CENTRO LINGUISTICO

Seminario:

DIDATTICA DELLE LINGUE DI SPECIALITÀ PROBLEMI E DIFFICOLTÀ TRADUTTIVE

Milano, 28-29 settembre 1994

Atti a cura di Leo Schena

UNIVERSITA' BOCCONI

Giovedì 29 settembre 1994

FRANCESE
Presiede: LEO SCHENA

Françoise Zanetti
"Aspects grammaticaux en contraste dans le langage économique"
Nadine Celotti
"Lexiques en contraste: pièges lexicaux"

INGLESE
Presiede: DAVID CLYDE SNELLING

Giuliana Garzone - Rita Salvi
"Applicazione del personal computer ad un'unità didattica di lingua inglese per fini speciali: un'ipotesi di lavoro"

SPAGNOLO
Presiede: GABRIELE MORELLI

Maria Carmen Montero
"Siglas, abreviaturas y otras formaciones reducidas (con especial aplicación al lenguaje sectorial de economía y comercio)" II parte

TEDESCO
Presiede: FRANCO CREVATIN

A. Silvia Serena
"Handelsbriefe verstehen und produzieren"

HANDELSBRIEFE VERSTEHEN UND PRODUZIEREN
durch die Analyse nach Mitteilungsabsichten

Silvia Serena

0. Einleitung
1. Handelsbriefe verstehen: Dekodieren durch das Erkennen von Mitteilungsabsichten
2. Handelsbriefe schreiben: Kodieren durch das Erkennen von Mitteilungsabsichten
3. Abschließende Bemerkungen

0. EINLEITUNG

Was heißt eigentlich "verstehen" und was heißt eigentlich "produzieren"? Was wird vorausgesetzt und welche Prozesse werden in Gang gesetzt, wenn man von Lernenden verlangt, daß sie einen Handelsbrief lesen und verstehen oder gar schreiben?
Und was ist überhaupt heutzutage ein "Handelsbrief", nachdem in den letzten zehn Jahren durch die Verbreitung von Computerprogrammen mit vorgefertigten Briefen sich so viel im Kommunikationsstil, sowie in der Graphik der Briefe verändert hat und nachdem heute fast alles über Fax läuft - oft sogar in Form einer handschriftlichen Anmerkung zu einem erhaltenen Fax?

Die Beantwortung der letzten Frage würde eine Korpusanalyse erfordern, die im Augenblick aufgrund der Schwierigkeit, authentisches Material von Firmen zu erhalten, noch aussteht; die Beantwortung der ersten Frage soll nur eine Reflexion werden darüber, was eigentlich geschieht, wenn jemand einen Brief liest und darauf eine Antwort verfaßt, oder wenn jemand einen Brief schreibt und der Empfänger ihn dann liest, und was die Analyse dieser Prozesse für die Didaktik und Methodik des Handelskorrespondenzunterrichts bedeuten kann, d.h. für die Bereitstellung von Hilfen für den Lerner, der am Ende seines Kurses fähig sein muß, Geschäftsbriefe zu entziffern und selbst zu schreiben.
Ausgeklammert bleiben daher erkenntnistheoretische, psychologische und soziologische Fragestellungen, sowie die Problematik, ob und im Falle welche Art von Hintergrundwissen und Vorerfahrung in der geschäftlichen Kommunikation überhaupt notwendig sind: was hier analysiert werden soll ist nur der Kommunikationsakt als solcher und wie diese Analyse für den Unterricht fruchtbar werden kann.

0.1 SPRACHLICHE LÖSUNG VON AUßERSPRACHLICHEN PROBLEMEN: DIE REALISIERUNG VON MITTEILUNGSABSICHTEN

Wenn man um eine Auskunft *bittet* oder sich wegen einer beschädigt eigetroffenenen Ware *beschwert*, verwendet man eigentlich die Sprache, um ein Problem zu lösen: es handelt sich dabei nicht um ein sprachliches, sondern um ein außersprachliches "Problem", und zwar im ersten Fall darum, daß man eine bestimmte Auskunft z.B. über besondere Merkmale einer Ware, über Preise

oder über Zahlungsmöglichkeiten braucht, im zweiten Fall darum, daß man die Ware nicht hat, die man braucht, weil sie beschädigt eingetroffen ist und man nun nicht weiß, was man damit machen soll.
Die "Lösung" ist im ersten Fall die *Bitte* um die entsprechende Auskunft, d.h. die "Lösung" geschieht durch eine - schriftliche oder mündliche - "Anfrage"; im zweiten Fall ist die "Lösung" die *Beschreibung* des Schadens mit z.B. der *Bitte* um Ersatz der Ware und um kostenlose Rücknahme, oder mit dem *Vorschlag*, die beschädigte Ware zu behalten, dafür aber einen Rabatt zu bekommen - d.h. das Problem wird durch eine "Beschwerde" gelöst, möglicherweise per Fax, oder mündlich (also per Telefon) mit nachfolgendem Brief, je nachdem, wie die beiden Firmen zu einander stehen (wenn die beiden Sachbearbeiter schon verschiedentlich miteinander Kontakt gehabt haben und sich vielleicht sogar kennen, ist der Ton sicherlich anders als bei Firmen, die ihre Geschäftsverbindung eben erst aufgenommen haben).

