

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

Höflichkeit und Unhöflichkeit

Die Ausprägung von Höflichkeit im Sprachverhalten

verfasst von / submitted by

Dipl. Ing. Mag. Elisabeth Werner BA BA MA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfillment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien, 2022 / Vienna 2022

Studienkennzahl lt. Studienblatt / UA 066 817
degree programme code as it
appears on the student record sheet:

Studienrichtung lt. Studienblatt / Masterstudium Deutsche Philologie
degree programme as it
appears on the student record sheet:

Betreut von / Supervisor: ao. Univ.-Prof. tit. Univ.-Prof. Mag. Dr. Peter Ernst



Meiner Mama

DANKSAGUNG

Mein Dank gilt zu allererst meinem Betreuer Herrn Univ.-Prof. Mag. Dr. Peter Ernst, der von Anfang an das Interesse für Sprachwissenschaft in mir geweckt und gefördert hat und mir bei der Themenfindung für meine Masterarbeit und deren Ausarbeitung von großer Hilfe gewesen ist. Er hat keinen Aufwand gescheut, mich mit wissenschaftlichen Hinweisen fachlich zu unterstützen, und stand mir jederzeit zur Diskussion und Beantwortung meiner Fragen zur Verfügung. Wiewohl er mir den Freiraum zur selbständigen Bearbeitung des Themas einräumte, stand er mir jederzeit mit richtungsweisenden und umfangreichen Informationen zur Seite, womit er einen wesentlichen Anteil zum Gelingen meiner Studie beigetragen hat.

Ich hätte mir keinen besseren Betreuer wünschen können. Nochmals ganz herzlichen Dank für Ihre freundliche, geduldige und vor allem sehr kompetente Betreuung und besonders für die motivierenden Worte gegen Ende meiner Ausarbeitung, lieber Herr Professor Ernst!

Ein großes Dankeschön an alle Studienteilnehmer*innen, die an meiner Fragebogen-Erhebung teilgenommen haben. Mit ihren detaillierten Antworten haben sie einen erheblichen Beitrag zur Realisierung dieser Arbeit geleistet.

Meiner Familie danke ich für die liebevolle Umwelt, die sie mir bereitet haben.

Der Mensch, dem ich am meisten zu Dank verpflichtet bin, ist meine geliebte Mama, der ich diesen Dank leider nicht mehr aussprechen kann. Sie hat meine vier akademischen Studien mit aufopfernder Liebe und unerschütterlichem Glauben an mich begleitet. Ihr sei diese Arbeit gewidmet.

Besonderer Dank gebührt meiner Schwester Susi, die ständig für mich da ist, und meiner Nichte Nina, die gleichzeitig mit meinem Masterstudium ihr Bachelorstudium absolviert hat und mir bei fachlichen Diskussionen oft zu neuen Ideen und Herangehensweisen zu meinen Problemen verholfen hat.

Nicht zuletzt möchte ich mich sehr bei Murat bedanken. Ohne seine permanente Bereitschaft für mich da zu sein und zum Teil auch Wege für mich zu erledigen, bis hin zu wichtigen Terminvereinbarungen und Krankenhausbetreuungen hätte ich mich nicht so perfekt auf meine Masterarbeit konzentrieren und erfolgreich sein können.

INHALTSVERZEICHNIS

DANKSAGUNG	4
INHALTSVERZEICHNIS	6
1 EINLEITUNG	10
1.1 Gegenstand und Zielsetzung der Studie	10
1.2 Forschungsfragen und forschungsleitende Annahmen („Hypothesen“)	11
1.3 Aufbau der Arbeit.....	12
1.4 Einbettung der Fragestellung in den jeweiligen Rahmen der Fachdiskussion.....	14
2 THEORETISCHER TEIL	17
2.1 Forschungsstand	17
2.1.1 Forschungsansätze zur sprachlichen Höflichkeit.....	17
2.1.2 Forschungsansätze zur sprachlichen Unhöflichkeit.....	19
2.2 Die Sprechakttheorie	21
2.2.1 John L. Austin - Begründer der Sprechakttheorie	21
2.2.1.1 Konstative und performative Äußerungen	22
2.2.1.2 Der Sprechakte und seine Teilakte	24
2.2.1.3 Klassifikation von Sprechakten	26
2.2.2 John R. Searle - Weiterentwicklung von Austins Sprechakttheorie	27
2.2.2.1 Unterteilung der Sprechakte.....	27
2.2.2.2 Gelingensbedingungen für Sprechakte	29
2.2.2.3 Klassifikation der illokutionären Sprechakte	30
2.3 Grundlagen der Höflichkeitsforschung	32
2.3.1 Paul H. Grice und das Kooperationsprinzip	32
2.3.2 Erving Goffman und das Konzept des <i>face</i>	37
2.3.2.1 Konzept des <i>face</i>	37
2.3.2.2 Face-work.....	39

2.4	Theorien zur sprachlichen Höflichkeit.....	42
2.4.1	Robin T. Lakoffs Rules of Politeness	42
2.4.2	Geoffrey Neil Leechs Politeness Principle (PP)	46
2.4.3	Brown & Levinsons Gesichtswahrungsmodell.....	50
2.4.3.1	Der 'face' - Begriff bei Brown & Levinson.....	51
2.4.3.2	Das Konzept der Face-Threatening Acts (FTA)	53
2.4.3.3	Sprachliche Strategien zur Durchführung von FTAs	54
2.4.3.4	Soziologische Parameter P(ower), D(istance), R(ank) zur Wahl des FTA	57
2.5	Zur Theorie der Unhöflichkeit	58
2.5.1	Jonathan Culpepers Grundlagen der Forschung	58
2.5.2	Definitionen der Unhöflichkeit.....	59
2.5.3	Impoliteness and face.....	62
2.5.4	Impoliteness strategies	65
2.5.5	Typology of Impoliteness	67
2.5.6	Impoliteness and responses to it	69
2.6	Sprachliche Höflichkeitsformen in der deutschen Sprache.....	71
2.6.1	Anredeformen	74
2.6.2	Modalverben	77
2.6.3	Konjunktiv II.....	78
2.6.4	Partikeln	80
3	EMPIRISCHER TEIL	83
3.1	Festlegen der Zielgruppe	83
3.2	Untersuchungsmethode	85
3.2.1	Fragebogen-Erhebung.....	85
3.2.2	Zusammenstellung der Fragebögen	86
3.2.3	Besonderheit bei der Zusammenstellung des mündlichen Fragebogens	87
3.2.3.1	Symmetrie – Asymmetrie	87
3.2.3.2	Variation entlang sozialer Parameter.....	88

3.2.4	Aufbau der für die Datenerhebung verwendeten Fragebögen	90
3.2.4.1	Soziodemographische Datenerhebung	90
3.2.4.2	Fragen mit neun Situationsbeschreibungen	91
3.2.4.3	Fragen mit drei (Aufforderungs-)Texten	93
4	ANALYSETEIL	94
4.1	Datenanalyse des Pretest	94
4.1.1	Soziodemographische Daten	94
4.1.2	Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten	98
4.2	Unterschiede Pretest – Hauptuntersuchung	106
4.3	Datenanalyse der Hauptuntersuchung	106
4.3.1	Beschreibung des Untersuchungskorpus	107
4.3.2	Soziodemographische Daten	108
4.3.3	Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten	111
5	Interpretation der Analyse der Daten nach den drei Merkmalen und Zusammenfügen zu Ergebnissen	137
5.1	Analyse nach dem Merkmal „Geschlecht“	139
5.2	Analyse nach dem Merkmal „Alter“	146
5.3	Analyse nach dem Merkmal höchste abg. Ausbildung	156
6	Zusammenfassung	171
7	Verzeichnisse	174
7.1	Abkürzungsverzeichnis	174
7.2	Abbildungsverzeichnis	177
7.3	Tabellenverzeichnis	178
7.4	Verzeichnis der Diagramme	180
8	Literaturverzeichnis	182
8.1	Akademische Arbeiten	182
8.2	Sekundärliteratur	184
8.3	Internetquellen	202

9	Anhang.....	204
9.1	Fragebogen des Pretest.....	204
9.2	Fragebogen der Hauptuntersuchung.....	215
9.3	Abstract (Deutsch).....	226
9.4	Abstract (Englisch).....	226

1 EINLEITUNG

1.1 Gegenstand und Zielsetzung der Studie

Die vorliegende Forschungsarbeit befasst sich mit den linguistischen Höflichkeitsformeln, also mit der Frage, welche sprachlichen Mittel zur Verfügung stehen, um eine kommunikative Handlung derart zu gestalten, dass man von einer höflichen Handlung sprechen kann. Der Untersuchungsgegenstand ist die formale Ausprägung von Höflichkeit in mündlichen Aufforderungssituationen und schriftlichen Texten. Die Intention der vorliegenden empirischen Studie ist es, mögliche Unterschiede hinsichtlich des Empfindens von Höflichkeit und Unhöflichkeit in Abhängigkeit vom Geschlecht, dem Alter und der höchsten abgeschlossenen Ausbildung der Proband*innen und ihrer sprachlichen Sozialisierung in den unterschiedlichen deutschsprachigen Ländern Österreich, Deutschland und der Schweiz¹ zu untersuchen. Als Zielgruppe dienen aktuelle und ehemalige weibliche und männliche Studierende der Sprachwissenschaft an der Fakultät für Germanistik der Universität Wien, die als Personen mit einschlägigem Wissen in der Thematik zumindest nicht Laien im herkömmlichen Sinn sind, und daher relevante Ergebnisse garantieren.

Für diese Arbeit wurde eine Fragebogenuntersuchung als Methode der quantitativen Datenerhebung durchgeführt. (Vgl. STEINER / BENESCH 2012: 45-47) Quantitative Studien unterscheiden sich von qualitativen in erster Linie dadurch, dass die über einen bestimmten Untersuchungstatbestand aufgestellten Hypothesen und Theorien mit den Daten einer sozialen Realität überprüft werden. Für die vorliegende Untersuchung wurde ein Fragebogen erstellt, der zunächst von 25 Proband*innen in einem Pretest beantwortet wurde. In der folgenden Hauptuntersuchung an 20 Proband*innen wurden die Ergebnisse dieser Untersuchung mit dem Tabellenkalkulationsprogramm **Microsoft Office Excel 2007** ausgewertet und interpretiert und mit dem Textverarbeitungsprogramm **Microsoft Word 2010** in Diagrammen und Tabellen dargestellt.

.

¹ D. h. Unterschiede, wenn der Proband oder die Probandin in einem anderen deutschsprachigen Land als Österreich (Deutschland / Schweiz) geboren wurde, jedoch nicht dort aufgewachsen ist? Hat es einen Einfluss darauf, seit wann sich der Proband oder die Probandin in Österreich aufhält und in welchem Alter er/sie nach Österreich gekommen ist

1.2 Forschungsfragen und forschungsleitende Annahmen („Hypothesen“)

Die vorliegende Arbeit hat es sich zum Ziel gesetzt, im Bezug auf ihren Untersuchungsgegenstand, **formale Ausprägung von Höflichkeit im Sprachverhalten**, mögliche Unterschiede hinsichtlich des Empfindens von Höflichkeit und Unhöflichkeit in gesprochenen Aufforderungssituationen und geschriebenen Aufforderungstexten zu analysieren, um eine befriedigende Antwort auf die **leitende Forschungsfrage** zu finden:

Inwiefern lassen sich aufgrund personenbezogener Faktoren (Geschlecht, Alter, höchste abgeschlossene Ausbildung, sprachlichen Sozialisierung in den unterschiedlichen deutschsprachigen Ländern Österreich, Deutschland und der Schweiz) Unterschiede im Höflichkeitsempfinden der Proband*innen feststellen?

Daraus ergeben sich folgende vier einzelne Fragestellungen, die diese Frage nochmals aufgreifen und spezifizieren.

1. Lassen sich Unterschiede im Höflichkeitsempfinden aufgrund des Geschlechts der Proband*innen feststellen?
2. Lassen sich Unterschiede im Höflichkeitsempfinden aufgrund des Alters der Proband*innen feststellen?
3. Lassen sich Unterschiede im Höflichkeitsempfinden aufgrund der höchsten abgeschlossenen Ausbildung der Proband*innen feststellen?
4. Lassen sich Unterschiede im Höflichkeitsempfinden aufgrund des regionalen Unterschiedes der Herkunft der Proband*innen (der sprachlichen Sozialisierung in den unterschiedlichen deutschsprachigen Ländern Österreich, Deutschland und der Schweiz) feststellen?

Aus der Fragestellung ergeben sich die folgenden Hypothesen:

Hypothese 1: Wenn man Proband*innen beiderlei Geschlechts jeweils den gleichen Sprechakte aus neun verschiedene Kommunikationssituationen oder den gleichen Text aus drei verschiedenen Aufforderungstexten vorlegt und sie diesen auf einer sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“² einstufen sollen, dann kann man

² In der Pretest-Untersuchung ist von einer vierstufigen Skala von „Sehr höflich“ bis „Sehr unhöflich“ ausgegangen, es hat sich jedoch gezeigt, dass eine Erweiterung um die Skalenpunkte „Übertrieben höflich“ und „Normal“ angezeigt war.

zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund des Geschlechts feststellen.

Hypothese 2: Wenn man Proband*innen unterschiedlicher Altersstufen jeweils den gleichen Sprechakte aus neun verschiedene Kommunikationssituationen oder den gleichen Text aus drei verschiedenen Aufforderungstexten vorlegt und sie diesen auf einer sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“ einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund des Alters feststellen.

Hypothese 3: Wenn man Proband*innen unterschiedlicher höchster abgeschlossener Ausbildung von Maturant*in (=Studienanfänger*in) bis Doktorand*in jeweils den gleichen Sprechakte aus neun verschiedene Kommunikationssituationen oder den gleichen Text aus drei verschiedenen Aufforderungstexten vorlegt und sie diesen auf einer sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“ einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund der höchsten abgeschlossenen Ausbildung feststellen.

Hypothese 4: Wenn man Proband*innen, die in Österreich geboren und aufgewachsen sind und solchen, die in Deutschland und der Schweiz geboren und erst später nach Österreich gekommen sind, jeweils den gleichen Sprechakte aus neun verschiedene Kommunikationssituationen oder den gleichen Text aus drei verschiedenen Aufforderungstexten vorlegt und sie diesen auf einer sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“ einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund der sprachlichen Sozialisierung in unterschiedlichen Ländern feststellen.

1.3 Aufbau der Arbeit

Die Arbeit gliedert sich in vier Hauptteile, die **Einleitung**, den **Theoretischen Teil**, den **Empirischen Teil** und den **Analyseteil**.

Die **Einleitung** beginnt mit einer Darstellung des Gegenstandes und der Zielsetzung der Arbeit. Darauf aufbauend werden die Forschungsfragen und forschungsleitenden Annahmen („Hypothesen“) erläutert. Weiterhin folgt eine kurze Darstellung und Begründung der Abfolge und des Inhalts der einzelnen Kapitel, worauf dieser Teil mit

der Darstellung einer ersten kurzen Einbettung der Fragestellung in den jeweiligen Rahmen der Fachdiskussion abgeschlossen wird.

Der **theoretische Teil** dieser Arbeit gibt zunächst einen Überblick über den Forschungsstand, geteilt in die Forschungsansätze zur sprachlichen Höflichkeit und die Forschungsansätze zur sprachlichen Unhöflichkeit. Sodann veranschaulicht er die theoretischen Grundlagen, die zur Entstehung der linguistischen Forschung zur Höflichkeit geführt haben. Er gliedert sich in die Vorstellung der Sprechakttheorie, der linguistischen Höflichkeitsforschung, der Unhöflichkeitstheorie und der sprachlichen Höflichkeitsformen in der deutschen Sprache.

Da der Inhalt dieser Arbeit in der Untersuchung des Höflichkeitsempfindens als Reaktion auf auffordernde Sprechakte besteht, wird zunächst die Sprechakttheorie von AUSTIN (1962), des gemeinhin anerkannten Begründers der Sprechakttheorie, und von SEARLE (1969, 1979), der sich mit dieser Theorie kritisch auseinandersetzte und sie weiterentwickelte, vorgestellt.

Darauf aufbauend wird die Entwicklung der linguistischen Höflichkeitsforschung nachvollzogen. Zunächst wird das Kooperationsprinzip von GRICE (1968) vorgestellt, das als Basis für die traditionellen Höflichkeitsmodelle gilt, sodann GOFFMANS (1955, 1967) *face*-Konzept, das einen maßgeblichen Beitrag zu den linguistischen Höflichkeitstheorien leistete.

Diese Theorien wurden in bahnbrechenden Arbeiten weiterentwickelt von LAKOFF (1979) mit ihren *Rules of Politeness*, LEECH (1983) mit seinem *Politeness Principle* und den daraus abgeleiteten *Höflichkeitsmaximen* und BROWN & LEVINSON (1978, 1987) mit ihrem Gesichtswahrungsmodell des Konzepts der *positiven und negativen Höflichkeit*, das die Darlegung des Höflichkeitsphänomens in fast allen nachfolgenden Beiträgen zu diesem Thema nachhaltig prägte.

Das nächste Kapitel wird der Unhöflichkeitstheorie gewidmet, deren Erforschung sich aus der Höflichkeitsforschung entwickelte. Der Unhöflichkeitsforscher Jonathan CULPEPER (1996) hat sich von der Theorie BROWNS & LEVINSONs zur Höflichkeit ausgehend um eine Theorie zur Unhöflichkeit bemüht, die er als das negative Gegenstück zu Höflichkeit definiert.

Das abschließende Kapitel des theoretischen Teils dieser Arbeit untersucht, mit welchen grammatikalischen Elementen der deutschen Sprache Höflichkeit sprachlich ausgedrückt werden kann.

Der **Empirische Teil** präsentiert die quantitative Studie über die Beurteilung von Höflichkeit in mündlichen Aufforderungssituationen und schriftlichen Texten. Er beschäftigt sich zunächst mit der Festlegung der Zielgruppe. Ein Abschnitt über die Methodik behandelt im Rahmen der Untersuchungsmethode mittels Fragebogen die Zusammenstellung und den Aufbau des Fragebogens.

Zuletzt werden im **Analyseteil** die Ergebnisse dargestellt und interpretiert. Dazu wird zunächst der Untersuchungskorpus für die Studie vorgestellt, der mittels online-Fragebögen von insgesamt 20 Teilnehmern gesammelt wurde. Als Einleitung dazu werden die in einem Pretest gewonnenen Daten analysiert. Ein verbindendes Kapitel erläutert die Änderungen des Aufbaus der Fragebögen des Pretest aufgrund der darin abgegebenen Kritiken und Anregungen. In der darauffolgenden Hauptuntersuchung erfolgt die Analyse der Ergebnisse nach der Bewertung für jede der neun Aufforderungssituationen und drei Aufforderungstexte und ihre Darstellung in Diagrammen. Die Studie wird abgeschlossen mit der Interpretation der Analyse der Daten nach den drei Merkmalen und Zusammenfügen zu Ergebnissen, in der die Hypothesen geprüft werden.

1.4 Einbettung der Fragestellung in den jeweiligen Rahmen der Fachdiskussion

Für den Aufbau der vorliegenden Arbeit sind besonders Iris WANGERMANN (2008) und Marta WESOŁOWSKA (2012) maßgeblich. Erstere untersucht den Unterschied bezüglich der Höflichkeit von Menschen in Deutschland, Österreich und Italien in der direkten Unternehmenskommunikation, während letztere die österreichische verbale Höflichkeit am Beispiel von Bitthandlungen untersucht.

Diese beiden Arbeiten legen die beiden grundlegenden Themen im Rahmen der von mir untersuchten Fachdiskussionen fest: Da sich in den unterschiedlichen Kulturen sehr unterschiedliche Ausprägungen des Höflichkeitsempfindens finden, ist einerseits der Sprachvergleich des Höflichkeitsgebrauchs und Höflichkeitsempfindens in den unterschiedlichen Kulturen ein vielfach untersuchtes Gebiet, andererseits wird auch die

Untersuchung der verschiedenen möglichen Sprechakte (Bitten, Danken, Aufforderungen, ...) gerne untersucht. Diese beiden Themen sind selbstverständlich auch kombiniert worden.

Gudrun HELD hat schon im Jahre 1997 in ihrer Untersuchung „Verbale Höflichkeit: Studien zur linguistischen Theorienbildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Dankessituationen“ festgestellt, dass sich

die Auseinandersetzung mit Phänomenen verbaler Höflichkeit [...] in den letzten 15 Jahren offensichtlich aus der stiefkindlichen Randposition traditioneller, systemgebundener Sprachdeskription zu einem der Lieblingsgegenstände der modernen performanzorientierten Linguistik entwickelt [hat, weshalb sich] eine Arbeit, die Höflichkeit in der Sprache [...] zum Gegenstand macht, [...] – was auch immer sie aus dem großen Gebiet konkret untersuchen will – allem voran dem starken Wettbewerbsdruck stellen [muss], dem sie angesichts der Fülle des ständig steigenden und sich differenzierenden literarischen Angebots ausgesetzt ist. (HELD 1997: 13)

HELDS Untersuchung behandelt sowohl das Sprachverhalten im Vergleich der beiden unterschiedlichen Sprachen Italienisch und Französisch, als auch die beiden Sprechsituationen des Dankes und der Bitte. HELD verweist unter anderem auf Eckart MACHWIRTH (1970) und Karlheinz VALTL (1986), die in ihren Dissertationen spezifische Arbeiten zur Höflichkeit außerhalb der Sprachwissenschaft (HELD 1997: 20 FN 1) geliefert haben.

Claudia FEUERLE weist in ihrer Diplomarbeit (2014: 32) darauf hin, dass eine der ersten Umfragen zu dem Thema, welche Sprachvarietät die Österreicher gebrauchen und wie sie diese bewerten, von Peter WIESINGER im Wintersemester 1984/85 und im Sommersemester 1991 durchgeführt worden ist. Aufgrund dieser Untersuchungen hat Christa PATOCKA (1986) sich in ihrer Diplomarbeit in einer Fragenbogenerhebung mit dem objektiven Sprachgebrauch und der subjektiven Sprachbeurteilung in Österreich beschäftigt. Obwohl diese Arbeit das Thema der Höflichkeit nicht untersucht, hat sie mir wichtige Impulse für meine Arbeit gegeben.

Neben Iris WANGERMANN (2008) , die „In-/direkte Kommunikation und Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation: Deutschland, Österreich und Italien im kulturellen

Vergleich“ einander gegenüberstellt, erforscht dieses Untersuchungsgebiet noch Sarai JUNG (2004), die in ihrer Masterarbeit die „Verbalisierungsformen [der Höflichkeit] von direktiven Sprechhandlungen in Deutschland und Spanien“ untersucht, Katharina MAJOVSKY (2010) vergleicht Höflichkeitsstrategien in den Kulturräumen Andalusien und Wien, Melanie HAUZINGERS (2012) Untersuchungsgebiet stellt „Politeness in English and Spanish language teaching“ dar, und Julia KECKS (2020) „Kontrastive Betrachtung sprachlicher Höflichkeit“ widmet sich den „Höflichkeitsstrukturen der deutschen und englischen Version von *Gut gegen Nordwind*“.

Mit Untersuchungen der verschiedenen möglichen Sprechakte setzen sich weitere Arbeiten auseinander. Marta WESOŁOWSKA (2012) untersucht in ihrer Dissertation „Höfliches Sprachverhalten in Österreich [...] am Beispiel der Bitthandlung“, während Eva ACHLEITNER (2010) ihre Diplomarbeit der „[...] Analyse von höflichkeitsrelevanten Aspekten in Entschuldigungen“ widmet.

Wie HELD (1997) kombiniert auch Anna BALAWENDER (2011) in ihrer Diplomarbeit „Interkulturelle Höflichkeit im Deutschen und im Polnischen“ mit der Untersuchung der verschiedenen möglichen Sprechakte Grüßen, Verabschieden, Entschuldigen oder Bedanken.

Nicht mit der Höflichkeit befasst sich die Diplomarbeit von Lisa KRAMMER (2016) „Standard- und Nonstandard-Deutsch **im universitären Kontext** aus der Sicht von ausgewählten Studienrichtungen“. (Hervorhebung von E. W.) Da ansonsten das Forschungsfeld „Universität“ in Österreich kaum erforscht wurde, war diese Arbeit für den Aufbau der empirischen Untersuchung meiner Arbeit maßgeblich

Zu der Methode meiner Arbeit ist im Vergleich zu sagen, dass beispielsweise Eva ACHLEITNER in ihrer Untersuchung Situationen spezifiziert, zu denen die Proband*innen die Texte liefern sollen, die sodann von ACHLEITNER ausgewertet werden. In meiner Arbeit werden hingegen Situationen spezifiziert und die sprachlichen Äußerungen auf diese Situationen dargestellt, worauf die Proband*innen diese sprachlichen Äußerungen auf ihre Höflichkeit oder Unhöflichkeit beurteilen sollen.

2 THEORETISCHER TEIL

2.1 Forschungsstand

2.1.1 Forschungsansätze zur sprachlichen Höflichkeit

Die verbale Höflichkeit entwickelte sich zu einem speziellen Forschungszweig der Sprachwissenschaft. Diese Entwicklung dauerte jedoch einige Zeit.

BONACCHI (2013) stellt fest, dass

die ersten Ansätze zur linguistischen Höflichkeitsforschung [...] schon zu Beginn des 20. Jahrhunderts anzusiedeln [sind], aber erst die pragmalinguistischen Höflichkeitskonzepte der 70er und 80er Jahre [...] die theoretischen Grundlagen für die aktuelle Höflichkeitsforschung [legten]. (BONACCHI 2013: 52)

Die erste sprachwissenschaftliche Betrachtung des Zusammenhangs zwischen Sprache und Höflichkeit ist auf das frühe 20. Jahrhundert im Zuge des Idealismus und der sprachsoziologischen Schule zu verorten. Dadurch wurde zwar Höflichkeit zum Thema in der Sprachwissenschaft, jedoch war die Abhandlung unzureichend. (Vgl. HELD 1995: 33-34)

Im Zug dieser Entwicklung sind Sammelbände zur Höflichkeit erschienen. als Sammelbände in Bezug auf die Höflichkeit im englischsprachigen Bereich seien hier genannt die von HICKEY / STEWART (2005) *Politeness in Europe*, LAKOFF / IDE (2005) *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness* (2005) und WATTS et al. (2005) *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice* (2005). (YAMAMORI 2014: 8)

Nach BONACCHI (2014) wurde

der begriffliche Rahmen für die Höflichkeitsforschung [...] in den grundlegenden Studien von LAKOFF (1973 und 1975), BROWN/LEVINSON (1978, 1987) und LEECH (1983) gelegt. (BONACCHI 2014: 59)

Harald WEYDT stellte 2003 die Komplexität des Untersuchungsgebietes „Höflichkeit“ fest: „Die Höflichkeitsforschung stellt einen inzwischen unübersehbaren großen Forschungskomplex dar.“ (WEYDT 2003: 34)

Zur Annäherung an das Themengebiet der Kommunikation und der Sprachnormen wurden einige Grundlagenwerke der Pragmatik zur Rate gezogen, darunter seien zu nennen *Pragmatik* von Jörg MEIBAUER (2001) und *Einführung in die Sprechakttheorie: Sprechakte, Äußerungsformen, Sprechaktsequenzen* von Götz HINDELANG (2010).

Als grundlegendes Ausgangswerk für die Vorstellung und Auseinandersetzung wurden *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation* von Erving GOFFMAN (1999) sowie das Original Erving GOFFMAN (1967) *Interaction Ritual. Essays in Face-to-Face Behavior* herangezogen. In diesem führt er das Konzept des *face* (Deutsch *Image*) ein. Auf diesem baut die in Penelope BROWNS und Stephen C. LEVINSONS (1987) Werk *Politeness. Some universals in language usage* wiedergegebene ergänzte und erweiterte Version des Modells von Erving GOFFMAN auf. Sie führen insbesondere den Begriff der Angriffe mittels „face-threatening acts‘ or FTAs“ ein. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 25)

Alle Höflichkeitstheorien, die in dieser Arbeit vorgestellt werden, beziehen sich auf das Kooperationsprinzip von Herbert Paul GRICE (1975) *Logic and Conversation* und dessen Übersetzung Herbert Paul GRICE (1979) *Logik und Konversation*.

Robin T. LAKOFF, die zu den wichtigsten Linguistinnen gehört, die sich mit dem Thema Höflichkeit beschäftigten, wird von manchen als „mother of modern politeness theory“ (EELLEN 1999: 10) angesehen. Sie nutzte als erste die Arbeit von GRICE und betrachtete Höflichkeit aus einer “decidedly pragmatic” perspective (EELLEN 1999: 10). Angeregt von GRICES Theorie der Kooperationsmaxime entwickelte sie ausgehend von dem 1973 veröffentlichten Artikel *The Logic of Politeness; or, Minding Your Ps and Qs* die *Rules of Pragmatic Competence*, aus denen sich ihre drei *Rules of Politeness* ergeben.

Auch Geoffrey N. LEECH geht im Rahmen seiner Untersuchungen auf GRICES Sichtweise des Phänomens Höflichkeit zurück und präsentiert auf Basis von GRICES Kooperationsprinzip in dem Werk (1983) *Principles of Pragmatics* eine Analyse zur Höflichkeit mit Hilfe eines aus untergeordneter Maxime bestehenden pragmatischen Grundgerüsts, bei dem höfliche Formen bedeutend für die Regulation der Interaktion sind.

In der internationalen, angloamerikanisch dominierten Höflichkeitsforschung gelten die *Rules of Politeness* von LAKOFF (1979), die Höflichkeitstheorien mit der Einführung der *positive and negative politeness* durch BROWN und LEVINSON (1978) und die

Entwicklung des *Politeness Principle* nach LEECHS (1980) zu den heute wichtigsten linguistischen Ansätzen. Nach stehen sie „im Zeichen der pragmatischen Wende in der Linguistik und in der Tradition des GRICE'schen Kooperationsprinzips.“ (ANKENBRAND 2011: 27; FN 5) Ihre Autoren können als die „founding fathers of modern politeness research“ (EELLEN 2001: 23) gelten.

Auch HELD (1995) vertritt die Meinung, dass drei zentrale Theorieansätze nicht nur für die Forschung zur Höflichkeit bahnbrechend waren, sondern sie auch bis heute nachhaltig beeinflussen. So wird ihrer Ansicht nach die Autonomie des Forschungsbereichs der Höflichkeit erst mit dem Erscheinen von BROWN und LEVINSON'S Werk *Politeness. Some universals in language usage* (1987) als Monographie erreicht, das zunächst 1978 in einem Sammelband erschien. LAKOFF leitete ihre Regeln der Höflichkeit aus ihrer Studie zum weiblichen Sprachverhalten ab, und LEECH entwickelte seine Höflichkeitsmaximen bei der Abfassung einer Einführung in die Pragmatik. (Vgl. HELD 1995: 67)

ANKENBRAND (2011) weist in ihrer Inauguraldissertation *Höflichkeit im Wandel* darauf hin, dass in den letzten Jahren zunehmend die Forderung nach einer Einigung über die linguistische Definition von Höflichkeit laut wurde. Richard W. JANNEY und Horst ARNDT stellen in ihrem Aufsatz *Intracultural tact versus intercultural tact* (2005) fest:

A main problem, we suggest, is the lack of agreement among investigators about how politeness should be defined as an object of study. (JANNEY / ARNDT 2005: 22).

Diesem innovativen Ansatz der Höflichkeitsforschung steht ANKENBRANDS Meinung nach das ‚omnipotente‘ Höflichkeitsmodell von LEVINSON / BROWN im Wege. Die Auseinandersetzung mit diesem scheint für jede neu aufgestellte Höflichkeitstheorie bis heute unumgänglich. (Vgl. ANKENBRAND 2011: 26)

2.1.2 Forschungsansätze zur sprachlichen Unhöflichkeit

Die sprachliche Unhöflichkeit hat in der linguistischen Forschung bei weitem nicht so viel Beachtung gefunden wie die sprachliche Höflichkeit.

BONACCHI (2013) hebt hervor, dass Unhöflichkeit von Linguisten im Vergleich zu Höflichkeit jahrzehntelang vernachlässigt wurde und sich also im Sinne eines spezifischen linguistischen Forschungsgegenstands später als Höflichkeit etabliert hat. In der linguistischen Forschung wurde immer wieder die Disproportion zwischen dem

wissenschaftlichen Interesse für Unhöflichkeit im Vergleich zu Höflichkeit beklagt. Erst seit Ende der 1990er und Anfang der 2000er Jahre zeigte sich ein verstärktes Interesse an einem konfliktreichen Dialog. (Vgl. BONACCHI 2013: 52)

Dies ist durch eine Reihe von Studien zu diesem Thema gekennzeichnet.

DEREK BOUSFIELD (2008) bietet mit *Impoliteness in Interaction* den ersten monografischen Bericht über Unhöflichkeit in der persönlichen Interaktion und untersucht zusammen mit LOCHER (2008) in dem Sammelband *Impoliteness in language: studies on its interplay with power in theory and practice* die Beziehung zwischen Unhöflichkeit und der „language of power“.

Jonathan CULPEPERS Arbeit, beispielsweise (1996) *Towards an anatomy of impoliteness* und (2011) *Impoliteness: Using language to cause offence*, konzentriert sich auf konfrontative Interaktion, er stellt dabei verschiedene theoretische Ansätze für den sprachlichen Begriff der Unhöflichkeit vor. Damit baut er einen der Höflichkeitstheorie von BROWN und LEVINSON (1987 [1978]) ähnelnden Unhöflichkeitsrahmen auf, in dem er ihre Höflichkeitsstrategien verwendet, um entgegengesetzte Unhöflichkeits-Superstrategien zu schaffen.

BOUSFIELD und CULPEPER stellen 2008 in ihrem Aufsatz *Impoliteness: Eclecticism and diaspora* fest, dass als Beginn einer Ausdehnung der Unhöflichkeitsforschung der Zeitpunkt festgestellt werden kann, als die Forscher begannen, aus einer Vielzahl von Forschungsparadigmen zu schöpfen. Dabei wird das Studium des Fluchens als eine der nachhaltigsten sprachorientierten Forschungslinien betrachtet, die sich mit dem Studium der „Unhöflichkeit“ befassen. Der Klassiker dieser Richtung ist MONTAGUS *Anatomy of Swearing* (1968), das bislang umfangreichste Werk ist HUGHES' *An Encyclopaedia of Swearing* (2006). (Vgl. BOUSFIELD & CULPEPER 2008: 161)

Es war jedoch offensichtlich, dass Unhöflichkeit mehr bedeutet als nur Fluchen. Diese Hinwendung zu offensivem verbalem Verhalten ist durch eine Reihe von Studien zu diesem Thema gekennzeichnet. Das vielleicht erste umfassende und theoretisch fundierte Papier zu diesem Thema ist LACHENICHTS (1980) Pionierarbeit *Aggravating language: A study of abusive and insulting language* sowie AUSTIN P.s (1990) *Politeness revisited – the dark side* über die intentionale gesichtsgefährdende Funktion der Sprache (*aggravating*

language)³. Diese Abhandlungen führten zu einer intensiven Auseinandersetzung mit den kommunikativen Funktionen unhöflicher Äußerungen ab Mitte der 90er Jahre, vor allem im angelsächsischen Sprachraum. (Vgl. BONACCHI 2014: 81) Von den Linguisten, die sich anfangs mit Höflichkeit beschäftigten, haben daraufhin viele ihr Forschungsinteresse auf Unhöflichkeit erweitert (vgl. etwa WATTS 2003 und 2006, WICHMANN 2004 und CULPEPER/BOUSFIELD/WICHMANN 2003). Der

begriffliche Rahmen für die Unhöflichkeitsforschung [...] wurde grundsätzlich von CULPEPER (1996, 2011), KIENPOINTNER (1997), CULPEPER/BOUSFIELD/WICHMANN (2003), BOUSFIELD (2008) definiert. (BONACCHI 2014: 59-60)

Eine vermehrte Anzahl von Wissenschaftlern begann, Fälle zu untersuchen, in denen Sprache nicht zum Zweck der Kooperation verwendet wird, sondern um Schaden zu verursachen. CULPEPER'S *Impoliteness: Using language to cause offence* (2011) fügt dieser Untersuchungslinie einige wesentliche theoretische und methodische Erkenntnisse hinzu. Tatsächlich prangert CULPEPER (2011) von Anfang an klassische Höflichkeitstheorien an als

tend[ing] to give the impression that impoliteness is either some kind of pragmatic failure, a consequence of not doing something, or merely anomalous behaviour, not worthy of consideration. (CULPEPER 2011: 6)

In seiner Monographie (2011) *Impoliteness: Using language to cause offence* demonstriert CULPEPER den Irrtum dieser Haltung.

2.2 Die Sprechakttheorie

2.2.1 John L. Austin - Begründer der Sprechakttheorie

JOHN LANGSHAW AUSTIN (1911-1960) war ein britischer Philosoph, der als der Begründer der Theorie sprachlichen Handelns gilt. AUSTIN hielt am Corpus Christi College der Universität Oxford Vorlesungen unter dem Titel „Words and Deeds“, deren darin enthaltenen Stoff er 1955 als Gastprofessor an der Universität von Harvard unter

³ GOFFMAN hatte schon 1967 in *Interaction Rituals* von *face aggravation* (Imagegefährdung) und *face enhancement* (Imageverstärkung) gesprochen. Nach GOFFMAN kann Imagegefährdung „intentional, accidental, not intentional“ sein (GOFFMAN 1967: 14).

Verwendung der vorhandenen Manuskripte neu geschrieben und in zwölf Vorlesungen gehalten hat. Die Hauptaussage dieser Vorlesung war, dass „Sprache nicht nur Medium des verbalen Ausdrucks ist, sondern auch zum Vollzug von Handlungen eingesetzt werden kann.“ (DOLL 1979: 58)

Diese Vorlesungen liegen seinem 1962 posthum veröffentlichtem Werk *„How to do things with words“* zugrunde, in dem sie weitgehend originalgetreu wiedergegeben werden (Vgl. AUSTIN 2010: 21-23). Erst 1972 wurde sein Werk unter dem Titel *„Zur Theorie der Sprechakte“* ins Deutsche übersetzt. AUSTIN griff mit seiner Vorlesungsreihe WITTGENSTEINS Theorie auf, dass „die Bedeutung eines Wortes [...] sein Gebrauch in der Sprache [ist]“. (Vgl. WITTGENSTEIN 2003: 43)

Die Hauptaussage von AUSTINS Theorie der Sprechakte war, dass Sprache nicht nur Medium des verbalen Ausdrucks ist. Die Analyse der Sprache darf sich nicht nur auf Sätze beschränken, die einen Sachverhalt beschreiben oder eine Tatsache behaupten. Vielmehr soll das Augenmerk auf Sätze gerichtet werden, durch die Handlungen ausgeführt werden.

AUSTIN postuliert also, dass mit Äußerungen sprachliche Handlungen vollzogen werden, also mit einer Äußerung nicht nur etwas „gesagt“, sondern auch „getan“ wird. Er fordert eine neue Theorie der Sprachhandlung, „eine Theorie, die vollständig und allgemein darlegt, was man tut, wenn man etwas sagt (...)“ (AUSTIN 2068: 153).

2.2.1.1 Konstative und performative Äußerungen

In seinem Referat über analytische Philosophie *„Performative und konstatierende Äußerungen“* weist AUSTIN 1968 erstmals darauf hin, dass Sätze nicht immer deskriptiven Charakter haben, sondern mit ihnen vielmehr Handlungen vollzogen werden können. Dementsprechend unterscheidet er die Äußerungen, die wir machen, in Konstative und Performative.

Die konstatierende Äußerung, unter dem bei Philosophen so beliebten Namen der *Aussage*, hat die Eigenschaft, wahr oder falsch zu sein. Demgegenüber kann die performative Äußerung niemals eins von beiden sein, sie hat vielmehr eine eigene Funktion: sie wird zum Vollzug einer Handlung gebraucht (AUSTIN 1968: 140).

Konstative sind Aussagen zur Beschreibung der Welt um uns herum, die **wahr oder falsch** sein können, wie *„Ich habe kein Licht am Fahrrad“* (AUSTIN 2010: 28) oder *„Das Wetter ist schön“*.

Mit der anderen Art von Ausdrücken wird eine bestimmte Handlung sprachlich vollzogen, wie z.B. „*Ich taufe dieses Schiff auf den Namen ,Queen Elizabeth‘*“ als Äußerung beim Wurf der Flasche gegen den Schiffsrumpf. Diese Art von Ausdrücken bezeichnet AUSTIN in Bezugnahme auf den englischen Terminus „to perform an action“ als **Performative**. (AUSTIN 1962: 44) AUSTIN charakterisiert performative Äußerungen wie folgt:

[D]as Äußern des Satzes ist, jedenfalls teilweise, das Vollziehen einer Handlung, die man ihrerseits *gewöhnlich* nicht als „etwas sagen“ kennzeichnen würde. (AUSTIN 2010: 28)

Gelingsbedingungen performativer Äußerungen

AUSTIN hebt hervor, dass performative Äußerungen **weder wahr noch falsch** sein können, es ist nur von Bedeutung, ob die Kommunikation glückt oder nicht glückt, also ob sie **erfolgreich (*happy*) oder nicht erfolgreich (*unhappy*)** verläuft. (Vgl. AUSTIN 1962: 5) Ein Misslingen der Kommunikation nennt AUSTIN einen **Unglücksfall**, die Bedingungen für ihr Gelingen *Gelingsbedingungen*.

AUSTIN betrachtet drei Formen des Misslingens performativer Äußerung, nämlich die **Nichtigkeit**, den Missbrauch oder **Mangel an Aufrichtigkeit** und den **Bruch der Verpflichtung**. (Vgl. AUSTIN 1968: 142)

- (1) Nichtigkeit einer performativen Äußerung, wenn man nicht in der Lage ist, den durch das Aussprechen einer Wendung gemeinten Akt zu vollziehen, weil man nicht dazu autorisiert ist, ein Schiff zu taufen.
- (2) Mangel an Aufrichtigkeit einer performativen Äußerung, wenn man beispielsweise die Formel „Ich verspreche ...“ äußert, ohne die Überzeugung oder die Absicht zu haben, das Versprochene auch zu tun.
- (3) Bruch der Verpflichtung, wenn man die mit der Äußerung eingegangene Verpflichtung im Nachhinein bricht. Wenn man beispielsweise sagt „Ich heiße Sie willkommen“, dann ist es nicht in Ordnung, wenn man denjenigen daraufhin wie einen Feind oder einen Eindringling behandelt (AUSTIN 1968:142).

Insbesondere die erste Form der Nichtigkeit verdeutlicht, dass performative Sätze zwar nicht mit Handlungen gleichzusetzen sind, sie jedoch handelnden Charakter aufweisen, der sie besonders aussagekräftig macht. (Vgl. AUSTIN 2010: 35–37).

Wahrheitsbedingungen der konstativen Äußerungen

Auch konstative Äußerungen unterliegen (Wahrheits-) Bedingungen. AUSTIN unterscheidet drei Arten, wie die Wahrheit einer konstativen Äußerung von der einer anderen Äußerung abhängen kann, und nennt die logisch-semantischen Unterschiede **Entailment** (1), **Implication** (2) und **Presupposition** (3). (Vgl. VILLERS 2011: 47-48)

- (1) Entailment (oder Semantische Implikation): Die Regel dafür ist „A hat B zur Folge“; die Wahrheit konstativer Äußerungen beinhaltet die logische Voraussetzung der Widerspruchsfreiheit. Beispiel: aus „Die Katze liegt auf der Matte“ folgt semantisch „Die Matte ist unter der Katze“ (Vgl. VILLERS 2011: 48; AUSTIN 2010: 65)
- (2) Implication: Die Regel dafür ist „A impliziert B“; die Wahrheit konstativer Äußerungen impliziert eine Sprecher*innen-Intention, insbesondere, dass der/die Sprecher*in auch glaubt, was er/sie sagt. Beispiel: die Aussage „Die Katze ist auf der Matte“ präsupponiert, dass der/die Sprecher*in daran glaubt. (Vgl. VILLERS 2011: 48; AUSTIN 2010: 66)
- (3) Presupposition: Die Regel dafür ist „A setzt B voraus“: die konstativen Aussagen können weiterhin misslingen, wenn die Gegenstände nicht existieren, auf die sich der/die Sprecher*in bezieht. Beispiel: „Die Katze ist auf der Matte setzt voraus, dass die Matte existiert.“ (Vgl. VILLERS 2011: 48; AUSTIN 2010: 66)

2.2.1.2 Der Sprechakte und seine Teilakte

In einem zweiten Stadium verwirft AUSTIN die Unterscheidung von konstativen Äußerungen und performativen Äußerungen und beginnt mit der Erarbeitung einer neuen Theorie der Sprechakte, „eine[r] Theorie, die vollständig und allgemein darlegt, was man tut, wenn man etwas sagt (...)“ (AUSTIN 1968: 153), nach der sich die Handlungen einer Äußerung in drei Dimensionen untergliedern.

Sprechakte werden nach AUSTIN in drei Teilakte unterteilt, welche nicht nacheinander, sondern gleichzeitig stattfinden: in den lokutionären, den illokutionären und den perlokutionären Sprechakt.

- 1. Der **lokutionäre Akt** bezeichnet die semantische Seite einer Äußerung. ERNST definiert den lokutionären Satz als „[...] die Äußerung selbst mit einem determinierten Sinn und einer determinierten Referenz.“ (ERNST 2002: 96)

Dieser lokutionäre Akt wird von Austin in drei Teilakte aufgeteilt, den phonetischen, den phatischen und den rhetischen Akt: (Vgl. AUSTIN 2002: 110)

- **Phonetischer Akt:** das Hervorbringen von Lauten und Geräuschen, die zum Lautsystem einer bestimmten Sprache gehören und in phonetischer Schrift einer bestimmten Sprache aufgezeichnet werden können. „Das Resultat ist ein *Phon*, eine Lautäußerung (nicht zu verwechseln mit dem Begriff aus der Phonetik).“ (ERNST 2011: 244).
- **Phatischer Akt:** das Hervorbringen von Äußerungen, die nach den Regeln der Grammatik einer bestimmten Sprache unter Verwendung der Wörter (Lexeme) und syntaktischer Strukturen dieser Sprache gebildet sind. Das Produkt des phatischen Akts ist das *Phem*, eine Einheit der *Sprache* (*langue*), deren typischer Fehler es ist, „sinnlos zu sein“ (AUSTIN 2002: 115).
- **Rhetischer Akt:** das Hervorbringen von Äußerungen, die sowohl einen sinnvollen Bezug zu Gegenständen und Ereignissen der Welt (*reference*) als auch Bedeutung (*sense*) haben, indem sie Aussagen über die Referenzobjekte machen. (AUSTIN 2002: 110) Im rhetischen Akt werden diese Vokabeln verwendet um „über etwas mehr oder weniger genau Festgelegtes zu reden und darüber etwas mehr oder weniger genau Bestimmtes zu sagen.“ (AUSTIN 2002: 113) Das *Rhem*, als das Produkt eines rhetischen Akts ist eine Einheit der *Rede* (*parole*) und „sein typischer Fehler ist, vage, leer, unklar und so weiter zu sein.“ (AUSTIN 2002: 115)

Dabei ist es vor allem von Bedeutung, dass das Gesagte vom den Angesprochenen verstanden wird.

2. **Der illokutionäre Akt** bezeichnet die Kraft des verbalen Ausdrucks. Die Illokution ist der Handlungszweck einer Äußerung, die Absicht, die der Sprechende verfolgt: eine Wette, Taufe, Warnung, ein Versprechen etc. Der Äußerung kommt neben ihrer *Bedeutung* [...] auch eine innere Kraft (engl. *force*) zu. Der illokutionäre Akt ist das, was ich als Sprecher*in mit der Äußerung beabsichtige. Austin bezeichnet diesen Akt als „Theorie der illokutionären Rollen (*illocutionary forces*)“ (AUSTIN 2002, S.117) Die Illokution ist der am intensivsten untersuchte Aspekt der Sprechakte. (Vgl. ERNST 2011: 244)
3. **Der perlokutionäre Akt** bezeichnet die Folge einer Illokution und beinhaltet sowohl die Intention des Sprechers/der Sprecherin wie auch die tatsächliche Wirkung der Äußerung auf Gefühle, Gedanken oder Handlungen des oder der Hörer, des Sprechers/der Sprecherin oder anderer Personen. Man kann also den/die Sprecher*in als Täter*in einer Handlung bezeichnen (AUSTIN 2002, 118).

Dabei ist es vor allem von Bedeutung, dass das Gesagte vom den Angesprochenen verstanden wird.

2.2.1.3 Klassifikation von Sprechakten

Nachdem AUSTIN die Teilakte einer Äußerung definiert hatte, unternahm er einen weiteren Versuch der Klassifikation von sprachlichen Äußerungen. Dabei bedient er sich keiner übergeordneten Kriterien, sondern unterscheidet die Äußerungen hinsichtlich ihrer illokutionären Rollen, indem er die Formel „...sagen heißt...tun“ (AUSTIN 2002: 149) anwendet. Er unterteilt die Sprechakte mittels einer mit Hilfe eines Wörterbuchs herausgefilterten Liste von Tausenden von Verben, die illokutionäre Akte bezeichnen (*illokutionärer Verben*) in fünf Klassen hinsichtlich ihrer illokutionären Rolle, die „immerhin aus(reichen), um zwei Fetische fertigzumachen [...] nämlich (1) den Wahr/Falsch - Fetisch und (2) den Wert-Fakten – Fetisch“. (AUSTIN 2002: 168)

Diesen fünf Kategorien gibt er die folgenden Namen:

- (1) Verdiktive Äußerungen: Sprechakte, mittels derer über Werte oder über Tatsachen (soweit sie unterscheidbar sind) aufgrund von Beweismaterial oder Argumenten ein amtliches oder nichtamtliches Urteil abgegeben wird. (AUSTIN 2001: 171)
- (2) Exerzitive Äußerungen: Sprechakte, mittels derer man für oder gegen ein bestimmtes Verhalten spricht; die der Machtausübung dienen. (AUSTIN 2001: 173)
- (3) Kommissive Äußerungen: Sprechakte, mittels derer der/die Sprecher*in zu einer Handlung bzw. zu einem zukünftigen Verhalten verpflichtet wird. (AUSTIN 2001: 176)
- (4) Konduktive (Behabitive) Äußerungen: Sprechakte, mittels derer der Sprecherin / dem Sprecher ermöglicht wird, eine bestimmte Haltung gegenüber dem Verhalten anderer oder dem eigenen Verhalten bzw. seiner Reaktion darauf einzunehmen; die mit sozialem Verhalten zu tun. (AUSTIN 2001: 178-179)
- (5) Expositive Äußerungen: Sprechakte, mittels derer klargemacht wird, wie die Äußerungen zu nehmen sind, mit denen man seine Ansichten darlegt, seine Begründungen durchführt, die Bedeutung der eigenen Worte erklärt. (AUSTIN 2001: 180)

2.2.2 John R. Searle - Weiterentwicklung von Austins Sprechakttheorie

John Rogers SEARLE, geboren am 31. Juli 1932 in Denver/Colorado in den USA, ist ein amerikanischer Philosoph, der sich vor allem mit der Sprachphilosophie und der Philosophie des Geistes beschäftigte.

AUSTINS Ansätze zur Sprechakttheorie wurden von SEARLE aus linguistischer Sicht gestrafft und systematisiert. (Vgl. ERNST 2002: 98) Dabei entwickelte er AUSTINS Überlegungen zum performativen Gehalt gewisser Äußerungen maßgeblich weiter, insbesondere analysiert er die illokutionären Akte.

In seinem 1969 in London publizierten sprachphilosophischen Buch „*Speech Acts*“ stellte SEARLE die Theorie auf, dass die Sprache von Regeln geleitetes und zielgerichtetes Handeln ist. Er postuliert, dass nicht allein Symbole, Wörter oder Sätze die Einheit der sprachlichen Kommunikation darstellen, sondern erst ihre Produktion oder Ausgabe bei der Ausführung des Sprechaktes. (Vgl. SEARLE 1988: 30) Deshalb sind die „[...] Sprechakte [...] die grundlegenden oder kleinsten Einheiten der sprachlichen Kommunikation“ (SEARLE 1988: 30) und somit die Basis seiner Theorie.

2.2.2.1 Unterteilung der Sprechakte

Im Gegensatz zu AUSTIN, der einen Sprechakt in drei Teilakte unterteilt, unterscheidet SEARLE vier solcher Teilakte. (Vgl. SEARLE 1983: 40). Diese gliedert er zunächst in Äußerungsakte, propositionale Akte und illokutionäre Akte. Diese Einteilung erweitert SEARLE noch um den Begriff der perlokutionären Akte (Vgl. SEARLE 1994: 42). Auch diesen übernimmt er von AUSTIN. (Vgl. SEARLE 1994: 42)

a) **Äußerungsakte** (utterance acts):

Unter diesem Begriff fasst SEARLE AUSTINS phonetischen und phatischen Akt zusammen. Sie umfassen die Äußerung von sprachlichen Zeichen, z.B. Morphemen und Sätzen, die eine bestimmte grammatische Struktur aufweisen, ohne jedoch den Inhalt dieser sprachlichen Zeichen mit einzubeziehen. (Vgl. SEARLE 1983: 40) Auf eine direkte Beschreibung der Äußerungsakte geht SEARLE nicht ein, da Äußerungsakte gleichzeitig auch illokutionäre Akte sind. (SEARLE 1994: 24)

b) **Propositionale Akte** (propositional acts):

Durch die propositionalen Akte ersetzt SEARLE AUSTINS rhetischen Akt, da dieser vom illokutionären Akt nicht zu unterscheiden ist, durch den propositionalen Akt und bestimmt ihn neu durch Differenzierung in Referenzakt und Prädikationsakt. Durch die propositionalen Akte wird der propositionalen Gehalt einer Aussage ausgedrückt, sie besteht aus zwei Teilakten: *Referenzakt* und *Prädikationsakt*. Mit dem Referenzakt bezieht sich der/die Sprecher*in auf konkrete Objekte, beispielsweise mit dem Eigennamen „Peter“ auf die Person Peter. Mit dem Prädikationsakt ordnet der/die Sprecher*in dem Objekt, auf das er sich bezogen hat, eine Eigenschaft zu (beispielsweise „raucht“).

Zur Veranschaulichung führt SEARLE folgende Beispielsätze ein: (SEARLE 1969: 22)

- Peter raucht.
- Raucht Peter?
- Peter, rauche!
- Würde Peter doch rauchen!

In diesen Beispielen sind die ausgedrückten Sprechakte jeweils unterschiedlich, sie unterscheiden sich in der *illokutionären Kraft* (eine Aussage, eine Frage, ein Befehl und ein Ausdruck des Wünschens). Die Referenz und Prädikation sind jedoch jeweils gleich: in jedem der Sätze verweist der/die Sprecher*in auf das außersprachliche Objekt „Peter“ (Referenz) und weist diesem Objekt die Eigenschaft „raucht“ zu (Prädikation).

c) **Illokutionäre Akte** (illocutionary acts):

Diesen Begriff hat SEARLE von AUSTIN übernommen (Vgl. SEARLE 1994: 39).

Unter illokutionären Akten versteht SEARLE sowohl den propositionalen Gehalt (*propositional content*) einer sprachlichen Äußerung also auch die illokutionäre Rolle (*illocutionary force*), die er auch als kommunikative Kraft bezeichnet. Die illokutionäre Rolle gibt an, welchen illokutionären Akt der/die Sprecher*in mit der Äußerung eines Satzes ausdrückt, beispielsweise eine Aufforderung, Frage oder Behauptung (Vgl. SEARLE 1994: 30). Die charakteristische grammatische Form der illokutionären Akte ist der vollständige Satz (Vgl. SEARLE 1994: 25).

Obwohl man bei der Äußerung eines illokutionären Aktes gleichzeitig Äußerungsakte und propositionale Akte vollzieht, wobei durch unterschiedliche

Äußerungsakte der gleiche propositionalen und illokutionären Akt ausgedrückt werden kann (Vgl. SEARLE 1994: 24), unterscheidet Searle zwischen dem illokutionären Akt und dem propositionalen Gehalt des illokutionären Aktes.

ERNST weist darauf hin, dass der propositionale Gehalt den Stand der Dinge beschreibt im Sinne von wahr/falsch, und der illokutionäre Akt gleichzeitig bestimmt, wie die Beschreibung verstanden werden soll, damit verifiziert er einen engen Zusammenhang zwischen beiden. (Vgl. ERNST 2002: 106)

d) **Perlokutionäre Akte** (perlocutionary acts):

Nach SEARLE bezeichnen perlokutionäre Akte durch den/die Sprecher*in beabsichtigte Konsequenzen und Effekte, die illokutionäre Akte auf die Handlungen, Gedanken und Meinungen des Hörers/der Hörerin haben.

Man kann eine*n Hörer*in beispielsweise durch eine Behauptung beruhigen, aber auch einschüchtern, durch Überreden kann man ihn/sie überzeugen. Dieses Beruhigen, Einschüchtern oder Überzeugen gilt nach SEARLE als perlokutionärer Akt, jedoch nur dann, wenn der/die Sprecher*in die im Hörer/in der Hörerin hervorgerufene Wirkung auch beabsichtigt hat (Vgl. SEARLE 1994: 46). Wird diese Bedingung nicht erfüllt, so handelt es sich nicht um einen perlokutionären Akt.



Abbildung 1: Strukturierung der Sprechakte (HERINGER 2017: 66)

2.2.2.2 Gelingensbedingungen für Sprechakte

Ebenso wie AUSTIN schlägt SEARLE ein Schema von Gelingensbedingungen (*felicity conditions*) vor, unter denen ein Sprechakt erfolgreich ist. (Vgl. SEARLE 1983: 96-110).

- 1) Die **Regel des propositionalen Gehalts** (*propositional content rule*): der/die Sprecher*in muss sagen, dass er/sie die mit dem jeweiligen illokutionären Akt geäußerte Handlung ausführen wird.

- 2) Die **Einleitungsregel** (*preparatory rules*): der/die Sprecher*in muss beabsichtigen, diese Handlung auszuführen und er/sie muss glauben, dass er/sie diese Handlung nicht ohnehin ausführen würde.
- 3) Die **Aufrichtigkeitsregel** (*sincerity rule*) besagt, dass der/die Sprecher*in tatsächlich beabsichtigt, also die aufrichtige Absicht hat, einen Sprechakt durchzuführen.
- 4) Die **wesentliche Regel** (*essential rule*) bestimmt das Wesen des illokutionären Akts genauer, sie besagt, dass der/die Sprecher*in glauben muss, dass der/die Adressat*in will, dass der/die Sprecher*in diese Handlung ausführt, sowie dass der/die Sprecher*in beabsichtigen muss, sich mit der Äußerung einer Verpflichtung zu unterwerfen. Im Fall des *Aufforderns* besteht sie darin, dass die Äußerung der/die Sprecher*in als Versuch gilt, die Adressatin/den Adressaten zur Ausführung einer bestimmten Handlung zu bewegen.

Die Erfüllung der wesentlichen Regel setzt die Einhaltung der Einleitungs- und Aufrichtigkeitsregel sowie natürlich auch der Regel des propositionalen Gehaltes voraus

2.2.2.3 Klassifikation der illokutionären Sprechakte

SEARLES Unterteilung der illokutionären Sprechakte liegen größtenteils AUSTINS Erkenntnisse zugrunde, die SEARLE stark beeinflusst haben. Searle gestaltet seine Klassifikation der Sprechakte jedoch wesentlich systematischer und klarer. Die Basis dafür bildet das Konzept der Illokution als „vom Sprecher absichtlich kommuniziertes Handlungspotential“, (HELD 1994: 52) das SEARLE folgendermaßen ausdrückt

If we adopt illocutionary point as the basic notion on which to classify uses of language, then there are a rather limited number of basic things we do with language: we tell people how things are, we try to get them to do things, we commit ourselves to doing things, we express our feelings and attitudes and we bring about changes through our utterances. Often we do more than one of these at once in the same utterance. (SEARLE 1979: 29)

Dabei postuliert SEARLE, dass bei der Unterteilung der illokutionären Sprechakte insgesamt zwölf Unterscheidungsprinzipien beachtet werden müssen, von denen die ersten drei grundlegend sind. (Vgl. SEARLE 1998: 2-8; siehe auch SEARLE 1998: 28)

- 1) Unterschiede im illokutionären Witz (oder Zweck) des Aktes (bzw. Akt-Typs). Die Intention des Sprechers/der Sprecherin (*illocutionary point*) beschreibt den **Zweck**

oder die Absicht eines von ihm/ihr geäußerten Sprechaktes. Der *illocutionary point* eines Befehls z.B. ist der Versuch, den Hörer/die Hörerin zu einer bestimmten Handlung zu bewegen. (SEARLE 1981: 2)

- 2) Unterschiede in der Ausrichtung (d. h. darin, wie Wörter und die Welt aufeinander bezogen sind). Die **Richtung der Anpassung** zwischen Wort und Welt oder auch die Entsprechungsrichtung (*direction of fit*) beschreibt, wie sich die illokutionäre Rolle des Sprechaktes zur außersprachlichen Welt verhält. Sie ist immer ein Resultat des *illocutionary point*, d.h. der Intention eines Sprechers/einer Sprecherin (SEARLE 1981: 4). Manche Sprechakte passen die Wörter der Welt an, andere versuchen, die Welt den Wörtern anzupassen. (SEARLE 1981: 4)
- 3) Unterschiede in zum Ausdruck gebrachten **psychischen Zuständen**. Der psychische Zustand (*psychological state*) ist die Einstellung, die der Sprecher/die Sprecherin mit dem Sprechakt zum Ausdruck bringt, z.B. einen Wunsch, einen Glauben oder auch Bedauern. (SEARLE 1981: 4)

Diese Unterscheidungsprinzipien führen SEARLE 1975 in seinem Artikel *A classification of illocutionary acts* zu einer Klassifikation der illokutionären Handlungen in fünf Klassen, in welche Sprechakte bzw. Illokutionen eingeteilt werden können: Assertiva, Direktiva, Kommissiva, Expressiva und Deklarativa. (Vgl. Searle 1971: 51-54)

- **Assertiva oder Repräsentativa:** verpflichten den/die Sprecher*in (in unterschiedlichem Maß) zur Wahrheit der ausgedrückten Proposition (z.B. aussagen, schließen, behaupten, berichten etc.). Der Grad der Verpflichtung kann variieren (vermuten, sagen, schwören). Zusätzliche Dimensionen sind beispielsweise Sprecher*inneninteresse (sich beschweren) oder Diskurszustand (z.B. entgegenen, beantworten).
- **Direktiva:** stellen Versuche des Sprechers/der Sprecherin dar, den Adressaten/die Adressatin zur Ausführung einer Handlung zu bringen (z.B. bitten, fragen, auffordern). Die Stärke kann variieren (z.B. vorschlagen, nahelegen). Der vom Sprecher/von der Sprecherin ausgedrückte psychische Zustand ist Glauben.
- **Kommissiva:** verpflichten den/die Sprecher*in zu einer zukünftigen Handlung (z.B. versprechen, drohen, anbieten). Die Stärke kann variieren (z.B. versprechen, garantieren). Der dem Sprecher/der Sprecherin mit Kommissiva ausgedrückte psychische Zustand ist Absicht.

