



universität
wien

DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

„Betrachtungsweisen der Höflichkeit.
Insbesondere Analyse von höflichkeitsrelevanten
Aspekten in Entschuldigungen.“

Verfasserin

Eva Achleitner

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag.phil.)

Wien, 2010

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 190/333/299

Studienrichtung lt. Studienblatt:

UF Deutsch (und UF Psychologie und Philosophie)

Betreuer:

Univ. Prof. Dr. Peter Ernst

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	1
1 HÖFLICHKEIT	3
1.1 Anfänge der Höflichkeit	3
1.2 Kulturhistorische Aspekte der Höflichkeit	4
1.3 Allgemeine Aspekte der Höflichkeit.....	4
1.3.1 Zweckhöflichkeit	6
1.3.2 Höflichkeit der mittleren Distanz.....	6
1.3.3 Höflichkeit des Herzens	7
1.4 Mögliche Definitionen und Überlegungen zur Höflichkeit und dem richtigen Umgang	7
1.4.1 Adolf Freiherr Knigge.....	8
1.4.2 Bedürfnis nach Gesichtswahrung	9
1.5 Die Erziehung zur Höflichkeit.....	10
1.6 Probleme im Höflichkeitsverhalten zwischen unterschiedlichen Kulturen.....	11
1.7 Non- verbales und verbales Höflichkeitsverhalten	12
1.7.1 Nonverbales Höflichkeitsverhalten.....	12
1.7.2 Verbale Höflichkeit.....	14
1.8 Negative Sichtweise der Höflichkeit.....	14
2 HÖFLICHKEIT IN DER SPRACHWISSENSCHAFT	16
2.1 Erstes sprachwissenschaftliches Interesse an der Höflichkeit	16
2.2 Höflichkeit in der Sprachpsychologie um 1940.....	16
2.3 Wendung zur Pragmatik.....	17
3 DIE SPRECHAKTTHEORIE.....	18
3.1 Allgemeines zur Sprechakttheorie	18
3.2 Austin - seine Beiträge zur Sprechakttheorie	18
3.3 Searle- Weiterentwicklung von Austins Sprechakttheorie	20
3.4 Kritik an den sprechakttheoretischen Ansätzen von Austin und Searle	22
4 THEORIE DER KONVERSATIONSMAXIMEN - GRICE	24
5 HÖFLICHKEITSRELEVANTE ASPEKTE DER SPRECHAKTTHEORIE UND DER KONVERSATIONSMAXIMEN.....	27

6	THEORIEN ZUR SPRACHLICHEN HÖFLICHKEIT	29
6.1	Lakoffs Höflichkeitstheorie.....	30
6.2	Leechs Höflichkeitsprinzipien.....	32
6.3	Brown und Levinsons Höflichkeitstheorie.....	35
6.3.1	Brown und Levinsons Konzept	36
6.3.2	Beschreibung der Modellperson.....	36
6.3.3	Erklärung des „face-Begriffs“	37
6.3.4	Erklärung der „face threatening acts“ (FTA).....	38
6.3.5	Strategien zur Durchführung eines „Face threatening act“ (FTA).....	38
6.3.5.1	„On record“	39
6.3.5.2	„Off record“	39
6.3.5.3	„On record“ ohne wiedergutmachende Handlung (without redressive action).....	40
6.3.5.4	„On record“ mit wiedergutmachender Handlung (redressive action).....	40
6.3.5.5	Wiedergutmachende Handlungen realisiert in positiver oder negativer Höflichkeit	41
6.3.6	Aspekte, welche die Wahl der Höflichkeitsstrategie beeinflussen.....	43
6.3.7	Kritik an Brown und Levinsons Höflichkeitstheorie	44
7	REALISIERUNG DER HÖFLICHKEIT IN DER DEUTSCHEN SPRACHE	46
7.1	Die Anrede.....	46
7.2	Indirektheit und Abschwächung.....	48
7.2.1	Modalverben	48
7.2.2	Modusgebrauch: Konjunktiv.....	49
7.2.3	Verwendung der Passivform	50
7.2.4	Höflichkeitspartikel	51
7.2.5	Partikeln und Höflichkeit	51
7.2.6	Zweigliedrige Konstruktionen zum Aufzeigen von Höflichkeit.....	53
7.2.7	Beigefügte Abschwächungen	53
7.3	Satzarten.....	53
7.4	Lexikalische Verbindungen.....	54
8	ENTSCULDIGUNGEN.....	55
8.1	Definitionen der Entschuldigung	56
8.2	Faktoren, die bedeutend für den Sprechakt des „Sich- Entschuldigens“ sind.....	57
8.3	Entschuldigungsanlässe.....	59
8.4	Funktionen von Entschuldigungen	62
8.5	Entschuldigungsstrategien	64
8.5.1	Wiedergutmachungsstrategien nach Owen	64
8.5.2	Wiedergutmachungsstrategien nach Brown und Levinson	66
8.5.3	Wiedergutmachungsstrategien nach Trosborg.....	66
8.6	Modalisierungen von Entschuldigungen.....	70
8.6.1	Minimalisierungen.....	70
8.6.2	Maximalisierung.....	72
8.7	Faktoren, welche die Wahl der Entschuldigungsstrategie beeinflussen	75

8.8	Erwiderungen auf Entschuldigungen.....	77
9	ANALYSETEIL	80
9.1	Nähere Beschreibung des Untersuchungskorpus.....	80
9.2	Entschuldigungsstrategien, die im Untersuchungskorpus vorkommen	82
9.2.1	Entschuldigungen vor einem potentiellen „Vergehen“, vorausgehende Abmilderung.....	82
9.2.2	Entschuldigungen nach einem Vergehen	85
9.2.2.1	Explizite Entschuldigungsäußerungen und Ausdrücke des Bedauerns	85
9.2.2.2	Explizite Nennung der Tat, direktes Schuleingeständnis	88
9.2.2.3	Ausdruck von Verlegenheit oder Unterwürfigkeit seitens des „Täters“	91
9.2.2.4	Täter zeigt Reue oder drückt aus, dass der Schaden nicht beabsichtigt war	95
9.2.2.5	Indirekte Erklärungen, wie es zu einem Verstoß kam.....	99
9.2.2.6	Direkte Erklärung für einen Verstoß.....	101
9.2.2.7	Besorgnis gegenüber dem Opfer zeigen.....	107
9.2.2.8	Besserungsversprechen	110
9.2.2.9	Ersetzen des Schadens, Anbieten einer finanziellen Entschädigung (materielle Entschuldigungen).....	112
9.3	Formen des Entgegenkommens auf Entschuldigungen, die im Untersuchungskorpus vorkommen	116
9.3.1	Annahme der Entschuldigung	116
9.3.2	Bagatellisierung.....	117
9.3.3	Konversion	119
9.3.4	Zurückweisung der Entschuldigung.....	121
9.4	Zusammenfassung des Analyseteils	124
	SCHLUSSBEMERKUNG	125
	LITERATURVERZEICHNIS.....	127
	ANHANG	133
	GERMAN ABSTRACT	143

Einleitung

Höflichkeit, Manieren und angemessene Umgangsformen sind nahezu unerlässlich für ein geregeltes, positiv empfundenes Miteinander. Durch höfliches Verhalten können Konflikte weitgehend vermieden oder auf friedliche Weise gelöst werden. Verhält sich jemand nicht höflich, so wird er schnell mit missbilligenden Blicken behaftet und von seinen Mitmenschen negativ bewertet. Es empfiehlt sich also, sich an gesellschaftlich geforderte Verhaltensnormen zu halten. In diesem Zusammenhang werfen sich nun die Fragen auf, was Höflichkeit überhaupt genau ist, welche Inhalte die gesellschaftlich geforderten Verhaltensnormen haben, und welche Verhaltensweisen eigentlich einen höflichen Menschen auszeichnen. Auf diese wichtigen Punkte werde ich vor allem zu Beginn meiner folgenden Ausführungen näher eingehen.

Da es in der Natur des Menschen liegt, sich sprachlich oder durch Körpersprache auszudrücken, wird auch höfliches Verhalten an verbalen oder nonverbalen Signalen ersichtlich. Ich werde mich in dieser Arbeit vor allem auf die verbalen Höflichkeitsformen und auf die sprachwissenschaftlichen Erkenntnisse zu diesen konzentrieren. Besonders berücksichtigen werde ich dabei Penelope Browns und Stephen C. Levinsons Ausführungen zur verbalen Höflichkeit, denn mit dem von den beiden Autoren verfassten Werk „Politeness Some universals in language useage“ von 1978 hat sich das Phänomen „Höflichkeit“ in der Sprachwissenschaft etabliert. Weiters werde ich mich mit grammatischen Dimensionen der deutschen Sprache, die eine höfliche Wirkung in Äußerungen erzielen können, auseinandersetzen.

Sprachliche Höflichkeit ist ein Bereich, der unterschiedliche höflichkeitsrelevante Disziplinen wie Bitten, Danken, Grüßen, Nachfragen, Ersuchen, Komplimente machen und Sich- Entschuldigen umfasst. Mein besonderes Interesse wird in der folgenden Arbeit dem Sprechakt des Sich- Entschuldigens gelten. Entschuldigungen werden von Personen ausgesprochen, um Fehlhandlungen gegenüber anderen Personen wieder gut zu machen. Wer eine Entschuldigung äußert, zeigt einerseits, dass er die Gesichtsbedrohung des Gegenübers nicht wollte, und bittet andererseits darum, eine mögliche negative Bewertung der eigenen Person rückgängig zu machen. Die durch die Entschuldigung vollzogene korrektive Tätigkeit hat also das vorrangige Ziel, das soziale Gleichgewicht zwischen Interaktanten aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen. Damit eine Entschuldigung die gewünschte Wirkung erzielt, muss sie höflich formuliert sein. Im Laufe meiner nachfolgenden Ausführungen werde ich verschieden höfliche

Entschuldigungsstrategien und Strategien, die die höfliche oder unhöfliche Wirkung von Entschuldigungen intensivieren, vorstellen.

In meinem darauf folgenden Analyseteil werde ich anhand von einigen Entschuldigungsdialogen aus einem von mir selbst erstellten Fragebogen und anhand von protokollierten Alltagsbeobachtungen überprüfen, welche Entschuldigungsstrategien meine Untersuchungspersonen anwandten, und wie höflich die von ihnen formulierten Entschuldigungen gestaltet sind. Besonderes Augenmerk lege dabei auf grammatische Indikatoren der Höflichkeit.

Zusätzlich dazu werde ich auch die höflichen oder unhöflichen Erwidierungen auf geäußerte Entschuldigungen näher betrachten.

Um eine qualitativ hochwertige Analyse der höflichen Wirkung von bestimmten Äußerungen sicherzustellen, werden nicht alle Dialogsituationen aus den Fragebögen einzeln betrachtet, sondern aus den unterschiedlichen Fragebögen repräsentative Beispiele zur Untersuchung herausgesucht.

1 Höflichkeit

1.1 Anfänge der Höflichkeit

Höflichkeit wird im Deutschen seit Jahrhunderten als Oberbegriff für korrektes Benehmen gesehen.¹ Höfliches Verhalten ermöglicht den weitgehend konfliktfreien Umgang zwischen Menschen.

Bevor ich aber näher auf das Phänomen Höflichkeit eingehe, möchte ich kurz auf die Herkunft des Begriffs verweisen.

Die Anfänge der „geregelten Höflichkeit“ bildeten sich im Verlauf des 12. und im frühen 13. Jahrhundert heraus. Zu dieser Zeit hatten die Adelsgesellschaften das Bedürfnis, sich durch höfische Verhaltensstandards, höfische Lebensformen und höfische Sprachregelungen von der bürgerlichen Lebenssphäre abzugrenzen. Auf dem Hof lebende Personen mussten sich in angenehmer Weise benehmen und sich davor in Acht nehmen, am Hof in unhöfischer Weise zu sprechen. Die höfische Lebensweise wurde als erstrebenswert gesehen, sie sollte anzeigen, wer jemand ist oder zu sein beansprucht.² Formen der „courtoisie“ und der „hovelichkeit“ kamen zum Vorschein. Diese Formen standen in engem Zusammenhang mit Begriffen wie zuht, site, hövescheit und tugend. Der Ausdruck „hövescheit“, der aus einer Lehnübersetzung der französischen Begriffe „courtoisie“ und „cortezia“ hervorging, war zunächst der Gesamtname für das korrekte Auftreten und Verhalten in höfischen Kreisen um die Adelsgesellschaften, später dann auch der Begriff für höfliches Verhalten ganz allgemein. Von diesem Verhaltensmuster bekam der Standard der Höflichkeit seine bis heute andauernde einheitliche Prägung. Es wurde aber auch schon die Vielschichtigkeit des Begriffs Höflichkeit vorbestimmt, da Höflichkeit innere und äußere Lebensbereiche des Menschen umfasst.

Man kann die Höflichkeitsvorstellungen des Mittelalters natürlich nicht mit dem gleichsetzen, was man heutzutage darunter versteht. In den unterschiedlichen Epochen wurden immer wieder unterschiedliche Anforderungen bezüglich Anstand, Moral, Distanz und Lebensklugheit an einen wohlerzogenen, höflichen Menschen gestellt. Darüber hinaus entwickelten sich die Höflichkeitsmuster nach dem Zerfall der

¹ Vgl. Marchwirth, Eckart: Höflichkeit. Geschichte, Inhalt, Bedeutung. Dissertation. Univ. Trier, 1970. S.1.

² Vgl. Wenzel, Horst: zuht und ere. Höfische Erziehung im „Welschen Gast“ des Thomasin von Zerclare. In: Montandon, Alain (Hg.): Über die deutsche Höflichkeit. Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern. Bern: Peter Lang AG, 1991. S.21- 25.

gesamteuropäischen Einheit, am Ende des Mittelalters auch in Abhängigkeit von den jeweiligen Kulturen.³

1.2 Kulturhistorische Aspekte der Höflichkeit

In Anlehnung an Gudrun Held möchte ich einen kurzen Überblick über die kulturhistorische Entwicklung der Höflichkeit nach dem Mittelalter geben, da die Formen der Höflichkeit einem ständigen Wandel unterzogen sind.⁴

Im Zeitalter des Humanismus und der Renaissance fand eine Verschmelzung der starren Umgangsformen am Hof mit den bürgerlichen Verhaltensformen statt. In dieser Zeit hat auch die viel rezitierte Benimmlliteratur ihren Ursprung.

Während des französischen Absolutismus wurden die Standes- und Rangunterschiede wieder mehr betont und es entwickelte sich ein übertriebenes Zeremoniell mit sinnlosen Äußerlichkeiten und starrer Etikette.

Innerhalb des 18. und 19. Jahrhunderts griffen die Verhaltensstandards der in Frankreich entwickelten höfischen Tradition auf ganz Europa über. Durch die Aufklärung übernahm auch das aufstrebende Bürgertum die gefragten Umgangsformen. Das Ineinandertreten dieser Gesellschaftsschichten führte zur Entwicklung von sinnvollen Umgangsformen im alltäglichen Leben.

Obwohl die Form der Höflichkeit von einem rangabhängigen zu einem rangunabhängigen Phänomen im historischen Prozess einen Wandel vollzogen hat, sind die Werte und Normen, die hinter Höflichkeit stehen, bis heute weitgehend erhalten geblieben.⁵

1.3 Allgemeine Aspekte der Höflichkeit

Höflichkeit ist ein wichtiges Verhaltensmuster, welches die Begegnung von Menschen mit Hilfe von bestimmten präformierten Modi regelt. Diese formalen Regelungen, es handelt sich dabei um Sollvorschriften, sind von Bedeutung, wenn Menschen miteinander in ungestörten sozialen Kontakt treten wollen. Sofern Begegnungsmodi allgemein bekannt sind und ihre Durchführung erwartet wird, kann man sie Konventionen nennen. Konventionen werden vom Individuum oft gewohnheitsmäßig

³ Vgl. Marchwirth (1970), S.18-20.

⁴ Vgl. Held, Gudrun: Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theoriebildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Danksituationen. Tübingen: Narr, 1995. S.27.

⁵ Vgl. Held (1995), S. 27-29.

angewandt, um bestimmte Ziele zu erreichen oder eventuelle Konflikte zu vermeiden, sie sind sowohl auf das Handeln als auch auf andere Menschen bezogen.⁶ Menschen lernen im Laufe ihrer Sozialisation, dass man sich in der Freizeit und im Beruf den jeweiligen Situationen entsprechend verhalten muss, damit man nicht aneckt oder ungewollt negative Aufmerksamkeit erregt. Verhält man sich nicht so, wie es die Interaktionspartner in verschiedenen sozialen Gefügen verlangen, muss man mit Bestrafungen unterschiedlichen Schweregrades rechnen.

Für manche Menschen ist es schwierig, das große Spektrum an Verhaltensvorschriften zu überblicken, da diese einem ständigen Wandel unterliegen. Sie sind zwar in den so genannten „Benimmbüchern“ festgehalten, doch auch in diesen Werken kann man keine einheitlichen Forderungen in Bezug auf höfliches Benehmen finden.⁷ Horst-Volker Krumrey kam allerdings bei der Untersuchung von zahlreichen „Benimmbüchern“ zu der Erkenntnis, dass sich die Vorschriften für gesellschaftlich erwünschtes Verhalten auf sechs bestimmte Typen von sozialen Beziehungen anwenden lassen, diese wären:

- 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 näher- und ferner stehenden Menschen und die Beziehung zwischen mehr oder weniger stigmatisierten Individuen.

