

Berufstugenden erfolgreicher Technik-Redakteure

In den 90ern entbrannte die Diskussion darüber, welche Berufsbasis eine bessere Voraussetzung für die technische Dokumentation sei: Linguist/Lehrer oder Techniker/Ingenieur. Ein Konsens darüber kam bislang nicht zustande.

Man kann die berufliche Eignung für Technik-Redakteure aber auch aus einem anderen Blickwinkel abwägen: Welche persönlichen Eigenschaften sind ideale Voraussetzungen für Technik-Redakteure? In diese Richtung gehen auch häufig die Fragen neuer Lehrgangsteilnehmer, um ihre persönlichen Chancen besser einschätzen zu können.

Die hier vorgestellten Berufstugenden haben sich aus 3 Jahrzehnten reicher Berufserfahrung herauskristallisiert und können als durchaus praxisbewährt gelten. Wer nicht für alle Bereiche Naturtalent mitbringt, kann sich die meisten Tugenden durch Lernen von Fachwissen und Ausdauertraining gleichwohl aneignen.

Neugier

Eine funktionierende Anleitung steht und fällt mit exakter Recherche. Recherchieren ist planvolle, harte Arbeit. Niemand weiß genauer als Sie selbst, welche Informationen Sie für Ihr Dokumentationsprojekt benötigen. Sie müssen also einerseits eine Fragenliste vorbereiten, andererseits aber auch während des Interviews spontan zusätzliche Fragen klären, wenn sich dies aus dem Ablauf der Befragung ergibt. In diesem Zusammenhang ist Neugier Ihr Berufskapital und eine positive Eigenschaft, ohne die Sie Ihre Arbeit nicht erfolgreich vollenden können.

Sprachbegabung

"Absolute Sicherheit in Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik und Stilfragen der deutschen Sprache werden vorausgesetzt. Eine oder zwei Fremdsprachen in Wort und Schrift wären von Vorteil." So lesen sich Stellenanzeigen für Technik-Redakteure, und das mit recht. Andernfalls könnten sie gar nicht verschiedene Sprachstile konsistent auf bestimmte Texttypen (Funktionsbeschreibung, Handlungsschritte, Sicherheitshinweise) anwenden. Wenn die Sprachbegabung nicht vollständig ausreicht, kann man die Lücke auch durch konsequentes Training schließen: Viel (Prosa, Fachliteratur, Stilführer) lesen, viel schreiben, Beispiele sammeln.

Eine gute Voraussetzung für die Entwicklung von Sprachfertigkeiten ist das Erlernen von Fremdsprachen. In europaweiten/globalen Dokumentationsprojekten ist multilinguale Intuition hilfreich.

Lernbereitschaft

In allen Berufen muss man sich heutzutage auf lebenslanges Lernen einstellen. In der Technik-Dokumentation gilt es, sich besonders auf folgenden – sich zum Teil rasch weiterentwickelnden Fachgebieten – fit zu halten:

- Normen, Richtlinien, Gesetze, Rechtsprechung
- Didaktik, Lesbarkeitsforschung, Medientypen
- EDV-Werkzeuge und -Verfahren für Satz, Layout, Grafik, Druckvorstufe
- Recherche-Werkzeuge, -Methoden, -Quellen

Kreativität

Eine Anleitung muss sich zunächst in unserem Kopf entwickeln. Mit jedem Textentwurf müssen wir didaktisch gelungene Visualisierung/Illustrationen mit bedenken. Wie in der doppelten Buchhaltung ("Keine Buchung ohne Beleg & kein Beleg ohne Buchung") gelte für uns die goldene Regel: Kein Text ohne Bild & kein Bild ohne Text. Wahrscheinlich werden wir nicht selbst fotografieren und zeichnen, aber wir müssen wenigstens den hinzugezogenen Experten unsere Vision von der Illustration anschaulich vermitteln können, am besten mit Stehgreif-Skizzen.

Fürsorglichkeit

Anwender wollen schnell, sicher und fehlerfrei zum Produktnutzen kommen, verlangen also mit recht eine gut funktionierende Gebrauchsanleitung. Gerätehersteller haben schon viel Geld ausgegeben für Entwicklung, Konstruktion, Fertigung und Marketing, so dass am Ende für vernünftige Anleitungen kein Geld mehr im Topf ist. So werden wir Technik-Redakteure zu Anwälten der Anwender. Wir müssen uns vorsorglich den Kopf der Anwender zerbrechen:

- Welche Vorkenntnisse und Erfahrungen kann ich bei der Zielgruppe voraussetzen?
- Welche Sprachtypen werden die Anwender am besten und schnellsten verstehen?

- Wie sind die Umgebungsbedingungen am Arbeitsplatz (Beleuchtung, Tischfläche, Störeinflüsse...)?
- Welche Sicherheitserwartungen hat die Zielgruppe?
- Wie können sich Anwender bei Restgefahren vor Schäden schützen?
- Und wie schützen wir den Gerätehersteller vor Inanspruchnahme aus Produkthaftung?

Beharrlichkeit

Da wir den Dingen auf den Grund gehen müssen, um die ganze Wahrheit über Funktionsweise und Gefährdungen von Geräten, Maschinen und Anlagen zu erfahren, müssen wir beharrlich die Zusammenhänge ermitteln. Sie erschließen sich meist nicht von selbst, ja, sie versperren sich oft nachhaltig der Erkenntnis. Von diesen Widerwärtigkeiten dürfen wir weder erschrecken noch uns abschrecken lassen. Wir müssen unbeirrt dran bleiben, wie die Journalisten in solchen Fällen sagen.

