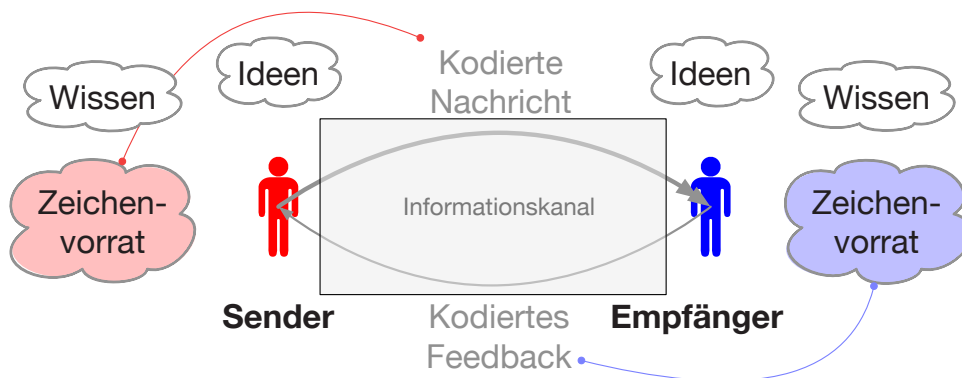


## TECHNISCHE DOKUMENTATION IST - KOMMUNIKATION UND NACHRICHTENÜBERTRAGUNG -

Als Dienstleister stellen wir die Entwicklungsprozesse unserer Kunden dar. Dies geschieht größtenteils in Dokumenten, aber auch als Darstellungen in Bild, als Film oder anderer Natur. Als Dienstleister kommunizieren wir mit unseren Kunden, erlangen Informationen, reichern diese durch Methoden, Wissen und Schlussfolgerungen an und formen das Endprodukt mit dem angestrebten kommunikativen Nutzen.

Da Kommunikation die Technische Dokumentation durchdringt wie die zarte Marmorierung das Fleisch eines Kobe-Rinds, ist gestörte Kommunikation das größte Hemmnis für hochwertige Technische Dokumentation.

Im situativen Kontext gibt es Sender und Empfänger. Beide sind mit ihrem jeweiligen Zeichenvorrat ausgestattet. Dieser ist nicht notwendigerweise identisch. Der Sender beginnt eine Kommunikation, indem er das, was er kommunizieren möchte, verschlüsselt und auf die Reise schickt. In vielen Fällen heißt der Schlüssel „Sprache, Worte, Text“ und die Reise geht durch die Luft, auf Papier oder durch das Internet zum Empfänger. Der nimmt die Information mit seinen Rezeptoren auf und versucht nun, diese mit seinem eigenen Zeichensatz zu entschlüsseln. Da die Nachrichtenübertragungsstrecke „Hirn Sender“ - „Hirn Empfänger“ über viele Störgrößen verfügt, ist es nahezu unmöglich in der Empfangsstelle des Empfängers eine identische Kopie der versandten Nachricht zu reproduzieren. Da dieser Umstand hinlänglich bekannt und im Rahmen wissenschaftlicher Kommunikationsmodelle spätestens seit 1948 durch Harold Dwight Laswell und Kollegen erforscht ist, obliegt dem Sender einer Nachricht die Pflicht, diese Störgrößen bei seiner Nachrichtenübertragung zu berücksichtigen.



Der Empfänger sollte dem Sender das Ergebnis seiner Decodierung in geeigneter Form widerspiegeln. Nur so hat der Sender einer Information die Chance herauszufinden, ob das, was er übertragen wollte, auch ankam - und das in der beabsichtigten Art und Weise. Gibt der Empfänger also sein Feedback, benutzt er dazu in den meisten Fällen den gleichen Schlüssel wie der Sender, codiert seine Nachricht mit seinem Zeichenvorrat und schickt es auf die Reise.

Auf Grund der o.e. Zusammenhänge ist es von hoher Wichtigkeit, sinnvoll zu kommunizieren und Details zu benennen und nicht zu unterdrücken. Besonders gefährlich ist implizites Wissen - also Wissen, welches beim Gesprächspartner implizit vorhanden ist und für ihn so selbstverständlich, sodass er voraussetzt, sein Gegenüber besitze dieses auch.

Es ist daher eher Nutzen wie Schaden, einmal öfters zu kommunizieren und sicher zu stellen, dass Informationen auch wie beabsichtigt verstanden werden.

### KURZ & BÜNDIG:

- gute Kommunikation ist Grundlage jeder Dokumentation
- Empfänger und Sender jeweils besitzen ihren eigenen „Code“, mit dem sie Informationen ver- und entschlüsseln
- um sicherzustellen, dass beide sich verstehen, müssen sie sich immer rückversichern
- größere Verantwortung beim Sender: er möchte verstanden werden

### WEITERE INFOS:

Terminologie dient der Vereinheitlichung und Vereinfachung komplexer Begrifflichkeiten...  
[weiterlesen...](#)

Konsistente Terminologie ist der Schlüssel für eine eindeutige Kommunikation.  
[weiterlesen...](#)

Weiterführende Infos zum Thema und andere interessante Artikel finden Sie auf unserer Homepage:  
[goetzundweise.de](http://goetzundweise.de)

Goetz & Weise GmbH  
Rathsbergstraße 17  
90411 Nürnberg  
Tel: +49 911 704568-20  
Fax: +49 911 704568-21  
[info@goetzundweise.de](mailto:info@goetzundweise.de)  
[www.goetzundweise.de](http://www.goetzundweise.de)