Doch auch innerhalb dieser Beziehungstypen variieren die Verhaltensempfehlungen im Laufe der Zeit.⁸

Wenn man sich mit Begegnungsmodi beschäftigt, erkennt man, dass sie einen überindividuellen Charakter haben, sie werden von der Gesellschaft gefordert. Trotzdem unterliegt ihre formale Gestaltung jedem einzelnen Individuum. Ein Mensch weiß zum Beispiel, dass auf ein Vergehen eine Entschuldigung folgen sollte, wie die Entschuldigung jedoch formuliert wird, liegt ganz in seiner Hand.

Modi der Begegnung sind also abhängig von der individuellen Ausgestaltung und von der Gesellschaft.⁹ Sie können als Verhaltensgleichförmigkeiten, als gegenseitige

⁶ Vgl. Marchwirth (1970), Einleitung S. 4-7., S. 5-6.

⁷ Vgl. Krumrey in Montandon (1991) S. 227-230.

⁸ Krumrey in Montandon (1991) S.230.

⁹ Vgl. Marchwirth (1970), S.6-7.

Verhaltensforderungen und letztendlich als Verhaltensbewertungen interpretiert werden.¹⁰

Da Höflichkeit in vielen Situationen von der Gesellschaft verlangt wird, liegt der Vorwurf nahe, dass gewisse Bekundungen von Sympathie und Benehmen Lügen oder Falschheit sind. Aus diesem Grund wird in der Benimmbuchliteratur der letzten Jahrzehnte zwischen „der reinen Zweckhöflichkeit, der Höflichkeit der mittleren Distanz und der Höflichkeit des Herzens“¹¹ unterschieden.

1.3.1 Zweckhöflichkeit

Als Zweckhöflichkeit wird jene Höflichkeit bezeichnet, die bei dem Zusammentreffen von Menschen gefordert wird. Hier steht jedoch nicht der Mensch selbst im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit, sondern das problemlose Funktionieren des sozialen Kontaktes. Diese Form der Höflichkeit kann auch angewandt werden, um bestimmte eigennützige Ziele zu erreichen. Sie wirkt in gewisser Weise gegen den gesellschaftlichen Wandel, denn viele Vorstellungen über den anständigen, guten und höflichen Menschen werden von Generation zu Generation unreflektiert übernommen. Es genügt, wenn die Normen für gutes Benehmen erfüllt sind, egal ob sie sinnvoll scheinen oder nicht.

1.3.2 Höflichkeit der mittleren Distanz

Die Höflichkeit der mittleren Distanz soll die Reibungspunkte bei menschlichen Begegnungen auf ein geringes Maß beschränken. Im Großen und Ganzen handelt es sich hier um die Höflichkeitsvorstellungen von Schopenhauer¹², der Höflichkeit als ein „Luftkissen, in dem nichts drin ist, das jedoch die Stöße des Alltags mildert“¹³ bezeichnet.

Schopenhauer hat die Vorstellung von einer mittleren Distanz zwischen Menschen, die Zusammenstöße miteinander möglichst reduzieren soll, diese Vorstellung erläutert er mit Hilfe einer kurzen Fabel:

Eine Gesellschaft Stachelschweine drängte sich, an einem kalten Wintertage, recht nahe zusammen, um, durch die gegenseitige Wärme, sich vor dem Erfrieren zu schützen. Jedoch

¹⁰ Vgl. Schulze, Rainer: Höflichkeit im Englischen. Zur linguistischen Beschreibung und Analyse von Alltagsgesprächen. Tübingen: Narr, 1985. S26-27.

¹¹ Marchwirth (1970), S.131.

¹² Vgl. Marchwirth (1970), S.132-135.

¹³ Thiele, Johannes (Hg.): Die besten Definitionen der Welt. Ein Kompendium geistreichen Spottes, zuspitzenden Zynismus und funkenden Witzes: scharfzügig, pointiert, ironisch, angriffslustig, unbekümmert spöttisch und abgrundtief böse. Wiesbaden: Marix, 2005. S. 150.

bald empfanden sie die gegenseitigen Stacheln; welches sie dann wieder von einander entfernte. Wenn nun das Bedürfnis der Erwärmung sie wieder zusammen brachte, wiederholte sich jenes zweite Uebel; so daß sie zwischen beiden Leiden hin und hergeworfen wurden, bis sie eine mäßige Entfernung voneinander herausgefunden hatten, in der sie sich am besten aushalten konnten.- So treibt das Bedürfnis der Gesellschaft, aus der Leere und Monotonie des eigenen Inneren entsprungen, die Menschen zueinander; aber ihre widerwärtigen Eigenschaften und unerträglichen Fehler stoßen sie wieder voneinander ab. Die mittlere Entfernung, die sie endlich herausfinden, und bei welcher ein Beisammenseyn bestehen kann, ist die Höflichkeit und feine Sitte.¹⁴

In dieser Fabel wird Höflichkeit als Notwendigkeit für das Überleben in der Gemeinschaft gesehen, denn nur wer weiß, wie nahe er anderen kommen darf, wird von der Gesellschaft positiv angenommen, beurteilt und kann sich dementsprechend auch wohl fühlen.¹⁵ Damit man die mittlere Distanz richtig einschätzen kann, muss man sein eigenes Verhalten reflektieren und eine feinfühligke Wahrnehmung entwickeln.

1.3.3 Höflichkeit des Herzens

Die Höflichkeit des Herzens, welche eher in der neueren Literatur zur Höflichkeit gefordert wird, hat mit den Normen der Gesellschaft nichts zu tun, sie ist von den Konventionen unabhängig. Das Individuum entscheidet selbst, in welcher Art und Weise es Sympathie, Zuneigung, Mitgefühl, Empfindung und Gefühl ausdrückt. Mit dieser Höflichkeit werden keine egoistischen Ziele verfolgt, sie drückt wahre Gefühle aus.¹⁶

Wie aus diesen Ausführungen hervorgeht, kann Höflichkeit viele verschiedene Zwecke verfolgen oder erfüllen und ebenso vielfältig sind auch ihre Inhalte und Schwerpunkte, so dass es schwierig ist, eine allgemein gültige Definition für Höflichkeit zu finden.

1.4 Mögliche Definitionen und Überlegungen zur Höflichkeit und dem richtigen Umgang

Obwohl die Regeln der Höflichkeit universal sind, variieren die Ansprüche an die Höflichkeit durch ihr facettenreiches Wesen von Epoche zu Epoche, von Gesellschaft zu Gesellschaft und auch von Individuum zu Individuum, es ist schwierig, die eine allgemein gültige, allumfassende, wissenschaftliche Definition für die Thematik zu finden.¹⁷ Trotzdem möchte ich kurz Überlegungen und Definitionen von Personen

¹⁴ Besch, Werner: Duzen, Siezen, Titulieren. Zur Anrede im Deutschen heute und gestern. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, 1996. S. 132.

¹⁵ Vgl. Besch (1996), S. 132.

¹⁶ Vgl. Marchwirth (1970) S. 135-138.

¹⁷ Vgl. Held (1995) S.19.

vorstellen, die sich mit dem Thema Höflichkeit oder dem richtigen Umgang vertraut gemacht haben.

1.4.1 Adolf Freiherr Knigge

Knigges Buch *Über den Umgang mit Menschen* ist das Vorbild vieler Benimmbücher und bis heute bekannt. In diesem Werk findet man zwar keine explizite Definition für Höflichkeit, doch Knigge stellt zahlreiche Regeln für das gute Benehmen vor, diese beziehen sich meist auf das äußere Verhalten von Menschen.¹⁸

Den richtigen Umgang mit Menschen sieht Knigge als Kunst, die manche Leute beherrschen und manche nicht. Er schlägt vor, dass man sich der Gesellschaft anpassen soll, jedoch ohne den individuellen Charakter zu verlieren. Unterschiedliche Völker pflegen unterschiedliche Sitten; sich den jeweiligen Orten und Situationen anzugleichen, erfordert Lebenserfahrung und Kunst.

Knigges Regeln für gutes Benehmen beziehen sich nicht so sehr auf das Gegenüber und dessen Bedürfnisse, vielmehr steht das vorteilhafte Darstellen der eigenen Person im Vordergrund, dies soll aber auf eine bescheidene Art erfolgen. Es wird immer wieder davor gewarnt, zu viel von sich selbst Preis zu geben oder zu viel für andere zu tun, denn das könnte einem schnell zum Nachteil werden. Achtung und Selbstachtung werden als gleich bedeutend gesehen. Um Achtung von anderen zu bekommen, ist es bedeutend, Versprechen einzuhalten und ehrlich zu sein.

Wer höflich sein will, muss den mittleren Weg einschlagen, Übertriebenes meiden, viel beobachten und einen unbeschwerten Umgang pflegen. Dies setzt die „Gegenwart des Geistes“¹⁹ voraus, durch sie wird man in einem guten Licht erscheinen.

Gegenwart des Geistes verlangt Knigge auch, wenn man sich mit anderen Menschen unterhält, es ist wichtig, nicht zu viel von sich selbst zu sprechen, denn dadurch könnte man andere langweilen. Bescheidenheit in der Unterhaltung wirkt vorteilhaft, auch Schweigen gehört zur Kunst der Höflichkeit.²⁰

¹⁸ Vgl. Marchwirth (1970) S. 46-47.

¹⁹ Knigge, Adolf Freiherr: *Über den Umgang mit Menschen*. Neuausgabe von Herbert Seggelke. München 13: Pohl und Co. Seit 1848. S.17.

²⁰ Vgl. Knigge (1848) S.9-24.

1.4.2 Bedürfnis nach Gesichtswahrung

Im Zusammenhang mit Höflichkeit sind Goffmans Gedanken zum positiven sozialen Wert eines Menschen, den er als „Image oder Gesicht“²¹ beschreibt, von Bedeutung. Durch bestimmte Verhaltensweisen konstituiert sich jeder ein eigenes Image beziehungsweise Gesicht, das von einem selbst und anderen Menschen wahrgenommen werden kann. Wird in einer Interaktion das eigene Image einer Person von Interaktionspartnern als besser, als man selbst erwartet hat, eingeschätzt, führt dies zu Wohlbefinden. Können in Bezug auf das Image eines Menschen die Erwartungen der Interaktionspartner nicht erfüllt werden, wird sich der betroffene Mensch nicht gut fühlen. In sozialen Situationen entwickelt man ein Gefühl für das Image anderer, dieses Bewusstsein kann sich zwar von dem Wissen über das eigene Image unterscheiden, dennoch ist der Aufbau der Images von derselben Art und Weise.

Menschen sind darum bemüht, in sozialen Situationen ihr „Gesicht zu wahren“, also ihr Image aufrechtzuerhalten, denn das „Gesicht zu verlieren“ bedeutet, dass man kein korrektes oder gar kein Image hat. Durch Äußerungen oder Verhaltensweisen anderer Menschen kann das eigene Image bedroht werden, deshalb wird von Interaktionspartnern erwartet, dass sie Selbstachtung zeigen und Rücksicht auf das Image des Gegenübers nehmen. Die gegenseitige Anerkennung und Rücksichtnahme ist in Gesprächen und Begegnungen sehr wichtig.²²

Diese Ausführungen von Goffman sollen zeigen, dass die wechselseitige Wahrung des Gesichts von grundlegender Bedeutung bei höflichem und wertschätzendem Verhalten ist.

Anhand der Überlegungen von Goffman haben Brown und Levinson eine bedeutende, weit verbreitete Theorie zur Höflichkeit aufgestellt, die ich später noch genau vorstellen werde.

Auch weitere Autoren haben mit Hilfe der Gedanken zur Gesichtswahrung versucht, eine Definition für Höflichkeit aufzustellen.

Rudolf Erndl zum Beispiel definiert Höflichkeit folgendermaßen:

Unter Höflichkeit verstehe ich auf den sozialen Wert und die face- Bedürfnisse des Gegenübers (unter Mitberücksichtigung des eigenen face) bezogene, normativ erwartete oder strategisch

²¹ Goffman, Erving: Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1971. S.10.

²² Vgl. Goffman (1971) S.10-15.

gebotene, verbale und nonverbale Handlungen, die dazu dienen, mögliche Konfliktsituationen zu vermeiden und allgemein ein positives Gesprächsklima zu fördern.²³

Aus diesem Zitat kann man entnehmen, wie wichtig die wechselseitig entgegengebrachte Würde ist, denn durch diese können Konfliktsituationen verringert werden und einem positiv erlebten Miteinander steht nichts mehr im Wege.

In dem 1952 erschienen Buch *Betragen – sehr gut* von Curt Elwenspoek schreibt dieser eine Stellungnahme zur Höflichkeit, in der ähnlich wie bei Goffman die Rücksichtnahme auf den Interaktionspartner betont wird. Der folgende Ausschnitt gibt seine Worte wieder:

Eine menschliche Gesellschaft ohne Einhaltung bestimmter Spielregeln (ist unmöglich) und [...] eine harmonische Gemeinschaft [ist] nur dann möglich [...], wenn jeder einzelne, statt zu sagen und zu tun, wozu er gerade Lust hat, sich so benimmt, wie es von ihm erwartet wird. Erwartet wird aber von jedem von uns, daß wir uns jedem gesellschaftlichen Partner gegenüber so benehmen, als ob wir in ihm ein besonders wertvolles Exemplar der Gattung homo sapiens respektierten. Das ist nämlich das A und O der Höflichkeit.²⁴

Das Zitat belegt, dass das gesichtswahrende Verhalten in Bezug auf das Gegenüber nicht nur bei Goffman einen hohen Stellenwert einnimmt, und somit sicher eine wichtige Bedingung von Höflichkeit darstellt.

1.5 Die Erziehung zur Höflichkeit

Höflichkeit ist ein wichtiges Thema im Kontext der Erziehung, denn sie repräsentiert die Integration des Individuums in die Gesellschaft. Damit Beziehungen möglichst konfliktfrei ablaufen können, ist es wichtig, Verhaltensnormen so früh wie möglich zu erlernen und zu verinnerlichen.

Die Gesellschaft hat viel Einfluss auf die Entwicklung eines Menschen, jeder kann aber trotzdem seine eigene Individualität bis zu einem gewissen Grad entwickeln.²⁵ Das Erlernen von Verhaltensnormen ist für das Kind eine Einführung in die komplexen sozialen Beziehungen.²⁶

Kinder erlernen das richtige Benehmen weitgehend durch ihr alltägliches Leben in der Gesellschaft oder in der Familie. Sie imitieren Erwachsene oder werden von ihnen auf

²³ Erndl, Rudolf: Höflichkeit im Deutschen. Konzeption zur Integration einer zentralen Gesprächskompetenz im Deutsch als Fremdspracheunterricht. Magisterarbeit Univ. Regensburg 1998. S.38.

²⁴ Elwenspoek, Curt: *Betragen- sehr gut. Ein Brevier der echten Höflichkeit.* Stuttgart: Verlag Deutsche Volksbücher, 1952. S.7.

²⁵ vgl. Blum, Monika: Die Höflichkeit- eine Tugend oder ein Ritual? Magisterarbeit. Unvi. Wien 1999. S.61, 64.

²⁶ Vgl. Montandon in Montandon (1991) S.11.

die richtigen Verhaltensformen aufmerksam gemacht.²⁷ Viele Eltern achten schon in der frühen Kindheit darauf, dass ihre Kinder „bitten“ oder „danken“, solche Höflichkeitsfloskeln werden vor allem bei Kleinkindern oft durch Gesten, wie zum Beispiel dem Handflächen zusammen klatschen, ausgedrückt.

Auch das respektvolle Verhalten älteren und fremden Menschen gegenüber ist ein wichtiger Punkt in der Höflichkeitserziehung. Bei Kleinkindern nimmt man es mit der Respektbekundung zwar noch nicht so genau, aber spätestens in der Schule werden von jungen Menschen korrekte Umgangsformen erwartet, wer sich nicht an diese hält, gilt als ungezogen oder grob.

Das richtige Benehmen wurde Kindern in früheren Zeiten oft regelrecht antrainiert, das ist aber wenig effektiv, denn Kinder müssen von ihren Eltern Begründungen dafür erhalten, warum sie sich in der geforderten Art und Weise verhalten sollen. Man muss ihnen kindgerechte Erklärungen liefern, die sie verstehen und nachvollziehen können, es ist schlecht, einfach zu sagen „weil sich das eben so gehört“.²⁸

Höflichkeit war schon immer ein wichtiges Thema in der Erziehung und wird auch heutzutage gefordert. Ein nettes Wort oder eine wohlwollende Geste stimmt die meisten Menschen mild und begünstigt positive Beziehungen.

1.6 Probleme im Höflichkeitsverhalten zwischen unterschiedlichen Kulturen

Die richtige Anwendung von non- verbalem und verbalem Höflichkeitsverhalten ist eine wichtige gemeinsame Aktivität in allen Kulturen, um Konflikte zu vermeiden. Mögliche Unsicherheiten während einer Interaktion zwingt die Beteiligten dazu, sich taktvoll zu verhalten.

Viele Probleme in der interkulturellen Kommunikation entstehen durch die Schwierigkeit, einem ausländischen Partner Gefühle und Absichten in angemessener Weise zu übermitteln. Kleine Missverständnisse in interkulturellen Situationen sind manchmal schwer zu beseitigen, da Techniken und Strategien zur Problemlösung oft nicht geteilt werden, es gibt kein universales Höflichkeitsverhalten zwischen den Kulturen. Ein ausländischer Partner weiß vielleicht nicht, was eine bestimmte Geste zu

²⁷ Vgl. Comte-Sponville, Andre: Die minimale Tugend: Höflichkeit. In: Stäblein, Ruthard (Hg.): Höflichkeit. Tugend oder schöner Schein? Frankfurt: Fischer, 1997. S.21-25.

