

Floskelfreie Briefe und E-Mails wirken besser

Dass Floskeln nicht zu einer modernen Korrespondenz gehören, ist nichts Neues. Und doch halten sich einige dieser verstaubten Formulierungen sehr hartnäckig. Warum ist das so? Und wie lassen sich diese Floskeln sinnvoll ersetzen? Ein kleines Anti-Floskel-Training.

TEXT ANDREA KERN

Floskeln wie «hochachtungsvoll» oder «verbleiben wir mit freundlichen Grüssen» treffen wir heute nur noch selten an. Diese verstaubten Formulierungen sind aus der schriftlichen Kommunikation fast gänzlich verschwunden.

Anderen Floskeln hingegen begegnen wir beinahe in jedem zweiten Geschäftsbrief. So wird beispielsweise «Bei Fragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung» immer noch gerne und sehr oft verwendet. Dabei gilt auch diese Formulierung schon seit Jahrzehnten als veraltet. Warum ist sie dennoch in Briefen und E-Mails so präsent?

Das vermeintlich Gute an Floskeln

Floskeln haben auf den ersten Blick auch ihre guten Seiten. Sie helfen uns dann, wenn wir nicht mehr weiterwissen. Auf Floskeln greifen wir also gerne zurück, wenn wir unsicher sind, was wir schreiben sollen.

ZUR PERSON

Andrea Kern schult Führungskräfte, Mitarbeitende und Privatpersonen in moderner Korrespondenz und schreibt für Unternehmen. Sie ist Texterin, Corporate Writer, HR-Fachfrau und Ausbilderin mit eidg. Fachausweis sowie Inhaberin von Wort & Stil. Andrea Kern.

www.wortundstil.ch

ANTI-FLOSKEL-TRAINING Die hartnäckigsten Floskeln und wie man sie ersetzt.

Floskel	Moderne Alternative
Wir stehen Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung .	Haben Sie Fragen? Sie erreichen mich diese Woche am besten vormittags ab 7.30 Uhr unter Tel. XXX XXX XX XX.
Wir beziehen uns auf Ihre Anfrage vom 20. August und unterbreiten Ihnen hiermit unsere Offerte:	Ihre Anfrage freut mich – vielen Dank. Dieses Angebot habe ich gerne für Sie ausgearbeitet:
Wir hoffen , Ihnen mit diesen Unterlagen gedient zu haben .	<i>ersatzlos streichen, strahlt nur Unsicherheit aus</i>
Beiliegend senden wir Ihnen den Wegbeschrieb.	Ob Sie mit dem Zug oder Auto anreisen: Der Wegbeschrieb zeigt Ihnen, wie Sie uns am besten erreichen.
Allfällige Fragen beantworten wir Ihnen gerne.	Bei Fragen hilft Ihnen Frau Muster gerne weiter. Ihre Direktwahl: Tel. XXX XXX XX XX.
Wir erlauben uns , Ihnen unsere Leistungen in Rechnung zu stellen.	Ihren Auftrag haben wir gerne ausgeführt. Anbei finden Sie die Rechnung für unsere Leistungen.
Wir bitten Sie, die Terminverschiebung zur Kenntnis zu nehmen .	Bitte beachten Sie die Terminverschiebung – vielen Dank.
Für Ihre Bemühungen danken wir Ihnen im Voraus bestens.	Danke, dass Sie uns so rasch weiterhelfen. Das schätzen wir sehr.
Hiermit teilen wir Ihnen mit , dass wir uns leider für einen Mitbewerber entschieden haben.	Dieses Mal haben wir uns für einen Mitbewerber entschieden.

Floskeln geben uns zudem das Gefühl, sehr höflich zu sein. Und sie sind gute Platzfüller. Würden wir sie weglassen, würden unsere Briefe und E-Mails sehr kurz ausfallen. So lautet zumindest die weitverbreitete Meinung. Doch der Schein trügt:

Floskeln sind bereits abgenützt

Viele Floskeln entstammen einer sehr alten, förmlichen und offiziellen Sprache wie sie früher vor allem von Ämtern gepflegt wurde. Beispiele wie «hochachtungsvoll», «dienen», «er-

lauben», «zur Verfügung stehen» oder «ehren» zeugen davon.