"Anfrage" und "Beschwerde" - so wie jegliche andere Art von Mitteilung im Bereich der Wirtschaft, ob mündlich (bei einem Verhandlungsgespräch, einem Telefongespräch usw.) oder schriftlich (per Brief, Fax, Telegramm, Notiz, Zettel, Kurzbrief usw.) ergeben sich also aus einer *Bedürfnisspannung*, die nach einer "Lösung" drängt. Die Lösung ist eine ***Handlung mit der/durch die Sprache***: indem man *bittet, beschreibt, vorschlägt, sich entschuldigt, bestätigt,* usw. löst man ein Problem durch eine ***Sprachhandlung***, d.h. - in der Sprache der " Kontaktschwelle"[1] - man "*realisiert* ", schriftlich oder mündlich, eine "***Intention***" /eine "***Mitteilungsabsicht*** ".

In einer Anfrage z.B. ist die Absicht/das Ziel der Mitteilung, *eine Auskunft zu erhalten*, und die Realisierung dieser Absicht anders, je nachdem, ob sie per Brief, per Telegramm, per Fax oder auf einem Zettel geschieht, und wiederum anders, je nachdem ob sie sich an einen Kollegen oder einen Vorgesetzten, an eine lang bekannte Firma oder an eine unbekannte Firma richtet: man benutzt also für die Realisierung der gleichen Mitteilungsabsicht je nach Textsorte, Situation und Adressat jeweils andere sprachliche Mittel, also andere sprachliche "***Exponenten*** ".
Die Tatsache, daß Briefe sich untereinander unterscheiden

- durch die in den Briefen *realisierten Mitteilungsabsichten*
- durch die Art und Weise, *wie* diese Mitteilungsabsichten realisiert werden, also durch ihre *Verkettung, Kombination* und *Abfolge*, was das Text-Schema des Brieftyps ergibt
- durch die "*Begriffe*" mit denen diese Mitteilungsabsichten kombiniert werden (die erfragte Information, die Ware, die Art der Dienstleistung, die Zeit- oder Qualitätsangabe usw. - also - in der Sprache der "Kontaktschwelle" - die "***allgemeinen***" und die "***spezifischen Begriffe*** ")

kann für das Dekodieren und Kodieren - also für das Verstehen und das Produzieren - von Geschäftsbriefen nutzbar gemacht werden: dies soll im Folgenden anhand einiger Beispiele gezeigt werden, die aus der Erfahrung mit

[1] Markus Baldegger, Martin Müller, Günther Schneider: Kontaktschwelle Deutsch als Fremdsprache. Copyright Europarat, Straßburg 1980, Langenscheidt 1981

Universitätsstudenten sowie mit Oberschülern stammen (wodurch sich die beiden Lernergruppen unterscheiden, ist eigentlich nur der Entwicklungsgrad ihrer autonomen Lernstrategien, folglich die für das Entdecken und Aneignen benötigte Zeit).

Obwohl der Ansatz auch auf andere im Wirtschaftsbereich übliche Textsorten übertragbar ist, beschränken sich die weiter unten aufgeführten Beispiele nur auf Geschäftsbriefe.
Von den beiden nun folgenden Abschnitten ist der *erste* dem *Dekodierungs-* und der *zweite* dem *Kodierungsprozeß* gewidmet, doch wird deutlich, wie sehr die beiden Prozesse ineinanderfließen und deren Unterscheidung eigentlich nur eine Frage der Zeit ist, da letztendlich das Problem darin liegt, daß einerseits die Produktion meist von den Lernern zu früh verlangt wird, wenn sie noch nicht genug Gelegenheit gehabt haben, in den Texten zu "baden", und andererseits das Verstehen oft vorausgesetzt wird, wenn die Lerner noch gar keine Zeit gehabt haben, sich zu vergegenwärtigen, was sie wissen und was sie noch nicht wissen - also welche Fragen sie überhaupt an den Text zu stellen haben.
Die *Analyse nach Mitteilungsabsichten als Hilfe für Lesen und Schreiben* ist ein Versuch, den individuellen und daher unterschiedlich langen Entdeckungsprozeß zu berücksichtigen und doch eine zuverlässige Strategie zu bieten, um die Dekodierungs- und Kodierungsfähigkeit systematisch aufzubauen.

1. Handelsbriefe verstehen: Dekodieren durch das Erkennen von Mitteilungsabsichten

Die hier unten aufgeführten (authentischen) Brieftexte wurde im Unterricht verschiedentlich, nach einem einleitenden Gespräch mit den Studenten über ihre Erwartungen (meist Sammlung ihrer Ideen auf Folie oder an der Tafel, z.B. über die unterschiedliche Funktion und Form eines "normalen" Briefs und eines "Handelsbriefs") kommentarlos auf OHP vorgestellt; die hier kursiv gedruckten Teile waren auf der Folie in verschiedenen Farben geschrieben und die Schüler wurden nach einem ersten stillen Lesen des Textes ermutigt, im Klassengespräch (mehr oder weniger mit Hilfe der Muttersprache) Hypothesen über die Begründung der Farben aufzustellen.

