



PRESSETEXT

Verständliche Kommunikation statt umständliche Behördensprache

Mechthild R. von Scheurl-Defersdorf/
Theodor von Stockert (Hrsg.)

Sabine van Kempen
Klare und verständliche Behördensprache
Lingva Eterna in der Praxis, Band 7

64 Seiten, kartoniert

ISBN: 978-3-947437-10-8

Preis: € 12,00 (D), € 12,35 (A)



Wer hat nach einem Behördengang oder nach dem Empfang eines amtlichen Schreibens nicht schon einmal die Augen gerollt und gedacht: Das versteht doch kein Mensch! Was wollen die von mir? Sabine van Kempen, Architektin in einem Bauamt, hat die Behördensprache entstaubt und verständliche Kommunikationsformen entwickelt. Als Grundlage diente ihr das LINGVA ETERNA Sprach- und Kommunikationskonzept.

Sabine van Kempen sieht eine Behörde vor allem als Dienstleistungseinrichtung für die Bürger. Diese Dienstleistung beginnt mit einer verständlichen Sprache. Im schriftlichen und mündlichen Austausch mit Mitarbeitern, Fachleuten vom Bau und Bürgern ist es ihr wichtig, sich klar und wertschätzend auszudrücken. In ihrer Publikation beschreibt sie, wie sie unter Anwendung des LINGVA ETERNA Sprach- und Kommunikationskonzepts die Kommunikation des Bauamts verbessert hat.

Ob es Besprechungen mit Bauherren und Architekten sind oder die interne Kommunikation mit Vorgesetzten und Kollegen – eine klare, wertschätzende Sprache vermeidet Missverständnisse und Konflikte. Mit ihr wird eine sachliche und freundliche Weitergabe von Informationen leicht, und es entsteht eine angenehme und kollegiale Arbeitsatmosphäre.

Auch die Standardschreiben der Behörden hat Sabine van Kempen von Bandwurmsätzen und unpersönlichen Passivkonstruktionen befreit. Anhand von vier Mustertexten zeigt sie in einem Vorher-nachher-Vergleich, wie aus einer umständlichen Behördensprache verständliche Kommunikation entstanden ist.

DIE AUTORIN

Sabine van Kempen ist Architektin und technische Sachbearbeiterin im Bauamt eines Landratsamts. Sie ist seit 2019 Lingva Eterna Fachdozentin und Coach.