Dabei sind diese Floskeln deshalb so gut in unserem Gedächtnis verankert, da wir sie bereits unzählige Male gelesen haben. Aber wie bei allem, das sich regelmässig wiederholt, geben wir auch einem Begriff oder einem Satz mit der Zeit viel weniger Bedeutung als beim ersten Durchlesen.

Das bedeutet: Formulierungen können eine Art Abnutzungserscheinung entwickeln. Folglich überlesen wir heute Floskeln oft einfach oder nehmen sie gar nicht mehr richtig wahr.

Floskeln sind gar nicht so höflich

«Wenn ich die Floskeln weglasse, wirken meine Briefe und E-Mails doch unanständig und viel zu salopp!» Diese oft geäusserte Befürchtung ist verständlich. Und dennoch ein Irrtum.

Eine gute Kommunikation erfolgt auf Augenhöhe und ist zielgruppenorientiert. Floskeln sind dabei hinderlich, da sie mit «ehren», «dienen» etc. das Gegenüber höher gewichten als den Schreibenden. Zudem: Gerade Floskeln wie «zur Kenntnis nehmen» oder «bezugnehmend» sind für die jüngere Generation heute ungewohnt und damit schwer verständlich.

Floskeln verhindern Individualität.

Floskeln lauten immer gleich. Sie können den Leser, die Leserin nicht mehr überraschen und wecken kein Interesse. Dabei wäre aber gerade diese Aufmerksam-

keit so wichtig, um mit den Briefen und E-Mails die gewünschte Wirkung zu erzielen.

Ohne Floskeln sind wir aufgefordert, viel individueller und vor allem konkreter zu formulieren. Das ist zwar etwas anstrengender, hat aber einen entscheidenden Vorteil: Anstatt einfach nur «Beiliegend senden wir Ihnen die Broschüre» zu schreiben, können wir den Nutzen hervorheben. Zum Beispiel: «In der Broschüre finden Sie acht Tipps, die Ihnen den Umgang mit E-Mails erleichtern.»

Floskeln sind als Platzfüller ungeeignet

Unser primäres Ziel beim Schreiben ist es, unserem Gegenüber eine Botschaft zu vermitteln. Mit Floskeln wie «In Bezug auf Ihr Schreiben vom ...» und «Wir hoffen, Ihnen mit diesen Angaben gedient zu haben» versuchen wir, dieser Botschaft einen Rahmen zu geben. Dieser gutgemeinte Rahmen ist allerdings kontraproduktiv, denn er lenkt von der eigentlichen Botschaft ab bzw. verwässert sie.

Natürlich sollten Briefe und E-Mails aber auch nicht zu kurz ausfallen. Alle freuen sich über ein nett gemeintes Wort am Anfang, einen freundlichen Schluss. Floskeln also einfach ersatzlos wegzulassen, ist in der Regel keine gute Lösung. Viel besser ist es, sie durch moderne Alternativen zu ersetzen. Ein Ansatz dazu bietet das «Anti-Floskel-Training» in diesem Beitrag. ■

WAS IST EINE FLOSKEL?

Floskel leitet sich aus dem Lateinischen (lat. *flosculus*) ab und lässt sich mit «Blümchen» übersetzen. Diese Übersetzung zeigt: Früher waren Floskeln durchaus positiv behaftet. Sie wurden dazu verwendet, um Briefe «auszuschmücken» und den Leser, die Leserin möglichst höflich anzusprechen.

Heute hingegen sind Floskeln in der modernen Korrespondenz verpönt und werden als nichtssagende Phrasen, standardisierte Formulierungen und veraltete Begriffe bezeichnet.

Da dieselben Floskeln bereits tausende Male gelesen wurden, besitzen sie keine Individualität mehr. Darum werden sie gerne überlesen oder gar nicht mehr wahrgenommen. Sie sind also unnützer Sprachballast.