- **Expressiva:** drücken einen nicht spezifizierten psychischen Zustand des Sprechers/der Sprecherin aus (z.B. sich entschuldigen, gratulieren); Die ausgedrückten psychischen Zustände variieren.
- **Deklarativa:** sind Sprechakte, die in gesellschaftlichen/ öffentlichen Institutionen zur Anwendung kommen. Sie bewirken sofortige Veränderung am Zustand der Dinge und neigen dazu, von komplexen außersprachlichen Ereignissen abzuhängen (z.B. taufen, den Krieg erklären, kündigen).

SEARLES Modell der Typologie von illokutionären Äußerungen wurde jedoch kritisiert. ERNST argumentiert, dass SEARLES Einteilung „in keiner Weise eine Klassifizierung aufgrund der Gelingensbedingungen [bietet]“ (ERNST 2002: 102) und sieht in den Typen eher die traditionellen Grundfunktionen des BÜHLER’schen Organon-Modells abgebildet. (Vgl. ERNST 2002: 102-103)

2.3 Grundlagen der Höflichkeitsforschung

Zu den Grundlagen der linguistischen Höflichkeitsforschung, die deren Entstehung ermöglicht und wesentlich geprägt haben, gehören das *Kooperationsprinzip* von Herbert Paul GRICE (1975) und die soziologischen Betrachtungen des Konzept des *face* von Erving Manual GOFFMAN (1967). Auf diesen Grundlagen haben sich verschiedene Modelle und Theorien zum Konzept der Höflichkeit entwickelt, zu deren wichtigsten die *Rules of Politeness* von Robin Tolman LAKOFF (1973/77), die Entwicklung des *Politeness Principle* nach Geoffrey Neil LEECH (1980) und schließlich die Einführung der *positive and negative politeness* durch Penelope BROWN und Stephen C. LEVINSON (1978) gehören.

2.3.1 Paul H. Grice und das Kooperationsprinzip

Der englischen Sprachphilosoph HERBERT PAUL GRICE (1913-1988), der als Professor an der University of California, Berkeley lehrte, übte im Rahmen seines erstmals 1968 veröffentlichten Aufsatzes *Logic and Conversation* den größten Einfluss auf die linguistische Pragmatik aus. (Vgl. ERNST 2002: 122) In diesem Aufsatz argumentiert GRICE, dass Gesprächsbeteiligte bemüht sind, miteinander zu kooperieren, damit das Gespräch effektiv ist. GRICE kündigt eine „Untersuchung der allgemeinen Bedingungen

[an], die – auf die eine oder andere Weise – auf Kommunikation als solche, unabhängig von ihrem Gegenstand, zutreffen“. (GRICE 1979: 245)

Nach GRICE können Gespräche nur dann erfolgreich verlaufen, wenn die Beteiligten ein von beiden Seiten vereinbartes, gemeinsames Ziel verfolgen, das in der Regel zu Beginn oder im Laufe des Gesprächs fixiert wird. Ein Gespräch, in dem sich die Gesprächsbeteiligten gegenseitig Informationen vorenthalten, wäre ineffizient.

Our talk exchanges do not normally consist of a succession of disconnected remarks, and would not be rationally if they did. They are characteristically, to some degree at least, cooperative efforts; and each participant recognizes in them, to some extent, a common purpose or set of purposes, or at least a mutually accepted direction. (GRICE 1975: 45)

GRICE bezeichnete diesen Grundsatz als das **Kooperationsprinzip (KP)**, das er auf der Basis dieser Überlegungen zu zwischenmenschlicher Kommunikation formuliert:

We might then formulate a rough general principle which participants will be expected (*ceteris paribus*) to observe, namely: Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged. One might label this the COOPERATIVE PRINCIPLE. (GRICE 1975: 45; Hervorhebung im Original)

GRICE präziserte das **Kooperationsprinzip**, indem er vier Maximen für effiziente Kommunikation formulierte. (GRICE 1979: 249-250) Diese **Konversationsmaximen** stellen einen wichtigen Teil des Verstehensprozesses dar. Sie sollen „informativ, klar formuliert, relevant und wahr“ sein. GRICE teilt sie in die vier Kategorien der Quantität (*Quantity*), Qualität (*Quality*), Relation (*Relation*) und Modalität (*Manner*) ein, die er von den Kategorien des reinen Verstandes aus Immanuel KANTS „Kritik der reinen Vernunft“ (KANT 1773: 43) übernommen habe. (Vgl. GRICE 1979: 249).

Die **Konversationsmaximen** steuern die Gesprächsführung. Sie sorgen für einen effizienten und wirkungsvollen Verlauf der verbalen Kommunikation zwischen zwei Gesprächspartnern und können daher als Grundlage jeden Gesprächs angesehen werden. (Vgl. ERNST 2002: 122)

Maxime der Qualität (*Maxim of Quality*)

Versuche einen Gesprächsbeitrag zu liefern, der wahr ist.

1. Sage nichts, wovon du glaubst, dass es falsch ist.
2. Sage nichts, wofür du keine hinreichenden Anhaltspunkte hast.

Maxime der Quantität (*Maxim of Quantity*)

1. Mache deinen Gesprächsbeitrag mindestens so informativ, wie es für den anerkannten Zweck des Gesprächs nötig ist.
2. Mache deinen Beitrag nicht informativer, als es für den anerkannten Zweck des Gesprächs nötig ist.

Maxime der Relation (*Maxime of Relation*)

Sei relevant.

1. Sage nichts, was nicht zum Thema gehört, wechsele nicht das Thema.
2. Beachte den Gesprächskontext vorangegangener Kommunikation und das Vorwissen deines Kommunikationspartners.

Maxime der Modalität (*Maxim of Manner*)

Sei klar.

1. Vermeide Unklarheit.
2. Vermeide Mehrdeutigkeit.
3. Sei kurz (vermeide unnötige Weitschweifigkeit).
4. Vermeide Ungeordnetheit (sei folgerichtig, verwende die richtige Reihenfolge). (GRICE 1979: 249-250)

Hierbei beziehen sich die ersten drei Maxime darauf, **was** ausgesagt wird, die letzte Maxime jedoch darauf, **wie** etwas gesagt wird.

Die verschiedenen Konversationsmaximen haben nicht alle den gleichen Status. Die Einhaltung einiger dieser Maximen hat mehr Bedeutung für das Gelingen eines Gesprächs als die Einhaltung anderer. Das Verletzen der Maxime der Qualität, also absichtlich die Unwahrheit zu sagen, wird hier größerer Kritik ausgesetzt werden als die Verletzung der Maxime der Modalität, also sich mit unangemessener Weitschweifigkeit auszudrücken. Dadurch könnte der Eindruck entstehen, dass zumindest die erste Qualitätsmaxime so wichtig ist, dass andere Maximen nur unter der Annahme in Kraft treten, dass diese Qualitätsmaxime erfüllt ist. (Vgl. GRICE 1975: 46)

GRICE (1989) betont, dass diese vier Maximen möglicherweise nur einen Ausschnitt aller möglichen Maximen darstellen und um weitere Maximen erweitert werden müssen, beispielsweise um die Maxime "sei höflich" („Be polite“):

There are, of course, all sorts of other maxims (aesthetic, social, or moral in character), such as 'Be polite', that are also normally observed by participants in talk exchanges, [...] GRICE (1989: 47)

Die Einhaltung dieser Maximen soll garantieren, dass das Gespräch „zu Ergebnissen führ[t], die im Einklang mit dem Kooperationsprinzip stehen“. (GRICE 1979: 249) GRICE geht davon aus, dass Gesprächspartner*innen in einer geordneten Konversation die Maxime befolgen, räumt jedoch auch ein, dass sich die Gesprächspartner*innen in manchen Fällen nicht an die Prinzipien halten können. Durch dieses Verletzen der Prinzipien und das Vorenthalten wichtiger Informationen werden die Adressat*innen zu Implikaturen (d. h. zu Bedeutungerschließungen) gezwungen, um die beabsichtigte Bedeutung der Sprecher*innen erschließen zu können. (GRICE 1975: 30)

Den Teil des *Gemeinten*, der über das *Gesagte* hinausgeht, bezeichnet GRICE als Implikatur. (Vgl. GRICE 1975: 43) Für GRICE gibt es eine grundlegende Unterscheidung zwischen dem, was eine bestimmte Äußerung bedeutet, und dem, was der Sprecher durch ihre Verwendung in einzelnen Situationen verständlich machen will. Den Teil des *Gemeinten*, der über das *Gesagte* hinausgeht, bezeichnet GRICE als Implikatur. (Vgl. GRICE 1975: 43) Wie in folgendem Zitat angeführt, ist in diesem Zusammenhang die Frage entscheidend, auf welche Weise man aus dem Gesagten auf das Gemeinte schließen kann.

[...] and these may also generate nonconventional implicatures. The conversational maxims, however, and the conversational implicatures connected with them, are specially connected (I hope) with the particular purposes that talk (and so, talk exchange) is adapted to serve and is primarily employed to serve. (GRICE 1989: 47)

GRICE erklärt dies auf der Basis des Kooperationsprinzips und seiner Konversationsmaximen und führt den Begriff der **Implikatur** ein, den er selbst als Kunstwort bezeichnet:

I wish to introduce, as terms of art, the verb *implicate* and the related nouns *implicature* (cf. implying) and *implicatum* (cf. what is implied). (GRICE 1975: 43-44; siehe dazu auch GRICE 1979: 246)

Dieses „Erschließen von Informationen, die nicht im Gesagten enthalten sind, wird als Implikatur bezeichnet. Der Begriff [...] meint manchmal den Vorgang des Implizieren, dann wieder das Ergebnis selbst.“ (ERNST 2011: 254)

In seiner Definition von implizierter oder zusätzlicher Bedeutung unterteilt er Implikaturen in zwei Kategorien, die **konventionellen** Implikaturen (*conventional implicatures*) und die **konversationellen** Implikaturen (*conversational implicatures*).

Bei den **konventionellen Implikaturen** bestimmt

[...] the conventional meaning of the words used [...] what is implicated, besides helping to determine what is said. (GRICE 1975: 44)

Unter der konventionellen Implikatur versteht GRICE beispielsweise die meisten Präsuppositionen, da diese weniger situationsgebunden als die konversationellen Implikaturen sind und aus dem sprachlich Formulierten auf Grund der Regelkenntnis einer Sprache erschlossen werden können. (siehe dazu LINKE et al. 2004: 222). In diesen Situationen legt die konventionelle Bedeutung der Wörter fest, was Gesprächsteilnehmer*innen mit diesem Wort bei dessen Wahrnehmung verbinden. (GRICE 1975: 45)

Als Beispiel für eine **konventionelle Implikatur** führt GRICE den folgenden Satz an:

He is an Englishman; he is, *therefore*, brave.

(Er ist Engländer, er ist *daher* tapfer.)

Das Gesagte dieser Äußerung ist, dass jemand Engländer ist und dass er tapfer ist. Die Schlussfolgerung, die Wahrheit des zweiten Satzteiles sei eine Konsequenz des ersten, stellt eine konventionelle Implikatur dar, weil sie auf der konventionellen Bedeutung von *therefore* / *daher* beruht. Die sich daraus ergebende konventionelle Implikatur, dass es eine Konsequenz der englischen Nationalität ist, tapfer zu sein, ist nach GRICE nicht Teil des Gesagten, weil man nicht *gesagt*, sondern ‚nur‘ nahegelegt – *impliziert* – hat, dass es sich so verhält. (GRICE 1975: 44-45) Der Ausdruck besitzt ohne das Wort „*therefore* / *daher*“ denselben Wahrheitsgehalt; die Implikatur lässt sich daher nur auf Konventionen des Wortes *therefore* / *daher* zurückführen und fällt deshalb in die Kategorie einer konventionellen Implikatur.

Im Anschluss an dieses Beispiel definiert GRICE die **konversationellen Implikaturen** als „Teilklasse der *nicht-konventionalen Implikaturen*[, welche] mit gewissen allgemeinen

Diskursmerkmalen wesentlich verknüpft“ sind. (GRICE 1975: 248) Diese Diskursmerkmale sind das Kooperationsprinzip und die Konversationsmaximen. (Vgl. GRICE 1975: 45) Hier folgen Konversationsteilnehmer*innen bestimmten Regeln, der/die Sprecher*in beruft sich auf eine Maxime als Grundlage für die Interpretation seiner/ihrer Äußerung. (Vgl. GRICE 1975: 44)

GRICE führt als Beispiel für eine **konversationelle Implikatur** das folgende Gespräch an: (Vgl. GRICE 1975: 43)

A und B sprechen von einem gemeinsamen Freund, C, der jetzt in einer Bank arbeitet.

A fragt B, wie es C in seinem Job geht, und B antwortet:

“Oh quite well, I think; he likes his colleagues, and he hasn't been to prison yet.”

(GRICE 1975: 43)

Das explizit Gesagte ist an dieser Stelle, dass C noch nicht im Gefängnis gewesen ist. Jedoch könnte A durchaus nachfragen, was B damit meint, dass C noch nicht im Gefängnis war. Anhand des Kontextes der vorausgehenden Frage von A geht das von B *Gemeinte* ersichtlich über das *Gesagte* hinaus. B könnte angedeutet haben, „that C is the sort of person likely to yield to the temptation provided by his occupation, that C's colleagues are really very unpleasant and treacherous people, and so forth.“ (GRICE 1975: 43)

2.3.2 Erving Goffman und das Konzept des *face*

2.3.2.1 Konzept des *face*

Der US-amerikanische Soziologe kanadischer Herkunft Erving GOFFMAN war kein Sprachwissenschaftler, sondern betrieb im Rahmen seiner Untersuchungen hauptsächlich Verhaltensforschung. Im Gegensatz zu GRICE (1975), der in das Zentrum seiner Theorie den kooperativen Informationsaustausch stellt, entwickelt GOFFMAN sein *face* - Konzept aufgrund der ethisch-sozialen Werte kooperativen Verhaltens. Damit leistete er einen maßgeblichen Beitrag zu den linguistischen Höflichkeitstheorien.

GOFFMAN führte sein Konzept des *face* in seinem Aufsatz *On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction* (1955) ein und entwickelte es innerhalb seiner Aufsatzsammlung *Interaction rituals: essays on face-to-face interaction* (1967) weiter.

GOFFMAN geht davon aus, dass in einer Welt der sozialen Begegnungen, in der jeder direkt oder indirekt mit anderen in Kontakt tritt, jeder eine Verhaltensstrategie verbaler und nicht verbaler Handlungen ergreift. Diese Verhaltensstrategien drücken nach GOFFMAN seine Beurteilung der Situation aus und seine Einschätzung der anderen, besonders aber seiner selbst. Sie werden also im Wesentlichen die Grundlage für Individuen in sozialen Situationen:

Every person lives in a world of social encounters, involving him either in face to face or mediated contact with other participants. In each of these contacts, he tends to act out what is sometimes called a *line* – that is, a pattern of verbal and nonverbal acts by which he expresses his view of the situation and through this his evaluation of the participants, especially himself [...] (GOFFMAN 1967: 5)

GOFFMAN (1967) definiert *face* in diesem Zusammenhang folgendermaßen:

The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself [...]. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes – albeit an image that others may share [...] (GOFFMAN 1967: 5)

In der deutschen Bearbeitung *Techniken der Imagepflege. Eine Analyse ritueller Elemente in sozialer Interaktion* findet man für das Wort *face* den Terminus *Image*, der das Gleiche bedeuten soll⁴:

Der Terminus Image kann als der positive soziale Wert definiert werden, den man für sich durch die Verhaltensstrategie erwirbt [...]. Image ist ein in Termini sozial anerkannter Eigenschaften umschriebenes Selbstbild [...], das die anderen übernehmen könnten. (GOFFMAN 1971: 10)

Für GOFFMAN ist der Begriff *face* Synonym eines „positiven sozialen Wertes“ (GOFFMAN 1967: 10). Dieser „soziale Wert“ (*social value*) des *Face* kann auch verloren gehen („lost“), weshalb die Interaktanten bemüht sind, diesen Wert aufrechtzuerhalten

⁴ WESOLOWSKA (2012: 69, FN 42) weist in ihrer Dissertation auf die Problematik hin, „face“ als „Image“ zu übersetzen, da GOFFMAN mit „face“ „das alltägliche Selbstbild eines jeden, das unbewusst bleiben kann und im Allgemeinen Gegenstand automatisierter Handlungen ist“ und nicht die geläufige Bedeutung von „Image“ im Sinne „ein gezielt manipuliertes Bild in der Öffentlichkeit“ meint.

(„maintain“). Dieses ständige Bemühen zeichnet sich durch permanentes Vermitteln von Selbstachtung und Rücksichtnahme aus. (Vgl. GOFFMAN 1967: 5) Diese Bedeutung machen die Wendungen „sein Gesicht wahren“ oder „sein Gesicht verlieren“ verständlich.

Es werden also soziale Begegnungen so inszeniert, dass das eigene Gesicht und das Gesicht anderer durch Selbstachtung und Rücksichtnahme erhalten bleiben (Vgl. GOFFMAN 1967: 11). In diesem Fall kann man sagen, dass diese Person ein Image *hat*, *besitzt* oder *es wahrt* („one's said to *have* or *be in* or *maintain* one's face“). (GOFFMAN 1967: 6)) Gefühle der Sicherheit und Zufriedenheit resultieren aus dem Gefühl „to be in face“. In der Folge entsteht ein Gefühl des Vertrauens, wenn man das Gesicht erfolgreich pflegen kann.

GOFFMAN sieht jedoch in *maintenance of face* (Aufrechterhaltung des face) normalerweise nicht das Ziel der Interaktion, sondern eine Bedingung dafür. Er führt aus, dass das Studium des *face-saving* das Studium der „*traffic of rules of social interactions*“ (GOFFMAN 1967: 12) ist, während sich *face-work* (Gesichtsarbeit) auf die Handlungen bezieht, die eine Person unternimmt, um das, was sie tut, „*consistent with face*“ (GOFFMAN 1967: 12) zu machen.

Im Gegensatz kann eine Person ein *falsches Image* haben („*be in wrong face*“), wenn eine Diskontinuität zwischen Informationen über ihn und der von ihm wahrgenommener Linie besteht. (Vgl. GOFFMAN 1967: 8) Eine Person kann *gar kein Image* besitzen („*out of face* sein“), wenn sie in der Interaktionssituation keine adäquate Verhaltensstrategie bereit hat. (Vgl. GOFFMAN 1967: 8)

2.3.2.2 Face-work

Im alltäglichen zwischenmenschlichen Umgang ist es oft unvermeidlich, das Selbstbild des Kooperationspartners/der Koordinationspartnerin zu verletzen und Territoriumsgrenzen zu übertreten. Das Zusammentreffen einzelner Individuen mit unterschiedlichen Ansprüchen und Bedürfnissen bedingt die Notwendigkeit, deren Rechte und Pflichten in Einklang zu bringen. Dies wird nur durch gegenseitige Kooperation ermöglicht.

The combined effect of the rule of self-respect and the rule of the considerateness is that the person tends to conduct himself during an encounter so as to maintain both his own face and the face of the other participants (Goffman, 1967: 5).

GOFFMAN versteht unter dem Begriff *face-work* (Imagearbeit) eine Reihe von Praktiken „[...] taken by a person to make whatever he is doing consistent with face.“ (GOFFMAN 1967: 12)

Nach GOFFMAN ist die Imageaufrechterhaltung jedoch normalerweise nicht das Ziel der Interaktion, sondern eine Bedingung dafür. (Vgl. BARGIELA-CHIAPPINI 2003:1458) Gegenseitige Anerkennung spielt besonders in direkten Gesprächen eine wesentliche Rolle.

Von den Mitgliedern jeder sozialen Gruppe werden Kenntnisse über Techniken der Imagepflege und Erfahrung in deren Gebrauch erwartet. Die Fähigkeit dies zu tun hat verschiedene Bezeichnungen: Takt, Savoir-Faire, Diplomatie oder auch soziale Geschicklichkeit. (Vgl. GOFFMAN 1971: 18-19)

Im Hinblick auf die Bedrohungen des *Images* differenziert GOFFMAN zwischen drei Ebenen der Verantwortlichkeit. Erstens das arglose Handeln, dazu zählt man *faux pas*, Dummheiten, Schnitzer oder Taktlosigkeiten. Zweitens das *boshafte, gehässige Handeln* zur Verursachung offener Beleidigung. Drittens gibt es *zufällige Beleidigungen*, die von den Handelnden nicht beabsichtigt waren, aber in Kauf genommen werden. (Vgl. GOFFMAN 1967: 20)

Laut GOFFMAN muss *face-work* also durchgeführt werden, um Irreführungen des Gesichts (*misleadings of face*) zu vermeiden und zu korrigieren. Goffman beschreibt dazu zwei Einstellungen, die in der Regel gleichzeitig vorhanden sind: die „*defensive Orientierung*“ im Hinblick auf den Erhalt und die Verbesserung des eigenen Images und die „*protektive Orientierung*“ im Hinblick auf den Erhalt und die Verbesserung des Images anderer. Bei gleichzeitigem Vorhandensein der beiden Einstellungen ist der „*Zustand der Achtung*“ gewahrt. (Vgl. GOFFMAN 2005: 24-26)

GOFFMAN realisiert beide Einstellungen in zwei grundlegenden Techniken der Imagepflege, dem **Vermeidungsprozess** (*avoidance process*), dessen Zielsetzung das Bewahren des rituellen Gleichgewichts ist, es also gar nicht zu einer Gefährdung und Bedrohung des Images kommen zu lassen, (Vgl. GOFFMAN 2005: 21-24) und dem **korrektiven Prozess** (*corrective process*), dessen Zielsetzung die Wiederherstellung des

rituellen Gleichgewichts ist. Hier die gewünschte Ausdrucksordnung (*expressive order*) und der gewünschte Ablauf von Ereignissen (*flow of events*) wiederhergestellt werden, wenn eine bestimmte Bedrohung nicht mehr vermieden werden kann. (Vgl. GOFFMAN 2005: 24-25)

Der **Vermeidungsprozess** besteht aus dem das Vermeiden riskanter Themen. Dies wird auch als *Defensivpraktik* bezeichnet, die dem Schutz des eigenen Images dienen. *Protektive Strategien* hingegen beinhalten respektvolles und wertschätzendes Verhalten des Selbst gegenüber dem Adressaten oder der Adressatin, um deren Image zu schützen. Man kann *präventive Maßnahmen* ergreifen, beispielsweise Ankündigungen über mögliche unangenehme Vorfälle, damit ihr überraschendes Auftreten keine verletzenden Handlungen darstellen. Schließlich kann das *Ignorieren* (oder Verheimlichen) unvermeidbarer Zwischenfälle dazu beitragen, das rituelle Gleichgewicht nicht zu gefährden. (Vgl. GOFFMAN 2005: 21-24)

Die im **korrektiven Prozess** einsetzende Handlungssequenz nennt GOFFMAN **Ausgleichshandlung** aller Beteiligten. Die Ausgleichshandlung vollzieht sich abhängig von der Schwere des Zwischenfalls in vier klassischen Handlungsschritten: Der erste Schritt besteht in der Herausforderung durch anderen Interaktionsteilnehmer zur Wiederherstellung des rituellen Gleichgewichts. Als zweiten Schritt folgt das *Angebot* einer Entschuldigung seitens des Missetäters, welches ihm die Chance auf Wiedergutmachung gibt. Daraufhin erfolgt als dritter Schritt die *Akzeptanz des Angebots zur Wiedergutmachung*. Als vierter Schritt beschließt Der Dank des Missetäters für die ihm gegebene Möglichkeit der Wiedergutmachung die Handlungssequenz. (Vgl. GOFFMAN 2005: 24-25)

Die Ansätze von LAKOFF (1973/77), BROWN & LEVINSON (1978) und LEECH (1983) sind alle mit dem Konzept des *face* verknüpft.

GOFFMANS Konzept des *face* wurde von BROWN & LEVINSON genutzt, um das Phänomen Höflichkeit zu erklären. Sie stützen sich, wie viele andere Sprachwissenschaftler auf dieses Konzept und wenden es auf Sprechakte an. BROWN & LEVINSON unterscheiden hierbei das *positive face* und das *negative face*.

2.4 Theorien zur sprachlichen Höflichkeit

2.4.1 Robin T. Lakoffs Rules of Politeness

Robin Tolmach LAKOFF gehört nach EELLEN (2001: 2) zu den ersten Wissenschaftler*innen, die Höflichkeit aus eindeutig pragmatischer Sicht untersucht haben. LAKOFF zeigt Schwächen von traditionellen linguistischen Höflichkeitstheorien auf, wobei sie von den von GRICE entwickelten Konversationsmaximen ausgeht, die sie in ihrem 1973 veröffentlichten Artikel *The logic of politeness: Or, minding your p's and q's* erweitert.

Im Gegensatz zu GRICE geht sie von der Überlegung aus, dass eine ausschließlich auf grammatikalischen Regeln beruhende Sprachlehre unzulänglich ist und auch durch eine Art von pragmatischen Regeln ergänzt werden sollte. Mit solchen Regeln können abweichende Äußerungen erkannt und bestimmt werden, die weder syntaktische noch semantische Probleme aufwerfen. (Vgl. LAKOFF 1973: 296)

Dazu stellt LAKOFF zwei Hauptregeln für die pragmatische Kompetenz ein, die **Rules of Pragmatic Competence**:

Be clear! (Sei klar!) Regel der Klarheit

Be polite! (Sei höflich!) Regel der Höflichkeit

LAKOFFS Regel der Klarheit „Be clear!“ entspricht der Konversationsmaxime der Modalität „sei klar!“ von GRICE.

LAKOFF geht davon aus, dass ihre beiden Regeln in Opposition zueinander stehen, indem sie sich manchmal verstärken und manchmal miteinander in Konflikt stehen. LAKOFF selbst erwähnt diesen Umstand an wie Stellen.

It is considered more important in a conversation to avoid offense than to achieve clarity. This makes sense, since in most informal conversations, actual communication of important ideas is secondary to merely reaffirming and strengthening relationships. (LAKOFF 1973: 297- 298)

sowie

Politeness usually supercedes clarity: it is considered more important in a conversation to avoid offense than to achieve clarity. This makes sense, since in

most informal conversations, actual communication of important ideas is secondary to merely reaffirming and strengthening relationships. (LAKOFF 1973: 43)

Wenn also "Höflichkeit" im Gegensatz zu "Klarheit" steht, könnte also einerseits daraus geschlossen werden, dass es sich um indirekte oder "unklare" Sprechakte handeln kann. In diesem Falle wird ein Konflikt zwischen diesen beiden Maximen deutlich, da sie sich in der Regel widersprechen würden. Andererseits jedoch bezieht sich "klar sein!" in erster Linie auf den informativen Teil der Äußerung, während "sei höflich!" von den sozialen Bedingungen abhängt. (Vgl. EELLEN 2001: 3) Aus diesem Grund würden sich in einer Situation, in der es "höflich" ist, sich "klar und deutlich" auszudrücken, die beiden Maximen gegenseitig verstärken, obwohl sie in Konkurrenz zu stehen scheinen. Hier trifft LAKOFFS oben zitierte Aussage ("[...] it is considered more important in a conversation to avoid offense than to achieve clarity." (LAKOFF 1973: 297) zu.

Eine andere Betrachtungsweise besteht in der Betrachtung des Hauptzwecks der Kommunikation. Besteht dieser darin, eine Botschaft zu übermitteln, dann sollte das Ziel des Sprechers/der Sprecherin darin bestehen, sich so klar wie möglich auszudrücken.

That is, if one seeks to communicate a message directly, if one's principal aim in speaking is communication, one will attempt to be clear, so that there is no mistaking one's intention. (LAKOFF 1973: 297).

Sollte er jedoch aus der Berücksichtigung des Status der Gesprächspartner*innen und/oder der Situation bestehen, dann ist der Ausdruck von Höflichkeit das größere Bedürfnis.

If the speaker's principal aim is to navigate somehow or other among the respective statuses of the participants in the discourse indicating where each stands in the speaker's estimate, his aim will be less the achievement of clarity than an expression of politeness, as its opposite (LAKOFF 1973: 296-297).

LAKOFF fasst also die vier Grice'schen Maximen seines *Kooperationsprinzip* in ihrer ersten Regel *Be clear!* zusammen. Sie geht davon aus, dass „das Ziel von solchen maximengeleiteten Handlungen darin besteht, eine Botschaft auf möglichst effektive und ökonomische Weise zu vermitteln.“ (VORDERWÜLBECKE 1986: 253), und reduziert deshalb GRICE'S Konversationsmaximen.

Rules of Politeness

In ihrer zweiten Regel „*Be polite*“ postuliert LAKOFF die Existenz dreier universaler Höflichkeitsregeln (Untermaximen), die auf “making one’s addressee think well of one” und dementsprechend „imparting a favorable feeling” abzielen, soweit es den Inhalt der Kommunikation betrifft. Diese Unterregeln sind die Rule of Distance oder Distanzregel, die Rule of Deference oder Regel der Achtung, Ehrerbietung und Rücksichtnahme, sowie die Rule of Camaraderie, der Nähesimulationsregel. (Vgl. ANKENBRAND 2011: 136) LAKOFF stellt fest (1979), dass jedes Höflichkeitssystem auf diesen drei Regeln basiert, wobei die Gewichtung der Regeln zueinander einem Höflichkeitssystem seine kulturspezifische Ausprägung gibt.

Depending on which of the rules is most important, cultures can be said to adhere to a strategy of Distance (rule 1), Deference (rule 2), or Camaraderie (rule 3). Distance is characterized as a strategy of impersonality, Deference as hesitancy, and Camaraderie as informality. (EELLEN 2001: 3; LAKOFF 1979).

Anders formuliert lauten diese Regeln

- 1) Do not impose - (used when Formal/Impersonal Politeness is required)
- 2) Give options - (used when Informal Politeness is required)
- 3) Make A feel good – be friendly – (used when Intimate Politeness is required)

oder auf Deutsch

- 1) Zwingen nicht! (Distanz, wenn Formelle/Unpersönliche Höflichkeit erforderlich ist)
- 2) Gib Optionen! (Achtung, Ehrerbietung, wenn Informelle Höflichkeit erforderlich ist)
- 3) Gib A ein gutes Gefühl! (Kameradschaft, wenn Intime Höflichkeit erforderlich ist) (Vgl. BRINKER / ANTOS et al. 2001: 1412)

Hier wird der Sprecher vor das Problem gestellt,

[...] that three notions of politeness are involved here, Formal/Impersonal Politeness in the case of sub-rule 1, Non-formal Politeness for sub-rule 2 and Intimate Politeness for sub-rule 3. We are never really told explicitly how these three levels of politeness are to be understood, nor – once again – what politeness itself is. (WATTS / IDE / et al. 1992b: 5)

Es gibt also gewisse unterscheidbare Situationen, in denen die Äußerungsform entsprechend höflich sein muss, um als pragmatisch wohlgeformt zu gelten. Diese drei Regeln gelten also in Abhängigkeit von den Höflichkeitsstufen, die der Sprecher intendiert. Wenn der/die Sprecher*in beispielsweise die Situation als Intime Höflichkeit beurteilt, kann die Aufforderung, ihm/ihr das Salz zu reichen, relativ direkt „Gib mir das Salz!“ lauten, während Informelle Höflichkeit „Bitte geben Sie mir das Salz!“ lauten wird, und schließlich Formelle/Unpersönliche Höflichkeit recht indirekt wie „Könnten Sie mir bitte das Salz reichen?“

Nach KASPER (1990) können dennoch drei Höflichkeitstypen unterschieden werden:

1. **höfliches Verhalten:** sobald Gesprächsteilnehmende die Höflichkeitsregeln einhalten, unabhängig davon, ob dies erwartet wird oder nicht,
2. **nicht-höfliches Verhalten:** sobald Gesprächsteilnehmende die Höflichkeitsregeln nicht einhalten, dies aber auch nicht erwartet wird,
3. **unhöfliches Verhalten:** sobald Gesprächsteilnehmende die Höflichkeitsregeln nicht einhalten, dies aber erwartet wird. (KASPER 1990: 208)

Um die Funktionsweise der Regeln der *Rules of Politeness* darzustellen, erklärt LAKOFF zunächst die von ihr aufgestellten Höflichkeitsregeln genauer.

LAKOFFS erste Regel (R1) *Don't impose* wird angewendet in Situationen, in denen soziale Distanz und formale oder unpersönliche Höflichkeit von hoher Relevanz sind.

So we request permission to examine someone else's possessions; and similarly, if we are about to ask a question that is personal, we must normally ask permission before we do it. (LAKOFF 1973: 298)

Die zweite Regel (R2) „*Give options*“ wird in informelleren Gesprächen verwendet. Sie kann gemeinsam mit R1 auftreten, wenn R1 allein nicht angebracht ist. R2 zielt darauf ab, dem Adressaten oder der Adressatin Optionen offen zu lassen, um deren Recht zu bewahren, selbst Entscheidungen zu treffen z. B.

I guess it is time to leave.

It is time to leave, isn't it?

Ich würde sagen, es ist langsam Zeit zu gehen.

Die dritte Regel (R3) „*Make audience feel good (Camaraderie)*“ gilt als die Regel, die ein Gefühl der Kameradschaft zwischen Sprecher*in und Adressat*in vermittelt („the rule

producing a sense of camaraderie between speaker and addressee” (LAKOFF 2004 [1975]: 301)).

Rule 3 is the rule of politeness that seems the least ‘hypocritical’, although it, too, is very often used conventionally when there is no real friendship felt. This is the rule producing a sense of camaraderie between speaker and addressee. [...] it produces a sense of equality between Sp and A [...] But of course, if Sp really is of lower rank than A, his invoking R3 will be seen as ‘taking liberties’[...] (LAKOFF 2004 [1975]: 301).

Während LAKOFF also der Ansicht ist, mittels ihrer drei Regeln eine Definition der Höflichkeit erreichen zu können (Vgl. LAKOFF 1975: 65-68), argumentieren eine Anzahl von Linguisten, dass die LAKOFF’schen Regeln der Vielschichtigkeit der Höflichkeit nicht gerecht werden, da sie die Höflichkeit breiter gefächert und komplexer sehen.

So kritisieren BROWN und LEVINSON (1987) in ihrem Werk *Politeness. Some universals in language usage* die Analyse der Höflichkeit in Bezug auf Strategien und nicht in Bezug auf Regeln, da ihrer Ansicht nach einer regelbasierten Analyse für ritualisierte Sprechakte wie Begrüßungen funktioniert, sie aber als problematisch zur Untersuchung von wenig ritualisierten Episoden zu erachten ist. (Vgl. SIFIANOU 1992: 21.)

2.4.2 Geoffrey Neil Leechs Politeness Principle (PP)

Der britische Philologe und Sprachwissenschaftler Geoffrey N. LEECH gilt neben Robin T. LAKOFF und Penelope BROWN & Stephen C. LEVINSON als einer der Gründer des Feldes der linguistischen Höflichkeitsstudien. Er ist der dritte Wissenschaftler, der Höflichkeit im Licht der Konfliktvermeidung sieht.

LEECHS Interesse an Höflichkeit geht auf die 1970er Jahre zurück, als er 1977 die kurze Monographie *Language and tact* veröffentlichte, aufgrund derer er 1983 in seiner klassischen Abhandlung *Principles of pragmatics* eine Theorie der Höflichkeit auf der Grundlage von GRICES Konversationsmaximen entwickelte. Im Gegensatz zu GRICE beruht diese Analyse jedoch auf einem pragmatischen Grundgerüst, das die **textuelle Rhetorik** und die **interpersonelle Rhetorik** umfasst, die beide durch verschiedene Maximen realisiert werden.

Nach EELLEN bestimmt die textuelle Rhetorik die grammatikalische und stilistische Form einer Äußerung und damit die "illokutionären Ziele" des Sprechers, die interpersonelle

LEECH versteht diese sechs Maximen zur Beschreibung des Höflichkeitsprinzips als Relationen zwischen einem Selbst (der Sprecherin/dem Sprecher) und einem Anderen (der Hörerin/dem Hörer): „[...] politeness concerns a relationship between two participants whom we may call *self* and *other*” (LEECH 1983: 131).

(1) **Takt Maxime** (Tact Maxim):

a) Minimiere die Kosten/ den Aufwand für den anderen.

[b) Maximiere den Nutzen für den anderen.]

(2) **Maxime der Großzügigkeit** (Generosity Maxim):

a) Minimiere den Nutzen für dich selbst.

[b) Maximiere den Nutzen für den anderen.]

(3) **Maxime der Zustimmung** (Approbation Maxim):

a) Minimiere die Geringschätzung des anderen.

[b) Maximiere die Wertschätzung anderer].

(4) **Maxime der Bescheidenheit** (Modesty Maxim):

a) Minimiere die Wertschätzung deiner selbst.

[b) Maximiere die Geringschätzung deiner selbst.]

(5) **Maxime der Übereinstimmung** (Agreement Maxim):

a) Minimiere Unstimmigkeiten zwischen dir selbst und anderen.

[b) Maximiere Übereinstimmungen zwischen dir selbst und anderen.]

(6) **Maxime der Sympathie** (Sympathy Maxim):

a) Minimiere Antipathie zwischen dir selbst und anderen.

[b) Maximiere Sympathie zwischen dir selbst und anderen.] (LEECH 1983: 132)

Bei diesen Maximen sind folgende Erläuterungen zu beachten: Die ersten vier Maximen bilden eine Gruppe, weil sie „deal with bipolar scales: the cost-benefit and praise-dispraise scales“ (LEECH 1983: 132) Die ersten zwei Maximen können in Bezug zu einer Kosten-Nutzen-Skala gesehen werden, die zwei folgenden beziehen sich auf eine Lob-Kritik Skala. Die beiden anderen „deal with unipolar scales: the scales of agreement and

sympathy“ (LEECH 1983: 132) Bei den Höflichkeitsmaximen sind jeweils die Maximen 1 und 2 sowie 3 und 4 miteinander verbunden. Die ersten zwei Maximen können in Bezug zu einer Kosten-Nutzen-Skala gesehen werden, die zwei folgenden beziehen sich auf eine Lob-Kritik Skala. Jede von diesen Maximen besteht aus zwei Untermaximen. Die Maximen 5 und 6 werden anhand des Übereinstimmungs- und Sympathiegrades gemessen.

LOCHER (2004: 64) weist in ihrer Studie *Power and politeness in action: Disagreements in oral communication* darauf hin, dass LEECH nicht allen Maximen das gleiche Gewicht gibt. Er hält die Takt Maxime (Tact Maxim) und die Maxime der Zustimmung (Approbation Maxim) für wichtiger als die Maxime der Großzügigkeit (Generosity Maxim) und die Maxime der Bescheidenheit (Modesty Maxim), da er der Ansicht ist, dass Höflichkeit im Allgemeinen mehr auf den Anderen als auf das Selbst ausgerichtet ist. Darüber hinaus wird der "avoidance of discord" (LEECH 1983: 133) eine größere Bedeutung beigemessen als "seeking concord" (LEECH 1983: 133). Dies erklärt, warum LEECH die Submaximen (a) für wichtiger hält als die Submaximen (b). (Vgl. LOCHER 2004: 64)

LEECH geht in seinen Ausführungen zu den Maximen detailliert auf die **Taktmaxime** ein, da er diese Maxime zumindest in anglophonen Gesellschaften als die stärkste ansieht. Sie bildet auch das Zentrum der Höflichkeitstheorie von LEECH. (Vgl. HELD 1995: 71) Daher entwirft LEECH in deren Rahmen fünf pragmatische Skalen (**„pragmatic scales“**), die dem Adressaten anzeigen, welcher Grad von Takt, Großzügigkeit, Bescheidenheit etc. in einer gegebenen Sprechsituation vorliegt.

Diese sind die

- (1) **Kosten-Nutzen-Skala** (*cost-benefit scale*) gibt an, inwiefern die beabsichtigte Aktion zu Nutzen des Sprechers/der Sprecherin bzw. auf Kosten des Adressaten/der Adressatin durchgeführt wird.
- (2) **Indirektheitsskala** (*indirectness scale*) auf ihr werden Illokutionen der Arbeitsbelastung nach geordnet, die dem Adressaten/der Adressatin auferlegt wird, um die Absicht eines Sprechers/einer Sprecherin zu interpretieren.
- (3) **Wahlfreiheit-Skala** (*optionality scale*) auf ihr lässt sich ermitteln, inwiefern der/die Sprecher*in dem Adressaten/der Adressatin Wahlmöglichkeiten und Interpretationsspielraum einräumt, also auf welche Illokutionen nach der

Menge der Wahl geordnet werden, die der/die Sprecher*in dem Adressaten/der Adressatin erlaubt

(4) **Autoritätsskala** (*authority scale*) misst die relative Autorität eines Kommunikationspartners gegenüber dem anderen.

(5) **Soziale-Distanz-Skala** (*social distance scale*) gibt den Grad der Vertrautheit zwischen den Gesprächspartnern an. (Vgl. DUTTLINGER 1999: 22)

Die Autoritätsskala und die Soziale-Distanz-Skala, welche BROWNS und GILMANS 1960 formulierten Darstellungen zu „Macht“ und „Solitarität“ weitgehend entsprechen, bestimmen die Wahl zwischen der vertrauten und der respektvollen Anrede gegenüber dem Adressaten in einem Gespräch. Der allgemeine Grad an Respekt in einer bestimmten Gesprächssituation hängt weitgehend von relativ dauerhaften Faktoren wie dem Status, dem Alter und dem Grad der Intimität ab, in gewissem Maße aber auch von der momentanen Rolle einer Person im Verhältnis zu einer anderen. (Vgl. LEECH 1983: 126) Wenn die Sprecher*innen beurteilen können, dass die soziale Distanz, das autoritäre Verhältnis oder die Kosten für die Adressat*innen zunehmen, werden sie versuchen, ihre Äußerungen gewählter zu formulieren oder indirekter vorzubringen. (Vgl. SIFIANOU 1992: 28)

Diese Skalen betonen insbesondere die asymmetrische Natur der Höflichkeit, d. h. die hohe Bewertung des Adressaten/der Adressatin gegenüber der niedrigen Bewertung des Sprechers/der Sprecherin. (Vgl. LEECH 1983: 99)

Anhand dieser Skalen analysiert LEECH nicht nur den Höflichkeitsgrad einer Äußerung, sondern erklärt auch, warum eine Formulierung höflicher ist als die andere. Zusammenfassend kommt er zu dem Schluss, die Werte auf der Wahlfreiheits-Skala und Indirektheitsskala müssten umso größer sein, je höher die Skalenwerte für Kosten-Nutzen, Soziale-Distanz und Autorität sind. (Vgl. LEECH 1983: 127)

2.4.3 Brown & Levinsons Gesichtswahrungsmodell

Die Psycholinguistin Penelope BROWN und der Soziologe Stephen C. LEVINSON veröffentlichten erstmals 1978 und kaum verändert erneut 1987 das Buch *Politeness. Some universals in language usage*. In diesem Werk kombinieren sie Erkenntnisse aus den sozialwissenschaftlichen Werken GOFFMANS und den GRICE'schen Kooperationsmaximen. (Vgl. LANGE 1984: 30) Dabei stellen sie für ihre Theorie der Höflichkeit im Gegensatz zu GOFFMANS soziolinguistischer Sichtweise einen

ethnolinguistischen Ansatz dar (Vgl. VALTL 1986: 229ff), der auf dem *face*-Konzept GOFFMANS aufbaut. Höflichkeitstheorie von Brown & Levinson

Für BROWN und LEVINSON ist Höflichkeit einerseits eine Methode, mit welcher der/die Agierende seine eigenen Ziele erreichen will, andererseits eine Strategie, mit Hilfe derer der/die Agierende das Gesicht des Kommunikationspartners zu bewahren trachtet. Den Terminus „Gesicht“ basiert auf GOFFMANS sozialwissenschaftlichen Ausführungen. Ihre Theorie betrachtet Höflichkeit als Fundament sozialen Lebens und der Gesellschaft, Höflichkeit als Ausdruck sozialer Beziehung. Zum Zwecke ihrer Studie haben sie drei nicht verwandte Sprachen miteinander verglichen: Englisch, Tamil „a South Indian language from a Village in the Coimbatore District of Tamilnadu“ (BROWN & LEVINSON 1978: 59) und Tzeltal „a Mayan language spoken in the Community of Tenejapa in Chiapas, Mexico“ (BROWN & LEVINSON 1978: 59). Aufgrund dieser kulturunabhängigen Untersuchung gelangten sie zu universell gültigen Schlüssen über menschliche Interaktion, die sich sprachlich in Höflichkeitsformen äußern.

2.4.3.1 Der ‘face’ - Begriff bei Brown & Levinson

In das Zentrum ihrer Höflichkeitstheorie stellen BROWN & LEVINSON (1987) ihre ideale *Model Person*, mit der die systematischen Aspekte von Sprache aufgezeigt werden. Sie sehen darin einen „wilful fluent speaker of a natural language“ (BROWN & LEVINSON 1987: 58), der mit den Eigenschaften Rationalität *rationality* als Fähigkeit, geeignete Mittel zum Erreichen seines jeweiliges Ziels zu finden, ausgestattet ist, sowie mit *Face*, dem „public self-image that every member wants to claim for himself“ (BROWN & LEVINSON 1987: 58), das aus zwei Komponenten besteht: dem *negative face* als

BARGIELA-CHIAPPINI führt aus, dass Erving GOFFMAN als eindeutiger Einfluss auf BROWN und LEVINSONS Arbeit anerkannt wird. (Vgl. BARGIELA-CHIAPPINI 2003: 1454). In der überarbeiteten Ausgabe ihres 1978 erschienenen Aufsatzes „Universals in language usage: politeness phenomena“, den sie der „[...] memory of Erving Goffman“ widmen, schreiben sie: "our notion of face is derived from that of Goffman and from the English folk term" (BROWN und LEVINSON 1987: 61). Während GOFFMAN eine soziolinguistische Sichtweise der Interaktionsmuster gelingender Kommunikation vertritt, verfolgen BROWN & LEVINSON einen ethnolinguistischen Ansatz einer Theorie der Höflichkeit. (Vgl. VALTL 1986: 229)

BROWN & LEVINSON differenzieren den Begriff *face* in *positive* und *negative face*. Das *positive face* beansprucht dabei Wertschätzung und Anerkennung des eigenen Selbstbildes, *negative face* legt Wert auf Handlungsfreiheit.

Das *positive Gesicht*, also das Bedürfnis nach Anerkennung und Wertschätzung, beschreibt das positive konsequente Selbstbild oder die Persönlichkeit des Individuums in der Gesellschaft (entscheidend einschließlich des Wunsches danach, dass dieses Selbstbild geschätzt wird), das von interagierenden Gruppen beansprucht wird, also „the want of every member that his wants be desirable to at least some others“. (BROWN & LEVINSON 1987: 62) Ihm entsprechen die Strategien der *positive politeness*. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 61; HELD 1995: 74)

Das *negative Gesicht*, das Bedürfnis nach Schutz persönlicher Territorialrechte und nach Wahrung des damit verbundenen Handlungs- und Entscheidungsfreiraums, beschreibt das Recht oder den Anspruch eines jeden ‚erwachsenen kompetenten Mitglieds‘ der Gesellschaft auf Handlungsfreiraum und Handlungsfreiheit, das Wahren der persönlichen Privatsphäre und das Recht auf Ungestörtheit, d.h. frei handeln zu können und nichts aufgezwungen zu bekommen, also „the want of every competent adult member that his actions be unimpeded by others“. (BROWN & LEVINSON 1987: 62) Es entspricht die Strategien der *negative politeness*. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 61; HELD 1995: 74)

BROWN & LEVINSON treffen eine erste Unterscheidung zwischen Gefährdungen, die sich für das positive und das negative Gesicht der Sprecherin/des Sprechers ergeben können, und Bedrohungen des negativen und des positiven Gesichts der Hörerin/des Hörers:



Abbildung 3: Gesichtsbedrohung und Höflichkeitsstrategien (LÜGER 2002: 6)

2.4.3.2 Das Konzept der Face-Threatening Acts (FTA)

In Kommunikationssituationen ist es nicht immer möglich, eine Gesichtsbedrohung zu vermeiden. BROWN & LEVINSON definieren daher *Face-Threatening Acts* (FTA) als verbale oder non-verbale Kommunikationen bzw. Sprechakte, die das positive Gesicht und das negative Gesicht sowohl des Sprechers/der Sprecherin als auch des Hörers/der Hörerin bedrohen können. Dabei ordnen sie den FTAs einzelne Sprechakte zu wie Befehle, Aufforderungen, Bitten, Vorschläge, Ratschläge, Warnungen, Angebote, Versprechungen, Komplimente, Gefühlsäußerungen, Ablehnungen, Entschuldigungen, Eingeständnisse, etc. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 70-73)

Eine **Bedrohung des *negativen Gesichts des Hörers/der Hörerin*** erfolgt durch die Einschränkung seiner freien Handlungsfähigkeit durch den/die Sprecher*in. Dazu gehören Aufforderungen, Anordnungen, Bitten, Erinnerungen oder auch Komplimente. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 65-66)

Bedrohungen des *positiven Gesichts des Hörers/der Hörerin* erfolgen durch die Missachtung seiner Gefühle und Wünsche durch den/die Sprecher*in, also die Gefährdung dessen/deren Selbstbilds, beispielsweise durch Missbilligung, Kritik, Beschwerden, Vorwürfe und Hinweise auf unangenehme Themen. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 65-66)

Bedrohungen des *negativen Gesichts des Sprechers/der Sprecherin* erfolgen durch Handlungen, die diese*n beleidigen. Dazu zählen etwa Dankesformeln, das Akzeptieren von Entschuldigungen und Angeboten, Ausreden sowie unfreiwillig gemachte Versprechungen. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 65-66)

Bedrohungen des *positiven Gesichts des Sprechers/der Sprecherin* ergeben sich durch Sprechhandlungen wie Entschuldigungen, Annahme von Komplimenten, Eingeständnissen von Schuld, Zusammenbruch der emotionalen Kontrolle sowie Selbsterniedrigung. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 65-66)

BROWN & LEVINSON erklären, dass einige Handlungen zuweilen sowohl das positive als auch das negative Gesicht bedrohen können.

2.4.3.3 Sprachliche Strategien zur Durchführung von FTAs

Wegen der gegenseitigen Verletzlichkeit des Gesichts sind die Kommunikationspartner*innen bemüht, diese FTAs zu vermeiden oder die Bedrohung durch Anwendung bestimmter Strategien zu minimieren. Dabei wird besonders die relative Gewichtung von drei Wünschen berücksichtigt: einerseits des Wunsches, den Inhalt des *face threatening act* zu kommunizieren, daneben jedoch auch, effizient oder dringend (*urgent*) vorzugehen, und gleichzeitig des Wunsches, das Gesicht des Hörers/der Hörerin um jeden Preis zu pflegen (*maintain*). Sofern der Wunsch nach Effektivität nicht größer ist als der Wunsch nach der Bewahrung des Gesichts des Hörers/der Hörerin, wird die/der Sprecher*in die Bedrohung seines *face threatening act* minimieren wollen. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 68)

Zur Erreichung dieses Zieles haben BROWN & LEVINSON Höflichkeitsstrategien entwickelt, die zur Abmilderung dieser Akte dienen sollen. Diese sprachlichen Strategien, um einen FTA zu begehen beziehungsweise ihn zu vermeiden oder zu minimieren, werden in der folgenden Abbildung dargestellt: (BROWN & LEVINSON 1987: 65-68)

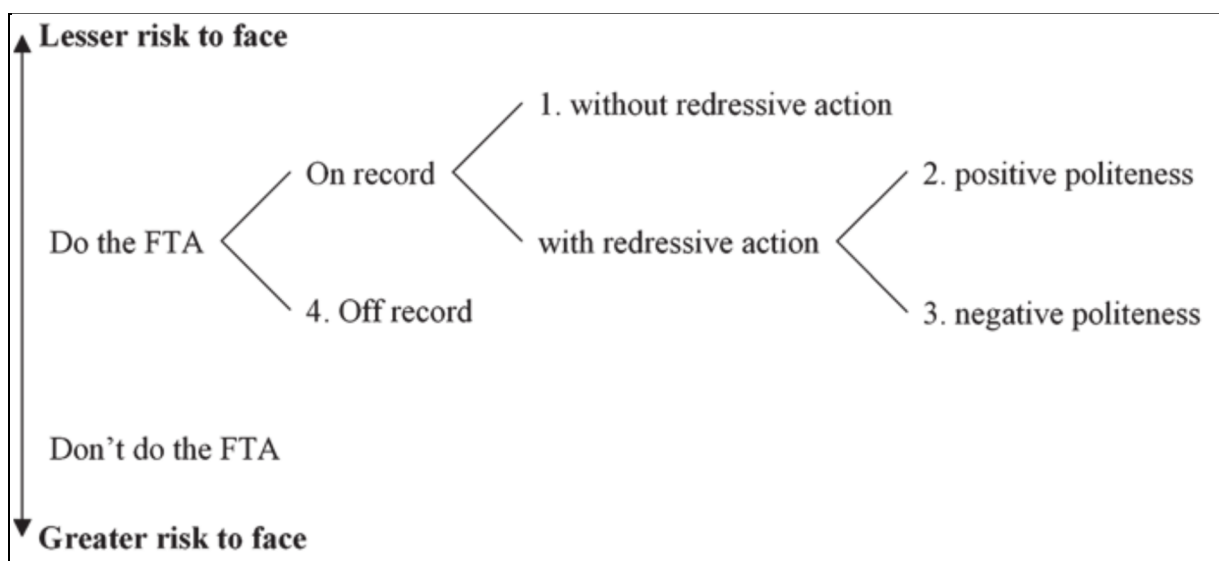


Abbildung 4: Mögliche Strategien zur Durchführung von FTAs (BROWN & LEVINSON (1987): 69)

MEIBAUER (2008: 115) übersetzt „off record“ mit „nicht offenkundig“, „on record“ mit „offenkundig“, „without redressive action (bald on record)“ mit „ganz offenkundig“, „(on record) with redressive action“ mit „gesichtsbeschützender Akt“. In seinem Beispiel, „Wie ich einen Kuli bekomme“, entspricht „do the FTA“ „etwas sagen“ und „don't do the FTA“ „nichts sagen (aber in

der Tasche kramen)“. Das Ergebnis bei positiver Höflichkeit entspräche bei diesem Beispiel „Sei so gut und leih mir deinen Kuli“, bei negativer Höflichkeit „Könntest du mir deinen Kuli leihen?“.

Das Modell zeigt die fünf möglichen Strategien, die nach BROWN & LEVINSON (1987) die/der Sprecher*in zur Auswahl hat, um entweder eine Bedrohung für das positive Gesicht eines Adressaten (sein Selbstbild) oder das negative Gesicht eines Adressaten (sein Recht auf Freiheit von Auferlegung) zu vermeiden. Der Risikofaktor eines Gesichtsverlusts erhöht sich im Verlauf der Strategien mit der Skala von 1 bis 5, d.h. je höher die Gefahr des Gesichtsverlustes ist, desto höflicher sollte die angewendete Strategie sein. (Vgl. SIFIANOU 1992: 33-34). Die Entscheidung, welche Strategie der/die Sprecher*in wählt, hängt vom Gewicht des *FTA* und vom Risiko des *face*-Verlusts ab.

Entscheidet sich der/die Sprecher*in in extrem gesichtsbedrohenden Situationen für die Strategie „*Don't do the FTA*“, wird der *FTA* unterlassen.

Wenn der Sprecher sich entscheidet, einen *FTA* zu vollziehen, kann dieser *on record* (BROWN & LEVINSON 1978: 68) oder *off record* (BROWN & LEVINSON 1978: 69) begangen werden. Die Unterscheidung liegt in der direkten oder indirekten Kommunikation der Nachricht.

Off record wird kommuniziert, wenn eine Nachricht zweideutig formuliert wird und die Intention des Verhaltens oder der Aussagen des Senders/der Senderin nicht klar ersichtlich ist, er sich also nicht auf eine eindeutige Handlung festgelegt hat, um den gesichtsbedrohenden Akt zu verschleiern. Die Interpretation wird dem/der Empfänger*in überlassen. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 211). Als Beispiel dafür nennen BROWN und LEVINSON den Satz „Damn, I am out of cash, I forgot to go to the bank today“, (BROWN & LEVINSON 1987: 69) der als Aufforderung gesehen werden könnte, ihm/ihr das Geld zu leihen. Neben indirekten Sprechakten gehören zu den „off record“ Strategien Metapher und Ironie, rhetorische Fragen, Untertreibung, Tautologien, etc. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1978: 69)

On record kommunizierte Nachrichten richten sich direkt an den/die Hörer*in, bei ihnen wird für die Kommunikationspartner*innen die Intention des Sprechers/der Sprecherin klar ersichtlich. Die Äußerung „I (hereby) promise to come tomorrow“ (BROWN & LEVINSON 1978: 69) stellt für den/die Sprecher*in und den/die Hörer*in ein unmissverständliches Versprechen dar.

On record-Strategien können in zwei Substrategien unterteilt werden, je nachdem, ob sie ohne eine wiedergutmachende Handlung „*without redressive action, baldly*“ oder mit einer wiedergutmachenden Handlung „*with redressive action*“ erfolgen.

Die Substrategie *without redressive action#, baldly* ist die direkteste. Sie geschieht in Übereinstimmung mit den Kooperationsmaximen von GRICE (1967) auf "the most direct, clear, unambiguous and concise way possible", (BROWN & LEVINSON 1978: 69) indem er/sie beispielsweise Imperativformen in Aufforderungen verwendet. Diese Strategie wird nach BROWN & LEVINSON nur in Situationen ausgeführt, in denen der/die Sprecher*in nur geringe oder gar keine Vergeltung durch den/die Hörer*in befürchtet, oder wenn auf eine Ausgleichshandlung verzichtet werden kann, weil eine Notsituationen maximales effizientes Handeln erforderlich macht oder die Gesichtsbedrohung für den/die Hörer*in sehr gering ist. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 69)

Die Substrategien *with redressive action* haben den Zweck, den potenziellen Gesichtsverlust mit solchen wiedergutmachenden Handlungen abzumildern oder ihn zu neutralisieren, die dem Hörer/der Hörerin vermitteln, dass keine Bedrohung seines/ihres Gesichts beabsichtigt ist. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 69) Derartige Wiedergutmachungshandlungen können realisiert werden entweder in Form von *positiver Höflichkeit* oder von *negativer Höflichkeit*, je nachdem ob das *positive face* oder das *negative face* des Hörers/der Hörerin bedroht wird. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 70) Es hängt von der Art der Gesichtsbedrohung ab, also ob negative oder positive Aspekte des Gesichts bedroht werden, welche Höflichkeitsstrategie gewählt wird.

Positive Höflichkeit orientiert sich an dem positiven Gesicht des Adressaten/der Adressatin. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 70) Es wird das Gewicht auf Gemeinsamkeiten des Sprechers/der Sprecherin und des Hörers/der Hörerin gelegt. Der/die Sprecher*in macht durch seine/ihre Aussage klar, das Beste für den Adressaten/die Adressatin zu wollen, ihn/sie als Mitglied einer Gruppe oder als Freund*in zu betrachten, generell mit den Bedürfnissen des Hörers/der Hörerin übereinzustimmen. Die positive Höflichkeitsstrategie basiert auf Annäherung und Konfliktminimierung, sie drückt Komplimente, Zugehörigkeit und Anerkennung aus.

Negative Höflichkeit orientiert sich daran, das negative Gesicht des Adressaten zu befriedigen, insbesondere sein Streben nach Selbstbestimmung und Aufrechterhaltung des eigenen Freiraums. Sie basiert auf Vermeidungsverhalten („avoidance-based“) und

berücksichtigt die Wünsche des Hörers/der Hörerin nach Handlungsfreiheit und Selbstbestimmung. Der/die Sprecher*in signalisiert dem Adressaten, seine/ihre negativen Gesichtswahrungsbedürfnisse respektieren zu wollen. Mit dieser Strategie soll die Wirkung der Gesichtsbetrohung abgemildert oder reduziert werden. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 70) VALTL bezeichnet diese negativ-schonende Höflichkeit als „Distanzhöflichkeit“ (VALTL 1986: 59).

2.4.3.4 Soziologische Parameter P(ower), D(istance), R(ank) zur Wahl des FTA

Nach BROWN & LEVINSON (1987) hängt die Auswahl der anzuwendenden Höflichkeitsstrategie zur Abmilderung eines FTA unter den im vergangenen Abschnitt vorgestellten ab von der Bestimmung der Gewichtung eines gesichtsbedrohenden Aktes (FTA). Um die Gewichtung dieses Sprechaktes zu kalkulieren, muss eine Reihe sozialer Variablen in Betracht gezogen werden.

D (*social distance*) die soziale Distanz zwischen Sprecher*in und Hörer*in, die sich in einer symmetrischen Beziehung befinden

P (*relative power*) das Machtverhältnis zwischen Sprecher*in und Hörer*in, die in einer asymmetrischen Beziehung zueinander stehen

R (*absolute ranking of imposition*) der Wert zur Messung des Grades, mit dem eine Kultur einen Sprechakt als *face*-Bedrohung wertet (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 74)

Mit Hilfe dieser sozialen Variablen kann die Gewichtung des FTA berechnet werden.

Für jeden FTA [face-threatening-act] setzt sich die Ernsthaftigkeit oder Schwere eines bestimmten FTA x aus der Bedrohung für das Gesicht von S [Sprecher*in] und der Bedrohung für das Gesicht von H [Hörer*in] zusammen, und zwar in einem Verhältnis, das der Art des FTA entspricht.[...] Die Schwere eines FTA wird also folgendermaßen berechnet:

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x \text{ (Vgl. BROWN \& LEVINSON 1987: 74-78)}$$

Dabei ist W_x der Zahlenwert, der die Gewichtung der FTA x misst. $D(S,H)$ bezeichnet eine symmetrische Konstante, die die soziale Distanz zwischen S und H angibt. Die sprachliche Realisierung einer Äußerung hängt davon ab, ob der Adressat ein sehr guter

Freund, ein flüchtiger Bekannter oder ein Unbekannter ist. P (H,S) impliziert eine asymmetrische Beziehung und misst, ob und in welchem Grad ein Autoritätsverhältnis H gegenüber S besteht. R_x schließlich ist ein kulturell bedingter Wert, der den Grad misst, in dem die FTA x in dieser Kultur als Zumutung eingestuft wird.

BROWN & LEVINSON gehen davon aus, dass die Höflichkeit zunimmt, je größer die soziale Distanz, der Machtunterschied und die Gewichtigkeit des Anliegens sind.