1. ***danken***	Wir *danken* für Ihr Schreiben vom 26.8.1992	**A**
2. ****Bedauern ausdrücken***	und *müssen* Ihnen *leider* dazu mitteilen, daß wir derzeit *keine* Badezimmermöbel in unser Lieferprogramm *aufnehmen wollen*	**B**
3. ***Desinteresse ausdrücken/ablehnen***		
2. ****Bedauern ausdrücken***	Wir *bedauern*, Ihnen keine bessere Nachricht geben zu können	**D**
4. ***Grüßen***	und *verbleiben mit freundlichen Grüßen*	**E**

***A** : Bezug auf Kommunikationsanlaß, **B:** Eigentlicher Inhalt, **C** : Weitere Angaben zum Inhalt, **D** : Bezug auf eine zukünftige Kontaktmöglichkeit, **E** Beendung der Kommunikation.*

In diesem Textbeispiel fehlt Teil C, da der gewählte Brief in seiner Kürze keine weiteren Angaben aufweist, während im nächsten Beispiel alle Teile vorhanden sind: der zweite Brief ist jedoch auch durch die vorhandenen Abkürzungen, die Lernern im Anfangsstadium eines Handelskorrespondenzkurses nicht unbedingt bekannt sind, komplexer und eignet sich daher nicht für den ersten Einstieg.

1. danken	Wir *danken* für die Übersendung Ihrer Muster	**A**
2. Bestellen/Auftrag erteilen *3. Bitten*	und *bestellen* gemäß Ihrer Geschäftsbedingungen 3000 Stück Stahlfedern, Art. Nr. 27/43 zum Stückpreis von DM 2,65 zuz. MwSt. Wir *bitten* um Postversand mit Lieferung frei Lager in der 13. Woche.	**B**
4.Begründen	*Da* die Lieferung für unseren Export *bestimmt ist*, muß die Verpackung in kleinen Schachteln zu je 20 Stück erfolgen.	**C**
3. Bitten	Bestätigen Sie uns *bitte* umgehend den Auftrag und den gewünschten Lieferzeitpunkt.	**D**
5. Grüßen	*Mit freundlichen Grüßen*	**E**

***A:** Bezug auf Kommunikationsanlaß, **B:** Eigentlicher Inhalt, **C:** Weitere Angaben zum Inhalt, **D:** Bezug auf eine zukünftige Kontaktmöglichkeit, **E:** Beendung der Kommunikation.*

Die Lerner kamen meist schnell auf die Idee, daß die hier kursiv gedruckten Teile das hervorhoben, was die schreibende Firma "sagen wollte" oder "meinte" : der Schritt zum Begriff "Mitteilungsabsicht"/"Intention" und zur näheren Definition einer jeden einzelnen war dann nicht mehr groß (s. Bezeichnungen erste Spalte links - sie wurden entweder zusammen mit den Studenten entwickelt und im Moment aufgeschrieben, oder als zweite vorgefertigte Folie, nach der Diskussion mit ihnen, als Vorschlag auf die erste gelegt).

Auf die gleiche Weise wurde die Freude am Entdecken und am Hypothesen-Bilden beim Erkennen der konstanten Briefteile angeregt und ausgenützt: in einigen Gruppen wurden in der Diskussion (Klassengespräch, aber auch kurze Partner- und Gruppenphasen) Vorschläge gesammelt über die Bedeutung der Buchstaben auf dem rechten Rand, in anderen wurde zuerst über die mögliche Aufgliederung des Textes diskutiert, dann wurden die Buchstaben (durch eine weitere Folie) aufgelegt und die entsprechende Benennung der Teile versucht, oder überhaupt die Bezeichnung der fünf Teile so aufgelegt wie hier oben.
Auf diese Weise wurde den Lernern klar,

- daß jeder Brief *sich auf irgend einen Kommunikationsanslaß bezieht* (Teil A), d.h. daß er auf etwas reagiert, was nicht notwendigerweise ein Brief oder ein Anruf oder ein Fax ist, sondern auch nur eine Werbung oder der Erhalt der Anschrift von der Handelskammer sein kann, die um Auskunft gebeten wurde usw.
- daß er dann meist *den eigentlichen Grund des Schreibens aufführt* (Teil B),
- dann *den eigentlichen Inhalt der Kommunikation erweitert und ergänzt* (Teil C),

- dann *Bezug nimmt auf* irgend *eine zukünftige Kontaktmöglichkeit* (Teil D: Erwartung einer Reaktion, einer Sendung, einer Rechnung usw.) und
- dann mit einer abschließenden Formel endet, die *die Kommunikation beendet* (Teil E).

Diese **Teile** in immer neuen, ausschließlich ***als Lesetexte angebotenen Briefen*** (am besten Brief***ketten***, die das Aktion-Reaktionsgefüge verdeutlichen)

◊ zu erkennen und
◊ sich das daraus sich ergebende Textschema zu notieren,
◊ Stichworte inhaltlicher Art zu den einzelnen Teilen zu verfassen,

und **Mitteilungsabsichten** in den einzelnen Teilen

◊ zu erkennen
◊ zu benennen
◊ zu gruppieren
◊ ihre **verschiedenenen Realisierungsmöglichkeiten** zu sammeln und herauszuschreiben

dient einerseits der ***Entwicklung der Lesefähigkeit*** als Fähigkeit,

- die angeeigneten Dekodierungsstrategien auf Paralleltexte zu übertragen und anzuwenden, und
- aufgrund der Entwicklung einer bestimmten Erwartungshaltung, Mitteilungsabsichten, sprachliche Realisierungen, Textteile usw. wiederzuerkennen,

und ist andererseits eine unverzichtbare ***Vorarbeit für die*** später folgende ***Textproduktion***.