²⁸ Vgl. http://www.elternfluesterer.de/gutes_benehmen_grundregeln.htm, entnommen 09.09.2009, 10.05 Uhr

bedeuten hat, folglich bricht die Kommunikation zusammen.²⁹ Schon Knigge bemerkt in seinem Buch *Über den Umgang mit Menschen*, dass die zuvorkommende Höflichkeit eines Rheinländers in manchen Städten von Niedersachsen als aufdringlich interpretiert werden würde.³⁰

Im späteren Verlauf dieser Arbeit werde ich linguistische Höflichkeitstheorien von Grice, Searle, Leech und anderen vorstellen, diese Theorien sind stark an bestimmte kulturelle Hintergründe gebunden, deshalb ist es fraglich, ob sie auch zur Vermittlung von interkultureller Höflichkeit geeignet sind.³¹

1.7 Non- verbales und verbales Höflichkeitsverhalten

Höflichkeit wird entweder durch die Mimik oder die Gestik eines Menschen oder mit Hilfe von sprachlichen Mitteln zum Ausdruck gebracht. Beide Varianten können gemeinsam oder getrennt auftreten, und sind von der jeweiligen Kultur abhängig.³²

1.7.1 Nonverbales Höflichkeitsverhalten

Die Mimik und die Gestik eines Menschen sind für das Erkennen von höflichem Auftreten von großer Bedeutung. Obwohl nonverbales Höflichkeitsverhalten kulturabhängig ist, gibt es dennoch spezielle Zeichen, die in vielen Kulturen als höflich interpretiert werden.³³

Populäre Philosophen des 18. Jahrhunderts erklärten die bewusste oder unbewusste Repräsentation durch Mimik oder Gestik zu einer viel sagenden „ästhetischen Dimension des menschlichen Handelns“³⁴. Sie wurde in Zusammenhang mit Authentizität des Ausdrucks gesehen. Die Mimik diene auch als Erkennungshilfe für moralisches Handeln, durch sie lege man innere Intentionen für ein bestimmtes Verhalten frei.³⁵

²⁹ Vgl. Janney, Richard W; Arndt Horst: Intracultural tact versus intercultural tact. In: Watts, Richard; Sachiko Ide; Ehrlich, Konrad (Hg): *Politeness in Language. Studies in its History, Theorie and Practice*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1992. S.21-32.

³⁰ Vgl. Knigge (1848) S.12.

³¹ Vgl. Janney; Arndt (1992) S.29.

³² Vgl. Sifianou, Maria: *Politeness phenomena in England and Greece. A cross cultural perspective*. Oxford: Clarendon, 1992. S.74-75.

³³ Vgl. Sifianou (1992) S.74-75.

³⁴ Bachmann-Medick, Doris: Mimik und Gebärden als ästhetische Handlungsweisen in der Populärphilosophie des 18. Jahrhunderts. In Montandon, Alain (Hg.): *Über die deutsche Höflichkeit. Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern*. Bern: Peter Lang AG, 1991. S.141.

³⁵ Vgl. Bachmann-Medick in: Montandon (1991) S.141-143.

Bei der Begegnung mit anderen Menschen kann dem Gegenüber durch Körpersprache Freude, Wohlwollen, Interesse und Abneigung signalisiert werden. Die Mimik und die Gestik untermauern oft die verbalen Elemente in Interaktionen, manchmal stehen sie aber auch im Gegensatz zu dem Gesprochenen, dies ist meist der Fall, wenn man sich nicht authentisch verhält.

Eine der natürlichsten mimischen Ausdrucksweisen ist das Lächeln, es übermittelt den Eindruck von Freundlichkeit und reguliert aggressives Verhalten.³⁶ Im Bereich der Gesten sind vor allem jene von Bedeutung, die als Begrüßung dienen, wie das Reichen der Hände, das Verbeugen und das Heben des Hutes.

Als besonderen Bereich der Gesten hebt Marchwirth die „Höflichkeitssprache des menschlichen Körpers“³⁷ hervor, er versteht darunter jene Zeichen, die für sich allein stehen und innerhalb einer Kultur immer mit derselben Bedeutung in Verbindung gebracht werden. Erhebt sich zum Beispiel ein Gastgeber beim Eintreffen eines Gastes, so wird das als höfliche Geste gesehen, die aber nicht in Worte gefasst werden kann. Die Bedeutung der jeweiligen Gesten ist durch Konventionen festgelegt.³⁸

Der nonverbale Ausdruck bleibt innerhalb einer Interaktionssequenz nicht konstant, man kann die Mimik oder die Gestik nicht als Darstellung von Affekten im Sinne eines abgeschlossenen Bildes sehen. Es handelt sich dabei vielmehr um eine sichtbare Abfolge unterschiedlicher Affekte, die im Laufe eines Gesprächs entstehen.³⁹

In Bezug auf mimisches Ausdrucksverhalten betont Johann Jakob Engels, dass die individuellen Empfindungen während eines Gesprächs durch die nonverbale Darstellung besser als durch das Wort sichtbar werden:

In der Rede giebt es, wie bekannt, mehrere Unterbrechungen, Stillstände von bald längerer bald kürzerer Dauer, während welcher wir den Gemüthszustand der Person nur errathen, nicht hören. Im Gebehrendenspiel giebt es dergleichen Stillstände nicht; das Auge hat in einem fort, mit den Personen selbst, auch den Ausdruck ihrer Gesinnungen, ihrer Empfindungen vor sich; jeder Anblick in jedem Moment ist bedeutend, sey es durch wirklichen Ausdruck eines bestimmten Affects, oder selbst durch Ruhe, durch Gleichgültigkeit, durch Zerstreuung.⁴⁰

Nonverbales Verhalten ist, wie sich an diesen Ausführungen unschwer erkennen lässt, ein wichtiges Thema in Bezug auf Höflichkeit, im Folgenden dieser Arbeit möchte ich

³⁶ Vgl. Sifianou (1992) S.74-75.

³⁷ Marchwirth (1970) S.191.

³⁸ Vgl. Marchwirth (1970) S.191-192.

³⁹ Vgl. Bachmann-Medick in: Montandon (1991) S.144.

⁴⁰ Engel, Johann Jakob: Ideen zu einer Mimik. Der Philosophie für die Welt. 2Bde. Berlin: Mylius, 1785/86. S.206.

mich trotzdem eher auf die verbalen Höflichkeitsformen konzentrieren, zu diesen auch die Entschuldigungsformeln zählen.

1.7.2 Verbale Höflichkeit

Innerhalb der letzten 20 Jahre wurde versucht zu definieren, was man unter linguistischer Höflichkeit wirklich versteht. Ansätze, bei denen ein Zusammenhang zwischen grammatischen Regeln und sozialen Normen postuliert wurden, gerieten dabei in den Mittelpunkt des Interesses. Meier schrieb, dass Höflichkeit tut, „was sozial akzeptabel ist“, Held schrieb, dass „Höflichkeit soziale Interaktion reguliert, damit ein Minimum an Konfliktpotential zu einem Maximum an persönlichem Profit führt“. Diese Definitionen sind Beispiele dafür, wie Höflichkeit in gewissen pragmatischen Werken erklärt wird.

Der Ansatz der linguistischen Höflichkeit ist weit mehr pragmatisch als grammatikalisch orientiert, Höflichkeit wird als zielorientierter Vorgang gesehen, der soziale Harmonie herstellen soll.

Wie beim Phänomen Höflichkeit allgemein gibt es auch zur linguistischen Höflichkeit keine allgemein gültige Definition, es herrscht aber Übereinstimmung darüber, dass es keine universellen Wörter, Sätze oder syntaktische Strukturen gibt, die Höflichkeit ausdrücken.

Natürlich gibt es aber sprachliche Wendungen wie die korrekte Anrede, Grußformeln, indirektes Sprechen oder Entschuldigungen, die in bestimmten Situationen eine Relevanz für höfliches Sprechen haben.⁴¹

Thomas schreibt hierzu:

[I]t would be fatuous to suppose that there is any absolute 'Politeness quotient' which can be assigned unambivalently and out of context to a particular linguistic structure.⁴²

1.8 Negative Sichtweise der Höflichkeit

In den bisherigen Ausführungen habe ich Höflichkeit fast ausschließlich unter dem Aspekt des sozialen Nutzens für den Menschen beschrieben, in diesem Kapitel möchte ich auf kritische Betrachtungsweisen des Phänomens Höflichkeit eingehen.

⁴¹ Vgl. Brinker, Klaus (Hg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin, New York: Walter de Gruyter, 2001. S.1407-1408.

⁴² Thomas, J.: Cross-cultural pragmatic failure.1983.S.97In: Brinker, Klaus (Hg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin, New York: Walter de Gruyter, 2001. S.1408.

Obwohl Höflichkeit im Allgemeinen als unerlässlich für den konfliktfreien Umgang gilt, gibt es dennoch Menschen, die Höflichkeit nicht als das sehen, wofür sie stehen sollte. Die skeptische Sichtweise hat ihren Ursprung in der Analyse der bereits vergangenen Jahrhunderte. Sell kritisiert, dass Höflichkeit in früheren Zeiten in enger Verbindung mit der Klassenzugehörigkeit und der politischen Macht stand, dies führte dazu, dass Menschen, die sich nicht an die expliziten Konventionen hielten oder ihrem individuellen Sprachstil treu blieben, Opfer von sozialen Stigmatisierungen und politischer Verfolgung wurden. Höflichkeit war zwar ein Indikator für eine gute Herkunft und Ansehen in der Gesellschaft, korrelierte aber nicht mit Rücksicht und Achtung gegenüber anderen Menschen. In folgendem Zitat von Sell wird noch einmal mehr deutlich, was er von Höflichkeit hält:

Many people probably think of politeness as little more than a social lubricant less nocuous than alcohol, or as a velvet glove within which to hide one or another kind of iron fist.⁴³

Höflichkeit steht zwar in unserer Zeit in einem besseren Licht, doch selbst heutzutage werden sprachliche Höflichkeitsfloskeln oft routinemäßig verwendet und formuliert, um sich selbst einen Vorteil zu verschaffen oder egoistische Ziele zu erreichen. In solchen Fällen stellen sie eine Art Maske für tatsächliche Absichten dar.⁴⁴

Ein weiterer Kritikpunkt an der Verwendung höflicher Formulierungen kann geäußert werden, wenn diese von Personen in ironischer Weise benutzt werden. Höfliche Formen können nämlich in bestimmten Situationen ziemlich unhöflich sein. Ein Beispiel dazu:

a). Wünscht der Herr Doktor zu speisen?

b). Zum Abtrocknen ist sich der Herr Doktor wohl zu schade.

Während der erste Satz meistens höflich, ehrerbietig und respektvoll aufgefasst wird, ist im zweiten Satz eine gewisse Ironie des Sprechers zu spüren, die dazu führt, dass der Satz als unhöflich aufgefasst wird. Ob eine Höflichkeitsform wirklich höflich ist, hängt also von der Situation ab.⁴⁵

⁴³ Sell, Roger D.: Literary texts and diachronic aspects of politeness. In: Watts, Richard; Sachiko Ide; Ehrlich, Konrad (Hg): Politeness in Language. Studies in its History, Theorie and Practice. Berlin, New York: Moun-ton de Gruyter, 1992. S.112.

⁴⁴ Vgl. Sell In: Watts (1992) S.109-115.

⁴⁵ Vgl. Haase, Martin: Respekt. Die Grammatikalisierung von Höflichkeit. München, Newcastle: Lincom Europa, 2004. S. 18

2 Höflichkeit in der Sprachwissenschaft

2.1 Erstes sprachwissenschaftliches Interesse an der Höflichkeit

Im frühen 20. Jahrhundert fand die erste sprachwissenschaftliche Betrachtung des Zusammenhangs zwischen Sprache und Höflichkeit statt. Der Mensch, seine Sprache und die dadurch entstehenden sozialen und kulturellen Situationen wurden mit Interesse untersucht, Vertreter des Idealismus und der sprachsoziologischen Schule haben zu ein paar Erkenntnissen im Bereich der Höflichkeit beigetragen. Obwohl Höflichkeit zum Thema in der Sprachwissenschaft wurde, war die Abhandlung aber eher mangelhaft.⁴⁶

2.2 Höflichkeit in der Sprachpsychologie um 1940

Ein bedeutender Vertreter der Erforschung der Höflichkeit in der Sprachpsychologie war Friedrich Kainz. Er sah Sprache nicht nur als Medium zum Verständnis mit Anderen, sondern sprach ihr auch ästhetische, ethische und intellektuelle Dimensionen zu. In den Bereich der ethischen Dimension fiel die sprachliche Höflichkeit, welche den respektvollen sozialen Umgang sicherte. Kainz untersuchte die verbale Höflichkeit, die seiner Meinung nach ein Indikator für sittliches Verhalten war in Zusammenhang mit historischen und nationalen Gegebenheiten, dabei spielte das einfühlsame Eingehen auf den Interaktionspartner eine große Rolle. Als Ergebnis seiner Evaluation stellte Kainz fest, dass die Franzosen und Engländer den Deutschen in Sachen Höflichkeit voraus waren, weiters konnte er einen Zuwachs der Höflichkeit von Nord- nach Südeuropa feststellen.⁴⁷

Held kritisiert, dass die Forschungsmaterialien von Kainz wenig originell waren, sie erachtet aber seine Betrachtung der inhaltlichen Strukturen von Höflichkeit in Korrelation mit Verhaltenstrategien als wichtig für die linguistische Auseinandersetzung mit Höflichkeit.⁴⁸

⁴⁶ Vgl. Held (1995) S.33-34.

⁴⁷ Vgl. Kainz In: Held (1995) S.40-41.

⁴⁸ Vgl. Held (1995) S.41.

2.3 Wendung zur Pragmatik

Das Wort „Pragmatik“ hat seinen Ursprung im Griechischen und bedeutet Aktivität, Handlung oder Tun.⁴⁹ Der Philosoph Charles Morris führte die moderne Nutzung der Pragmatik ein. Er argumentierte, dass die Semiotik (Lehre von Zeichen) die Semantik, die Pragmatik und den Syntax umfasse. Seiner Meinung nach ist Pragmatik die „Untersuchung der Beziehung zwischen Zeichen und deren Interpretationen“. ⁵⁰ Neben Morris Definition von Pragmatik gibt es noch zahlreiche andere Erklärungen dieser Disziplin, wie zum Beispiel: „Pragmatik ist die Lehre vom menschlichen Handeln“. ⁵¹ Ende der 1960er Jahre fand eine Hinwendung zur Pragmatik statt, immer mehr Linguisten interessierten sich für den Gebrauch und die Funktionen von sprachlichen Äußerungen. ⁵² Sie erkannten, dass Sprache stark an Interaktionsprozessen beteiligt ist, diese lenkt, und dadurch handelnden Charakter aufweist. Sprache gehört deshalb zum menschlichen Verhaltensrepertoire. Durch die Beschäftigung mit dem „kommunikativen Handeln“ rückte die Beziehung zwischen Sprecher und Hörer und damit auch die verbale Höflichkeit mehr in den Mittelpunkt linguistischer Forschungen. Der Zusammenhang zwischen dem Menschen, seiner Sprache und seinen sozialen Empfindungs- und Verhaltensweisen beeinflusste die Sprachwissenschaft und führte zu unterschiedlichsten Theorien in Bezug auf sprachliches Handeln. Theorien, welche die linguistische Pragmatik und demzufolge auch die Höflichkeitsforschung stark beeinflussten, waren die Sprechakttheorie und die Theorie zu den Konversationsmaximen, beide werde ich im folgenden Verlauf genauer vorstellen. ⁵³

⁴⁹ Vgl. Trosborg, Anna: Interlanguage Pragmatics. Request, Complaints and Apologies. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1995. S.5

⁵⁰ Vgl. Morris, Charles W.: Foundation of the theory of signs. Chicago: University of Chicago, 1938. S.6

⁵¹ Ernst, Peter: Pragmalinguistik. Grundlagen, Anwendungen, Probleme. Berlin, New York: de Gruyter. 2002, S.10.

⁵² Vgl. Lange, Willi: Aspekte der Höflichkeit. Überlegungen am Beispiel der Entschuldigungen im Deutschen. Frankfurt am Main, Bern, New York: Peter Lang, 1984. S.20

⁵³ Vgl. Held (1995) S.45.

3 Die Sprechakttheorie

3.1 Allgemeines zur Sprechakttheorie

Der Terminus Sprechakt geht auf John Langshaw Austin und John Searle zurück. In Austins Vorlesungsreihe „How to do things with words“ beschrieb er die Besonderheiten, die manche Sprechakte aufweisen. Zu den Sprechakten gehören Äußerungen wie Entschuldigungen, Versprechungen oder Nachfragen.⁵⁴

Bei der Sprechakttheorie handelt es sich um eine facettenreiche Theorie, mit der sich unterschiedliche Personen befassen haben. Dies führte zu einer Bandbreite an Ansätzen auf diesem Gebiet, die meisten von ihnen basieren allerdings auf den Theorien von Austin und Searle.⁵⁵

Bevor ich zu der näheren Erklärung der sprechakttheoretischen Ansätze von Austin und Searle komme, möchte ich darauf hinweisen, dass sich der Philosoph Ludwig Wittgenstein ungefähr zur gleichen Zeit wie Austin mit Sprechakten auseinandersetzte und bemerkte, dass Sprechakte nicht isoliert gesehen werden können, sondern einen Teil eines Handlungsgeschehens ausmachen. Weiters bemerkte er, dass es verschiedene Arten der Verwendung von Sätzen gibt, und dass innerhalb von Sätzen meist bestimmte Wörter verwendet werden, um etwas Bestimmtes auszusagen.⁵⁶

3.2 Austin - seine Beiträge zur Sprechakttheorie

Im Jahr 1955 hielt Austin in Harvard eine Vorlesung, die sieben Jahre später unter dem Titel „How to do things with words“ veröffentlicht wurde. Hauptaussage der Vorlesung war, dass Sprache nicht nur Medium des verbalen Ausdrucks ist, sondern auch zum Vollzug von Handlungen eingesetzt werden kann.⁵⁷ Um Handlungen in sprachlichen Äußerungen erkennbar zu machen, untersuchte er hauptsächlich Sätze, die in öffentlichen standardisierten Situationen gesagt wurden. Zu diesen zählen Formulierungen wie „Ich entschuldige mich...“, „Ich taufe dich auf den Namen...“ und „Ich spreche dich los von deinen Sünden...“. Ausdrücke dieser Art bezeichnete Austin als Performative, diese stellte er allen anderen Ausdrücken, den Konstativen, das sind

⁵⁴ Vgl. Fiala, Susanne: If ye please grant it or requests and request strategies in selected plays of Thomas Middleton. Diplomarbeit. Universität Wien 2006. S.26.

