

Schreiben lassen

Als Kind lernte man in der Schule das Schreiben. Mal lernte man einzelne Buchstaben und setzte daraus Worte zusammen, mal schrieb man gleich ganze Worte, je nachdem, wie es gerade Mode war. Sobald man einigermaßen schreiben konnte, musste man auf Geschenke von weit entfernt wohnenden Verwandten mit einem „Dankschön-Brief“ antworten. Einige hinterließen auch überall irgend welche Buchstaben, egal, ob mit rotem Ziegelstein auf dem Asphalt oder den Gehwegplatten, oder seltener mit Kreide oder verkohlten Stecken. Das war oft Druckschrift und meistens keine Schönschrift, auch, wenn man die in der Schule lernte.

Manche setzten ihren Namen in all ihre Bücher. Wenn sie klug waren mit Bleistift, damit man es später ausradieren könnte, wenn man die Bücher verkaufen wollte, oder meinte auf seine Kinderbücher verzichten zu können. Andere ritzten ihre Initialen in Tische, Bänke, oder Baumrinde. Man hinterließ Schrift als Zeichen, dass es einen gäbe, so wie heute Sprayer ihr Zeichen, oder ganze Malereien.

Während einige Freude am Schreiben hatten, strengte es Andere zu sehr an. Das waren die mit den kurzen Aufsätzen. Es hing sicherlich auch damit zusammen, ob man gerne las und gute Bücher in die Finger bekam, oder ob man wenig Zugang zu Büchern hatte. Einige wenige hatten zuhause eine Schreibmaschine auf der sie später zu tippen lernten. Warum? Vermutlich, weil sie sich dann besonders „erwachsen“ vorkamen. „Ich schreibe, also bin ich“, dachten sie vielleicht.

Was hätten wir Alten als Kinder gesagt, wenn man uns gesagt hätte, dass es Programm gibt, die einem das Schreiben abnehmen? Wozu soll das gut sein? Warum etwas schreiben lassen, wenn man doch selbst das Schreiben als Ausdruck der eigenen Person ansieht? Vor allem die Handschrift, die bei einigen schön und bei anderen unleserlich ausfällt. Berühmt waren angeblich die Schriften von Ärzten und Apothekern. Vielleicht weil sie so viel Schreiben mussten, bevor Rezepte vom Rechner mittels Drucker angefertigt wurden. Da das oft dieselben Rezepte waren, kann man sich vorstellen, dass diese häufigen Wiederholungen keine Freude machten. Der Apotheker an der Ecke kannte die Ärzte im Viertel und wurde aus dem Gekritzel dennoch schlau.

Die Post hatte Programme, die Handschriften lesen konnten, damit die Sortierung der Briefe nach Städten und Adressen schneller ging.

Heute werden allein in Stuttgart über drei Millionen Texte von Rechnern verfasst. Es heißt, dass die lokalen Blätter ihren Polizeibericht und auch einige Sportberichte bereits von Rechnern verfassen lassen. Immer mehr Blätter übernehmen das, was die Nachrichtenagentur dpa (Deutsche Presse Agentur) an Informationen liefert unverändert ins Blatt, weil das Arbeit spart und schneller geht.

Manche haben in ihrem Rechner verschieden Grußformeln gespeichert, die sie je nach Bedarf über ein Kürzel abrufen können. Z.B. „vlg“ wird zu „Viele liebe Grüße“. Andere verzichten in E-mails, SMS und Briefen schon lange auf die Grußformel. Behörden fingen damit an, dass unter einem Text keine Unterschrift mehr stand, sondern: „Dieses Schreiben wurde maschinell erstellt und ist auch ohne Unterschrift gültig.“ Die Unterschrift, die früher anzeigte, dass ein Mensch diese Schreiben verfasst hatte und dafür auch verantwortlich „zeichnete“, fiel weg, weil sie vielleicht zu viel Mühe machte, oder zu viel Zeit kostete. Früher gab es Unterschriften-Mappen, in denen gegen Abend die Sekretärin dem Vorgesetzten alle getippten Briefe vorlegte, die er unterschreiben sollte. Den Schnellschreiberekord hielt in meiner Jugend Sigrun Lude, die bei den Stuttgarter Nachrichten arbeitete mit über 700 Anschlägen in der Minute.