Die Entwicklung der Lesefähigkeit

- durch Anregung zum aufmersamen Lesen,
- durch gelenkte und gezielte "Beobachtung" der Sprache in Brieftexten
- durch Handeln mit dieser Sprache (d.h. Gruppieren, Sammeln, Herausschreiben, Notieren, Auseinandernehmen, Zusammenfügen usw. von Teilen, Ausdrücken, sprachlichen Realisierungen von Mitteilungsabsichten, allgemeinen und spezifischen Begriffen usw.)

ist die Grundlage für einen mündigen Umgang mit der Sprache bei einer selbständigen Verfassung von Briefen.

Da dieses Handeln mit der Sprache in der Analyse von Brieftexten gleichzeitig der Entwicklung der Lesefähigkeit sowie als Vorabeit für den Aufbau der Schreibfertigkeit dient, werden Anleitungen und Anregungen dazu - z.B. durch Erstellung von Tabellen und Schalttafeln (wie die unten aufgeführten Tab. 1 und 2) - im nächsten der Textproduktion gewidmeten Abschnitt behandelt.

2. HANDELSBRIEFE SCHREIBEN: KODIEREN DURCH DAS ERKENNEN VON MITTEILUNGSABSICHTEN

Bevor Lerner beginnen, einen Geschäftsbrief selbständig zu verfassen, müssen sie genügend Gelegenheit gehabt haben,

- Brieftexten zu begegnen
- Briefen ausgesetzt zu sein und sich darin orientieren zu müssen,
- Briefe zu analysieren,
- sie zu manipulieren (d.h. Parallelausdrücke zu suchen, die Briefe zu verändern, zu kürzen, ausführlicher oder anders zu formulieren, usw.)
- sie auseinanderzunehmen,
- sie wieder zusammenzusetzen usw.,

einerseits, um genügend Gelegenheit zu haben, ***Textschemata*** zum typischen Aufbau der Briefe zu beobachten, zu analysieren und zu gewinnen, *andererseits*, um genügend Gelegenheit zu haben, die darin verwendete ***Sprache zu beobachten***, mit dem Ziel, auch evtl. wiederkehrende Ausdrucksmittel zu einzelnen wiederkehrenden Mitteilungsabsichten zu sammeln, (s. *Tab.1)*, die sie dann später beim Verfassen eines Briefes zu Rate ziehen können.
Dieser *Prozeß* des Sammelns - d.h. des Selber-Suchens, des Selber-Zusammentragens und des darauf folgenden Strukturierens nach den eigenen Lern- und Merkgewohnheiten - ist ein unverzichtbarer Vorbereitungsschritt auf die eigentliche Produktion: das *Ergebnis* davon kann - eben weil es von der Persönlichkeit des einzelnen Lerners abhängt - sehr unterschiedlich sein.
Das hier folgende z.B. ist eine ***Tabelle***, in der ***zu einer einzigen Mitteilungsabsicht*** ("Berichten") drei verschiedene Realisierungen stehen (s.Tab.1, linke Spalte), die aus drei verschiedenen Briefen stammen (S. Tab. 1 rechte Spalte). In diesem speziellen Fall handelt es sich sogar um eine zusammenhängende (authentische) Briefkette: eine Firma (B) hat einige Muster einer besonderen Art von Schraube von der Firma A erhalten, hat sie untersucht und festgestellt, daß sie noch nicht einwandfrei sind, beschreibt die noch bestehenden Mängel und bittet um nochmalige Überarbeitung (Brief 1); die Firma A nimmt die notwendigen Abänderungen vor und schickt der Firma B wieder einige Muster zusammen mit einem Begleitscheiben (Brief 2); daraufhin bestätigt die Firma B den Empfang und gibt die Fertigung frei (Brief 3).

Wir haben • die folgenden Mängel festgestellt	(Brief 1: *Antwort der Firma B auf die erste Mustersendung der Firma A*)
• die Mängel beseitigt	(Brief 2: *Begleitschreiben der Firma A bei ihrer 2. Mustersendung*)
• die zweite Musterserie heute bekommen	(Brief 3: *Empfangsbestätigung der Firma B nach Erhalt der 2. Musterserie*)

Tab. 1

Auszug aus einer Tabelle zur Mitteilungsabsicht "Berichten"

Wie das "Berichten" in den drei Briefen geschieht, ist in Tab. 1 also (auszugsweise) zusammengetragen worden, und zwar indem der genaue Wortlaut aus den drei Brieftexten festgehalten worden ist: man kann Lernern nicht oft genug ans Herz legen, die Ausdrücke zu den einzelnen Mitteilungsabsichten *nie vom Kontext isoliert* in ihr Merkheft zu schreiben oder in ihre "Vokabelkartei" einzutragen, und dabei *auch immer den Textteil und den Brieftyp* mitzunotieren; das ist deshalb so wichtig, weil die Lerner sonst später in der Produktionphase, wenn sie eine Realisierungsmöglichkeit für eine bestimmte Mitteilungsabsicht suchen, die Ausdrücke völlig mechanisch wählen und sie ohne Rückblick auf ihren konnotativen Rahmen und auf ihre Stelle im Textschema aneinander reihen.

Ergebnisse von Einzel- oder Gruppenarbeit in der Phase der "Beobachtung" der Sprache in Brieftexten, können auch ***Schalttafeln zu einzelnen Mitteilungsabsichten*** (s.Tab.2) ***oder*** auch ***zu einzelnen Briefteilen*** sein: sie entstehen fast spielend und geben auch dem langsamsten Lerner die Möglichkeit, etwas in einem Text zu suchen und zu finden, und somit bei der Entstehung eines "Gruppenprodukts" durch einen persönlichen Beitrag mitzuhelfen; später können solche Schalttafeln nicht nur als Fundgrube bei der Texterstellung dienen, sondern auch als mündliche oder schriftliche Geläufigkeitsübung für die Bildung von Sätzen gelten.

