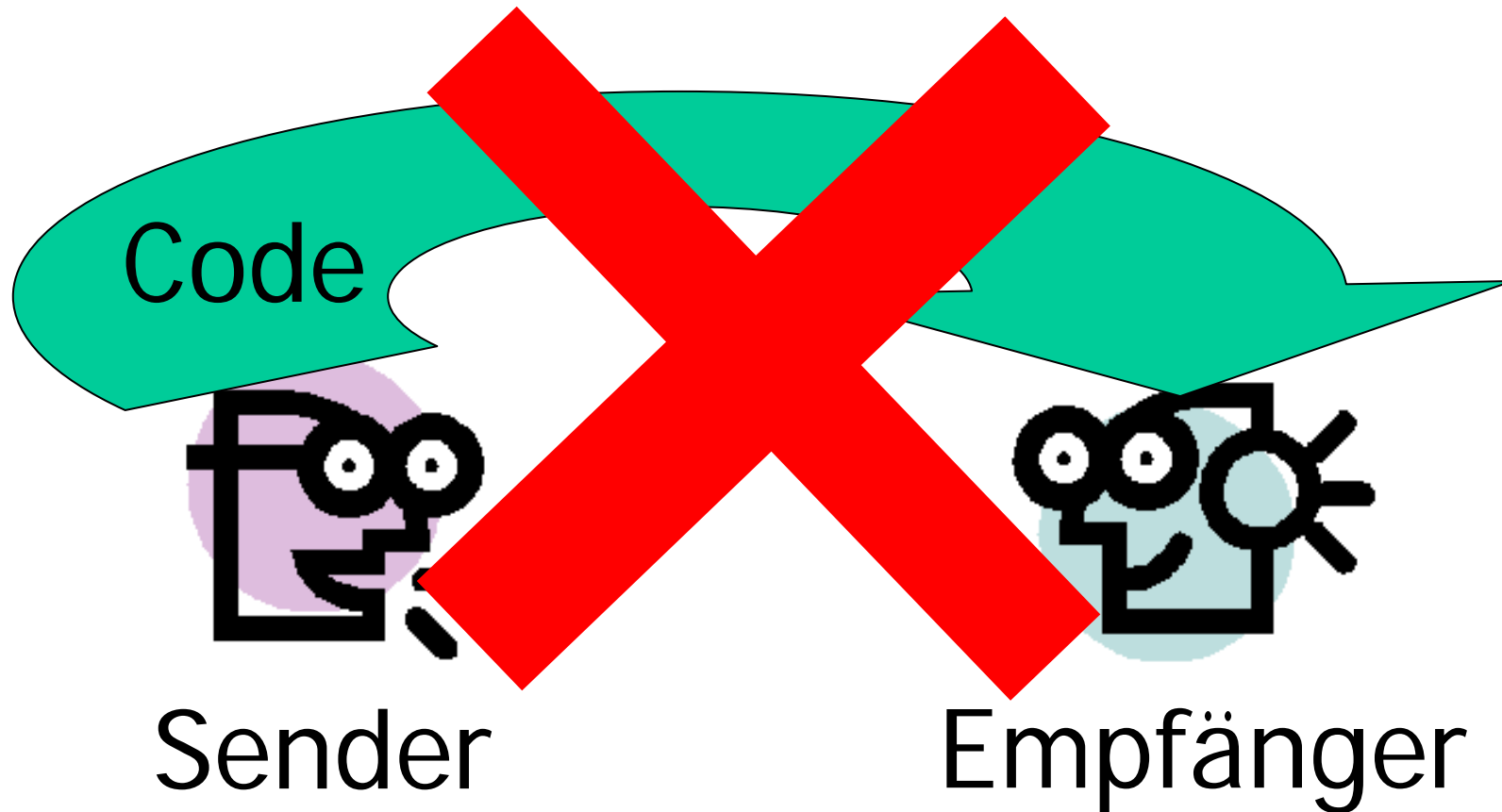
Der Ton macht die Musik –  
Chancen und Risiken bürgernaher Verwaltungssprache