Mit der Anrede und dem Gruß wurde der Hinweis auf einen Menschen, der die Sache bearbeitet hatte, getilgt. Viele Schreiben nennen heute auch niemand mehr, an den man sich wenden könnte und den man noch vor einigen Jahren als „Ansprechpartner“ modernisierte, während es früher der „Sachbearbeiter“ war.

Das Schreiben von Briefen wurde mit Textbausteinen automatisiert, auch, wenn die Empfänger oft nicht wussten, was meinte den etwa die Künstlersozialkasse mit ihren Texten. Wer am Rechner arbeitet, kann sich etwas Mühe sparen, indem er über Textbausteine, oder über Grußformeln und Ähnliches Briefe zusammen stellt, die aber nichts mehr mit den „Bedankemich-Briefen“ an die Großmutter oder den Briefen unter Brieffreunden gemeinsam haben.

Das, was man schreibt, kann man vom Rechner korrigieren lassen, auch, wenn es nicht immer richtig ist, was der vorschlägt, wenn man sich verschrieben hat. Das Schreiben hat sich vom Ausdruck eines Menschen zur „Information“ gewandelt, die so unpersönlich ist, wie die Begleitpapiere von Kriegsgefangenen: „To whom it may concern“ stand darüber als Anrede, weil man ja nicht wusste, wem dieses Schreiben vorgelegt werden würde, also schrieb man „Wen immer das betrifft“.

Neben dem Verkümmern der Botschaft und ihrer persönlichen Form zur Information wurde der Text als juristische Absicherung wichtig. Egal ob als Kleingedrucktes bei irgend einem Angebot, oder als AGB (Allgemeine Geschäftsbedingung), der man im Internet zustimmen muss, egal ob man sie gelesen, oder gar verstanden hat, was den meisten juristischen Laien nie gelingen dürfte. Auch Beipackzettel wurden immer länger, damit der Medikamentenhersteller seine Pflicht erfüllt hat. Deshalb drängt er meist auch „Bitte lesen sie diese Gebrauchsanweisung gründlich bis zum Ende durch!“ Damit hat er seiner Informationspflicht genüge getan. Auch wer ins Krankenhaus kommt, bekommt eine Menge Papiere zur Unterschrift vorgelegt, bevor man ihn behandelt (Notfälle ausgenommen).

Texte haben sich also von persönlichen Mitteilungen zu „Informationen“ und „Mitteln zur rechtlichen Absicherung“ gewandelt. Wie bei den AGBs geht man davon aus, dass der Text wichtig ist, um einen selbst zu schützen, aber nicht unbedingt für den, der ihn lesen und verstehen sollte. Hauptsache, man hat bei Medikamenten alle möglichen Nebenwirkungen erwähnt, oder bei einer Ware die Garantie und die Gewährleistung so weit wie möglich ausgeschlossen, auch wenn der Gesetzgeber eigentlich das Gegenteil erreichen wollte.

Die Zahl der Bücher, die jedes Jahr in Deutschland erscheinen, war schon vor Jahrzehnten so groß, dass niemand mehr sie im Laufe seines Lebens hätte lesen können. Das mag bei

Fachbüchern, die den Stand des Wissens zu einem bestimmten Zeitpunkt zusammen fassen, nicht schlimm sein, oder bei Bauanleitungen, um aus einem Auto einen Campingbus zu machen. Aber selbst der Gebildete, der versucht in wenigstens einem Gebiet auf dem Laufenden zu bleiben, kann kaum alle Bücher zu seinem Gebiet lesen.