2.5 Zur Theorie der Unhöflichkeit

2.5.1 Jonathan Culpepers Grundlagen der Forschung

Im Gegensatz zu den in dieser Arbeit vorgestellten Höflichkeitstheorien befasst sich der Sprachwissenschaftler Jonathan CULPEPER der Lancaster University, der als wichtigster Unhöflichkeitsforscher angesehen wird, mit dem Konzept der Unhöflichkeit. Dabei setzt er Kommunikationsstrategien ein, die darauf ausgerichtet sind, den Gesprächspartner anzugreifen und Disharmonie zu verursachen. (Vgl. CULPEPER 1996: 349)

BROWNS und LEVINSONS Theorie, die auf GOFFMANS Konzept des *face* als „the positive public image you seek to establish in social interactions“ (GOFFMAN 1955) und GRICES Maximen basiert, stellt eine konsequente Vermeidungsstrategie von FTAs dar. Dabei sprechen sie von sozialer Harmonie („social harmony“) (BROWN & LEVINSON 1987: 35), die durch Höflichkeitsstrategien aufgebaut werden soll. Daher ist jedes Verhalten, das das Gesicht des Adressaten angreift, unhöflich. Dieser Ansatz erwies sich als so bahnbrechend, dass sich auch die Unhöflichkeitsforschung an diesem Modell orientierte.

Von dieser Theorie BROWNS und LEVINSONS zur Höflichkeit ausgehend hat sich CULPEPER um eine Theorie zur Unhöflichkeit bemüht, die sich ihm zufolge aus der ersteren ergibt.

CULPEPER definiert in seinem 1996 publizierten Aufsatz *Towards an anatomy of impoliteness* Unhöflichkeit als das negative Gegenstück zu Höflichkeit, den Gebrauch von Strategien, die soziale Störung („social disruption“) (CULPEPER 1996: 350) erzeugen sollen. Dabei stellt er fest, dass sich Höflichkeitstheorien bisher darauf konzentriert haben, das Konfliktpotential in der Interaktion zu minimierten, um soziale Harmonie in der Interaktion zu fördern oder aufrechtzuerhalten. Andererseits wurde jedoch wenig an kommunikativen Strategien mit der entgegengesetzten Orientierung

(Unhöflichkeitsstrategien) gearbeitet, nämlich “attacking one’s interlocutor and causing disharmony”. (CULPEPER 1996: 349) CULPEPER arbeitet daher „on the concept of *impoliteness*“ und sieht seinen Ansatz als “a complement to politeness theory” sowie “a revision of parts of it” (CULPEPER, BOUSFIELD & WICHMANN 2003: 1554). In seinem Buch *Impoliteness: Using Language to Cause Offence* führt CULPEPER 2011 Unhöflichkeit als multidisziplinäres Studienfeld ein, mit dem wissenschaftliche Bereiche wie Psychologie, Soziologie, Konfliktforschung, Medienwissenschaft, Betriebswirtschaft, Geschichte und Literaturwissenschaft mit dem Bereich der Unhöflichkeit in Verbindung gebracht werden können. Unhöflichkeit ist daher ein komplexes und mehrdimensionales Untersuchungsobjekt. (Vgl. CULPEPER 2011 :3)

In seinem Aufsatz *Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link* (2005) stellt CULPEPER fest, dass „in my work, I refrain from referring to an impoliteness ‚theory‘. In so far as theories have predictive power, the model of impoliteness I have been developing is not yet a theory.“ (CULPEPER 2005: 41)

2.5.2 Definitionen der Unhöflichkeit

Nachdem CULPEPER in seinem 1996 veröffentlichten Aufsatz *Towards an Anatomy of Impoliteness* Unhöflichkeit als das negative Gegenstück zu Höflichkeit definiert hat (CULPEPER 1996: 350), verweist er in seinem 2011 publizierten Buch *Impoliteness: Using Language to Cause Offence* auf die Feststellung LOCHERS & BOUSFIELDS, dass “there is no solid agreement in the chapters [of a recent volume of papers on impoliteness, Anmerkung E.W.] as to what ‘impoliteness’ actually is” (LOCHER & BOUSFIELD 2008: 3). Mit den folgenden Zitaten veranschaulicht er, dass es keine allgemein akzeptierte Definition von Unhöflichkeit gibt: (die folgenden neun Zitate stammen verbatim aus CULPEPER 2011: 23)

- (1) The lowest common denominator [underlying definitions of impoliteness in Bousfield and Locher 2008] can be summarized like this: *Impoliteness is behaviour that is face-aggravating in a particular context.* (LOCHER & BOUSFIELD 2008: 3)
- (2) [rude behaviour] does not utilise politeness strategies where they would be expected, in such a way that the utterance can only almost plausibly be interpreted as intentionally and negatively confrontational. (LAKOFF 1989: 103)

- (3) ... rudeness⁵ is defined as a face threatening act (FTA) – or feature of an FTA such as intonation – which violates a socially sanctioned norm of interaction of the social context in which it occurs. (BEEBE 1995: 159)
- (4) ... impoliteness, communicative strategies designed to attack face, and thereby cause social conflict and disharmony ... (CULPEPER, BOUSFIELD & WICHMANN 2003: 1546)
- (5) Impoliteness comes about when: (1) the speaker communicates face-attack intentionally, or (2) the hearer perceives and/or constructs behaviour as intentionally face-attacking, or a combination of (1) and (2). (CULPEPER 2005a: 38)⁶
- (6) ... marked rudeness or rudeness proper occurs when the expression used is not conventionalised relative to the context of occurrence; following recognition of the speaker's face-threatening intention by the hearer, marked rudeness threatens the addressee's face ... impoliteness occurs when the expression used is not conventionalised relative to the context of occurrence; it threatens the addressee's face ... but no facethreatening intention is attributed to the speaker by the hearer. (TERKOURAFI 2008: 70)
- (7) ... impoliteness constitutes the communication of intentionally gratuitous and conflictive verbal face-threatening acts (FTAs) which are purposefully delivered: (1) unmitigated, in contexts where mitigation is required, and/or, (2) with deliberate aggression, that is, with the face threat exacerbated, 'boosted', or maximised in some way to heighten the face damage inflicted. (BOUSFIELD 2008: 72)
- (8) ... verbal impoliteness [is] linguistic behaviour assessed by the hearer as threatening her or his face or social identity, and infringing the norms of appropriate behaviour that prevail in particular contexts and among particular

⁵ PIIRAINEN (2001) weist darauf hin, dass der englische Terminus ‚rudeness‘ ins Deutsche mit ‚Unhöflichkeit‘, ‚Unverschämtheit‘ und ‚Grobheit‘ übersetzt werden kann. (Vgl. PIIRAINEN 2001: 124) In dieser Arbeit soll der Terminus ‚Rudeness‘ deshalb nicht übersetzt werden.

⁶ „Unhöflichkeit ereignet sich, wenn: (1) der Sprecher absichtlich einen Face-Angriff ausführt, oder (2) der Hörer das Verhalten als absichtlich Face-angreifend wahrnimmt und/oder konstruiert, oder eine Kombination aus (1) und (2). Übersetzung E.W.“ Dieser Definition zufolge hat Unhöflichkeit immer etwas mit absichtlichem Handeln zu tun, jedenfalls mit der Wahrnehmung der Handlung als solche durch den Hörer. Genau wie bei Höflichkeit kann Unhöflichkeit nur in der Interaktion zwischen Sprecher und Hörer entstehen.

interlocutors, whether intentionally or not. (HOLMES, MARRA & SCHNURR 2008: 196)

- (9) Rudeness is a kind of prototypically non-cooperative or competitive communicative behaviour which destabilises the personal relationships of the interacting individuals ... creates or maintains an emotional atmosphere of mutual irreverence and antipathy, which primarily serves egocentric interests ... (KIENPOINTNER 1997: 259; see also KIENPOINTNER 2008)

CULPEPER, BOUSFIELD & WICHMANN formulieren 2003 in ihrem Aufsatz *Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects* die ursprüngliche Definition von Unhöflichkeit in eine präzisere um, nämlich als: “communicative strategies designed to attack face, and thereby cause social conflict and disharmony.” (CULPEPER, BOUSFIELD & WICHMANN 2003: 1546)

In seinem 2005 publizierten Aufsatz *Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link* überarbeitet CULPEPER diese Definition, nachdem er auf mehrere Defizite hinweist. Er argumentiert, dass die Definition nicht erklären könne, woraus der „soziale Konflikt“ und die „Disharmonie“ bestehen. Darüber hinaus ist dies keine notwendige Voraussetzung für die Unhöflichkeit. Außerdem ist die Definition sprecherzentriert - sie berücksichtigt nicht die Rolle des Hörers bei der Manifestation von Unhöflichkeit. Aufgrund dieser Defizite entwickelt CULPEPER eine genauere Definition von Unhöflichkeit:

Impoliteness comes about when: (1) the speaker communicates face-attack intentionally, or (2) the hearer perceives and/or constructs behavior as intentionally face attacking, or a combination of (1) and (2). (CULPEPER 2005: 38)

Das Schlüsselement dieser Definition ist, wie CULPEPER argumentiert, dass sie auf die Bedeutung beider Gesprächspartner hinweist. So entwickelt sich Unhöflichkeit in der Interaktion zwischen Sprecher*in und Hörer, und es gibt verschiedene Arten, wie dies geschehen kann. Klassischerweise wendet der/die Sprecher*in absichtlich eine Unhöflichkeitsstrategie an, die der/die Hörer*in als solche wahrnimmt. Es sind jedoch andere Permutationen von (1) und (2) möglich: der/die Sprecher*in kommuniziert absichtlich eine Beleidigung, der/die Hörer*in interpretiert die Nachricht jedoch nicht als Straftat: der Sprecher beabsichtigt nicht, einen Gesichtsangriff zu kommunizieren, Umgekehrt kann der/die Hörer*in die Handlung als Gesichtsangriff des Sprechers/der

Sprecherin wahrnehmen oder konstruieren, wo keiner beabsichtigt war (z. B. wird Witz als echte Unhöflichkeit wahrgenommen). (Vgl. CULPEPER 2005: 38-40)

Auf der Grundlage dieser genannten Aspekte führt CULPEPER daher eine neue komplexen Definition der Unhöflichkeit ein, die er seitdem verwendet. Er präsentiert sie in seinem 2011 publizierten Buch *Impoliteness. Using Language to Cause Offence*:

Impoliteness is a negative attitude towards specific behaviours occurring in specific contexts. It is sustained by expectations, desires and/or beliefs about social organisation, including, in particular, how one person's or a group's identities are mediated by others in interaction. Situated behaviours are viewed negatively – considered 'impolite' – when they conflict with how one expects them to be, how one wants them to be and/or how one thinks they ought to be. Such behaviours always have or are presumed to have emotional consequences for at least one participant, that is, they cause or are presumed to cause offence. Various factors can exacerbate how offensive an impolite behaviour is taken to be, including for example whether one understands a behaviour to be strongly intentional or not. (CULPEPER 2011: 23)

2.5.3 Impoliteness and face

Die Rolle des *face* diskutiert CULPEPER (1996: 354) in seinem Versuch zu beschreiben, was von einem Empfänger als unhöflich empfunden werden könnte. Er stellt fest, dass eine Handlung als unhöflich empfunden wird, wenn eine Person sich dadurch schlecht fühlt. Das führt er darauf zurück, dass die Gegenseitigkeit des *face* („mutuality of face“) nicht immer gleich ist und dass Menschen insbesondere bei einem Interessenkonflikt nicht darauf achten, das Gesicht des anderen zu pflegen („maintaining each others' face“) und deshalb nicht kooperieren. Ein solcher Mangel an Zusammenarbeit führt häufig zu Unhöflichkeit, die normalerweise in Form von Beleidigungen auftritt. Beleidigung kann nach CULPEPER am besten mit dem Konzept des *face* erklärt oder verstanden werden.

Aus diesem Grund nimmt er SPENCER-OATEYS (2002: 540-542) Rapport Management der Gesichtstypen, die eine Erweiterung von BROWN und LEVINSON'S (1987 [1978]) Konzept des negativen und positiven *face* darstellen, in sein Modell auf, das in folgender Tabelle dargestellt ist

Face „the positive social <i>value</i> a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact“ [SPENCER-OATEY's emphasis]. (GOFFMAN 1967: 5)	<u>Quality face:</u> (related to the self as an individual): "We have a fundamental desire for people to evaluate us positively in terms of our personal qualities, e.g. our confidence, abilities, appearance etc."
	<u>Social identity face:</u> (related to the self as a group member): "We have a fundamental desire for people to acknowledge and uphold our social identities or roles, e.g. as group leader, valued customer, close friend."
Sociality Rights defined as the "fundamental social <i>entitlements</i> that a person effectively claims for him/herself in his/her interactions with others"	<u>Equity rights</u> "We have a fundamental belief that we are entitled to personal consideration from others, so that we are treated fairly: that we are not unduly imposed upon, that we are not unfairly ordered about and that we are not taken advantage of or exploited."
	<u>Association rights</u> "We have a fundamental belief that we are entitled to social involvement with others, in keeping with the type of relationship that we have with them."

Tabelle 1: Revising the notion of face: Components of "rapport management" (SPENCER-OATEY 2002: 540-542)

CULPEPER (2005: 39-40) verwirft BROWN & LEVINSON'S (1987 [1978]) Konzept des Gesichts nicht vollständig, argumentiert jedoch, dass SPENCER-OATEY'S (2002) Modell nicht nur empirisch fundierter ist, sondern auch eine detailliertere Vorstellung des *face* liefert, die tiefere Einblicke in die Beziehung zwischen *face* und Unhöflichkeit ermöglichen könnte.

SPENCER-OATEY (2002: 540-542) unterteilt den Begriff des *face* in zwei unterschiedliche, aber miteinander verbundene Elemente: „Quality face “ und „Social identity face“. „Quality face“ definiert sie als den „fundamental desire for people to evaluate us positively in terms of our personal qualities“ (SPENCER-OATEY 2002: 540) und „being concerned with the value that we effectively claim for ourselves in terms of such personal qualities as these,

and so is closely associated with our sense of personal self-esteem.“ (SPENCER-OATEY 2002: 540) Diese Art von Gesicht wirkt auf der Ebene des Individuums. Dies entspricht in erster Linie dem Begriff des *positive face* von BROWN & LEVINSON (1987 [1978]). Das „Social identity face“ konzentriert sich auf den Einzelnen als Mitglied einer Gruppe oder Gesellschaft. SPENCER-OATEY (Vgl. 2002: 540) beschreibt es als den Wunsch einer Person, dass andere unsere soziale Identität oder Gruppenrollen anerkennen und bewahren. Es ist eng mit unserem öffentlichen Wert verbunden.

Auch den Begriff “Sociality Rights” betrachtet SPENCER-OATEY (2002: 540-542) als zusammengesetzt aus zwei miteinander verbundene Aspekte: „Equity Rights“ und „Association Rights“. „Equity Rights“ definiert sie als unsere feste Überzeugung, „that we are entitled to personal consideration from others, so that we are treated fairly: that we are not unduly imposed upon or unfairly ordered about, that we are not taken advantage of or exploited, and that we receive the benefits to which we are entitled.“ (SPENCER-OATEY 2002: 540-542) Dies entspricht in erster Linie dem Begriff des *negative face* von BROWN und LEVINSON (1987 [1978]). „Association Rights“ definiert sie als unsere feste Überzeugung, dass wir mit anderen in Verbindungen zu treten berechtigt sind, die im Einklang mit der Art der Beziehung ist, dass wir mit ihnen haben. (Vgl. SPENCER-OATEY 2002: 540) (Siehe dazu auch BOUSFIELD 2008: 91, FN 11, Übersetzung E.W.)

Die Komponenten des Modells und ihre Wechselbeziehungen sind in folgender Tabelle schematisch dargestellt.

RAPPORT MANAGEMENT		
	Face Management (Personal/Social Value)	Sociality Rights Management (Personal/Social Entitlement)
Personal/Interdependent Perspective	Quality Face (cf. Brown and Levinson“s positive face)	Equity Rights (cf. Brown and Levinson“s negative face)
Social/Interdependent Perspective	Social Identity Face	Association Rights

Tabelle 2: Components of Rapport Management. (SPENCER-OATEY 2000: 15)

2.5.4 Impoliteness strategies

Wie in dieser Arbeit schon ausgeführt (Brown & Levinsons Gesichtswahrungsmodell), argumentieren BROWN und LEVINSON (1987), dass man eine dem FTA angemessene Höflichkeitsarbeit leisten muss, wenn man eine potenziell gesichtsbedrohliche Handlung ausführen, dabei aber das Gesicht der Beteiligten bewahren will. CULPEPER (1996) nimmt BROWNS und LEVINSONS Höflichkeitsmodell als Ausgangspunkt für seine eigene Arbeit. CULPEPER (1996: 349–350) legt nahe, dass „Unhöflichkeit“ als die Verwendung von Äußerungen oder Handlungen definiert wird, die den/die Gesprächspartner*in angreifen und Disharmonie und/oder soziale Störungen verursachen (anstatt soziale Harmonie zu fördern oder aufrechtzuerhalten, was natürlich der Zweck von Höflichkeit ist). CULPEPER (1996: 349–350) betrachtet Unhöflichkeit als Angriff auf die „face wants“ des Adressaten (positiv oder negativ). CULPEPER (1996: 349) untersucht die Möglichkeit einer Parallelstruktur („parallel but opposite“) zu BROWN und LEVINSON (1987).

CULPEPER weist darauf hin, dass jede von BROWN und LEVINSONS „politeness superstrategies“ ihre in Bezug auf die Ausrichtung zum Gesicht „entgegengesetzte“ Unhöflichkeits-Superstrategie hat. Im Gegensatz zu BROWNS & LEVINSONS Wunsch „to save face“, sind Unhöflichkeitsstrategien für CULPEPER ein Werkzeug „to attack face“. Ungeachtet dessen teilen sie die gleiche Formel der "Gewichtigkeit" des FTA: „The greater the imposition of the act, the more powerful and distant the other is, the more face-damaging the act is likely to be“. (CULPEPER 1996: 357)

CULPEPER schlug fünf Superstrategien für Unhöflichkeit vor, von denen er postuliert, dass „instead of enhancing or supporting face, [...] [they] are a means of attacking face.“ (CULPEPER 1996: 356). CULPEPER bemerkt auch, dass seine Klassifikation noch Fragen offen lässt, beispielsweise „how impoliteness superstrategies relate to the degree of face attack of an act and how they promote to the overall impoliteness of an utterance“. (CULPEPER 1996: 357) Jedoch stellt er fest, "The greater the imposition of the act, the more powerful and distant the other is, the more face-damaging the act is likely to be" (CULPEPER 1996: 357)

CULPEPER'S (1996) Modell der Unhöflichkeit umfasst die folgenden fünf Superstrategien:

- 1) Unverblünte Unhöflichkeit (Bald on-record Impoliteness)
- 2) Positive Unhöflichkeit (Positive Impoliteness)

- 3) Negative Unhöflichkeit (Negative Impoliteness)
- 4) Sarkasmus, Verspotten, Scheinunhöflichkeit (Sarcasm or Mock Politeness)
- 5) Zurückgehaltene Höflichkeit (Withhold Politeness)

Als Gegenteil des Höflichkeitskonzepts von BROWN und LEVINSON definiert CULPEPER (1996) also folgende grundlegenden Formen der Unhöflichkeit zweiter Ordnung (Zusammenfassung von CULPEPER 1996: 356-357):

- 1) **Bald on-record impoliteness**, die in Situationen auftritt, in denen der *face-threatening act (FTA)* in einer direkten, klaren, eindeutigen und präzisen Art und Weise durchgeführt wird bei Umständen, wo Gesicht nicht irrelevant oder minimiert ist. Es kann situationell und kontextuell bedingt sein, wie zum Beispiel in Situationen, wo schnelles Handeln wichtig ist. So im Falle: „Schließ sofort das Fenster, es ist kalt!“ In diesem Falle wird die Gesichtsverletzung begrenzt und überlagert durch die Betonung der eigentlichen des Sprechers/der Sprecherin. Unterstellt wird, dass der/die Sprecher*in dabei das Gesicht des Anderen nicht verletzen will.
- 2) **Positive impoliteness**, bei der die Bedürfnisse des Hörers nach Anerkennung des eigenen Gesichts (positive Gesichtsbedürfnisse) nicht berücksichtigt werden. Positive Unhöflichkeit verletzt die „Interaktionsbedürfnisse“ (CULPEPER 2008: 41) nach Gesichtsanerkennung seitens des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin. Nach CULPEPER (1996) äußert sich positive Unhöflichkeit in den folgenden Realisierungsstrategien (output strategies): *“Ignore, snub the other, exclude the other from an activity, dissociate from the other, be disinterested, unconcerned, unsympathetic, use inappropriate identity markers, use ob-scure or secretive language, seek disagreement, make the other feel uncomfortable, use ta-boo words, call the other names”* (CULPEPER 1996: 357f.).
- 3) **Negative impoliteness**, bei der die Bedürfnisse nach uneingeschränkter Handlungsfreiheit seitens des Hörers/der Hörerin (negative Gesichtsbedürfnisse) nicht berücksichtigt werden. Negative Unhöflichkeit verletzt den interaktionalen Wunsch nach Handlungsfreiheit und Selbstbestimmung des Hörers/der Hörerin. Nach CULPEPER (1996) zeigt sich negative Unhöflichkeit in den folgenden Realisierungsstrategien: *“frighten, condescend, scorn or ridicule, invade the*

other's space, explicitly associate the other with a negative aspect, put the other's indebtedness on record" (CULPEPER 1996: 358).

- 4) **Sarkasmus oder Scheinunhöflichkeit (mock politeness)** (*mock: engl. Attrappe, Nachahmung, Schein-*), die dadurch realisiert wird, dass eine scheinbare höfliche Äußerung eine feindliche Illokution birgt. So etwa in der Aussage: „Tolle Arbeit!“, die eigentlich eine Kritik der erfolgten Leistung zum Ausdruck bringt. Es ist ein besonderer Fall der Ironie, die durch die Verletzung des Wahrheitsprinzips und den hohen Anspruch an Kooperativität dem Gesprächspartner/der Gesprächspartnerin gegenüber immer hoch gesichtsgefährdend ist. Als Verspotten um der sozialen Disharmonie willen stellt der Sarkasmus das klare Gegenteil des Späßes (Verspotten um der sozialen Harmonie willen) dar.
- 5) **Withhold politeness** (zurückgehaltene Höflichkeit), tritt in einem Rahmen auf, in dem Höflichkeit präferentiell ist bzw. erwartet wird, um als zurückgehalten empfunden werden zu können. Zurückgehaltene Höflichkeit wird meist direkt als Unhöflichkeit wahrgenommen. So etwa im Falle, wenn wir uns bei einer Person, die uns einen Gefallen gemacht hat, nicht bedanken.

Im Jahr 2005 überarbeitete Culpeper jedoch sein Modell der Unhöflichkeit, indem er anstelle von „sarcasm or mock politeness“ eine zusätzliche Kategorie vorschlug

Off-record impoliteness: the FTA is performed by means of implicature but in such a way that one attributable intention clearly out-weighs any others. (CULPEPER 2005: 44)

2.5.5 Typology of Impoliteness

CULPEPER definiert drei Kategorien von Unhöflichkeit: affektive Unhöflichkeit (Affective impoliteness), Zwangsunhöflichkeit (Coercive impoliteness) und unterhaltsame Unhöflichkeit (Exploitative impoliteness). Diese Kategorien befassen sich hauptsächlich mit den Gründen, warum ein Akt der Unhöflichkeit durchgeführt wird. (Vgl. CULPEPER 2011: 220-221) Die Grundlage für CULPEPERs Kategorien sind Funktionen der Unhöflichkeit und die Ergebnisse, die durch unhöfliches Verhalten gewünscht werden. Er stellt fest, dass sich diese Funktionen nicht gegenseitig ausschließen, es durchaus möglich ist, alle gleichzeitig zu verfolgen. Insbesondere durchdringt affektive Unhöflichkeit die

anderen Kategorien, da Unhöflichkeit immer den Ausdruck starker Emotionen beinhaltet. (Vgl. CULPEPER 2011: 221-245)

(1) Affective Impoliteness

Die erste Unhöflichkeitskategorie nennt CULPEPER affektive Unhöflichkeit. Wie die Terminologie nahelegt, spielen Emotionen eine entscheidende Rolle, da es sich im Wesentlichen um „the targeted display of heightened emotion, typically anger, with the implication that the target is to blame for producing the negative emotional state“ (CULPEPER 2011: 223). Dies bedeutet, dass solche negativen Emotionen oft auf Frustration zurückzuführen sind und durch verbale Aggression freigesetzt werden können. CULPEPER stellt fest, dass “[e]motional states go through a process of cognitive appraisal, whereby the person judges what happened, why it happened, how angry he or she feels, what might be possible courses of action, and so on“ (CULPEPER 2011: 221). Er merkt an, dass dieser Typ zwar in erster Linie impulsiv sein kann, weil negative Emotionen überhand nehmen, aber dennoch strategisch und im Rahmen bestimmter sozialer Normen eingesetzt wird.

(2) Coercive Impoliteness

CULPEPER beschreibt Zwangsunhöflichkeit als eine Handlung, die den Nutzen des Sprechers/der Sprecherin erhöht oder aufrechterhält und für den Adressaten/die Adressatin von Nachteil ist. Die Interessen des Sprechers/der Sprecherin und des Adressaten/der Adressatin kollidieren und die Handlungsfreiheit des Adressaten/der Adressatin ist eingeschränkt. (Vgl. CULPEPER 2011: 226) BONACCHI verwendet einen ähnlichen Begriff in ihrer Beschreibung restriktiver Sprechakte. In diesem Fall schränkt der/die Sprecher*in die Handlungsfreiheit des Adressaten/der Adressatin ein, indem er sie kontrolliert und den Adressaten/die Adressatin entweder zu einer Reaktion zwingt oder ihn/sie daran hindert, überhaupt zu reagieren. (Vgl. BONACCHI 2013: 159)

CULPEPER weist darauf hin, dass ein solches Verhalten dem Adressaten/der Adressatin sozialen Schaden zufügt und darauf abzielt, die Macht des Sprechers/der Sprecherin zu erhöhen. (Vgl. CULPEPER 2011: 226-227) Dabei bezieht sich CULPEPER auf BEEBE (1995), um zu erklären, warum ein Individuum Zwangsunhöflichkeit wählen kann. BEEBE nennt drei Zwecke der Verwendung von Unhöflichkeit zur Erlangung von Macht: “[t]o appear superior”, “get power over action”, “get power in conversation”. (CULPEPER 2011: 227; zitiert BEEBE 1995: 159)

(3) Entertaining Impoliteness

Unhöflichkeit zum Zwecke der Unterhaltung ist normalerweise ausbeuterischer Natur. Das bedeutet, dass der unterhaltsame Effekt für den/die Betrachter*in auf Kosten des Ziels erfolgt. Dabei muss sich das Ziel jedoch nicht unbedingt der Unhöflichkeit und der wahren Absicht eines Sprechakts bewusst sein. Wichtig ist jedoch, dass der/die Beobachter*in die wahrscheinlichen Unhöflichkeitseffekte für das Ziel verstehen kann, damit es eine unterhaltsame Unhöflichkeit darstellt. Tatsächlich kann Unhöflichkeit explizit so gestaltet werden, dass sie ein bestimmtes Publikum unterhält. (Vgl. CULPEPER 2011: 233-234)

2.5.6 Impoliteness and responses to it

CULPEPER, BOUSFIELD & WICHMANN (2003) berücksichtigt in ihrer Forschung (2003: 1562 ff.) die Bedeutung der Reaktionen des Empfängers auf die FTA bei der Analyse der Unhöflichkeit im Gespräch. Sie argumentierten, dass die Antworten des Teilnehmers helfen könnten, Unhöflichkeit in Äußerungen zu verstehen und zu identifizieren. Im Jahr 2008 erweiterte BOUSFIELD die Forschung und fügte den Optionen für das erste Antwortmodell (siehe Abbildung unten) eine Liste der von den Hörern verwendeten Antwortstrategien hinzu. Auf diese soll hier nicht eingegangen werden.

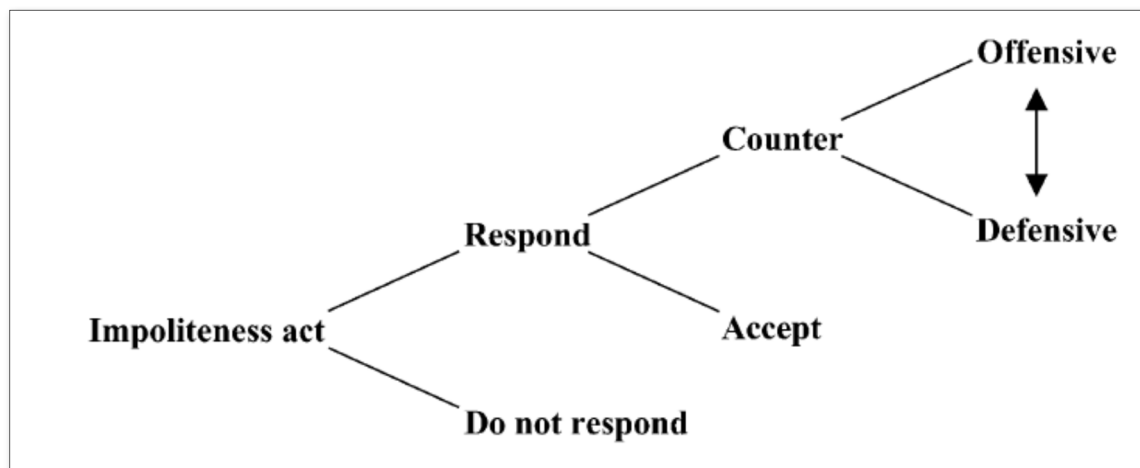


Abbildung 5: A summary of response options (BOUSFIELD 2008:203)

BOUSFIELD weist insbesondere auf die skalare Darstellung der Offensiv-Defensiv-Antwortoption in obiger Abbildung. Damit soll dargestellt werden, dass Offensiv-Gegenstrategien den sekundären Effekt haben, das Gesicht des Antwortenden zu verteidigen, sowie einige Verteidigungsstrategien absichtlich oder zufällig dazu führen

können, dass auch das Gesicht des Adressaten beleidigt wird. Darüber hinaus ist klar, dass offensive und defensive Gegenphänomene kombiniert werden können. BOUSFIELD betrachtet das obige Modell jedoch nicht als die beste Methode, um zu beschreiben, was passiert. (Vgl. BOUSFIELD 2008: 203)

Im Allgemeinen hat der Empfänger zwei Möglichkeiten, wenn er mit einem beleidigenden Ereignis (FTA) konfrontiert wird - er kann entweder auf die Äußerung reagieren oder nicht (d. h. schweigen). BOUSFIELD untersucht das Problem des Schweigens als Reaktion und gibt mögliche Gründe an, warum die Beleidigten es vorziehen, nichts zu sagen (Vgl. BOUSFIELD 2008: 188). In bestimmten Situationen, insbesondere wenn es sich um ein Ungleichgewicht in der Macht handelt, kann es vorkommen, dass Einzelpersonen schweigen, um Konflikte zu vermeiden oder zu verringern. In diesem Fall akzeptiert der Hörer das beleidigende Ereignis, was folglich die Beschädigung des Gesichts verschlimmert. In anderen Fällen kann Schweigen als beleidigend empfunden werden, wenn beispielsweise der Sprecher eine Antwort erwartet, der Hörer jedoch beschließt, nicht zu antworten, verstößt er gegen die Struktur der Konversation. Manchmal schlagen jedoch Versuche zu antworten fehl, weil der Hörer ständig vom Sprecher unterbrochen wird. Der Rückzug aus einem Gespräch ist eine weitere „stille“ Antwortoption. (Vgl. BOUSFIELD 2008: 188-189) Ferner könnte das Schweigen den Grund haben, dass a) der Beleidigte die Äußerung nicht gehört hat, b) dass er/sie den FTA akzeptiert, oder c) dass er/sie die Äußerung des Beleidigers nicht verstanden hat (Vgl. BOUSFIELD 2008: 188). CULPEPER legt nahe, dass Schweigen auch eine Möglichkeit sein könnte, beleidigend zu sein, insbesondere wenn Höflichkeit erwartet wird. (Vgl. CULPEPER 1996: 357)

Bei der Akzeptierung des Gesichtsangriffs kann der Empfänger beispielsweise die Verantwortung für die erfolgte Unhöflichkeitshandlung übernehmen. Wiederholte starke und personalisierte Beschwerden (d.h. Unhöflichkeitshandlungen) können mit einer Entschuldigung beantwortet werden, wobei die Bedrohung des Gesichts akzeptiert wird. Ein weiteres Beispiel für das Akzeptieren der Bedrohung des Gesichts ist die Reaktion auf Kritik mit Zustimmung. Diese Art von Reaktionen führt jedoch zu einer erhöhten Gesichtsschädigung des Antwortenden. (Vgl. CULPEPER, BOUSFIELD & WICHMANN 2003: 1562)

Teilnehmer, die sich dafür entscheiden, auf den Akt der Unhöflichkeit zu reagieren, haben eine weitere theoretische Auswahl: sie können entweder den Gesichtsangriff

akzeptieren oder einen Gegenangriff starten. Dieser Gegenangriff kann die Form einer offensiven Gesichtsbedrohung (OFFENSIVE-OFFENSIVE-Paar) oder einer defensiven Äußerung (OFFENSIVE-DEFENSIVE-Paar) zur Rettung des Gesichts annehmen. (Vgl. BOUSFIELD 2008: 193)

Bei der Akzeptierung des Gesichtsangriffs kann der Empfänger beispielsweise die Verantwortung für die erfolgte Unhöflichkeitshandlung übernehmen. Wiederholte starke und personalisierte Beschwerden (d.h. Unhöflichkeitshandlungen) können mit einer Entschuldigung beantwortet werden, wobei die Bedrohung des Gesichts akzeptiert wird. Ein weiteres Beispiel für das Akzeptieren der Bedrohung des Gesichts ist die Reaktion auf Kritik mit Zustimmung. Diese Art von Reaktionen führt jedoch zu einer erhöhten Gesichtsschädigung des Antwortenden. (Vgl. CULPEPER, BOUSFIELD & WICHMANN 2003: 1562)

Im Gegensatz dazu könnte der Empfänger auch versuchen, sein Gesicht mit Gegenstrategien zu verteidigen. Dabei kann er entweder eine defensive oder eine offensive Strategie verwenden. Offensivstrategien wirken Gesichtsangriffen in erster Linie mit Gesichtsangriffen entgegen. Solche Strategien sind die Unhöflichkeitsstrategien von Forschern wie CULPEPER (1996). Verteidigungsstrategien wirken einem Gesichtsangriff entgegen, indem sie das eigene Gesicht verteidigen. Das Hauptziel von Verteidigungsstrategien besteht darin „to deflect, block or otherwise manage the face attack“ (CULPEPER, BOUSFIELD & WICHMANN 2003: 1563), Verteidigungshandlungen können vom Gesprächspartner jedoch ebenso als beleidigend empfunden werden. Diese strategischen Gruppierungen schließen sich nicht gegenseitig aus. Offensivstrategien haben bis zu einem gewissen Grad das sekundäre Ziel, das Gesicht des Antwortenden zu verteidigen. Verteidigungsstrategien können bis zu einem gewissen Grad das sekundäre Ziel haben, den Sprecher des ursprünglichen Unhöflichkeitsakts zu beleidigen. (Vgl. CULPEPER, BOUSFIELD & WICHMANN 2003: 1563)

2.6 Sprachliche Höflichkeitsformen in der deutschen Sprache

ERNST (2002) definiert in seiner Abhandlung *Pragmalinguistik. Grundlagen, Anwendungen, Probleme* die Disziplin Pragmatik als „[...] die Lehre vom menschlichen Handeln.“ (ERNST 2002: 10) Die Frage, ob Pragmatik und Pragmalinguistik gleichzusetzen wären, beantwortet er mit der Definition der Pragmalinguistik als „[...] die

Lehre vom menschlichen Handeln mit Sprache, als solche [...] Teil der Pragmatik.“ (ERNST 2002: 11) In den letzten 20 Jahren wurde versucht, Höflichkeit pragmatisch zu erklären. HELD schrieb 1995 in *Verbale Höflichkeit*, dass „Höflichkeit soziale Interaktion reguliert, damit ein Minimum an Konfliktpotential zu einem Maximum an persönlichem Profit führt“. (HELD 1995: o.S) Daher soll Höflichkeit als nicht von sprachlichen Indikatoren unabhängiges Konzept mit semantischer Funktion, sondern als ein pragmatisches Phänomen bezeichnet werden, das in Verbindung mit bestimmten Situationen durch die Analyse von Sprechakten oder von Modellen der Gesprächssituation erfolgen kann (Vgl. HELD 1995: o.S). Daraus lässt sich der Schluss ziehen, dass der Ansatz der linguistischen Höflichkeit viel mehr pragmatisch als grammatikalisch orientiert ist. Daher wird Höflichkeit als zielorientierter Vorgang gesehen wird, der soziale Harmonie herbeiführen soll. ACHLEITNER (2010) hält auch fest, dass es

zur linguistischen Höflichkeit keine allgemein gültige Definition [gibt], [jedoch] Übereinstimmung darüber [herrscht], dass es keine universellen Wörter, Sätze oder syntaktische Strukturen gibt, die Höflichkeit ausdrücken. (ACHLEITNER 2010: 14)

EHRHARDT (2002) kommt zu dem Schluss, dass Höflichkeit ein zentraler Aspekt der Beziehungsgestaltung ist, in dem man seine Absicht unter Verwendung geeigneter Mittel zum Ausdruck bringt. Höflichkeit hat also seiner Ansicht nach eine soziale Funktion, die der Beziehungsgestaltung dient (Vgl. EHRHARDT 2002: 30-31)

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit den linguistischen Höflichkeitsformeln, also mit der Frage, welche sprachlichen Mittel zur Verfügung stehen, um eine kommunikative Handlung derart zu gestalten, dass man von einer höflichen Handlung sprechen kann. *Höflichkeit* regelt das Zusammenleben innerhalb einer Gesellschaft. Es ist naheliegend, dass *sprachliche Höflichkeit* mit der Idee der Zweckmäßigkeit verbunden ist, da man mit höflicher Kommunikation etwas erreichen will und kann. Das soll insbesondere die vorliegende Arbeit zeigen, die kommunikative Äußerungen in *höflicher* und in *unhöflicher* Form darstellt und ihre Zweckmäßigkeit zur prüft. LÜGER (2001) sieht allerdings in *sprachlicher Höflichkeit* mehr als nur rein zweckmäßiges Handeln, er beschreibt *sprachliche Höflichkeit* zur Abgrenzung als „jene Verhaltensweisen, die einen Sachverhalt eindeutig und präzise zum Ausdruck bringen und so die kürzeste Verbindung zu einem anderen Menschen herstellen.“ (LÜGER 2001: 22)

RAIBLE (1987) postuliert, dass Höflichkeit nichts anderes als Respekt vor dem Anderen darstellt, wobei diese Respektierung des Anderen für ihn bedeutet, „dass man ihm hohe persönliche und soziale Wertschätzung zubilligt.“ (RAIBLE 1987: 149) Dabei bedeutet für ihn

Soziale Wertschätzung [...], den anderen als Persönlichkeit hohen sozialen Rangs [zu] behandeln, persönliche Wertschätzung [...], dem Anderen gegenüber auszudrücken, dass man ihn als Person schätzt, dass einem seine Gesellschaft angenehm ist. (RAIBLE 1987: 151)

LÜGER (2001) führt einige der gängigen Verfahren der konventionellen Höflichkeit im Deutschen an:

- Konditionalgefüge (*Ich wäre dir dankbar, wenn du mir das Buch leihen würdest.*)
- Zweigliedrige Konstruktion (*Sei so nett und leih mir kurz dein Fahrrad.*)
- In eine zweigliedrige Konstruktion eingebettete Frageform (*Wärst du so nett, mir kurz dein Fahrrad zu leihen?*)
- Modus und Modalverb (*Könntest/Würdest du mir kurz dein Fahrrad leihen?*)
- „hedged performatives“ (*Ich wollte dich bitten, mir kurz das Fahrrad zu leihen.*)
- Partikeln und bestimmte Satzadverbien (*vielleicht leihst du mir ja mal kurz dein Fahrrad?* (Vgl. LÜGER 2001: 10-12))

Es gibt besondere Möglichkeiten sprachliche Höflichkeit auszudrücken, die in den folgenden Unterkapiteln behandelt werden sollen:

- die Anredeform („Sie“ oder „du“; Gruppenanreden wie beispielsweise „Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen; „An alle Probanden!“),
- mit Hilfe der Verben
 - Imperativ: Mach die Tür zu!
 - freundliche Frage: Machst du bitte die Tür zu? Kannst du bitte die Tür zumachen
 - Konjunktiv II + Frage: Würdest du bitte die Tür zumachen? Wärest du so nett und machst die Tür zu?

- Konjunktiv II + Modalverb: Dürfte ich dich bitten, die Tür zuzumachen?
Könntest du bitte die Tür zumachen? Wärest du so freundlich und könntest die Tür zumachen?
- Neben den Konjunktiv-Präteritum-Formen können auch Modalverben als höfliche Redeformel gelten: (Vgl. ZIFONUN et al. 1997: 935)
 - Könnten Sie (mir/uns ...) ...
 - Würden Sie (mir/uns ...) ...
 - Dürfte ich (Ihnen) ...
 - Wäre es Ihnen möglich ...
 - Würde es Ihnen etwas ausmachen ...
 - Hätten Sie vielleicht die Güte ...
- Höflichkeitspartikel („bitte“, „danke“, ...),
- Lexikalische Verbindungen („Ich bitte Sie vielmals um Entschuldigung“, „es ist mir äußerst unangenehm“, „herzlichen Dank“, „vielen Dank“, ...) u.v.m.

EHRHARDT (2018) weist allerdings in seinem Aufsatz *Höflichkeit im Handbuch Pragmatik*, herausgegeben von LIEDTKE / TUCHEN darauf hin, dass

eine der Grundannahmen der Höflichkeitsforschung [...] die Einsicht[ist], dass die Höflichkeit von Äußerungen nicht mit der Verwendung bestimmter Lexeme, Strukturen, Sprechhandlungen oder Routineformeln identifiziert werden kann. So gut wie alle Sprachwissenschaftler, die sich mit Höflichkeit auseinandersetzen, betonen, dass sogenannte Höflichkeitsformen wie die Anrede mit *Sie*, Konjunktiv 2, *bitte*, *danke*, *willkommen* etc. weder als notwendig noch als hinreichend angesehen werden können, wenn erklärt werden soll, dass Äußerungen von Sprechern, Hörern und Beobachtern als mehr oder weniger höflich eingestuft werden. (EHRHARDT 2018: 282)

2.6.1 Anredeformen

Das Anredeverhalten ist ein bedeutender Forschungsbereich der Höflichkeit. ZIFONUN et al. (1997) stellen fest, dass Höflichkeit kein Fachterminus der Grammatik ist.

Man kann dabei *konventionelle Höflichkeit*, die in der Erfüllung gesellschaftlicher Normen besteht, unterscheiden von *individueller Höflichkeit*, die über die Erfüllung von Normen hinausgeht und von der besonderen Wertschätzung ausgeht. (ZIFONUN et al. 1997: 934)

Durch Anredeformen wird nicht nur der Kontakt zum Gesprächspartner hergestellt, sondern auch die Art der Beziehung zwischen beiden Gesprächsteilnehmern definiert. Dabei spielen nicht nur Distanz, Vertrautheit und Zugehörigkeit zu einer Bezugsgruppe eine große Rolle, sondern auch der Ausdruck des Grades an Wertschätzung und Respektbezeugung.

Anredeformen sind in der deutschen Sprache von großer Relevanz. Sie können unterteilt werden in **pronominale Anredeformen** und in **nominale Anredeformen** (Verwendung von Namen, Berufsbezeichnungen, Titeln) und in **Grußformeln**, die den Gruß höflicher und freundlicher erscheinen lassen. Abhängig von der Beziehung der Interagierenden werden Nominalbezeichnungen eingeteilt in Vornamen, Nachnamen, Kosenamen und in Rollen- und Funktionsbezeichnungen (Vgl. ZIFONUN et al. 1997: 916-917).

WEINRICH (1986) macht deutlich, dass das Grußverhalten sowohl in seinen sprachlichen als auch in seiner nichtsprachlichen Erscheinungen zu den Universalien höflichen Verhaltens gehört, da man eigentlich gar nicht anders kann, als (mehr oder weniger) höflich zu grüßen. Gesprächsanalytisch betrachtet, zeigt der Gruß eine grundsätzlicher Gesprächsbereitschaft. (Vgl. WEINRICH 1998: 10)

Bei den **pronominalen Anredeformen** ist im Deutschen die Unterscheidung zwischen *du*⁷ und *Sie* relevant (Vgl. ERNST 2002: 55) Diese Anredeform des „du“ und „Sie“ hat eine intensive Entwicklung aufzuweisen. Während sich noch im 16. bis 17. Jahrhundert die Ursprünge einer pluralistischen Anredekultur finden mit folgender steigender Reihung der Höflichkeitsgrade: (zweite Person Singular) „du“, (zweite Person Plural) „ihr“, „Sie“ und (dritte Person Singular) „Sie“ (Vgl. BESCH et al. 2003: 2600), bildete sich an der Wende vom 18. zum 19. Jahrhundert ein neues Zweiersystem mit „du“ und „Sie“ heraus. Seit der Mitte des 19. Jahrhunderts weist das „du“ und „Sie“ auch nicht mehr auf Standesfunktionen hin, sondern stellen das persönliche Verhältnis zwischen zwei Interaktanten dar. (Vgl. AMMON 1972: 86).

Die Wahlmöglichkeit zwischen „du“ und „Sie“ betrachten viele Menschen als Vorteil, da es dadurch ihnen überlassen bleibt auszudrücken, in welchem Verhältnis sie zu der angesprochenen Person stehen. (Vgl. ENGST et al. 2008: 385) Das „du“ wird dabei als ein Zeichen von Vertrautheit von Mensch zu Mensch im vertraulichen, freundschaftlichen und familiären Bereich verwendet, das Nähe und Privatheit ausdrückt, während sich das

⁷ Diese Arbeit folgt der Darstellungsweise von ERNST (2002) und schreibt das *du* (und das *ihr*) klein. Nur in direkten Zitaten wurde die zitierte Schreibweise übernommen, wenn sie davon abweicht.

„Sie“ zum Ausdrucksmittel zwischen zwei sich unbekannten oder sich privat nicht näherstehenden erwachsenen Parteien in formellen, öffentlichen oder distanzierten Situationen entwickelt hat, das nötige Distanz und Respekt darstellt (Vgl. AMMON 1972: 86).

BROWN und GILMAN (1968) unterscheiden bei der konkreten Wahl des Anredepronomens eine weitere Differenzierung, und zwar in einer vertikale und einer horizontale Dimension, wobei sie allerdings nicht von horizontaler und vertikaler Dimension, sondern von **“the dimensions of power and solidarity“** sprechen. (BROWN & GILMAN 1968: 252) Die vertikale Sprechsituation besteht ein Ungleichgewicht zwischen den Interaktanten aufgrund von Rangunterschieden. Dementsprechend wird die ranghöhere Person mit **“Sie“** angesprochen, wohingegen diese die rangniedrigere Person mit **„du“** ansprechen kann. Bei der horizontalen Dimension herrscht eine Symmetrie zwischen den Interaktanten, es gibt keine Rangunterschiede, die beiden werden sich also der sozialen Situation gemäß entweder mit **„du“** oder **„Sie“** ansprechen. (Vgl. BESCH 1998: 12). Die Anredewörter entsprechen also häufig Machtverhältnissen oder Gleichheitsansprüchen. (Vgl. ACHLEITNER 2010: 46).

HELBIG / BUSCHA formulieren in „Deutsche Grammatik: ein Handbuch für den Ausländerunterricht“ die Wahl des richtigen Anredepronomen folgendermaßen:

Falls die angesprochene Person erwachsen, mit der Sprechenden Person nicht verwandt, befreundet oder näher bekannt ist, wird im Singular und Plural statt du und ihr die Höflichkeitsanrede Sie verwendet. (HELBIG / BUSCHA 2013: 28)

Nominale Anredeformen und Grußformeln

Neben der Anrede mit den Pronomen **„du“** und **„Sie“** kennt das Deutsche auch die Anrede mit den **Namen**, denen die **Gattungsnamen** **„Frau“**, **„Herr“** oder **„Fräulein“** vorangestellt wird. (Vgl. RAIBLE, 1987: 150) Die Anrede **„Fräulein“** wird heute nur mehr auf den ausdrücklichen Wunsch der Angesprochenen verwendet. (Vgl. ENGEL 1996: 62)

Die Anrede mit dem Namen teilt sich in Vornamen und Nachnamen, gegebenenfalls wird dies mit **Berufsbezeichnungen** und **Titeln** verknüpft. (Vgl. BESCH 1996: 8-13) Die Anrede mit dem Vorname allein verlangt die Ebene des **„du“**, jene mit dem Familiennamen, gegebenenfalls mit einem Titel, verlangt das **„Sie“**. Diese Art der Anrede mit **„Frau“**, **„Herr“** kombiniert mit Vor- oder Nachnamen soll die Individualität einer Person schützen, während die Verwendung von Titeln soziale Stellungen klar ersichtlich

machen und Respekt ausdrücken soll. (Vgl. MACHWIRTH 1970: 180-181) Dabei intensiviert insbesondere die **Verwendung von Titeln** den kommunikativen Kontakt zwischen den Gesprächsbeteiligten und bringt **Rangunterschiede** zum Ausdruck. (Vgl. ENGEL 1996: 62-63)

In der deutschen Sprache verlangen die Anredeformen die Kombination von Personalpronomen mit Namen, Berufsbezeichnungen und Titeln. Bei nominalen Anredeformen ist die Nennung des Namens oft mit „Herr“, „Frau“ oder einem Titel verknüpft, wodurch die Individualität einer Person gekennzeichnet wird. (Vgl. BESCH 2003: 8-13) Dabei intensiviert insbesondere die **Verwendung von Titeln** den kommunikativen Kontakt zwischen den Gesprächsbeteiligten und bringt **Rangunterschiede** zum Ausdruck. (Vgl. ENGEL 1996: 62-63) Die Titelanreden sollen soziale Stellungen klar ersichtlich machen und Respekt ausdrücken. (MACHWIRTH 1970: 180-181) Nach LÜGER (1993) befolgen Titelanreden keine sprachlichen, sondern die in der jeweiligen Gesellschaft üblichen sozialen Konventionen, sie spiegeln also die gesellschaftspolitische Grundhaltung wider (vgl. LÜGER 1993: 39).

2.6.2 Modalverben

Die deutsche Sprache kennt die sechs Modalverben *dürfen*, *können*, *möchten*, *müssen*, *sollen* und *wollen*. Dabei bezeichnen *müssen*, *sollen*, *wollen* Notwendigkeiten verschiedener Art, *dürfen*, *können*, *mögen* Möglichkeiten verschiedener Art. Diese Verben benötigen normalerweise ein weiteres Verb (das Vollverb) im Infinitiv. Durch Modalverben wird der Inhalt einer Aussage verändert – beispielsweise macht es einen Unterschied, ob jemand etwas tun *kann* oder tun *darf*.

Modalverben gelten als besonders höflich, da sie es ermöglichen, Wünsche und Anliegen mithilfe von indirekten Ausdrücken in Form von Fragen zu formulieren, die dem Zuhörer nahelegen, dass nicht über seinen Kopf hinweg entschieden wird.

WERLEN (1983) vertritt die Ansicht, dass Modalverben häufig in Verbindung mit verdeckten performativen Verben zur Abschwächung einer sprachlichen Äußerung verwendet werden, vor allem *dürfen*, *wollen* und *möchten*.

So tritt beispielsweise das Modalverb „**dürfen**“ in drei mögliche Kombinationen auf, nämlich

- *ich darf* + performatives Verb

- *darf ich* + performatives Verb?
- *wenn ich* + performative Verb + *darf*? (WERLEN 1983: 198)

beispielsweise

- ich *darf* Sie bitten,...
- *darf* / *dürfte* ich Sie bitten,...
- wenn ich Sie bitten *darf* / *dürfte*...

wobei besonders die Frageform als höflicher und nachdrücklich-formeller wahrgenommen wird, da mit ihr eine Erlaubnis erst erbeten und nicht schon als gegeben angesehen wird, wie beispielsweise mit der Äußerung „*Dürfte* ich Sie bitten, jetzt nicht zu rauchen?“.

Das Modalverb „**wollen**“ dient zur höflichen Abmilderung problematischer oder unangenehmer Äußerungen. (Vgl. GLONING 1997: 341) Diese Verwendung zum Ausdruck einer höflichen Sprechweise tritt entweder in der Form des Indikativ Präsens (z.B.: *Ich will nur kurz anmerken...*) oder in der Form des Konjunktiv Präteritums (z.B.: *Ich wollte nur schnell fragen...*) auf. Hier findet sich *wollen* oftmals in Kombination mit Modalpartikeln wie *nur* oder *mal* (z.B.: *Ich wollte nur mal schnell fragen...*) (vgl. ERNDL 1998: 50).

Das Modalverb „**möchten**“ tritt sehr häufig im Zusammenhang mit performativen Verben zur Abschwächung auf, beispielsweise „*ich möchte mich gerne bei Dir entschuldigen*“ oder „*ich möchte Dich um Verzeihung bitten*“, was „in vielen Situationen als Standardform höflichen Sprechens angesehen werden kann“. (KECK 2020: 31) Hier können insbesondere die performativen Verben wie *antworten*, *bestätigen*, *entgegnen* oder *hinweisen* eingesetzt werden. (Vgl. WERLEN 1983: 203-204)

Mit dem Modalverb „**müssen**“ finden sich laut WERLEN (1983: 205-207) nur eher geringe Belege verdeckter performativer Verben, das Modalverb „**können**“ kann nur mit Verben der 1. Person Sg. Ind. Präs. oder der 1. Person Pl. auftreten.

2.6.3 Konjunktiv II

Als weiteres linguistisches Mittel für die Abschwächung eines bedrohlichen Sprechaktes neben den Modalverben nennen ZIFONUN et al. „bestimmte Konjunktiv-Präteritum-Formen einiger Modalverben einschließlich der *würde*-Umschreibung in Fragesätzen“.

(ZIFONUN et al. 1997: 935) Hierzu dienen insbesondere der Konjunktiv Präteritum entweder in Verbindung mit Modalverben oder jener der Verben *haben*, *sein* und *werden*. (Vgl. ERNDL 1998: 51). Auf diesem Wege werden dem Hörer alle Wahlmöglichkeiten offen gelassen, sodass er sich nicht durch den Sprecher bedrängt fühlt.

Auch die Duden-Grammatik (2009) thematisiert den Zusammenhang zwischen dem Konjunktiv II und der Höflichkeit:

Der Konjunktiv II wird häufig in den Dienst der Höflichkeit genommen, beispielsweise zum Ausdruck einer höflichen, in die Form einer Frage gekleideten Bitte, die die direkte Aufforderung vermeiden möchte, oder einer vorsichtigen unaufdringlich-zurückhaltenden Feststellung, die den Partner nicht vor den Kopf stoßen soll [...] (Duden 2009: 521).

Als Beispiel werden folgende Fragesätze genannt:

Würden Sie das bitte für mich erledigen?

Wären Sie so freundlich, dies für mich zu erledigen?

Formen wie *hätte*, *könnte*, *dürfte*, *möchte* oder *wäre* werden am häufigsten verwendet, um eine Aussage höflicher zu machen. Beispiele, in denen mittels des Konjunktivs II eine Abschwächung und höfliche Wirkung erzielt wird, sind folgende:

- a) *Hätten* Sie bitte etwa Zeit für mich?
- b) *Könnten* Sie mir vielleicht ein Stück Kuchen reichen?
- c) *Dürfte* ich dich um einen Gefallen bitten?
- d) Darüber *möchte* ich gerne noch nachdenken.
- e) *Wäre* es möglich, dass Sie um 14.00 Uhr vorbeikommen?

Durch die Verwendung des Konjunktivs II kann ein Nein höflich vorwegnehmend auch *ein direktes Nein vermieden* werden. Es könnte ein Kunde ein Verkaufsgespräch, bei dem er beispielsweise ein Frühstücksservice kaufen möchte, das Gespräch auf höflichem Wege abbrechen mit „*Darüber möchte ich gerne noch nachdenken*“ — „*Das wäre mir doch ein bisschen zu teuer*“ — „*Das wäre nun doch nicht ganz das, was ich mir vorgestellt habe*“. (Vgl. ERNST 2002: 141)

EHRHARDT (2002) kommt jedoch zu dem Ergebnis, dass

die Verwendung von Modalverben oder des Konjunktiv Präteritums allein nicht ausreichen, damit eine Äußerung höflich genannt werden kann, Höflichkeit nicht in erster Linie eine Funktion der Verwendung von grammatischen Kategorien ist. (EHRHARDT 2002: 169)

2.6.4 Partikeln

Partikeln zählen neben den Anredeformen zu den wichtigsten Höflichkeitsstrategien der mündlichen Kommunikation (Vgl. LÜGER 2002: 7-8,11; HELD 2003: 3)

HELBIG (1994) versteht unter Partikeln eine Klasse von Funktionswörtern, zu denen „im weiteren Sinne – alle nicht flektierbaren Wörter einer Sprache (wie Adverbien, Interjektionen, Konjunktionen, Präpositionen) oder – im engeren Sinne – nur solche nicht flektierbaren Wörter, die nicht den Unterklassen Präposition, Adverb oder Konjunktion angehören.“ (HELBIG 1994: 19-20). Nach dem DUDEN (2015) bezeichnet den Begriff Partikel in der Sprachwissenschaft ein „unflektierbares Wort, das eine Aussage oder einen Ausdruck modifiziert und selbst kein Satzglied ist (z. B. ‚ja‘ in ‚Ist ja unglaublich! ‘)“ (DUDEN-PARTIKEL 2015)

HELBIG (1994) unterteilt die Partikel nach ihrer Funktion in folgende Subklassen:

- Modalpartikel oder Abtönungspartikel: *aber, auch, bloß, denn, ...*
- Gradpartikel: *auch, ausgezeichnet, genau, besonders, nur, selbst, sogar,*
- Steigerungspartikel: *außerordentlich, etwas, höchst, sehr, ziemlich, ...*
- Antwortpartikel: *ja, nein, doch, eben, genau, ...*
- Negationspartikel: *kein, nicht, ...*
- Infinitivpartikel: *zu* (Vgl. HELBIG 1994: 28-31)

Für diese Arbeit von Bedeutung sind die **Modalpartikel** oder **Abtönungspartikel**, die **Gradpartikel** und die **Steigerungspartikel**.

Modalpartikel oder **Abtönungspartikel** drücken die Einstellung des Sprechers zur Aussage aus, der sie eine bestimmte Tönung geben. (Vgl. DUDEN Grammatik 2000) Sie beziehen sich nicht auf einzelne Satzglieder, sondern auf das Prädikat und damit auf den ganzen Satz. (Vgl. HELBIG 1994: 34-37)

Gradpartikeln geben den Grad oder die Intensität der Aussage an. (Vgl. DUDEN Grammatik 2000) Sie beziehen sich nicht auf den gesamten Satz, sondern auf ein bestimmtes Bezugsglied innerhalb des Satzes. (Vgl. HELBIG 1994: 38-40)

Steigerungspartikel heben einen Teil der Aussage hervor. (Vgl. DUDEN Grammatik 2000) Sie beziehen sich nicht auf den gesamten Satz, sondern auf die Adjektive, die sie in der Intensität steigern oder schwächen, ohne dass das betreffende Adjektiv an sich gesteigert wird, ausgenommen der Gruppe von Partikel, die nur vor den Komparativen stehen. (Vgl. HELBIG 1994: 46-48)

Schon 2003 hat WEYDT festgestellt, dass sowohl die Partikelforschung als auch die Höflichkeitsforschung „relativ jung in der Sprachwissenschaft“ (WEYDT 2003: 14) sind. Nach HELD (2001) konstatiert die jüngere linguistische Forschung wiederholt eine Symbiose zwischen Partikeln und Höflichkeit, (Vgl. HELD 2001: 65) wobei jedoch ihrer Ansicht nach die Partikelforschung in größerem Ausmaß von der Höflichkeitsforschung profitiert als umgekehrt. (Vgl. HELD 2001: 65)

Auch in ihrem 2003 erschienenen Sammelband schreibt HELD den einzelnen Partikeln und Partikelgruppen höfliche Bedeutungen zu. Sie stellt jedoch die Frage, ob Aussagen allein durch die Verwendung von Partikeln höflich erscheinen können, auf welche Weise also die Partikel Höflichkeit erzeugen. (Vgl. HELD 2003: 3)

Obwohl WEYDT (2003) ebenfalls die Überzeugung der Höflichkeitsforschung anzweifelte, dass man mit Partikeln notwendigerweise höflich spreche, kam er in einem Experiment zu dem Ergebnis, dass Äußerungen mit Partikeln positiver bewertet werden. Zu diesem Zweck wurden Versuchspersonen zwei gleiche Dialoge vorgelegt, von denen einer eine Anzahl von Partikeln enthielt („Ja *eben*, aber sag *mal*, wo fährt *denn* der 9.30 Uhr Zug *eigentlich* ab?“), die aus dem anderen alle entfernt wurden („Ja, aber sag, wo fährt der 9.30 Uhr Zug ab?“). (WEYDT 2003:16) Die Versuchspersonen bewerteten die Sprecher, die Partikeln verwendeten, als generell authentisch, Sprecher, die ohne Partikeln sprachen, galten als hölzern, wenig freundlich und kontaktschwach. Dadurch scheint durch dieses Experiment die Annahme bestätigt zu werden, dass unter Verwendung von Partikeln höflicher gesprochen wird. (Vgl. WEYDT 2003: 16)

HENTSCHEL (2003) hat es sich in ihrem Artikel „Wenn Partikeln frech werden“ zum Ziel gemacht, zu beweisen, dass die „Gleichsetzung von Partikeln und Höflichkeit höchst irreführend ist, da der Gebrauch einer bestimmten Partikel im Einzelfall eine Äußerung

nicht nur nicht freundlicher, sondern im Gegenteil sogar geradezu unverschämt machen kann.“ (HENTSCHEL 2003: 55)

WEYDT (2003) weist ebenfalls im Rahmen von weiteren Untersuchungen darauf hin, dass Partikel entgegen des Ergebnisses dieses Experiments in Aussagen eine andere, unfreundliche Wirkung haben können. Beispielsweise kann die Partikel *denn*, der in vielen Situationen als höflich konnotiert wird, beispielsweise in „Wo ist *denn* hier der Bahnhof?“ (WEYDT 2003: 23), in andern Situationen eine unhöfliche Wirkung haben, beispielsweise „Was hast du *denn* jetzt schon wieder angestellt?“, „Was ist *denn* jetzt schon wieder los?“ (WEYDT 2003: 18)

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Verwendung von Partikeln das positive Höflichkeitsverhalten verstärkt. HELD (2003: 6-7) weist darauf hin, dass Partikel kontext- und illokutionsabhängige Höflichkeitsträger sind und Konflikte reduzieren können, indem sie in Gesprächen die Illokutionen mildern.

