

Solveig Michelsen  
München

## Arbeitszeugnis – Hürde oder Chance? (4)

# In geheimer Mission

Verschlüsselte Begriffe, indirekte Zeichen und Geheimcodes – diese Schlagworte fördern nur die Berührungsgängste mit der so genannten Zeugnissprache, und der Respekt davor steigt ins Unermessliche. Natürlich ist es richtig, dass viele Aussagen in einem Arbeitszeugnis chiffriert werden, um dem Leser etwas „zwischen den Zeilen“ mitzuteilen. Aber diese Codierungen folgen einem Schema, das für jeden nachvollziehbar ist, der sich einmal damit beschäftigt. Sie werden sehen: alles keine Hexerei!

Nachdem in einem Arbeitszeugnis stets die schwierige Gratwanderung zwischen Wohlwollens- und Wahrheitspflicht gemeistert werden muss, fällt der Sprache eine besondere Bedeutung zu. Mit ihrer Hilfe lassen sich nämlich auch weniger positive Botschaften in einem – auf den ersten Blick – guten Licht darstellen. Diese Botschaften können dann im für den Aussteller günstigsten Fall nur vom nächsten Arbeitgeber richtig gelesen werden, während sich der Zeugnisempfänger in Besitz eines guten Zeugnisses wähnt.

Manchmal ist es aber auch umgekehrt: Ein Arbeitnehmer darf selbst einen Zeugnisenwurf vorlegen und bedient sich unbeabsichtigterweise Formulierungen, die in der Zeugnissprache eine andere Bedeutung haben als in der Alltagssprache – und legt sich somit selbst ein Ei. Damit Sie in jedem Fall den richtigen Durchblick haben, sind hier alle Re-

geln der Zeugnissprache zusammengestellt.

### Allgemeines Bewertungsschema

Vor allem in zusammenfassenden Beurteilungen wie der Zufriedenheitsformel oder der Schlussformel findet ein allgemeines Notenschema Anwendung, das den meisten bekannt sein dürfte. Wird die Leistung beschrieben mit den Worten: „*Frau Müller erfüllte ihre Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit.*“, ist dies mit der Note 1 gleichzusetzen, da im Satz zwei Steigerungen enthalten sind – stets und vollst.

Fehlt eine der beiden Steigerungen oder ist eine davon abgeschwächt, also lautet der Satz „*Frau Müller erfüllte ihre Aufgaben zu unserer vollsten Zufriedenheit.*“ oder „*Frau Müller erfüllte ihre Aufgaben stets zu unserer vollen Zufriedenheit.*“, entspricht dies der Note 2.

Eine Beurteilung ohne Steigerung bedeutet folglich die Note 3, also „*Frau Müller erfüllte ihre Aufgaben zu unserer Zufriedenheit.*“ Offensichtlich negative Aussagen, die der Note 4 entsprechen würden, verstoßen gegen die Wohlwollenspflicht und sind deshalb unzulässig: „*Frau Müller erfüllte ihre Aufgaben meist zu unserer Zufriedenheit.*“

Dieses Notenbewertungsschema wird nicht ausschließlich für die Zufriedenheits- und die Schlussformel verwendet, sondern auch innerhalb des Zeugnistexts gelegentlich – wo sinnvoll – eingesetzt. Was aber nicht heißt, dass nun jeder Satz zwei Steigerungen enthalten muss, um eine sehr gute Zensur widerzuspiegeln. Das wäre zum einen grammatikalisch nicht immer möglich; zum anderen würde es sich auch sehr schön lesen. Ein Satz wie „*Frau Müller besitzt äußerst umfangreiche Fachkenntnisse ....*“ kommt ohne Frage einer sehr guten Note gleich.

### Verschlüsselungstechniken

Während das Notenschema den meisten Lesern hinreichend bekannt sein dürfte und kein Geheimnis mehr darstellt, bedienen sich die Verschlüsselungstechniken einer subtileren Taktik, die nicht immer leicht zu erkennen ist. Die Grenzen und Übergänge von einer neutralen zu einer eine Botschaft transportierenden Aussage sind fließend. Hier muss der Leser sein ganzes Sprachgefühl aufwenden und nicht zuletzt auch die Zeugnissprache genau unter die Lupe nehmen, um eine Aussage zu beurteilen.

### Passivierung

In der Alltagssprache völlig üblich, beinhaltet ein passiver Ausdruck in einem Arbeitszeugnis immer eine negative Aussage. Hier passieren häufig Fehler aus Unwissenheit! Schreiben Sie also nicht „*Frau Müller wurde von uns als ... beschäftigt.*“, sondern „*Frau Müller war als ... tätig.*“

### Negation

Auch diese Technik tarnt eine negative Aussage mit einer völlig alltäglichen Formulierung: Verneinungen, negative Definitionen eines Sachverhalts oder Wörter, die an sich schon einen negativen Inhalt transportieren, sind in der Zeugnissprache unbedingt zu vermeiden. „*Frau Müller hat uns nie Anlass zur Sorge gege-*

### Geheimcodes

Echte Geheimcodes sind selten geworden. Zum einen, weil viele per Gerichtsbeschluss verboten worden sind, zum anderen, weil Kritik mittels der erwähnten Verschlüsselungstechniken viel subtiler geübt wird. Einige wenige sind gelegentlich noch in Gebrauch:

„Einfühlungsvermögen für die Belange der Belegschaft“	für	„suchte sexuelle Kontakte“
„Geselligkeit“	für	„Alkoholkonsum“
„... hat sich sowohl innerhalb als auch außerhalb des Betriebs für die Interessen der Kollegen engagiert“	für	„Gewerkschafts- bzw. Betriebsratsmitglied“
„(schnell) beliebt“	für	„Anbiederung“
„kommunikativ, gesprächsfreudig“	für	„Tratschtante, Schwätzer“

ben.“ bedeutet also das genaue Gegenteil.