⁵⁵ Vgl. Schmachtenberg, Reinhard: Sprechakttheorie und dramatischer Dialog. Ein Methodenansatz zur Drameninterpretation. Tübingen: Niemeyer, 1982. S.14.

⁵⁶ Vgl. Wunderlich, Dieter: Zur Konventionalität von Sprechhandlungen. In: Wunderlich, Dieter (Hg): Linguistische Pragmatik. Frankfurt am Main: Athenäum, 1972. S.42-43.

⁵⁷ Vgl. Doll, Barbara: Zur Konventionalität institutioneller Sprechhandlungen: Das Interview. Dissertation. Bonn, 1979. S.58.

Äußerungen zur Beschreibung der Welt, gegenüber. Das Wort „Performativ“ wurde in Bezugnahme auf den englischen Terminus „to perform an action“ gewählt, Performative tun nämlich etwas, obwohl sie Wörter sind.⁵⁸ Austin selbst charakterisiert performative Äußerungen folgendermaßen:

[T]he uttering of the sentence is, or is a part of, the doing of an action, which again would not *normally* be described as, or as just, saying something.⁵⁹

Als weitere Besonderheit von performativen Äußerungen bemerkt Austin, dass diese weder wahr noch falsch sein können, es ist lediglich wichtig, ob die Kommunikation glückt oder nicht glückt, also um es in Austins Worten wiederzugeben „happy oder unhappy“⁶⁰ verläuft. Die „Glücksbedingungen“ sind beim Erfassen des Sinnes einer Sprechhandlung entscheidend. Austin ist bei seiner Theorie über die performativen Ausdrücke nicht entgangen, dass es zwischen Reden und Handeln trotzdem eine Unterscheidung geben muss, denn zum Beispiel bei der Eheschließung gehört zu den Worten „Ich nehme dich zu meiner Frau...“ auch der Ringtausch, damit die Eheschließung ihre Gültigkeit hat. Performative Sätze sind also nicht gleichzusetzen mit Handlungen, sie sind lediglich Reden, die handelnden Charakter aufweisen und besonders aussagekräftig sind.

Nach der Untersuchung von Reden in einem standardisierten Rahmen hat Austin überprüft, ob sich auch in der Alltagssprache performative Äußerungen finden lassen, dabei kam er zu dem Ergebnis, dass dies der Fall ist. Er teilte die verschiedenen Aussagen ihrer Handlungsabsicht gemäß in fünf Gruppen ein, die unter den Namen „Verdiktive, Exerzitive, Kommissive, Konduktive [und] Expositive“⁶¹ Äußerungen“ bekannt sind.⁶²

Innerhalb der Vorlesungsinhalte unterscheidet Austin bei einem Sprechakt drei Dimensionen: den lokutionären Akt, den illokutionären Akt und den perlokutionären Akt. Ersterer kann wiederum in den phonetischen Akt (man äußert bestimmte Geräusche), in den phatischen Akt (man äußert Geräusche, die eine bestimmte Gestalt aufweisen - gewisse Wörter) und in den rhetischen Akt (man verwendet gewisse Wörter, um etwas Bestimmtes auszusagen) unterteilt werden.⁶³

⁵⁸ Vgl. Weinrich, Harald: Sprache in Texten. Stuttgart: Ernst Klett Verlag, 1976. S.31-32.

⁵⁹ Vgl. Austin, John L.: How to Do Things with Words. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1975. S.5.

⁶⁰ Vgl. Austin (1975) S.5.

⁶¹ Austin, John L.: Zur Theorie der Sprechakte. Stuttgart: Reclam, 2002. S. 169.

⁶² Vgl. Weinrich (1976) S.32-33.

⁶³ Vgl. Austin (2002) S.110f.

Der lokutionäre Akt ist also jener Akt, in dem man bestimmte Geräusche von sich gibt, eine Äußerung vollzieht. Es ist dabei bedeutend, dass das Gesagte von anderen Menschen verstanden wird.

Illokutionäre Akte zeigen, was man mit einer Äußerung bezweckt, man kann zum Beispiel etwas versprechen, nachfragen oder drohen.

Neben dem lokutionären und dem illokutionären wird der perlokutionäre Akt vollzogen. Dieser beschreibt die Wirkung, welche durch eine Äußerung hervorgebracht wird. Austin nennt die vom Sprecher erhofften Wirkungen einer Äußerung perlokutionäre Ziele, zu diesen zählen beispielsweise überreden oder überzeugen.⁶⁴ In einer Entschuldigungssituation kann der Sprecher der Entschuldigung zum Beispiel die Hoffnung haben, den Geschädigten von seinem Bedauern zu überzeugen.

Mit dieser Ausarbeitung der Sprechakttheorie hat Austin einen wichtigen linguistischen Grundstein gelegt. Seine Ausführungen sind von zahlreichen Sprachwissenschaftlern aufgegriffen und weiterbearbeitet beziehungsweise weiterentwickelt worden. Die Sprechakttheorie kann manche sprachliche Phänomene klassifizieren und hat großes Interesse in unterschiedlichen Forschungsbereichen hervorgerufen.

3.3 Searle- Weiterentwicklung von Austins Sprechakttheorie

Im Jahr 1969 erschien Searles Buch „Speech act“ zu Deutsch „Sprechakte“. In diesem Buch werden Austins Überlegungen zum performativen Gehalt gewisser Äußerungen weiterentwickelt.⁶⁵

Sprechakte gehören für Searle zu jeder sprachlichen Kommunikation, denn nicht allein Wörter, Sätze oder Symbole sind Kommunikation, sondern erst das Hervorbringen dieser.⁶⁶

Searle unterscheidet zwei Bedeutungen einer sprachlichen Äußerung, nämlich den propositionalen Inhalt, welcher die Personen und Objekte der realen Welt umfasst, und die illokutionäre Kraft, welche zu dem beabsichtigten Ziel durch eine sprachliche Äußerung führt. Er ist der Meinung, dass alle Sprechakte in Klassen eingeteilt werden müssen, und dass jeder Sprechakt nur je einer dieser erarbeiteten Klassen zugeordnet werden darf. In der Theorie mag diese Unterscheidung möglich sein, doch in der

⁶⁴ Vgl. Austin (2002) S.116-134.

⁶⁵ Vgl. Weinrich (1976) S.34.

⁶⁶ Vgl. Searle, John R.: Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1971. S.30.

Realität können manche Sprechakte zu verschiedenen Klassen zugeordnet werden.⁶⁷ Auf die nähere Beschreibung der Klassen gehe ich im weiteren Verlauf der Arbeit ein. Da Sprache regelgeleitetes Handeln ist, vertrat Searle die Auffassung, dass auch Sprechakte an ein bestimmtes Regelsystem gebunden sein müssen.⁶⁸ Er stellte das Prinzip der Ausdrückbarkeit auf, welches besagt, dass „man alles, was man meinen auch sagen kann“⁶⁹. Auch wenn es manchmal auf Grund unbekannter Wörter unmöglich erscheinen mag, jenes auszudrücken, was man meint, ist es prinzipiell dennoch machbar, seine Gedanken in Worte zu fassen.

Anhand eines Beispiels möchte ich nun Searls Einteilung der Sprechakte genauer beschreiben. Ein Sprecher kann in einer bestimmten Situation einen der folgenden Sätze äußern:

- a). Peter springt hoch.
- b). Springt Peter hoch?
- c). Peter, spring hoch!
- d). Würde Peter doch hoch springen!

Die vier Sätze unterscheiden sich zwar in ihrer Bedeutung, dennoch haben sie eines gemeinsam, ihr Sprecher vollzieht während der Äußerung verschiedene Gesprächsakte.⁷⁰ Searle bezeichnet diese, in Anlehnung an Austin, folgendermaßen:

- Äußerungsakt: Dabei handelt es sich um die Äußerung von Wörtern.
- Propositionaler Akt: Referenz und Prädikation - Bestimmte Wörter werden verwendet, um etwas auszusagen.
- Illokutionärer Akt: Zu dem illokutionären Akt gehören Verben, wie anordnen, aussagen, beschreiben, ersuchen, entschuldigen, fragen, argumentieren u.a.⁷¹
- Perlokutionärer Akt: Durch eine Äußerung kann man jemanden dazu bewegen etwas zu tun. Beispiele dafür sind: aufklären, belehren, überzeugen, anregen, dazu bringen.⁷²

Im weiteren Verlauf seiner Ausführungen unterteilt Searle die illokutionären Handlungen in fünf Klassen:

- Assertive oder Repräsentativa: verpflichten den Sprecher zur Wahrheit der ausgedrückten Proposition (z.B. aussagen, schließen, behaupten, berichten etc.);

⁶⁷ Vgl. Fiala (2006) S.29.

⁶⁸ Vgl. Searle (1971) S.29.

⁶⁹ Searle (1971) S.34.

⁷⁰ Vgl. Searle (1971) S.38-39.

⁷¹ Searle (1971) S.40.

⁷² Searle (1971) S. 42.

- Direktiva: stellen Versuche des Sprechers dar, den Adressaten dazu zu bringen, etwas zu tun (z.B. bitten, fragen, auffordern);
- Kommissiva: verpflichten den Sprecher zu einer zukünftigen Handlung (z.B. versprechen, drohen, geloben);
- Expressive: drücken einen psychischen Zustand des Sprechers aus (z.B. sich entschuldigen, gratulieren);
- Deklarative: bewirken sofortige Veränderung am Zustand der Dinge und neigen dazu, von komplexen außersprachlichen Ereignissen abzuhängen (z.B. taufen, den Krieg erklären, kündigen).⁷³

Die Kategorisierung von illokutionären Äußerungen, ist zwar sehr bekannt, kann aber nicht ohne Einschränkungen als universell angesehen werden, denn die Gelingungsbedingungen für Sprechakte werden hier außer Acht gelassen.⁷⁴

Bei der Entwicklung der Sprechakttheorie beschäftigte sich Searle auch mit indirekten Sprechakten, diese sind besonders interessant für das Thema sprachliche Höflichkeit, da mit Hilfe von indirekten Redewendungen oft Höflichkeit ausgedrückt wird.⁷⁵

Die sprechakttheoretischen Ansätze von Austin und Searle sind nicht die einzigen Überlegungen auf diesem Gebiet, auch andere Personen, wie zum Beispiel Dieter Wunderlich, haben eine Konzeptionen zum Thema „Sprechakte“ erarbeitet, mit deren Ausführungen werde ich mich in dieser Arbeit aber nicht genauer befassen. Erwähnenswert ist meiner Meinung nach nur, dass Wunderlich in seiner Ausarbeitung zur Sprechakttheorie erstmals auch die Funktion des Zuhörers miteinbezogen hat und sich demzufolge nicht nur auf die Perspektive des Sprechers beschränkt hat.

3.4 Kritik an den sprechakttheoretischen Ansätzen von Austin und Searle

Keine der vorgestellten Theorien zu den Sprechakten erweist sich als allumfassend. Nach Searles Rezeption der Überlegungen Austins bemängelt er, dass sich bei Austin nicht alle Sprechakte einordnen lassen, sich manche Kategorien überschneiden, und dass sich gleichartige Sprechakte teilweise mehreren Kategorien zuordnen lassen. Doch auch bei Searle können, trotz all seiner Bemühungen, nicht alle Sprechakte einer

⁷³ Ernst (2002) S.102.

⁷⁴ Vgl. Ernst (2002) S.102.

⁷⁵ Vgl. Schnaubelt, Eva: Bitten und Entschuldigen im klassischen und modernen französischen Theater aus dem Blickwinkel der Sprechakttheorie. Diplomarbeit. Universität Wien, 1997. S.15.

Kategorie zugeordnet werden, als Beispiel dafür führt Schmachtenberg Sprechakte wie zum Beispiel Trinksprüche an.⁷⁶

Weiters weisen die Analysen der Sprechhandlungen Mängel auf, weil der situative Kontext, in dem die Sprechakte stehen, unberücksichtigt bleibt, und so keine wirkliche Notwendigkeit für die Analyse besteht. Auch der Zusammenhang von Sprechakten mit den subjektiven Bedürfnissen der Interaktanten wird außer Acht gelassen. Darüber hinaus findet die Perspektive des Hörers, die als Indikator dafür gilt, ob ein Sprechakt erfolgreich war, bei Austin und Searle keine Berücksichtigung. Die vorgestellten Kritikpunkte zeigen, dass es nötig ist, die Sprechakttheorie durch weitere pragmatische Theorien zu ergänzen.⁷⁷

⁷⁶ Vgl. Schmachtenberg, Reinhard: Sprechakttheorie und dramatischer Dialog. Ein Methodenansatz zur Drameninterpretation. Tübingen: Niemeyer, 1982. S.58-63.

⁷⁷ Vgl. Wunderlich (1972) S.52.

4 Theorie der Konversationsmaximen - Grice

Grice beschreibt Konversation als Austausch von Informationen, bei der bestimmte Regeln verfolgt werden sollten, damit es zu einer angemessenen Weitergabe von Inhalten kommen kann. Kommunikation stellt seiner Ansicht nach ein kooperatives Handeln dar, dessen hauptrangiges Ziel das beiderseitige, richtige Verstehen einer Äußerung ist. Die richtige Verständigung setzt Kooperationsbereitschaft bei den Interaktanten voraus.⁷⁸ Jeder Kommunikationsteilnehmer sollte über die Wichtigkeit der Kooperation Bescheid wissen, darüber hinaus ist es bedeutend, während oder vor der Kommunikation die Absichten der Kommunikationspartner aufeinander abzustimmen, damit der kommunikative Austausch in eine beiderseitig gewünschte Richtung gehen kann. Äußerungen des Partners und eigene Äußerungen müssen unter Berücksichtigung des kooperativen Willens beider Gesprächsteilnehmer interpretiert werden, auch unter Umständen, in denen Inhalte oder formale Aspekte einer Äußerung nicht kooperativ erscheinen.⁷⁹ Will man in einem Gespräch kooperativ agieren, ist die Anwendung des eigenen Wissens über Sprache, über Sprechhandlungen und über soziale und kulturelle Gegebenheiten wichtig.

Obwohl manche alltägliche Gespräche nicht den Anschein der Kooperationsbereitschaft zwischen den Teilnehmern erwecken, ist die Annahme des Kooperationsprinzips innerhalb einer Gesprächssequenz unerlässlich, da Menschen positiv erlebte kommunikative Situationen nicht missen wollen.⁸⁰

Grice zeigt anhand von Beispielsituationen, in denen der eigentliche Inhalt einer Äußerung unklar oder missverständlich ist, die Wichtigkeit des Kooperationsprinzips auf. In manchen Situationen wird zwar durch die konventionelle Bedeutung von Wörtern festgelegt, was andere Menschen bei der Rezeption des Wortes mit dem Wort verbinden, Grice nennt dies „conventional implicature“⁸¹, es existieren aber auch Wörter, bei denen es keine „conventional implicature“ gibt, diesen werden dann innerhalb einer Gesprächssequenz unterschiedliche Konnotationen zugeschrieben, hier spricht Grice von der „conversational implicature“⁸². Bei der „conversational implicature“ ist die Annahme, dass sich der Partner im Gespräch kooperativ verhält, von großer Bedeutung,

⁷⁸ Vgl. Linke Angelika, Nussbaumer Markus und Portmann Paul R.: Studienbuch Linguistik. Tübingen: Niemeyer, 1991. In: Erndl (1998) S.7.

⁷⁹ Vgl. Grice, Paul: Logic and Conversation. In: Cole, Peter and Jerry Morgan: Syntax and Semantics 3. Speech Acts. London: Academic Press, 1975. S.45.

⁸⁰ Vgl. Linke u.a. In: Erndl (1998) S.7.

⁸¹ Grice (1975) S.45.

⁸² Grice (1975) S.45.

denn vielen Wort- oder Satzkonstruktionen können entweder positive oder negative Intentionen des Sprechers zugeschrieben werden.⁸³

Um das Hauptprinzip der Kooperation noch genauer zu erklären, hat Grice spezifischere Maximen und Untermaximen formuliert, die, wenn sie während eines Gesprächs Beachtung finden, zu einer kooperativen Interaktion führen. Grice nennt seine Kategorien in Anlehnung an Kant „Quantity, Quality, Relation und Manner“. Im Folgenden werden Grices Konversationsmaximen genauer erklärt:

1. Quantity: The category of Quantity relates to the quantity of information to be provided. This is further characterised by the following submaxims:

- Make your contribution as informative as is required (for the current purpose of the exchange).