DHV-Speyer, 5. bis 7. April 2006



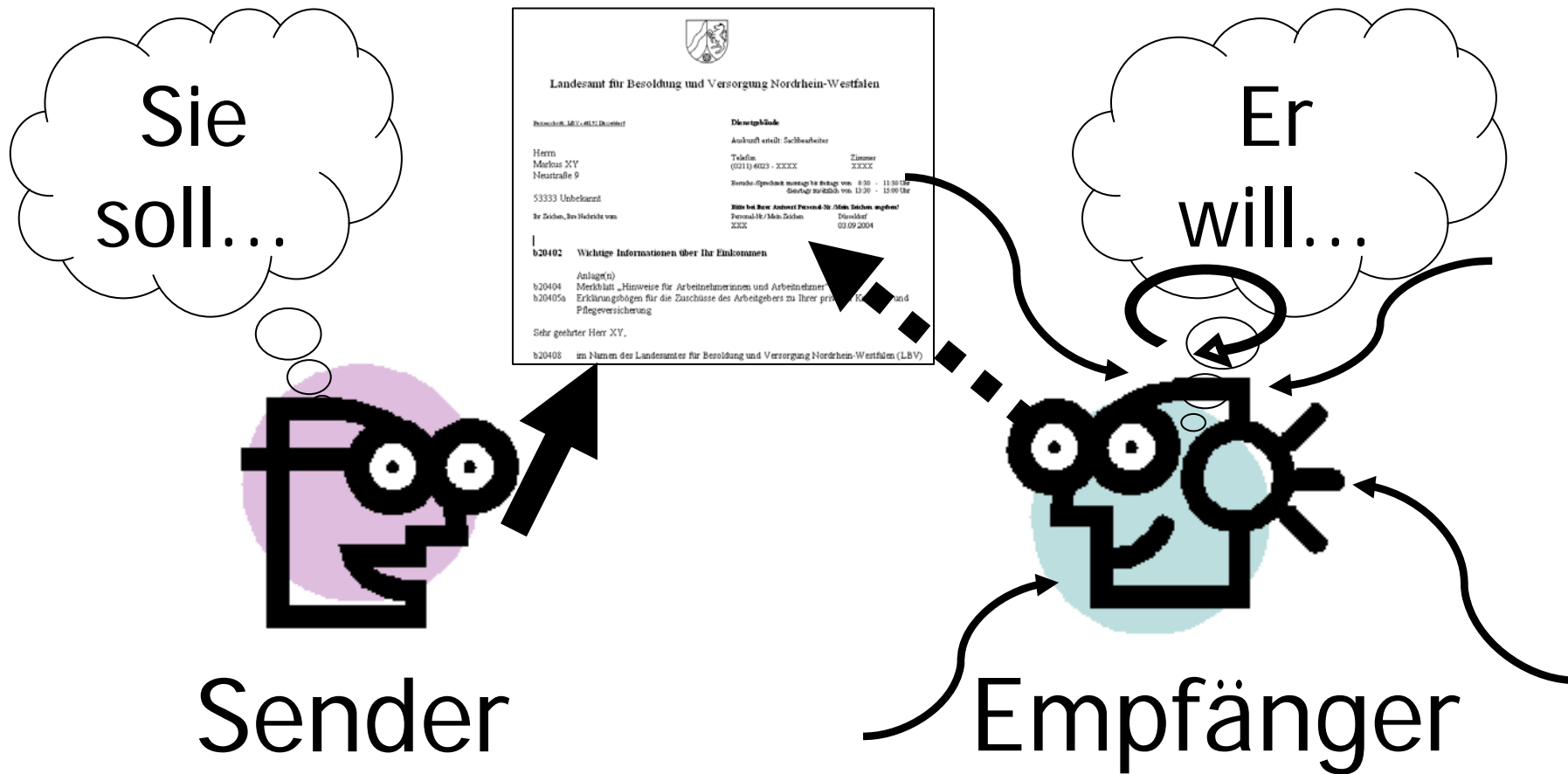


# Kommunikationsmodelle



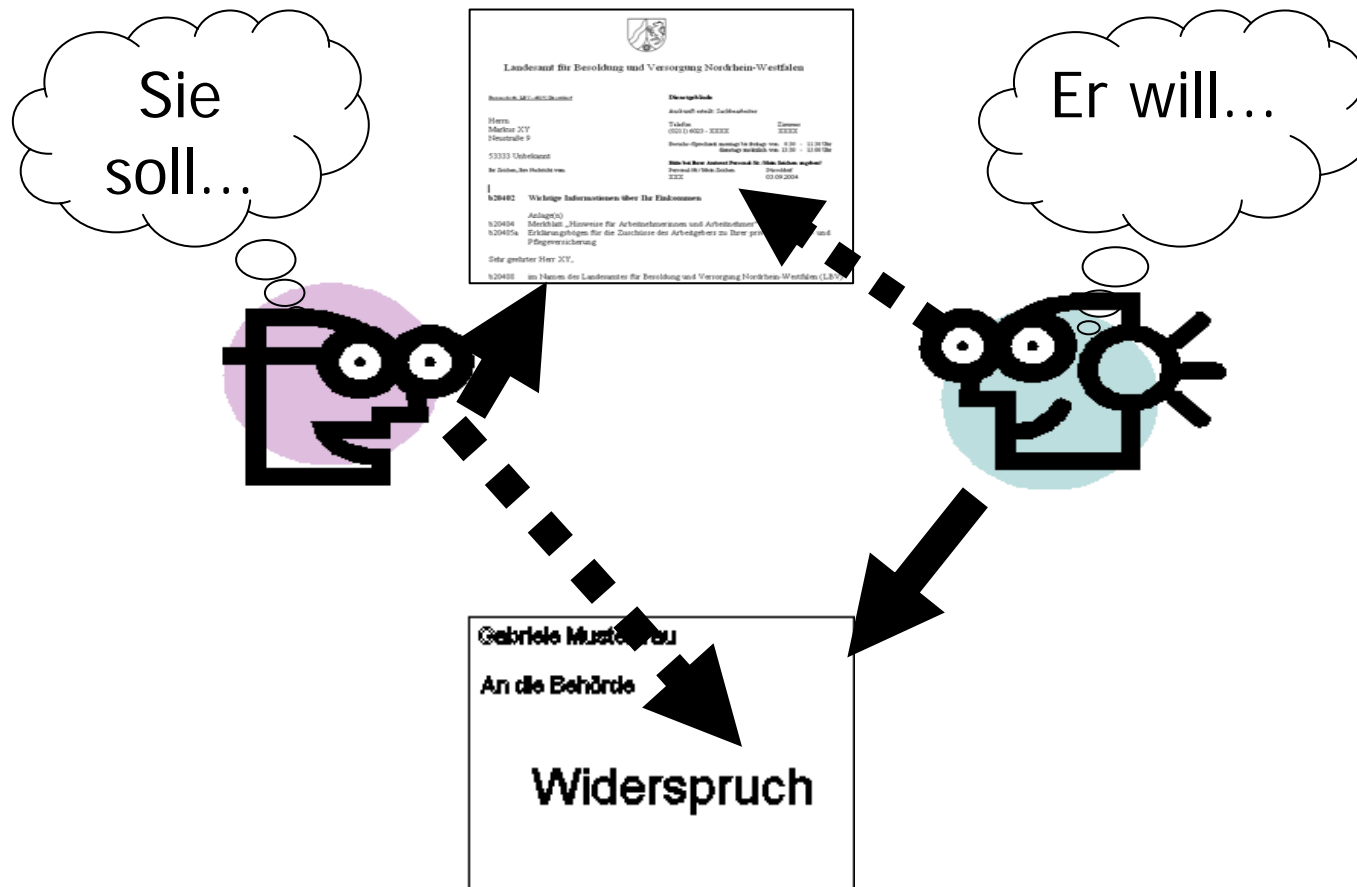


# Kommunikationsmodelle



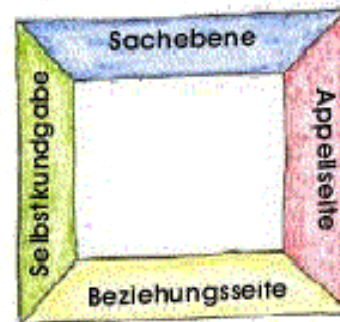


# Kommunikationsmodelle





# Die vier Seiten einer Nachricht



aus: Schulz von Thun: Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. 1981.

# Konversationsmaximen

- **Maxime der Quantität:** Gebe die Information, die der Empfänger benötigt, aber nicht mehr.
- **Maxime der Qualität:** Sage die Wahrheit. Sage nichts, was Du für falsch hältst oder wofür die nötige Gewissheit fehlt.
- **Maxime der Relevanz:** Sorge dafür, dass Dein Beitrag für das Ziel der laufenden Konversation relevant ist.
- **Maxime des Stils:** Vermeide Mehrdeutigkeit, Umständlichkeit, Weitschweifigkeit und Ungeordnetheit.