3 EMPIRISCHER TEIL

3.1 Festlegen der Zielgruppe

BÜHNER (2011: 49) weist darauf hin, dass die Zielgruppe vor der Erstellung eines Fragebogens klar definiert sein sollte, wobei beispielsweise das Wissen um das sprachliche Niveau der Proband*innen, deren Alter und deren Ausbildung eine Voraussetzung für den Beginn der Testkonstruktion sein könnte. Auch STEINER / BENESCH (2012: 61) erachten die Berücksichtigung des Aspekts bei der Erstellung des Fragebogens, ob der Fragebogen sprachlich auf die Zielgruppe abgestimmt ist, als essentiell für die Durchführung des Pretests. Deshalb soll auch hier zunächst die Zielgruppe untersucht werden.

Im Rahmen dieser Studie wurde eine „willkürliche Auswahl“ (engl. *covenience sampling*) (Vgl. SCHNELL/HILL/ESSER 2008: 297-304) typischer Einzelfälle getroffen. Bei dieser Art von Auswahl liegt es im Ermessen des Untersuchenden, ob Elemente aus der Grundgesamtheit in die Stichprobe kommen. Hier handelt es sich also um einen Vertreter von Stichproben, die nicht auf dem Zufallsprinzip beruhen und in der Fachliteratur im Allgemeinen als *Beurteilungsstichprobe* bezeichnet werden (Vgl. LEINER 1994: 7).

Wie im Kapitel 2.6 Sprachliche Höflichkeitsformen in der deutschen Sprache dargelegt, kann Höflichkeit auf verschiedene Weise mittels grammatischer Formen dargestellt werden. Nach EHRHARDT (2018: 282) gilt jedoch die Grundannahme, dass es keine bestimmter Lexeme, syntaktische Strukturen, Sprechhandlungen oder Routineformeln gibt, die Höflichkeit zum Ausdruck bringen. Es ist also situationsabhängig, ob sprachliche Äußerungen von Sprechern, Hörern und Beobachtern, beispielsweise die korrekte Anrede, Grußformeln, indirektes Sprechen oder Entschuldigungen, als mehr oder weniger höflich eingestuft werden (Vgl. EHRHARDT 2018: 282; siehe dazu auch BRINKER 2001). Deshalb gilt das Interesse im Bereich der Höflichkeitsforschung mehr dem Handeln mit Sprache als der Grammatik. (Vgl. HICKEY / STEWART 2005: 14).

AMMON (2004) definiert folgende Instanzen, die für die Aufrechterhaltung der Sprachnormen sorgen: Modellsprecher*innen (akademisch gebildete Eliten wie beispielsweise Sprecher*innen, Schriftsteller*innen), Sprachexpert*innen (linguistisch gebildete Fachleute wie beispielsweise Germanist*innen, Linguist*innen, etc.) und

Sprachnormautoritäten (die von Berufs wegen das Sprachverhalten anderer Personen korrigieren, wie beispielsweise Lehrer*innen, Sprecherzieher*innen etc.). (Vgl. AMMON 2004: 28; siehe dazu auch EHRLICH 2009: 58)

Von den Überlegungen ausgehend, dass zur Beurteilung von Höflichkeit und Unhöflichkeit in gesprochenen und geschriebenen Texten linguistisches Fachwissen ähnlich dem von „Sprachwissenschaftler*in[nen], die sich mit Höflichkeit auseinandersetzen“ (EHRHARDT 2018: 282) vorauszusetzen ist, erscheint die Auswahl aus einer spezifischen Personengruppe sinnvoll. Als eingeschränkter Geltungsbereich der Studie empfehlen sich daher als Zielgruppe Proband*innen mit einschlägigem Wissen im Untersuchungsgegenstand, um optimale Ergebnisse zu garantieren.

Als Testpersonen dieser Studie wurden daher aktuelle und ehemalige weibliche und männliche Studierende der Sprachwissenschaft an der Fakultät für Germanistik der Universität Wien ausgewählt. Damit sollte eine homogene Gruppe zusammengestellt werden, deren Mitglieder einen vergleichbaren Ausbildungshintergrund haben. Dies ermöglicht, möglichst aussagekräftige Ergebnisse zu sammeln. Wissenschaftlich habe ich mich an die Begründung KRAMMERS (2016) gehalten,

dass Germanistik-Studierende keine herkömmlichen linguistischen Laien sind und sie über einen reflektierten Sprachgebrauch verfügen bzw. verfügen sollten. Diese Annahme stütze ich darauf, dass die Beschäftigung mit der Sprache sowohl im Allgemeinen als auch im Besonderen im Germanistik-Studium forciert wird und Lehrveranstaltungen wie ‚Sprachgeschichte‘ und ‚Einführung in die germanistische Sprachwissenschaft‘ typische Pflichtlehrveranstaltungen an der Universität Wien sind. Somit sind Germanistik-Studierende eine Gruppe mit einem besonders interessanten ‚Zwischenstatus‘, da sie weder völlige Laien noch ExpertInnen sind. Den ‚Experten‘-Status als LinguistIn erwirbt man durch einen einschlägigen Studienabschluss bzw. entsprechende Forschungsarbeit. (KRAMMER 2016: 42)

Um die eingangs von BÜHNER (2011: 49) genannten Fragen beantworten zu können, wurden zu jeder Testperson die soziodemographischen Daten *Geschlecht*, *Alter*, *höchste abgeschlossene Ausbildung* zum Zeitpunkt der Befragung und *Nationalität* erhoben.

Für diese Untersuchung wurde auch als essentiell angesehen, in welchem deutschsprachigen Land (Österreich / Deutschland / Schweiz) der Proband oder die

Probandin geboren ist, und ob er/sie auch in diesem Land aufgewachsen ist. Ist das nicht der Fall, so wird gefragt, seit wann sich der Proband oder die Probandin in Österreich aufhält und in welchem Alter er/sie nach Österreich gekommen ist.

3.2 Untersuchungsmethode

Die vorliegende Studie hat das Ziel, das Empfinden von Höflichkeit und Unhöflichkeit in gesprochenen Aufforderungssituationen und geschriebenen Aufforderungstexten aktueller und ehemaliger Studierender der Sprachwissenschaft an der Fakultät für Germanistik der Universität Wien zu untersuchen und die Ergebnisse zu präsentieren und interpretieren. Da es sich bei dieser Erhebung um einen klassischen Vertreter von nicht auf dem Zufallsprinzip beruhenden Stichproben handelt, die in der Fachliteratur im Allgemeinen als Beurteilungsstichproben bezeichnet werden (Vgl. LEINER 1994: 7), wurde für die vorliegende Forschungsarbeit die Methode einer quantitativen Erhebung mittels Fragebogen durchgeführt. (Vgl. STEINER / BENESCH 2012: 45-47)

3.2.1 Fragebogen-Erhebung

Die Fragebogenerhebung ist eine Methode der quantitativen Datenerhebung, wobei der Fragebogen als Forschungsinstrument zur Erfassung von Meinungen und Einstellungen gilt. (Vgl. STEINER / BENESCH 2012: 64) Die Wissenschaft ist sich einig, dass eine Befragung auf vier verschiedene Arten stattfinden kann: persönliche, telefonische, schriftlich und als Internet-Befragungen. (Vgl. beispielsweise MÖHRING / SCHLÜTZ 2003: 117; SCHNELL 2012: 187-305) Dabei gilt

die Online-Befragung als Spezialfall der schriftlichen Umfrage, bei der der Fragebogen online [...] präsentiert wird. Diese Form der Befragung wird auch als ‚computer assisted web interview‘ (CAWI) bezeichnet. (MÖHRING / SCHLÜTZ 2003: 132)

Als Methode der Erhebung der für diese Studie verwendeten Daten wurde die vollstandardisierten Befragung mittels internetgestütztem Fragebogen gewählt. Nach PORST (2014) soll der Fragebogen „das zentrale Verbindungsstück zwischen Theorie und Analyse dar[stellen]“, das ermöglicht „das zugrundeliegende theoretisch definierte Erkenntnisinteresse anhand der mit dem Fragebogen zu gewinnenden Daten empirisch zu prüfen“ (PORST 2014: 16).

Entscheidend für die Wahl dieser Untersuchungsmethode war, dass dadurch die Befragung einer großen, homogenen Gruppen vergleichsweise kostengünstig durchgeführt werden konnte. Einen weiteren Vorteil für die gewählte Methode stellt die absolute Anonymität dar, die durch den Fragebogen gewahrt bleibt. Ferner ist die Zusicherung der absoluten Anonymität bei einer Fragebogenuntersuchung glaubwürdiger darzustellen. (SCHNELL, HILL und ESSER 2008: 359)

3.2.2 Zusammenstellung der Fragebögen

Als Methode der Erhebung der für diese Studie verwendeten Daten wurde die internetgestützte Befragung mittels des für nicht gewerbliche User kostenlosen Onlinefragebogens des **Online-Portals „Google Docs“** <https://docs.google.com/> gewählt.

Das Messinstrument dieser Studie besteht aus einem Fragebogen, der aus zwei unterschiedlichen Fragearten besteht:

1. der erste Teil beinhaltet neun Kommunikationssituationen in unterschiedlichen (Un-) Höflichkeits-Darstellungen zur Erforschung der verbalen Höflichkeit mit vier (Un-) Höflichkeitsgraden. Diese wurden in der Rangfolge **„sehr höflich“**, **„höflich“**, **„unhöflich“** und **„sehr unhöflich“** konstruiert. Zusätzlich wurde zu jeder Kommunikationssituation um einer Begründung der Antwort gebeten und den Proband*innen die Frage gestellt, wie sie in dieser Situation geantwortet hätten.
2. der zweite Teil beinhaltet zur Erforschung der Höflichkeit drei schriftlichen Aufforderungstexte, in denen die Einladung zu einer Mitarbeit bei einer „E-Mail-Survey“ bzw. „Web-Survey“-Befragung geschrieben wird, in unterschiedlichen (Un-) Höflichkeits-Darstellungen mit vier (Un-)Höflichkeitsgraden. Diese wurden in der Rangfolge **„sehr höflich“**, **„höflich“**, **„unhöflich“** und **„sehr unhöflich“** konstruiert. Zusätzlich wurde zu jedem Aufforderungstext um einer Begründung der Antwort gebeten und den Proband*innen die Frage gestellt, ob sie nach dieser Aufforderung in der Rangfolge **„Ja“**, **„Eher Ja“**, **„Eher nein“**, **„Nein“** an der Umfrage teilnehmen würden.

Dieser Fragebogen wird zunächst einem Pretest unterzogen, dessen Ergebnis als Bezugspunkt für die Ergebnisse der Hauptuntersuchung dienen. In entsprechend abgeänderter Version wird der Fragebogen sodann der Hauptuntersuchung unterzogen.

Bei der in dieser Arbeit angewandten Fragebogenuntersuchung handelt es sich um internetgestützte Befragung („Web-Surveys“). (SCHNELL/HILL/ESSER 2013: 277) Im ersten Teil der **neun Kommunikationssituationen** werden Reaktionen auf gesprochene Texte unterzogen, im zweiten Teil der **drei Aufforderungstexte** jedoch Reaktionen auf geschriebene Texte.

3.2.3 Besonderheit bei der Zusammenstellung des mündlichen Fragebogens

3.2.3.1 Symmetrie – Asymmetrie

Wie schon in Abschnitt 2.4.3.4 („Soziologische Parameter P(ower), D(istance), R(ank) zur Wahl des FTA“) dieser Arbeit angeführt, haben

Penelope Brown & Stephen Levinson (1987) [...] vorgeschlagen, dass Macht „*power*“ (P), Distanz (D) und die eingestufte Extremität „*ranked extremity*“ (R) eines gesichtsbedrohenden Aktes die universellen Determinanten der Höflichkeitsniveaus im dyadischen Diskurs sind. (BROWN & GILMAN 1989: 159)

Roger BROWN, Psychologe an der Harvard University, und Albert GILMAN, Shakespeare-Gelehrter und Professor für Englisch an der Boston University, unterscheiden zwei Dimensionen, die auch die Wahl des Höflichkeitsniveaus beeinflussen. Bei der **vertikalen Dimension (Überlegenheitssemantik)** (MEISSNER 2005: 73) herrscht eine **Asymmetrie** zwischen den Interaktanten, die durch Rangunterschiede verschiedenster Arten entsteht. Dass dementsprechend die ranghöhere Person besonders höflich und die rangniedrigere Person nicht so höflich (normal) angesprochen wird, nennen BROWN und GILMAN **Power Semantic** und betrachten die ‚Macht‘ als die vertikale Achse der sozialen Beziehungen (Vgl. BROWN & GILMAN 1960: 254)

Bei der **horizontalen Dimension (Zusammengehörigkeitssemantik)** (MEISSNER 2005: 73) besteht eine **Symmetrie** zwischen den Interaktanten. Sie sprechen sich der sozialen Situation entsprechend entweder höflich oder nicht so höflich (normal) an. Die Gleichheit, die diese Solidarität ausmacht, bezieht sich in der Regel auf politische, familiäre, religiöse, berufliche und geschlechtliche Zugehörigkeit. BROWN und GILMAN nennen dies **Solidarity Semantic**. (Vgl. BROWN & GILMAN 1960: 257)

Das gewählte Höflichkeitsniveau steht häufig in Verbindung mit Machtverhältnissen oder Gleichheitsansprüchen. Es ist selbstverständlich, dass Unhöflichkeit in keiner dieser Beziehungen angebracht ist.

3.2.3.2 Variation entlang sozialer Parameter

Das Ziel des mündlichen Fragebogens der vorliegenden Arbeit ist es, Unterschiede hinsichtlich des Empfindens von Höflichkeit und Unhöflichkeit in gesprochenen Texten zu analysieren. Dabei wird davon ausgegangen, dass soziale Variable im Empfinden der Höflichkeit besonders in Aufforderungssituationen eine grundlegende Rolle spielen. Nach LANGE (1984) sind folgende soziale Faktoren von nicht zu unterschätzender Bedeutung: (Vgl. LANGE 1984: 13)

1. Person (Alter, Geschlecht, Charakter, Gemütsstimmung sowie sozialer Status)
2. Beziehung zwischen Personen (Standesunterschiede, persönliche Nähe – Distanz),
3. Sozialer Rahmen (öffentlich oder privat)
4. Zeit
5. Art der Handlung (Sprechakttyp: Aufforderung, Kritik oder Entschuldigung)
6. Art und Weiser der Durchführung (sehr direkt bis sehr indirekt)

Der Soziologe Horst-Volker KRUMREY untersuchte 1991 für seine Dissertation „*Entwicklungsstrukturen von Verhaltensstandards*“ zahlreiche „Benimmbücher“ und kam zu der Erkenntnis, dass sechs zentrale Typen von sozialen Beziehungen gesellschaftlich wünschenswertes Verhalten ausdrücken.

Dabei handelt es sich um folgende: (KRUMREY 1991: 230; Hervorhebungen von E.W.)

- Die Beziehung von einzelnen Individuen zu sich selbst
- **Die Beziehung zwischen älteren und jüngeren Menschen**
- Die Beziehung zwischen den Geschlechtern
- **Die Beziehung zwischen höher- und niedriger stehenden Individuen**
- **Die Beziehung zwischen einander näher- und ferner stehenden Menschen**
- Die Beziehung zwischen mehr oder weniger stigmatisierten Individuen

Jedoch ist zu beachten, dass höfliches Verhalten einem ständigen Wandel unterliegt. (Vgl. KRUMREY 1991: 230)

HELD (1995) definiert drei Variablengruppen, von denen nur die **Variablengruppe I** für diese Studie von Belang ist. Sie sieht darin Variablen, die die Beziehung der Interaktionspartner*innen betreffen, und übernimmt die im vorigen Abschnitt erläuterte Einteilung von BROWN und GILMAN (1960), nach der

Soziale Begegnung zweier Individuen [] sich aufgrund demographischer Eigenschaften, sozialer Zugehörigkeit und Rollen immer als symmetrisch oder asymmetrisch klassifizieren [lässt] und [] als solche auf die Kommunikation [wirkt], die unter Einsatz damit verbundener Vorrechte solche Konstellationen verstärken oder ausgleichen können (HELD 1995: 210-211)

Sie sieht die Wahl der Äußerungen in entscheidender Abhängigkeit vom Verhältnis der Gesprächspartner*innen und teilt sie in folgende Parameter ein (Vgl. HELD 1995: 211)

1. Machtgefälle

Positionsunterschied, kaum Rang- und Standesunterschiede, sondern vor allem soziale Rollen, Funktionen und Zugehörigkeiten und deren Prestige oder Image (Vorgesetzter, Gast, Kunde, Nachbar, Kommilitone, Patient etc.)

2. Bekanntheitsgrad

social distance – Sympathie, Vertrautheit

3. Altersunterschied

In obiger von KRUMREY (1991) aufgestellter Liste wurden drei Zeilen in Fettdruck hervorgehoben, weil diese zur Vergleichsbeziehung dieser Untersuchung herangezogen werden. BROWN & LEVINSON gehen davon aus, dass die Höflichkeitsstrategie in dem Maße zunehmen muss, je größer die soziale Distanz zwischen Sprecher*in und Hörer*in und je stärker der Machtunterschied zwischen ihnen ist. (Vgl. BROWN & LEVINSON 1987: 76) Bei der Erstellung der Aufforderungssituationen wurde der Sprechakt in unterschiedliche soziale Kontexte eingeteilt. Bei **asymmetrischen Situationen** besteht ein Autoritätsverhältnis (P), es kann der/die Sprecher*in Autorität gegenüber dem/der Hörer*in haben ($P[S] > P[H]$) oder der/die Hörer*in Autorität gegenüber dem/der Sprecher*in ($P[H] > P[S]$).

Bei **symmetrischen Situationen** besteht kein Autoritätsverhältnis ($P=0$). Die soziale Distanz (D) zwischen den Gesprächsteilnehmer*innen wird berücksichtigt. Diese Parameter

D (S, H) wurden variiert, sodass Aufforderung(en) an gute Freunde (soziale Distanz D (S, H) = 0), Aufforderung(en) an einen Bekannten (geringe soziale Distanz D (S, H) = 1) und Aufforderung(en) an einen Fremden (große soziale Distanz D (S, H) = 2) gleichmäßig vorgegeben wurden.

3.2.4 Aufbau der für die Datenerhebung verwendeten Fragebögen

3.2.4.1 Soziodemographische Datenerhebung

Um eine Einteilung für die Untersuchung treffen zu können, werden am Ende des Fragebogens die soziodemographischen Daten *Geschlecht, Alter, höchste abgeschlossene Ausbildung, sprachlichen Sozialisierung in den unterschiedlichen deutschsprachigen Ländern Österreich, Deutschland und der Schweiz*⁸ erhoben.

TABELLE DER SOZIODEMOGRAPHISCHEN DATEN						
GESCHLECHT	Männlich	Weiblich				
ALTERS	Unter 20	20-35	36-50	Über 50		
HÖCHSTE ABG. AUSBILDUNG	Matura	Bachelor	Master	Lehramt	Doktorat	Sonstiges
GEBOREN IN	Österreich	Deutschland	Schweiz	Sonstiges		
AUFGEWACHSEN IN	Österreich	Deutschland	Schweiz	Sonstiges		

Tabelle 3: Tabelle der soziodemographischen Daten

- (1) Frage nach dem **Geschlecht** der männlichen / weiblichen Proband*innen
- (2) Frage nach der **Altersgruppen** der unter 20 jährigen – 20-35 jährigen - 36-50 jährigen - über 50 jährigen Proband*innen

⁸ D. h. Unterschiede, wenn der Proband oder die Probandin in einem anderen deutschsprachigen Land als Österreich (Deutschland / Schweiz) geboren wurde, jedoch nicht dort aufgewachsen ist? Hat es einen Einfluss darauf, seit wann sich der Proband oder die Probandin in Österreich aufhält und in welchem Alter er/sie nach Österreich gekommen ist?

- (3) Frage nach der **höchsten abgeschlossenen Ausbildung** der Proband*innen, ob sie Matura – Bachelor – Master – Lehramt – Doktorat – Sonstiges abgeschlossen haben.
- (4) Frage nach dem **Geburtsort** (Österreich / Deutschland / Schweiz) der Proband*innen
- (5) Frage nach dem **Ort des Aufwachsens** (Österreich / Deutschland / Schweiz) der Proband*innen
- (6) **seit wann** sich der/die „in Deutschland geborene und aufgewachsene“ Proband*in in Österreich aufhält
- (7) **in welchem Alter** der/die „in Deutschland geborene und in Österreich aufgewachsene“ Proband*in nach Österreich gekommen ist
- (8) **seit wann** sich der/die „in der Schweiz geborene und in der Schweiz aufgewachsene“ Proband*in in Österreich aufhält
- (9) **in welchem Alter** der/die „in der Schweiz geborene und in Österreich aufgewachsene“ Proband*in nach Österreich gekommen ist

3.2.4.2 Fragen mit neun Situationsbeschreibungen

Dieser Teil des Fragebogens beinhaltet neun Kommunikationssituationen, die sich in alltäglichen sozialen Kontexten abspielen. In diesen Situationen gibt es immer eine*n Sprecher*in und eine*n Hörer*in (Sender*in und Adressat*in).

Zunächst wird die jeweilige (erfundene) Kommunikationssituation der handelnden Personen geschildert, sodann das Kommunikationsverhalten (Sprechakt) des involvierten Sprechers/Senders oder der involvierten Sprecherin/Senderin, das unterschiedlich höflich/unhöflich konzipiert ist. Die Proband*innen werden gebeten, dieses Kommunikationsverhalten nach der (von ihnen empfundenen) Höflichkeit auf einer Skala von eins bis sechs „**übertrieben höflich**“ „**sehr höflich**“ „**höflich**“, „**neutral**“, „**unhöflich**“ und „**sehr unhöflich**“ zu bewerten. Zusätzlich wurde zu jeder Kommunikationssituation um einer Begründung der Antwort gebeten und den Proband*innen die Frage gestellt, wie sie in dieser Situation geantwortet hätten.

Die Kommunikationssituation wurden ausgewählt nach den unterschiedlichen sozialen Kontexten, die nach BROWN & LEVINSON (1987) das Gewicht, d.h. die potentielle Bedrohung des Sprechaktes beeinflussen (vgl. 2.4.3.4 Soziologische Parameter P(ower), D(istance), R(ank) zur Wahl des FTA): die soziale Distanz (D) zwischen den

Gesprächsteilnehmer*innen, und inwiefern eine/r der Gesprächsteilnehmer*innen Autorität (Power) gegenüber dem anderen genießt (P). Die Parameter D (S,H) und P (S,H) wurden in den einzelnen Situationen systematisch variiert.

Es wurden folgende neun Aufforderungssituationen konstruiert:

- 1) Sekretärin USB-Stick
- 2) Fehlerhafter Brief
- 3) Gutachten
- 4) Am Bankschalter
- 5) Kleingeld – Telefon
- 6) EDV-Problem
- 7) Bar – Kleingeld
- 8) Fahrrad leihen
- 9) Balkonblumen gießen

Diese Konstellationen können folgendermaßen eingeordnet werden:

Soziologische Variable, die die Höflichkeitsstrategien bestimmen	
(1) Symmetrische Situationen (es besteht kein Autoritätsverhältnis (P) = 0):	(2) Asymmetrische Situationen (es besteht ein Autoritätsverhältnis)
a. Aufforderung an gute Freunde (soziale Distanz $D(S,H) = 0$): 1. ‚Bar - Kleingeld‘ 2. ‚Fahrrad‘ b. Aufforderung an einen Bekannten (geringe soziale Distanz $D(S,H) = 1$) 1. ‚Balkonblumen‘ 2. ‚EDV-Problem‘ c. Aufforderung an einen Fremden (große soziale Distanz $D(S,H) = 2$) 1. ‚Bankschalter‘ 2. ‚Kleingeld - Telefon‘	d. Sprecher (Chef) hat Autorität gegenüber der Hörerin (Sekretärin) ($P[S] > P[H]$): 1. ‚Sekretärin USB-Stick‘ 2. ‚Fehlerhafter Brief‘ e. Hörer (Professor) hat Autorität gegenüber der Sprecherin (Studentin) ($P[H] > P[S]$) 1. ‚Gutachten‘

Tabelle 4: Soziologische Variable, die die Höflichkeitsstrategien bestimmen

Den Unterschied zwischen sozialer Distanz und Hierarchie zeigt die folgende Tabelle.

	SENDER- EMPFÄNGER			
	SOZIALE DISTANZ		HIERARCHIE	
	Sender	Empfänger	Sender	Empfänger
Bar - Kleingeld	keine soziale Distanz $D(S,H) = 0$		Gleich	Gleich
Fahrrad	keine soziale Distanz $D(S,H) = 0$		Gleich	Gleich
Balkonblumen	geringe soziale Distanz $D(S,H) = 1$		Gleich	Gleich
EDV-Problem	geringe soziale Distanz $D(S,H) = 1$		Gleich	Gleich
Bankschalter	geringe soziale Distanz $D(S,H) = 1$		Gleich	Gleich
Kleingeld – Telefon	große soziale Distanz $D(S,H) = 2$		Gleich	Gleich
	große soziale Distanz $D(S,H) = 2$			
Sekretärin USB-Stick	Hierarchie $P[S] > P[H]$		Höher	Niedriger
Fehlerhafter Brief	Hierarchie $P[S] > P[H]$		Höher	Niedriger
Gutachten	Hierarchie $P[H] > P[S]$		Niedriger	Höher

Tabelle 5: Soziale Distanz und Hierarchie

3.2.4.3 Fragen mit drei (Aufforderungs-)Texten

Dieser Teil des Fragebogens beinhaltet drei schriftliche (Aufforderungs-)Texte, in denen die Einladung zu einer Mitarbeit bei einer schriftlichen Befragung geschrieben wird.

Er ist so aufgebaut, dass ein (Aufforderungs-)Text als höflich, ein (Aufforderungs-)Text als normal und der dritte (Aufforderungs-)Text als unhöflich konzipiert ist.

Die Proband*innen werden gebeten, diese (Aufforderungs-)Texte nach der (von ihnen empfundenen) Höflichkeit auf einer Skala von eins bis sechs „übertrieben höflich“ „sehr höflich“ „höflich“, „neutral“, „unhöflich“ und „sehr unhöflich“ zu bewerten. Zusätzlich wurde zu jedem Aufforderungstext um einer Begründung der Antwort gebeten und den Proband*innen die Frage gestellt, ob sie nach dieser Aufforderung in der Rangfolge „Ja“, „Eher Ja“, „Eher nein“, „Nein“ an der Umfrage teilnehmen würden.

4 ANALYSETEIL

4.1 Datenanalyse des Pretest

Für den Pretest wurden am 25. Juni 2021 1600 Fragebögen versendet. Bis zum 8. Juli 2021 wurden 25 beantwortete Fragebögen zurückgesendet. Die folgende Aufschlüsselung betrifft also diese 25 Antworten, das sind 1,56 % der ursprünglich versendeten Fragebögen.

Trotz der geringen Anzahl von beantworteten Fragebögen wurden die Daten des Pretest ermittelt und ausgewertet, um eine Vergleichsgrundlage zu haben. Insbesondere wurden die Antworten auf die offenen Fragen kontrolliert, um die Probleme des Pretest beurteilen und bestmöglich beheben zu können und dadurch in der Hauptuntersuchung mit einem modifizierten und verbesserten Fragebogen eine höhere Rücklaufquote zu erzielen.

4.1.1 Soziodemographische Daten

Das **Geschlecht der Befragten** ist nicht gleichmäßig verteilt, 18 oder 85 % sind weiblich, 7 oder 28 % männlich.

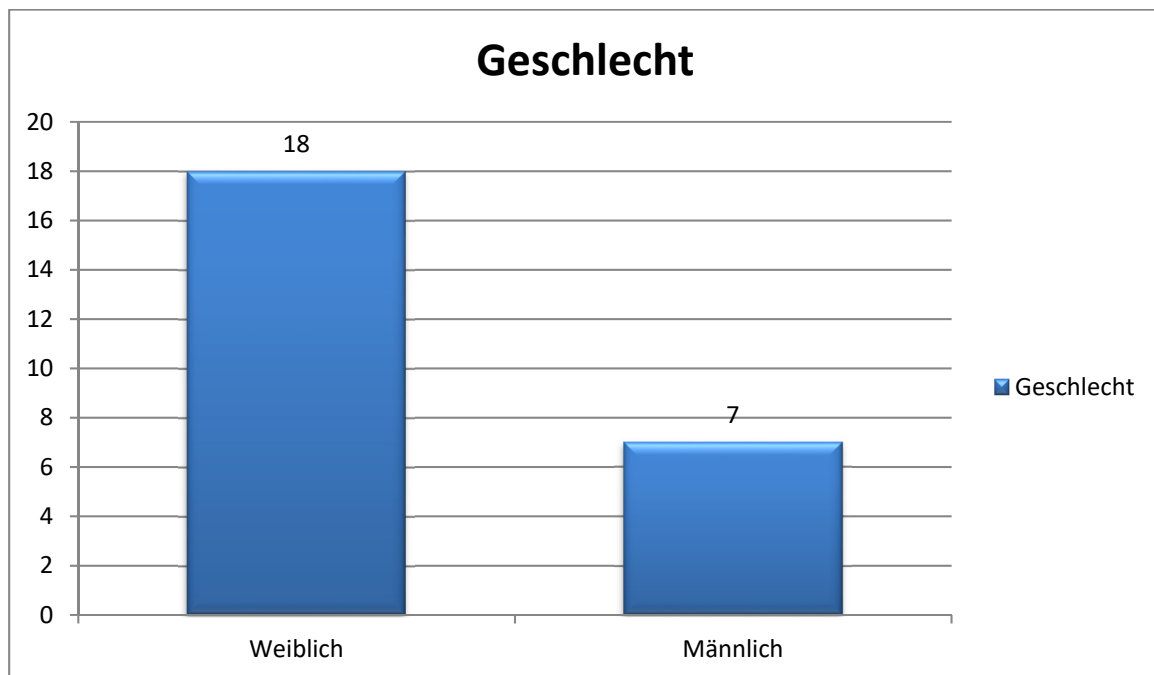


Diagramm 1: Geschlecht der Befragten

Die **Altersgruppen** verteilen sich folgendermaßen: nur 3 oder 12 % sind jünger als 20 Jahre, mit 16 oder 64 % sind der Großteil der Befragten zwischen 20 und 35 Jahre alt, 4 oder 16 % sind zwischen 36 und 50 Jahre alt, und nur 2 oder 8 % sind über 50 Jahre alt.

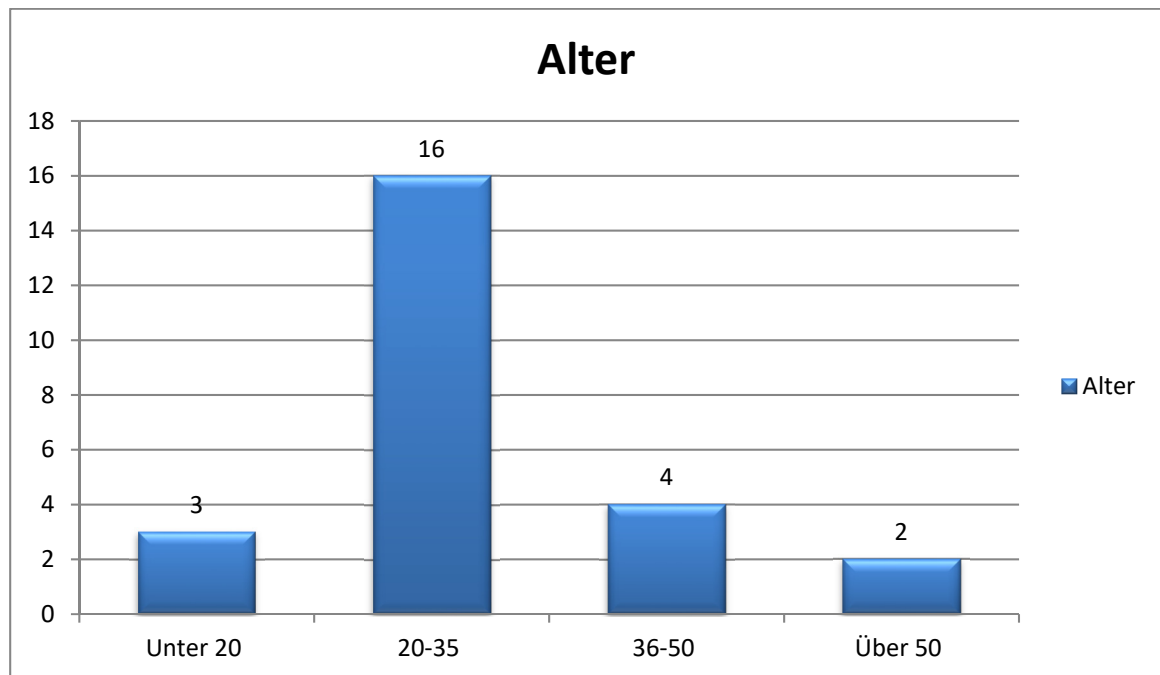


Diagramm 2: Alter der Befragten

Die folgende Tabelle gibt das Ergebnis der Frage nach dem Alter der Befragten aufgeschlüsselt in weiblich und männlich an.

			Geschlecht		Gesamt
			Weiblich	Männlich	
Alter	Unter 20 Jahre	Anzahl	3	0	3
		% von Geschlecht	17 %	0 %	12 %
	20-35 Jahre	Anzahl	10	6	16
		% von Geschlecht	55 %	86 %	64 %
	36-50 Jahre	Anzahl	3	1	4
		% von Geschlecht	17 %	14 %	16 %
	Über 50 Jahre	Anzahl	2	0	2
		% von Geschlecht	100 %	0 %	8 %

		% von Geschlecht	11 %	0 %	8 %
Gesamt	Anzahl		18	7	25
	% von Geschlecht		100 %	100 %	100 %

Tabelle 6: Alter der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht

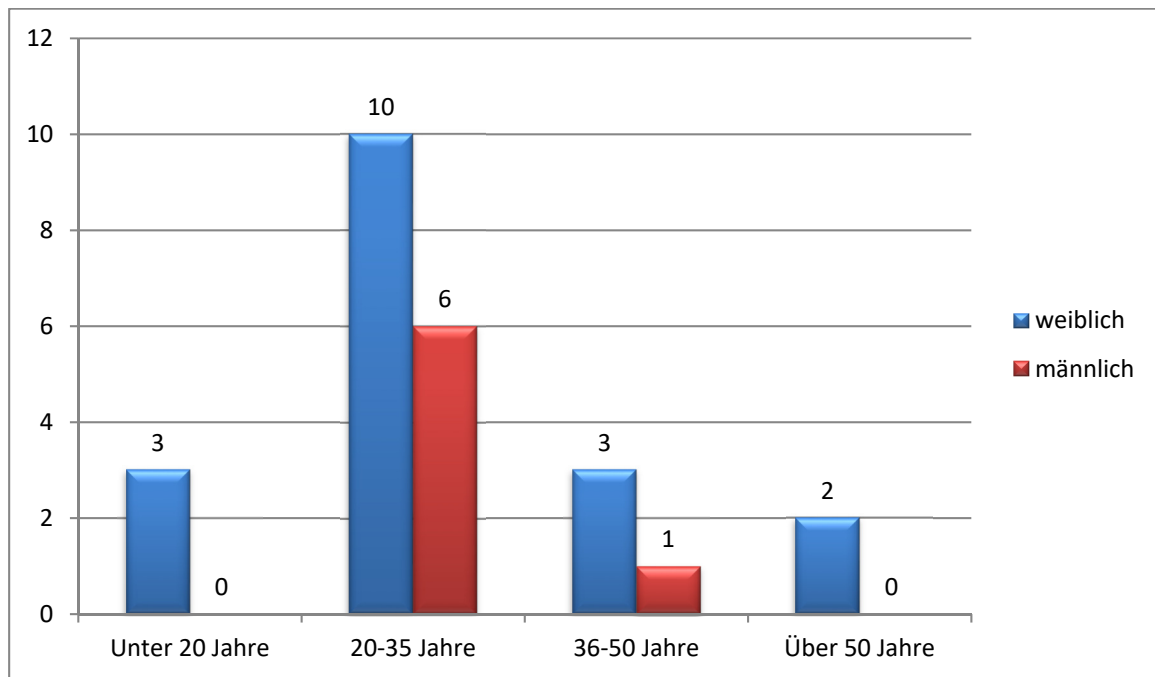


Diagramm 3: Alter der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht

Diagramm 4 gibt die **Höchste abgeschlossene Ausbildung der Befragten** an. 15 oder 60 % der Studienteilnehmer*innen haben die Matura abgeschlossen, 7 oder 28 % den Bachelor, kein*e Teilnehmer*in hat den Master abgeschlossen, 1 oder 4 % das Lehramt, keine*r das Doktorat und 2 oder 8 % geben „Sonstiges“ an. Darunter könnten beispielsweise Befragte fallen, die eine Fachhochschule abgeschlossen haben.

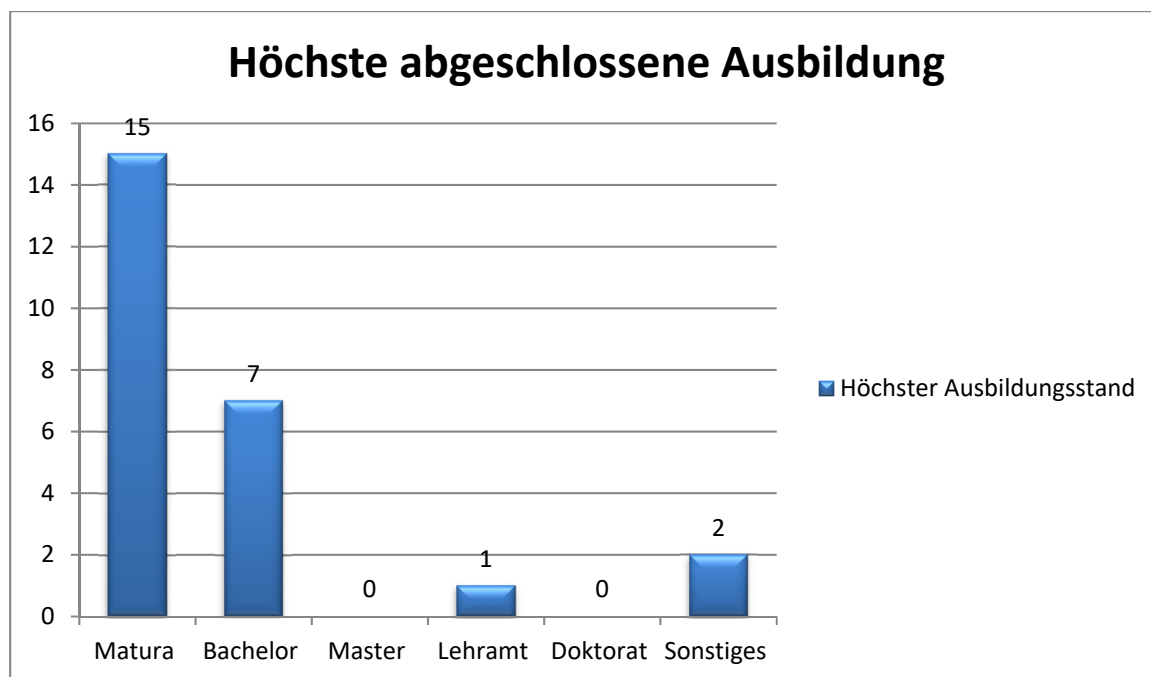


Diagramm 4: Höchste abg. Ausbildung der Befragten

Die folgende Tabelle gibt den höchsten Ausbildungsstand der Befragten aufgeschlüsselt in weiblich und männlich an.

			Ausbildung		Gesamt
			Weiblich	Männlich	
Ausbildung	Matura	Anzahl	13	2	15
		% von Geschlecht	72 %	29 %	60 %
	Bachelor	Anzahl	3	4	7
		% von Geschlecht	17 %	57 %	28 %
	Master	Anzahl	0	0	0
		% von Geschlecht	0 %	0 %	0 %
	Lehramt	Anzahl	1	0	1
		% von Geschlecht	5,5 %	0 %	4 %
	Doktorat	Anzahl	0	0	0
		% von Geschlecht	0 %	0 %	0 %
	Sonstiges	Anzahl	1	1	2
		% von Geschlecht	5,5 %	14 %	8 %

Gesamt	Anzahl	18	7	25
	% von Geschlecht	100 %	100 %	100 %

Tabelle 7: Höchste abg. Ausbildung der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht

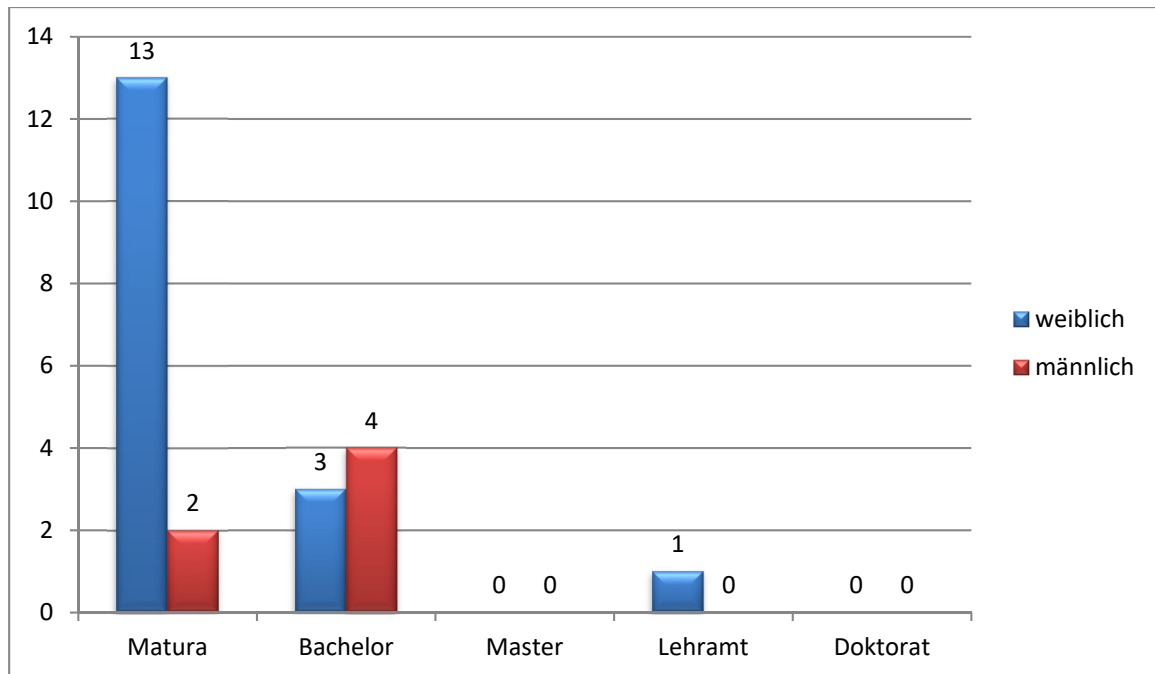


Diagramm 5: Höchste abg. Ausbildung der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht

4.1.2 Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten

	Sehr Höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	Σ
Situation 1	0	17	7	1	25
Situation 2	14	8	3	0	25
Situation 3	20	4	1	0	25
Situation 4	2	8	14	1	25
Situation 5	0	13	10	2	25
Situation 6	14	9	2	0	25
Situation 7	1	13	7	4	25
Situation 8	1	13	10	1	25

Situation 9	18	2	3	2	25
Text 1	16	6	3	0	25
Text 2	2	16	7	0	25
Text 3	0	6	16	3	25

Tabelle 8: Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten

1) Sekretärin USB-Stick

(es besteht ein Autoritätsverhältnis ($P[s] > P[h]$); Sender (Chef) hat Autorität)

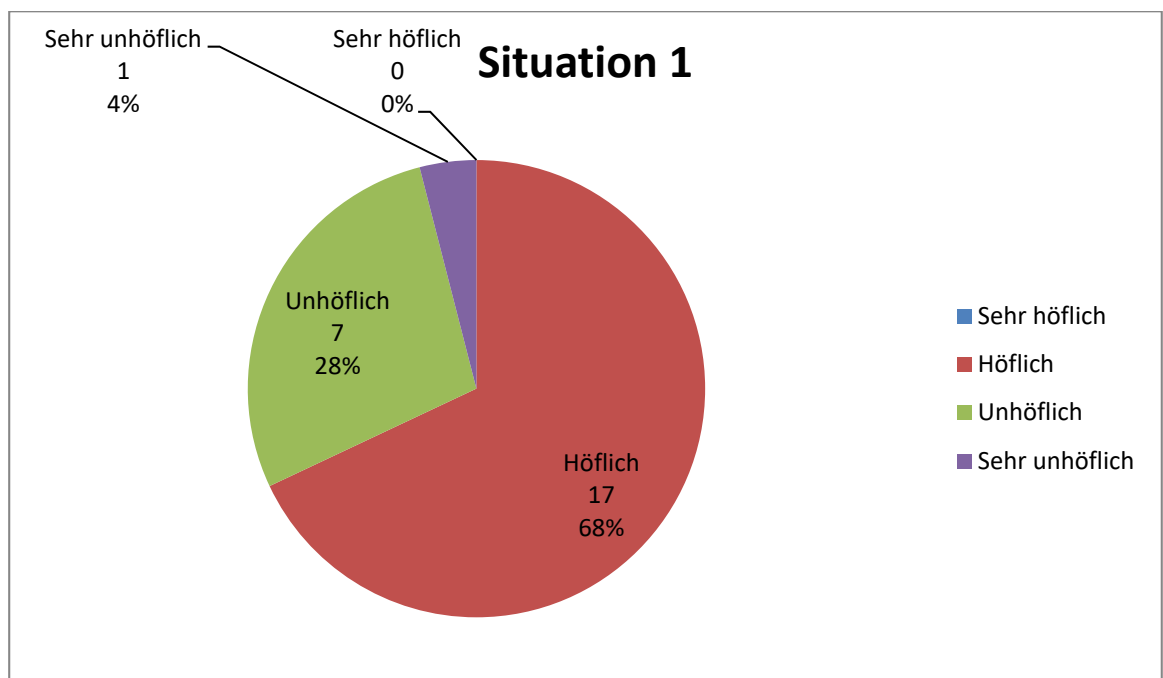


Diagramm 6: Beurteilung in Situation 1: Sekretärin USB-Stick

2) Fehlerhafter Brief

(es besteht ein Autoritätsverhältnis ($P[s] > P[h]$); Sender (Chef) hat Autorität)

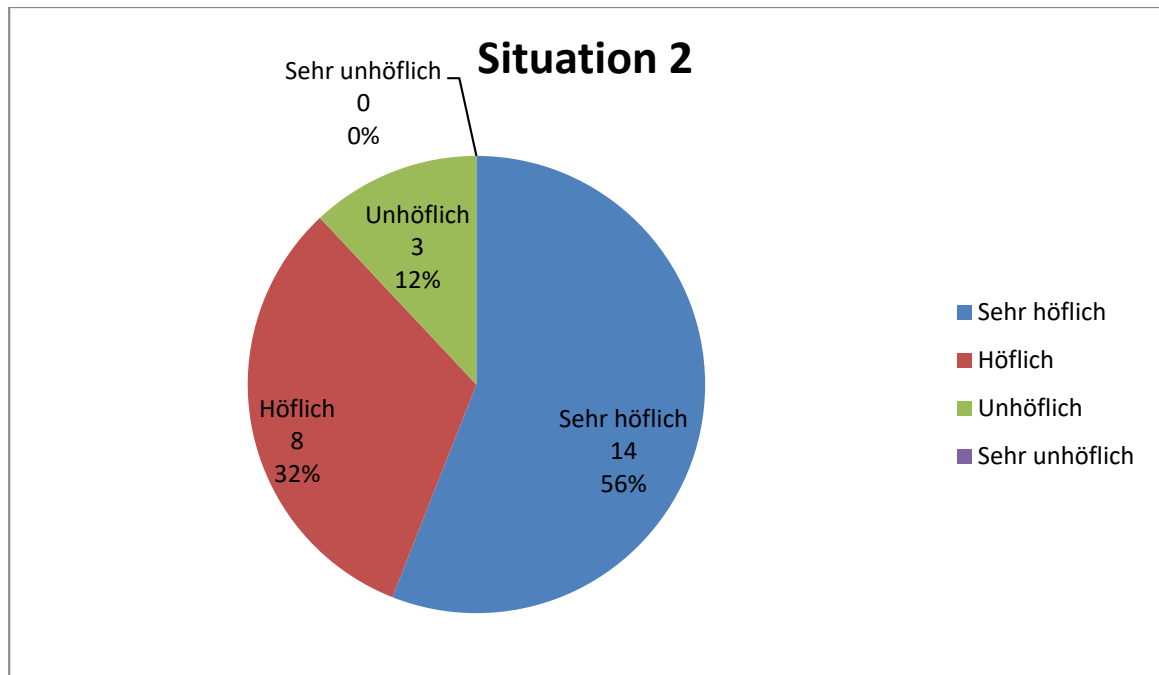


Diagramm 7: Beurteilung in Situation 2: Fehlerhafter Brief

3) Gutachten

(es besteht ein Autoritätsverhältnis ($P[h] > P[s]$); Empfänger (Professor) hat Autorität)

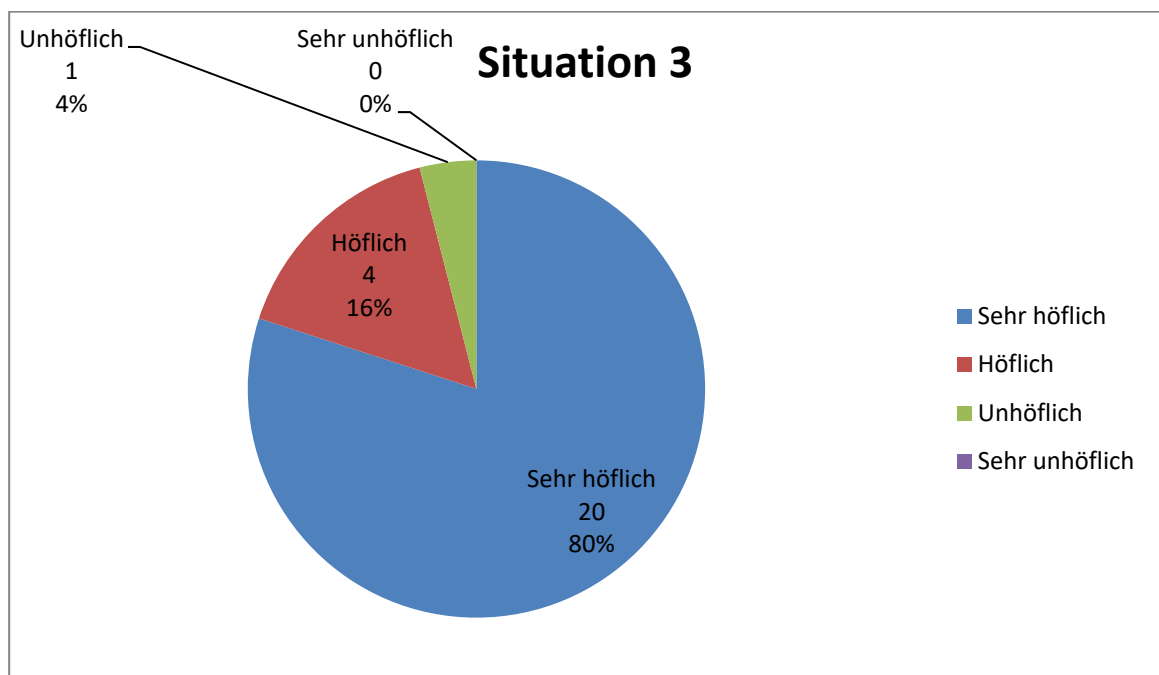


Diagramm 8: Beurteilung in Situation 3: Gutachten

4) Am Bankschalter

(kein Autoritätsverhältnis (P) = 0; große soziale Distanz (D) = 2) (Bitte an einen Fremden)

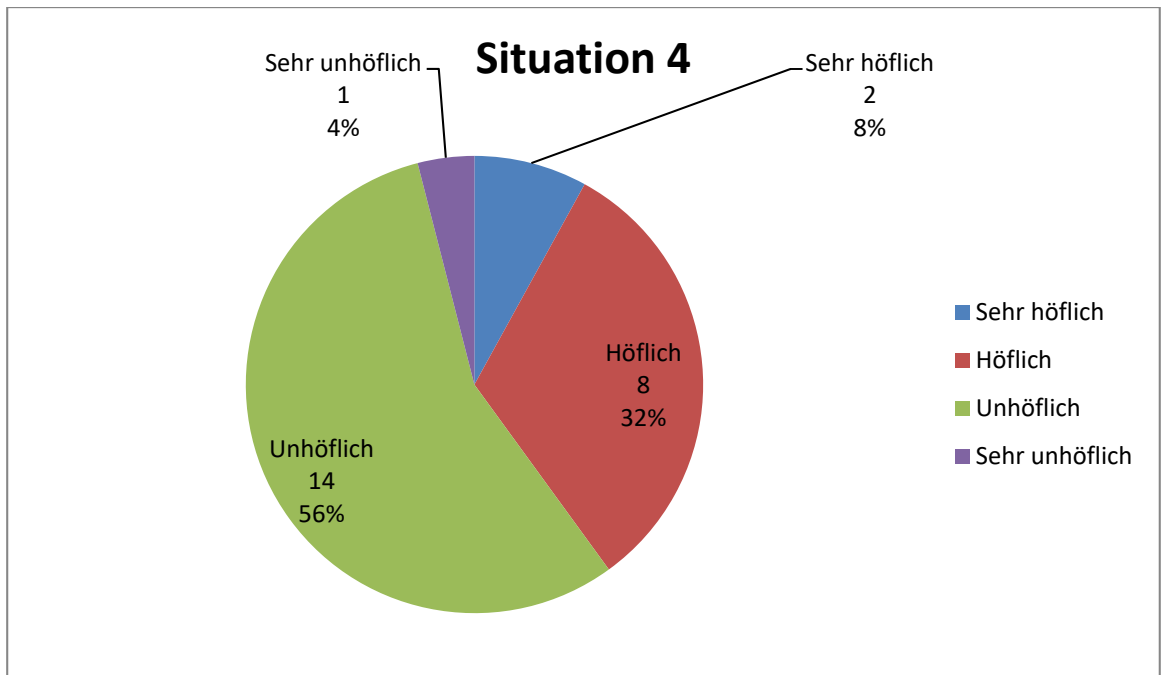


Diagramm 9: Beurteilung in Situation 4: Am Bankschalter

5) Kleingeld – Telefon

(kein Autoritätsverhältnis (P) = 0; große soziale Distanz (D) = 2) (Bitte an einen Fremden)

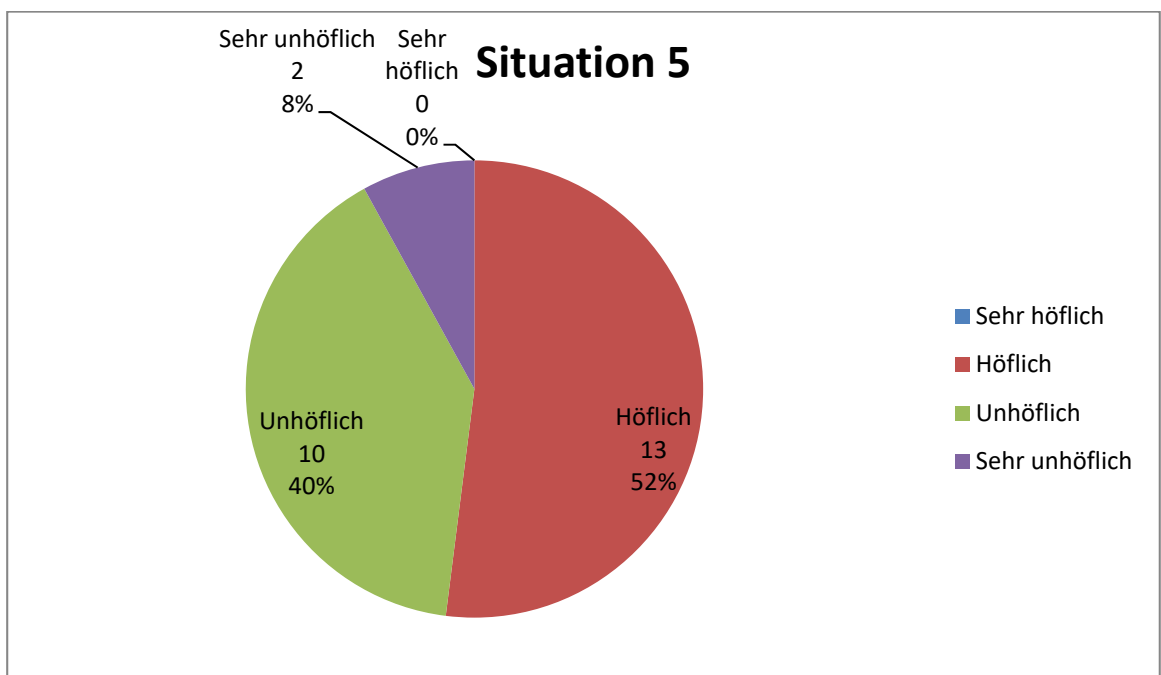


Diagramm 10: Beurteilung in Situation 5: Kleingeld - Telefon

6) EDV-Problem

(kein Autoritätsverhältnis (P) = 0; große soziale Distanz (D) = 2) (Bitte an einen Fremden)

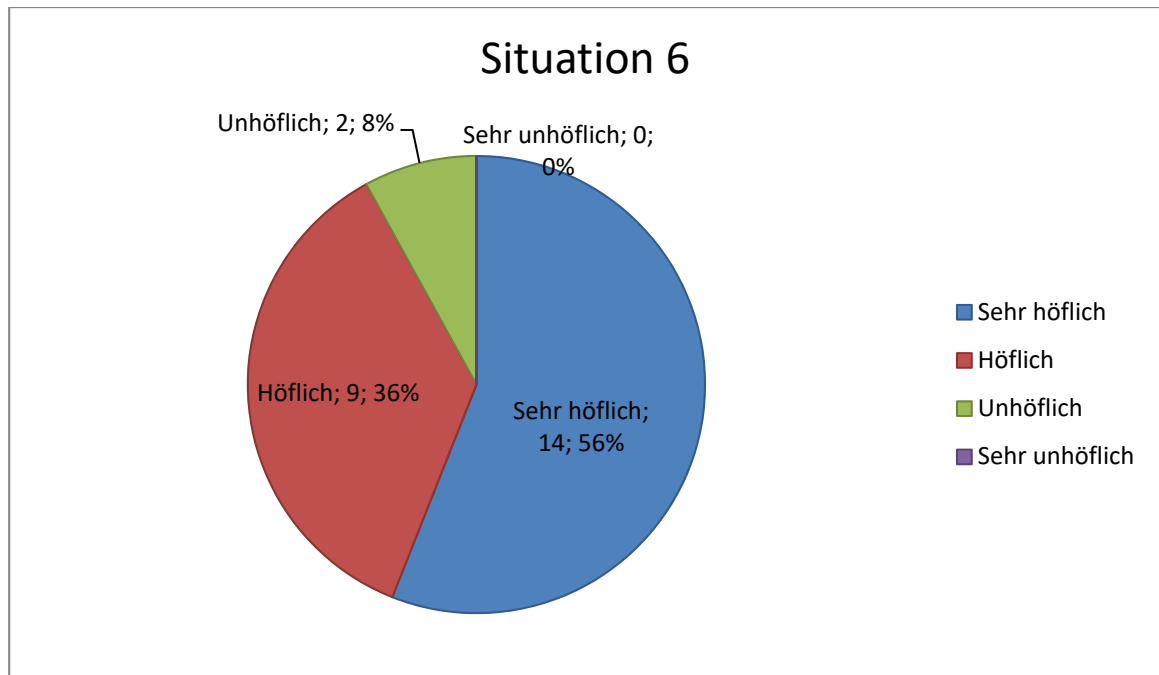


Diagramm 11: Beurteilung in Situation 6: EDV-Problem

7) Bar – Kleingeld

(kein Autoritätsverhältnis (P) = 0; soziale Distanz (D) = 0) (Bitte an gute Freunde)

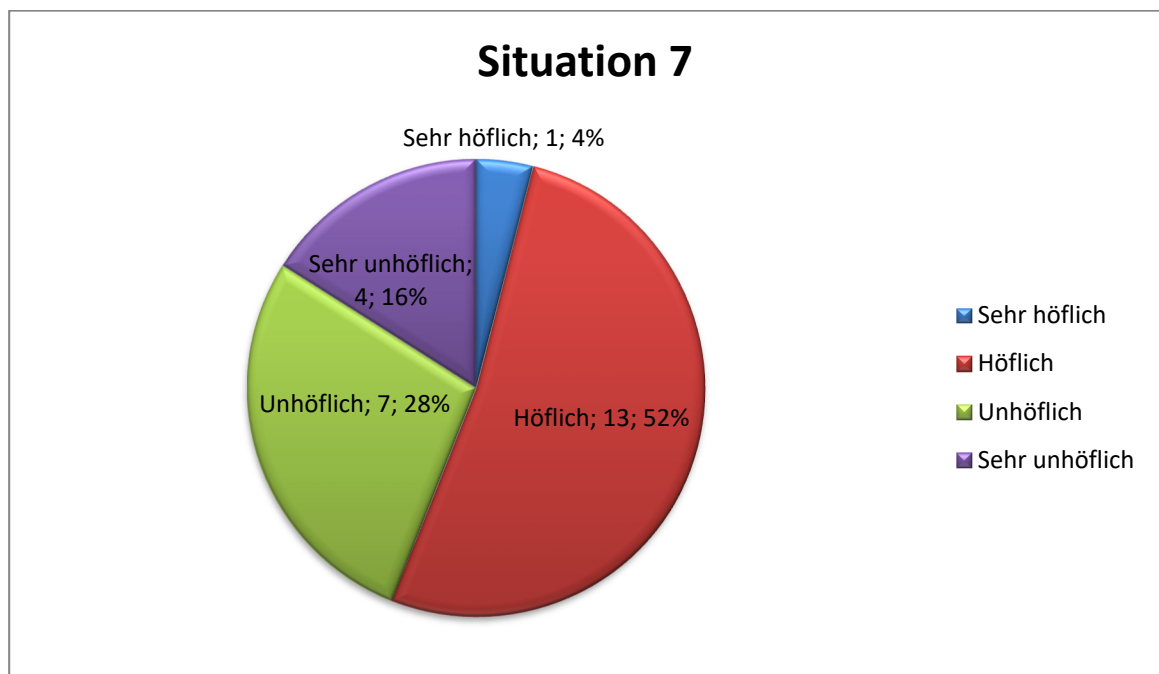


Diagramm 12: Beurteilung in Situation 7: Bar – Kleingeld

8) Fahrrad leihen

(kein Autoritätsverhältnis (P) = 0; soziale Distanz (D) = 0) (Bitte an gute Freunde)