- Do not make your contribution more informative than it is required.

2. Quality: In the category of Quality it is important that the contribution is true. According to this Grice formulated two more maxims:

- Do not say what you believe to be false.

- Do not say that for which you lack adequate evidence.

3. Relation: In the category of relation there is only one single maxim:

- Be relevant.

4. Manner: This category does not relate to what is said but, rather, to how what is said, Grice includes the supermaxim be perspicuous and various submaxims such as:

- Avoid obscurity of expression.

- Avoid ambiguity.

- Be brief (avoid unnecessary prolixity).

- Be orderly.⁸⁴

Manche der Maximen haben mehr Bedeutung für das Gelingen eines Gesprächs als andere. Ein Mensch, der während einer Kommunikationssituation ständig um den heißen Brei herumredet, wird wahrscheinlich trotzdem milder beurteilt, als jemand, der absichtlich die Unwahrheit sagt. In solch einer Situation hat die Maxime der „Quality“ Vorrang gegenüber der Maxime der „Manner“. Die genannten Maximen können also von unterschiedlicher Wichtigkeit sein und von Gesprächsteilnehmern unterschiedlich beachtet und bewertet werden. Grice weist auch darauf hin, dass manche Maxime erst im Laufe eines Gesprächs ins Spiel kommen, wenn andere Maxime bereits erfüllt sind.

⁸³ Vgl. Grice (1975) S.44-45.

⁸⁴ Grice (1975) S.45-46.

Neben diesen Kategorien führt Grice noch weitere Maximen an, wie zum Beispiel „Sei höflich“, die normalerweise bei den Teilnehmern eines sprachlichen Austauschs beobachtet werden können. Die Konversationsmaximen und die konversationellen Implikaturen sind mit solchen verbunden und sollen zu dem vorrangigen Ziel, dem effizienten Informationsaustausch dienen. Menschen gewöhnen sich im Laufe ihrer Sozialisation daran, sich an die Konversationsmaximen zu halten, es ist zum Beispiel wesentlich leichter die Wahrheit zu sagen, als eine Lüge zu erfinden.⁸⁵

Die Erfüllung der Konversationsmaximen ist wichtig für eine gute Verständigung, werden die Maximen aber verletzt, kann dies als Ansatzpunkt für konversationelle Implikaturen gesehen werden. Sagt man beispielsweise zu viel oder zu wenig, wird das Gegenüber trotzdem versuchen, das Gesagte als brauchbar zu interpretieren.

Als Beispiel dazu ein kurzer Dialog:

A: Das ist mein kleiner Hund, ich habe ihn seit zwei Tagen, gefällt er dir?

B: Er hat ein sehr schönes Halsband.

A: Ja, das habe ich in der Tierhandlung gekauft.

In diesem Dialog werden die Maximen der Quantität und die Maximen der Modalität verletzt. Die Frage wurde nicht angemessen beantwortet. Person A könnte in solch einer Situation denken, dass Person B der Hund nicht gefällt und Person B deshalb eine ausweichende Antwort gibt. Wenn wir konversationelle Implikaturen machen, greifen wir auf unsere Erfahrungen in vergleichbaren Interaktionssituationen zurück.

Anhand der Theorie von Grice kann man sehen, dass Gesprächsziele unserer Partner meist wahrnehmbar sind oder aus dem, was sie reden, erschlossen werden können. Menschen reagieren dann auf jenes, was sie wahrnehmen, und nicht zwangsläufig auf das Gesagte.⁸⁶

Grices vorrangiges Ziel seiner Ausführungen war die Brauchbarkeit des Kooperationsprinzips und dessen Submaximen zu zeigen. Er veranschaulicht einerseits die Verbindung des Kooperationsprinzips mit den Submaximen, andererseits die Verbindung des Kooperationsprinzips mit der konversationellen Implikatur. Darüber hinaus formulierte er auch Einschränkungen seiner Konzeption.⁸⁷

⁸⁵ Vgl. Grice (1975) S.46-48.

⁸⁶ Vgl. Linke u.a. In: Erndl (1998) S.8-9.

⁸⁷ Vgl. Zöschg, Irene Susanna: Gender Differences and Politeness in Three Novels from the Late 18. and 19. Centuries. Diplomarbeit. Universität Wien, 2003. S.25.

5 Höflichkeitsrelevante Aspekte der Sprechakttheorie und der Konversationsmaximen

Für die Höflichkeitsforschung ist vor allem die Entdeckung der performativen Verben mit deren illokutiver Kraft von Bedeutung. Es ist dank ihnen möglich, mit Bitt-, Gruß- oder Entschuldigungsworten eine höfliche Handlung zu vollziehen. Dies bestätigt, dass Höflichkeit mit Sprechhandlungen oder nonverbalen Handlungen ausgedrückt werden kann.⁸⁸ Verbale Äußerungen, wie grüßen, bitten, danken oder entschuldigen waren schon früh Gegenstand in Untersuchungen zur Höflichkeit.

Wunderlich spricht in Anlehnung an die sprechakttheoretischen Ansätze von Austin und Searle von illokutiven Indikatoren, die entweder eine abschwächende oder eine verstärkende Wirkung auf eine Aussage haben können. Zu diesen zählen beispielsweise Partikeln, Modalverben oder Interjektionen, welche auch die Wahrnehmung höflicher Gesprächssequenzen beeinflussen.

Weiters sind für die Erforschung des höflichen Sprechens die Erkenntnisse über indirekte Sprechakte besonders ertragreich. Laut Grice und Austin sind alle Sprechakte, die keine explizit performativen Verben aufweisen, indirekt. Ehrlich und Saile definieren nicht- direkte Sprechakte folgendermaßen:

Nicht direkt ist ein Sprechakt, wenn eine Dissoziation zwischen der intendierten kommunikativen Funktion und dem Satztyp der Äußerung oder einem in ihm enthaltenen performativen Verb beziehungsweise einem anderen illokutiven Indikator besteht oder wenn eine Dissoziation zwischen der intendierten Proposition und der wörtlichen Form der Äußerung (d.s. Namen, Prädikate, syntaktische Korrelate, Konjunktionen Indikatoren) besteht.⁸⁹

Wie man aus diesem Zitat entnehmen kann, können indirekte Sprechweisen verschiedene Formen annehmen, wie beispielsweise „Könnten Sie die Türe schließen“ oder „Es ist kalt hier drinnen“. Die unterschiedlichen Äußerungsarten machen aufgrund ihrer individuellen Gestaltungsmöglichkeiten die Überleitung zu sprachlicher Höflichkeit möglich.⁹⁰ Und obwohl es bei der Äußerung eines indirekten Sprechaktes zur Verletzung der Griceschen Konversationsmaxime kommt, wird in der Indirektheit oft Höflichkeit realisiert. In manchen Fällen werden die Konversationsmaxime von Grice sogar absichtlich verletzt, um das „Gesicht“ des Gegenübers zu wahren und damit eine höfliche Geste zu setzen.⁹¹ Mit Hilfe der von Grice vorgestellten konversationellen

⁸⁸ Vgl. Erndl (1998) S.9.

⁸⁹ Ehrlich, Veronika; Saile, Günther: Über nicht direkte Sprechakte. In: Wunderlich, Dieter(Hg.): Linguistische Pragmatik. Frankfurt am Main: Athenäum, 1972. S.256.

⁹⁰ Vgl. Held (1995) S.53.

⁹¹ Vgl. Schnaubelt (1997) S.20.

Implikatur kann man bei indirekten, möglicherweise höflichen Sprechakten den gemeinten Inhalt herausfiltern.⁹²

Eine Kategorie, die in Bezug auf sprachliche Höflichkeit auch schon immer Interesse weckte, ist jene der „Direktive“, da „Aufforderungen bzw. Imperative seit jeher aufgrund des willentlichen Übergriffs von Ego auf Alter jenen Bereich darstellen, der für das Auftreten höflicher und damit illokutionsabschwächender, indirekter Formen am auffälligsten ist“.⁹³

Die sprechakttheoretischen Ansätze und die Konversationsmaxime haben zu manchen, nicht gerade unwichtigen Ergebnissen, in der sprachwissenschaftlichen Beschäftigung mit Höflichkeit beigetragen. Darüber hinaus stellen sie eine Basis für weitere zentrale Theorien im Bereich des gesellschaftlich gewünschten sprachlichen Umgangs dar, diese werden Thema des nächsten Kapitels sein.

⁹² Vgl. Erndl (1998) S.9.

⁹³ Held (1995) S.54.

6 Theorien zur sprachlichen Höflichkeit

Politeness is a 'pragmatic mechanism', in which a variety of structures (including non-verbal and prosodic features) work together according to the speaker's intention of achieving smooth communication.⁹⁴

Wie die Ausführungen des vorhergehenden Kapitels schon vermuten lassen, wurde verbale Höflichkeit ein spezieller Forschungszweig der Sprachwissenschaft, bis es allerdings so weit war dauerte es einige Zeit. Held ist der Meinung, dass der Forschungsbereich um die Höflichkeit erst mit dem Erscheinen der Monographie von Brown und Levinsons Werk *Politeness* autonom geworden ist. Zuvor wurde Formgefühl nur in wenig umfangreichen Schriften und in Artikeln bearbeitet. Auch die drei auffallendsten Theorien zur Höflichkeit, die ich im folgenden Verlauf vorstellen werde, sind anfangs nur in Form von Artikeln erschienen. Brown und Levinsons Werk *Politeness. Some universals in language usage*. war vorerst Teil eines Sammelbandes, Lakoff gewann ihre Ausführungen zur höflichen Kommunikation aus ihrer Studie zum weiblichen Sprachverhalten und Leech kam durch das Schreiben einer Einführung in die Pragmatik zu seinen Höflichkeitsmaximen.⁹⁵ Die Prinzipien, die diesen Ansichten zu Grunde liegen, werden zum Beispiel durch „giving options“ (Lakoff), „don't concern the Hearer“ (Brown/Levinson) und „minimize cost of others“ (Leech) ausgedrückt.⁹⁶

Die Konzepte von Brown/Levinson, Lakoff und Leech waren interessant genug, um häufig gelesen zu werden und die sprachwissenschaftliche Forschung für das Thema Höflichkeit zu begeistern. Weiters beeinflussen sie auch die heutige Sichtweise von höflichem Sprechen.

Die Erforschung der Höflichkeit beschränkt sich nicht nur auf den linguistischen Bereich, auch in der Psychologie, in der Philosophie, in Sozialwissenschaften und in der Anthropologie wird korrektes Benehmen zum Thema gemacht. Aus diesem Grund kann man bei den linguistischen Höflichkeitstheorien von Brown/Levinson, Lakoff und Leech Einflüsse aus den unterschiedlichsten Wissenschaftsbereichen wahrnehmen.⁹⁷

⁹⁴ Trosborg, Anna: *Interlanguage Pragmatics. Requests, Complaints and Apologies*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1995. S.24.

⁹⁵ Held (1995) S.67.

⁹⁶ Trosborg (1995) S.24.

⁹⁷ Vgl. Held (1995) S.67.

6.1 Lakoffs Höflichkeitstheorie

Angeregt von Grices Theorie der Kooperationsmaxime beschäftigt sich Lakoff in dem Artikel *The logic of politeness* mit dem Höflichkeitsphänomen. Sie beginnt mit der Überlegung, dass eine Sprachlehre, die nur auf grammatischen Regeln beruht, nicht angemessen ist und deshalb durch pragmatische Regeln ergänzt werden sollte. Lakoff stellt dazu folgende zwei Regeln vor:

- Be clear.
- Be polite.

Der erste Grundsatz „be clear“ wird laut Lakoff dann befolgt, wenn bei einem Sprecher der Wunsch im Vordergrund steht, seinem Gegenüber eine Botschaft zu übermitteln. Hat bei einem Sprecher jedoch das Anliegen, sich statusgerecht oder situationsgerecht zu verhalten, Vorrang gegenüber dem Bedürfnis, eine Botschaft zu vermitteln, wird er sich eher an die zweite Regel „be polite“ halten.⁹⁸

Je nach den gegebenen Umständen können die beiden Regeln entweder in Konflikt miteinander kommen oder sich gegenseitig bestärken. Entsteht die Situation eines Konflikts verdrängt eine Regel die andere. In realen Kommunikationssituationen wird oft die Regel der Klarheit von der Regel der Höflichkeit verdrängt, um einer Beleidigung aus dem Weg zu gehen.

Lakoffs Regel der Klarheit entspricht weitgehend den Griceschen Konversationsmaximen, die folgendermaßen lauten: Maxime der Quantität, Maxime der Qualität, Maxime der Relevanz und Maxime der Art und Weise. Lakoff merkt zu den Griceschen Maximen allerdings an, dass verschiedene Personen unterschiedliche Vorstellungen von der Relevanz oder der Qualität einer Aussage haben und die Maximen deshalb zu Missverständnissen führen könnten.⁹⁹

Die zweite pragmatische Fähigkeit „be polite“ analysiert Lakoff in Form von mehreren Regeln. Da verschiedene Kulturen Äußerungen unter identischen Umständen fallweise als unterschiedlich höflich interpretieren, ist Lakoff zu der Erkenntnis gekommen, dass es für den höflichen Umgang nicht nur eine Regel geben kann. Die Existenz mehrerer Regeln würde erstens erklären, warum es kulturell nicht dieselben Präferenzen bezüglich des Höflichkeitsverhaltens gibt und zweitens, warum Bestandteile der Höflichkeit entweder getrennt oder in Kombination auftreten.

⁹⁸ Vgl. Sifianou, Maria: *Politeness Phenomena in England and Greece. A Cross- Cultural Perspektive*. Oxford: Clarendon Press, 1992. S. 20.

⁹⁹ Vgl. Kopytko, Roman: *Polite Discourse In Shakespeare's English*. Poznan: Adam Mickiewicz University Press, 1993. S.18-19.

Mit Hilfe dieser Erkenntnisse formuliert Lakoff nun drei Regeln der Höflichkeit, die ihrer Meinung nach zur Erklärung von nonverbaler und verbaler Höflichkeit dienen und weiters Aufschluss darüber geben können, warum in bestimmten Kulturen eine bestimmte Handlung entweder höflich oder unhöflich ist.¹⁰⁰

Das sind Lakoffs Regeln:

- Versuche nicht zu imponieren, zwinge dich nicht auf.
- Zeige unterschiedliche Möglichkeiten auf.
- Sorge dafür, dass sich A gut fühlt, sei freundlich.

Die erste Regel steht in Zusammenhang mit Distanz und Formalität, die zweite wird mit Rücksichtnahme assoziiert, die dritte steht für Situationen, in denen der Sprecher Handlungen durchführt, um beim Gegenüber beliebt zu sein.

Um diese Assoziationen zu verdeutlichen, ersetzte Lakoff die erste Version der Regeln nachträglich durch folgende Wortgruppen:

- Formalität: Sei auf Distanz bedacht.
- Fügsamkeit: Zeige unterschiedliche Möglichkeiten auf.
- Kameradschaft: Zeige Sympathie.¹⁰¹

Die Lakoffschen Regeln sollen bei der Vorhersage bestimmter Kategorien von Verhaltensweisen und Beurteilungen behilflich sein.

Erstere ist sehr bekannt, sie kommt in vielen Ratgebern zur Höflichkeit vor und hat vor allem in Sprachen, die zwischen der vertrauten und der respektvollen Anrede unterscheiden, Verwendung. Im Deutschen hat die Ansprache mit dem Wort „Sie“ die Wirkung, Distanz zu erzeugen und Formalität zu wahren. Auf ein eher formelles miteinander wird vor allem in der Arbeitswelt Wert gelegt.

Die Vermeidung von umgangssprachlichen Ausdrücken und die sehr korrekt wirkende Anrede mit Titeln in Kombination mit dem Nachnamen sind weitere Möglichkeit, um einen wenig vertrauten Umgang ersichtlich zu machen. Im nonverbalen Bereich wird diese Wirkung meist durch formelle Kleidung erzeugt.

Die Regel der Fügsamkeit wird häufig in Kombination mit einer der anderen beiden Regeln befolgt. Sinn dieser ist es, dem Adressaten die Möglichkeit zu geben, über die weiteren Handlungsschritte während der Interaktion zu bestimmen. Man muss jedoch einräumen, dass die Regel schnell zur Scheinregel werden kann, wenn der Sprecher gegenüber dem Empfänger mehr Macht hat. Fangfragen, Euphemismen und das Zögern

¹⁰⁰ Vgl. Lakoff, Robin: Language and Woman`s place. New York, Hagerstown, San Francisco, London: Harper Colophon Books, 1975. S. 64.

¹⁰¹ Sifianou (1992) S.21.

innerhalb einer Gesprächssequenz geben dem Adressaten jedoch die Möglichkeit zu entscheiden, wie ernst er die Äußerungen des Sprechers nehmen kann.

Die Intention, die hinter der dritten Lakoffschen Regel steht, ist, dass der Sprecher dem Adressaten Freundlichkeit und Interesse signalisiert. Freundlichkeit und Kameradschaft werden zwar nicht in allen Kulturen zu den höflichen Verhaltensweisen gezählt, im deutschsprachigen Raum werden nette Gesten aber zweifellos als höflich empfunden. Die vom Sprecher entgegengebrachte Zuneigung gegenüber dem Adressaten kann entweder wirklich oder von der Gesellschaft gefordert sein.

Lakoff ist der Ansicht, dass mit Hilfe dieser drei einzelnen Regeln eine minimale Definition der Höflichkeit erreicht werden kann.¹⁰² Viele Leute sehen das Phänomen Höflichkeit allerdings breiter gefächert und komplexer, sie argumentieren, dass die Summe der Lakoffschen Regeln der Vielschichtigkeit der Höflichkeit nicht gerecht werden.