In der Hoffnung Wir hoffen	,daß	die Sendung die Muster die Mustersendung die Ware das Ergebnis	Ihrem Ihren Ihrer	Vorstellungen Vorstellung Wünschen Wunsch Erwartung Erwartungen	entsprechen entspricht	,	und verbleiben verbleiben wir	mit freundlichen Grüßen

Tab.2: Beispiel von Schalttafel zur Mitteilungsabsicht "Hoffnung ausdrücken" in Briefteil D/E

Die Vorbereitung auf die Produktion betrifft nicht nur die oben beschriebene Bereitstellung von sprachlichen Mitteln zur Realisierung von Mitteilungsabsichten, sondern auch die *Gewinnung von Textschemata* für einzelne Brieftypen (wie z. B. Anfrage, wiederholte Anfrage, Angebot usw.) und die Entwicklung der Fähigkeit, einen Brieftext *logisch aufzubauen, deutlich zu gliedern* und *die einzelnen Teile* sinnvoll *miteinander zu verbinden.*

Das kann durch ***Aufgaben*** geschehen, wo die Analyse nach Mitteilungsabsichten zu einer gelenkten Verfassung von Briefen führt und wo die Realisierung der gleichen Mitteilungsabsichten in verschiedenenen Textteilen neue Formulierungen erfordert, sowie neue Wege, die Gedanken miteinander zu verbinden. Solche Aufgaben können graduiert sein von einer anfänglich sprachlich stark gelenkten bis zu einer fast oder vollständig autonomen Verfassung, die vom Lerner eigenständige Problemlösungen und selbständiges Handeln mit der Sprache erwartet. Bei dieser Art von Aufgaben handelt es sich meistens entweder um

- eine *Variation des Ausgangstextes*, oder um

- eine (mehr oder weniger) *gelenkte Verfassung einer Reaktion* auf einen Ausgangsbrief/-text.

Zu beiden folgen Beispiele in den nächsten beiden Abschnitten .

2.1. AUFGABEN, DIE EINE VARIATION DES AUSGANGSTEXTES ERFORDERN

Bei Aufgaben, die eine Variation des Ausgangstextes vorsehen, ist das erwartete Ergebnis z.B. ein vereinfachter, oder verkürzter, oder verlängerter, oder auf sonstige Weise abgeänderter Text, (die Palette der möglichen Variationen ist der Phantasie der Lehrer überlassen!), in dem die Mitteilungsabsichten anders gegliedert sind oder durch neue ersetzt oder ergänzt werden, also z.B.

⇒ ein Brieftext, in dem die gleichen Mitteilungsabsichten in einer neuen Reihenfolge angegeben werden: dies erfordert eine andere Anordnung und Verbindung der Gedanken miteinander, eine andere Gliederung der Informationen in den Sätzen (z.B. verschiedene Informationen werden in nur einem Satz zusammengefügt) und eine andere Wahl der Verweismittel (s. Aufgabe 1a), oder

⇒ ein Brieftext, in dem einige im Original enthaltene Mitteilungsabsichten und/oder Informationen übersprungen werden, die übrig gebliebenen aber dafür anders gegliedert werden (s. Aufgabe 2a), oder

⇒ ein Brieftext, in dem einige Mitteilungsabsichten des Ausgangstextes erweitert und/oder mit anderen ersetzt werden müssen und/oder Briefteile ergänzt oder übersprungen werden (s. Aufgabe 3a).

Die drei Aufgabenbeispiele stammen aus dem Unterricht und sind schon mehrmals in verschiedenen Ausführungen mit unterschiedlichen Lernergruppen verwendet worden.

Ausgangstext ist ein Brief, der aus der oben erwähnten authentischen Briefkette (s. Tab.1) entnommen ist; zu jeder Aufgabe wird eine in Gruppenarbeit entstandene Lösung vorgestellt.

Ausgangstext

Wir haben Ihre Sendung vom 5.6. dankend erhalten und bitten Sie, die in dieser Ausführung noch vorhandenen Mängel zu entschuldigen.

Wir haben nun die gewünschten Abänderungen vorgenommen und schicken heute eine neue Serie an Sie ab.

In der Hoffnung, daß die Muster nun Ihren Vorstellungen entsprechen, verbleiben wir in Erwartung Ihrer Fertigungsfreigabe

mit freundlichen Grüßen

Aufgabe 0:
Lesen Sie bitte den folgenden Brief: welche Mitteilungsabsichten werden Ihrer Meinung nach darin realisiert? Tragen Sie bitte Ihre Vorschläge in die rechte Spalte ein und legen Sie in der linken Spalte die Briefteile fest.

?	Wir haben Ihre Sendung vom 5.6. dankend erhalten	1.
	und bitten Sie, die in dieser Ausführung noch vorhandenen Mängel zu entschuldigen.	2.
	Wir haben nun die gewünschten Abänderungen vorgenommen und schicken morgen eine neue Serie an Sie ab.	3.
	In der Hoffnung, daß die Muster nun Ihren Vorstellungen entsprechen,	4.
	verbleiben wir in Erwartung Ihrer Fertigungsfreigabe	5.
	mit freundlichen Grüßen	6.