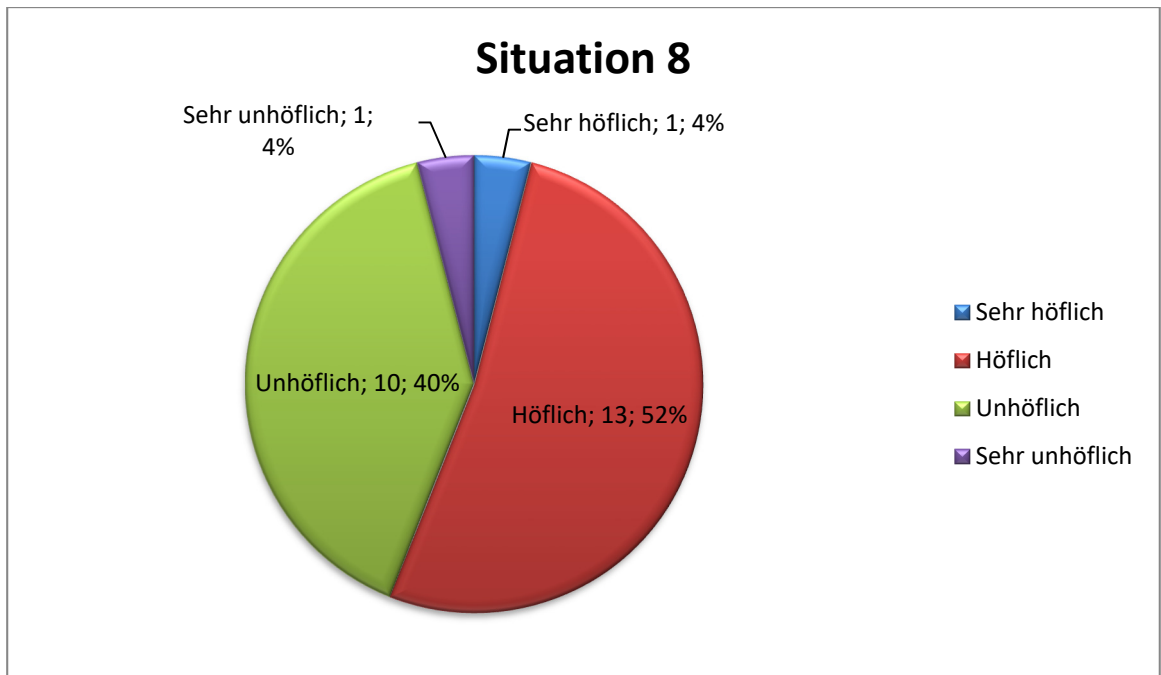


Diagramm 13: Beurteilung in Situation 8: Fahrrad leihen

9) Balkonblumen gießen

(kein Autoritätsverhältnis (P) = 0; geringe soziale Distanz (D) = 1) (Bitte an einen Bekannten)

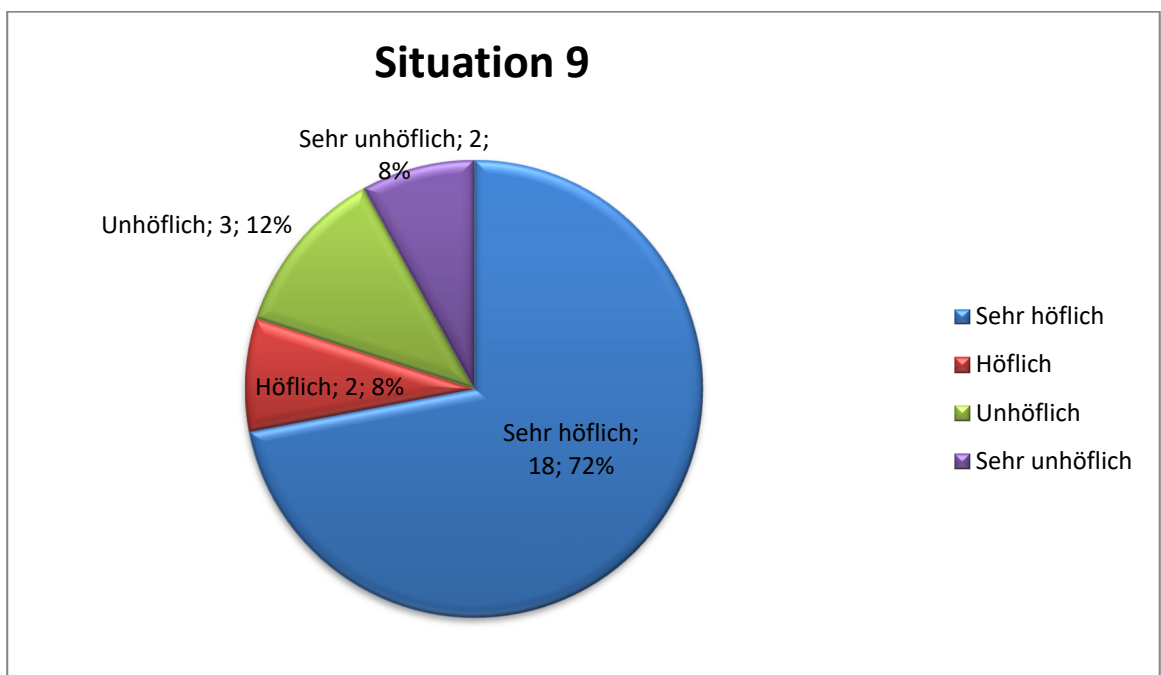


Diagramm 14: Beurteilung in Situation 9: Balkonblumen gießen

10) Aufforderungstext 1

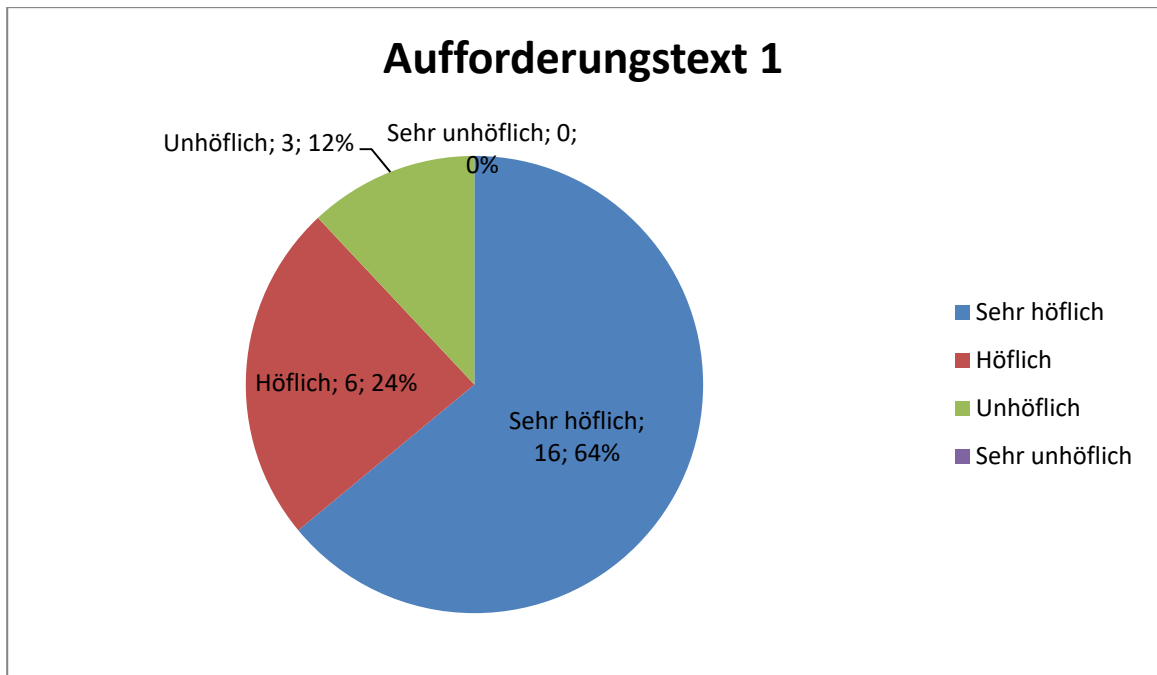


Diagramm 15: Beurteilung in Aufforderungstext 1

11) Aufforderungstext 2

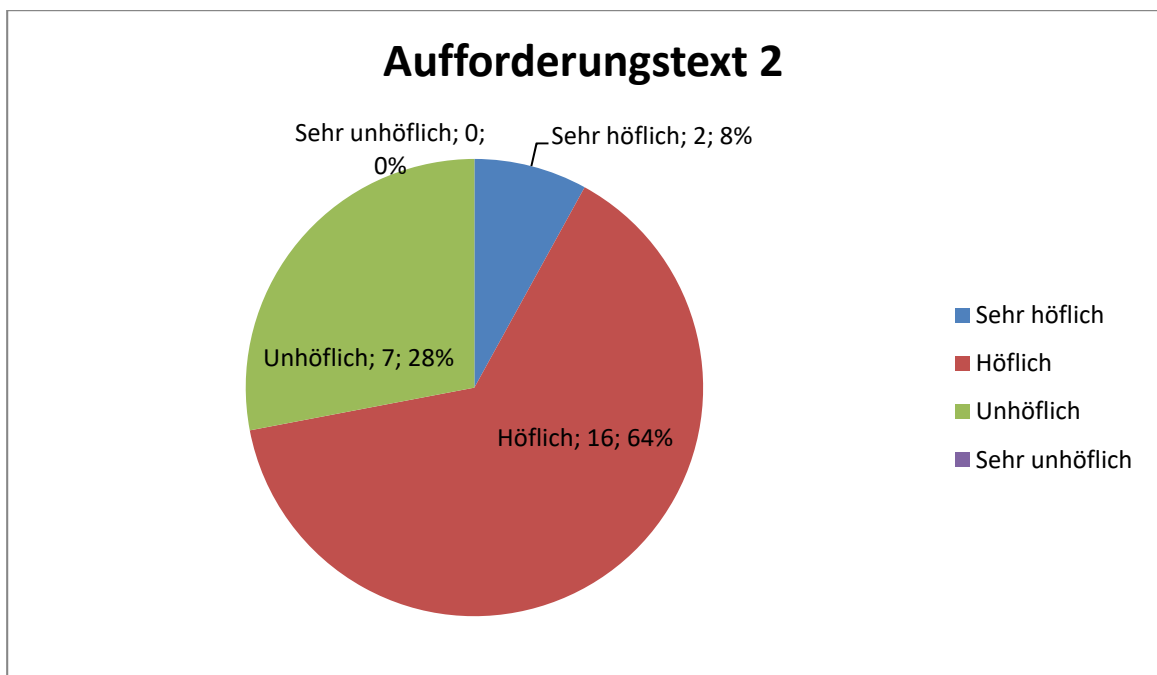


Diagramm 16: Beurteilung in Aufforderungstext 2

12) Aufforderungstext 3

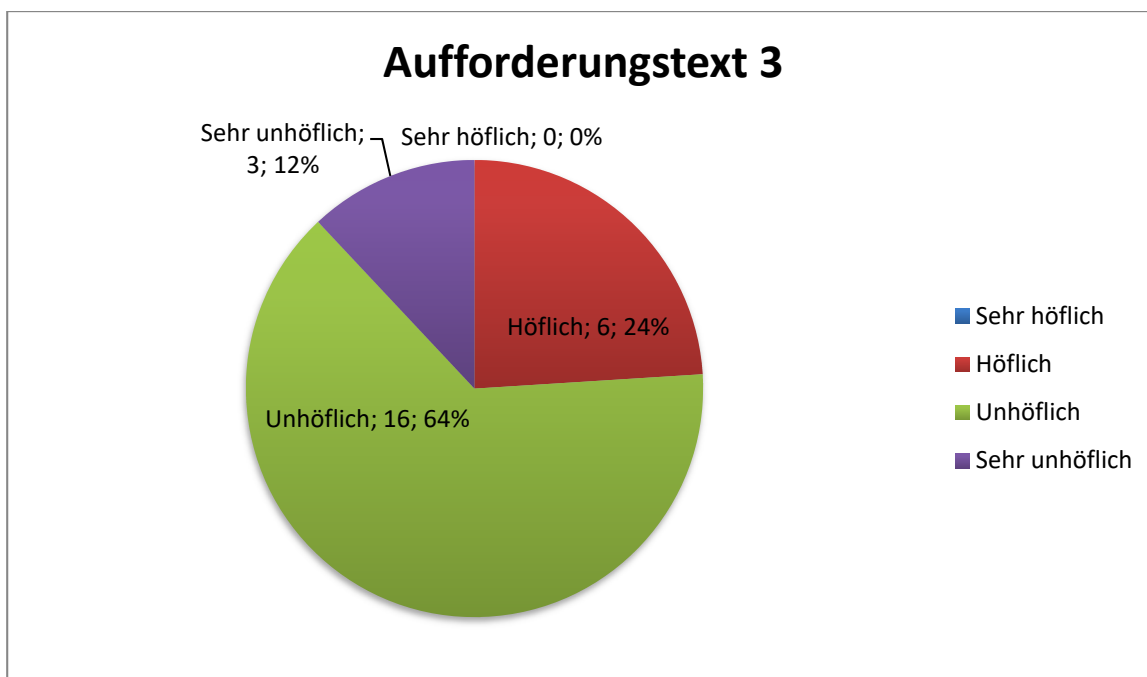


Diagramm 17: Beurteilung in Aufforderungstext 3

	Sehr höflich		Höflich		Unhöflich		Sehr unhöflich		Σ	
A=Anzahl	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
Situation 1			17	68 %	7	28 %	1	4 %	25	100%
Situation 2	14	56 %	8	32 %	3	12 %			25	100%
Situation 3	20	80 %	4	16 %	1	4 %			25	100%
Situation 4	2	8 %	8	32 %	14	56 %	1	4 %	25	100%
Situation 5			13	52 %	10	40 %	2	8 %	25	100%
Situation 6	14	56 %	9	36 %	2	8 %			25	100%
Situation 7	1	4 %	13	52 %	7	28 %	4	16 %	25	100%
Situation 8	1	4 %	13	52 %	10	40 %	1	4 %	25	100%
Situation 9	18	72 %	2	8 %	3	12 %	2	8 %	25	100%
Text 1	16	64 %	6	24 %	3	12 %			25	100%
Text 2	2	8 %	16	64 %	7	28 %			25	100%
Text 3	0	0 %	6	24 %	16	64 %	3	12 %	25	100%

Tabelle 9: Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten – nach Anzahl und Prozentsen

4.2 Unterschiede Pretest – Hauptuntersuchung

Die erhaltenen Antworten wurden tabellarisch ausgearbeitet. Bei der geringen Anzahl lässt sich noch keine Tendenz bezüglich der Einflüsse der einzelnen Variablen Geschlecht, Alter, höchste abgeschlossene Ausbildung, höchste sprachliche Sozialisierung (Land der Geburt und des Aufwachsens) feststellen.

Die begründenden Antworten auf die offenen Fragen sind sehr aufschlussreich. Sie legen eine Änderung des Aufbaus des Fragebogens nahe. Es handelt sich vor allem um die zusätzlichen Auswahlmöglichkeiten „übertrieben höflich“ und „normal“ zwischen „höflich“ und „unhöflich“. Daher wurde in der Hauptuntersuchung die Bewertungsskala auf sechs Auswahlmöglichkeiten („übertrieben höflich“ „sehr höflich“ „höflich“ „neutral“ „unhöflich“ und „sehr unhöflich“) erweitert.

Es soll erwähnt werden, dass „übertrieben höflich“ trotz der chronologischen Einordnung vor „sehr höflich“ eher als negative Beurteilung zu werten ist.

Im Pretest waren alle offenen Fragen Pflichtfragen und deren langwierige Beantwortung möglicherweise ein Grund für die geringe Rücklaufquote. Um das zu verbessern, wurden in der Hauptuntersuchung bei den Situationen und Aufforderungstexten die Anzahl der offenen Fragen verringert und nicht mehr als Pflichtfragen gestellt. Diese Information wurden dem Fragebogen hinzugefügt mit der Bitte, die Antworten auf diese Fragen gegebenenfalls auszulassen, aber die Befragung nicht abubrechen. Die Rücklaufquote in der Hauptuntersuchung war zwar trotzdem nicht höher, jedoch wurden die offenen Fragen von fast allen, die die Fragebögen beantworteten, auch ohne Pflicht beantwortet, was darauf hindeutet, dass die Befragung auf Interesse gestoßen ist.

4.3 Datenanalyse der Hauptuntersuchung

Es wurden am 9. November 2021 1000 Fragebögen versendet.

Bis zum 19. November 2021 wurden 20 Antworten zurückgesendet. Die folgende Aufschlüsselung betrifft also diese 20 Antworten, das sind 2 % der ausgesendeten Fragebögen.

Die geringe Anzahl der beantworteten Fragebögen erlaubt wegen ihrer fehlenden Repräsentativität der einzelnen personenbezogener Faktoren keine Rückschlüsse auf Tendenzen im Hinblick auf die Verteilung der Beurteilungen.

Deshalb wäre (eventuell zusätzlich) eine alternative Untersuchung angezeigt, um anhand der 20 abgegebenen Einschätzungsbegründungen zu beurteilen, in welchem Umfang die höflichen oder unhöflichen Äußerungen durch grammatische Indikatoren der Höflichkeit in der deutschen Sprache akzeptabler oder unakzeptabler gesehen wird.

Dies trifft insbesondere auf die Fragen zu den drei Aufforderungsexten zu, zu denen die Zusatzfrage gestellt wurde, ob die Teilnehmenden den Fragebogen beantworten würden, obwohl sie ihn als unhöflich eingestuft haben. Nur im Pretest haben die Proband*innen das Forschungsinteresse häufig über die Höflichkeit gestellt. In der Hauptuntersuchung würde kein*e Proband*in einen Fragebogen beantworten, den er/sie als „unhöflich“ oder „sehr unhöflich“ beurteilt hat.

Die folgende Untersuchung wurde vorrangig durchgeführt, um Tendenzen der in den offenen Zusatzfragen abgegebenen Bewertungen der Ausprägung von Höflichkeit aufzuzeigen.

Wegen der geringen Höhe der Rücklaufquote wurden die Fragebögen nicht mit dem **Statistikprogramm SPSS**, „Statistical Package for the Social Sciences“ (STEINER / BENESCH 2012: 70) ausgewertet, sondern mit dem Tabellenkalkulationsprogramm **Microsoft Office Excel 2007**. Dazu wurden die Daten der Fragebögen in eine Excel-Tabelle eingegeben, welche die grafische Darstellung der Diagramme erstellte und die Prozente berechnete.

Die 240 Antworten auf die offenen Fragen der Fragebögen erlaubt es nicht, jede einzelne zu zitieren. In der folgenden Besprechung der Bewertungen werden daher nur jene als Beispiel herangezogen, die entweder aus dem Rahmen fallende oder besonders typische Bewertungen begründen.

4.3.1 Beschreibung des Untersuchungskorpus

Die Tabelle und die nachfolgende Grafik veranschaulicht die Aufteilung der aus 20 Proband*innen bestehenden Untersuchungsgruppe nach den Parametern Geschlecht, Altersgruppe, höchste abg. Ausbildung und Land der Geburt und des Aufwachsens.

Die Fragebögen enthielten die folgenden Antwortmöglichkeiten zu den einzelnen Variablen.

Geschlecht	Altersgruppe	Höchster Ausbildungsstand	Geboren in	Aufgewachsen in
männlich	Unter 20	Matura	Österreich	Österreich
weiblich	20-35	Bachelor	Deutschland	Deutschland
	26-50	Master	Schweiz	Schweiz
	Über 50	Lehramt		
		Doktorat		
		Sonstiges		

Tabelle 10: Aufschlüsselung der Stichprobe

4.3.2 Soziodemographische Daten

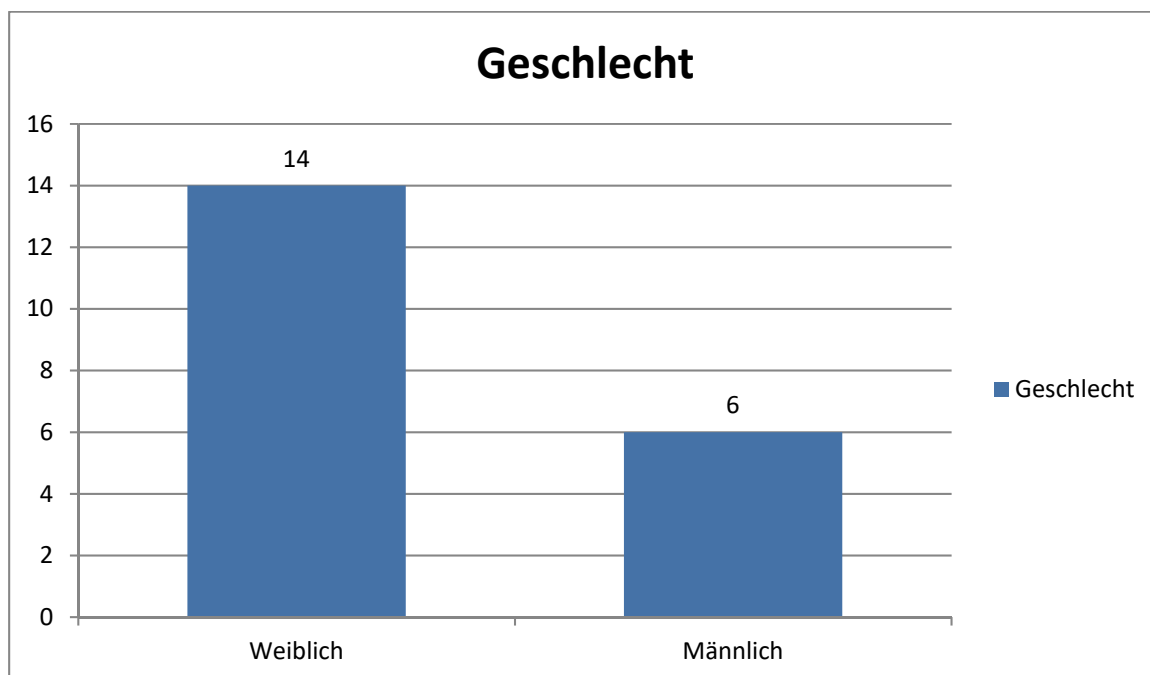


Diagramm 18: Geschlecht des Befragten

Das **Geschlecht der Befragten** ist nicht gleichmäßig verteilt, 14 oder 70 % sind weiblich, 6 oder 30 % männlich.

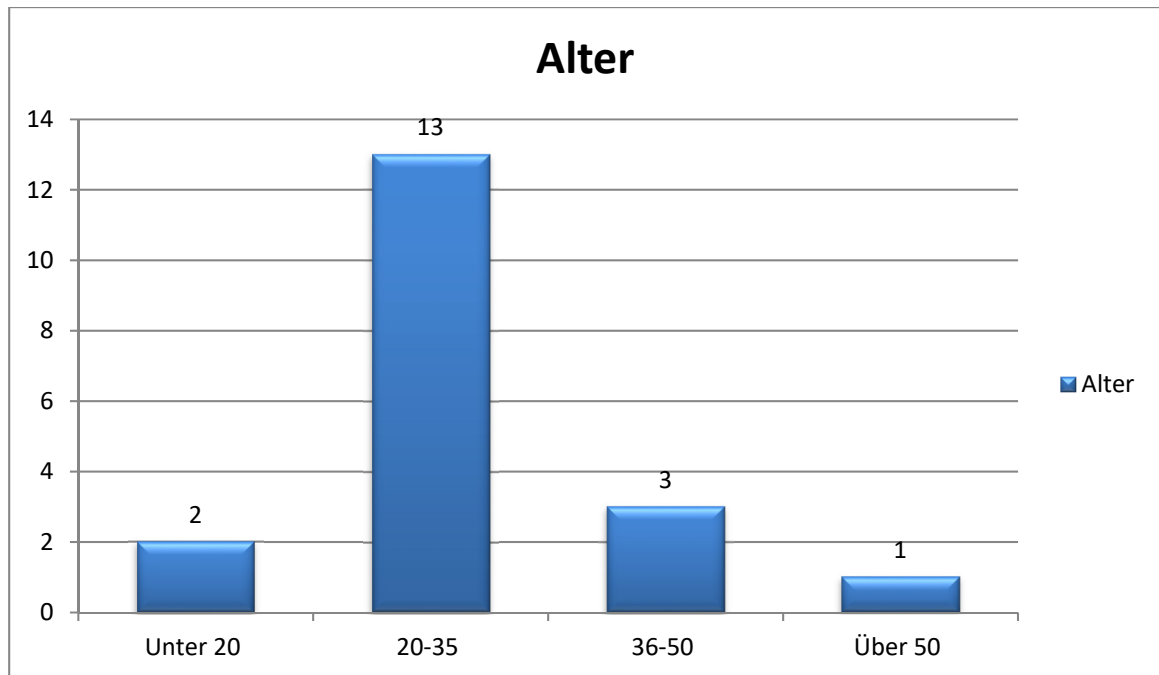


Diagramm 19: Alter der Befragten

Die **Altersgruppen** verteilen sich folgendermaßen: nur 2 oder 11 % sind jünger als 20 Jahre, mit 13 oder 72 % sind der Großteil der Befragten zwischen 20 und 35 Jahre alt, 3 oder 11 % sind zwischen 36 und 50 Jahre alt, und nur 1 oder 6 % sind über 50 Jahre alt.

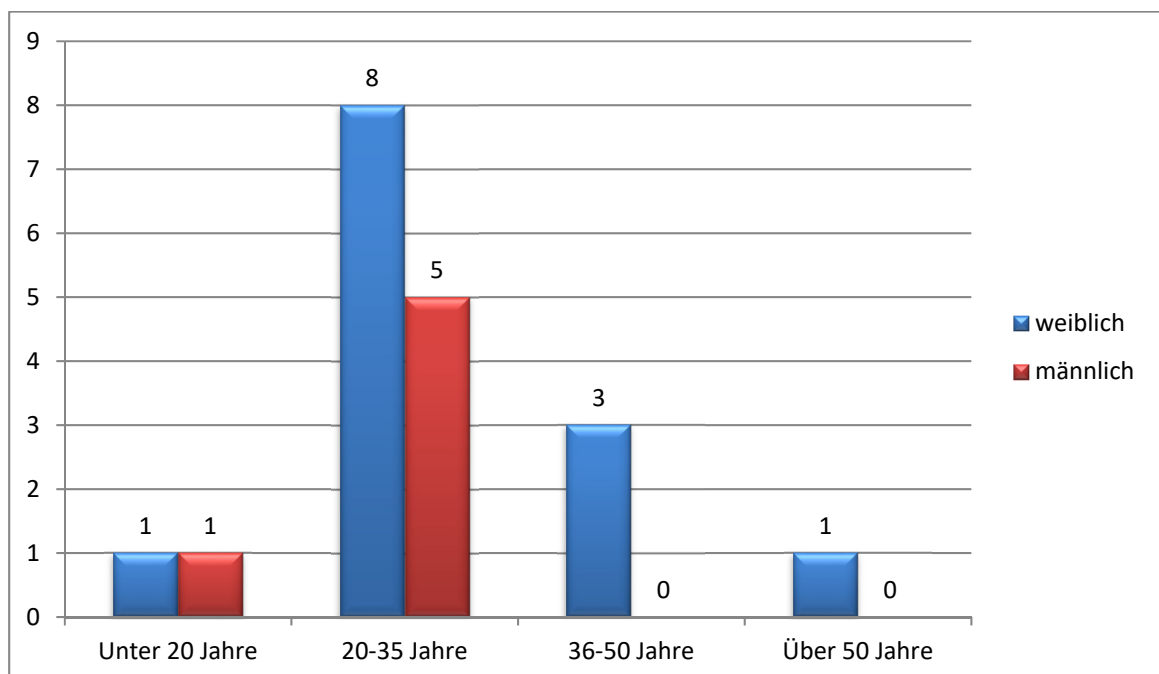


Diagramm 20: Alter der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht

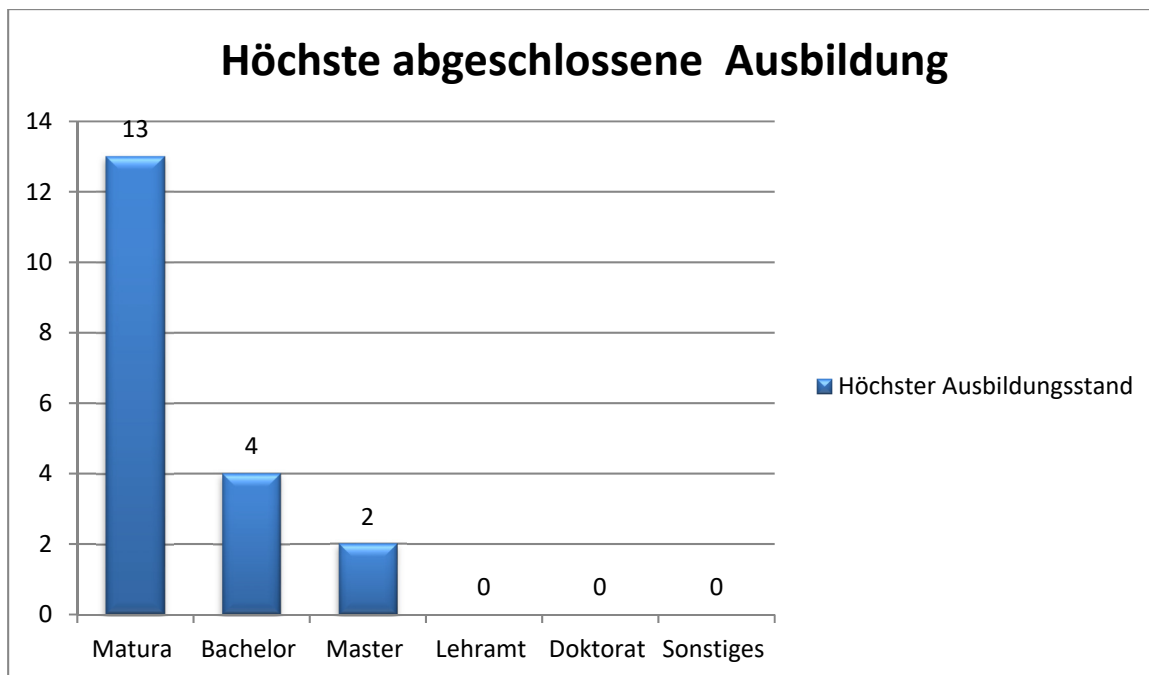


Diagramm 21: Höchste abg. Ausbildung der Befragten

Diagramm 21 gibt die **Höchste abg. Ausbildung der Befragten** an. 14 oder 70 % der Studienteilnehmer*innen haben die Matura abgeschlossen, 4 oder 20 % den Bachelor, 2 oder 10 % den Master, keine*r das Lehramt, keine*r das Doktorat und keine*r gibt „Sonstiges“ an. Unter „Sonstiges“ hätten beispielsweise Befragte fallen können, die eine Fachhochschule abgeschlossen haben.

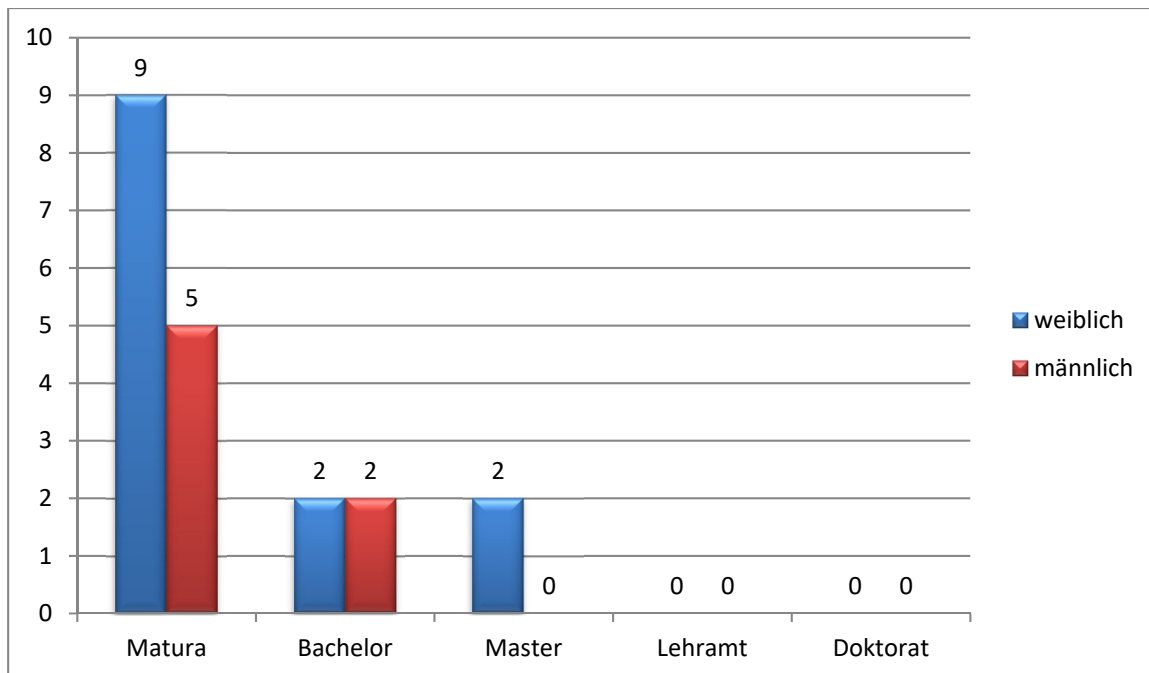


Diagramm 22: Höchste abg. Ausbildung der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht

4.3.3 Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten

	Über- trieben höflich	Sehr Höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich	Σ
Situation 1	-	-	-	4	16	-	20
Situation 2	9	7	1	2	1	-	20
Situation 3	1	14	5	-	-	-	20
Situation 4	-	-	2	9	9	-	20
Situation 5	-	-	4	12	4	-	20
Situation 6	-	13	5	-	2	-	20
Situation 7	-		1	13	5	1	20
Situation 8	-	1	6	9	2	2	20
Situation 9	-	4	12		3	1	20
Text 1	3	12	4	1	-	-	20
Text 2	-	-	6	12	2	-	20
Text 3	-	-	-	4	12	4	20

Tabelle 11: Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten – nach Anzahl

1) Sekretärin USB-Stick

Asymmetrische Situation: es besteht ein Autoritätsverhältnis $P[s] > P[h]$

Sprecher (Chef) hat Autorität gegenüber der Angesprochenen (Sekretärin)

Der Chef eines Unternehmens muss in einer halben Stunde einen Vortrag vor einem Kunden halten. Er stellt fest, dass er den USB-Stick mit der Präsentation in seinem Büro vergessen hat. Da er sich mit dem Kunden unterhalten muss, hat er keine Zeit, ihn aus dem Büro zu holen. Er fordert also seine Sekretärin, Frau L., dazu auf.

Chef: Ach, Frau L., ich habe den USB-Stick für meine Präsentation in meinem Büro liegen lassen. Sie haben doch jetzt Zeit. Holen Sie ihn mir aus dem Büro.

Die letzten beiden Sätze dieses Aufforderungstextes wurde der Dissertation von WANGERMANN (2008) entnommen, die jedoch ein „bitte“ einfügt.

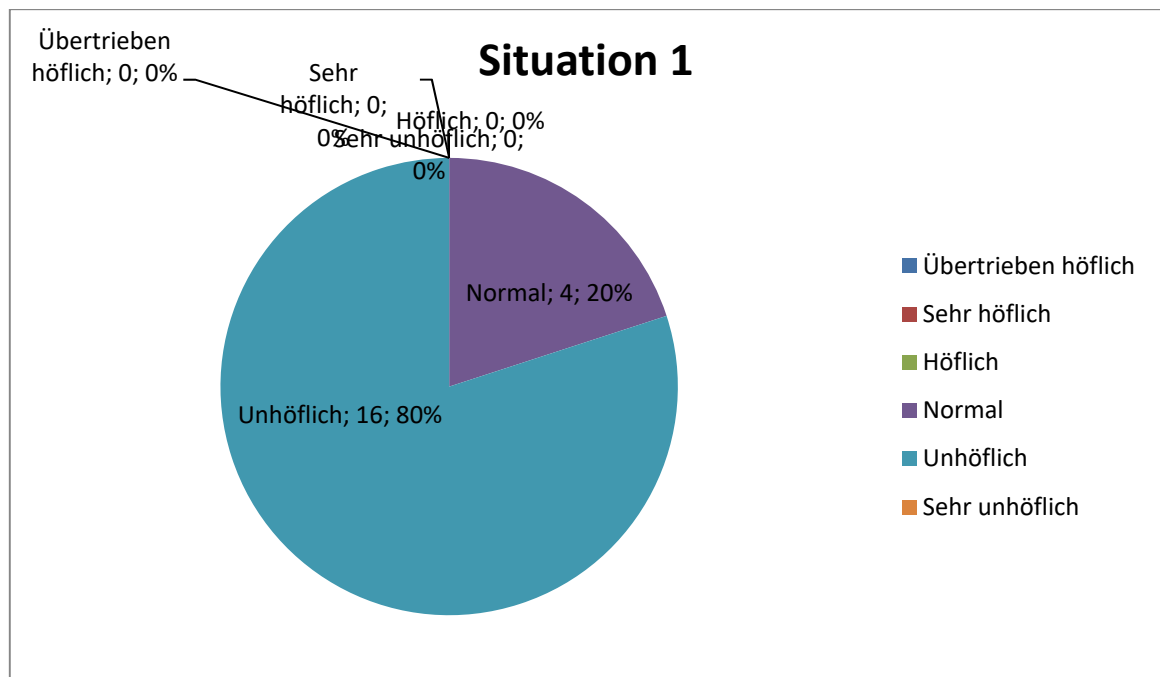


Diagramm 23: Beurteilung in Situation 1: Sekretärin USB-Stick

Beurteilung:

Übertrieben höflich	0	=	0 %
Sehr höflich:	0	=	0 %
Höflich:	0	=	0 %
Normal	4	=	20 %
Unhöflich:	16	=	80 %
Sehr unhöflich:	0	=	0 %

Diagramm 23 zeigt, dass die Mehrheit von 80 % der Beurteilenden den Aufforderungstext als „unhöflich“ eingestuft hat. Die restlichen 20 % (= 4 Beurteilenden) beurteilten ihn als „normal“ und begründeten ihre Einschätzung folgendermaßen:

- (1) Nicht höflich, weil kein bitte oder ähnliches verwendet wird, aber auch nicht unhöflich, weil der Ton und die Wortwahl nicht unhöflich wirkt in meinen Augen.
- (2) (ohne Begründung)
- (3) Es muss offensichtlich sein, dass ihr Vorgesetzter im Moment nicht die Zeit hat, selbst den USB Stick zu holen, die Aufgabe der Sekretärin ist, Ihrem

Vorgesetzten Aufgaben abzunehmen. Außerdem geht es um das Interesse der Firma.

- (4) Chef ist in einer Situation in der es um Ansehen und Auftreten geht. Es ist zwar seine eingebrockte Suppe, doch ist es im Sinne der Firma, dass der Chef professionell auftritt und seine Sekretärin bittet den USB Stick zu holen.

In den 16 „unhöflich“- Bewertungen und auch in einer „normal“- Bewertung wird kritisiert, dass der Chef keine Höflichkeitspartikel („bitte“, „danke“, ...) verwendet.

Der schwerwiegendste Grund für die Beurteilung als unhöflich liegt jedoch in der Unterstellung, die Sekretärin „hätte ohnehin nichts zu tun.“

Eine*r der Proband*innen begründet die „unhöflich“- Bewertung damit, dass der Chef einen face-threatening act (FTA) gegenüber seiner Sekretärin verübt und damit ihr negatives Gesicht verletzt.

Eine*r der „normal“ – bewertende*n Proband*innen kritisiert zwar auch, dass kein „bitte“ oder ähnliches verwendet wird, entscheidet sich aber doch für eine „normal“- Bewertung, weil „der Ton und die Wortwahl nicht unhöflich wirkt“.

Eine*r weitere*r „normal“ – bewertende*r Proband*in stellt fest, dass es „die Aufgabe der Sekretärin ist, Ihrem Vorgesetzten Aufgaben abzunehmen. Außerdem geht es um das Interesse der Firma.“

Zuletzt entscheidet eine*r „normal“ – bewertende*r Proband*in, dass der „Chef in einer Situation ist, in der es um Ansehen und Auftreten geht. ... Es im Sinne der Firma, dass der Chef professionell auftritt und seine Sekretärin bittet den USB Stick zu holen.“

Die letzten beiden Begründungen weisen darauf hin, dass es nicht nur auf die Höflichkeit der Aufforderung ankommt, sondern dass oft **die Situation wichtiger** ist – Situation ist so, dass das Ansehen der Firma wichtiger ist als die Höflichkeit gegenüber der Sekretärin.

Es ist interessant, dass 48 % von WANGERMANNs Proband*innen trotz des zusätzlichen „bitte“ diesen Sprechakt als „unhöflich“ beurteilen. (WANGERMANN 2008: 210)

2) Fehlerhafter Brief

Asymmetrische Situation: es besteht ein Autoritätsverhältnis $P[s] > P[h]$

Sprecher (Chef) hat Autorität gegenüber der Angesprochenen (Sekretärin)

Der Chef eines Unternehmens erhält von seiner neuen Sekretärin einen Brief zur Unterschrift vorgelegt. Er stellt fest, dass der Brief fehlerhaft ist. Er muss diesen Brief zurückweisen, wobei er seine Sekretärin auf ihre Fehler aufmerksam machen möchte, ohne sie jedoch zu sehr zu demotivieren.

Chef: Also Frau R., es tut mir leid, in diesem Brief haben Sie da und da ein paar kleine Fehler gemacht, Sie haben sich ab und zu ein bisschen geirrt. In einem Geschäftsbrief unseres Unternehmens sind besondere Regeln zu befolgen. Zum Beispiel ist dieser oder jener Ausdruck nicht korrekt. Wissen Sie, es ist nicht ganz falsch, aber es wäre besser, wenn es so genau wie möglich wäre. Das ist nicht so schlimm. Ich bin überzeugt, dass Sie es nächstes Mal richtig machen werden.

Diese Aufforderungssituation wurde übernommen aus HELD (2002: 113-127) Die entsprechenden italienischen oder französischen Sätze wurden übersetzt von E.W.. HELD weist darauf hin, dass eine Aufforderung, etwas zu verbessern, dem Sprechakt der Kritik gleichkommt, der besonderes psychologisches Einfühlungsvermögen verlangt. Es sei zwar das Recht des Chefs, „den fehlerhaften Brief zugunsten weiterer Effizienz zu beanstanden“ (HELD 2002: 118), jedoch sollte er vermeiden, die Sekretärin zu demotivieren. Im Sinne einer positiven Aufrechterhaltung der zukünftigen Arbeitsbeziehung sei hier eher eine Minimalisierung als eine Maximalisierung angeraten. Der Chef ist in dieser Situation angehalten, nicht nur psychologisches Einfühlungsvermögen zu zeigen, sondern auch „höflichen Umgangsstil im Zusammenhang mit seinen Führungsqualitäten“ (HELD 2002: 122).

Die verwendeten Sätze des deutschen Textes sind HELDS Originalzitate nachempfunden:

Là et là vous avez fait des petites erreurs, ...

Questa lettera è molto importante, quindi deve essere perfetta.

Par exemple, telle ou telle expression non va absolument pas.

Sa, non è ancora del tutto corretta. Mi sembra che certi concetti non siano chiarissimi.

Si vous faites comme je vous dis vous arrivez vite à la perfection.

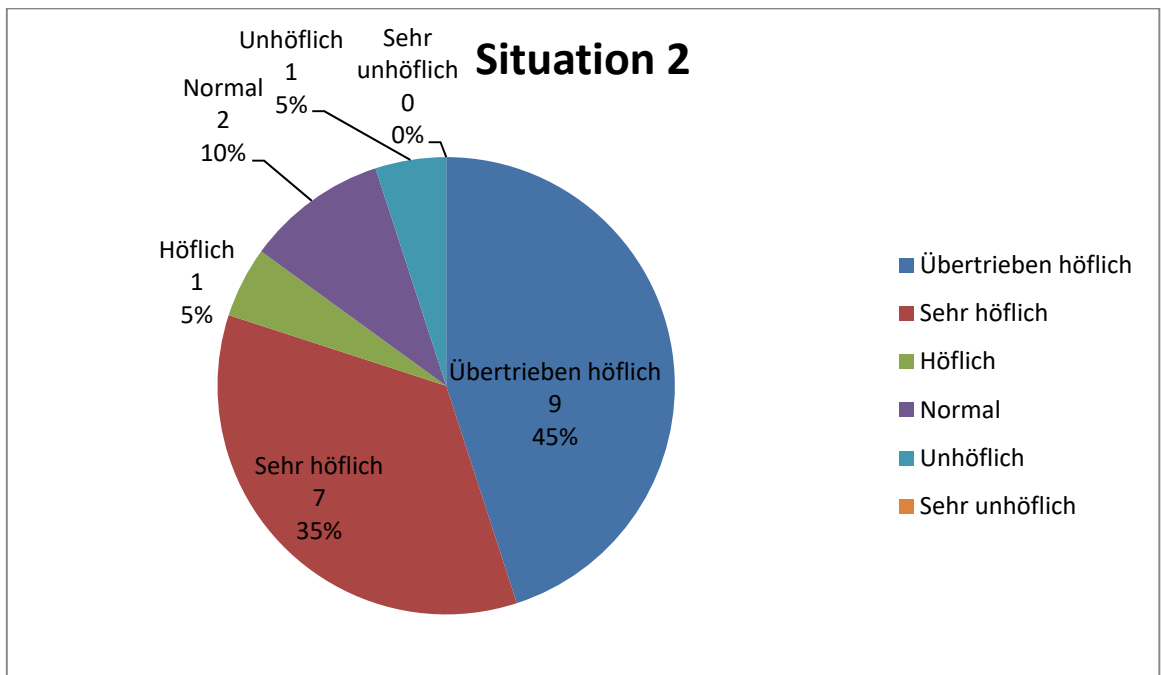


Diagramm 24: Beurteilung in Situation 2: Fehlerhafter Brief

Beurteilung:

Übertrieben höflich	9	=	45 %
Sehr höflich:	7	=	35 %
Höflich:	1	=	5 %
Normal	2	=	10 %
Unhöflich:	1	=	5 %
Sehr unhöflich:	0	=	0 %

Wie das Diagramm zeigt, haben 45 % der Proband*innen HELDS positive Intention nicht akzeptiert und die (negative) Beurteilung „übertrieben höflich“ abgegeben.

- (1) Übertrieben höflich weil es die Aufgabe der Sekretärin ist, die Wünsche des Chefs umzusetzen. Er muss sich nicht für ihre Fehler entschuldigen.
- (2) Er meint es gut, aber er sagt zu oft, dass es nicht schlimm ist, wodurch es unaufrichtig wirkt und dadurch erst recht wieder demotivierend ist.
- (3) --- (Übertrieben höflich ohne Begründung)
- (4) Die positive Überzeugung am Schluss, wirkt fast übertrieben.
- (5) Es ist ihre Arbeit (also übertrieben höflich)

- (6) Es geht um berufliche Professiona (sic!), da können bestimmte Kenntnisse vorausgesetzt werden. (also übertrieben höflich)
- (7) Es ist übertrieben, dass sich der Chef quasi entschuldigt und sich dafür rechtfertigt, die Sekretärin auf ihre Fehler aufmerksam zu machen. Auch versucht er, das Ausmaß herunterzuspielen: 'Sie haben sich ab und zu ein bisschen geirrt'; 'Es ist nicht ganz falsch...'
- (8) Ich finde diese Äußerung definitiv übertrieben höflich. "Das ist nicht so schlimm. Ich bin überzeugt, dass Sie es nächstes Mal richtig machen werden." Es handelt sich hier um eine Neuangestellte, von der selbstverständlich nicht erwartet werden kann, dass sie auf Anhieb sämtliche internen Regeln beherrscht. Daher finde ich es richtig, die Dame auf ihre Fehler in einer höflichen Art und Weise aufmerksam zu machen und auch gleichzeitig die Richtung vorzugeben, damit es nächstes Mal richtig ist. Allerdings haben wir es hier mit einer erwachsenen Frau zu tun und die oben zitierte Aussage, lässt sie wie ein Kind dastehen. Alles was recht ist.
- (9) Zu viel, hinweisen reicht, der Chef wirkt dadurch unsicher.

3) Gutachten

Asymmetrische Situation: es besteht ein Autoritätsverhältnis $P[s] < P[h]$

Angesprochener (Professor) hat Autorität gegenüber der Ansprechenden (Studentin)

*Ein/e Student*in möchte sich für ein Stipendium bewerben und benötigt dazu ein Gutachten eines seiner/ihrer Professoren, Prof. E. Er/sie geht daher in seine Sprechstunde, um ihn um diesen Gefallen zu bitten.*

*Student*in: Guten Tag, Herr Professor, ich möchte mich für das kommende Semester für ein Stipendium bewerben, um mein Studium fortsetzen zu können. Ich bräuchte dafür noch ein Gutachten eines Professors. Wären Sie so freundlich, es für mich zu erstellen, wenn Sie die Zeit haben und wenn Sie das für richtig halten? Ich wäre Ihnen wirklich sehr dankbar.*

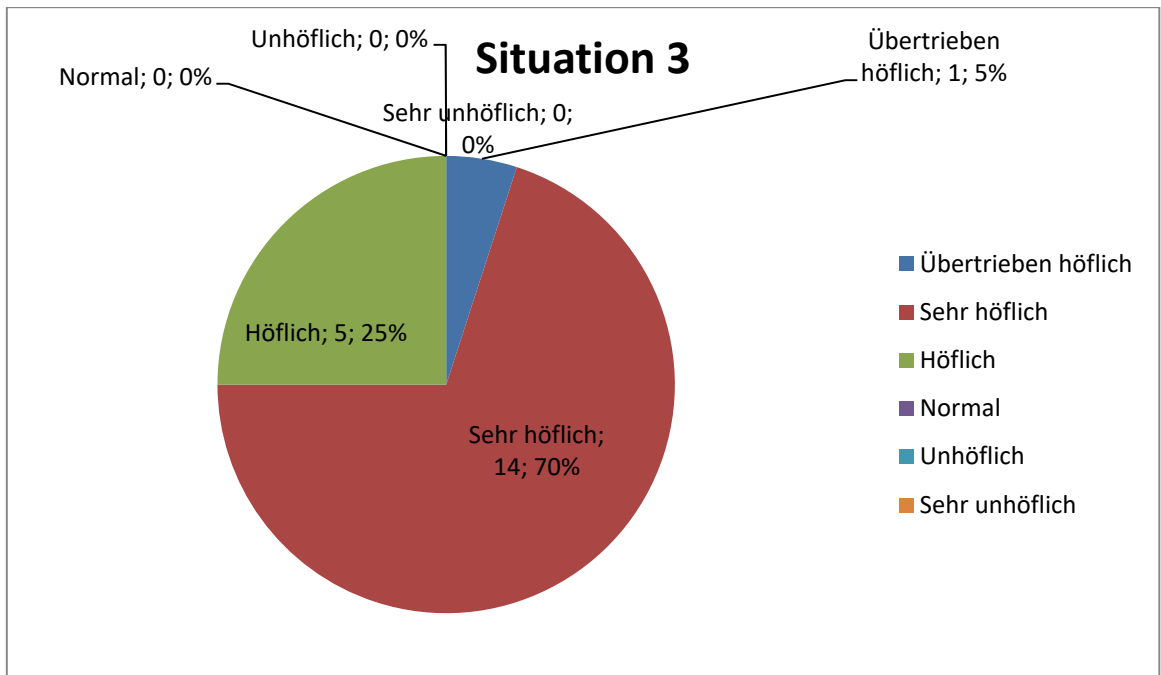


Diagramm 25: Beurteilung in Situation 3: Gutachten

Beurteilung:

Übertrieben höflich	1	=	5 %
Sehr höflich:	14	=	70 %
Höflich:	5	=	25 %
Normal	0	=	0 %
Unhöflich:	0	=	0 %
Sehr unhöflich:	0	=	0 %

Die eine Bewertung „übertrieben höflich“ wird ohne Begründung abgegeben.

4) Am Bankschalter

Symmetrische Situationen: es besteht kein Autoritätsverhältnis (P) = 0

Aufforderung an einen Fremden: große soziale Distanz (D) = 2

*Ein/e Kund*in wartet an einem Bankschalter. Die Schlange rückt nur sehr langsam vor. Endlich ist er/sie an der Reihe.*

*Kund*in: Ich bräuchte meine Kontounterlagen so schnell wie möglich. Könnten Sie mir die Dokumente gleich mal zusammenstellen?*

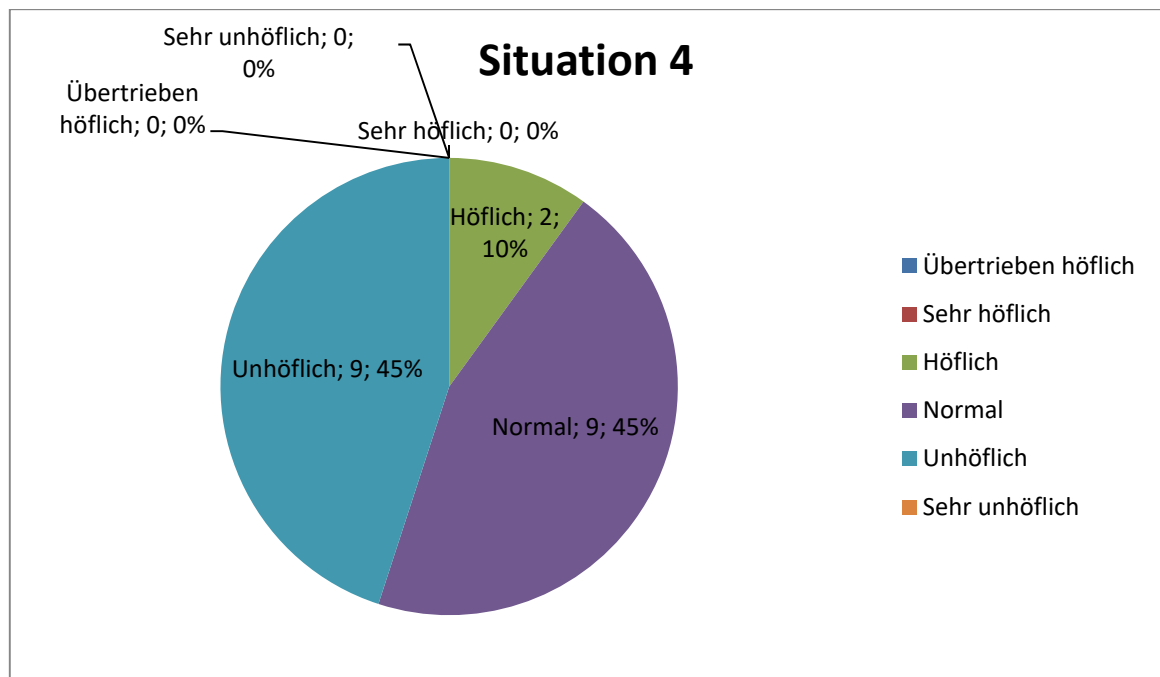


Diagramm 26: Beurteilung in Situation 4: Am Bankschalter

Beurteilung:

Übertrieben höflich	0	=	0 %
Sehr höflich:	0	=	0 %
Höflich:	1	=	5 %
Normal	9	=	45 %
Unhöflich:	10	=	50 %
Sehr unhöflich:	0	=	0 %

nur 1 = 5 % „höflich“ (Der Situation angepasst) und 9 = 45 % „normal“, aber gleichviel 10 = 50 % „unhöflich“

- (1) (keine Begründung)
- (2) Wirkt eher genervt, da die Person lange warten musste, keine Begrüßung
- (3) Keine Begrüßung, kein Bitte
- (4) Hätte davor hallo sagen können, bevor er sagte was er braucht.
- (5) Erster Satz OK, danach kein Bitte /kein Danke
- (6) Suggestiert ein langsames Arbeiten
- (7) Eher unhöflich, denn die Verwendung des Konjunktiv II drückt eine gewisse Höflichkeit aus, der Umstand der Eile wird geschildert, es wird zwar rasches

Handeln eingefordert, dies jedoch durch das "mal" versucht zu mildern, es wird kein "bitte" verwendet. Man könnte diese Formulierung eventuell durch eine freundliche Intonation abfedern.

- (8) Nicht total unhöflich durch Verwendung des Konjunktivs, aber ein 'Bitte' wäre sicher angebracht. Auch 'gleich mal' empfinde ich als nicht besonders höflich.
- (9) Ich finde das Verhalten des Kunden aufgrund mehrerer Ursachen unhöflich, auch wenn es nachvollziehbar erscheint. Man wartet schon ewig lange, man hat vielleicht noch anderes zu tun und will nicht ewig in der Bank stehen. Eine gewisse Ungeduld macht sich breit. Die Gepflogenheiten unserer Gesellschaft sollte man aber dennoch nicht außer Acht lassen. Hinter diesem Bankschalter steht ein Mensch, der sicherlich viel zu tun hat und da ist es das Mindeste zu grüßen und bitte zu sagen, wenn man etwas möchte. "Gleich mal" ist gut... So ein Verlangen, nur weil man in Eile ist, ist meines Erachtens äußerst unhöflich.

5) Kleingeld – Telefon

Symmetrische Situationen: es besteht kein Autoritätsverhältnis $(P) = 0$

Aufforderung an einen Fremden: große soziale Distanz $(D) = 2$

Ein (jüngerer) Mann will seine Freundin anrufen, um ihr mitzuteilen, dass es am Abend später wird. Doch er hat nicht genug Kleingeld zum Telefonieren. Er bittet den (älteren) Herrn, der gerade aus der Telefonzelle kommt, dass er ihm mit ein paar Cent aushilft.

(Jüngerer) Mann: Ich muss meine Freundin schnell anrufen, können Sie mir mit ein paar Cent aushelfen?

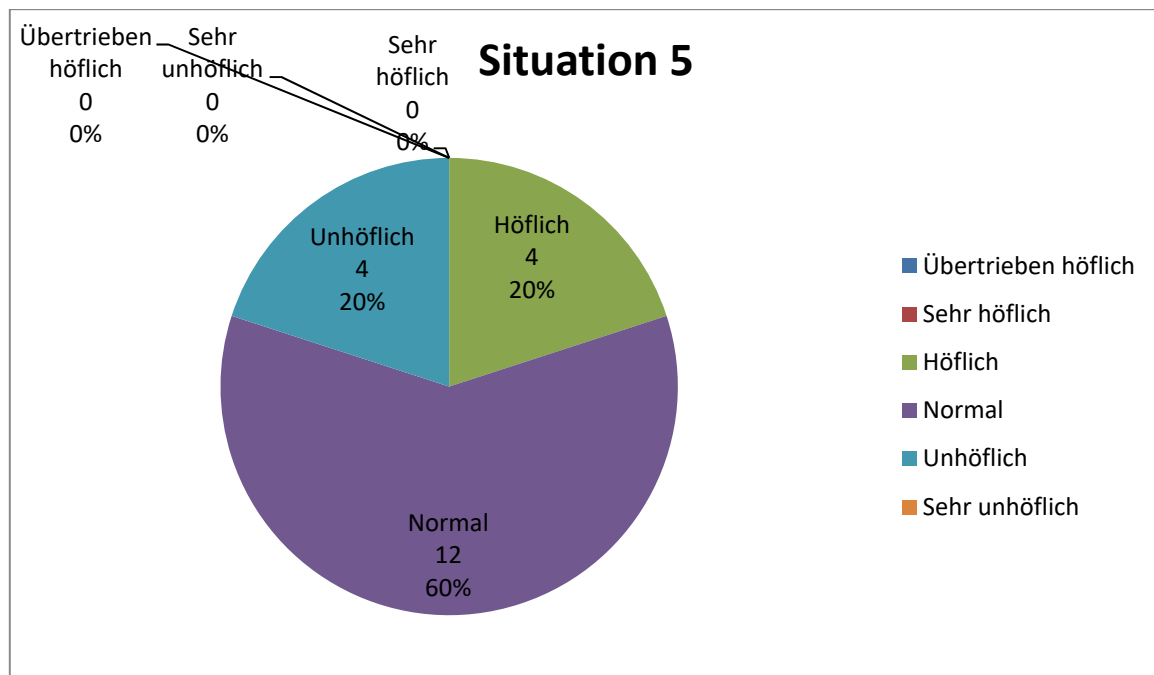


Diagramm 27: Beurteilung in Situation 5: Kleingeld-Telefon

Beurteilung:

Übertrieben höflich	0	=	0 %
Sehr höflich:	0	=	0 %
Höflich:	4	=	20 %
Normal	12	=	60 %
Unhöflich:	4	=	20 %
Sehr unhöflich:	0	=	0 %

Diese Aufforderung wird vom Großteil der Proband*innen mit 12 = 60 % als „Normal“ eingestuft, die Beurteilungen „Höflich“ / „Unhöflich“ halten sich mit jeweils 4 = 20 % die Waage.

Alle Proband*innen kritisieren, dass der Auffordernde/Bittende keine Höflichkeitspartikel („bitte“, „danke“, ...) verwendet.

Die Schwierigkeit, dass hier ein gesprochener Text letztendlich in geschriebene Form dargestellt wird, wird von eine/r Proband*in erkannt: „er hätte auch bitte/ danke oder eine Umschreibung verwenden sollen, aber wenn die Mimik/Gestik freundlich ist, würde ich es (noch) als normal empfinden.“

Ein/e Proband*in beurteilt, dass das Fehlen eines Konjunktivs nicht maßgebend genug wäre, um die Bewertung auf eine um eine Stufe zu verschlechtern: „Eher

neutral, da nicht besonders Wert auf Höflichkeit (könnten Sie statt können Sie) gelegt wird, aber ich würde den Satz auch nicht als unhöflich empfinden, nur weil der Konjunktiv nicht verwendet wurde.“

Zwei Proband*innen haben auf die Unzeitmäßigkeit der Fragestellung hingewiesen ;-)

(1) Wer benutzt noch Telefonzellen?

(2) Übrigens: Eine nette Vorstellung mit der Telefonzelle, heutzutage undenkbar! Schade eigentlich. Ein großer Verlust solcher kommunikativen Gelegenheiten, wie ich finde.

6) EDV-Problem

Symmetrische Situationen: es besteht kein Autoritätsverhältnis (P) = 0

Aufforderung an einen Bekannten: geringe soziale Distanz (D) = 1

Ein ungefähr 25-jähriger Wohnungsinhaber (25 Jahre) trifft einen anderen älteren Wohnungsinhaber, den er vom Grüßen kennt, vor den Postabteilen im Flur.