Brown und Levinson kritisieren in ihrem Werk zur Höflichkeitstheorie die Analyse der Höflichkeit in Form von Regeln, sie sehen zwar die Bedeutung einer regelbasierten Analyse für ritualisierte Sprechakte, erachten die Regeln aber als unzureichend zur Untersuchung von wenig ritualisierten Umgangsformen.¹⁰³

6.2 Leechs Höflichkeitsprinzipien

Ähnlich wie Lakoff greift Leech bei seiner Theorie zur Höflichkeit auf Grices Sichtweise der Dinge zurück und überarbeitet diese. In dem Werk *Principles of Pragmatics* stellt er eine Analyse zur Höflichkeit mit Hilfe bestimmter Maxime sowie einem pragmatischen Grundgerüst, bei dem höfliche Formen bedeutend für die Regulation der Interaktion sind, vor. Sein pragmatisches Grundgerüst umfasst die Textrhetorik und die interpersonelle Rhetorik, beide Bereiche werden durch verschiedene Maxime verwirklicht. Leechs Höflichkeitsprinzip, sein Prinzip der Ironie und Grices Kooperationsprinzip sind dem Gebiet der interpersonellen Rhetorik zugeordnet; das Produktivitätsprinzip, das Klarheitsprinzip, das wirtschaftliche Prinzip und das Ausdrucksprinzip sind der Textrhetorik zugeteilt.¹⁰⁴

Leech stützt sich in seiner Theorie zwar auf das Gricesche Kooperationsprinzip, dennoch ist er der Meinung, dass es in gewissen interaktiven Situationen eine geringe

¹⁰² Vgl. Lakoff (1975) S. 65-68.

¹⁰³ Vgl. Sifianou (1992) S.21.

¹⁰⁴ Vgl. Sifianou (1992) S.26.

Bedeutung hat und deshalb durch sein Höflichkeitsprinzip ergänzt beziehungsweise ersetzt werden muss. Das Kooperationsprinzip soll das Gesagte regulieren, um gemeinsame Gesprächsziele zu erreichen, das Höflichkeitsprinzip wiederum hat eine noch bedeutendere regulative Funktion, es hält das soziale Gleichgewicht aufrecht, welches uns erst das kooperative Handeln ermöglicht.¹⁰⁵

Um besser zu verstehen, was Leechs Höflichkeitsprinzip genau beinhaltet, führe ich dessen Definition des Terminus an:

In its negative form, the PP might be formulated in a general way: 'Minimize (other things being equal) the expression of impolite beliefs', and there is a corresponding positive version ('Maximize (other things being equal) the expression of impolite beliefs') which is somewhat less important.¹⁰⁶

Leech stellt hier Formen von „negativer und positiver Höflichkeit“ vor, diese sind aber nicht identisch mit Brown und Levinsons Vorstellungen von „positiver und negativer Höflichkeit“, die ich im weiteren Verlauf der Arbeit noch vorstellen werde, vielmehr entsprechen sie eher Brown und Levinsons Konzeption zum „positiven und negativen face“.

Zusätzlich zu der Definition formuliert Leech ähnlich wie Grice sechs Maximen zur Beschreibung des Höflichkeitsprinzips:¹⁰⁷

- Takt Maxime: a) Minimiere die Kosten für den anderen. b) Maximiere den Nutzen für den anderen.
- Großzügigkeitsprinzip: a) Minimiere den Nutzen für dich selbst. b) Maximiere den Nutzen für den anderen.
- Maxime der Zustimmung: a) Minimiere die Geringschätzung des anderen. b) Maximiere die Wertschätzung anderer.
- Maxime der Bescheidenheit: a) Minimiere die Wertschätzung deiner selbst. b) Maximiere die Geringschätzung deiner selbst.
- Maxime der Übereinstimmung: a) Minimiere Unstimmigkeiten zwischen dir und anderen. b) Maximiere Übereinstimmungen zwischen dir und anderen.
- Maxime der Sympathie: a) Minimiere Antipathie zwischen dir und anderen. b) Maximiere Sympathie zwischen dir und anderen.¹⁰⁸

¹⁰⁵ Vgl. Leech, Geoffrey: Principles of Pragmatics. London and New York: Longman, 1983. S.80-82.

¹⁰⁶ Leech (1983) S.81.

¹⁰⁷ Vgl. Kopytk (1993) S.21

¹⁰⁸ Leech (1983) S.132.

Bei den weiteren Ausarbeitungen zu den Maximen definiert Leech drei Skalen, die den Umfang des Takts in Sprechsituationen beeinflussen, und deshalb für die Höflichkeit relevant sind:

- Die Kosten-Nutzen Skala beschreibt, wie die beabsichtigte Aktion in Bezug auf Kosten oder Nutzen für den Sprecher oder den Adressaten vom Sprecher bewertet wird.
- Die Wahlfreiheit-Skala bestimmt das Ausmaß, in dem die beabsichtigte Handlung dem Wunsch des Adressaten entspricht.
- Die Skala des Indirekten bestimmt das Maß der Schlussfolgerung, das in einer beabsichtigten Handlung involviert ist.¹⁰⁹

Neben diesen Skalen gibt es noch zwei weitere Skalen, die für Höflichkeit bedeutsam sind, nämlich „Autorität“ und „soziale Distanz“, welche Brown und Gilmans Darstellungen zu „Macht“ und „Solitarität“ weitgehend entsprechen. Die Skalen der Autorität und der sozialen Distanz beeinflussen in einem Gespräch die Wahl zwischen der vertrauten und der respektvollen Anrede gegenüber dem Adressaten. Das Ausmaß des Respekts in einer Gesprächssituation ist nämlich meist von relativ stabilen Faktoren des Status, des Alters oder der Intimität abhängig, darüber hinaus beeinflusst aber auch die gegebene Sprechsituation den wertschätzenden Umgang.¹¹⁰ Wenn Sprecher denken, dass die soziale Distanz, das autoritäre Verhältnis oder die Kosten für den Adressaten zunehmen, werden sie ihre Äußerungen gewählter formulieren oder indirekter vorbringen.¹¹¹

Da Leech Höflichkeit als Resultat der Beziehung zwischen zwei Teilnehmern versteht, sind die Formulierungen seiner Maximen immer auf das Selbst und den Anderen bezogen. Die doppelte Ausformulierung hat darüber hinaus Bedeutung für den kommunikativen Austausch, denn die erste Niederschrift bezieht sich eher auf indirektes Gesprächsverhalten und Konfliktvermeidung in heiklen Situationen, während die zweiten Aufzeichnungen meist den direkten Ausdrucksweisen und dem offensiven Sprechen entsprechen.

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

¹⁰⁹ Sifianou (1992) S.27.

¹¹⁰ Vgl. Leech (1983) S.126.

¹¹¹ Vgl. Sifianou (1992) S.28.

Skala. Die Maximen 5 und 6 werden anhand des Übereinstimmungs- und Sympathiegrades gemessen.

Wie bei den Kooperationsprinzipien sind auch bei den Höflichkeitsprinzipien nicht alle Maximen gleich wichtig. Die Maxime des Takts hat beispielsweise mehr Einfluss auf das Kommunikationsverhalten als die Maxime der Großzügigkeit, der Zustimmung oder der Bescheidenheit. In Hinsicht auf Höflichkeit kann man dies auch bemerken, denn der Nutzen für den anderen hat gegenüber dem eigenen Nutzen Vorrang.¹¹²

Die Formulierungsweise der Maximen zeigt, dass bei ihrer gänzlichen Befolgung die Bedürfnisse des Sprechers eine zweitrangige Position einnehmen würden. In einer realen Kommunikationssituation ist dies aber nicht der Fall, da beide Interaktanten die Höflichkeitsmaximen kennen und sich auch meistens an sie halten werden, das führt dazu, dass sich die Teilnehmer während des Gesprächs in der Mitte treffen, damit keiner einen Nachteil hat. Weiters ist der Grad der Direktheit situationsabhängig und variiert somit von Gespräch zu Gespräch, je geringer zum Beispiel die soziale Distanz ist, desto direkter kann eine Anfrage sein.

In Anbetracht der Maximen merkt Leech noch an, dass diese in gewissen Situationen befolgt werden können, aber nicht als allgemeine Regeln für den zwischenmenschlichen Umgang zu verstehen sind. Sie sind eher eine Art Hilfestellung für das Gelingen des höflichen Austauschs.¹¹³ Obendrein haben die Höflichkeitsmaxime keinen universellen, auf jeden Kontext anwendbaren Charakter, denn beispielsweise Anordnungen während des Unterrichts kann man nicht als unhöflich interpretieren.¹¹⁴

6.3 Brown und Levinsons Höflichkeitstheorie

Brown und Levinson beschäftigten sich in ihren Überlegungen mit der gezielten Anwendung von Höflichkeitsformen und fertigten dazu eine modelltheoretische Konzeption an, die in vielen Ländern für Aufmerksamkeit gesorgt hat und als Klassiker der Höflichkeitstheorien gilt.¹¹⁵ In deren Werk *Politenes: Some universals in language useage* stellen die Autoren universale Hypothesen zum Sprachgebrauch auf, diese stützen sich auf die Analyse von Sprachmaterial aus miteinander nicht verwandten Sprachen. Bei den verwendeten Sprachen handelt es sich um Englisch, Tscheltal und Tamil. Bei ihrem linguistischen Ansatz kombinieren Brown und Levinson Erkenntnisse

¹¹² Vgl. Leech (1983) S.131-133.

¹¹³ Vgl. Erndl (1998) S.21-22.

¹¹⁴ Vgl. Zöschg (2003) S.32.

¹¹⁵ Vgl. Held (1995) S.72.

aus den sozialwissenschaftlichen Werken Goffmans mit den Theorien zu den Sprechakten und den Griceschen Kooperationsmaximen.¹¹⁶

Das besondere Ergebnis, welches sich daraus ergibt, beschreibt Held folgendermaßen:

Der Verdienst der beiden Autoren und die unvergleichbare Resonanz dieses integrativen Modells liegen in der Verbindung von Theorie und Sprachpraxis sowie in der empirischen Begründung der für Höflichkeit kennzeichnenden Diskussion um das Spannungsverhältnis auf drei unterschiedlichen Ebenen: dem übergeordneten Verhaltensrahmen, der sprach- und kulturspezifischen Ausprägung und der individuellen Realisation.

6.3.1 Brown und Levinsons Konzept

Brown und Levinson betrachten Höflichkeit einerseits als Methode zur Erreichung der eigenen Ziele, andererseits als Strategie, welche die Bewahrung des Gesichts des Kommunikationspartners im Auge behält. Den Terminus „Gesicht“ entlehnen sie von Goffmans sozialwissenschaftlichen Ausführungen.¹¹⁷

Mit Hilfe der Einführung einer so genannten Modellperson versuchen die beiden Autoren systematische Aspekte von Sprachen aufzuzeigen.¹¹⁸

6.3.2 Beschreibung der Modellperson

Die von Brown und Levinson entwickelten Modellpersonen sind konstruierte Wesen, die alle ihre Muttersprache flüssig sprechen und mit zwei speziellen Eigenschaften ausgestattet sind, nämlich mit „rationality and face“¹¹⁹. Mit „face“ bringen Brown und Levinson zwei Bedürfnisse in Verbindung, erstens das Bedürfnis ungehindert zu sein und zweitens das Bedürfnis in gewisser Hinsicht bestätigt zu werden. Unter Rationalität ist zu verstehen, dass alle Modellpersonen über ein System von Höflichkeitsstrategien verfügen, welches ihnen ermöglicht, die Gesichtswahrungsbedürfnisse des Gegenübers zu befriedigen.¹²⁰

Interagieren zwei Modellpersonen, kann es möglicherweise zu einem Konflikt zwischen den Gesichtsbedürfnissen der beiden kommen. Dies wäre der Fall, wenn eine Person den Wunsch hat etwas zu sagen, was das Gesicht des Gegenübers bedroht.

Brown und Levinson bemerken weiters:

¹¹⁶ Vgl. Lange (1984) S.30.

¹¹⁷ Vgl. Zöschg (2003) S.34-35.

¹¹⁸ Vgl. Brown, Penelope; Levinson, Steven: Politeness. Some universals in language useage. London, New York, New Rochelle: Cambridge University Press, 1978. S.58.

¹¹⁹ Brown and Levinson (1978) S.58.

¹²⁰ Vgl. Brown and Levinson (1978) S.58.

However, there is intended no claim that 'rational face bearing agents' are all or always what actual Humans are, but simply that these are assumptions that all interacting humans know that they will be expected to orient to [...].¹²¹

Zusammenfassend beschreiben die Autoren drei Funktionen, welche die Modellpersonen erfüllen können:

Es wird beansprucht, dass sie als Referenzmodell für die Erklärung von kulturspezifischen verbalen Interaktionsmustern stehen.

Sie sollen sittliche Werte von Kulturen und Subkulturen aufzeigen.

Modellpersonen sollen die affektive Qualität von sozialen Beziehungen verdeutlichen.¹²²

6.3.3 Erklärung des „face-Begriffs“

Bei Brown und Levinsons Höflichkeitstheorie steht, wie oben schon kurz erwähnt, der Terminus „face“, entlehnt von Goffman, im Mittelpunkt.¹²³ Dieser Begriff beschreibt im Höflichkeitskonzept das öffentliche Selbstimage, auf das jeder Mensch Anspruch erhebt. Das Image wird durch zwei Aspekte gekennzeichnet¹²⁴, nämlich einerseits durch das 'positive face'¹²⁵, also dem Wunsch nach Anerkennung und Wertschätzung von Seiten der Mitmenschen und andererseits durch das 'negative face'¹²⁶, welches dem Bedürfnis nach territorialem Schutz, persönlicher Freiheit und der damit in Verbindung gebrachten Entscheidungsfreiheit entspricht.¹²⁷ Brown und Levinson sehen die Erhaltung dieser „faces“ als Grundbedürfnis jeder Person, das in Folge auch mit der Rücksichtnahme auf das „face“ anderer Menschen verbunden ist. „Face“ hat ihrer Meinung nach mit Emotionen zu tun, kann verloren werden oder erhalten bleiben. In einer Interaktionssituation ist einem das Gesichtswahrungsbedürfnis meist bewusst, Leute kooperieren, um gegenseitige gesichtsbedrohende Akte zu vermeiden. Um das „Gesicht“ anderer zu erhalten, muss man in einer Weise handeln, die garantiert, dass man sich an die Abmachung bezüglich der Gesichtswahrung hält.

Bedeutend in Zusammenhang mit der „face- Konzeption“ ist, dass der Inhalt des „face“ von Kultur zu Kultur variiert, das Bedürfnis nach Gesichtswahrung ist allerdings in

¹²¹ Brown and Levinson (1978) S.58.

¹²² Vgl. Kopytko (1993) S. 23-24.

¹²³ Vgl. Held (1995) S.73.

¹²⁴ Vgl. Brown und Levinson (1978) S.61.

¹²⁵ Brown und Levinson (1978) S.61.

¹²⁶ Brown und Levinson (1978) S.61.

¹²⁷ Vgl. Held (1995) S.74.

jedem sozialen Gefüge vorhanden und wichtig für die Orientierung in einem Gespräch.¹²⁸

6.3.4 Erklärung der „face threatening acts“ (FTA)

„Face threatening acts“¹²⁹ sind Sprech- oder Handlungsakte, die das Gesicht des Gegenübers oder das eigene Gesicht bedrohen. Obwohl in den meisten Situationen ein Bewusstsein über den Wunsch der Vermeidung einer Gesichtsbedrohung vorhanden ist, ist es manchmal unabwendbar einen „face threatening act“ durchzuführen. Sich dieser Tatsache bewusst, unterscheiden Brown und Levinson in ihren weiteren Ausarbeitungen zwischen Akten, die das positive Gesicht, und Akten, die das negative Gesicht von Sprecher oder Hörer bedrohen können.

Zu den Akten, die das negative Gesichtsbedürfnis des Hörers bedrohen, weil sie entweder die freie Handlungsfähigkeit des Hörers einschränken oder dem Hörer etwas vom Sprecher aufgezwungen wird, gehören: Aufforderungen, Anordnungen, Versprechungen, Komplimente oder Ausdrücke starker Emotionen.

Das positive Gesichtsbedürfnis des Hörers wird durch Handlungen oder Aussagen bedroht, bei denen man die Gefühle oder Wünsche des Hörers missachtet, zum Beispiel Kritik, Äußerungen von feindseligen Gefühlen, Ansprache von unangenehmen Themen oder Vorwürfe.

Als zugehörig zu den Sprechakten, die das negative Gesicht des Sprechers bedrohen, werden vorrangig Dankesformeln und das Akzeptieren von Angeboten gesehen.

Bedrohungen für das positive Gesichtsbedürfnis des Sprechers stellen Sprechhandlungen wie das Akzeptieren von Komplimenten, Schuldbekenntnisse, Entschuldigungen, körperliche Gebrechen und Selbstverletzungen, dar. Der Sprechakt der Entschuldigung wird im weiteren Verlauf der Arbeit noch näher untersucht.¹³⁰

6.3.5 Strategien zur Durchführung eines „Face threatening act“ (FTA)

Da in der alltäglichen Kommunikation viele FTAs vollzogen werden, haben Brown und Levinson Höflichkeitsstrategien entwickelt, die zur Abmilderung dieser Akte dienen sollen. In einem Modell wird anhand von den Strategien aufgezeigt, wie bedrohend eine

¹²⁸ Vgl. Brown and Levinson (1978) S.61-62.

¹²⁹ Brown und Levinson (1978) S.65.