Lösungsvorschlag:

A	Wir haben Ihre Sendung vom 5.6. dankend erhalten	1. (Empfang der Sendung) berichten + 2. Bezug nehmen
	und bitten Sie, die in dieser Ausführung noch vorhandenen Mängel zu entschuldigen.	3. sich entschuldigen
B	Wir haben nun die gewünschten Abänderungen vorgenommen und schicken morgen eine neue Serie an Sie ab.	4. (Mängelbeseitigung) berichten 5. (Sendung) ankündigen
D	In der Hoffnung, daß die Muster nun Ihren Vorstellungen entsprechen,	6. Hoffnung ausdrücken
	verbleiben wir in Erwartung Ihrer Fertigungsfreigabe	7. Erwartung ausdrücken
E	mit freundlichen Grüßen	8. grüßen

Aufgabe 1a:

Schreiben Sie bitte den Brief neu. Verwenden Sie dabei die Mitteilungsabsichten in der unten angegeben Reihenfolge:

1. (Sendung) ankündigen + 2. Bezug nehmen + 3. (Mängelbeseitigung) berichten 4. Hoffnung ausdrücken 5. sich entschuldigen 6. Erwartung ausdrücken 7. grüßen	

Lösungsvorschlag:

1. (Sendung) ankündigen + 2. Bezug nehmen + 3. (Mängelbeseitigung) berichten 4. Hoffnung ausdrücken 5. sich entschuldigen 6. Erwartung ausdrücken 7. grüßen	Die neuen Muster mit den in Ihrem Schreiben vom ... angegebenen Abänderungen gehen morgen an Sie ab. Wir hoffen, daß unsere Produktion nun Ihren Wünschen entspricht und bitten Sie nochmals, die in der letzten Sendung vorhandenen Mängel zu entschuldigen. In Erwartung Ihrer Antwort, verbleiben wir mit freundlichen Grüßen

Aufgabe 2a:

Schreiben Sie bitte den Brief neu. Verwenden Sie dabei die unten angegeben Mitteilungsabsichten:

1. Berichten + 2. Bezug nehmen + 3. ankündigen 4. Hoffnung ausdrücken 5. Erwartung ausdrücken 6. grüßen	

Lösungsvorschlag:

1. Berichten + 2. Bezug nehmen + 3. ankündigen 4. Hoffnung ausdrücken 5. Erwartung ausdrücken 6. grüßen	Mit Bezug auf Ihr Schreiben vom. ..., erlauben wir uns, Ihnen mitzuteilen, daß die abgeänderten Muster morgen an Sie abgehen. Wir hoffen, daß sie nun Ihren Wünschen entsprechen und verbleiben in Erwartung Ihrer Antwort mit freundlichen Grüßen

Aufgabe 3a:

Schreiben Sie den Brief neu. Verwenden Sie dabei die unten aufgeführten Mitteilungsabsichten:

A	· Bezug nehmen	
B	· (Beseitigung der Mängel) berichten · Modalität angeben	
C	· Versand ankündigen · Entschluß mitteilen · Weitere Kontrolle ankündigen	
D	· Um Nachricht bitten · Begründen · Erwartung ausdrücken	
E	· Grüßen	

Lösungsbeispiel:

A	1. Bezug nehmen	Mit Bezug auf auf Ihr Schreiben vom.... erlauben wir uns. Ihnen mittzueilen. daß unsere Techniker die Mängel der letzten Sendung mit größter Sorgfalt beseitigt haben.
B	2. (Beseitigung der Mängel) berichten 3. Modalität angeben	
C	4. Versand Ankündigen 5. Entschluß mitteilen 6. Weitere Kontrolle ankündigen	Das Päckchen mit den neuen Mustern geht morgen per Eilbote an Sie ab. Aufgrund des Vorfalls haben wir entschlossen. jedes Stück vor dem Versand nochmals einzeln zu kontrollieren.
D	7. Um Nachricht bitten 8. Begründen	Bitte lassen Sie uns so bald wie möglich wissen. ob wir nun mit der Serienfertigung beginnen können. damit wir sie noch rechtzeitig vor den Sommerferien zum Versand bringen können .
E	9. Erwartung ausdrücken 10. Grüßen	In Erwartung Ihrer Antwort verbleiben wir mit freundlichen Grüßen

Die oben vorgestellten Beispiele beziehen sich alle auf die Variation von Mitteilungsabsichten (veränderte Reihenfolge, Ersatz usw.); in einer weiteren Phase kann man auch von der Analyse der Schlüsselinformationen eines Brieftextes ausgehen, danach deren Reihenfolge verändern und die Lerner bitten, sich zu den neu aufgelisteten Informationen mögliche Mitteilungsabsichten auszudenken, sie zu notieren und dann den Brief zu verfassen.