Wohnungsinhaber: Gut, dass ich Sie gerade treffe, Herr M.. Entschuldigen Sie bitte, hätten Sie vielleicht ein paar Minuten Zeit für mich, sich was am Computer anzuschauen? Ich habe seit kurzem ein neues Programm und kann überhaupt nichts mit einer Fehlermeldung anfangen. Sie sind doch so ein Fachmann auf dem EDV-Gebiet.

Diese Situation wurde übernommen aus WESOŁOWSKA (2012: 211)

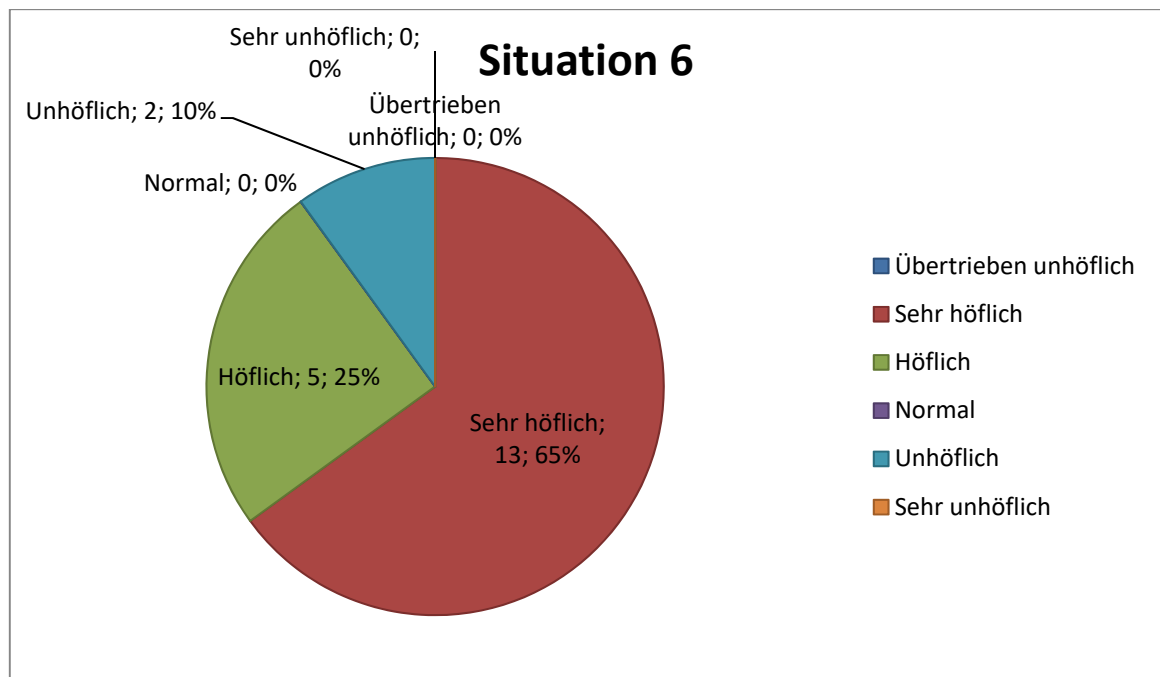


Diagramm 28: Beurteilung in Situation 6: EDV-Problem

Beurteilung:

Übertrieben höflich	0	=	0 %
Sehr höflich:	13	=	65 %
Höflich:	5	=	25 %
Normal	0	=	0 %
Unhöflich:	2	=	10 %
Sehr unhöflich:	0	=	0 %

Diese Aufforderung wird mit 13 = 65 % „sehr höflich“ und 5 = 25 % „höflich“ beinahe einstimmig positiv beurteilt. Nur 2 = 10 % der Proband*innen bewerten sie als unhöflich.

- (1) Sich netter ausformulieren können und fragen ob er vielleicht Zeit hätte
- (2) Kein bitte + so ein

Hier handelt es sich beide Male um männliche Probanden, einem davon Bachelor, aufgrund der ungleichen Geschlechterverteilung der Stichprobe kann man davon aber nicht den Rückschluss ziehen, dass männliche Probanden kritischer beurteilen als weibliche.

7) Bar – Kleingeld

Symmetrische Situationen: es besteht kein Autoritätsverhältnis (P) = 0

Aufforderung an gute Freunde: soziale Distanz (D) = 0

Ein junger Mann ist mit ein paar gleichaltrigen Freunden in einer Bar etwas trinken.

Als der Kellner die Rechnung bringt, merkt er, dass er kein Geld mit hat.

Junger Mann: So was Blödes. Jetzt hab ich meine Geldbörse zu Hause liegen gelassen. Helft mir doch schnell aus! Ich geb euch das Geld gleich morgen zurück, versprochen!

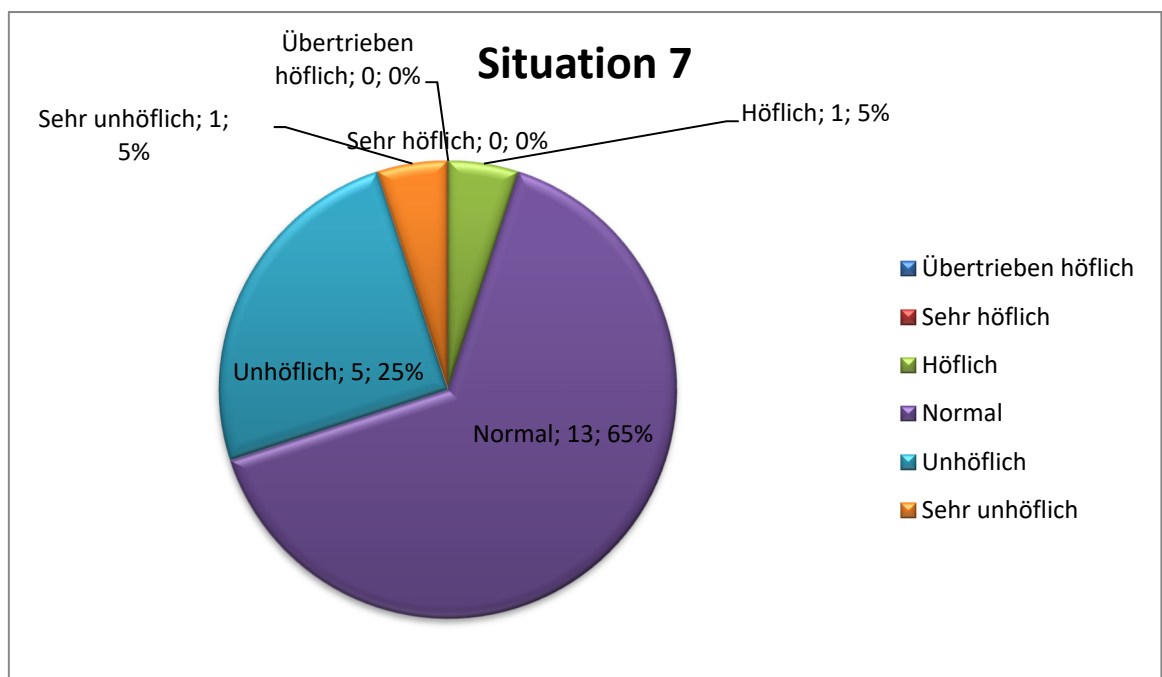


Diagramm 29: Beurteilung in Situation 7: Bar – Kleingeld

Beurteilung:

Übertrieben höflich	0	=	0 %
Sehr höflich:	0	=	0 %
Höflich:	1	=	5 %
Normal	13	=	65 %
Unhöflich:	5	=	25 %
Sehr unhöflich:	1	=	5 %

Diese Aufforderung wird vom Großteil der Proband*innen mit 13 = 65 % als „Normal“ eingestuft, ein*e Proband*in (= 5%) beurteilt sie als „höflich“, 5

Proband*innen (= 25%) als „höflich“ und ein*e Proband*in (= 5%) als „sehr unhöflich“.

Die „höfliche“ Begründung lautet:

(1) Höflich, fehlt nur ein "bitte", aber er verspricht gleich die Rückgabe, also OK

Die „unhöfliche“ Begründung lautet:

(1) Verlangt etwas.

(2) Sofort fordernd und nicht bittend.

(3) Es ist wie ein Befehl formuliert anstatt wie eine Frage, außerdem senkt das "versprochen" eher die Glaubwürdigkeit.

(4) Keine Bitte, eher auffordernd.

(5) Er verlangt etwas, ohne sich zu entschuldigen, dass er seine Freunde in eine unangenehme Situation bringt. Es sind zwar seine Freunde, aber er sollte nicht davon ausgehen, dass sie ihm einfach so helfen werden. Außerdem hat er nicht einmal "bitte" gesagt.

Die „sehr unhöfliche“ Begründung wird wiederum von einem männlichen Probanden abgegeben:

(1) Diese Äußerung finde ich persönlich **sehr unverschämt**. Ich verstehe, dass die Zunge etwas lockerer wird, wenn man unter Freunden ist. Dennoch gibt es auch hier Gepflogenheiten. Wenn der unglückliche Zufall eingetreten ist, dass man seine Geldbörse vergessen hat, sollte man seine Freunde wirklich großzügigst (sic!) um Unterstützung bitten. Diese Äußerung ist frech, sie ist befehlerisch und sie wirkt für mich recht durchschaubar. (Vielleicht will der junge Mann nur schnorren?

8) Fahrrad leihen

Symmetrische Situationen: es besteht kein Autoritätsverhältnis (P) = 0

Aufforderung an gute Freunde: soziale Distanz (D) = 0

Ein junger Mann (25 Jahre) besucht seinen guten Freund (25 Jahre). Weil das Wetter so schön ist, verbindet er den Weg dorthin mit einem Spaziergang. Während des

Besuchs erinnert ihn sein guter Freund daran, dass er schon lange ein Buch zurückzugeben versprochen hat.

Junger Mann: Sorry, das tut mir leid. Vielleicht leihst du mir ja mal kurz dein Fahrrad, damit ich es schnell holen kann?

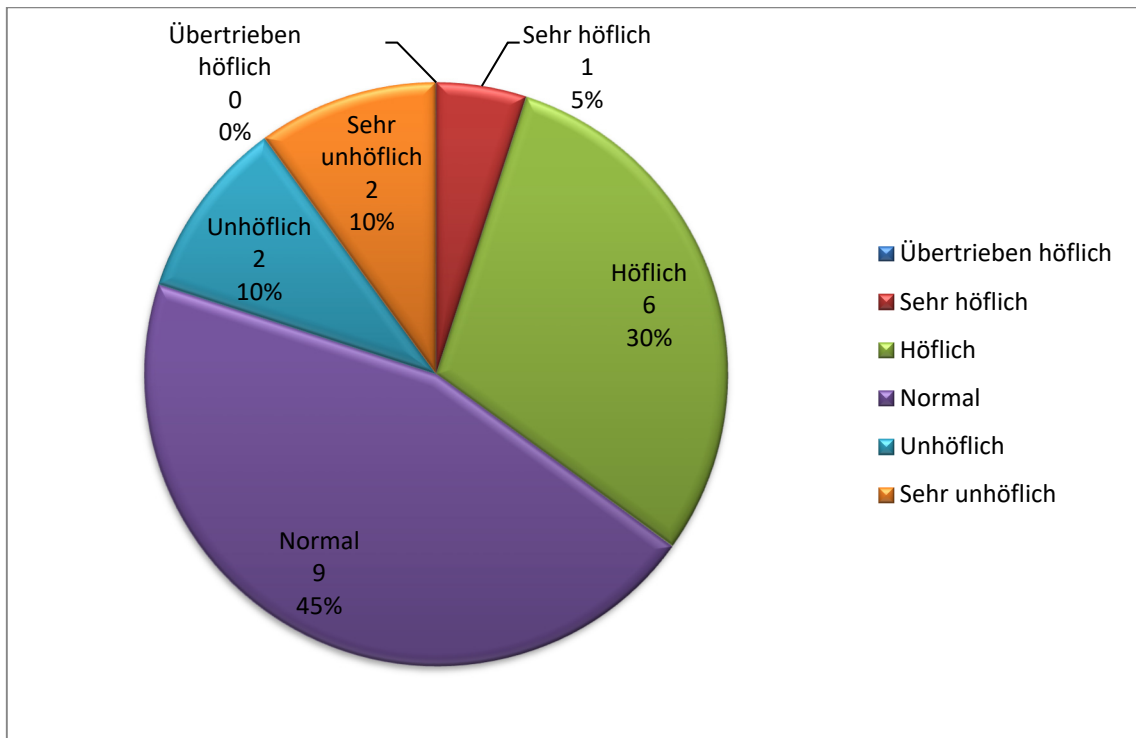


Diagramm 30: Beurteilung in Situation 8: Fahrrad leihen

Beurteilung:

Übertrieben höflich	0	=	0 %
Sehr höflich:	1	=	5 %
Höflich:	6	=	30 %
Normal	9	=	45 %
Unhöflich:	2	=	10 %
Sehr unhöflich:	2	=	10 %

Diese Bewertung verlangt eine Untersuchung, weil zwar 80 % von sehr höflich bis normal beurteilt haben, aber 2 = 10 % „unhöflich“ und sogar 2 = 10 % „sehr unhöflich“.

Die eine (= 5%) „sehr höfliche“ Beurteilung wird folgend begründet:

- (1) Entschuldigt sich und bittet um Fahrrad.

Die zwei (= 10 %) „unhöflich“-Beurteilungen werden begründet mit

- (1) Wenn sie/es schon das Buch zurück geben muss, soll sie/er sich selbst darum kümmern.
- (2) Diese Situation ist schwierig einzuschätzen. Der Freund liest sich wie ein sehr vergesslicher Typ, der gerne Sachen "fladert". Das Verhältnis der beiden ist für mich nicht ganz zu durchschauen. Wenn sie allerdings so gute Freunde sind, kann es sein, dass der Mann weiß, was er für ein unzuverlässiger Kerl ist und sein Fahrrad so schnell nicht wieder sehen wird. Insofern würde ich diese Äußerung als "normal" deuten. Aus der Außenperspektive ist die ganze Aufforderung eine Frechheit, warum sollte er ihm sein Fahrrad "kurz leihen", soll er das Buch doch bei der nächsten Gelegenheit mitnehmen.

Die zwei (= 10 %) „sehr unhöflich“-Beurteilungen werden begründet mit

- (1) --- (**sehr unhöflich ohne Begründung**)
- (2) "Sorry" empfinde ich nur für kleinste "Fehler" als angemessen, wenn überhaupt. Außerdem würde man hier den Besuch unterbrechen für etwas, das man schon lange erledigen hätte können. (**also sehr unhöflich**)

Bei dieser Aufforderungssituation wird besonders deutlich, dass es nicht nur auf die Höflichkeit der Aufforderung ankommt, sondern oft auf die Situation – Situation ist so, dass die Aufforderung trotz „(sehr) höflich“-Beurteilungen eine Unverschämtheit ist.

Diese Einstellung wurde besonders deutlich im Pretest ausgedrückt:

- (1) Witzig, die Person will sich wieder etwas leihen um etwas Geliehenes zurückzubringen. Ich finde es **dennoch sehr höflich**, weil die Person anbietet, das Buch sofort zu holen
- (2) Das Buch ist offenbar schon sehr lange nicht zurückgegeben worden, die Wohnung liegt in Gehweite. Dass der Freund auch noch sein Fahrrad herleihen soll, um das Buch zurückzubekommen, das er demselben Freund ausgeliehen hat,

der jetzt das Fahrrad leihen möchte, halte ich für keine gute Idee. Die **Unhöflichkeit** ist nicht sprachlich bedingt, sondern **situativ**.

- (3) Ich finde den Vorschlag **eher absurd**. Wenn er / sie der befreundeten Person in Gehdistanz wohnt, sollte eine Notiz / Erinnerung (ob auf Papier oder dem Handy) und eine Entschuldigung reichen, um am nächsten Tag oder jedenfalls sehr bald das Buch zurückzubringen. Jetzt, wo die beiden sich sehen, (d.h. in dieser Situation, Anmerkung E.W.) sofort wieder - und das mit dem Fahrrad der befreundeten Person - zu verschwinden, halte ich für **keine gute Lösung**.
- (4) Wie blöd muss man sein, wenn man daran erinnert wird, etwas nicht zurückgegeben zu haben, und dann zu fragen ob man sich noch was borgen kann. Kann mir gut vorstellen dass der/die gute Freund*in sich ziemlich verarscht vorkommt.

9) Balkonblumen gießen

Symmetrische Situationen: es besteht kein Autoritätsverhältnis (P) = 0

Aufforderung an einen Bekannten: geringe soziale Distanz (D) = 1

Ein Wohnungsinhaber (40 Jahre) steht vor seinem zweiwöchigen Urlaub. Er bittet seine Nachbarn (40 Jahre), die Familie S., mit der er gut bekannt ist, in diesen zwei Wochen die Blumen auf seinem Balkon zu gießen.

Wohnungsinhaber [läutet an, die Nachbarin öffnet]: Grüß Gott, Frau S.. Bitte entschuldigen Sie die Störung. Ich verreise auf zwei Wochen. Ich würde Sie gern bitten, dass Sie in dieser Zeit ab und zu meine Balkonblumen gießen. Jeden zweiten oder dritten Tag wäre sicher ausreichend. Ich wäre Ihnen sehr zu Dank verpflichtet und würde mich im Gegenzug auch gerne wieder um Ihre Balkonblumen kümmern, wenn Sie verreisen.

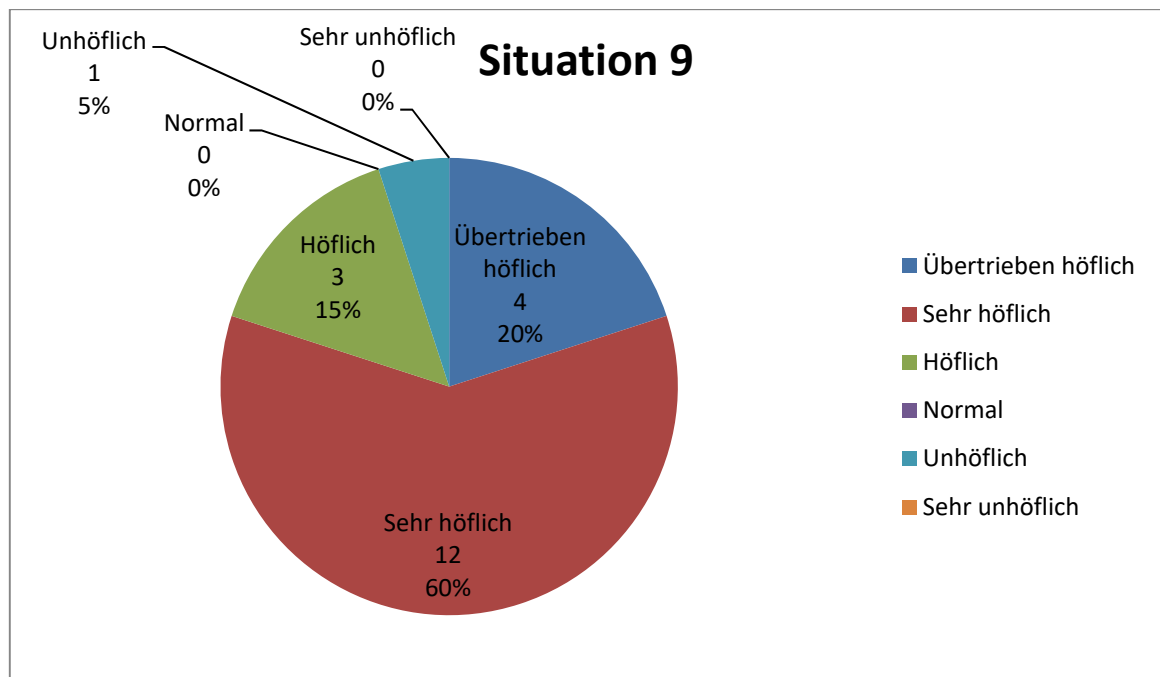


Diagramm 31: Beurteilung in Situation 9: Balkonblumen gießen

Beurteilung:

Übertrieben höflich	4	=	20 %
Sehr höflich:	12	=	60 %
Höflich:	3	=	15 %
Normal	0	=	0 %
Unhöflich:	1	=	5 %
Sehr unhöflich:	0	=	0 %

Wie das Diagramm zeigt, haben 4 (= 20 %) der Proband*innen die (negative) Beurteilung „übertrieben höflich“ abgegeben.

- (1) (Übertrieben höflich ohne Begründung)
- (2) **Zu viele Konjunktive** und Angebote für Gegenleistungen für eine relativ unbedeutende Aufgabe.
- (3) Ich wundere mich, warum man mit (gleichaltrigen) Nachbarn, mit denen man laut Angabe gut bekannt ist, per Sie ist. Auch die **Formulierungen** 'Bitten entschuldigen Sie die Störung' und 'Ich würde Sie gern bitten' ist übertrieben, ebenso 'Ich wäre Ihnen sehr zu Dank verpflichtet'

- (4) Für Nachbarn, die einander "gut bekannt" sind empfinde ich die vielen **Höflichkeitsmarker (Anrede "Sie", Konjunktive, "Ich wäre Ihnen sehr zu Dank verpflichtet")** als übertrieben.

Ein (männlicher Proband) (= 5%) hat die Situation als „ unhöflich“ beurteilt, obwohl die Formulierung „sehr höflich“ ist und ein Konjunktiv verwendet wurde – hier wurde wieder auf die Situation verwiesen.:

- (1) "Ich würde Sie gern bitten, ..." ist zwar sehr höflich aber eine Bitte ist etwas anderes als eine Frage - eine Frage kann man zwar mit "Nein" beantworten, sie ist aber offener gehalten als eine Bitte, die man zwar auch ausschlagen kann, aber dann schnell als unhöflich oder anderswie negativ dasteht. Trotz honorativem (sic!) Konjunktiv und dem verbindlichen, dankbaren Ton, empfinde ich das deswegen als unhöflich.

10) Aufforderungstext 1 - sehr höflich konzipiert

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen, ich wende mich mit einer Bitte an Sie. Im Rahmen meiner Masterarbeit „Höflichkeit und Unhöflichkeit“ versende ich einen Fragebogen, in dem ich anhand von Antworten auf vorgegebene Situationen das Höflichkeitsverhalten von Probanden untersuche. Wären Sie bitte so freundlich, diesen Fragebogen zu beantworten? Ich würde Ihre Hilfe bei meiner Forschung sehr zu schätzen wissen. Lesen Sie die folgenden Situationsbeschreibungen sorgfältig durch. Stellen Sie sich vor, dass Sie sich in einer realen Situation befinden. Überlegen Sie, ob Sie oder Personen aus Ihrer Bekanntschaft in ihrem alltäglichen Leben schon einmal eine ähnliche Situation erlebt haben. Was wurde in solchen Situationen gesagt? Beziehen Sie beim Ausfüllen des Fragebogens eigene Erfahrungen mit ein. Schreiben Sie wörtlich und so genau wie möglich nieder, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden. Es geht dabei darum, dass Sie sich so natürlich wie möglich ausdrücken. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Höflichkeitsfloskel vorkommen. Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

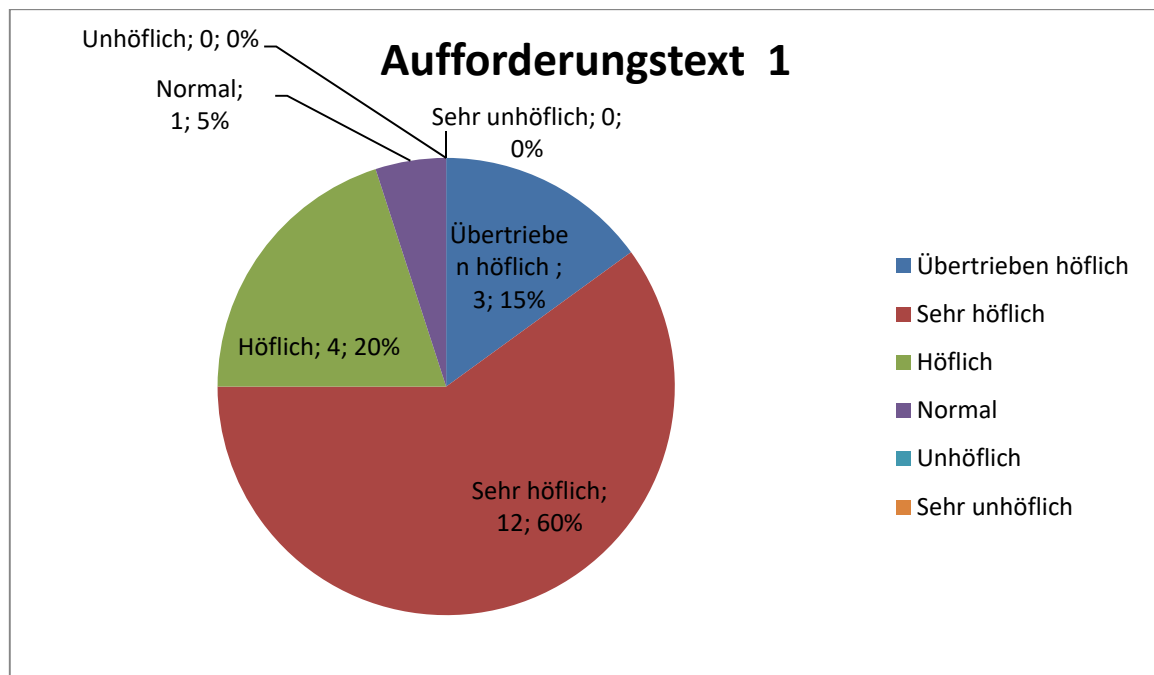


Diagramm 32: Beurteilung in Aufforderungstext 1

Beurteilung:

Übertrieben höflich	3	=	15 %
Sehr höflich:	12	=	60 %
Höflich:	4	=	20 %
Normal	1	=	5 %
Unhöflich:	0	=	0 %
Sehr unhöflich:	0	=	0 %

Dieser Aufforderungstext wurde mehrheitlich als „sehr höflich“ (60 %) und „höflich“ (20 %) beurteilt. Drei Praktikant*innen jedoch waren der Ansicht, dass „übertrieben höflich“ eine negative Beurteilung darstellt, und begründeten seine/ihre Einschätzung folgendermaßen:

- (1) Das „wären Sie....beantworten?“ ein bisschen viel und unnötig.
- (2) Wären Sie so freundlich (Zu übertrieben) (übertrieben höflich)
- (3) Diese weibliche Praktikantin gab zwei verschiedene Beurteilungen ab, eine positive (a und b) und eine negative (c und d). Man könnte daraus die Folgerung ableiten, dass weibliche Probandinnen toleranter (?) beurteilen:

- a) Allgemein ist mir der Text zu aufgebläht, zu lang und kommt nicht auf den Punkt.
- b) Das ist mir too much: "Wären Sie bitte so freundlich, diesen Fragebogen zu beantworten?"
- c) Das finde ich sehr freundlich und zeigt auch, dass tatsächlich ein Mensch hinter dieser Studie steht und daran arbeitet, was mich eher dazu bewegt, den Fragebogen auszufüllen: "Ich würde Ihre Hilfe bei meiner Forschung sehr zu schätzen wissen."
- d) Ich mag es, wenn man "herzlichen Dank" schreibt, das klingt so, als käme es tatsächlich von Herzen und wäre nicht nur eine Floskel. Es durchbricht sozusagen die ganzen Standardfloskeln.

11) **Aufforderungstext 2 – höflich oder normal konzipiert**

An die Kolleginnen und Kollegen! Ich bitte Sie, beiliegenden Fragebogen zu beantworten, den ich im Rahmen meiner Masterarbeit „Höflichkeit und Unhöflichkeit“ versende. Anhand von Antworten auf vorgegebene Situationen untersuche ich das Höflichkeitsverhalten von Probanden. Lesen Sie die folgenden Situationsbeschreibungen sorgfältig durch. Stellen Sie sich vor, dass Sie sich in einer realen Situation befinden. Überlegen Sie, ob Sie oder Personen aus Ihrer Bekanntschaft in ihrem alltäglichen Leben schon einmal eine ähnliche Situation erlebt haben. Was wurde in solchen Situationen gesagt? Beziehen Sie beim Ausfüllen des Fragebogens eigene Erfahrungen mit ein. Schreiben Sie wörtlich und so genau wie möglich nieder, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden. Es geht dabei darum, dass Sie sich so natürlich wie möglich ausdrücken. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Höflichkeitsfloskel vorkommen. Danke für Ihre Mithilfe!

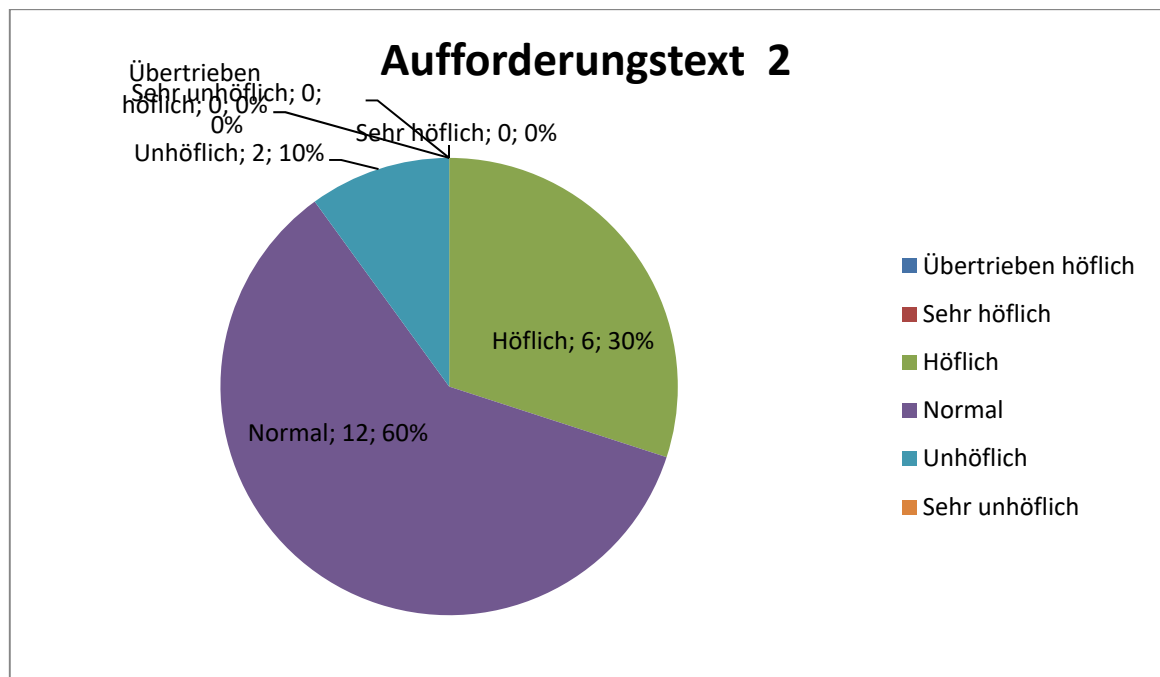


Diagramm 33: Beurteilung in Aufforderungstext 2

Beurteilung:

Übertrieben höflich	0	=	0 %
Sehr höflich:	0	=	0 %
Höflich:	6	=	30 %
Normal	12	=	60 %
Unhöflich:	2	=	10 %
Sehr unhöflich:	0	=	0 %

Dieser Aufforderungstext wurde mehrheitlich als „höflich“ (6 = 30 %) und „normal“ (12 = 60 %) beurteilt. Nur zwei Praktikant*innen (10 %) beurteilten ihn als „unhöflich“ aus folgenden Gründen:

- (1) Die Anrede 'An die Kolleginnen und Kollegen!' empfinde ich als sehr unhöflich und unpassend.
- (2) Hier fehlt mir eindeutig die höfliche Begrüßungsformel und auch sonst liest sich der Text für mich persönlich nicht mehr so reizend, wie die vorherige Version.

12) Aufforderungstext 3 - (sehr) unhöflich konzipiert

An alle Probanden! Dieser Fragebogen wird im Rahmen meiner Masterarbeit „Höflichkeit und Unhöflichkeit“ versendet. In diesem Text sollen Sie vorgegebene Situationen beantworten. Schreiben Sie auf, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden. Versetzen Sie sich bei der Beantwortung der Fragen in die Lage der jeweiligen Personen, stellen Sie sich vor, dass Sie sich in einer realen Situation befinden. Sie müssen überlegen, ob Sie oder Personen aus Ihrer Bekanntschaft in ihrem alltäglichen Leben schon einmal eine ähnliche Situation erlebt haben. Was wurde in solchen Situationen gesagt? Beim Ausfüllen des Fragebogens sollen Sie eigene Erfahrungen mit einbeziehen. Schreiben Sie wörtlich und so genau wie möglich nieder, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden. Es geht dabei darum, dass Sie sich natürlich ausdrücken sollen. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Höflichkeitsfloskel vorkommen.

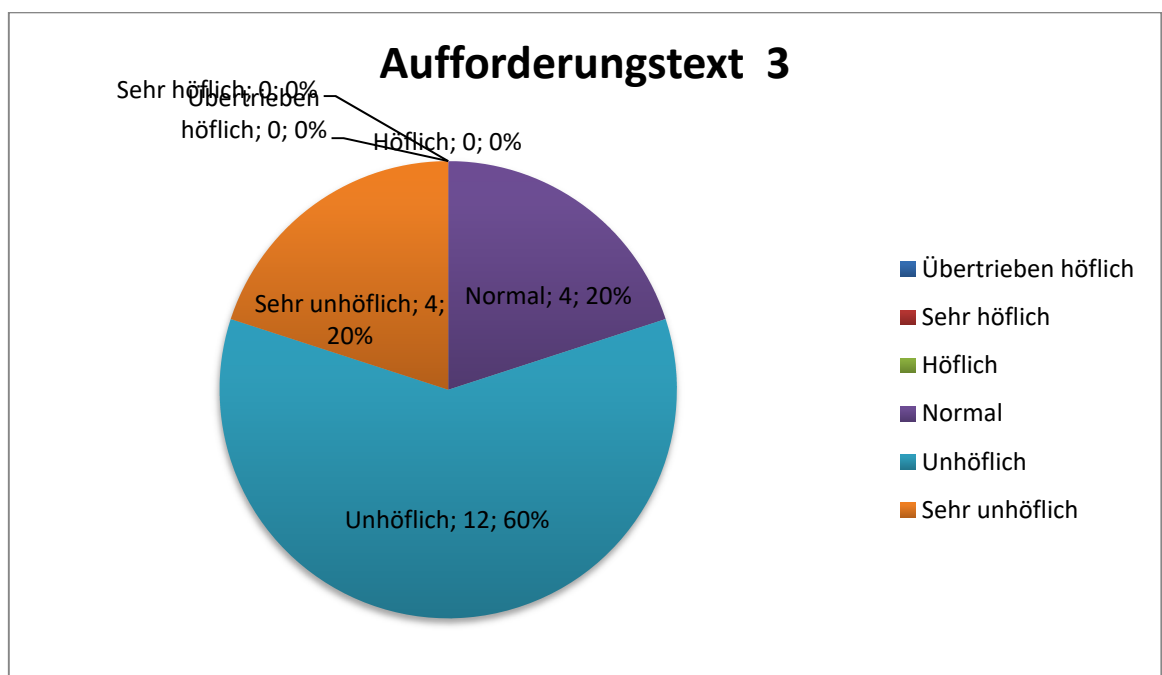


Diagramm 34: Beurteilung in Aufforderungstext 3

Beurteilung:

Übertrieben höflich	0	=	0 %
Sehr höflich:	0	=	0 %
Höflich:	0	=	0 %
Normal	4	=	20 %

Unhöflich:	12	=	60 %
Sehr unhöflich:	4	=	20 %

In der Hauptuntersuchung wurden von 4 Proband*innen (= 20 %) dieser Aufforderungstext als „sehr unhöflich“ eingestuft. Es wurden folgende Begründungen abgegeben:

- (1) Die Anrede, die Verwendung der Modalverben 'sollen', 'müssen', Passiv 'wird versendet', kein persönlicher Bezug (also sehr unhöflich)
- (2) Hier wurde schlussendlich sämtliche Höflichkeit ausgespart. Keine Begrüßungsformel, kein bitte, kein Dank. Dieser Text spricht mich gar nicht an. Außerdem fühlt man sich nur noch als ein Versuchsobjekt, welches sowieso keine Wahl hat. No go.
- (3) --- (sehr unhöflich, keine Begründung)
- (4) Keine Bitte, keine angedeutetes Danke

Wie schon erwähnt in 4.3 Datenanalyse der Hauptuntersuchung, würden **im Pretest** 44 % der Proband*innen an der Umfrage teilnehmen, obwohl der Aufforderungstext „unhöflich“ oder „sehr unhöflich“ eingestuft haben. „a)“ bedeutet hier die Einstufung, „(b“ die Begründung, warum man an der Umfrage „teilnehmen“, „eher ja teilnehmen“ oder „nicht teilnehmen“ würde.

unhöflich – würde teilnehmen: 1 Fall

- a) hier wird gänzlich auf Höflichkeiten verzichtet. da es sich aber um eine wissenschaftliche Umfrage handelt und ich ja nicht persönlich angesprochen werde, würde es mich nicht groß stören und ich würde dennoch an der Umfrage teilnehmen
- b) wie oben gesagt, in diesem Kontext in Ordnung. ich finds auch nicht direkt unhöflich, aber es fehlt eben jegliche Höflichkeit.

unhöflich – würde eher ja teilnehmen: 4 Fälle

- a) Ich finde Probanden eher unpersönlich, Zauberwort "Bitte" fehlt öfters, Kein Danke am Schluss
- b) Weil ich nicht stark darauf acht, wie ein Info-Text geschrieben wurde. Meistes überfliegt man ihn eh. Natürlich ist es immer schön zu lesen, wenn sich

jemand bedankt, aber es ist für mich nicht ausschlaggebend, ihn deswegen nicht zu machen.

- a) Unhöflich: das Ausrufezeichen nach "Probanden", außerdem das "müssen" in "Sie müssen überlegen...".
- b) Da hier ein Studienkollege / eine Studienkolleg*in Unterstützung benötigt.
- a) Nur Aufforderungen
- b) Hilfe für andere Student*innen
- a) 'Probanden' zeugt nicht von Höflichkeit, 'bitte' war höflich, 'sollen' und 'müssen' und 'nur' unhöflich
- b) Weil ich die Inhalte interessant finde, oder die Angabe nur überflogen habe, und mir der Mangel an Höflichkeit nicht stark aufgefallen ist.

Im Pretest kommen auch **zwei Fälle** vor, in denen die Proband*innen den Aufforderungstext als **unhöflich** beurteilt haben und ihn **nicht beantworten** würden.

- a) Die Befehle und entmündigenden Angaben
- b) **NEIN aber:** Eventuell aus Interesse am Thema, aus einem gewissen Pflichtgefühl oder aus Langeweile.
- a) Dieser Text klingt sehr nach Test/Klausurtext anstatt einer Bitte nach freiwilliger Mitarbeit.
- b) keine Begründung

	Übertriebene höflich		Sehr höflich		Höflich		Normal		Unhöflich		Sehr unhöflich		Σ	
A = Anzahl	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
Situation 1							4	20 %	1	80 %			20	100%
Situation 2	9	45 %	7	35 %	1	5 %	2	10 %	1	5 %			20	100%
Situation 3	1	5%	14	70 %	5	25 %							20	100%
Situation 4					2	10 %	9	45 %	9	45 %			20	100%
Situation 5					4	20 %	12	60 %	4	20 %			20	100%
Situation 6			13	65	5	25 %			2	10 %			20	100%

				%										
Situation 7					1	5 %	13	65 %	5	25 %	1	5%	20	100%
Situation 8			1	5%	6	30 %	9	45 %	2	10 %	2	10 %	20	100%
Situation 9			4	20 %	1 2	60 %			3	15 %	1	5%	20	100%
Text 1	3	15 %	12	60 %	4	20 %	1	5%					20	100%
Text 2					6	30 %	12	60 %	2	10 %			20	100%
Text 3							4	20 %	1 2	60 %	4	20 %	20	100%

Tabelle 12: Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten – nach Anzahl und Prozentsen

5 Interpretation der Analyse der Daten nach den drei Merkmalen und Zusammenfügen zu Ergebnissen

Wie schon im Kapitel 4.3 **Datenanalyse der Hauptuntersuchung** festgestellt, erlaubt die geringe Anzahl der beantworteten Fragebögen wegen ihrer fehlenden Repräsentativität der einzelnen personenbezogener Faktoren (Merkmale) keine allgemeingültigen Schlussfolgerungen auf Tendenzen im Hinblick auf die Verteilung der Beurteilungen.

In diesem **Interpretationsabschnitt** sollen eine Zusammenführung gemacht werden, die die Forschungsfragen "Sind Frauen höflicher als Männer?", "Sind Ältere höflicher als Jüngere?" sowie „Sind Proband*innen mit abgeschlossenem Studium höflicher als Maturant*innen?“ untersucht und die zugehörigen Hypothesen zu verifizieren trachtet, soweit es das untersuchte Material, also die ausgewerteten Merkmale, erlauben.

Im vorangegangenen Unterkapitel **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** wurden die Beurteilungen der einzelnen neun verschiedene Kommunikationssituationen und drei verschiedenen Aufforderungstexte nach der sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“ („übertrieben höflich“ „sehr höflich“ „höflich“, „neutral“, „unhöflich“ und „sehr unhöflich“) eingeteilt. In den folgenden drei Unterkapiteln werden die Beurteilungen der Beteiligten nach den soziodemographischen Merkmalen Geschlecht, Alter und Höchste abg. Ausbildung der Beteiligten eingeteilt. Dabei wird die Einteilung getroffen nach den einzelnen Objekten der Merkmale Geschlecht, Alter oder Höchste abg. Ausbildung der Beteiligten, und deren Beurteilung nach der sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“.

Zur Interpretation der in den drei folgenden Unterkapiteln angelegten Tabellen ist es wichtig, über die Verteilung innerhalb der Merkmale Bescheid zu wissen:

Geschlecht:

14 oder 70 % sind weiblich, 6 oder 30 % männlich.

männlich	6	(= 30 %)
weiblich	14	(= 70 %)

Alter:

2 oder 10 % sind jünger als 20 Jahre, mit 14 oder 70 % sind der Großteil der Befragten zwischen 20 und 35 Jahre alt, 3 oder 15 % sind zwischen 36 und 50 Jahre alt, und nur 1 oder 5 % sind über 50 Jahre alt.

Unter 20	2	(= 10 %)
21-35	14	(= 70 %)
36-50	3	(= 15 %)
Über 50	1	(= 5 %)

Im Hinblick darauf, dass 14 Proband*innen (= 70 %) die Altersgruppe von 21-35 Jahren angegeben haben, ein Alter, in dem man das Doktoratsstudium

abgeschlossen haben könnte, ist es für einen Vergleich bedauerlich, dass in der Stichprobe kein*e Doktorand*innen enthalten sind.

Höchste abg. Ausbildung der Befragten:

14 oder 70 % der Studienteilnehmer*innen haben die Matura abgeschlossen, 4 oder 20 % den Bachelor, 2 oder 10 % den Master, keine*r das Lehramt, keine*r das Doktorat und keine*r gibt „Sonstiges“ an, wobei unter „Sonstiges“ beispielsweise Befragte fallen können hätten, die eine Fachhochschule abgeschlossen haben.

Matura	14	(= 70 %)
Bachelor	4	(= 20 %)
Master	2	(= 10 %)
Lehramt	keine	
Doktorat	keine	
Sonstige	keine	

Die Tatsache, dass der höchste Wert für alle drei Merkmale 14 = 70 % ist, lässt nicht darauf schließen, dass die Besetzung dieser Werte identisch ist, d.h. es sind nicht die 14 weiblichen Vertreterinnen gleichzeitig 21-35 Jahre alt und Maturant*innen.

Eine Kontrolle der Werte ergibt die folgenden Verteilungen:

14 = 70 % der weiblichen Vertreterinnen sind 8 oder 40 % 21-35 Jahre alt

9 oder 45 % Maturantinnen

14 = 70 % der 21-35 jährigen Vertreter*innen sind 7 oder 35 % weiblich

8 oder 40 % Maturant*innen

14 = 70 % der Maturant*innen sind

9 oder 45 % weiblich

7 oder 35 % 21-35 Jahre alt

Die abweichenden Bewertungen werden in den folgenden Tabellen mit gelb unterlegt.

5.1 Analyse nach dem Merkmal „Geschlecht“

In diesem Abschnitt soll eine Antwort auf die

Forschungsfrage 1: Lassen sich Unterschiede im Höflichkeitsempfinden aufgrund des Geschlechts der Proband*innen feststellen?

gefunden und die dazugehörige

Hypothese 1: Wenn man Proband*innen beiderlei Geschlechts jeweils den gleichen Sprechakte aus neun verschiedene Kommunikationssituationen oder den gleichen Text aus drei verschiedenen Aufforderungstexten vorlegt und sie diesen auf einer sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“ einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund des Geschlechts feststellen.

verifiziert oder widerlegt werden.

Geschlecht:	männlich	6 (= 30 %)
	weiblich	14 (= 70 %)

Als Kriterium für die Einschätzung der Höflichkeit werden in dieser Studie die von der mehrheitlichen Beurteilung abweichenden Beurteilungen herangezogen und nach Skalenswerten für „männlich“ – „weiblich“ verglichen, wobei die abweichenden Bewertungen in den folgenden Tabellen mit gelb unterlegt werden.

Kommunikationssituation 1: Sekretärin USB-Stick

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich				1	5	
Weiblich				3	11	

Tabelle 13: Analyse nach Geschlecht - KS 1: Sekretärin USB-Stick

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „höflich“ und „unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Kommunikationssituation 2: Fehlerhafter Brief

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich	2	3			1	
Weiblich	7	4	1	2		

Tabelle 14: Analyse nach Geschlecht - KS 2: Fehlerhafter Brief

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt bei „übertrieben höflich“ und „sehr höflich“. Abweichende Beurteilungen werden sowohl von einem **männlichen Beurteiler** als auch von **weiblichen Beurteilerinnen** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem **männlichen Beurteiler** als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Erste Hälfte in Ordnung, zweite Hälfte etwas abwertend.

Diese Kommunikationssituation wird von einer **weiblichen Beurteilerin** als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

Fehler müssen aufgezeigt werden, dies wurde mit Verständnis gemacht ohne großen Ärger

Diese Kommunikationssituation wird von zwei **weiblichen Beurteilerinnen** als „Normal“ eingestuft mit der Begründung

- (1) Der Gesprächseinstieg und der sofortige Hinweis, wo Fehler passiert sind, ist nicht optimal, aber annehmbar.
- (2) Weder unhöflich noch höflich. Hat jedoch leichte Anklänge von "Mansplaining", Frau R. wird betont nett von oben herab behandelt.

Kommunikationssituation 3: Gutachten

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich		3	3			
Weiblich	1	9	3			

Tabelle 15: Analyse nach Geschlecht - KS 3: Gutachten

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt bei „sehr höflich“ und „höflich“.
Eine abweichende Beurteilung wird von einer **weiblichen Beurteilerin** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einer **weiblichen Beurteilerin** als „übertrieben höflich“ eingestuft mit der Begründung

Keine Begründung

Kommunikationssituation 4: Am Bankschalter

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich				3	3	
Weiblich			1	7	6	

Tabelle 16: Analyse nach Geschlecht - KS 4: Am Bankschalter

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt bei „normal“ und „unhöflich“.
Eine abweichende Beurteilung wird von einer **weiblichen Beurteilerin** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einer **weiblichen Beurteilerin** als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

Konjunktiv + Frage.

Kommunikationssituation 5: Kleingeld - Telefon

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich				3	3	
Weiblich			1	7	6	

Tabelle 17: Analyse nach Geschlecht - KS 5: Kleingeld - Telefon

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt bei „normal“ und „unhöflich“.
Eine abweichende Beurteilung wird von einer **weiblichen Beurteilerin** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einer **weiblichen Beurteilerin** als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

Es ist eine Frage, er nennt den Grund dazu, auch wenn kein "Bitte" darin vorkommt.

Kommunikationssituation 6: EDV-Problem

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich		2	2		2	
Weiblich		11	3			

Tabelle 18: Analyse nach Geschlecht - KS 6: EDV-Problem

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt bei „sehr höflich“ und „höflich“. Abweichende Beurteilungen werden von **männlichen Beurteilern** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von zwei **männlichen Beurteilern** als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) Sich netter ausformulieren können und fragen ob er vielleicht Zeit hätte
- (2) Kein bitte+ so ein.

Kommunikationssituation 7: Bar – Kleingeld

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich				4	1	1
Weiblich			1	9	4	

Tabelle 19: Analyse nach Geschlecht - KS 7: Bar – Kleingeld

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt bei „normal“ und „unhöflich“. Abweichende Beurteilungen werden sowohl von einem **männlichen Beurteiler** als auch von einer **weiblichen Beurteilerin** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem **männlichen Beurteiler** als „sehr unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Diese Äußerung finde ich persönlich **sehr unverschämt**. Ich verstehe, dass die Zunge etwas lockerer wird, wenn man unter Freunden ist. Dennoch gibt es auch hier Gepflogenheiten. Wenn der unglückliche Zufall eingetreten ist, dass man

seine Geldbörse vergessen hat, sollte man seine Freunde wirklich großzügigst um Unterstützung bitten. Diese Äußerung ist frech, sie ist befehlerisch und sie wirkt für mich recht durchschaubar. (Vielleicht will der junge Mann nur schnorren?)

Diese Kommunikationssituation wird von einer **weiblichen Beurteilerin** als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

höflich, fehlt nur ein "bitte", aber er verspricht gleich die Rückgabe, also OK

Kommunikationssituation 8: Fahrrad leihen

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich			2	2	1	1
Weiblich		1	4	7	1	1

Tabelle 20: Analyse nach Geschlecht - KS 8: Fahrrad leihen

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „sehr höflich“ und „unhöflich“. Eine abweichende Beurteilung wird von einer **weiblichen Beurteilerin** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einer **weiblichen Beurteilerin** als „sehr höflich“ eingestuft mit der Begründung

Entschuldigt sich und bittet um Fahrrad

Kommunikationssituation 9: Balkonblumen gießen

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich		3	2		1	
Weiblich	4	9	1			

Tabelle 21: Analyse nach Geschlecht - KS 9: Balkonblumen gießen

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „sehr höflich“ und „höflich“. Abweichende Beurteilungen werden sowohl von einem **männlichen Beurteiler** als auch von **weiblichen Beurteilerinnen** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem **männlichen Beurteiler** als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

"Ich würde Sie gern bitten, ..." ist zwar sehr höflich aber eine Bitte ist etwas anderes als eine Frage - eine Frage kann man zwar mit "Nein" beantworten, sie ist aber offener gehalten als eine Bitte, die man zwar auch ausschlagen kann, aber dann schnell als unhöflich oder anderswie negativ dasteht. Trotz honorativem (sic!) Konjunktiv und dem verbindlichen, dankbaren Ton, empfinde ich das deswegen als unhöflich.

Diese Kommunikationssituation wird von vier **weiblichen Beurteilerinnen** als „übertrieben höflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) ohne Begründung
- (2) **Zu viele Konjunktive** und Angebote für Gegenleistungen für eine relativ unbedeutende Aufgabe.
- (3) Für Nachbarn, die einander "gut bekannt" sind empfinde ich die vielen **Höflichkeitsmarker (Anrede "Sie", Konjunktive, "Ich wäre Ihnen sehr zu Dank verpflichtet")** als übertrieben.
- (4) Ich wundere mich, warum man mit (gleichaltrigen) Nachbarn, mit denen man laut Angabe gut bekannt ist, per Sie ist. Auch die **Formulierungen** 'Bitten entschuldigen Sie die Störung' und 'Ich würde Sie gern bitten' ist übertrieben, ebenso 'Ich wäre Ihnen sehr zu Dank verpflichtet'

Aufforderungstext 1

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich	1	4		1		
Weiblich	2	8	4			

Tabelle 22: Analyse nach Geschlecht – Aufforderungstext 1

Die Beurteilung dieses Aufforderungstexts liegt zwischen „übertrieben höflich“ und „sehr höflich“. Abweichende Beurteilungen werden sowohl von einem **männlichen Beurteiler** als auch von **weiblichen Beurteilerinnen** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem **männlichen Beurteiler** als „normal“ eingestuft mit der Begründung

ohne Begründung

Diese Kommunikationssituation wird von vier **weiblichen Beurteilerinnen** als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

(1) ohne Begründung,

(2) ohne Begründung,

(3) Ist höflich formuliert, bei einem Anliegen sollte das auch so sein, ist also nicht sehr höflich,

(4) Frage am Anfang ist keine direkte Aufforderung

Aufforderungstext 2

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich			1	4	1	
Weiblich			5	8	1	

Tabelle 23: Analyse nach Geschlecht – Aufforderungstext 2

Die Beurteilung dieses Aufforderungstexts liegt zwischen „höflich“ und „unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Aufforderungstext 3

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Männlich				2	2	2
Weiblich				2	10	2

Tabelle 24: Analyse nach Geschlecht – Aufforderungstext 3

Die Beurteilung dieses Aufforderungstexts liegt zwischen „normal“ und „sehr unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Interpretation der Analyse der Daten

Die Hypothese, dass „man zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund des Geschlechts feststellen kann“, wird gestützt durch die Tatsache,

- dass **elf der weiblichen** Beurteilenden eine von der Mehrheit abweichende Beurteilung abgegeben haben,
- jedoch **nur sechs der männlichen** Beurteilenden.

Abgesehen von der Anzahl der Beurteilungen ist bemerkenswert,

- dass die **weiblichen** Beurteilenden mit zwei Ausnahmen die Aufforderungssituation **höflicher als die mehrheitlichen Beurteilungen** eingeschätzt haben,
- während die **männlichen** Beurteilenden ausnahmslos die Aufforderungssituation als „**unhöflich**“ und „**sehr unhöflich**“ eingeschätzt haben.

Die umformulierte Forschungsfrage „Sind Frauen höflicher als Männer?“ kann aus diesen Gründen positiv beantwortet werden.

5.2 Analyse nach dem Merkmal „Alter“

In diesem Abschnitt soll eine Antwort auf die

Forschungsfrage 2: Lassen sich Unterschiede im Höflichkeitsempfinden aufgrund des Alters der Proband*innen feststellen?

gefunden und die dazugehörige

Hypothese 2: Wenn man Proband*innen unterschiedlicher Altersstufen jeweils den gleichen Sprechakte aus neun verschiedene Kommunikationssituationen oder den gleichen Text aus drei verschiedenen Aufforderungstexten vorlegt und sie diesen auf einer sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“ einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund des Alters feststellen.

verifiziert oder widerlegt werden.

Alter	Unter 20 Jahre 2 (= 10 %) 21-35 Jahre 14 (= 70 %) 36-50 Jahre 3 (= 15 %) Über 50 Jahre 1 (= 5 %)
--------------	---

Als Kriterium für die Einschätzung der Höflichkeit werden in dieser Studie die von der mehrheitlichen Beurteilung abweichenden Beurteilungen herangezogen und nach Skalenswerten für „Unter 20 Jahre“ - „20-35 Jahre“ - „36-50 Jahre“ - „Über 50 Jahre“ verglichen, wobei die abweichenden Bewertungen in den folgenden Tabellen mit gelb unterlegt werden.

Kommunikationssituation 1: Sekretärin USB-Stick

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20				1	1	
21-35				2	12	
36-50				1	2	
Über 50					1	

Tabelle 25: Analyse nach Alter - KS 1: Sekretärin USB-Stick

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „normal“ und „unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Kommunikationssituation 2: Fehlerhafter Brief

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20	1				1	
21-35	5	6	1	2		
36-50	3					
Über 50		1				

Tabelle 26: Analyse nach Alter – KS 2: Fehlerhafter Brief

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „übertrieben höflich“ und „sehr höflich“. Abweichende Beurteilungen werden sowohl von einem/einer **Beurteiler*in** als auch von **Beurteiler*innen** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „unter 20“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Erste Hälfte in Ordnung, zweite Hälfte etwas abwertend

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

Fehler müssen aufgezeigt werden, dies wurde mit Verständnis gemacht ohne großen Ärger

Diese Kommunikationssituation wird von zwei **Beurteiler*innen** „21-35“ als „normal“ eingestuft mit der Begründung

- (1) Der Gesprächseinstieg und der sofortige Hinweis, wo Fehler passiert sind, ist nicht optimal, aber annehmbar;
- (2) Weder unhöflich noch höflich. Hat jedoch leichte Anklänge von "Mansplaining"⁹, Frau R. wird betont nett von oben herab behandelt.

Kommunikationssituation 3: Gutachten

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20	1	1				
21-35		9	5			
36-50		3				
Über 50		1				

Tabelle 27: Analyse nach Alter – KS 3: Gutachten

⁹ **Mansplaining** bezeichnet Erklärungen eines Mannes, der davon ausgeht, er wisse mehr über den Gesprächsgegenstand als die – meist weibliche – Person, mit der er spricht. Der Begriff wurde als pejorativ beschrieben. (<https://de.wikipedia.org/wiki/Mansplaining>)

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt ausschließlich bei „sehr höflich“. Abweichende Beurteilungen werden sowohl von einem/einer **Beurteiler*in** „unter 20“ als auch von **Beurteiler*innen** „21-35“ abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „unter 20“ als „übertrieben höflich“ eingestuft mit der Begründung

ohne Begründung

Diese Kommunikationssituation wird von fünf **Beurteiler*innen** „21-35“ als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) Der Anfang war neutral und zielorientiert, das Ende der Bitte des/der Studenten:in war höflich. Ich finde, dass es insgesamt eine höfliche und keine sehr höfliche formulierte Bitte ist, da es dem Standard entspricht, mit dem ein/eine Student:in einen Universitätsprofessor ansprechen würde. Würde diese Aussagen von z.B. einem Arbeitskollegen an einen anderen gerichtet werden, würde ich sie als sehr höflich empfinden;
- (2) Im Sinne einer Frage an den "Vorgesetzten" ist das Wording gut gewählt. Nicht zu höflich aber trotzdem angemessen;
- (3) Verwendung des Konjunktiv II, keine Fristvorgabe, Betonung der Dankbarkeit;
- (4) Angemessenes Verhalten gegenüber einem Professor;
- (5) Ein „falls“ zu viel;

Kommunikationssituation 4: Am Bankschalter

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20					2	
21-35				7	6	
36-50			1	2	1	
Über 50			1			

Tabelle 28: Analyse nach Alter – KS 4: Am Bankschalter

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „höflich“ und „unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Kommunikationssituation 5: Kleingeld - Telefon

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20				2		
21-35			3	9	2	
36-50			1		2	
Über 50				1		

Tabelle 29: Analyse nach Alter – KS 5: Kleingeld – Telefon

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „höflich“ und „unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Kommunikationssituation 6: EDV-Problem

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20		1			1	
21-35		10	3		1	
36-50		1	2			
Über 50		1				

Tabelle 30: Analyse nach Alter – KS 6: EDV-Problem

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „sehr höflich“ und „höflich. Abweichende Beurteilungen werden sowohl von einem/einer **Beurteiler*in** „unter 20“ als auch von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „unter 20“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Nicht bemerkenswerter, hätte sich vielleicht noch entschuldigen können

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Zumindest ein bitte fehlt

Diese beiden Begründungen sind nicht signifikant unterschiedlich, die erste beurteilt eher nach dem allgemeinen Gebot der Höflichkeit, während die zweite das Fehlen des Höflichkeitspartikels „bitte“ bemängelt. Hier kann keine Unterscheidung im Höflichkeitsempfinden aufgrund des Alters der Proband*innen festgestellt werden.

Kommunikationssituation 7: Bar – Kleingeld

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20				1	1	
21-35			1	8	4	1
36-50				3		
Über 50				1		

Tabelle 31: Analyse nach Alter – KS 7: Bar-Kleingeld

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „normal“ und „unhöflich“. Abweichende Beurteilungen werden sowohl von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ als auch von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

höflich, fehlt nur ein "bitte", aber er verspricht gleich die Rückgabe, also OK

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ als „sehr unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Diese Äußerung finde ich persönlich **sehr unverschämt**. Ich verstehe, dass die Zunge etwas lockerer wird, wenn man unter Freunden ist. Dennoch gibt es auch hier Gepflogenheiten. Wenn der unglückliche Zufall eingetreten ist, dass man seine Geldbörse vergessen hat, sollte man seine Freunde wirklich großzügigst um Unterstützung bitten. Diese Äußerung ist frech, sie ist beföhlerisch und sie wirkt für mich recht durchschaubar. (Vielleicht will der junge Mann nur schnorren?)

Kommunikationssituation 8: Fahrrad leihen

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich

Unter 20			1	1		
21-35		1	4	5	2	2
36-50				3		
Über 50			1			

Tabelle 32: Analyse nach Alter – KS 8: Fahrrad leihen

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „höflich“ und „normal“. Abweichende Beurteilungen werden sowohl von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ als auch von **Beurteiler*innen** „21-35“ abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ als „sehr höflich“ eingestuft mit der Begründung

Entschuldigt sich und bittet um Fahrrad

Diese Kommunikationssituation wird von zwei **Beurteiler*innen** „21-35“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) Finde ich persönlich eigenartig, da der Freund den anderen darum bittet, ihm etwas zu leihen um den anderen etwas zu bringen, was er schon lange geborgt hat und längst zurück bringen sollte. Der bittende Freund wirkt unzuverlässig und bringt die andere Person dadurch in eine unangenehme Lage;
- (2) Diese Situation ist schwierig einzuschätzen. Der Freund liest sich wie ein sehr vergesslicher Typ, der gerne Sachen "fladert". Das Verhältnis der beiden ist für mich nicht ganz zu durchschauen. Wenn sie allerdings so gute Freunde sind, kann es sein, dass der Mann weiß, was er für ein unzuverlässiger Kerl ist und sein Fahrrad so schnell nicht wieder sehen wird. Insofern würde ich diese Äußerung als "normal" deuten. Aus der Außenperspektive ist die ganze Aufforderung eine Frechheit, warum sollte er ihm sein Fahrrad "kurz leihen", soll er das Buch doch bei der nächsten Gelegenheit mitnehmen.