### Einschränkungen

Einschränkungen aller Art sind immer ein deutlicher Hinweis auf Probleme an genau dieser Stelle. Signalwörter sind zum Beispiel: im Großen und Ganzen, meist, relativ, zumindest, weitgehend, im Allgemeinen, im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten etc. Sätze, die in der Umgangssprache durchaus positiv gewertet werden wie „Frau Müller hat sich relativ schnell eingearbeitet.“, kehren sich in der Zeugnissprache in ihr Gegenteil um.

### Auslassungen

Wird ein wesentliches Element des Arbeitszeugnisses unterschlagen, deutet dies auf große Probleme hin. Dabei kann es sich um größere Einheiten wie Arbeitserfolge oder Arbeitsbereitschaft handeln, aber auch um Sätze, die eine so genannte Trias bilden, wie zum Beispiel bei der Verhaltensbeurteilung. Hier müssen Vorgesetzte, Mitarbeiter und Kunden in einer Einheit genannt werden; wenn im Einzelfall keine Kollegen oder Kunden vorhanden waren, so muss dies gesondert erwähnt werden, da eine bloße Auslassung negativ gedeutet würde.

### Betonung von Selbstverständlichem

Wird Selbstverständliches über Gebühr betont, ist dies ein deutlicher Hinweis darauf, dass entweder gerade hier das Problem zu suchen ist oder dass es leider nichts Positiveres über den Beurteilten zu sagen gibt. Wenn in einem Zeugnis unserer Zeit also noch Eigenschaften wie Pünktlichkeit und Ehrlichkeit Erwähnung finden, ist dies mit Misstrauen zu begäugen. Und wird ein Mitarbeiter dafür gelobt, dass er mit diversen Suchmaschinen im Internet gut umgehen konnte oder sich in kürzester Zeit mit dem Drucker vertraut gemacht hat, wird man leider nichts als Unfähigkeit herauslesen.

### Übertreibung und Ironie

Hier gilt es, genau hinzuschauen. Denn ironische Bemerkungen enthalten oft nur Nuancen eines Unter-

## Geheimzeichen oder indirekte Zeichen

Äußerst ungewöhnlich, aber existent sind so genannte Geheimzeichen: scheinbar versehentliche Markierungen im Text. Nur der Vollständigkeit halber seien sie hier erwähnt – Geheimzeichen sind allesamt **verboten**.

Geheimzeichen		
 (hier bitte eine Unterschrift einscannen))	für	Gewerkschaftsmitglied
3	für	Mitglied in einer rechten Partei
((Häkchen in die andere Richtung))	für	Mitglied in einer linken Partei
Indirekte Zeichen		
.. angedeutete Auslassungspunkte	für	„Hier gäbe es noch viel zu sagen ...“
Tel. 089/1234 Angabe der Telefondurchwahl	für	auch hier gäbe es noch viel zu berichten!
James Bond, Personalleiter (Unterschrift) Unterschrift <i>unter</i> maschinengeschriebenem Namen	für	unterdurchschnittlicher Mitarbeiter

tons, den es herauszufinden gilt. In jedem Fall ist es ratsam, dazu auch die Zeugnisumgebung zu Rate zu ziehen. Denn wenn das restliche Zeugnis in einem wohlwollenden Ton gehalten ist, wird der Leser weniger dazu geneigt sein, ein einziges kritisches Wort auf die Goldwaage zu legen, während es bei einem ohnehin schon mittelmäßigen Zeugnis das Zünglein an der Waage sein kann. Offensichtlich wird die Ironie bei einem Satz wie „Wir wünschen Herrn Maier, dass er seine so vielfältigen Talente in einem anderen Unternehmen voll entfalten kann.“, während „Wir bedauern es sehr, einen so tollen Mitarbeiter zu verlieren.“ in einer etwas unprofessionellen Zeugnisumgebung durchaus ehrlich gemeint sein kann.

### Mehrdeutigkeit

Als Schwester der Ironie tritt die Mehrdeutigkeit auf den Plan, wenn der Aussteller bewusst mehrere Deutungsmöglichkeiten offen lassen möchte – wobei diese Technik wieder die negativere Interpretation nahe legt. „Frau Müller hielt stets alle Fäden in der Hand.“ ließe sich auch wesentlich wohlwollender formulieren – und sehr viel eindeutiger.

### Widerspruch

Sehr häufig angewandt wird die Widerspruchstechnik, die sich meist auf größere Abschnitte innerhalb eines Zeugnisses bezieht. Entweder der Mitarbeiter wird über den grünen Klee gelobt, erhält dann aber eine schlechte Leistungszusammenfassung, die dem vorher Gesagten völlig widerspricht, oder es ist umgekehrt: Eine sehr gute Leistungsformel passt nicht zu den kritischen Einzelbeurteilungen. In jedem Fall wird eine solche Diskrepanz den Leser misstrauisch machen.

### Änderung der Reihenfolge

Bestimmte Textbausteine folgen zwingend einer gewissen Reihenfolge. So sollte zum Beispiel die Leistungsbeurteilung in jedem Fall vor der Verhaltensbeurteilung stehen.

Bei der schon erwähnten Trias von Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kunden müssen die Vorgesetzten unbedingt an erster Stelle stehen, während Mitarbeiter und Kunden an zweiter und dritter Stelle folgen.

Nur bei äußerst kundenorientierten Berufen dürfen die Kunden vor den Kollegen genannt werden. ■



Die Autorin:  
Solveig Michelsen  
Daiserstr. 6  
81371 München  
www.rund-ums-arbeits-zeugnis.de