# Konversationsmaximen gewendet

- **Maxime der Quantität:** Alle Informationen, die die Botschaft enthält, sind für mich wichtig.
- **Maxime der Qualität:** Ich kann mich auf die Richtigkeit der gegebenen Informationen verlassen.
- **Maxime der Relevanz:** Die Botschaft gibt mir Hinweise auf das Ziel, das der Sender mit ihr erreichen will.
- **Maxime des Stils:** Wenn mir Botschaften mehrdeutig, umständlich, weitschweifig oder ungeordnet vorkommen, habe ich den Sinn noch nicht völlig erfasst.

## Beispiel

Der angefochtene, mit Gründen und Rechtsbehelfsbelehrung versehene Grundbescheid ist nicht allein schon deswegen aufzuheben, weil vor seinem Erlass keine Anhörung stattgefunden hat.



## Beispiel

Der angefochtene, mit Gründen und Rechtsbehelfsbelehrung versehene Grundbescheid ist nicht allein schon deswegen aufzuheben, weil vor seinem Erlass keine Anhörung stattgefunden hat.

- Jemand hat Grundbescheid angefochten.
- Der Grundbescheid enthielt Gründe und Rechtsbehelfsbelehrung.
- Der Grundbescheid wurde ohne vorherige Anhörung erlassen.
- Das zwingt nicht dazu, ihn aufzuheben.



## Beispiel

Der angefochtene, mit Gründen und Rechtsbehelfsbelehrung versehene Grundbescheid ist nicht allein schon deswegen aufzuheben, weil vor seinem Erlass keine Anhörung stattgefunden hat.

- Jemand hat den Grundbescheid angefochten.
- **Der Grundbescheid enthielt Gründe und Rechtsbehelfsbelehrung.**
- Der Grundbescheid wurde ohne vorherige Anhörung erlassen.
- Das zwingt nicht dazu, ihn aufzuheben.



## Beispiel

Der angefochtene, mit Gründen und Rechtsbehelfsbelehrung versehene Grundbescheid ist nicht allein schon deswegen aufzuheben, weil vor seinem Erlass keine Anhörung stattgefunden hat.

- Jemand hat den Grundbescheid angefochten.
- Der Grundbescheid enthielt Gründe und Rechtsbehelfsbelehrung.
- Der Grundbescheid wurde ohne vorherige Anhörung erlassen.
- Das zwingt nicht dazu, ihn aufzuheben.

# Die bürokratische Persönlichkeit

- Regeln als Selbstzweck
- Vorschriften stehen über den Menschen
- Der Mensch wird als Ding behandelt
- Bürokraten halten zusammen
- Pakt mit der Staatsmacht
- Unempfänglich für Kritik

## Beispiel

Sehr geehrte\_\_\_\_!

Ihr Ehegatte ist während der Altersteilzeit verstorben.

Damit ist der bei Beginn der Altersteilzeit im Blockmodell vereinbarte Verlauf des Dienstverhältnisses nicht eingetreten.

Nach § 2a Altersteilzeitzuschlagsverordnung ist in Fällen, in denen die Altersteilzeit im Blockmodell vorzeitig beendet wird, ein finanzieller Ausgleich zu gewähren.

## Beispiel

Die von Ihnen vorgelegte Erklärung enthält Mängel.

Vielen Dank, dass Sie mir das Formular „...“ zurückgeschickt haben. Leider enthält es noch nicht alle Informationen, die ich benötige.



# Beispiel



Rechtsbehelfsbelehrung

Rechtsbehelfs-Information

Wie Sie diese Entscheidung anfechten können

Widerspruchsmöglichkeit



## Beispiel

Der angefochtene, mit Gründen und Rechtsbehelfsbelehrung versehene Grundbescheid ist nicht allein schon deswegen aufzuheben, weil vor seinem Erlass keine Anhörung stattgefunden hat.

Es ist richtig, dass ein Verfahrensfehler vorlag, weil Sie nicht angehört wurden, bevor der Grundbescheid erlassen wurde.

Den Verfahrensfehler habe ich jetzt beseitigt, indem ich mich in diesem Widerspruchsbescheid mit Ihren Argumenten gründlich befasst habe. Damit habe ich die Anhörung nachgeholt

(Rechtsgrundlagen: Recht auf Anhörung: ...;  
Beseitigung („Heilung“) von Verfahrensfehlern: ...).

# Vielen Dank

## für Ihre Aufmerksamkeit!

Burkhard Margies M. A.  
Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung Speyer  
Tel.: +49 6232 654 397  
E-Mail: [margies@foev-speyer.de](mailto:margies@foev-speyer.de)