Ein Teil der Bücher ist auch nur recht kurz brauchbar, etwa die Gebrauchsanweisungen für Rechner (1200 Seiten für ein iPad!). Die liest vermutlich niemand mehr von vorne bis hinten, weil man nur nach irgend etwas Speziellem sucht. Ob man das dann findet ist nicht sicher. Im Grunde sind das auch keine Bücher mehr, die man kaufen, lesen und ins Bücherregal stellen würde, sondern Datensätze, die je nach Bedarf auch wieder geändert werden, damit der Hersteller sagen kann, er habe alles Wissenswerte für die Benutzer dokumentiert. Texte werden so von einer Botschaft zu einem Alibi, oder von einer menschlichen Begegnung zum Mittel um diese Begegnungen von Menschen zu verhindern, denn die würden die Firma die Zeit von Mitarbeitern und damit Geld kosten. Also versucht man Kunden, die Fragen haben, mit einem Text abzuwimmeln, oft unter der Überschrift „FAQ“, was für „häufig gestellte Fragen“ steht.

Es scheint, als ob die Entwicklung dahin geht sich selbst durch von Maschinen erzeugte Texte vor der menschlichen Begegnung mit den Kunden zu schützen, oder diese mittels Texten billiger zu gestalten, als es eine tatsächliche Begegnung und Auseinandersetzung wäre. Wenn Ärzte Papier verteilen, auf dem man unterschreiben soll, dass die Patienten über eventuelle Nebenwirkungen aufgeklärt wurden, dann spiegelt sich darin die Zeitnot der Ärzte, die wiederum durch den Druck zu immer mehr Einnahmen entsteht, also der angeblichen Wirtschaftlichkeit. Damit man schneller Geld verdient, soll alles immer schneller getan werden. Damit man sich das mühsame Gespräch mit Menschen erspart, bekommen die Texte verpasst, die teilweise von Juristen verfasst wurden, damit sie auch „rechtssicher“ sind. Dass die meisten Laien mit derartigen Texten wenig anfangen können, ist egal, Hauptsache man ist seiner gesetzlichen Pflicht zur Aufklärung nachgekommen, und zwar nachweisbar. Dass der Gesetzgeber sich gezwungen sah, solche Pflichten einzuführen, spricht dafür, dass es zumindest Einige damit nicht so genau nahmen.

Eigentlich müsste ein Arzt nach dem Gespräch mit dem Patienten diesen fragen, was er denn verstanden hat und, ob es noch offene Fragen gäbe. Nur dann wäre das eine Aufklärung, wie sie der Patient und der Arzt brauchten, um ein ruhiges Gewissen zu haben. Dafür ist aber immer weniger Zeit. Ärzte eilen von einem Sprechzimmer zum Anderen, um dort die verschiedenen Patienten möglichst rasch abzufertigen. Die Patienten müssen zwar länger warten, aber dafür verliert der Arzt keine Zeit, während sich die Patienten nach der Untersuchung wieder anziehen, weil er längst beim nächsten Patienten im nächsten Zimmer ist. Ob diese Eile den Ärzten und den Patienten gut tut? Man darf es wohl bezweifeln.

Geschriebenes ist aber für einen Teil der Patienten nicht hilfreich, weil sie nicht mehr fähig sind komplizierte Texte zu verstehen. Daran wirken auch die angeblich „sozialen“ Medien mit, die oft überhaupt keinen Wert mehr auf eine verständliche und klare Sprache legen, sondern mit knappen Ausrufen, kurzen Sätzen und Zeichen, die Gefühle ausdrücken sollen, die Lese- und Schreibfähigkeit eher schädigen, als fördern. Die Zahl der Analphabeten wächst.