Zum Beispiel: "Guten Tag, hier Nervensäge Pichler schon wieder. Wir hatten vereinbart, dass Sie mir die Unterlagen bis 15 Uhr zukommen lassen. Jetzt brauche ich sie wirklich. Sonst müssen wir noch einmal neu über den Liefertermin verhandeln."

Gründlichkeit

Ohne Liebe zum Detail würden wir Wesentliches aus dem Blick verlieren. Genau dies unterscheidet aber gewissenhafte Technik-Redakteure von Ungelernten. Gründlichkeit braucht Zeit. Kalkulieren sie diese also bei der Terminplanung mit ein. Lassen Sie keine Bearbeitungsphase im Lebenszyklus Ihrer Anleitung aus: Konzeption, Entwurf, Manuskript, Skizzen, Reinschrift, Redaktion, Qualitätskontrolle (Tippfehler sorgen für Schadenfreude!), Druckvorstufe, Archivierung, Produktbeobachtung. Nur Laien scheuen sich, im Duden nachzuschlagen. Wir Profis können es uns leisten, jeden noch so leisen Zweifel auszuräumen.

Konfliktbereitschaft

Das Berufsethos verlangt gelegentlich einen energischen Auftritt. Wir müssen versuchen, rechtliche Anforderungen, besonders im Sicherheitsbereich, gegen Hersteller durchzusetzen. Etwa die Hälfte aller Maschinenhersteller kann zum Beispiel keine Gefahrenanalyse vorweisen, wie sie die EG-Maschinenrichtlinie vorschreibt, und wie wir sie für unsere Sicherheitsinstruktionen benötigen. Die Ausreden reichen von

"Wir haben keine Gefahrenanalyse durchgeführt. Können Sie uns weiterhelfen?" bis "Wir brauchen keine Gefahrenanalyse. Unsere Maschine ist absolut sicher." (Woher will er das wissen – ohne Gefahrenanalyse?) Mit dieser Aussage dürfen wir uns nicht abfinden. Als Dokumentationsexperten müssen wir auf der Gefahrenanalyse bestehen. Hersteller, die uns keine aushändigen, müssen wir dazu bewegen, dies schriftlich zu begründen. Diese Bestätigung ist dann unsere Haftpflichtversicherung.

Verschwiegenheit

Da stand der Konstrukteur vor der Frage: Soll ich diese Gerätefunktion nun auch noch durchrechnen? Nein, geht nicht. Morgen beginnt die Fertigung. Also Augen zu und durch! Wird schon schief gehen. Schon hat er eine Leiche im Keller. Wenn Sie gründlich recherchieren, werden Sie sie finden. An dieser Stelle muss sich der Konstrukteur darauf verlassen können, dass Sie verschwiegen sind wie ein Beichtvater oder eine Hausärztin. Sonst erzählt er Ihnen nie wieder etwas. Ihre Informationsquelle wäre verstopft, Ihre Arbeitsbasis zusammengebrochen.

Flexibilität

Die Maschine nähert sich auf hoher See bereits ihrem Ziel, und die Dokumentation fliegt hinterher, damit beides, also das Gesamtprodukt, gleichzeitig am Bestimmungsort ankommt. Mit normalen Arbeitszeiten und durchschnittlichem Wochenarbeitsvolumen ist die Betriebsanleitung nicht mehr rechtzeitig zu schaffen. Wir werden also über Sonderschichten nachdenken müssen, wenn wir nicht rechtzeitig zusätzliche personelle Kapazität organisiert haben.

Ein anderes Beispiel: Sie sind schon bei der Entwicklung einer Software für die Handbucheinstellung von Anfang an mit eingebunden. Die Software ist fertig, Ihr Handbuch auch. Nun überkommt den Entwickler eine unersättliche Änderungslust. Er verwirft einen Modul und baut dafür drei neue ein. Damit sind Sie gezwungen, der Änderungslust des Entwicklers hinterher zu schreiben und schreiben, schreiben, schreiben...

Soziale Kompetenz

Während der Konzeptionsphase haben wir verschiedene Interviewpartner, auf deren Informationen wir angewiesen sind.

<i>Interviewpartner</i>	<i>Fragen</i>
Marketing, Werbung, Produktmanager; Chef	Zielgruppe, bestimmungsgemäßer Gebrauch
Entwickler, Konstrukteur	Aufbau, Funktion, Sicherheit, Daten
Kundendienst	Handhabungsprobleme, Schadensfälle

Alle diese Menschen sind zutiefst davon überzeugt, Wichtigeres zu tun zu haben, als mit Technik-Redakteuren vermeintlich banale Fragen zu erörtern. Wenn sie uns dennoch ihre Zeit opfern, muss das Gespräch wenigstens angenehm für sie sein. Das fordert von uns Umgangsformen, Entgegenkommen, Freundlichkeit, Blickkontakt, behutsame aber beharrliche Gesprächsführung, aktives Zuhören, den Gegenüber ernst nehmen und respektieren, wohlthuende Atmosphäre, kooperatives Verhalten. Andernfalls werden wir es nicht schaffen, dass die Zugbrücken zwischen den feudalen Abteilungen für uns heruntergelassen werden.

Zuverlässigkeit

Sie haben ein Material-, Personal- und Zeitbudget kalkuliert. Ihr Auftraggeber/Abteilungsleiter muss sich nun darauf verlassen können, dass Sie Ihre Anleitung zum vereinbarten Termin fertig stellen und liefern. Liegenlassen kann er die Arbeit selber. Dazu braucht er keine Technik-Redakteure engagieren.

Autor Dipl.-Ing. Wolfram W. Pichler
Adresse Forststr. 23 @ D-12163 Berlin
Telefon 030 - 8 21 33 10
Web www.ce-pichler.de
E-Mail info@ce-pichler.de