Diese Kommunikationssituation wird von zwei **Beurteiler*innen** „21-35“ als „sehr unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) ohne Begründung
- (2) "Sorry" empfinde ich nur für kleinste "Fehler" als angemessen, wenn überhaupt. Außerdem würde man hier den Besuch unterbrechen für etwas, das man schon lange erledigen hätte können. (**also sehr unhöflich**)

Kommunikationssituation 9: Balkonblumen gießen

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20	1	1				
21-35	1	9	3		1	
36-50	2	1				
Über 50		1				

Tabelle 33: Analyse nach Alter – KS 9: Balkonblumen gießen

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „übertrieben höflich“ und „höflich“. Eine abweichende Beurteilung wird von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „21-35“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

"Ich würde Sie gern bitten, ..." ist zwar sehr höflich aber eine Bitte ist etwas anderes als eine Frage - eine Frage kann man zwar mit "Nein" beantworten, sie ist aber offener gehalten als eine Bitte, die man zwar auch ausschlagen kann, aber dann schnell als unhöflich oder anderswie negativ dasteht. Trotz honorativem Konjunktiv und dem verbindlichen, dankbaren Ton, empfinde ich das deswegen als unhöflich

Aufforderungstext 1

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20	1	1				
21-35	1	10	2	1		
36-50		1	1			
Über 50			1			

Tabelle 34: Analyse nach Alter – Aufforderungstext 1

Die Beurteilungen dieses Aufforderungstexts liegen zwischen „übertrieben höflich“ und „normal“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Aufforderungstext 2

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20				2		
21-35			5	8	1	
36-50			1	1	1	
Über 50				1		

Tabelle 35: Analyse nach Alter – Aufforderungstext 2

Die Beurteilungen dieses Aufforderungstexts liegen zwischen „übertrieben höflich“ und „normal“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Aufforderungstext 3

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Unter 20					2	
21-35				4	7	3
36-50					2	1
Über 50					1	

Tabelle 36: Analyse nach Alter – Aufforderungstext 3

Die Beurteilungen dieses Aufforderungstexts liegen zwischen „unhöflich“ und „sehr unhöflich“. Abweichende Beurteilungen werden von **Beurteiler*innen** „21-35“ abgegeben.

Dieser Aufforderungstext 3 wird von vier **Beurteiler*innen** „21-35“ als „normal“ eingestuft mit der Begründung

- (1) Keine Begründung
- (2) Keine Begründung
- (3) Kein "bitte" oder "danke". Es wirkt durch die Befehlsformen unprofessionell.
- (4) Vergleich zu anderen beiden ist dieser text am unhöflichsten, würde aber nicht das wort unhöflich verwenden, weil es noch weit schlimmer sein könnte

Ferner werden die von drei **Beurteiler*innen** „21-35“ und einer **Beurteiler*in** „36-50“ als „sehr unhöflich“ eingestufte Beurteilungen einander gegenübergestellt, obwohl sie

nicht aus den Bewertungen abweichen. Die Begründungen sollen verglichen werden, um einen eventuellen altersbedingten Unterschied feststellen zu können.

Dieser Aufforderungstext 3 wird von drei **Beurteiler*innen** „21-35“ als „sehr unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) keine Begründung
- (2) Keine Höflichkeitsmarker. In einer geschriebenen Bitte an unbekannte Empfänger empfinde ich die Abwesenheit von den typischen Höflichkeitsmerkmalen (Konjunktive, Fragen, "Bitte", etc.) als sehr unhöflich!
- (3) Hier wurde schlussendlich sämtliche Höflichkeit ausgespart. Keine Begrüßungsformel, kein bitte, kein Dank. Dieser Text spricht mich gar nicht an. Außerdem fühlt man sich nur noch als ein Versuchsobjekt, welches sowieso keine Wahl hat. No go.

Dieser Aufforderungstext 3 wird von einem/einer **Beurteiler*in** „36-50“ als „sehr unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Die Anrede, die Verwendung der Modalverben 'sollen', 'müssen', Passiv 'wird versendet', kein persönlicher Bezug

Es zeigt sich hier, dass beide Altersgruppen sich bei ihrer Begründung auf das Fehlen der typischen linguistischen Höflichkeitsformeln beziehen. Es kann also kein Unterschied in der Bewertung entsprechend der Begründung festgestellt werden. Nur eine/r der **Beurteiler*innen** „21-35“ hat in seiner/ihrer Begründung angegeben, „[sich] sich nur noch als ein Versuchsobjekt [zu fühlen], welches sowieso keine Wahl hat“, was eventuell auf die Maßgeblichkeit der Situation hinweisen könnte.

Interpretation der Analyse der Daten

Bei der Untersuchung der umformulierte Forschungsfrage „Sind Ältere höflicher als Jüngere?“ wird die Unterscheidung insofern erschwert, dass zwischen vier verschiedenen Altersgruppen zu vergleichen ist, wodurch die Abweichungen zwischen den einzelnen Gruppen nicht so signifikant sind. Mit 14 (= 70 %) Wertungen stammt der Großteil der abgegebenen Beurteilungen von der Altersgruppe **21-35 Jahre**, während von der Altersgruppe **unter 20 Jahre** nur 2 (= 10 %) Wertungen abgegeben wurde, von der Altersgruppe **36-50 Jahre** 3 (= 15 %) und von der Altersgruppe **über 50 Jahre** sogar nur 1 (= 5 %).

Die geringe Anzahl der beantworteten Fragebögen erlaubt wegen ihrer fehlenden Repräsentativität keine Rückschlüsse auf Tendenzen im Hinblick auf die Verteilung der Beurteilungen, weshalb die Hypothese, dass „man zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund des Alters feststellen kann“, nicht verifiziert werden kann.

Es wurde deshalb zusätzlich anhand der 20 abgegebenen Einschätzungsbegründungen untersucht, in welchem Umfang die höflichen oder unhöflichen Äußerungen durch grammatische Indikatoren der Höflichkeit in der deutschen Sprache akzeptabler oder unakzeptabler gesehen werden.

Die umformulierte Forschungsfrage „Sind Ältere höflicher als Jüngere?“ kann wegen der fehlenden Repräsentativität der zur Verwendung stehenden Beurteilungen weder negativ noch positiv beantwortet werden.

5.3 Analyse nach dem Merkmal höchste abg. Ausbildung

In diesem Abschnitt soll eine Antwort auf die

Forschungsfrage 3: Lassen sich Unterschiede im Höflichkeitsempfinden aufgrund der höchsten abgeschlossenen Ausbildung der Proband*innen feststellen?

gefunden und die dazugehörige

Hypothese 3: Wenn man Proband*innen unterschiedlicher höchster abgeschlossener Ausbildung von Maturant*in (=Studienanfänger*in) bis Doktorand*in jeweils den gleichen Sprechakte aus neun verschiedene Kommunikationssituationen oder den gleichen Text aus drei verschiedenen Aufforderungstexten vorlegt und sie diesen auf einer sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“ einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund der höchsten abgeschlossenen Ausbildung feststellen.

verifiziert oder widerlegt werden.

Höchste abgeschlossene Ausbildung -	Matura	14 (= 70 %)
	Bachelor	4 (= 20 %)

Hauptuntersuchung:	Master	2 (= 10 %)
	Lehramt	keine
	Doktorat	keine
	Sonstige	keine
Höchste abgeschlossene Ausbildung - PRETEST:	Lehramt	1
	Sonstige	1

Als Kriterium für die Einschätzung der Höflichkeit werden in dieser Studie die von der mehrheitlichen Beurteilung abweichenden Beurteilungen herangezogen und nach Skalenswerten für (hier) „Matura“ - „Bachelor“ – „Master“ verglichen, wobei die abweichenden Bewertungen in den folgenden Tabellen **mit gelb unterlegt** werden .

Um die Vergleichsmöglichkeit zu vergrößern, werden aus dem PRETEST jeweils eine Bewertung von einem/einer **Beurteiler*in** „Lehramt“ und einem/einer **Beurteiler*in** „Sonstige“ übernommen, wobei die abweichenden Bewertungen „Lehramt“ - „Sonstige“ in den folgenden Tabellen **mit hellblau unterlegt** werden.

Kommunikationssituation 1: Sekretärin USB-Stick

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura				2	12	
Bachelor				2	2	
Master					2	
Lehramt			1			
Sonstige			1			

Tabelle 37: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 1: Sekretärin USB-Stick

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt bei „normal“ und „unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommenen Beurteiler*innen „Lehramt“ und „Sonstige“ haben beide eine Beurteilung abgegeben, die **höflicher** als die mehrheitlichen Beurteilungen ist.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diese Kommunikationssituation als „höflich“ ein mit der Begründung

"Sie haben doch jetzt Zeit", kann auch als Aufforderung verstanden werden, d.h. der Chef erwartet eigentlich, dass sie den USB Stick holt, er "verpackt" dies aber höflich.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diese Kommunikationssituation als „höflich“ ein mit der Begründung

Als "höflich", weil der Chef ruhig zu bleiben scheint und in einer für ihn unangenehmen Situation nicht vergisst, die Sekretärin zu bitten. Nicht "sehr höflich", da er davon ausgeht, dass die Sekretärin ohnehin Zeit hat (auch wenn er das vl. tatsächlich weiß) und da er keine Modalpartikel wie "doch" o. Ä. einfügt.

Kommunikationssituation 2: Fehlerhafter Brief

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura	5	5	1	2	1	
Bachelor	3	1				
Master	1	1				
Lehramt		1				
Sonstige			1			

Tabelle 38: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 2: Fehlerhafter Brief

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „übertrieben höflich“ und „sehr höflich“. Abweichende Beurteilungen werden von **Beurteiler*innen** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Matura“ als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

Fehler müssen aufgezeigt werden, dies wurde mit Verständnis gemacht ohne großen Ärger

Diese Kommunikationssituation wird von zwei **Beurteiler*innen** „Matura“ als „normal“ eingestuft mit der Begründung

- (1) Der Gesprächseinstieg und der sofortige Hinweis, wo Fehler passiert sind, ist nicht optimal, aber annehmbar
- (2) Weder unhöflich noch höflich. Hat jedoch leichte Anklänge von "Mansplaining", Frau R. wird betont nett von oben herab behandelt.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Matura“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Erste Hälfte in Ordnung, zweite Hälfte etwas abwertend.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diese Kommunikationssituation als „sehr höflich“ ein mit der Begründung

keine Begründung

mit der er/sie nicht von der mehrheitlichen Beurteilung abweicht.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diese Kommunikationssituation als „höflich“ ein mit der Begründung

keine Begründung.

Kommunikationssituation 3: Gutachten

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura	1	10	3			
Bachelor		2	2			
Master		2				
Lehramt		1				
Sonstige		1				

Tabelle 39: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 3: Gutachten

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „sehr höflich“ und „höflich“. Eine abweichende Beurteilung wird von einem/einer **Beurteiler*in** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Matura“ als „übertrieben höflich“ eingestuft mit der Begründung

Keine Begründung

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diese Kommunikationssituation als „sehr höflich“ ein mit der Begründung

Bitte ist freundlich formuliert, jedoch gibt es hier einen Unterton, der (vllt auch unbewusst) Druck aufbaut bzw. eine Erwartungshaltung auch ausdrückt (Verwendung des Konjunktivs II, Formulierung als Frage)

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diese Kommunikationssituation als „sehr höflich“ ein mit der Begründung

Der / die Studierende denkt nicht nur an sich, sondern auch an die Zeit der Lehrperson. Er / Sie würde sich über das Gutachten freuen, weiß aber, dass er / sie von der Einschätzung und Hilfsbereitschaft der LP abhängig ist.

Beide weichen dabei nicht von der mehrheitlichen Beurteilung ab. Der/die Beurteiler*in „**Lehramt**“ verweist auf die Verwendung der typischen linguistischen Höflichkeitsformel Konjunktivs II, während der/die Beurteiler*in „**Sonstige**“ nur auf die höfliche Behandlung der Situation Bezug nimmt, ohne auf die Verwendung der typischen linguistischen Höflichkeitsformel zu verweisen.

Kommunikationssituation 4: Am Bankschalter

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura			1	6	7	
Bachelor				3	1	
Master				1	1	
Lehramt					1	
Sonstige					1	

Tabelle 40: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 4: Am Bankschalter

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „normal“ und „unhöflich“. Eine abweichende Beurteilung wird von einem/einer **Beurteiler*in** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Matura“ als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

Konjunktiv + Frage

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diese Kommunikationssituation als „unhöflich“ ein mit der Begründung

Wenig rücksichtsvoll und "gleich bitte" klingt zwar freundlich, bedeutet aber eher "stellen Sie mir das Mal zusammen, ich habe schließlich lange genug gewartet"

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diese Kommunikationssituation als „unhöflich“ ein mit der Begründung

"Unhöflich", da der Kunden / die Kundin nicht erklärt, warum er / sie es so eilig hat. Er / Sie verwendet zwar den Konjunktiv II ("bräuchte" etc.), "gleich mal" wirkt hier aber eher unhöflich, da im Satz davor schon betont wurde, dass es "so schnell wie möglich" geschehen sollte.

Beide weichen dabei nicht von der mehrheitlichen Beurteilung ab. Beide Beurteiler*innen weisen darauf hin, dass die Aufforderungssituation trotz der Verwendung der typisch linguistischen Höflichkeitsformeln (Höflichkeitspartikel „bitte“ bei dem/der Beurteiler*in „**Lehramt**“, „Konjunktiv II“ bei dem/der Beurteiler*in „**Sonstige**“) einen unhöflichen Unterton haben („ich habe schließlich lange genug gewartet“ bei dem/der Beurteiler*in „**Lehramt**“, "so schnell wie möglich" bei dem/der Beurteiler*in „**Sonstige**“)

Kommunikationssituation 5: Kleingeld - Telefon

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura			3	10	1	
Bachelor			1	1	2	
Master				1	1	
Lehramt					1	
Sonstige					1	

Tabelle 41: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 5: Kleingeld-Telefon

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „höflich“ und „unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diese Kommunikationssituation als „unhöflich“ ein mit der Begründung

Klingt nicht wirklich nach und außerdem nicht wirklich freundlich.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diese Kommunikationssituation als „unhöflich“ ein mit der Begründung

"Unhöflich", da auch hier kein Grund für die Bitte genannt wird (man könnte im Zweifel ja auch einen erfinden).

Beide weichen dabei nicht von der mehrheitlichen Beurteilung ab. Beide beziehen sich in ihrer Beurteilung nur auf die Höflichkeit der Kommunikationssituation im Allgemeinen und nicht auf die Verwendung oder Nicht-Verwendung von typisch linguistischen Höflichkeitsformeln.

Kommunikationssituation 6: EDV-Problem

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura		10	3		1	
Bachelor		2	1		1	
Master		1	1			
Lehramt		1				
Sonstige					1	

Tabelle 42: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 6: EDV-Problem

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „sehr höflich“ und „höflich“. Abweichende Beurteilungen werden von **Beurteiler*innen** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Matura“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Sich netter ausformulieren können und fragen ob er vielleicht Zeit hätte

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Bachelor“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Kein bitte + so ein

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diese Kommunikationssituation als „sehr höflich“ ein mit der Begründung

Erklärt ihm das Problem und bittet ihn direkt auf sehr nette Art und Weise um Hilfe.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diese Kommunikationssituation als „unhöflich“ ein mit der Begründung

"Unhöflich", da die Bitte hier deutlich zu direkt ausfällt. Außerdem halte ich es für unhöflich, einer Person, die eine Expertise auf einem bestimmten Gebiet hat, wie selbstverständlich um diese zu bitten - besonders, wenn man sie kaum kennt.

Hier stimmt die Begründung der Beurteiler*in „**Sonstige**“ mit der Beurteiler*in „**Matura**“ sachlich überein, da sie sich beide nur auf die Kommunikationssituation und auf die allgemeine Ausdrucksweise bezogen haben. Die Beurteiler*in „**Bachelor**“ hingegen kritisiert das Fehlen der typisch linguistischen Höflichkeitsformeln (Höflichkeitspartikel „bitte“).

Kommunikationssituation 7: Bar – Kleingeld

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura			1	7	5	1
Bachelor				4		
Master				2		
Lehramt					1	
Sonstige			1			

Tabelle 43: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 7: Bar-Kleingeld

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt ausschließlich bei „normal“. Abweichende Beurteilungen werden von **Beurteiler*innen** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Matura“ als „höflich“ eingestuft mit der Begründung

höflich, fehlt nur ein "bitte", aber er verspricht gleich die Rückgabe, also OK

Diese Kommunikationssituation wird von fünf **Beurteiler*innen** „Matura“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) Keine Bitte, eher auffordernd
- (2) Er verlangt etwas, ohne sich zu entschuldigen, dass er seine Freunde in eine unangenehme Situation bringt. Es sind zwar seine Freunde, aber er sollte nicht davon ausgehen, dass sie ihm einfach so helfen werden. Außerdem hat er nicht einmal "bitte" gesagt.

- (3) Sofort fordernd und nicht bittend
- (4) Es ist wie ein Befehl formuliert anstatt wie eine Frage, außerdem senkt das "versprochen" eher die Glaubwürdigkeit
- (5) Verlangt etwas

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Matura“ als „sehr unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Diese Äußerung finde ich persönlich **sehr unverschämt**. Ich verstehe, dass die Zunge etwas lockerer wird, wenn man unter Freunden ist. Dennoch gibt es auch hier Gepflogenheiten. Wenn der unglückliche Zufall eingetreten ist, dass man seine Geldbörse vergessen hat, sollte man seine Freunde wirklich großzügigst um Unterstützung bitten. Diese Äußerung ist frech, sie ist befehlerisch und sie wirkt für mich recht durchschaubar. (Vielleicht will der junge Mann nur schnorren?)

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diese Kommunikationssituation als „unhöflich“ ein mit der Begründung

Klingt fordernd, er erwartet, dass seine Freunde ihm helfen.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diese Kommunikationssituation als „höflich“ ein mit der Begründung

"Höflich", da er / sie die eigene Lage erklärt und verspricht, das Geld "gleich morgen" zurückzugeben. Er / Sie formuliert zwar im Imperativ, unter Freund*innen finde ich das allerdings ok. Freilich wäre die Intonation hier noch interessant. Der Ton macht eben auch die Musik...

Beide beziehen sich in ihrer Beurteilung auf die Höflichkeit der Kommunikationssituation im Allgemeinen. Es ist jedoch bemerkenswert, dass der/die Beurteiler*in „**Lehramt**“ die Aufforderungssituation als „fordernd“ empfindet und sie deshalb als „unhöflich“ einstuft, während der/die Beurteiler*in „**Sonstige**“ trotz der Verwendung des Imperativ Aufforderungssituation als „höflich“ einstuft.

Kommunikationssituation 8: Fahrrad leihen

	Übertrieben	Sehr	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr
--	-------------	------	---------	--------	-----------	------

	höflich	höflich				unhöflich
Matura		1	4	5	2	2
Bachelor			1	3		
Master			1	1		
Lehramt			1			
Sonstige					1	

Tabelle 44: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 8: Fahrrad leihen

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „höflich“ und „normal“. Abweichende Beurteilungen werden von **Beurteiler*innen** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Matura“ als „sehr höflich“ eingestuft mit der Begründung

Entschuldigt sich und bittet um Fahrrad

Diese Kommunikationssituation wird von zwei **Beurteiler*innen** „Matura“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) Finde ich persönlich eigenartig, da der Freund den anderen darum bittet, ihm etwas zu leihen um den anderen etwas zu bringen, was er schon lange geborgt hat und längst zurück bringen sollte. Der bittende Freund wirkt unzuverlässig und bringt die andere Person dadurch in eine unangenehme Lage
- (2) Diese Situation ist schwierig einzuschätzen. Der Freund liest sich wie ein sehr vergesslicher Typ, der gerne Sachen "fladert". Das Verhältnis der beiden ist für mich nicht ganz zu durchschauen. Wenn sie allerdings so gute Freunde sind, kann es sein, dass der Mann weiß, was er für ein unzuverlässiger Kerl ist und sein Fahrrad so schnell nicht wieder sehen wird. Insofern würde ich diese Äußerung als "normal" deuten. Aus der Außenperspektive ist die ganze Aufforderung eine Frechheit, warum sollte er ihm sein Fahrrad "kurz leihen", soll er das Buch doch bei der nächsten Gelegenheit mitnehmen.

Diese Kommunikationssituation wird von zwei **Beurteiler*innen** „Matura“ als „sehr unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) ohne Begründung

- (2) "Sorry" empfinde ich nur für kleinste "Fehler" als angemessen, wenn überhaupt.
Außerdem würde man hier den Besuch unterbrechen für etwas, das man schon lange erledigen hätte können. (also sehr unhöflich)

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diese Kommunikationssituation als „höflich“ ein mit der Begründung

Da die beiden gute Freunde sind, ist die Formulierung absolut in Ordnung.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diese Kommunikationssituation als „unhöflich“ ein mit der Begründung

Ich finde den Vorschlag eher absurd. Wenn er / sie der befreundeten Person in Gehdistanz wohnt, sollte eine Notiz / Erinnerung (ob auf Papier oder dem Handy) und eine Entschuldigung reichen, um am nächsten Tag oder jedenfalls sehr bald das Buch zurückzubringen. Jetzt, wo die beiden sich sehen, sofort wieder - und das mit dem Fahrrad der befreundeten Person - zu verschwinden, halte ich für keine gute Lösung.

Kommunikationssituation 9: Balkonblumen gießen

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura	2	10	1		1	
Bachelor	1	1	2			
Master	1	1				
Lehramt		1				
Sonstige			1			

Tabelle 45: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 9: Balkonblumen gießen

Die Beurteilung dieser Kommunikationssituation liegt zwischen „übertrieben höflich“ und „höflich“. Abweichende Beurteilungen werden von einem/einer **Beurteiler*in** abgegeben.

Diese Kommunikationssituation wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Matura“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

"Ich würde Sie gern bitten, ..." ist zwar sehr höflich aber eine Bitte ist etwas anderes als eine Frage - eine Frage kann man zwar mit "Nein" beantworten, sie ist aber offener gehalten als eine Bitte, die man zwar auch ausschlagen kann,

aber dann schnell als unhöflich oder anderswie negativ dasteht. Trotz honorativem Konjunktiv und dem verbindlichen, dankbaren Ton, empfinde ich das deswegen als unhöflich.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diese Kommunikationssituation als „sehr höflich“ ein mit der Begründung

Sehr freundlich formuliert, vor allem bietet er an, im Gegenzug das gleiche an.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diese Kommunikationssituation als „höflich“ ein mit der Begründung

"Höflich" deshalb, weil hier eine ausführliche Erklärung für die Bitte formuliert wird und angekündigt wird, im Gegenzug ebenfalls das Gleiche für den Nachbarn / die Nachbarin zu tun.

Aufforderungstext 1

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura	2	10	2			
Bachelor	1	1	1	1		
Master		1	1			
Lehramt		1				
Sonstige		1				

Tabelle 46: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - Aufforderungstext 1

Die Beurteilung dieses Aufforderungstexts liegt zwischen „übertrieben höflich“ und „normal“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diesen Aufforderungstext 1 als „sehr höflich“ ein mit der Begründung

Bitte, herzlich, Dank. Mithilfe, schätzen

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diesen Aufforderungstext 1 als „sehr höflich“ ein mit der Begründung

Anrede, Fragen wie "Wären Sie bitte so freundlich" im Konjunktiv II etc.

Beide begründen ihre Beurteilung als sehr höflich mit der Verwendung der typisch linguistischen Höflichkeitsformeln (Höflichkeitspartikel „bitte“, „danke“ bei dem/der Beurteiler*in „**Lehramt**“, „Konjunktiv II“ bei dem/der Beurteiler*in „**Sonstig**“).

Aufforderungstext 2

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura			5	8	1	
Bachelor			1	3		
Master				1	1	
Lehramt			1			
Sonstige			1			

Tabelle 47: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - Aufforderungstext 2

Die Beurteilung dieses Aufforderungstexts liegt zwischen „höflich“ und „unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diesen Aufforderungstext 2 als „höflich“ ein mit der Begründung

Danke, Mithilfe

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diesen Aufforderungstext 2 als „höflich“ ein mit der Begründung

"Danke für Ihre Mithilfe".

Aufforderungstext 3

	Übertrieben höflich	Sehr höflich	Höflich	Normal	Unhöflich	Sehr unhöflich
Matura				3	8	3
Bachelor				1	3	
Master					1	1
Lehramt					1	
Sonstige					1	

Tabelle 48: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - Aufforderungstext 3

Die Beurteilung dieses Aufforderungstexts liegt zwischen „normal“ und „sehr unhöflich“, es gibt keine abweichenden Beurteilungen.

Dieser Aufforderungstext 3 wird von acht **Beurteiler*innen** „Matura“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

- (1) keine Begründung
- (2) keine Begründung
- (3) keine Begründung
- (4) Hört sich an wie man sich einen Militärbefehl vorstellt, alles exakt auf den Punkt gebracht wobei man keine Zeit wegen der Höflichkeit verliert
- (5) Ich habe den Eindruck, dass ich zu etwas aufgefordert, aber nicht gebeten werde.
- (6) Nicht einmal eine obligatorische Aufforderung oder ein obligatorisches Danke. Das ist eine Aufforderung und keine Bitte und es kommt keine Höflichkeit, sondern nur nüchterne Aufforderung darin vor.
- (7) kein Bitte, kein Danke, "Sie müssen". "Es geht dabei darum, dass Sie sollen"
- (8) Gar kein danke - sehr sachlich dadurch keine Aufforderung

Dieser Aufforderungstext 3 wird von einem/einer **Beurteiler*in** „Master“ als „unhöflich“ eingestuft mit der Begründung

Die Anrede, die Verwendung der Modalverben 'sollen', 'müssen', Passiv 'wird versendet', kein persönlicher Bezug

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Lehramt**“ stuft diesen Aufforderungstext 3 als „unhöflich“ ein mit der Begründung

Ausrufezeichen, an alle Probanden, kein danke oder ähnliches

Der/die aus dem PRETEST zusätzlich aufgenommene Beurteiler*in „**Sonstige**“ stuft diesen Aufforderungstext 3 als „unhöflich“ ein mit der Begründung

Unhöflich: das Ausrufezeichen nach "Probanden", außerdem das "müssen" in "Sie müssen überlegen..."

Interpretation der Analyse der Daten

In Analogie zu der Untersuchung des Merkmals „Alter“ gelten für das Merkmal „höchste Ausbildungsstufe“ dieselben Überlegungen.

Auch hier wird bei der Untersuchung der umformulierte Forschungsfrage „Sind Proband*innen mit abgeschlossenem Studium höflicher als Maturant*innen?“ die Unterscheidung insofern erschwert, dass zwischen sechs verschiedenen „höchsten Ausbildungsstufen“ zu vergleichen wäre, wobei bei dieser Hauptuntersuchung jedoch nur drei „höchste Ausbildungsstufen“ Wertungen abgegeben haben. Mit 14 (= 70 %) Wertungen stammt der Großteil der abgegebenen Beurteilungen von der „höchsten Ausbildungsstufe“ **Matura**, während von der „höchsten Ausbildungsstufe“ **Bachelor** nur 4 (= 20 %) Wertungen abgegeben wurden und von der „höchsten Ausbildungsstufe“ **Master** nur 2 (= 10 %). Um die Vergleichsmöglichkeit zu vergrößern, werden aus dem PRETEST jeweils eine Bewertung von der „höchsten Ausbildungsstufe“ **Lehramt** und eine Bewertung von der „höchsten Ausbildungsstufe“ **Sonstige** übernommen

Die geringe Anzahl der beantworteten Fragebögen erlaubt wegen ihrer fehlenden Repräsentativität keine Rückschlüsse auf Tendenzen im Hinblick auf die Verteilung der Beurteilungen, weshalb die Hypothese, dass „man zwischen den am häufigsten abgegebenen Beurteilungen Unterschiede aufgrund der höchsten abgeschlossener Ausbildung von Maturant*in (=Studienanfänger*in) bis Doktorand*in feststellen kann“, nicht verifiziert werden kann.

Es wurde deshalb zusätzlich anhand der 20 abgegebenen Einschätzungsbegründungen untersucht, in welchem Umfang die höflichen oder unhöflichen Äußerungen durch grammatische Indikatoren der Höflichkeit in der deutschen Sprache akzeptabler oder unakzeptabler gesehen werden.

Die umformulierte Forschungsfrage „Sind Proband*innen mit abgeschlossenem Studium höflicher als Maturant*innen?“ kann wegen der fehlenden Repräsentativität der zur Verwendung stehenden Beurteilungen weder negativ noch positiv beantwortet werden.

6 Zusammenfassung

Die vorliegende Arbeit hat es sich zum Ziel gesetzt, im Bezug auf ihren Untersuchungsgegenstand, **formale Ausprägung von Höflichkeit im Sprachverhalten**, mögliche Unterschiede hinsichtlich des Empfindens von Höflichkeit und Unhöflichkeit in gesprochenen Situationen und geschriebenen Texten zu analysieren.

Da sich diese Studie mit der Untersuchung der Höflichkeitsempfindungen des Sprechakts „Aufforderungen“ beschäftigt, wird zunächst ein Einblick insbesondere in die Sprechakttheorien von John L. AUSTIN mit seinen *performativen und konstatierende Äußerungen* und John R. SEARLE mit seiner *Dreiteilung des Sprechakts in Lokution, Perlokution und Illokution* gegeben. Sodann werden die relevanten, einflussreichen sprachwissenschaftlichen Theorien zu verbaler Höflichkeit und Unhöflichkeit vorgestellt, insbesondere die *Konversationsmaximen* von Paul H. GRICE und das Höflichkeitsmodell von Penelope BROWN und Stephen C. LEVINSON, die Höflichkeit als die *gegenseitige Wahrung des Gesichts* definieren. Jonathan CULPEPERS *Theorie zur Unhöflichkeit* rundet diese theoretische Einführung ab. Anschließend werden die Theorien der *sprachlichen Höflichkeitsformen in der deutschen Sprache*, die für höfliche Sprachverwendung relevant sind, näher erörtert.

Das Ziel dieser Arbeit ist es, die Forschungsfrage

Inwiefern lassen sich aufgrund personenbezogener Faktoren (Geschlecht, Alter, höchste abgeschlossene Ausbildung, sprachlichen Sozialisierung in den unterschiedlichen deutschsprachigen Ländern Österreich, Deutschland und der Schweiz) Unterschiede im Höflichkeitsempfinden der Proband*innen feststellen?

zu beantworten und die einzelnen daraus erstellten Hypothesen zu prüfen und zu validieren. Um die dafür notwendigen Primärdaten zu gewinnen, wurde die quantitative Erhebungstechnik verwendet.

Als Methode für diese quantitativen Erhebung der für diese Studie verwendeten Daten wurde die vollstandardisierten, internetgestützte Befragung des ‚computer assisted web interview‘ (CAWI) mittels des für nicht gewerbliche User kostenlosen Onlinefragebogens des **Online-Portals „Google Docs“** <https://docs.google.com/> gewählt.

Für die Wahl dieser Untersuchungsmethode war es entscheidend, dass auf diese Weise eine große, homogene Gruppe vergleichsweise kostengünstig erreicht werden und ihr eine absolute Anonymität zugesichert werden konnte.

Für die vorliegende Untersuchung wurde ein Fragebogen erstellt, der aus zwei Teilen besteht: der erste Teil besteht aus neun verschiedene Kommunikationssituationen in unterschiedlichen (Un-)Höflichkeits-Darstellungen, der zweite Teil aus drei Aufforderungstexten in unterschiedlichen (Un-)Höflichkeits-Darstellungen. Im ersten Teil der neun Kommunikationssituationen werden also Reaktionen auf gesprochene Texte unterzogen, im zweiten Teil der drei Aufforderungstexte jedoch Reaktionen auf geschriebene Texte.

Mittels dieses Fragebogens wurde zwischen Juni und November 2021 die ausgewählte Zielgruppe befragt. Als Zielgruppe dienen aktuelle und ehemalige weibliche und männliche Studierende der Sprachwissenschaft an der Fakultät für Germanistik der Universität Wien. Den Untersuchungskorpus für die Studie bilden die Beantwortungen der online-Fragebögen.

In einem ersten Durchgang, dem Pretest, wurden Für den Pretest wurden am 25. Juni 2021 1600 Fragebögen versendet, von denen bis zum 8. Juli 2021 wurden 25 beantwortet Fragebögen zurückgesendet wurden. Aufgrund der Antworten auf die offenen Fragen des Pretests wurde der Fragebogen modifiziert und verbessert.

Trotz der Änderungen war die Rücklaufquote in der Hauptuntersuchung nicht höher. Von den am 9. November 2021 versendeten 1000 Fragebögen wurden bis zum 19. November 2021 nur insgesamt 20 beantwortet zurückgesendet.

Die geringe Anzahl der beantworteten Fragebögen erlaubt wegen ihrer fehlenden Repräsentativität der einzelnen personenbezogener Merkmale „Geschlecht“, „Alter“ und „höchster abgeschlossener Ausbildung“ keine Rückschlüsse auf Tendenzen im Hinblick auf die Verteilung der Beurteilungen. Das vierte personenbezogene Merkmal „sprachlichen Sozialisierung in den unterschiedlichen deutschsprachigen Ländern Österreich, Deutschland und der Schweiz“ wurde schon zu Beginn fallen gelassen, weil keine Personen aus Deutschland und der Schweiz an der Befragung teilgenommen haben.

Im Analyseteil werden zunächst die Ergebnisse dieser Untersuchung für jede der neun Aufforderungssituationen und drei Aufforderungstexte mit dem Tabellenkalkulationsprogramm **Microsoft Office Excel 2007** hinsichtlich der Bewertungsverteilung auf der sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“ („Übertrieben

höflich“ „Sehr höflich“ „Höflich“, „Neutral“, „Unhöflich“, „Sehr unhöflich“) ausgewertet und diese Verteilung mit **Microsoft Office Excel 2007** und dem Textverarbeitungsprogramm **Microsoft Word 2010** in Diagrammen und Tabellen dargestellt und interpretiert.

Die Studie wird abgeschlossen mit dem Interpretationsteil, in dem die Analyse der Daten nach den drei Merkmalen „Geschlecht“, „Alter“ und „höchster abgeschlossener Ausbildung“ hinsichtlich der Bewertungsverteilung auf der sechsstufigen Skala von „Übertrieben höflich“ bis „Sehr unhöflich“ („Übertrieben höflich“ „Sehr höflich“ „Höflich“, „Neutral“, „Unhöflich“, „Sehr unhöflich“) ausgewertet und zu Ergebnissen zusammengefügt werden, in denen die Hypothesen verifiziert oder verworfen werden.

Aufgrund der Bewertungen der Verwendung der grammatische Indikatoren der Höflichkeit in der deutschen Sprache und der Situationsabhängigkeit in der Empfindens von Höflichkeit und Unhöflichkeit in gesprochenen Situationen und geschriebenen Texten konnten trotz der aus zahlenmäßigen Gründen fehlenden Repräsentativität der Umfragen erstaunlich klare Ergebnisse und sprachspezifische Tendenzen festgestellt werden.

7 Verzeichnisse

7.1 Abkürzungsverzeichnis

AKDaF	Arbeitskreis Deutsch als Fremdsprache / Zweitsprache in der Schweiz
C	context
CA	California
CAWI	computer assisted web interview
CUP	Cambridge University Press
D	social distance
ESRC	Economic and Social Research Council
FBA	Fellow of the British Academy
FTA	face-threatening act
H	hearer, addressee
HUP	Harvard University Press
KS	Kommunikationssituation
LAUT	Linguistic Agency University of Trier
MIT	Massachusetts Institute of Technology
MP	Model Person
P	power
R _x	rating of imposition
S	speaker
UCL	University College London
UTB	Uni Taschenbücher (gegründet 1970)
V & R	Vandenhoeck & Ruprecht
W _x	seriousness (weightiness) of FTA x

WUV Wiener Universitätsverlag (seit 1999, heute Facultas AG)

Aufl.	Auflage
Bd.	Band
B&L	Brown und Levinson
B.A., M.A.	Bachelor of Arts, Master of Arts
bibliogr.	bibliographisch
cf.	man vergleiche
DaF	Deutsch als Fremdsprache
durchges.	durchgesehen
engl.	englisch
erg.	ergänzt(e)
FN	Fußnote
FTA	face threatening act
i.e.	das ist, mit anderen Worten
jun.	junior
lat.	Latein
o.S.	ohne Seitenangabe
Ph.D.	Doctor of Philosophy
publ.	publiziert, Publikation (Herausgabe)
sic!	lat. <i>sīc</i> , „so“, „wirklich so“
u.d.T	unter dem Titel
verw.	verwendet
Vgl.	(man) vergleiche
Vol.	Band
Zugl.	zugleich

7.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Strukturierung der Sprechakte (HERINGER 2017: 66).....	29
Abbildung 2: Interpersonal Rhetoric (LEECH 1983: 16).....	47
Abbildung 3: Gesichtsbedrohung und Höflichkeitsstrategien (LÜGER 2002: 6)	52
Abbildung 4: Mögliche Strategien zur Durchführung von FTAs (BROWN & LEVINSON (1987): 69)	54
Abbildung 5: A summary of response options (BOUSFIELD 2008:203).....	69

7.3 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Revising the notion of face: Components of “rapport management” (SPENCER-OATEY 2002: 540-542)	63
Tabelle 2: Components of Rapport Management. (SPENCER-OATEY 2000: 15)	64
Tabelle 3: Tabelle der soziodemographischen Daten	90
Tabelle 4: Soziologische Variable, die die Höflichkeitsstrategien bestimmen.....	92
Tabelle 5: Soziale Distanz und Hierarchie.....	93
Tabelle 6: Alter der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht.....	96
Tabelle 7: Höchste abg. Ausbildung der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht	98
Tabelle 8: Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten	99
Tabelle 9: Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten – nach Anzahl und Prozents	105
Tabelle 10: Aufschlüsselung der Stichprobe	108
Tabelle 11: Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten – nach Anzahl	111
Tabelle 12: Beurteilung in den 9 Situationen und 3 Texten – nach Anzahl und Prozents ...	136
Tabelle 13: Analyse nach Geschlecht - KS 1: Sekretärin USB-Stick.....	140
Tabelle 14: Analyse nach Geschlecht - KS 2: Fehlerhafter Brief.....	140
Tabelle 15: Analyse nach Geschlecht - KS 3: Gutachten	141
Tabelle 16: Analyse nach Geschlecht - KS 4: Am Bankschalter.....	141
Tabelle 17: Analyse nach Geschlecht - KS 5: Kleingeld - Telefon	141
Tabelle 18: Analyse nach Geschlecht - KS 6: EDV-Problem	142
Tabelle 19: Analyse nach Geschlecht - KS 7: Bar – Kleingeld.....	142
Tabelle 20: Analyse nach Geschlecht - KS 8: Fahrrad leihen	143
Tabelle 21: Analyse nach Geschlecht - KS 9: Balkonblumen gießen	143
Tabelle 22: Analyse nach Geschlecht – Aufforderungstext 1	144
Tabelle 23: Analyse nach Geschlecht – Aufforderungstext 2	145
Tabelle 24: Analyse nach Geschlecht – Aufforderungstext 3	145
Tabelle 25: Analyse nach Alter - KS 1: Sekretärin USB-Stick	147
Tabelle 26: Analyse nach Alter – KS 2: Fehlerhafter Brief.....	148
Tabelle 27: Analyse nach Alter – KS 3: Gutachten.....	148
Tabelle 28: Analyse nach Alter – KS 4: Am Bankschalter	149
Tabelle 29: Analyse nach Alter – KS 5: Kleingeld – Telefon	150
Tabelle 30: Analyse nach Alter – KS 6: EDV-Problem	150
Tabelle 31: Analyse nach Alter – KS 7: Bar-Kleingeld	151

Tabelle 32: Analyse nach Alter – KS 8: Fahrrad leihen	152
Tabelle 33: Analyse nach Alter – KS 9: Balkonblumen gießen	153
Tabelle 34: Analyse nach Alter – Aufforderungstext 1	153
Tabelle 35: Analyse nach Alter – Aufforderungstext 2	154
Tabelle 36: Analyse nach Alter – Aufforderungstext 3	154
Tabelle 37: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 1: Sekretärin USB-Stick	157
Tabelle 38: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 2: Fehlerhafter Brief	158
Tabelle 39: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 3: Gutachten.....	159
Tabelle 40: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 4: Am Bankschalter	160
Tabelle 41: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 5: Kleingeld-Telefon.....	161
Tabelle 42: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 6: EDV-Problem	162
Tabelle 43: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 7: Bar-Kleingeld	163
Tabelle 44: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 8: Fahrrad leihen.....	165
Tabelle 45: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - KS 9: Balkonblumen gießen.....	166
Tabelle 46: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - Aufforderungstext 1	167
Tabelle 47: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - Aufforderungstext 2	168
Tabelle 48: Analyse nach höchster abg. Ausbildung - Aufforderungstext 3	168

7.4 Verzeichnis der Diagramme

Diagramm 1: Geschlecht der Befragten.....	94
Diagramm 2: Alter der Befragten	95
Diagramm 3: Alter der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht	96
Diagramm 4: Höchste abg. Ausbildung der Befragten.....	97
Diagramm 5: Höchste abg. Ausbildung der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht	98
Diagramm 6: Beurteilung in Situation 1: Sekretärin USB-Stick.....	99
Diagramm 7: Beurteilung in Situation 2: Fehlerhafter Brief.....	100
Diagramm 8: Beurteilung in Situation 3: Gutachten	100
Diagramm 9: Beurteilung in Situation 4: Am Bankschalter.....	101
Diagramm 10: Beurteilung in Situation 5: Kleingeld - Telefon	101
Diagramm 11: Beurteilung in Situation 6: EDV-Problem.....	102
Diagramm 12: Beurteilung in Situation 7: Bar – Kleingeld	102
Diagramm 13: Beurteilung in Situation 8: Fahrrad leihen.....	103
Diagramm 14: Beurteilung in Situation 9: Balkonblumen gießen.....	103
Diagramm 15: Beurteilung in Aufforderungstext 1	104
Diagramm 16: Beurteilung in Aufforderungstext 2.....	104
Diagramm 17: Beurteilung in Aufforderungstext 3.....	105
Diagramm 18: Geschlecht des Befragten	108
Diagramm 19: Alter der Befragten	109
Diagramm 20: Alter der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht	109
Diagramm 21: Höchste abg. Ausbildung der Befragten.....	110
Diagramm 22: Höchste abg. Ausbildung der Befragten aufgeschlüsselt nach Geschlecht	110
Diagramm 23: Beurteilung in Situation 1: Sekretärin USB-Stick.....	112
Diagramm 24: Beurteilung in Situation 2: Fehlerhafter Brief.....	115
Diagramm 25: Beurteilung in Situation 3: Gutachten	117
Diagramm 26: Beurteilung in Situation 4: Am Bankschalter.....	118
Diagramm 27: Beurteilung in Situation 5: Kleingeld-Telefon	120
Diagramm 28: Beurteilung in Situation 6: EDV-Problem.....	122
Diagramm 29: Beurteilung in Situation 7: Bar – Kleingeld	123
Diagramm 30: Beurteilung in Situation 8: Fahrrad leihen.....	125
Diagramm 31: Beurteilung in Situation 9: Balkonblumen gießen.....	128
Diagramm 32: Beurteilung in Aufforderungstext 1	130

Diagramm 33: Beurteilung in Aufforderungstext 2.....	132
Diagramm 34: Beurteilung in Aufforderungstext 3.....	133

8 Literaturverzeichnis

8.1 Akademische Arbeiten

ACHLEITNER, Eva (2010): Betrachtungsweisen der Höflichkeit. Insbesondere Analyse von höflichkeitsrelevanten Aspekten in Entschuldigungen. Diplomarbeit, Universität Wien. 2010

ANKENBRAND, Katrin (2011): Höflichkeit im Wandel. Entwicklungen und Tendenzen in der Höflichkeitspraxis und dem laienlinguistischen Höflichkeitsverständnis der bundesdeutschen Sprachgemeinschaft innerhalb der letzten fünfzig Jahre. Inauguraldissertation. Universität Heidelberg 2011

DOLL, Barbara (1979): Zur Konventionalität institutioneller Sprechhandlungen: Das Interview. Dissertation, Universität Bonn, 1978

EHRlich, Karoline (2009): Die Aussprache des österreichischen Standarddeutsch – umfassende Sprech- und Sprachstandserhebung der österreichischen Orthoepie. Dissertation. Universität Wien 2009

FEUERLE, Claudia (2014): Evaluierung der Moderatorensprache in der Sendung „Bundesland heute“ – Burgenland. Diplomarbeit, Universität Wien. 2014.

JUNG, Sarai Nele Alessa (2004): Höflichkeit kontrastiv: Verbalisierungsformen von direktiven Sprechhandlungen in Deutschland und Spanien. Masterarbeit, Bayerischen Julius-Maximilians-Universität Würzburg 2004.

KECK, Julia (2020): Kontrastive Betrachtung sprachlicher Höflichkeit. Masterarbeit, Universität Wien. 2020

- KRAMMER, Lisa (2016): Standard- und Nonstandard-Deutsch im universitären Kontext aus der Sicht von ausgewählten Studienrichtungen. Diplomarbeit, Universität Wien. 2016
- MACHWIRTH, Eckart (1970): Höflichkeit. Geschichte, Inhalt, Bedeutung. Dissertation. Universität Saarbrücken. 1970.
- MINTER, Henriette (1976): Sprachhandlungssequenzen in persuasiver Kommunikation. Untersuchungen an einem selbst erstellten Corpus ‚Verkaufsgespräche‘. Braunschweig: Unveröffentlichte Staatsexamensarbeit, 1976.
- PATOCKA, Christa (1986): Sprachgebrauch und Spracheinschätzung in Österreich. Eine Auswertung von Fragebögen. Diplomarbeit, Universität Wien, 1986.
- SCHMITT, Holger (2000): Zur Illokutionsanalyse monologischer Texte. Ein Konzept mit Beispielen aus dem Deutschen und Englischen. Frankfurt am Main, Wien [u.a.]: Peter Lang (Europäische Hochschulschriften Reihe 21, Linguistik 225) Zugl.: Dissertation. Universität Wuppertal 1999
- STOLTE, Stefanie (2005): Höflichkeit: Ein Vergleich bezüglich der Anwendung von Höflichkeitsstrategien amerikanischer und deutscher Jugendlicher in Bittsituationen. Magisterarbeit. Universität Chemnitz 2005
- STROHMETZ, David Brian (1992): Politeness Theory: Beyond Please and Thank you. Dissertation. Temple University Philadelphia
- VALTL, Karlheinz (1986): Erziehung zur Höflichkeit. Höflichkeit als Wertkonzept der Alltagsinteraktion, als Gegenstand empirischer Forschung in den Humanwissenschaften und als Aufgabe der Erziehung. Dissertation. Universität Regensburg 1986.

WANGERMAN, Iris (2008): In-/direkte Kommunikation und Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation: Deutschland, Österreich und Italien im kulturellen Vergleich. Inauguraldissertation, Universität zu Köln, 03/2008. 348.

WESOŁOWSKA, Martha (2012): Höfliches Sprachverhalten in Österreich. Eine empirische Untersuchung am Beispiel der Bitthandlung. Dissertation, Universität Wien, 2012.

YAMAMORI, Fusako Sophie (2014): Höflichkeitsäquivalenz in deutschen Übersetzungen japanischer Texte. Hamburg: Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2014. Zugl.: Dissertation, Universität Hamburg 2010.

8.2 Sekundärliteratur

AMMON, Ulrich (1972): Zur sozialen Funktion der pronominalen Anrede im Deutschen. In: Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik. Textlinguistik. Heft 7. Hg. v. Wolfgang KLEIN. Frankfurt am Main: Athenäum Verlag, 1972. 73-88.

AMMON, Ulrich (1996): Die nationalen Varietäten des Deutschen im Spannungsfeld von Dialekt und gesamtsprachlichem Standard. In: Muttersprache. Vierteljahrsschrift für deutsche Sprache 106. 243-249.

AMMON, Ulrich (2005): Standard und Variation: Norm, Autorität, Legitimation. In: EICHINGER, Ludwig M. / KALLMEYER, Werner (Hg.): Standardvariation. Wie viel Variation verträgt die deutsche Sprache? Berlin, New York: de Gruyter (Institut für Deutsche Sprache. Jahrbuch 2004) 28-40.

AUSTIN, John L. (1962): How to do things with words (= The William James Lectures, Harvard 1952) Edited by J. O. Urmson, Oxford University Press

AUSTIN, John L. (1968): Performative und konstatierende Äußerung. In: BUBNER, Rüdiger (Hg.): Sprache und Analysis. Texte zur englischen Philosophie der Gegenwart. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht (Kleine Vandenhoeck-Reihe 275 S) 140 – 153.

AUSTIN, John L. (2010): Zur Theorie der Sprechakte: (How to do things with Words) Dt. Bearb. von Eike VON SAVIGNY Bibliogr. erg. Ausg. 2007, [Nachdr.]. Stuttgart: Reclam (Reclams Universal-Bibliothek 9396)

- BARGIELA-CHIAPPINI, Francesca (2003): Face and politeness: new (insights) for old (concepts). In: *Journal of Pragmatics* 35 (2003). 1453–1469.
- BESCH, Werner (1994): Hierarchie und Höflichkeit in der deutschen Sprache. In: BESCH, Werner (2003): *Deutsche Sprache im Wandel: kleine Schriften zur Sprachgeschichte* Band: 25. Frankfurt am Main: Wien [u.a.]: Lang. 383-396.
- BESCH, Werner (1998): Duzen, Siezen, Titulieren. Zur Anrede im Deutschen heute und gestern. 2. Aufl. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht (Kleine Reihe V & R 4009)
- BESCH, Werner / Anne BETTEN / Oskar REICHMANN / Stefan SONDEREGGER (Hg.) (2003): *Sprachgeschichte: Ein Handbuch zur Geschichte der deutschen Sprache und ihrer Erforschung*. 2. Aufl. 3. Teilband. Berlin [u.a.]: de Gruyter.
- BLUM-KULKA Shoshana / Juliane HOUSE / Gabriele KASPER (Hg.) (1989): *Crosscultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: Ablex Publishing Corporation. (Advances in Discourse Processes XXXI)
- BONACCHI, Silvia (2013): (Un)Höflichkeit. Eine kulturologische Analyse Deutsch-Italienisch-Polnisch. *Warschauer Studien zur Germanistik und zur Angewandten Linguistik* (Book 13), Frankfurt/Main: Peter Lang
- BONACCHI, Silvia (2014): (Un)Höflichkeitsforschung im interkulturellen Vergleich: Stand, Ausblick, Perspektiven. [In]: BARTOSZEWICZ, Iwona / SZCZEK, Joanna / TWOREK, Artur (Hg.) *Phrasenstrukturen und -interpretationen im Gebrauch I* (2014). Dresden/Wroclaw: Neißer Verlag. (Linguistische Treffen in Wroclaw) 55-68.
- BORTZ, Jürgen (2005): *Statistik für Human- und Sozialwissenschaftler : mit 242 Tabellen*. 6. Aufl. Heidelberg : Springer-Verlag
- BOUSFIELD, Derek (2008): *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin and New York: Mouton de Gruyter.
- BOUSFIELD, Derek (2008b): Impoliteness in the struggle of power. In: BOUSFIELD, Derek / Miriam A. LOCHER (2008): *Impoliteness in language: studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlin: Walter de Gruyter. 127-153.
- BOUSFIELD, Derek / CULPEPER, Jonathan (2008): Impoliteness: Eclecticism and diaspora. An introduction to the special edition *Journal of Politeness Research* 4(2): 161-168.

- BOUSFIELD, Derek / Miriam A. LOCHER (Hg.) (2008): *Impoliteness in Interaction*. Philadelphia and Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. (Pragmatics & beyond N.S., 167)
- BOUSFIELD, Derek / Miriam A. LOCHER (Hg.) (2008): *Impoliteness in language: studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlin and New York: Mouton de Gruyter (Language, power and social process 21)
- BRAUN, Friederike (2004): *Reden Frauen anders? Entwicklungen und Positionen in der Linguistischen Geschlechterforschung*. In: EICHHOFF-CYRUS, Karin M. (Hg.) (2004): *Adam, Eva und die Sprache. Beiträge zur Geschlechterforschung*. Mannheim etc.: Dudenverlag. 9-26.
- BRINKER, Klaus / ANTOS, Gerd / HEINEMANN, Wolfgang / SAGER, Sven F. (Hg.) (2001): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: *Gesprächslinguistik/Conversation Linguistic*. Berlin, New York: Walter de Gruyter. (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16, 2)
- Brockhaus-Enzyklopädie in vierundzwanzig Bänden (1989): Band 10 : Herr – Is. Mannheim : Brockhaus. 159.
- BROWN, Penelope / LEVINSON, Stephen C. (1979): *Universals in language usage: politeness phenomena*. In: GOODY, Esther N. (Hg.): *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge Univ. Press (Cambridge papers in social anthropology 8) 56–289.
- BROWN, Penelope / LEVINSON, Stephen C. (2009): *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge [u.a.]: Cambridge University Press (Studies in interactional sociolinguistics 4)
- BROWN, Roger (Hg.) (1970): *Psycholinguistics: Selected Papers*. New York, NY: Free Press [u.a.] (A Free Press paperback: Psychology / language)
- BROWN, Roger / Albert GILMAN (1971): *The Pronouns Of Power And Solidarity*. Originally published in: SEBEOK, Thomas Albert (Hg.) (1960): *Style in language*. Cambridge, Mass: MIT Press. (The MIT Press paperback series 59). 253-276.

- BROWN, Roger / Albert GILMAN (1989): Politeness Theory and Shakespeare's Four Major Tragedies. In: *Language in Society* 18/2, 1989. Cambridge University Press. 159-212.
- BUBLITZ, Wolfram (1978): *Ausdrucksweisen der Sprechereinstellung im Deutschen und Englischen. Untersuchungen zur Syntax, Semantik und Pragmatik der deutschen Modalpartikeln und Vergewisserungsfragen und ihrer englischen Entsprechungen.* Tübingen, Niemeyer (Linguistische Arbeiten 57) Teilw. zugl.: Dissertation. Universität Hamburg. 1976
- BUBLITZ, Wolfram (2003): Nur ganz kurz mal: Abschwächungsintensivierung durch feste Muster mit mal. In: HELD, Gudrun (Hg.): *Partikeln und Höflichkeit.* Frankfurt am Main: Peter Lang (Cross Cultural Communication 10) 179-201.
- BÜHNER, Markus (2011): *Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion*, 3. Aufl. (1. Aufl. 2004). München: Pearson Studium Verlag
- BUßMANN, Hadumod (Hg.) (2008): *Lexikon der Sprachwissenschaft.* 4. Aufl. / unter Mitarb. von Hartmut LAUFFER. Stuttgart: Alfred Kröner Verlag.
- COULMAS, Florian (1981): *Routine im Gespräch. Zur pragmatischen Fundierung der Idiomatik.* Akad. Verl.-Ges. Athenaion. (Linguistische Forschungen 29) Zugl.: Habilitationsschrift Universität Düsseldorf
- CRUSE, Alan D. (2011): *Meaning in Language. An Introduction to Semantics and Pragmatics.* 3. Aufl. Oxford [u.a.]: Oxford University Press. (Oxford textbooks in linguistics)
- CULPEPER, Jonathan (1996): Towards an anatomy of impoliteness. In: *Journal of Pragmatics* Vol. 25, No. 3, 349-367.
- CULPEPER, Jonathan (2005): Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link. In: *Journal of Politeness Research*, Vol. 1, No. 1, 01.2005, 35-72.
- CULPEPER, Jonathan (2008): Reflections on impoliteness, relational work and power. In: BOUSFIELD, D. / LOCHER, M. A. (eds.): *Impoliteness in Language.* Berlin et al.: de Gruyter, 17-44

- CULPEPER, Jonathan (2011a): Impoliteness: Using language to cause offence. Cambridge: Cambridge University Press (Studies in interactional sociolinguistics 28)
- CULPEPER, Jonathan (2011b): Politeness and Impoliteness. In: AIJMER, Karin / Gisle ANDERSEN (Hg.): Sociopragmatics. (Handbooks of Pragmatics; Vol. 5) Berlin: Mouton de Gruyter, 391-436.
- CULPEPER, Jonathan / BOUSFIELD, D. / WICHMANN, A. (2003): Impoliteness revisited: With special reference to dynamic and prosodic aspects. In: Journal of Pragmatics 35 (10-11), 1545-1579.
- DIEKMANN, Andreas (2016): Empirische Sozialforschung Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Originalausgabe, vollständig überarbeitete und erweiterte Neuauflage, 10. Auflage. Reinbek bei Hamburg : Rowohlt Taschenbuch Verlag (rororo 55678 ; Rowohlts Enzyklopädie)
- DUDEN (2005): Die Grammatik. Unentbehrlich für richtiges Deutsch. 7. Aufl. Hg. v.d. Dudenredaktion. Mannheim u.a.: Dudenverlag 2005. (Der Duden in zwölf Bänden 4)
- DUDEN (2008): Der Deutsch-Knigge: sicher formulieren, sicher kommunizieren, sicher auftreten. ENGST, Judith / Carsten PELLENGAHR / Sylvia SCHMITT-ACKERMANN. Mannheim, Wien [u. a.]: Dudenverlag (Der Deutsch-Knigge)
- DUDEN (2009): Die Grammatik. Hrsg. vom Wissenschaftlichen Rat der Dudenredaktion: WERMKE, Matthias / KUNKEL-RAZUM, Kathrin / SCHOLZE-STUBENRECHT, Werner. Band 4, 8. Aufl. Mannheim / Wien / Zürich: Dudenverlag
- EELLEN, Gino (2001): A Critique of Politeness Theories. (Encounters, 1) Manchester [u.a.]: St. Jerome Publ.
- EHRHARDT, Claus (2002): Beziehungsgestaltung und Rationalität. Eine linguistische Theorie der Höflichkeit. Trieste: Parnaso. (Hesperides 18) Zugl.: Dissertation. Universität Düsseldorf 2001
- EHRHARDT, Claus (2018): Höflichkeit. In: LIEDTKE, Frank / Astrid TUCHEN (Hg.): Handbuch Pragmatik. Stuttgart: J.B. Metzler. 282-292.

- EHRHARDT, Claus / NEULAND, Eva (Hg.) (2017): Sprachliche Höflichkeit . Historische, aktuelle und künftige Perspektiven. Tübingen: Narr Francke Attempto
- ENGEL, Ulrich (1996): Deutsche Grammatik. 3. Aufl. Heidelberg: Groos
- ERNDL, Rudolf (1998): Höflichkeit im Deutschen. Konzeption zur Integration einer zentralen Gesprächskompetenz im Deutsch als Fremdsprache-Unterricht. Regensburg: AKDaF. (Arbeitskreis Deutsch als Fremdsprache/ Zweitsprache in der Schweiz) Zugl. Magisterarbeit. Universität Regensburg 1998 (Materialien Deutsch als Fremdsprache 49)
- ERNST, Peter (1999) (Hg.): Einführung in die synchrone Sprachwissenschaft. Wien: Ed. Praesens.
- ERNST, Peter (2002): Pragmalinguistik. Grundlagen, Anwendungen, Probleme. De Gruyter-Studienbuch. Berlin u.a.: Walter de Gruyter
- ERNST, Peter (2011): Germanistische Sprachwissenschaft. Eine Einführung in die synchrone Sprachwissenschaft des Deutschen. 2. Aufl. Wien: Facultas WUV (UTB 2541)
- ERNST, Peter / WERNER, Martina (Hg.) (2016): Linguistische Pragmatik in historischen Bezügen. Berlin: De Gruyter (Lingua Historica Germanica 9)
- FLÄMIG, Walter (1962): Zum Konjunktiv in der deutschen Sprache der Gegenwart. Inhalte und Gebrauchsweisen. 2. Aufl. Berlin: Akademie Verlag (Veröffentlichungen des Instituts für Deutsche Sprache und Literatur 15)
- FRANK, Birgit (2011): Aufforderung im Französischen: ein Beitrag zur Geschichte sprachlicher Höflichkeit. Berlin [u.a.]: de Gruyter. (Beihefte zur Zeitschrift für romanische Philologie 358)
- FRASER, Bruce (1990): Perspectives on Politeness. In: Journal of Pragmatics, Volume 14, Issue 2, April 1990. 219–236.
- FRASER, Bruce (2001): The form and function of politeness in conversation. (Form und Funktion von Höflichkeit im Gespräch) In: BRINKER, Klaus / ANTOS, Gerd / HEINEMANN, Wolfgang / SAGER, Sven F. (Hg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband:

- Gesprächslinguistik. Berlin, New York: Walter de Gruyter. (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16, 2) 1406–1425.
- FRASER, Bruce / NOLEN, William (1981): The association of deference with linguistic form. *International Journal of the Sociology of Language* (27): 93–109.
- GENZMER, Herbert (1995) : Deutsche Grammatik. Frankfurt am Main [u.a.]: Insel-Verlag
- GLONING, Thomas (1997): Modalisierte Sprechakte mit Modalverben. Semantische, pragmatische und sprachgeschichtliche Untersuchungen. In: FRITZ, Gerd / GLONING, Thomas (Hg.): Untersuchungen zur semantischen Entwicklungsgeschichte der Modalverben im Deutschen. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1997 (Reihe Germanistische Linguistik 187) 307-437.
- GOFFMAN, Erving (1955): On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*, 18. 213-231.
- GOFFMAN, Erving (1967): *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New Brunswick, N. J.: Aldine Transaction.
- GOFFMAN, Erving (1974): Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. 1. Aufl., 5. [Dr.]. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- GOFFMAN, Erving (1994): Techniken der Imagepflege. Eine Analyse ritueller Elemente in sozialer Interaktion. In: GOFFMAN, Erving: *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. 1. Aufl., 7. [Dr.]. Frankfurt am Main: Suhrkamp (Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft 594) 10-35.
- GOFFMAN, Erving (2005): *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. 1. Aufl., 7. [Dr.]. Frankfurt am Main: Suhrkamp (Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft 594)
- GRANDY, Richard E. / WARNER, Richard (Hg.) (1988): *Philosophical Grounds of Rationality: Intentions, Categories, Ends*. 1. issued in paperback. Oxford: Oxford University Press. (Clarendon Paperbacks)
- GRICE, Herbert Paul (1975): Logic and Conversation. In: COLE, Peter / MORGAN, Jerry L. (Hg.): *Speech Acts*. New York [u.a.]: Academic Pr. (Syntax and Semantics 3) 41-59.