Aufgabe 1b:
Schreiben Sie bitte Schlüsselinformationen in die rechte Spalte:

Ausgangstext	**Schlüsselinformationen**
Wir haben Ihre Anschrift von der deutsch-italienischen Handelskammer in Mailand erhalten. Unsere Firma stellt seit vielen Jahren hochmodische Qualitätskravatten aus reinster Seide her und sucht nun Kontakte mit Herrenausstattern und Fachgeschäften für erstklassige Herrenartikel auf dem deutschen Absatzmarkt. Sie wurden uns als hochqualifiziertes Fachgeschäft für erstklassige Herrenartikel genannt. Daher erlauben wir uns heute. Ihnen unseren Katalog für die Herbstmode zu unterbreiten und Ihnen mit separater Post einige Muster unserer Seide zu schicken. damit Sie sich selbst von der Qualität überzeugen können. In der Hoffnung. Sie bald zu unseren Kunden zählen zu dürfen. stehen wir für jegliche Auskunft gerne zur Verfügung und verbleiben mit freundlichen Grüßen	

Lösungsbeispiel:

Wir haben Ihre Anschrift von der deutsch-italienischen Handelskammer in Mailand erhalten.	1. Adresse erhalten von ...
Unsere Firma stellt seit vielen Jahren hochmodische Qualitätskravatten aus reinster Seide her und sucht nun Kontakte mit Herrenausstattern und Fachgeschäften für erstklassige Herrenartikel auf dem deutschen Absatzmarkt.	2. Vorstellung der eigenen Tätigkeit 3. Interessenbeschreibung
Sie wurden uns als hochqualifiziertes Fachgeschäft für erstklassige Herrenartikel genannt. Daher erlauben wir uns heute, Ihnen unseren Katalog für die Herbstmode mit unseren allgemeinen Bezugsbedingungen zu unterbreiten und Ihnen mit separater Post einige Muster unserer Seide zu schicken, damit Sie sich selbst von der Qualität überzeugen können.	4. Eigenschaften des potentiellen Kunden 5. Hinweis auf Anlage 6. Zweck der Sendung
In der Hoffnung, Sie bald zu unseren Kunden zählen zu dürfen, stehen wir für jegliche Auskunft gerne zur Verfügung und verbleiben	7. Erwartung der Antwort
mit freundlichen Grüßen	8. Grüße

Aufgabe 2b:
Schreiben Sie bitte den Brief neu. Befolgen Sie dabei die angegebene Reihenfolge der Informationen.

Was soll gesagt werden? (Schlüsselinformationen)	**Wozu soll es gesagt werden? (Mögliche Mitteilungsabsichten)**	**Brieftext**
1. Adresse erhalten von ... 2. Eigenschaften des potentiellen Kunden 3. Interessenbeschreibung 4. Vorstellung der eigenen Tätigkeit 5. Hinweis auf Anlage 6. Zweck der Sendung 7. Erwartung der Antwort 8. Grüße		

Die größte Schwierigkeit ist für die Lerner meistens die Identifizierung der Mitteilungsabsichten. Eine Hilfe kann ihnen eine Tabelle bieten wie die folgende:

	Absicht ausdrücken	anbieten	ankündigen	(um) Anweisungen bitten	Anweisungen geben	aufforden	(auf etwas) aufmerksam machen	Bedauern ausdrücken	
Anfrage	X			X					
wiederholte Anfrage	X			X					
negative Antwort auf Anfrage	X								
.....									

Die Mitteilungsabsichten[2] sind darin in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, sodaß im hier abgedruckten Auszug manche, die in den angegebenen Brieftypen vorkommen, nicht vorhanden sind.

2.2. AUFGABEN, DIE EINE GELENKTE VERFASSUNG EINER REAKTION AUF EINEN AUSGANGSBRIEF/-TEXT ERFORDERN.

Aufgaben, die ***zur Verfassung*** einer Reaktion auf einen Ausgangsbrief/text ***lenken***, können von der Grundlage *vorgegebener* oder *von der Gruppe erstellter stichwortartiger Angaben zum Inhalt* der Antwort ausgehen: die Gruppe liest den Brieftext und entscheidet, was darauf geantwortet werden soll, legt Stichpunkte (z.B. Rechnung vom ... noch nicht bezahlt; Bitte um baldige Überweisung) und danach die Mitteilungsabsichten fest, überlegen sich dann deren Zuordnung zu den Briefteilen und suchen nach möglichen Realisierungen, die miteinander verglichen werden.
Als Ausgangstext können Briefe dienen, aber auch Werbetexte oder Annoncen[3] wie z.B. die folgende, die zur Erstellung des Briefes in Aufgabe 1b geführt hat :

---

[2] Die Mitteilungsabsichten stammen aus einem Korpus von authentischen Handelsbriefen, der 1985 analysiert wurde, mit dem Zweck, die darin auftretenden Mitteilungsabsichten aufzulisten und festzustellen

- welche Mitteilungsabsichten konstant in welchen Brief**typen** realisiert werden
- welche Mitteilungsabsichten konstant in welchen Brief**teilen** realisiert werden
- welche Mitteilungsabsichten konstant in welchen Brief**teilen** welcher Brief**typen** realisiert werden
- welche "**Begriffe**" kombiniert mit welchen Mitteilungsabsichten in welchen Brieftypen am häufigsten auftreten
- welche **Konnektoren** ***wo*** am häufigsten auftreten.

Ergebnis davon war eine Tabelle, wo in der vertikalen Achse die Brieftypen und in der horizontalen Achse die alphabetisch geordneten Mitteilungsabsichten aufgeführt wurden; in den einzelnen Spalten wurde angekreuzt, welche Mitteilungsabsichten in welchen Briefen realisiert werden, sodaß sofort ins Auge springt, welche Mitteilungsabsichten am Häufigsten vorkommen und daher mit den Studenten am Meisten geübt werden müssen.
Die Tabelle ist abgedruckt in meinem Beitrag "Eine Kontaktschwelle im Bereich Handelskorrespondenz? Ein Ermittlungsversuch in der Praxis" in *FRAGEZEICHEN* Nr. 5-6/1985, S. 8-11

[3] Il Commercio Italo-Germanico/Deutsch-Italienischer Handel, Monatszeitschrift der Deutsch-Italienischen Handelskammer, Mailand, N.4, 1989 S.41. Die Annoncen sind numeriert und die Interessenten wenden sich an die Handelskammer, um die Anschrift des /der Inserenten zu erhalten.

