

## **Service 4.2 - Produkte, Prozesse und Begriffe gut verständlich erklären**

### **Hörtext**

Eine kurze, gut verständliche Erklärung könnte folgendermaßen gegliedert sein:

1. Motivation – Warum ist das Erklärte wichtig? Warum lohnt sich das Zuhören?
2. Deduktion – Wie lautet der Oberbegriff?
3. Definition – Was ist das Erklärte genau? Wie sieht es aus? Wie funktioniert es?
4. Exemplifikation – Welche Beispiele gibt es für das Erklärte? Wie häufig tritt es auf? Wer nutzt es?

Bei der Motivation soll die Bedeutsamkeit des zu erklärenden Begriffs für den Zuhörer deutlich werden.

Bei der Deduktion ist die Wahl des passenden Oberbegriffs von entscheidender Bedeutung für die Verständlichkeit der Erklärung. So ist eine städtische Schwimmhalle für den Buchhalter der Betreibergesellschaft zumindest im Dienst eine KOSTENSTELLE, für das Sozialamt eine KOMMUNALE EINRICHTUNG, für die Stadtplaner ein GEBÄUDE und für die Bürger eine SPORTSTÄTTE oder eine FREIZEITEINRICHTUNG.

Die Definition kann vieles sein: Eher selten eine Klassische Definition, bei der das zu Erklärende aus zwei oder mehr bereits bekannten Begriffen gebildet wird.

Eine sehr häufige Form der Definition ist die Übersetzung. Fachbegriffe sind häufig Fremdwörter. Eine Übersetzung kann erste Aufschlüsse über seine Bedeutung geben.

In vielen Fällen ist eine Beschreibung die geeignetste Form der Definition. Hierbei wird, je nach Gegenstand oder Begriff, die äußere Form, die Funktionsweise oder der Aufbau beschrieben.

Eine weitere Form der Definition ist die Ableitung vom Gegenteil des Begriffes, wenn dieses bekannter ist als der Begriff selbst.

In der Exemplifikation wird in der Regel ein Beispiel für den erklärten Begriff gegeben, um ihn fasslicher zu machen und die Erklärung zu konkretisieren. Eine andere Möglichkeit wäre, dass erwähnt wird, wenn es den Begriff auch in anderen Bereichen gibt und ob er dort das Gleiche oder etwas Ähnliches bedeutet oder nicht.