- GRICE, Herbert Paul (1979). Logik und Konversation. In: Georg MEGGLE (Hg.): Handlung, Kommunikation, Bedeutung. Theorie. XXVII. Frankfurt am Main: Suhrkamp. 243–265.
- GRICE, Herbert Paul (1991): Studies in the way of words. First Harvard Univ. Press paperback ed.. First Harvard Univ. Press paperback ed.. Cambridge, Mass. [u.a.] : Harvard Univ. Press
- GROBE, Ernst Ulrich (1976): Text und Kommunikation. Stuttgart [u.a.]: Verlag W. Kohlhammer. Zugl.: Habilitationsschrift. Universität Freiburg (Breisgau), 1976
- GRUNZIG, Dörte (2019): Pragmatik der Höflichkeitserwartungen. Tübingen: Stauffenburg (Stauffenburg Linguistik 106) Zugl.: Dissertation. Europa-Universität Flensburg 2018
- HAASE, Martin (1994): Respekt: Die Grammatikalisierung von Höflichkeit. München: Lincom Europa. (Edition Linguistik 3)
- HAGEMANN, Jörg (1997): Reflexiver Sprachgebrauch: Diktumscharakterisierung aus Gricescher Sicht. Opladen [u.a.] : Westdt. Verl.
- HARTMANN, Dirk (1997): Konstruktive Sprechakttheorie. In: PREYER, G. / Maria ULKAN / Alexander ULFIG. (Hg.): Intention – Bedeutung – Kommunikation. Kognitive und handlungstheoretische Grundlagen der Sprachtheorie. Opladen : Westdt. Verl. 228-246.
- HARTUNG, Martin (2001): Höflichkeit und das Kommunikationsverhalten Jugendlicher. In: LÜGER, Heinz-Helmut (Hg.): Höflichkeitsstile. 2., korrigierte Auflage.. Frankfurt: Peter Lang. (Cross cultural communication 7) 213-232.
- HELBIG, Gerhard (1990): Entwicklung der Sprachwissenschaft seit 1970. Lizenzausg. d. 2. Aufl. 1988 (VEB Bibliographisches Institut Leipzig). Opladen: Westdt. Verl. (WV-Studium 161)
- HELBIG, Gerhard (1994): Lexikon deutscher Partikeln. 3. Aufl. Leipzig: Wien [u.a.]: Verlag Enzyklopädie Leipzig
- HELBIG, Gerhard / BUSCHA, Joachim (2013): Deutsche Grammatik : ein Handbuch für den Ausländerunterricht. München : Klett-Langenscheidt.

- HELD, Gudrun (1995): Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theorienbildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Dankessituationen. Tübingen: Gunter Narr Verlag 50. Zugl.: Habilitationsschrift. Universität Salzburg 1993 (Tübinger Beiträge zur Linguistik 406)
- HELD, Gudrun (2001): Partikeln und Höflichkeit. Überlegungen zu einer problematischen Symbiose. In: HEINRICH, Wilma / HEISS, Christine (Hg.): *Modalità e substandard. (Abtönung und Substandard)*; Forlì, 26-27 ottobre 2000. Bologna, CLUEB (Biblioteca della Scuola superiore di lingue moderne per interpreti e traduttori, Forlì 31) 65 – 86.
- HELD, Gudrun (2002): Richtig kritisieren – eine Frage des höflichen Stils? Überlegungen anhand italienischer, französischer und österreichischer Beispiele. In: LÜGER, Heinz-Helmut (Hg.): *Höflichkeitsstile. 2. Auflage..* Frankfurt: Peter Lang. (Cross cultural communication 7) 113-127.
- HELD, Gudrun (2003): Partikeln und Höflichkeit – oder: wie problematisch ist die Symbiose wirklich? In: HELD, Gudrun (Hg.): *Partikeln und Höflichkeit.* Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH (Cross cultural communication 10) 3 – 11.
- HELD, Gudrun (2005): Politeness in linguistic research. In: WATTS, Richard J. / IDE, Sachiko / EHLICH, Konrad (Hg.): *Politeness in language: studies in its history, theory and practice. 2. Aufl.* Berlin [u.a.]: Mouton de Gruyter (Trends in linguistics. Studies and monographs 59) 131–154.
- HENTSCHEL, Elke (2003): Wenn Partikeln frech werden. In: HELD, Gudrun (Hg.): *Partikeln und Höflichkeit.* Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH (Cross cultural communication 10) 55-72.
- HENTSCHEL, Elke / WEYDT, Harald (1989). Wortartenprobleme bei Partikeln. In: WEYDT, Harald (Hg.). *Sprechen mit Partikeln.* Berlin/New York: de Gruyter
- HETTLAGE, Robert / LENZ, Karl (1991): Erving Goffman ein unbekannter Bekannter. In: HETTLAGE, Robert / LENZ, Karl (Hs): *Erving Goffman - ein soziologischer Klassiker der zweiten Generation.* Verlag Paul Haupt Bern und Stuttgart. 7-24.
- HICKEY, Leo / Miranda STEWART (2005) (Hg.): *Politeness in Europe.* Clevedon, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters. (Multilingual matters 127)

- HINDELANG, Götz (1978): Auffordern. Die Untertypen des Aufforderns und ihre sprachliche Realisierungsformen. Göppingen: Alfred Kümmerle (Göppinger Arbeiten zur Germanistik 247).
- HOLMES, Janet / Meredith MARRA / Stephanie SCHNURR (2008): Impoliteness and ethnicity: Māori and Pākehā discourse in New Zealand workplaces. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture* 4 (2): 193–219.
- HUGHES, Geoffrey (2006): An encyclopedia of swearing: the social history of oaths, profanity, foul language, and ethnic slurs in the English-speaking world. Armonk, NY [u.a.]: Sharpe
- JANNEY, Richard W. / ARNDT, Horst (2005): Intracultural tact versus intercultural tact. In: WATTS, Richard J. / IDE, Sachiko / EHLICH, Konrad (Hg.): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. 2. Aufl. Berlin [u.a.]: Mouton de Gruyter. (Trends in linguistics. Studies and monographs 59) 21-41.
- JESPERSEN, Otto (1925): *Die Sprache: ihre Natur, Entwicklung und Entstehung. Vom Verf. durchges. Übers. aus d. Engl. von Rudolf HITTMAYER u. Karl WAIBEL*. Heidelberg: Winter (Indogermanische Bibliothek: Abteilung 4, Sprachgeschichte 3)
- KÁDÁR, Dániel / HAUGH, Michael (2013): *Understanding politeness*. Cambridge: Cambridge University Press
- KANT, Immanuel (1973): *Kritik der reinen Vernunft*. Hrsg. von Ingeborg HEIDEMANN. Stuttgart : Reclam (Universal-Bibliothek 6461-70/70a/b)
- KANT, Immanuel (Verf.) / KEHRBACH, Karl (Hg.) (1898): *Kritik der reinen Vernunft: Text der Ausgabe von 1781 mit Beifügung sämtlicher Abweichungen der Ausgabe 1787* Leipzig: Druck und Verlag von Philipp Reclam jun.
- KASPER, Gabriele (1990). Linguistic Politeness. Current Research Issues. In: *Journal of Pragmatics*: Volume 14, Issue 2, April 1990: 193–218.
- KASPER, Walter (1987): Konjunktiv 2 und Sprechereinstellung. In: MEIBAUER, Jörg (Hg.) : *Satzmodus zwischen Grammatik und Pragmatik. Referate anlässlich der 8.*

- Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Sprachwissenschaft. Heidelberg, Tübingen: Niemeyer. (Linguistische Arbeiten 180) 96-113.
- KATZ, MARA H. (2015): Politeness theory and the classification of speech acts. Working Papers of the Linguistics Circle, 25(2), 45-55.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (1992): Les interactions verbales: tome II. Paris: A. Colin. (Collection 'Linguistique')
- KIENPOINTNER, Manfred (1997): Varieties of rudeness: Types and functions of impolite utterances. Functions of Language 4 (2) 1997. 251-287.
- KIENPOINTNER, Manfred (2008): Impoliteness and emotional arguments. Journal of Politeness Research 4 (2) 2008. 243-265.
- KLANN-DELIUS, Gisela (2005): Sprache und Geschlecht: Eine Einführung. Stuttgart [u.a.] : Metzler (Sammlung Metzler 349)
- KNIGGE, Adolph Freiherr von (1967): Ueber den Umgang mit Menschen. Reprograf. Nachdruck der Ausgabe Hannover 1788. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- KNIGGE, Adolph Freiherr von (2004): Über den Umgang mit Menschen. Hamburg: Nicol.
- KNIGGE, Moritz Freiherr von (2004): Spielregeln, wie wir miteinander umgehen sollten. Bergisch Gladbach: Lübbe. [Erstdruck: Hannover: Schmidt (1788)]
- KOHZ, Armin (1982): Linguistische Aspekte des Anredeverhaltens. Untersuchungen am Deutschen und Schwedischen; mit einer selektiven Bibliographie zur Linguistik der Anrede und des Grußes. Tübingen: Narr (Kommunikation und Institution 5) Zugl.: Dissertation Universität Kiel. 1980 u.d.T.: KOHZ, Armin: Linguistische Aspekte des Anredeverhaltens im Deutschen und Schwedischen
- KRUMREY, Horst-Volker (1991): Entwicklungsstrukturen von Verhaltensstandarden. Eine soziologische Prozeßanalyse auf der Grundlage deutscher Anstands- und Manierenbücher von 1870 bis 1970. In: MONTANDON, Alain (Hg.): Über die deutsche Höflichkeit. Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern. Bern: Peter Lang AG, 227–236.

- LACHENICHT, Lance (1980): Aggravating language: A study of abusive and insulting language. In: *Papers in Linguistics*, 13, 607–687.
- LAKOFF, Robin Tolmach (1973): The logic of politeness: Or, minding your p's and q's. In: CORUM, Claudia / T. Cedric SMITH-STARK, / A. WEISER (Hg.): *Papers from the 9th Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society, 292-305.
- LAKOFF, Robin Tolmach (1977): *What You Can Do With Words: Politeness, Pragmatics and Performatives*. University of California: Berkeley
- LAKOFF, Robin Tolmach (1989): The limits of politeness: Therapeutic and courtroom discourse. In: *Multilingua-Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 8(2-3), 101-130.
- LAKOFF, Robin Tolmach (1990): *Talking power: The politics of language in our lives*. Glasgow: Harper Collins
- LAKOFF, Robin Tolmach / Sachiko IDE (Hg.) (2005): *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins. (Pragmatics & Beyond; New Series 139)
- LAKOFF, Robin Tolmach / IDE, Sachiko (2005): Introduction. In: LAKOFF, Robin Tolmach / IDE, Sachiko (Hg.): *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam[u.a.]: Benjamins (Pragmatics & Beyond; New Series 139) 1–20.
- LANGE, Willi (1984): *Aspekte der Höflichkeit. Überlegungen am Beispiel der Entschuldigungen im Deutschen*. Frankfurt am Main: Wien [u.a.]: Peter Lang. Zugl.: Dissertation. Universität München. 1984 (Europäische Hochschulschriften Reihe 1, Deutsche Sprache und Literatur 791)
- LAVANDERA, Beatriz (1988): The social pragmatics of politeness forms. In: AMMON, Ulrich / Norbert DITTMAR / Klaus J. MATTHEIER (Hg.): *Sociolinguistics/Soziolinguistik: an International Handbook of the Science of Language and Society/Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft*, 2. Band. Berlin: Walter de Gruyter. 1196–1205.
- LEECH, Geoffrey N (1977): *Language and Tact*. Linguistic Agency University of Trier (LAUT), Series A, Paper No. 46.

- LEECH, Geoffrey N. (1980): Explorations in semantics and pragmatics. Amsterdam: John Benjamins (Pragmatics & Beyond; New Series 5)
- LEECH, Geoffrey N. (1983): Principles of pragmatics. London/New York: Longman. 80-82.
- LEECH, Geoffrey N. (2007): Politeness: Is there an East-West-Divide? In: Journal of Foreign Languages 6 (2005), 1–30.
- LEECH, Geoffrey N. (2015): The pragmatics of politeness. Oxford: Oxford University Press.
- LEINER, Bernd (1994): Stichprobentheorie: Grundlagen, Theorie und Technik, 3. Aufl. Reprint 2014. München, Wien: R. Oldenbourg
- LENZ, Karl (1991): Erving Goffman Werk und Rezeption. In: HETTLAGE, Robert / LENZ, Karl (Hg): Erving Goffman - ein soziologischer Klassiker der zweiten Generation. Verlag Paul Haupt Bern und Stuttgart. 25-94.
- LEVINSON, Stephen C. (1997): Pragmatics. Cambridge [u.a.]: Cambridge University Press. (Cambridge textbooks in linguistics) Chapter 5: 'Speech acts'. 226-283.
- LEVINSON, Stephen C. (2000): Pragmatik. 3. Aufl. Neu übers. von Martina Wiese. Tübingen : Niemeyer (Konzepte der Sprach- und Literaturwissenschaft 39)
- LINKE, Angelika/ NUSSBAUMER, Markus (2000): Konzepte des Impliziten: Präsuppositionen und Implikaturen. In: BRINKER, Klaus / ANTOS, Gerd / HEINEMANN, Wolfgang / SAGER, Sven F. (Hrsg.): Text- und Gesprächslinguistik: ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Band 1, Berlin u.a.: De Gruyter (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16,1) 435–448.
- LINKE, Angelika/ NUSSBAUMER, Markus/ PORTMANN, Paul R. (Hg) (2004): Studienbuch Linguistik. 5. Aufl. Mit Erg. von Simone BERCHTOLD. Tübingen: Niemeyer. (Reihe Germanistische Linguistik 121 : Kollegbuch : Studienbuch)
- LOCHER, Miriam (2004): Power and politeness in action: Disagreements in oral communication. Berlin, New York: Mouton de Gruyter (Language, power and social process 12)
- LOCHER, Miriam (2008): Relational work, politeness and identity construction. In: ANTOS, Gerd / VENTOLA, Eija (Hg.): Handbook of Interpersonal Communication. Berlin u.a.: De Gruyter. 509–540.

- LOCHER, Miriam A. / WATTS, Richard J. (2005): Politeness theory and relational work. In: Journal of Politeness Research 1, 9–33.
- LOCHER, Miriam A. / Derek BOUSFIELD (2008): Impoliteness and Power in Language. In: LOCHER, Miriam A. / Derek BOUSFIELD (Hg.): Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice. Berlin/New York: Mouton de Gruyter (Language, Power and Social Process 21) 1-14.
- LÜGER, Heinz-Helmut (2002): Höflichkeit und Höflichkeitsstile. In: LÜGER, Heinz-Helmut (Hg.): Höflichkeitsstile. 2. Aufl. Frankfurt: Lang. (Cross cultural communication 7) 3-25.
- LÜGER, Heinz-Helmut (2011): Höflichkeitsstile im Vergleich. In: Der Deutschunterricht 2, 13-22.
- MEIBAUER, Jörg (2008): Pragmatik. Eine Einführung. 2. Aufl. Tübingen: Stauffenberg-Verl. (Stauffenburg-Einführungen 12)
- MÖHRING, Wiebke / SCHLÜTZ, Daniela (2019): Die Befragung in der Medien- und Kommunikationswissenschaft: eine praxisorientierte Einführung. 3. Aufl. Wiesbaden: Springer Fachmedien (Studienbücher zur Kommunikations- und Medienwissenschaft)
- MONTAGU, Ashley (1968): The Anatomy of Swearing. London: Rapp & Whiting
- MONTANDON, Alain (Hg.) (1991): Über die deutsche Höflichkeit. Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern. Bern: Peter Lang AG
- NEULAND, Eva (2020): Höflichkeitsstile. In: DEPPERMAN, Arnulf / REINEKE, Silke (Hg.): Sprache im kommunikativen, interaktiven und kulturellen Kontext. Berlin/Boston: De Gruyter (Germanistische Sprachwissenschaft um 2020 3) 321-346.
- PFISTER, Jonas (2010): Is there a need for a maxim of politeness? In: Journal of Pragmatics, 42 (2010) 1266–1282

- PIIRAINEN, Ilpo Tapani (2001): Höflichkeit und Unhöflichkeit im öffentlichen Sprachgebrauch. In: BREUER, Ulrich / Jarmo KORHONEN (Hg.): Mediensprache – Medienkritik. Frankfurt a. M. usw.: Peter Lang. (Finnische Beiträge zur Germanistik 4)
- PORST, Rolf (2011): Fragebogen. Ein Arbeitsbuch. 3. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- RAIBLE, Wolfgang (1987): Sprachliche Höflichkeit. Realisierungsformen im Deutschen und Französischen. In: HEMPFER, Klaus W. / BLUMENTHAL, Peter (Hg.): Zeitschrift für französische Sprache und Literatur XCVII. Wiesbaden / Stuttgart: Steiner. 145-168.
- REINDERS, Heinz (2011): Fragebogen. In: REINDERS, Heinz / DITTON, Hartmut / GRÄSEL, Cornelia (Hg.): Empirische Bildungsforschung. Strukturen und Methoden. 2. Aufl. Wiesbaden: Springer Fachmedien VS Verlag für Sozialwissenschaften. 53-65.
- ROHRMANN, Bernd (1978): Empirische Studien zur Entwicklung von Antwortskalen für die sozialwissenschaftliche Forschung. Zeitschrift für Sozialpsychologie, Frankfurt/Main, Vol 9, Num 3, 1978. 222-245.
- ROLF, Eckard (1994): Sagen und Meinen – Paul Grices Theorie der Konversations-Implikaturen. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- SANDIG, Barbara (1986): Stilistik der deutschen Sprache. Berlin / New York: de Gruyter (Sammlung Götschen 2229)
- SCHERER, Ursula (1990): Sprechakte als Interaktionsverhalten. Hamburg : Buske. Zugl.: Dissertation. Universität Mannheim 1989 u.d.T.: SCHERER, Ursula: Sprachverhalten im Personwahrnehmungsprozeß (Beiträge zur Phonetik und Linguistik 63)
- SCHNELL, Rainer (2019): Survey-Interviews : Methoden standardisierter Befragungen. 2. Auflage. Wiesbaden : Springer VS (Studienskripten zur Soziologie)
- SCHNELL, Rainer / HILL, Paul B. / ESSER, Elke (2018): Methoden der empirischen Sozialforschung. 11., überarbeitete Auflage. Berlin: Boston: De Gruyter Oldenbourg. (De Gruyter Studium)

- SCHMITT, Holger (2000): Zur Illokutionsanalyse monologischer Texte. Ein Konzept mit Beispielen aus dem Deutschen und Englischen. Frankfurt am Main, Wien [u.a.]: Peter Lang (Europäische Hochschulschriften Reihe 21, Linguistik 225) Zugl.: Dissertation. Universität Wuppertal 1999
- SCHOLL, Armin (2018): Die Befragung. 4. Aufl. Konstanz : UVK-Verlagsgesellschaft mbH mit UVK/Lucius München (UTB für Wissenschaft Bd. 2413)
- SCHULZE, Rainer (1985): Höflichkeit im Englischen: zur linguistischen Beschreibung und Analyse von Alltagsgesprächen; mit einer Zusammenfassung in englischer Sprache. Tübingen: Narr. Zugl.: Dissertation. Universität Essen 1983. (Tübinger Beiträge zur Linguistik 255)
- SIFIANOU, Maria (1992): Politeness phenomena in England and Greece. A cross cultural perspective. Oxford: Clarendon Press
- SPENCER-OATEY, Helen (2000): Rapport management: a framework for analysis. In: SPENCER-OATEY, Helen (Hg.): Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures. London: Continuum. 11–46.
- SPENCER-OATEY, Helen (2002): Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. In: Journal of Pragmatics 34 (5), 529–545.
- SPENCER-OATEY, Helen (2005): (Im)Politeness, Face and Perceptions of Rapport: Unpackaging their Bases and Interrelationships. Journal of Politeness Research 1 (2005). 95-119.
- STAFFELDT, Sven (2009): Einführung in die Sprechakttheorie: ein Leitfaden für den akademischen Unterricht. 2. Aufl. Tübingen: Stauffenburg-Verlag (Stauffenburg-Einführungen 19)
- STEINER, Elisabeth / BENESCH, Michael (2021): Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung. 6. Aufl. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG. WUV/ UTB. (UTB 8406; Schlüsselkompetenzen)
- TERKOURAFI, Marina (2008): Towards a unified theory of politeness, impoliteness, and rudeness. In: BOUSFIELD, Derek / Miriam LOCHER (Hg.): Impoliteness in language :

- studies on its interplay with power in theory and practice. Berlin and New York: Mouton de Gruyter (Language, power and social process 21) 45-74.
- TERKOURAFI, Marina (2015): The pragmatics of politeness by Geoffrey Leech. *Language*, 2015, Vol.91 (4), 957-960.
- THOMAS, Jenny (1983): Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, 4/2, 91-112.
- THOMAS, Jenny (1995): *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. 1. publ.. Harlow [u.a.]: Longman. (Learning about language)
- TROSBORG, Anna (1995): *Interlanguage Pragmatics. Request, Complaints and Apologies*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter (Studies in Anthropological Linguistics 7)
- VILLERS, Jürgen (2011): *Die performative Wende: Austins Philosophie sprachlicher Medialität*. Würzburg: Königshausen & Neumann.
- VORDERWÜLBECKE, Klaus (1986): Höflichkeit und Höflichkeitsformen. In: ZIFONUN, Gisela (Hg.): *Vor-Sätze zu einer neuen deutschen Grammatik*. Tübingen: Narr (Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache Mannheim 63) 247–279.
- VORDERWÜLBECKE, Klaus (2002): Höflichkeit in Linguistik, Grammatik und DaF-Lehrwerk. In: LÜGER, Heinz-Helmut (Hg.): *Höflichkeitsstile*. 2. Aufl.. Frankfurt: Peter Lang. (Cross cultural communication 7) 27-45.
- VORDERWÜLBECKE, Klaus (2004): Sprachliche Höflichkeit und Zumutbarkeit. In: BARTOSZEWICZ, Iwona / HAŁUB, Marek / JURASZ, Alina (Hg.): *Werte und Wertungen. Sprach-, literatur- und kulturwissenschaftliche Stellungnahmen. Festschrift für Eugeniusz Tomiczek zum 60. Geburtstag*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT, 2004. 271-281. (Beihefte zum ORBIS Linguarum 26)
- WARGA, Muriel (2004): *Pragmatische Entwicklung in der Fremdsprache: der Sprechakt "Aufforderung" im Französischen*. Tübingen: Narr, 2004 (Tübinger Beiträge zur Linguistik 474) Teilw. zugl.: Graz, Univ., Diss., 2002 u.d.T.: WARGA, Muriel: "J'ai un petit service à te demander ..."

- WATTS, Richard J. / IDE, Sachiko / EHLICH, Konrad (Hg.) (2005): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. 2. Aufl. Berlin [u.a.]: Mouton de Gruyter (Trends in linguistics. Studies and monographs 59)
- WATZLAWICK, Paul / BEAVIN, Janet H./ JACKSON, Don D. (2000): *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. 10. Aufl. Bern / Göttingen / Toronto / Seattle: Verlag Hans Huber.
- WEINRICH, Harald (1976): *Sprache in Texten*. Stuttgart: Ernst Klett Verlag
- WEINRICH, Harald (1986): *Lügt man im Deutschen, wenn man höflich ist? Rede anlässlich der Ehrung mit dem Konrad-Duden-Preis der Stadt Mannheim am 12. März 1986*. Mannheim, Wien [u.a.]: Duden-Verlag (Duden-Beiträge zu Fragen der Rechtschreibung, der Grammatik und des Stils 48)
- WEINRICH, Harald (1996): *Ehrensache Höflichkeit. Vortrag anlässlich der Ehrendoktorwürde der Philosophischen Fakultät II der Universität Augsburg am 11. Mai 1995*, Augsburg (Augsburger Universitätsreden 29)
- WERLEN, Iwar (1983): *Vermeidungsritual und Höflichkeit. Zu einigen Formen konventionalisierter indirekter Sprechakte im Deutschen*. *Deutsche Sprache Zeitschrift für Theorie, Praxis, Dokumentatio*, 11, 1983. 193-218.
- WEYDT, Harald (2003): (Warum) spricht man mit Partikeln überhaupt höflich? in: HELD, Gudrun (Hg.): *Partikeln und Höflichkeit*. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH (Cross cultural communication 10) 13-40.
- WEYDT, Harald (2006): What are particles good for? In: FISCHER, Kerstin (Hg.): *Approaches to discourse particles*. Amsterdam [u.a.]: Elsevier. 205-218. (Studies in Pragmatics Bd. 1)
- WITTGENSTEIN, Ludwig (2003): *Philosophische Untersuchungen. Auf der Grundlage der Kritisch-genetischen Edition neu hrsg. von Joachim SCHULTE Mit e. Nachw. v. Joachim SCHULTE*. Frankfurt am Main: Suhrkamp (Bibliothek Suhrkamp Band 1372)
- WITTGENSTEIN, Ludwig (2003a): *Tractatus logico-philosophicus. Logisch-philosophische Abhandlung*. Frankfurt am Main : Suhrkamp. (Bibliothek Suhrkamp 2429)
- WUNDERLICH, Dieter (1972): *Zur Konventionalität von Sprechhandlungen*. In: WUNDERLICH, Dieter (Hg): *Linguistische Pragmatik*. Frankfurt am Main: Athenäum (Schwerpunkte Linguistik und Kommunikationswissenschaft 12) 11-58.

WUNDERLICH, Dieter (Hg.) (1972): Linguistische Pragmatik. Frankfurt am Main: Athenäum (Schwerpunkte Linguistik und Kommunikationswissenschaft 12)

WUNDERLICH, Dieter (1976): Studien zur Sprechakttheorie. Frankfurt am Main: Suhrkamp (suhrkamp taschenbuch wissenschaft 172)

WUNDERLICH, Dieter (1984): Was sind Aufforderungssätze. In Stickel, Gerhard: Pragmatik in der Grammatik. Jahrbuch 1983 des Instituts für Deutsche Sprache. Düsseldorf : Schwann. (Sprache der Gegenwart 60) 92-117.

ZIFONUN, Gisela / HOFFMANN, Ludger / STRECKER, Bruno (1997): Grammatik der deutschen Sprache. Band 1. Berlin [u.a.]: Walter de Gruyter (Schriften des Instituts für Deutsche Sprache Bd. 7,1)

8.3 Internetquellen

BARTH, Stephan (1998): Die schriftliche Befragung. <https://www.hb.fh-muenster.de/opus4/frontdoor/deliver/index/docId/489/file/SchriftlicheBefragung.pdf> (Letzter Zugriff 2021-01-20)

CULPEPER, Jonathan (2009): Impoliteness: Using and Understanding the Language of Offence. ESRC project website: <http://www.lancs.ac.uk/fass/projects/impoliteness/> (Letzter Zugriff 2020-01-25)

DUDEN – PARTIKEL (2015): Partikel. https://www.duden.de/rechtschreibung/Partikel_Wortart_Reliquie (Letzter Zugriff 2021-10-30)

GOFFMAN, Erving (1955a): On Face-Work. In: LEMERT, Charles (Hg.) (2010): Social Theory: The Multicultural Readings. Philadelphia: Westview Press. 338-343. <http://mills-soc116.wikidot.com/notes:goffman-face-work> (Letzter Zugriff 2020-09-27)

KANT, Immanuel (Verf.) / KEHRBACH, Karl (Hg.) (1898): Kritik der reinen Vernunft: Text der Ausgabe von 1781 mit Beifügung sämtlicher Abweichungen der Ausgabe 1787 Leipzig: Druck und Verlag von Philipp Reclam jun.
https://digital.onb.ac.at/OnbViewer/viewer.faces?doc=ABO_%2BZ18824880X
(Letzter Zugriff 2020-08-14)

KRIFKA, Manfred (2006): Implikaturen: Klassische Theorien, neuere Ansätze, Hauptseminar, Institut für deutsche Sprache und Linguistik, Humboldt-Universität zu Berlin, WS 2006/7 https://amor.cms.hu-berlin.de/~h2816i3x/Lehre/2006_HS_Implikaturen/Implikaturen_01_Grice.pdf
(Letzter Zugriff 2020-04-20)

LANCASTER UNIVERSITY: Jonathan Culpeper.
<https://www.lancaster.ac.uk/linguistics/about/people/jonathan-culpeper> (Letzter Zugriff 2020-04-19)

REDMOND, Mark V. (2015): "Face and Politeness Theories". English Technical Reports and White Papers. 2. http://lib.dr.iastate.edu/engl_reports/2 (Letzter Zugriff 2020-03-15)

SILVA, Daniel (Rev.): Culpeper, Jonathan (2011). Impoliteness: Using language to cause offence. In: Journal of Language Aggression and Conflict. Vol. 1:2 (2013) 257–266.
<https://benjamins.com/catalog/jlac.1.2.06sil> (Letzter Zugriff: 2020-09-08)

9 Anhang

9.1 Fragebogen des Pretest

Einleitung

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

ich möchte Sie herzlich bitten, an meiner Befragung teilzunehmen, die ich im Rahmen der Erstellung meiner Masterarbeit am Institut für Germanistik der Universität Wien durchführe. Ihre Teilnahme an der Erhebung ist sehr wichtig für mich, da Sie mich damit sehr bei der Erstellung meiner Masterarbeit unterstützen.

Zweck dieser Befragung ist, genauere Kenntnisse darüber zu gewinnen, ob Äußerungen als höflich oder unhöflich empfunden werden und wie dieses Empfinden die Reaktion darauf beeinflusst.

Es gibt besondere Möglichkeiten, sprachliche Höflichkeit auszudrücken: die Anredeform („Sie“ oder „Du“; „Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen“; „An alle Probanden!“), mit Hilfe der Verben (Imperativ, freundliche Frage, Konjunktiv II + Frage, Konjunktiv II + Modalverb), Höflichkeitspartikel („bitte“, ...), Lexikalische Verbindungen („Ich bitte Sie vielmals um Entschuldigung“, „es ist mir äußerst unangenehm“, „herzlichen Dank“, „vielen Dank“, ...) u.v.m.

Die Beantwortung des Fragebogens dauert ca. 10-15 Minuten. Hinweis: Es gibt keine falschen oder richtigen Antworten. Ich bin an Ihrer Einschätzung interessiert. Die Antworten werden vertraulich behandelt und dienen ausschließlich der späteren statistischen Analyse.

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Elisabeth Werner

Anbei finden Sie neun Situationsbeschreibungen und dazugehörige Äußerungen. Ich bitte Sie, diese Äußerungen nach der (von Ihnen empfundenen) Höflichkeit auf einer Skala von eins bis vier zu bewerten, und die Fragen dazu zu beantworten.

1) Sekretärin USB-Stick

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Der Chef eines Unternehmens muss in einer halben Stunde einen Vortrag vor einem Kunden halten. Er stellt fest, dass er den USB-Stick mit der Präsentation in seinem Büro vergessen hat. Da er sich mit dem Kunden unterhalten muss, hat er keine Zeit, ihn aus dem Büro zu holen. Er fordert also seine Sekretärin, Frau L., dazu auf.

Er äußert sich folgendermaßen:

Ach, Frau L., ich habe den USB-Stick für meine Präsentation in meinem Büro liegen lassen. Sie haben doch jetzt Zeit. Holen Sie ihn mir aus dem Büro.

Anmerkung: Die Fragen und Antwortfelder in folgendem Rahmen schließen auf diese Art jede der neun Aufforderungsäußerungen ab. Sie werden hier nur einmal eingefügt, um den Umfang der Arbeit nicht zu erweitern.

Stufen Sie die Äußerung nach der von Ihnen empfundenen Höflichkeit ein:

☐ Sehr höflich

☐ Höflich

☐ Unhöflich

☐ Sehr unhöflich

Begründen Sie Ihre Entscheidung, warum Sie diese Äußerung als (übertrieben) höflich ... (sehr) unhöflich empfinden.

.....
.....
.....
.....
.....

Wie würden Sie sich in dieser Situation äußern?

.....
.....
.....
.....
.....

2) Fehlerhafter Brief

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Der Chef eines Unternehmens erhält von seiner neuen Sekretärin einen Brief zur Unterschrift vorgelegt. Er stellt fest, dass der Brief fehlerhaft ist. Er muss diesen Brief zurückweisen, wobei er seine Sekretärin auf ihre Fehler aufmerksam machen möchte, ohne sie jedoch zu sehr zu demotivieren.

Der Chef äußert sich folgendermaßen:

Also Frau R., es tut mir leid, in diesem Brief haben Sie da und da ein paar kleine Fehler gemacht, Sie haben sich ab und zu ein bisschen geirrt. In einem Geschäftsbrief unseres Unternehmens sind besondere Regeln zu befolgen. Zum Beispiel ist dieser oder jener Ausdruck nicht korrekt. Wissen Sie, es ist nicht ganz falsch, aber es wäre besser, wenn es so genau wie möglich wäre. Das ist nicht so schlimm. Ich bin überzeugt, dass Sie es nächstes Mal richtig machen werden.

3) Gutachten

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

*Ein/e Student*in möchte sich für ein Stipendium bewerben und benötigt dazu ein Gutachten eines seiner/ihrer Professoren, Prof. E. Er/sie geht daher in seine Sprechstunde, um ihn um diesen Gefallen zu bitten.*

Der/die Student*in äußert sich folgendermaßen:

Guten Tag, Herr Professor, ich möchte mich für das kommende Semester für ein Stipendium bewerben, um mein Studium fortsetzen zu können. Ich bräuchte dafür noch ein Gutachten eines Professors. Wären Sie so freundlich, es für mich zu erstellen, wenn Sie die Zeit haben und wenn Sie das für richtig halten? Ich wäre Ihnen wirklich sehr dankbar.

4) Am Bankschalter

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

*Ein/e Kund*in wartet an einem Bankschalter. Die Schlange rückt nur sehr langsam vor. Endlich ist er/sie an der Reihe.*

Der/die Kund*in äußert sich folgendermaßen:

Ich bräuchte meine Kontounterlagen so schnell wie möglich. Könnten Sie mir die Dokumente gleich mal zusammenstellen?

5) Kleingeld – Telefon

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein (jüngerer) Mann will seine Freundin anrufen, um ihr mitzuteilen, dass es am Abend später wird. Doch er hat nicht genug Kleingeld zum Telefonieren. Er bittet den (älteren) Herrn, der gerade aus der Telefonzelle kommt, dass er ihm mit ein paar Cent aushilft.

Er äußert sich folgendermaßen:

Ich muss meine Freundin schnell anrufen, können Sie mir mit ein paar Cent aushelfen?

6) EDV-Problem

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein ungefähr 25-jähriger Wohnungsinhaber (25 Jahre) trifft einen anderen älteren Wohnungsinhaber, den er vom Grüßen kennt, vor den Postabteilen im Flur.

Der Wohnungsinhaber äußert sich folgendermaßen:

Gut, dass ich Sie gerade treffe, Herr M.. Entschuldigen Sie bitte, hätten Sie vielleicht ein paar Minuten Zeit für mich, sich was am Computer anzuschauen? Ich habe seit kurzem ein neues Programm und kann überhaupt nichts mit einer Fehlermeldung anfangen. Sie sind doch so ein Fachmann auf dem EDV- Gebiet.

7) Bar – Kleingeld

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein junger Mann ist mit ein paar gleichaltrigen Freunden in einer Bar etwas trinken. Als der Kellner die Rechnung bringt, merkt er, dass er kein Geld mit hat.

Er äußert sich folgendermaßen:

So was Blödes. Jetzt hab ich meine Geldbörse zu Hause liegen gelassen. Helft mir doch schnell aus! Ich geb euch das Geld gleich morgen zurück, versprochen!

8) Fahrrad leihen

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein junger Mann (25 Jahre) besucht seinen guten Freund (25 Jahre). Weil das Wetter so schön ist, verbindet er den Weg dorthin mit einem Spaziergang. Während des Besuchs erinnert ihn sein guter Freund daran, dass er schon lange ein Buch zurückzugeben versprochen hat.

Der junge Mann äußert sich folgendermaßen:

Sorry, das tut mir leid. Vielleicht leihst du mir ja mal kurz dein Fahrrad, damit ich es schnell holen kann?

9) Balkonblumen gießen

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein Wohnungsinhaber (40 Jahre) steht vor seinem zweiwöchigen Urlaub. Er bittet seine Nachbarn (40 Jahre), die Familie S., mit der er gut bekannt ist, in diesen zwei Wochen die Blumen auf seinem Balkon zu gießen.

Der Wohnungsinhaber äußert sich folgendermaßen: [Er läutet an, die Nachbarin öffnet]

Griß Gott, Frau S.. Bitte entschuldigen Sie die Störung. Ich verreise auf zwei Wochen. Ich würde Sie gern bitten, dass Sie in dieser Zeit ab und zu meine Balkonblumen gießen. Jeden zweiten oder dritten Tag wäre sicher ausreichend. Ich wäre Ihnen sehr zu Dank verpflichtet und würde mich im Gegenzug auch gerne wieder um Ihre Balkonblumen kümmern, wenn Sie verreisen.

Die folgenden drei Texte stellen den Einleitungstext zu einer schriftlichen Befragung per E-Mail dar, der an die Zielgruppe gesendet wurde. Die Texte sind identisch, aber in verschiedenen Stufen der Höflichkeit / Unhöflichkeit abgefasst. Ich bitte Sie, diese Äußerungen nach der (von Ihnen empfundenen) Höflichkeit auf einer Skala von eins bis vier zu bewerten, und Fragen dazu zu beantworten.

Aufforderungstext 1:

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen, ich wende mich mit einer Bitte an Sie. Im Rahmen meiner Masterarbeit „Höflichkeit und Unhöflichkeit“ versende ich einen Fragebogen, in dem ich anhand von Antworten auf vorgegebene Situationen das Höflichkeitsverhalten von Probanden untersuche. Wären Sie bitte so freundlich,

diesen Fragebogen zu beantworten? Ich würde Ihre Hilfe bei meiner Forschung sehr zu schätzen wissen. Lesen Sie bitte die folgenden Situationsbeschreibungen sorgfältig durch und versuchen Sie, sich in den jeweiligen situativen Kontext zu versetzen. Stellen Sie sich bitte vor, dass Sie sich in einer realen Situation befinden. Überlegen Sie bitte, ob Sie oder Personen aus Ihrer Bekanntschaft in ihrem alltäglichen Leben schon einmal eine ähnliche Situation erlebt haben. Was wurde in solchen Situationen gesagt? Beziehen Sie bitte beim Ausfüllen des Fragebogens eigene Erfahrungen mit ein. Versetzen Sie sich bitte bei der Beantwortung der Fragen bitte in die Lage der jeweiligen Personen! Schreiben Sie bitte wörtlich und so genau wie möglich nieder, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden (Auch Wiederholungen, Kosenamen, Schimpfwörter oder ähnliches). Es geht dabei darum, dass Sie sich so natürlich wie möglich ausdrücken. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Höflichkeitsfloskel vorkommen. Versetzen Sie sich bitte wirklich in die beschriebenen Situationen und schreiben Sie authentische Dialoge. Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Anmerkung: Die Fragen und Antwortfelder in diesem Rahmen schließen auf diese Art jeden der drei Aufforderungstexte ab. Sie werden hier nur einmal eingefügt, um den Umfang der Arbeit nicht zu erweitern.

Bitte geben Sie für diesen Text auf einer vierstufigen Ratingskala an, wie Sie ihn empfinden

☐ Sehr höflich

☐ Höflich

☐ Unhöflich

☐ Sehr unhöflich

Welche Wörter oder Wortkombinationen dieses Texts empfinden Sie als besonders höflich oder unhöflich?

.....
.....

.....

Würden Sie nach dieser Aufforderung an der Umfrage teilnehmen?

☐ Ja

☐ Eher ja

☐ Eher nein

☐ Nein

Wenn Sie den Text als unhöflich oder sehr unhöflich empfunden haben - warum würden Sie trotzdem an der Umfrage teilnehmen?

.....

Aufforderungstext 2:

An die Kolleginnen und Kollegen! Ich bitte Sie, beiliegenden Fragebogen zu beantworten, den ich im Rahmen meiner Masterarbeit „Höflichkeit und Unhöflichkeit“ versende. Anhand von Antworten auf vorgegebene Situationen untersuche ich das Höflichkeitsverhalten von Probanden. Lesen Sie die folgenden Situationsbeschreibungen sorgfältig durch und versuchen Sie, sich in den jeweiligen situativen Kontext zu versetzen. Stellen Sie sich vor, dass Sie sich in einer realen Situation befinden. Überlegen Sie, ob Sie oder Personen aus Ihrer Bekanntschaft in ihrem alltäglichen Leben schon einmal eine ähnliche Situation erlebt haben. Was wurde in solchen Situationen gesagt? Beziehen Sie beim Ausfüllen des Fragebogens eigene Erfahrungen mit ein. Versetzen Sie sich bei der Beantwortung der Fragen in die Lage der jeweiligen Personen! Schreiben Sie wörtlich und so genau wie möglich

nieder, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden (Auch Wiederholungen, Kosenamen, Schimpfwörter oder ähnliches). Es geht dabei darum, dass Sie sich so natürlich wie möglich ausdrücken. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Höflichkeitsfloskel vorkommen. Versetzen Sie sich wirklich in die beschriebenen Situationen und schreiben Sie authentische Dialoge. Danke für Ihre Mithilfe!

Aufforderungstext 3:

An alle Probanden! Dieser Fragebogen wird im Rahmen meiner Masterarbeit „Höflichkeit und Unhöflichkeit“ versendet. In diesem Text sollen Sie vorgegebene Situationen beantworten. Schreiben Sie auf, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden. Versetzen Sie sich bei der Beantwortung der Fragen in die Lage der jeweiligen Personen, stellen Sie sich vor, dass Sie sich in einer realen Situation befinden. Sie müssen überlegen, ob Sie oder Personen aus Ihrer Bekanntschaft in ihrem alltäglichen Leben schon einmal eine ähnliche Situation erlebt haben. Was wurde in solchen Situationen gesagt? Beim Ausfüllen des Fragebogens sollen Sie eigene Erfahrungen mit einbeziehen. Schreiben Sie wörtlich und so genau wie möglich nieder, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würdest (Auch Wiederholungen, Kosenamen, Schimpfwörter oder ähnliches). Es geht dabei darum, dass Sie sich natürlich ausdrücken sollen. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Höflichkeitsfloskel vorkommen. Versetzen Sie sich in die beschriebenen Situationen und schreiben Sie nur authentische Dialoge.

Demographische Daten:

Um Ihre Antworten auswerten zu können, brauche ich noch ein paar soziodemographische Daten von Ihnen. Selbstverständlich werden Ihre Antworten vertraulich behandelt.

Geschlecht

☐ Weiblich

☐ Männlich

Altersgruppe

- ☐ Unter 20 Jahre
- ☐ 20 – 35 Jahre
- ☐ 36 – 50 Jahre
- ☐ 50 Jahre und älter

Geboren in

- ☐ Österreich
- ☐ Deutschland
- ☐ Schweiz
- ☐ Sonstiges

Aufgewachsen in

- ☐ Österreich
- ☐ Deutschland
- ☐ Schweiz
- ☐ Sonstiges

Wenn Sie in Deutschland geboren und aufgewachsen sind: wie viele Jahre leben Sie schon in Österreich? (Bitte eine Zahl oder einen Zahlenwert eingeben)

.....

Wenn Sie in Deutschland geboren und in Österreich aufgewachsen sind: in welchem Alter sind Sie nach Österreich gekommen? (Bitte eine Zahl oder einen Zahlenwert eingeben)

.....

Wenn Sie in der Schweiz geboren und aufgewachsen sind: wie viele Jahre leben Sie schon in Österreich? (Bitte eine Zahl oder einen Zahlenwert eingeben)

.....

Wenn Sie in der Schweiz geboren und in Österreich aufgewachsen sind: in welchem Alter sind Sie nach Österreich gekommen? (Bitte eine Zahl oder einen Zahlenwert eingeben)

.....

Höchste Ausbildung

- ☐ Matura
- ☐ Bachelor
- ☐ Master
- ☐ Lehramt
- ☐ Doktorat
- ☐ Sonstiges

Falls Sie noch Bemerkungen zu dieser Umfrage oder diesem Thema haben oder falls Sie sonst irgendetwas mitteilen möchten, fügen Sie das bitte hier ein.

.....
.....
.....
.....
.....

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe! Sie haben einen wesentlichen Beitrag zu meiner Masterarbeit geleistet! Ihre Antworten wurden gespeichert. Sie können das Browser-Fenster nun schließen.

9.2 Fragebogen der Hauptuntersuchung

Einleitung

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

ich möchte Sie herzlich bitten, an meiner Befragung teilzunehmen, die ich im Rahmen der Erstellung meiner Masterarbeit mit dem Thema "Höflichkeit und Unhöflichkeit" am Institut für Germanistik der Universität Wien durchführe. Ihre Teilnahme an der Erhebung ist sehr wichtig für mich, da Sie mich damit sehr bei der Erstellung meiner Masterarbeit unterstützen.

Zweck dieser Befragung ist, genauere Kenntnisse darüber zu gewinnen, ob Äußerungen als höflich oder unhöflich empfunden werden und wie dieses Empfinden die Reaktion darauf beeinflusst. Ich möchte durch die Ausarbeitung dieser Fragebögen den Einfluss von personenbezogenen Faktoren (Alter, Wohnort, Geschlecht, Ausbildung) auf diese Empfindungen untersuchen. Natürlich werden Ihre Angaben völlig vertraulich behandelt und bleiben anonym, sie dienen ausschließlich der späteren statistischen Analyse.

Die Beantwortung des Fragebogens dauert ca. 20-30 Minuten. Es gibt keine falschen oder richtigen Antworten. Ich bin an Ihrer Einschätzung interessiert.

Es gibt besondere Möglichkeiten, sprachliche Höflichkeit auszudrücken: die Anredeform („Sie“ oder „Du“; „Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen“; „An alle Probanden!“), mit Hilfe der Verben (Imperativ, freundliche Frage, Konjunktiv II + Frage, Konjunktiv II + Modalverb), Höflichkeitspartikel („bitte“, ...), Lexikalische Verbindungen („Ich bitte Sie vielmals um Entschuldigung“, „es ist mir äußerst unangenehm“, „herzlichen Dank“, „vielen Dank“, ...) u.v.m.

Herzlichen Dank dafür, dass Sie sich Zeit nehmen, um den Fragebogen auszufüllen und somit meine Arbeit zu unterstützen!

Elisabeth Werner

Anbei finden Sie neun Situationsbeschreibungen und die dazugehörigen Äußerungen. Ich bitte Sie, diese Äußerungen nach der (von Ihnen empfundenen) Höflichkeit auf einer Skala von eins bis sechs zu bewerten, und die Fragen dazu zu beantworten. Die Antworten auf diese Fragen sind keine Pflicht, lassen Sie sie gegebenenfalls aus, aber brechen Sie die Befragung nicht ab.

1) Sekretärin USB-Stick

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Der Chef eines Unternehmens muss in einer halben Stunde einen Vortrag vor einem Kunden halten. Er stellt fest, dass er den USB-Stick mit der Präsentation in seinem Büro vergessen hat. Da er sich mit dem Kunden unterhalten muss, hat er keine Zeit, ihn aus dem Büro zu holen. Er fordert also seine Sekretärin, Frau L., dazu auf.

Er äußert sich folgendermaßen:

Ach, Frau L., ich habe den USB-Stick für meine Präsentation in meinem Büro liegen lassen. Sie haben doch jetzt Zeit. Holen Sie ihn mir aus dem Büro.

Anmerkung: Die Fragen und Antwortfelder in diesem Rahmen schließen auf diese Art jede der neun Aufforderungsäußerungen ab. Sie werden hier nur einmal eingefügt, um den Umfang der Arbeit nicht zu erweitern.

Stufen Sie die Äußerung nach der von Ihnen empfundenen Höflichkeit ein:

☐ Übertrieben höflich

☐ Sehr höflich

☐ Höflich

☐ Normal

☐ Unhöflich

☐ Sehr unhöflich

Begründen Sie Ihre Entscheidung, warum Sie diese Äußerung als (übertrieben) höflich ... (sehr) unhöflich empfinden.

.....
.....
.....
.....

.....
.....
Wie würden Sie sich in dieser Situation äußern?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2) Fehlerhafter Brief

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Der Chef eines Unternehmens erhält von seiner neuen Sekretärin einen Brief zur Unterschrift vorgelegt. Er stellt fest, dass der Brief fehlerhaft ist. Er muss diesen Brief zurückweisen, wobei er seine Sekretärin auf ihre Fehler aufmerksam machen möchte, ohne sie jedoch zu sehr zu demotivieren.

Der Chef äußert sich folgendermaßen:

Also Frau R., es tut mir leid, in diesem Brief haben Sie da und da ein paar kleine Fehler gemacht, Sie haben sich ab und zu ein bisschen geirrt. In einem Geschäftsbrief unseres Unternehmens sind besondere Regeln zu befolgen. Zum Beispiel ist dieser oder jener Ausdruck nicht korrekt. Wissen Sie, es ist nicht ganz falsch, aber es wäre besser, wenn es so genau wie möglich wäre. Das ist nicht so schlimm. Ich bin überzeugt, dass Sie es nächstes Mal richtig machen werden.

3) Gutachten

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

*Ein/e Student*in möchte sich für ein Stipendium bewerben und benötigt dazu ein Gutachten eines seiner/ihrer Professoren, Prof. E. Er/sie geht daher in seine Sprechstunde, um ihn um diesen Gefallen zu bitten.*

Der/die Student*in äußert sich folgendermaßen:

Guten Tag, Herr Professor, ich möchte mich für das kommende Semester für ein Stipendium bewerben, um mein Studium fortsetzen zu können. Ich bräuchte dafür noch ein Gutachten eines Professors. Wären Sie so freundlich, es für mich zu

erstellen, wenn Sie die Zeit haben und wenn Sie das für richtig halten? Ich wäre Ihnen wirklich sehr dankbar.

4) Am Bankschalter

*Ein/e Kund*in wartet an einem Bankschalter. Die Schlange rückt nur sehr langsam vor. Endlich ist er/sie an der Reihe.*

Der/die Kund*in äußert sich folgendermaßen:

Ich bräuchte meine Kontounterlagen so schnell wie möglich. Könnten Sie mir die Dokumente gleich mal zusammenstellen?

5) Kleingeld – Telefon

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein (jüngerer) Mann will seine Freundin anrufen, um ihr mitzuteilen, dass es am Abend später wird. Doch er hat nicht genug Kleingeld zum Telefonieren. Er bittet den (älteren) Herrn, der gerade aus der Telefonzelle kommt, dass er ihm mit ein paar Cent aushilft.

Er äußert sich folgendermaßen:

Ich muss meine Freundin schnell anrufen, können Sie mir mit ein paar Cent aushelfen?

6) EDV-Problem

Symmetrische Situationen: es besteht kein Autoritätsverhältnis (P) = 0

Aufforderung an einen Bekannten: geringe soziale Distanz (D) = 1

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein ungefähr 25-jähriger Wohnungsinhaber (25 Jahre) trifft einen anderen älteren Wohnungsinhaber, den er vom Grüßen kennt, vor den Postabteilen im Flur.

Der Wohnungsinhaber äußert sich folgendermaßen:

Gut, dass ich Sie gerade treffe, Herr M.. Entschuldigen Sie bitte, hätten Sie vielleicht ein paar Minuten Zeit für mich, sich was am Computer anzuschauen? Ich habe seit kurzem ein neues Programm und kann überhaupt nichts mit einer Fehlermeldung anfangen. Sie sind doch so ein Fachmann auf dem EDV- Gebiet.

7) Bar – Kleingeld

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein junger Mann ist mit ein paar gleichaltrigen Freunden in einer Bar etwas trinken. Als der Kellner die Rechnung bringt, merkt er, dass er kein Geld mit hat.

Er äußert sich folgendermaßen:

So was Blödes. Jetzt hab ich meine Geldbörse zu Hause liegen gelassen. Helft mir doch schnell aus! Ich geb euch das Geld gleich morgen zurück, versprochen!

8) Fahrrad leihen

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein junger Mann (25 Jahre) besucht seinen guten Freund (25 Jahre). Weil das Wetter so schön ist, verbindet er den Weg dorthin mit einem Spaziergang. Während des Besuchs erinnert ihn sein guter Freund daran, dass er schon lange ein Buch zurückzugeben versprochen hat.

Der junge Mann äußert sich folgendermaßen:

Sorry, das tut mir leid. Vielleicht leihst du mir ja mal kurz dein Fahrrad, damit ich es schnell holen kann?

9) Balkonblumen gießen

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein Wohnungsinhaber (40 Jahre) steht vor seinem zweiwöchigen Urlaub. Er bittet seine Nachbarn (40 Jahre), die Familie S., mit der er gut bekannt ist, in diesen zwei Wochen die Blumen auf seinem Balkon zu gießen.

Der Wohnungsinhaber äußert sich folgendermaßen: [Er läutet an, die Nachbarin öffnet]

Grüß Gott, Frau S.. Bitte entschuldigen Sie die Störung. Ich verreise auf zwei Wochen. Ich würde Sie gern bitten, dass Sie in dieser Zeit ab und zu meine Balkonblumen gießen. Jeden zweiten oder dritten Tag wäre sicher ausreichend. Ich wäre Ihnen sehr zu Dank verpflichtet und würde mich im Gegenzug auch gerne wieder um Ihre Balkonblumen kümmern, wenn Sie verreisen.

Die folgenden drei Texte stellen den Einleitungstext zu einer schriftlichen Befragung per E-Mail dar, der an die Zielgruppe gesendet wurde. Die Texte sind identisch, aber in verschiedenen Stufen der Höflichkeit / Unhöflichkeit abgefasst. Ich bitte Sie, diese Äußerungen nach der (von Ihnen empfundenen) Höflichkeit auf einer Skala von eins bis vier zu bewerten, und Fragen dazu zu beantworten.

Aufforderungstext 1:

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen, ich wende mich mit einer Bitte an Sie. Im Rahmen meiner Masterarbeit „Höflichkeit und Unhöflichkeit“ versende ich einen Fragebogen, in dem ich anhand von Antworten auf vorgegebene Situationen das Höflichkeitsverhalten von Probanden untersuche. Wären Sie bitte so freundlich, diesen Fragebogen zu beantworten? Ich würde Ihre Hilfe bei meiner Forschung sehr zu schätzen wissen. Lesen Sie bitte die folgenden Situationsbeschreibungen sorgfältig durch und versuchen Sie, sich in den jeweiligen situativen Kontext zu versetzen. Stellen Sie sich bitte vor, dass Sie sich in einer realen Situation befinden. Überlegen Sie bitte, ob Sie oder Personen aus Ihrer Bekanntschaft in ihrem alltäglichen Leben schon einmal eine ähnliche Situation erlebt haben. Was wurde in solchen Situationen gesagt? Beziehen Sie bitte beim Ausfüllen des Fragebogens eigene Erfahrungen mit ein. Versetzen Sie sich bitte bei der Beantwortung der Fragen bitte in die Lage der jeweiligen Personen! Schreiben Sie bitte wörtlich und so genau wie möglich nieder, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden (Auch Wiederholungen, Kosenamen, Schimpfwörter oder ähnliches). Es geht dabei darum, dass Sie sich so natürlich wie möglich ausdrücken. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Höflichkeitsfloskel vorkommen. Versetzen Sie sich bitte wirklich in die beschriebenen Situationen und schreiben Sie authentische Dialoge. Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Anmerkung: Die Fragen und Antwortfelder in diesem Rahmen schließen auf diese Art jeden der drei Aufforderungstexte ab. Sie werden hier nur einmal eingefügt, um den Umfang der Arbeit nicht zu erweitern

Bitte geben Sie für diesen Text auf einer sechsstufigen Ratingskala an, wie Sie ihn empfinden

☐ Übertrieben höflich

☐ Sehr höflich

☐ Höflich

☐ Normal

☐ Unhöflich

☐ Sehr unhöflich

Begründen Sie Ihre Entscheidung, warum Sie diesen Text als (übertrieben) höflich ... (sehr) unhöflich empfinden.

.....
.....
.....
.....
.....

Würden Sie nach dieser Aufforderung an der Umfrage teilnehmen?

☐ Ja

☐ Eher ja

☐ Eher nein

☐ Nein

Aufforderungstext 2:

An die Kolleginnen und Kollegen! Ich bitte Sie, beiliegenden Fragebogen zu beantworten, den ich im Rahmen meiner Masterarbeit „Höflichkeit und Unhöflichkeit“ versende. Anhand von Antworten auf vorgegebene Situationen

untersuche ich das Höflichkeitsverhalten von Probanden. Lesen Sie die folgenden Situationsbeschreibungen sorgfältig durch und versuchen Sie, sich in den jeweiligen situativen Kontext zu versetzen. Stellen Sie sich vor, dass Sie sich in einer realen Situation befinden. Überlegen Sie, ob Sie oder Personen aus Ihrer Bekanntschaft in ihrem alltäglichen Leben schon einmal eine ähnliche Situation erlebt haben. Was wurde in solchen Situationen gesagt? Beziehen Sie beim Ausfüllen des Fragebogens eigene Erfahrungen mit ein. Versetzen Sie sich bei der Beantwortung der Fragen in die Lage der jeweiligen Personen! Schreiben Sie wörtlich und so genau wie möglich nieder, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden (Auch Wiederholungen, Kosenamen, Schimpfwörter oder ähnliches). Es geht dabei darum, dass Sie sich so natürlich wie möglich ausdrücken. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Höflichkeitsfloskel vorkommen. Versetzen Sie sich wirklich in die beschriebenen Situationen und schreiben Sie authentische Dialoge. Danke für Ihre Mithilfe!

Aufforderungstext 3:

An alle Probanden! Dieser Fragebogen wird im Rahmen meiner Masterarbeit „Höflichkeit und Unhöflichkeit“ versendet. In diesem Text sollen Sie vorgegebene Situationen beantworten. Schreiben Sie auf, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würden. Versetzen Sie sich bei der Beantwortung der Fragen in die Lage der jeweiligen Personen, stellen Sie sich vor, dass Sie sich in einer realen Situation befinden. Sie müssen überlegen, ob Sie oder Personen aus Ihrer Bekanntschaft in ihrem alltäglichen Leben schon einmal eine ähnliche Situation erlebt haben. Was wurde in solchen Situationen gesagt? Beim Ausfüllen des Fragebogens sollen Sie eigene Erfahrungen mit einbeziehen. Schreiben Sie wörtlich und so genau wie möglich nieder, was Sie in der jeweiligen Situation sagen würdest (Auch Wiederholungen, Kosenamen, Schimpfwörter oder ähnliches). Es geht dabei darum, dass Sie sich natürlich ausdrücken sollen. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Höflichkeitsfloskel vorkommen. Versetzen Sie sich in die beschriebenen Situationen und schreiben Sie nur authentische Dialoge.

Demographische Daten:

Um Ihre Antworten auswerten zu können, brauche ich noch ein paar soziodemographische Daten von Ihnen. Selbstverständlich werden Ihre Antworten vertraulich behandelt.

Geschlecht

☐ Weiblich

☐ Männlich

Altersgruppe

☐ Unter 20 Jahre

☐ 20 – 35 Jahre

☐ 36 – 50 Jahre

☐ 50 Jahre und älter

Geboren in

☐ Österreich

☐ Deutschland

☐ Schweiz

☐ Sonstiges

Aufgewachsen in

☐ Österreich

☐ Deutschland

☐ Schweiz

☐ Sonstiges

Wenn Sie in Deutschland geboren und aufgewachsen sind: wie viele Jahre leben Sie schon in Österreich? (Bitte eine Zahl oder einen Zahlenwert eingeben)

.....

Wenn Sie in Deutschland geboren und in Österreich aufgewachsen sind: in welchem Alter sind Sie nach Österreich gekommen? (Bitte eine Zahl oder einen Zahlenwert eingeben)

.....

Wenn Sie in der Schweiz geboren und aufgewachsen sind: wie viele Jahre leben Sie schon in Österreich? (Bitte eine Zahl oder einen Zahlenwert eingeben)

.....

Wenn Sie in der Schweiz geboren und in Österreich aufgewachsen sind: in welchem Alter sind Sie nach Österreich gekommen? (Bitte eine Zahl oder einen Zahlenwert eingeben)

.....

Höchste Ausbildung

☐ Matura

☐ Bachelor

☐ Master

☐ Lehramt

☐ Doktorat

☐ Sonstiges

Falls Sie noch Bemerkungen zu dieser Umfrage oder diesem Thema haben oder falls Sie sonst irgendetwas mitteilen möchten, fügen Sie das bitte hier ein.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe! Sie haben einen wesentlichen Beitrag zu meiner Masterarbeit geleistet! Ihre Antworten wurden gespeichert. Sie können das Browser-Fenster nun schließen.

9.3 Abstract (Deutsch)

Die vorliegende Arbeit untersucht mögliche Unterschiede hinsichtlich des Empfindens von Höflichkeit und Unhöflichkeit des Sprechakts „Aufforderung“ in gesprochenen Situationen und geschriebenen Texten.

Dazu werden zunächst relevante sprachwissenschaftliche Theorien zu verbaler Höflichkeit und Unhöflichkeit vorgestellt, insbesondere die Sprechakttheorien von Austin und Searle, die Konversationsmaximen von Grice und das Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson sowie Culpepers Theorie zur Unhöflichkeit. Anschließend werden die grammatischen Dimensionen der deutschen Sprache, die für höfliche Sprachverwendung relevant sind, näher erörtert.

Für diese Arbeit wurde eine Fragebogenuntersuchung als Methode der quantitativen Datenerhebung durchgeführt. Als Zielgruppe dienen aktuelle und ehemalige weibliche und männliche Studierende der Sprachwissenschaft an der Fakultät für Germanistik der Universität Wien. Den Untersuchungskorpus für die Studie bilden die Beantwortung der Fragebögen von insgesamt 20 Teilnehmern und Teilnehmerinnen.

Im Analyseteil werden zunächst die Ergebnisse für jede der neun Aufforderungssituationen und drei Aufforderungstexte ausgewertet und interpretiert und in Diagrammen dargestellt. Die Studie wird abgeschlossen mit der Interpretation der Analyse der Daten nach den drei Merkmalen Geschlecht, Alter und höchste Ausbildungsstufe und ihr Zusammenfügen zu Ergebnissen, in der die Hypothesen geprüft werden.

9.4 Abstract (Englisch)

This paper examines possible differences in the perception of politeness and impoliteness of the speech act "request" in spoken situations and written texts.

To this end, relevant linguistic theories on verbal politeness and impoliteness are first presented, in particular the speech act theories of Austin and Searle, the conversational maxims of Grice and the politeness model of Brown and Levinson, as well as Culpeper's theory on impoliteness. The grammatical dimensions of the German language relevant to polite language use are then discussed in more detail.

For this thesis, a questionnaire survey was conducted as a method of quantitative data collection. Current and former female and male students of linguistics at the Faculty of German Studies at the University of Vienna serve as the target group. The research corpus for the study is formed by the responses to the questionnaires of a total of 20 male and female participants.

In the analysis section, the results for each of the nine request situations and three request texts are first evaluated and interpreted and presented in diagrams. The study is concluded with the interpretation of the analysis of the data according to the three characteristics of gender, age and highest level of education and their combination into results, in which the hypotheses are tested.

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere eidesstattlich, dass ich die vorliegende Masterarbeit selbständig angefertigt, keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt und alle aus ungedruckten Quellen, gedruckter Literatur oder aus dem Internet im Wortlaut oder im wesentlichen Inhalt übernommenen Formulierungen und Konzepte gemäß den Richtlinien wissenschaftlicher Arbeiten zitiert, durch Fußnoten gekennzeichnet bzw. mit genauer Quellenangabe kenntlich gemacht habe. Die Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsstelle vorgelegt. Die Arbeit entspricht den Regeln und Grundsätzen der guten wissenschaftlichen Praxis und ist frei von unbefugter Verwertung fremden geistigen Eigentums. Die vorliegende Fassung entspricht der eingereichten elektronischen Version.

(Ort, Datum)

(Unterschrift)