¹³⁰ Vgl. Brown and Levinson (1978) S.65-68.

verbale oder nonverbale Handlung ist. Die Strategien werden im Folgenden genauer erklärt.

6.3.5.1 „On record“

Die erste Entscheidung, die ein Sprecher beziehungsweise ein Hörer treffen kann, ist jene, ob überhaupt ein FTA durchgeführt wird oder nicht. Kommt es zur Vollziehung eines FTA kann dieser entweder „on record“¹³¹ oder „off record“¹³² geäußert werden. Eine Aktion ist „on record“, wenn für die beteiligten Personen die Absicht des Akteurs klar ersichtlich ist. Die Äußerung „Ich verspreche, dass ich morgen kommen werde.“ bezeichnet eine für den Sprecher und den Hörer unmissverständliche Versprechung. Wichtig bei „on record“ Strategien ist noch, dass sie entweder mit einer „redressive action“¹³³ oder ohne eine „redressive action“ durchgeführt werden, dies werde ich aber später noch näher erläutern.

6.3.5.2 „Off record“

Im Gegensatz dazu geht ein Akteur „off record“, indem die Intention seines Verhaltens oder seiner Aussagen nicht klar ersichtlich ist, er hat sich also nicht auf eine eindeutige Handlung festgelegt, sein Verhalten kann verschiedenartig interpretiert werden. Als Beispiel dafür wird der Satz „Oje ich habe kein Geld mehr, ich bin gestern zu spät zur Bank gegangen, sie hatte schon geschlossen.“ gesehen. Dieser Satz kann einem auch ohne die explizite Bitte um Geld seitens des Sprechers signalisieren, dass es wünschenswert wäre, dem Gegenüber mit Bargeld auszuhelfen. Neben indirekten Sprechakten dieser Art gehören auch Metaphern, Ironie, rhetorische Fragen, Tautologien, Übertreibungen und alle Äußerungen, bei denen die Absicht des Akteurs nicht klar erkennbar ist, zu den „off record“ Strategien.¹³⁴ Da, wie man sehen kann, „off record“ Äußerungen sehr oft indirekt sind, ist es klar, dass Indirektheit für die sprachliche Höflichkeit wichtig ist. Held beschreibt die höflichkeitsrelevanten Punkte der Indirektheit wie folgt:

¹³¹ Brown und Levinson (1978) S.68.

¹³² Brown und Levinson (1978) S.69.

¹³³ Brown und Levinson (1978) S.69.

¹³⁴ Vgl. Brown and Levinson (1978) S. 68-70.

Der Sprecher und der Hörer haben keine direkte Verantwortung gegenüber ihren Handlungen und können somit während eines Gesprächs offener sein, und eine abwartende Haltung einnehmen.

Da viele Interpretationsmöglichkeiten für das Gesagte zur Verfügung stehen, kommt es nicht so leicht zu Konflikten, der Gesprächspartner zeigt sich in Folge dessen kooperativer.

Peinliche Situationen können leicht aus der Welt geschaffen werden, dies ist für das positive Image der Interaktanten bedeutend.

In der alltäglichen Kommunikation finden indirekte Sprechakte aufgrund ihrer höflichkeitsfördernden Wirkung häufig Verwendung.¹³⁵

6.3.5.3 „On record“ ohne wiedergutmachende Handlung (without redressive action)

Die „on record“ Äußerung ohne wiedergutmachende Aktion wird meist sehr direkt und unmissverständlich ausgeführt und erscheint in Situationen, in denen der Akteur wenig oder gar keine bestrafenden Sanktionen seitens des Adressaten (= Empfänger) befürchtet. Zum Beispiel könnte ein Hörer über eine grobe Aussage des Sprechers hinwegsehen, wenn dies einem höheren Zweck, wie dem Abschluss eines Geschäfts, dient. Auch in Notsituationen, die maximales effizientes Handeln erforderlich machen, wird bei einem FTA auf eine Ausgleichshandlung verzichtet.

6.3.5.4 „On record“ mit wiedergutmachender Handlung (redressive action)

„On record“ Strategien mit wiedergutmachender Handlung haben den Sinn, dem Adressaten zu vermitteln, dass man nicht beabsichtigt hat, sein Gesicht zu bedrohen. Sie können aber auch zur Entschärfung einer Situation dienen, beispielsweise wenn sie einen „face threatening act“ neutralisieren. Ein Akteur kann also mit Hilfe solcher Wiedergutmachungsaktionen guten Willen und Wertschätzung gegenüber dem Adressaten ausdrücken.

¹³⁵ Vgl. Held (1995) S.84.

6.3.5.5 Wiedergutmachende Handlungen realisiert in positiver oder negativer Höflichkeit

Wiedergutmachungshandlungen können entweder in Form von „positiver Höflichkeit“¹³⁶ oder in Form von „negativer Höflichkeit“¹³⁷ realisiert werden, welche Höflichkeitsstrategie gewählt wird, hängt von der Art der Gesichtsbetrohung ab (negative beziehungsweise positive Aspekte des Gesichts werden bedroht).

Positive Höflichkeit wendet sich an das positive Gesicht des Hörers, also anders ausgedrückt an sein positives Selbstimage. Das Selbstbild des Hörers soll bestärkt werden, indem der Sprecher dem Hörer signalisiert, dass er seine Gesichtswahrungsbedürfnisse wahrnimmt und dieselbigen auch gewahrt wissen möchte. Ein potentieller „face threatening act“ wird durch dieses Zugeständnis minimiert. Im Alltag drückt ein Sprecher dem Hörer gegenüber sein Wohlwollen aus, wenn er ihn freundschaftlich behandelt und ihm begreiflich macht, dass er trotz des gesichtsbedrohenden Aktes keine negativen Absichten hat.¹³⁸

Linguistisch wird positive Höflichkeit folgendermaßen verwirklicht:

[...] the linguistic realizations of positive politeness are in many respects simply representative of the normal linguistic behaviour between intimates, where interest and approval of each other's personality, presuppositions indicating shared wants and shared knowledge, implicit claims to reciprocity of obligations or reflexivity of wants, etc. are routinely exchanged. Perhaps the only feature that distinguishes positive politeness redress from normal everyday intimate language behavior is an element of exaggeration: this serves as a marker of face-redress aspect of positive- politeness expression, by indicating that even if S can't total sincerity say 'I want your wants', he can indicate 'I want your positive face to be satisfied'.¹³⁹

Zu diesen Überlegungen haben Brown und Levinson 15 unterschiedliche Strategien zur Darstellung von positiver Höflichkeit entworfen: (H= hearer), (S= speaker)

- Notice, attended to (H) (his interests, wants, needs, goods)
- Exaggerate (interest, approval, sympathie with H)
- Intensify interest to (H)
- Use in-group identity markers
- Seek agreement
- Avoid disagreement
- Presuppose, raise, assert common ground

¹³⁶ Brown und Levinson (1978) S.70.

¹³⁷ Brown und Levinson (1978) S.70.

¹³⁸ Vgl. Brown und Levinson (1978) S. 69-70.

¹³⁹ Brown und Levinson (1978) S.101.

- Joke
- Assert, presuppose S's knowledge of and concern for H's wants
- Offer, promise
- Be optimistic
- Include both (S) and (H) in the activity
- Give (or ask for) reasons
- Assume or assert reciprocity
- Give gifts to H (goods, sympathy, understanding, cooperation)¹⁴⁰

Im Originalwerk von Brown und Levinson schließen sich die Strategien von positiver und negativer Höflichkeit gegenseitig aus. In einer Überarbeitung des Originals durch Brown und Gilman gibt es aber eine Superstrategie der Wiedergutmachung, bei der Formen der positiven und der negativen Höflichkeit gemischt auftreten können.¹⁴¹

Negative Höflichkeit orientiert sich an der Befriedigung der negativen Gesichtsbedürfnisse des Hörers, also an seinen Wünschen nach Selbstbestimmung und Aufrechterhaltung des eigenen Freiraums. Diese Form der Höflichkeit basiert hauptsächlich auf Vermeidungsverhalten, der Akteur versichert dem Adressaten, dass er seine negativen Gesichtswahrungsbedürfnisse respektiert und sich nicht in seine Belange einmischt. Charakterisiert wird negative Höflichkeit also durch Zurückhaltung, Förmlichkeit und Aufmerksamkeit. Entstandene gesichtsbedrohende Situationen werden durch Entschuldigungen verbaler oder nonverbaler Art oder mit Hilfe von Erklärungen aus der Welt geschaffen.¹⁴²

Negative Höflichkeitsstrategien finden vor allem in westlichen Ländern Verwendung zur Wiedergutmachung eines gesichtsbedrohenden Aktes, darüber hinaus werden sie in vielen „Benimmbüchern“ thematisiert.¹⁴³ Durch die Rezeption der Höflichkeitsliteratur sind die linguistischen Realisierungsformen von negativer Höflichkeit weitgehend bekannt, trotzdem möchte ich hier die für negative Höflichkeit wichtigen Strategien nach Brown und Levinson vorstellen:

- Be conventionally indirect
- Question, hedge
- Be pessimistic
- Minimize the imposition

¹⁴⁰ Brown und Levinson (1978) S.102.

¹⁴¹ Vgl. Kopytko (1993) S.26.

¹⁴² Vgl. Brown und Levinson (1978) S.70.

¹⁴³ Vgl. Brown und Levinson (1978) S.129.

- Give deference
- Apologize
- Impersonal (S) and (H)
- State the FTA as a general rule
- Nominalize
- Go on record as incurring a debt, or as not incurring (H)¹⁴⁴

In ihrer Konzeption zu Höflichkeit statteten Brown und Levinson ihre Modellpersonen mit den verschiedenen Höflichkeitsstrategien aus, weil sie der Meinung sind, dass es mit Hilfe dieser Strategien möglich ist, das Gesicht des Interaktionspartners in sozialen Begegnungen zu wahren.¹⁴⁵

6.3.6 Aspekte, welche die Wahl der Höflichkeitsstrategie beeinflussen

In den vorhergehenden Absätzen wurden verschiedene Höflichkeitsstrategien zur Abmilderung eines FTA vorgestellt. Welche Strategie unter bestimmten Umständen nun aber wirklich verwendet wird, hängt laut Brown und Levinson von drei Faktoren ab, die den Schweregrad des gesichtsbedrohenden Aktes mitbestimmen und somit auch die Auswahl der Höflichkeitsstrategie beeinflussen:

- the 'social distance' (D) of S and H (a symmetric relation)
- the relative 'power' (P) of S and H (an asymmetric relation)
- the absolute ranking (R) of imposition in the particular culture¹⁴⁶

Unter sozialer Distanz verstehen Brown und Levinson den Grad der Vertrautheit und der Zusammengehörigkeit zwischen dem Sprecher und dem Hörer. Der Faktor der „relative power“ bezeichnet das Autoritätsverhältnis zwischen S und H, dieses ergibt sich aus dem sozialen Status der beiden. „The absolute ranking of imposition in the particular culture“ beschreibt den Grad der kulturellen Akzeptanz von Zudringlichkeiten, also in anderen Worten, wie weit Sprecher und Hörer unterschiedlicher Kulturen in einer sozialen Interaktion „gehen“ dürfen.¹⁴⁷

¹⁴⁴ Brown und Levinson (1978) S.131.

¹⁴⁵ Vgl. Kopytko (1993) S.28.

¹⁴⁶ Brown und Levinson (1978) S.74.

¹⁴⁷ Vgl. Brinker (Hg) (2001) S.1410

Konkret angewandt auf die Wahl der Höflichkeitsstrategien bewirken die eben beschriebenen Faktoren, dass die Höflichkeit in einer Gesprächssituation zunimmt, wenn

- die Distanz zwischen Sprecher und Hörer groß ist,
- der Hörer dem Sprecher in Bezug auf den sozialen Status überlegen ist,
- das Risiko gegeben ist, dass eine Handlung oder Äußerung als zudringlich bewertet wird.¹⁴⁸

Wie diese Ausführungen zeigen, steigt die Gefahr der Gesichtsbedrohung im Umgang mit fremden oder dominanten Personen an, unter solchen Umständen ist somit eine möglichst gute Höflichkeitsstrategie erforderlich.

In Brown und Levinsons Theorie ist Höflichkeit demnach immer mit der Durchführung von „face threatening acts“ und deren Abmilderung durch unterschiedliche Strategien verbunden. Wenn man mit anderen Menschen kommuniziert, ist man also theoretisch meist einer wechselseitigen sprachlichen Bedrohung ausgesetzt, die durch die Anwendung von höflichen Formeln häufig entschärft werden kann.¹⁴⁹

6.3.7 Kritik an Brown und Levinsons Höflichkeitstheorie

Brown und Levinson haben in den Mittelpunkt ihrer Höflichkeitskonzeption den Terminus „face“ gestellt, den sie als universell und dennoch kulturspezifisch betrachten. Dieses Konzept zur sprachlichen Höflichkeit hat in der Sprachwissenschaft zu vielen neuen Erkenntnissen und Forschungsbemühungen geführt, trotzdem gibt es auch Kritikpunkte an diesem universalistischen Ansatz.

Obwohl Brown und Levinson bei ihren Untersuchungen neben der englischen Sprache auch andere Sprachen einbezogen haben, wurden sie kritisiert, weil es ihnen nicht gelungen ist, Vorurteile bezüglich der westlichen Sprache und der westlichen Perspektive zu vermeiden. Es wurde hervorgehoben, dass Brown und Levinson bei ihren Vorstellungen über den Begriff „face“ die Kulturabhängigkeit noch viel zu wenig berücksichtigt haben. Kritik kam vor allem von Menschen aus asiatischen Ländern, welche den „face- Bedürfnissen“ in ihrer Kultur wenig Beachtung schenken. Weiters bemängelt Ide, dass in der Höflichkeitstheorie von Brown und Levinson linguistische Formen wie „Honorifics“ zu wenig berücksichtigt werden, das ist schlecht, denn

¹⁴⁸ Vgl. Kopytko (1993) S.27.

¹⁴⁹ Vgl. Schnaubelt (1997) S.27.

„Honorifics“ drücken in manchen Sprachen, zum Beispiel im Japanischen, Höflichkeit aus.¹⁵⁰

Willi Lange beanstandet in seinen Ausführungen zu Brown und Levinsons Konzept die Konstruktion der Modellpersonen. Da die Modellpersonen das Gesicht des anderen nur wahren, wenn auch ihr eigenes gefährdet ist, sind ihre Beweggründe zur Rücksichtnahme auf das Gegenüber nur strategischer Natur.

Zweifelhaft erscheint ihm auch, dass die Autoren die Stärke eines gesichtsgefährdenden Aktes anhand von Merkmalen wie sozialer Distanz, Dominanz und kulturellem Hintergrund berechnen wollen. Eine Gefährlichkeitsskala für gesichtsbedrohende Aktionen lässt sich seiner Meinung nach nicht aufstellen.¹⁵¹

Vatl weist darauf hin, dass Brown und Levinsons Theorie die Hervorbringung sprachlicher Äußerungen gut aufzeigt, die sprachliche Interaktion aber zu wenig berücksichtigt wird, da hauptsächlich die Perspektive des Sprechers im Mittelpunkt steht. Weiters merkt er an:

[D]ie Theorie von Brown und Levinson ist keine Theorie der Höflichkeit allgemein, sondern eine Theorie des instrumentellen Einsatzes der Höflichkeit. Höflichkeit, allein aus dem sachlich-instrumentellen Motiv verstanden, richtet sich sehr stark auf den jeweiligen Gesprächspartner aus, und das vorwiegend in als kritisch oder prekär empfundenen Gesprächssituationen.¹⁵²

¹⁵⁰ Vgl. Trosborg (1995) S.28.

¹⁵¹ Vgl. Lange (1984) S.32-33.

¹⁵² Vatl In: Erndl (1998) S.26.

7 Realisierung der Höflichkeit in der deutschen Sprache

Spricht man im deutschsprachigen Kulturkreis höflich, so fällt dies kaum jemandem auf, denn höfliches Sprechen wird erwartet und vorausgesetzt. Unhöflichkeit oder übertriebene Höflichkeit dagegen weckt Aufmerksamkeit bei den Mitbürgern.

Wie in den Ausführungen zu verbaler Höflichkeit schon näher erklärt, gibt es keine speziellen Wörter, linguistische Formen oder Strukturen, die Höflichkeit zum Ausdruck bringen. Linguistische Formen können höfliche Absichten nur teilweise aufzeigen, erst in Verbindung mit einer speziellen Situation ist es erkennbar, ob Wörter, Sätze oder Textpassagen wirklich Höflichkeitswert aufweisen. Im Bereich der Höflichkeitsforschung gilt das Interesse deshalb mehr dem Handeln mit Sprache als der Grammatik.¹⁵³

In diesem Kapitel sollen trotzdem ein paar sprachliche Bereiche vorgestellt werden, die in sprachwissenschaftlichen Forschungen als höflichkeitsrelevant für das Deutsche eingestuft wurden.

7.1 Die Anrede

In der deutschen Sprache ist die Anrede mit „Sie“ und „Du“ weit verbreitet. Das „Du-Wort“ findet bei der Anrede im vertraulichen, freundschaftlichen und familiären Bereich Verwendung, während die Ansprache mit „Sie“ häufig in formellen, öffentlichen oder distanzierten Situationen geäußert wird. Die konkrete Wahl des Anredepronomens sehen Brown und Gilman in einer horizontalen und in einer vertikalen Dimension begründet.

In der vertikalen Dimension gibt es eine Asymmetrie zwischen dem Sender und dem Adressaten, diese kann durch Rangunterschiede verschiedenster Arten entstehen. Den Rangunterschieden entsprechend wird dann die ranghöhere Person mit „Sie“ und die rangniedrigere Person mit „Du“ angesprochen.