Man kann den Versuch durch Texte Pflichten zu erfüllen auch als ein Indiz werten, dass man die Kunden gar nicht mehr anständig behandeln möchte, sonder möglichst rasch über den Tisch

ziehen will, wie man es manchmal bei Werbeplakaten sieht, die mit scheinbar sehr günstigen Preisen werben. Liest man jedoch das Kleingedruckte erhöht sich der Preis ganz erheblich, so dass die groß angekündigte „günstige Gelegenheit“ sich als nahe am Betrug angesiedelt heraus stellt. Ja, Texte sind geduldig. Wenn sich aber Firmen über zunehmende Bürokratie beklagen, dann kann man ihnen nicht den Vorwurf ersparen, dass sie durch das eigene Verhalten mit dazu beigetragen haben, dass der Gesetzgeber eingreifen musste.

Es gibt Zahnärzte, die jedem Brief und jeder Rechnung „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ hinzufügen. Da fragt sich der Patient, warum? Genügt ihnen nicht mehr, was ihnen laut Bürgerlichem Gesetzbuch oder der Gebührenordnung zusteht? Es gibt Ärzte, die eine Behandlung verweigern, weil man eine Rechnung haben will, er aber über einen Dienstleister abrechnen möchte (den der Patient natürlich auch mit bezahlen muss).

Was bedeutet es, wenn Ärzte plötzlich unter den Mantel eines Krankenhauses schlüpfen, oder als Mitglieder eines „Medizinischen Versorgungszentrums“ (MVZ) firmieren, oder, wenn beim Erreichen des Pensionsalters die Praxis Teil eines Konzerns wird, dem es nur um das Geld verdienen geht, nicht aber um die Menschen? Das so ein Konzern auf Grund seiner Größe andere Möglichkeiten hat, als ein Arzt in seiner Praxis, ist klar. Deshalb verkauft mancher Arzt an solche Firmen. Aber was bedeutet das für die Patienten?

Natürlich sind die Abrechnungen nun anders organisiert und den Namen des Arztes, dem man Jahrelang vertraute, findet man darauf nicht mehr. Wieder wird zwecks Gewinnmaximierung das Zwischenmenschliche und eine angemessene Form des Umgangs „weg rationalisiert“! Dass so etwas das Vertrauen zum Arzt nicht steigert, spielt offenbar keine Rolle. Aber dieses Vertrauen ist für die Heilung ganz entscheidend, wie schon in der Bibel bei der Heilung des Lahmen steht: „Dein Glaube hat Dir geholfen!“

Hier kann das durch Texte „billiger machen“ dazu führen, dass die Heilungschancen sinken. Das interessiert aber niemand mehr, weil „es ja alle so machen“. Und außerdem: „die Kasse zahlt es ja“.

Der Laie und der Patient sind recht hilflos gegenüber dieser Entwicklung. Was wollen diese Einzelpersonen gegen die großen Konzerne im Hintergrund ausrichten? Zwar könnten sie versuchen einen anderen Arzt zu finden, aber das mag in einer Großstadt gehen, auf dem Land, wo es jetzt schon an Ärzten fehlt, wird das kaum möglich sein.

So betrachtet kann man das Ausweichen vor menschlicher Begegnung hin zu Texten, die diese ersetzen sollen, als einen Hinweis auf eine falsche und gefährliche Entwicklung ansehen, bei dem die Menschen und deren Wohlergehen der Gewinnmaximierung und dem immer höheren Tempo geopfert werden.

Spätestens, wenn Texte, die aus Maschinen stammen, trotz angeblich „Künstlicher Intelligenz“ dazu führen, dass Menschen zu Schaden kommen, wird er Gesetzgeber wieder aktiv werden und neue Pflichten einführen, über die dann Viele meckern werden. Die Techniker werden vorschlagen, dass man Maschinen schafft, die die Texte für den Benutzer lesen, aber das gibt es bereits und es hat kaum dazu beigetragen, dass die Menschen besser wüssten, was sie tun und lassen sollten. Das Ganze ist eine Fehlentwicklung, die zudem noch teuer ist.