Angebote und Nachfragen von Waren und Vertretungen

1712. Kravatten aus reiner Seide. Italienischer Hersteller von hochmodischen Qualitätskravatten sucht Kontaktaufnahme mit Herrenausstattern und Fachgeschäften für gehobene und erstklassige Herrenartikel (Hemden, Kravatten und Strümpfe) für den deutschen Absatzmarkt

Allerdings erwartet die Arbeitswelt von den Schulabgängern mehr als nur eine korrekte Redaktion eines Brieftextes: sie müssen auch fähig sein, in problematischen Situationen im Alltag einer Firma zu entscheiden, welche Art der Mitteilung und welche Informationen wozu und für wen notwendig sind. Auch die *Entscheidungsfähigkeit* und das *Problemlösen* können durch entsprechende Aufgaben entwickelt werden: eine Gruppe erhält z.B. einen Zettel mit einer vorgebenen Situation wie die folgende:

Das Geschäft .... in .... erhält von der Firma .... in ... die bestellten Weingläser. Beim Auspacken erscheinen allerdings nur 90 Gläser, statt der bestellten 100 Stück. Was macht das Geschäft? Und was geschieht dann?

Die Lerner müssen entscheiden, ob die Beschwerde zunächst telephonisch und dann schriftlich oder nur schriftlich erfolgen soll und durch welche Textsorte, welche Angaben in der Beschwerde enthalten sein müssen und welche Vorschläge der geschädigte Kunde machen könnte (Restlieferung bis wann? Wie? Durch welches Transportmittel usw.), welche Mitteilungsabsichten im Text vorkommen und durch welche sprachlichen Mittel sie realisiert werden sollen (zuerst also Antwort auf die Frage: "WOZU müssen/wollen wir WAS sagen?", dann "WIE wollen wir das sagen?"); natürlich muß die Briefkette bis zu Ende - also Entschuldigungsschreiben der liefernden Firma, Ankündigung der Restlieferung, Empfangsbestätigung, Rechnung - durchgespielt werden.

3. Abschließende Bemerkungen.

Wenn Handelsbriefe durch das Vorkommen von Mitteilungsabsichten bestimmt und erkannt werden können, bedeutet das,

1. daß sie - zumindest z.T. - *"voraussehbar"* sind, weil man festlegen kann, welche Mitteilungsabsichten öfter vorkommen ("bitten" und "danken" z.B. öfter als "wiederrufen")
2. daß, wenn sie - zumindest z.T. - "voraussehbar" sind, der *Lehrer* von vornherein weiß, welche Sprachhandlungen seine Lerner in der Verfassung von Handelsbriefen am häufigsten vollziehen müssen und dadurch auch über ein Auswahlkriterium der sprachlichen Mittel verfügt, also über eine

Orientierung für die Textauswahl, für die Entwicklung von Aufgaben und für die Unterrichtsplanung im allgemeinen;

3. daß, wenn sie - zumindest z.T. - "voraussehbar" sind, die *Lerner* in ihrem Lernprozeß über eine Orientierungshilfe verfügen, weil ihnen einsichtig werden kann, *was* sie *wozu* lernen sollen: wenn ihnen klar wird, daß die Analyse nach Mitteilungsabsichten eines vorerst als Lesetext verwendeten Briefes nicht nur eine Dekodierungs- , also eine *Verstehens*strategie ist, sondern auch zu einer Hilfe werden kann, um schrittweise selbst einen Brief wie mit einem Baukasten zu *produzieren*, verfügen sie über eine für die Gestaltung und die Steuerung ihres eigenen Lernprozesses gültige Lernkategorie, die sie auch nach Verlassen der Schule begleiten kann.

Zum Weiterlesen:

1. Zur Phasierung des Unterrichts, deren Konzeption den Hintergrund der hier aufgeführten Reflexionen bildet, s. Hans-Eberhard Piepho, Silvia Serena: *"Artikulationsphasen in einem aufgaben- und impulsgesteuerten Unterricht"*. In: FRAGEZEICHEN Nr. 1/1992 S. 22-41
2. Weitere Anregungen auch z.B. in meinen Beiträgen *"Ihre Lieferung haben wir dankend erhalten ..."* in FREMDSPRACHE DEUTSCH, Sondernummer 1992 S. 30-36, *"Handelskorrespondenz leichter gemacht"* in BABYLONIA Nr. 2 - 11 - 1993, S. 44-52, *"Artikulationsphasen im Handelskorrespondenzunterricht - Reflexionen aus der Praxis"* in NM - NEUSPRACHLICHE MITTEILUNGEN AUS WISSENSCHAFT UND PRAXIS, Heft 4, 1995 und *"Analyse nach Mitteilungsabsichten für einen aufgaben- und impulsgesteuerten Handelskorrespondenzunterricht "* in: "Internationales Fachsprachensymposium Epinal - Deutsche Wirtschaftssprache, Theorie und Praxis, 20. August - 2. September 1995" in der Reihe "Publikationen des internationalen Deutschlehrerverbandes" - Band 2, Goethe-Institut, München, 1996.