
Helmut Ebert · Iryna Fisiak

Bürgerkommunikation auf Augenhöhe

Wie Behörden und öffentliche Verwaltung
verständlich kommunizieren können

3., überarbeitete Auflage

 Springer Gabler

Inhaltsverzeichnis

Teil I Grundlagen der Bürgerkommunikation

1	Modul 1: Modelle der Textverständlichkeit	3
1.1	Das kommunikationsorientierte Modell von Göpferich	3
1.2	Verständlichkeitsdimensionen	5
1.2.1	Ebenen des Verstehens	5
1.2.2	Dimensionen der Textverständlichkeit	7
1.3	Leichte versus verständliche Sprache	14
1.3.1	Theoriedefizite des Konzepts der „Leichten Sprache“	15
1.3.2	Praxis der „Leichten Sprache“	17
1.3.3	Probleme der Verwaltungssprache	18
1.4	Kommunikationsmodelle im Überblick	19
1.4.1	Übersicht über die Modellperspektiven	19
1.4.2	Die Logik der Kommunikation	20
1.4.3	Kommunikation als Information	21
1.4.4	Kommunikation als Übermittlung mehrdeutiger Nachrichten.	23
1.4.5	Kommunikation als Steuerung wechselseitiger Verstehenshandlungen	25
1.4.6	Kommunikation als Beziehungsarbeit	27
1.4.7	Kommunikation als Emotion	28
1.4.8	Kommunikation als Handlung	29
1.4.9	Kommunikation als Kooperation	31
1.4.10	Kommunikation als Selektion und Sinnkonstruktion	34
	Literatur.	36
2	Modul 2: Dimensionen der Textverständlichkeit	39
2.1	Auftragsdaten und Textproduktions-Eckdaten.	39
2.1.1	Auftragsdaten	39
2.1.2	Textproduktions-Eckdaten	40

2.2	Textverständlichkeits-Dimensionen	44
2.2.1	Korrektheit	44
2.2.2	Einfachheit	58
2.2.3	Perzipierbarkeit	64
2.2.4	Motivation	67
2.2.5	Struktur.	70
2.2.6	Prägnanz.	74
2.3	Serviceorientierung	78
2.4	Schreibprozess und Storytelling	80
2.4.1	Schreiben nach Plan	80
2.4.2	Umgang mit Schreibblockaden	89
2.4.3	Storytelling und Message Design	93
	Literatur.	102
3	Modul 3: Soziale Klugheit und Beteiligungskommunikation	105
3.1	Respekt und Vertrauen	105
3.1.1	Respekt.	105
3.1.2	Ausdrucksformen sprachlichen Respektverhaltens	109
3.1.3	Vertrauen	111
3.1.4	Beispiele für verschiedene Kommunikationsstile	113
3.2	Beziehung und Teilhabe.	122
	Literatur.	127
4	Modul 4: Instrumente der Bürgerkommunikation	131
4.1	Formulare	131
4.1.1	Inhalt und Struktur von gedruckten Formularen	132
4.1.2	Gestaltungsempfehlungen	133
4.1.3	Fallstricke.	135
4.2	Regelungs- und Instruktionstexte.	137
4.3	Ablehnungs- und Absageschreiben	144
4.4	Begrüßen und Gratulieren	146
4.5	Pressemitteilung.	150
4.6	Informations- und Aufklärungstexte	152
4.6.1	Bekanntmachung	152
4.6.2	Informationsflyer	155
4.7	Kampagnen	167
	Literatur.	174
5	Modul 5: Moderne Medien der (digitalen) Bürgerkommunikation	175
5.1	Online-Kommunikation	175
5.2	E-Mail-Kommunikation.	176
5.3	Social Media	176

5.4	Internetdemokratie	178
5.5	Twitter	179
5.6	Bürgerzeitung	180
5.6.1	Mission	180
5.6.2	Ziele	181
5.6.3	Selbstverständnis	181
5.6.4	Praxisleitfaden für Beitragsautoren: Stil und Etikette	182
	Literatur	186

Teil II Identitätskommunikation

6	Modul 6: Grundlagen der Identitätskommunikation	189
6.1	Stakeholder-Kommunikation	189
6.2	Identität und Identifikation	191
6.3	Image	196
6.4	Vertrauen, Reputation und Commitment	200
	Literatur	202
7	Modul 7: Instrumente der Identitätskommunikation	205
7.1	Selbstbeschreibungskonzepte	205
7.2	Textsorten	207
7.2.1	Imagetexte (Kompetenzen bewerben)	207
7.2.2	Berichte (Leistungen kommunizieren)	210
7.2.3	Geschichten (Tradition kommunizieren)	221
7.2.4	Identitätsformeln	229
	Literatur	230

Teil III Veränderungs- und Krisenkommunikation

8	Modul 8: Kulturen gestalten	235
8.1	Ziele, Strategien und Voraussetzungen der Kulturgestaltung	235
8.2	Kommunikation des Wandels (Change Communication)	239
8.2.1	Grundlagen: Erfolgsfaktoren und Fallstricke	239
8.2.2	Gestaltung einer Innovationskultur	242
8.2.3	Gestaltung einer Servicekultur	246
8.2.4	Gestaltung einer Genderkultur	248
8.3	Instrumente der Kulturgestaltung	249
8.3.1	Leitbilder, Missionen und Visionen entwickeln	249
8.3.2	Neue Rolle für Führende	256
8.3.3	Formulierungsbeispiele	262
	Literatur	270

9 Modul 9: Krisenkommunikation	273
9.1 Grundbegriffe der Krisenkommunikation	273
9.2 Krisenkommunikation: Ethik und Moral	274
9.2.1 Maximen der Verständigung	274
9.2.2 Kooperationsprinzip	274
9.2.3 Die Strategien der moralfreien Krisenkommunikation	276
9.3 Ausgezeichnete Krisenkommunikation	278
9.4 Prävention in der Krisenkommunikation	281
Literatur	286