Bei der horizontalen Dimension herrscht eine Symmetrie zwischen den Interaktanten, sie sprechen sich der sozialen Situation gemäß entweder mit „Du“ oder „Sie“ an. Die Anredewörter stehen also häufig in Verbindung mit Machtverhältnissen oder Gleichheitsansprüchen.

¹⁵³Vgl. Hickey, Leo und Miranda Stewart: Politeness in Europe. Clevedon, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters LTD, 2005. S.14.

Während Ausländer oft Probleme bei dem Einsatz des richtigen Pronomens haben, fällt Muttersprachlern die korrekte Anwendung dieser grammatischen Dimension nicht schwer. Sollen sie allerdings Richtlinien zur höflichen Anrede nennen, geraten sie oft in Verlegenheit, da dieser Bereich weitläufiger ist, als zunächst vermutet wird. In der deutschen Sprache gibt es nämlich nicht nur die Anrede durch die Pronomen „Du“ und „Sie“, vielmehr werden diese oft mit Frau, Herr, Nachnamen, Vornamen oder Titel verknüpft.¹⁵⁴ Durch die Anrede mit Frau, Herr kombiniert mit Vor- oder Nachnamen wird die Individualität einer Person gekennzeichnet. Die Verwendung von Titeln hat den Zweck, soziale Stellungen klar ersichtlich zu machen und Respekt auszudrücken.¹⁵⁵ Die Bandbreite der Anredemöglichkeiten soll der hierarchischen Gliederung der Gesellschaft gerecht werden.

In früheren Jahren war es mit einigen Schwierigkeiten verbunden, die korrekte Anrede zu finden, heutzutage legt man nicht mehr so viel Wert auf die exakte Ansprache der eigenen Person. Dennoch verfügt das Deutsche über ein reichhaltiges Anredeinventar, welches oft in formellen Situationen oder im Schriftverkehr Gebrauch findet.¹⁵⁶

Die in schriftlichen Dokumenten verwendeten Namen, Titel oder Pronomen werden mit Inhalten verbunden, die entweder Achtung, Freundschaft oder ein Anliegen zum Ausdruck bringen. Höflichkeit wird in solchen Schriftstücken besonders durch die Groß- und Kleinschreibung von Pronomen markiert. Üblich für den Briefverkehr sind höfliche Schlussworte, diese haben allerdings eher formelhaften Charakter und können keinen Aufschluss über die persönliche Gesinnung des Verfassers geben.¹⁵⁷

Trotz der gesellschaftlichen Richtlinien in Bezug auf das Anredeverhalten bleibt die konkrete Realisierung dessen dem Individuum selbst überlassen. Dies kann zu Konflikten führen, da Menschen unterschiedliche Vorstellungen von Nähe und Distanz haben. Ein zu schnell über die Lippen gekommenes „Du“ kann ebenso wie ein distanziertes „Sie“ in einem eigentlich vertrauten Verhältnis für Verstimmung beim Gegenüber sorgen. Aus diesem Grund setzt die höfliche Anrede ein beachtliches Maß an Feingefühl beim Sprecher voraus.

¹⁵⁴ Besch (1996) S.8-13.

¹⁵⁵ Machwirth (1970) S.180-181.

¹⁵⁶ Besch (1996) S.16-17.

¹⁵⁷ Marchwirth (1970) S.182.

7.2 Indirektheit und Abschwächung

Indirektheit und Abschwächung nehmen in der deutschen Sprache einen hohen Stellenwert ein, da sie brauchbare Mittel zur Vorbeugung von Konflikten sind. Sprachlich gibt es im Deutschen unterschiedliche Möglichkeiten zur Vollziehung eines indirekten oder abgeschwächten Sprechaktes, im Folgenden stelle ich einige dieser linguistischen Varianten vor.

7.2.1 Modalverben

Modalverben in Verbindung mit verdeckten performativen Verben werden oft zur Abschwächung einer sprachlichen Äußerung verwendet, zu diesem Ergebnis kam Werlen in seinen Untersuchungen. Das Modalverb „dürfen“ tritt in Kombination mit verdeckten performativen Verben in unterschiedlichen Variationen auf. Beispiele dazu sind:

- Ich darf mich kurz vorstellen.
- Darf ich vielleicht noch eine Bitte an Sie richten?
- Herr Anwalt, wenn ich hier kurz etwas anmerken darf...

In zahlreichen Gesprächssituationen gelten Formulierungen dieser Art als besonders höflich, da sie dem Zuhörer suggerieren, dass nicht über seinen Kopf hinweg entschieden wird.

Wird das Modalverb „wollen“ zum Ausdruck einer höflichen Sprechweise gebraucht, so steht es entweder in der Form des Indikativ Präsens (Ich will nur mal schnell sagen...) oder in der Form des Konjunktiv Präteritum (Ich wollte nur kurz fragen, ob...).

Besonders bekannt sind Performative verbunden mit dem Modalverb „möchten“, zum Beispiel „ich möchte mich gerne bei dir entschuldigen“, „ich möchte meinen Fehler am liebsten rückgängig machen“ oder „ich möchte dich um Verzeihung bitten“. Mit „müssen“ kommen verdeckte performative Verben laut Werlen kaum vor, in Verbindung mit dem Wort „können“ kann man sie nur in der ersten Person finden. Werlen ist der Meinung, dass Modalverben oft in Abschwächungsritualen vorkommen, weil sie den face- Bedürfnissen des Gegenübers entgegen kommen.¹⁵⁸ Neben Modalverben, kombiniert mit verdeckten Performativen, haben Modalverben im

¹⁵⁸ Vgl. Werlen, Iwar: Vermeidungsritual und Höflichkeit. Zu einigen Formen konventionalisierter indirekter Sprechakte im Deutschen. Deutsche Sprache Zeitschrift für Theorie, Praxis, Dokumentatio, 11, 1983. S. 193-218. In: Erndl (1998) S.50-51.

Allgemeinen die Funktion Anliegen und Verhaltensempfehlungen in Fragesätzen abzumildern. (Kannst du mir ein wenig Geld borgen?)

7.2.2 Modusgebrauch: Konjunktiv

Eine weitere Möglichkeit für die Abschwächung eines bedrohlichen Sprechaktes ist die Verwendung des Konjunktivs in Kombination mit Modalverben oder den Verben „haben, sein und werden“.¹⁵⁹

Im üblichen Sprachgebrauch ist die hauptsächliche Funktion des Konjunktiv 1 die Kennzeichnung der indirekten Rede. Der Sprecher tritt durch die Anwendung des Konjunktivs in Distanz zu der behaupteten Faktizität. Viele Leute glauben, dass der Konjunktiv 1 den Zweifel des aktuellen Sprechers an der Äußerung des ursprünglichen Sprechers zum Ausdruck bringt, dies ist aber nicht der Fall.¹⁶⁰

Der Konjunktiv 2 hat nach Kasper die Aufgabe, auf eine „nicht erfüllte Bedingung in einer sinnvollen Behauptbarkeit“¹⁶¹ hinzuweisen. Flämig spricht in diesem Zusammenhang von „mittelbarer Negation“¹⁶². In dieser Arbeit möchte ich besonders auf die Anwendung des Konjunktivs 2 zum Aufzeigen von Höflichkeit, Rücksichtnahme und sozialer Distanz eingehen. Die Verwendung des Konjunktivs zum Darstellen von Höflichkeit basiert laut Kasper auf seiner Grundfunktion. Er beschreibt, dass bei höflichen Aufforderungen „die nicht erfüllte Bedingung als nicht erfüllte Handlungsbedingung zur Ausführung eines direktiven Sprechaktes spezifiziert wird“¹⁶³. Diewald zitiert Kasper weiter:

Der Konjunktiv bringt hier [...] zum Ausdruck, was der Sprecher täte (nämlich einen direktiven Sprechakt vollziehen), wenn diese Handlungsbedingung vorläge. Da diese Handlungsbedingung ja real vorliegt (der Sprecher vollzieht den direktiven Sprechakt), gibt der Sprecher durch den Konjunktiv 2 quasi nur vor, dass sie nicht vorliegt. Auf diese Weise werde die direktive Handlung abgeschwächt.¹⁶⁴

¹⁵⁹ Vgl. Erndl (1998) S.51.

¹⁶⁰ Vgl. Diewald, Gabriele: Die Modalverben im Deutschen. Grammatikalisierung und Polyfunktionalität. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1999. S.182-184.

¹⁶¹ Kasper, Walter: Konjunktiv 2 und Sprechereinstellung. 1987. In: Meibauer, Jörg (Hg.): Satzmodus zwischen Grammatik und Pragmatik. Referate anlässlich der 8. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Sprachwissenschaft. Heidelberg, Tübingen: Niemeyer, 1986. S104.

¹⁶² Flämig, Walter: Zum Konjunktiv in der deutschen Sprache der Gegenwart. Inhalte und Gebrauchsweisen. Berlin: Akademie Verlag, 1962. S.11.

¹⁶³ Kasper (1987) S.106.

¹⁶⁴ Kasper (1987) S.108. In: Diewald, Gabriele: Die Modalverben im Deutschen. Grammatikalisierung und Polyfunktionalität. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1999. S.189-190.

Beispiele, in denen mittels des Konjunktiv 2 eine höfliche Wirkung erzielt wird, werden hier angeführt:

- a) „Ich würde Ihnen gerne meinen Platz anbieten.“
- b) „Ich würde Sie bitten, die Türe zu schließen.“
- c) „Könnten Sie mir vielleicht ein Stück Kuchen reichen?“
- d) „Wäre es möglich, dass Sie um 14.00 Uhr vorbeikommen?“
- e) „Ich hätte eine kurze Frage an Sie...“

In den Beispielen wahrt der Konjunktiv 2 hauptsächlich die von Brown und Levinson benannten negativen Gesichtsbedürfnisse des Adressaten. Das Anliegen des Sprechers wird etwas in den Hintergrund gedrängt, demzufolge wird die Verringerung der Entscheidungsfreiheit des Hörers abgeschwächt.¹⁶⁵

7.2.3 Verwendung der Passivform

In der deutschen Sprache kann eine Aussage entweder im Aktiv (Sie öffnet das Fenster) oder im Passiv (Das Fenster wird von ihr geöffnet) stehen. Wandelt man eine aktive Äußerung in eine passive um, so wird die Indirektheit dieser Äußerung erhöht, das wiederum führt zur Abschwächung des Gesagten und fördert in Folge dessen die Höflichkeitswirkung. Hier ein paar Beispiele dazu:

- „Kann mir bitte jemand helfen?“ statt „Kannst du mir bitte helfen?“
- „Ist es erlaubt, die eigenen Sachen mitzubringen?“ statt „Ist es erlaubt, dass ich die eigenen Sachen mitbringe?“
- „Wie wird das in Ihrer Einrichtung gemacht?“ statt „Wie machen Sie das in Ihrer Einrichtung?“
- „Wenn man dieses Waschpulver benutzt, wird alles sauber.“ statt „Wenn du dieses Waschpulver benutzt, wird alles sauber.“

Die Beispiele zeigen, dass die Abschwächung durch die Passivsetzung entweder die Gesichtsbedrohung für den Hörer oder die für den Sprecher verringert.¹⁶⁶ In den Beispielen a) und c) wird, ähnlich wie bei der Konjunktivanwendung, das negative Gesichtbedürfnis des Hörers geschützt.

¹⁶⁵ Vgl. Erndl (1998) S.52.

¹⁶⁶ Vgl. Erndl (1998) S.53.

7.2.4 Höflichkeitspartikel

In vielen Sprachen gibt es zur Milderung von Aussagen allgemein bekannte sprachliche Ausdrücke und Wendungen, Raible nennt diese „standardisierte Dämpfungsmittel“. Das Wort „bitte“ hat im deutschsprachigen Raum eine dämpfende Funktion und trägt deshalb zur Höflichkeit bei. Die Funktion des Höflichkeitspartikels „bitte“ kann man an folgenden Beispielen erkennen:

- „Entschuldigen Sie bitte, und bitte denken Sie nicht, dass dies meine Absicht war.“
- „Ich bitte Sie vielmals darum, mir meinen Fehler zu verzeihen.“
- „Wenn es sich dabei nicht um Ihre Tasche handelt, bitte ich Sie die Störung zu vergessen.“

7.2.5 Partikeln und Höflichkeit

In der Höflichkeitsforschung wird immer wieder ein Zusammenhang zwischen Partikeln und Höflichkeit hergestellt, den einzelnen Partikeln und Partikelgruppen werden höfliche Bedeutungen zugeschrieben. Es stellt sich hier aber die Frage, ob man generell sagen kann, dass Partikeln Aussagen höflicher machen.¹⁶⁷

Viele Menschen sind der Ansicht, dass mit Hilfe von Partikeln Äußerungen netter, höflicher und angenehmer klingen. Partikeln machen Textpassagen geschmeidiger und haben eine positive Wirkung. Zu diesem Ergebnis kam Weydt mittels einem Experiment, in dem Versuchspersonen zu zwei unterschiedlichen Dialogen (einem mit Partikeln: „Ja eben, aber sag mal, wo fährt denn der 9.30 Uhr Zug eigentlich ab?“ und einem ohne Partikeln: „Ja, aber sag, wo fährt der 9.30 Uhr Zug ab?“) bestimmte Merkmale zuordnen sollten. Die Versuchspersonen bewerteten Sprecher, die mit Partikeln sprachen, als freundlich, warm und kontaktfreudig, Sprecher, die ohne Partikeln sprachen, galten als grob, wenig freundlich und unkommunikativ. Es scheint laut Experiment also wirklich der Fall zu sein, dass Partikeln höflichkeitserzeugend sind.

Das ist aber nur die eine Seite, denn Partikeln können auch anders.¹⁶⁸ Elke Hentschel schreibt in ihrem Artikel „Wenn Partikeln frech werden“, dass die „Gleichsetzung von Partikeln und Höflichkeit höchst irreführend ist“¹⁶⁹, denn manche Partikeln wirken nicht

¹⁶⁷ Held, Gudrun (Hg.): Partikeln und Höflichkeit. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH, 2003. S.3.

¹⁶⁸ Vgl. Weydt, Harald: (Warum) spricht man mit Partikeln überhaupt höflich. In: Held, Gudrun (Hg.): Partikeln und Höflichkeit. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH, 2003. S.16-18.

¹⁶⁹ Hentschel, Elke: Wenn Partikeln frech werden. In: Held, Gudrun (Hg.): Partikeln und Höflichkeit. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH, 2003. S.55.

nur nicht nett, sie machen eine Aussage sogar unfreundlich. Bei Weydts weiteren Untersuchungen hat sich ein ähnliches Ergebnis herauskristallisiert. Gerade der Partikel „denn“, der in vielen Dialogen für einen freundlichen Effekt gesorgt hat, hatte in einem anderen Experiment eine geradezu unfreundliche Wirkung. Als Beispiele dafür führt Weydt folgende Sätze an: „Spielen Sie denn Basketball?“, „Was hast du denn jetzt schon wieder angestellt?“, „Was ist denn jetzt schon wieder los?“. Darüber hinaus kann man Situationen finden, in denen Partikeln eine geradezu beleidigende Sprecherintention unterstützen. Fragt ein Polizist bei einer Verkehrskontrolle „Kann ich ihren Führerschein sehen?“, so ist das in Ordnung, fragt er allerdings „Haben Sie überhaupt einen Führerschein?“, kann dies als absichtliche Herabstellung und Verletzung des Adressaten gesehen werden.

An dieser Stelle kann man zusammenfassen, dass Partikeln entweder zur Freundlichkeit beitragen oder eine verletzende Funktion haben. Weydt hat in seinen Ausführungen die unterschiedlichsten Partikeln überprüft und ist zu der Erkenntnis gelangt, dass kein Partikel Dimensionen der Freundlichkeit, der Höflichkeit oder der Unverschämtheit in sich trägt. Die Auswirkungen, die Partikeln auf eine Aussage haben, sind also nicht semantischer Natur, sondern ergeben sich meist aus dem Kontext, in dem eine Äußerung steht.¹⁷⁰

Obwohl Partikeln kein Element der Freundlichkeit teilen, haben sie richtig angewandt laut Weydt jedoch etwas gemeinsam:

Sie zeigen, dass der Sprecher versucht, dem Adressaten seine eigene Position, seine Einschätzung der Lage zum Ausdruck zu bringen. Sie zeigen, dass [...] der Sprecher sich Gedanken über den Bewusstseinzustand des Adressaten macht. [...] So tragen die Partikeln dazu bei, dass beide Gesprächspartner die Überzeugung gewinnen, dass sie an einem gemeinsamen Gesprächsinhalt, bei dem beide Positionen berücksichtigt werden, mitwirken.¹⁷¹

Ein Partikel an der falschen Stelle führt aber zu Unzufriedenheit und zu Verständnisproblemen innerhalb einer Gesprächssequenz. Positiv empfundene Gespräche hängen viel mit Kooperation während des Gesprächs zusammen, darum können Partikeln, auch wenn sie nicht in direktem Zusammenhang mit Höflichkeit stehen, eine freundliche Wirkung erzielen.¹⁷²

Held fasst die Funktionen der Partikeln für ein Gespräch folgendermaßen zusammen:

¹⁷⁰ Vgl. Weydt In: Held (2003) S.18-19.

¹⁷¹ Weydt In: Held (2003) S.30.

¹⁷² Vgl. Weydt In: Held (2003) S.37-38.

Die Personen können durch Partikel die Gefühle des Partners besser nachvollziehen und nehmen sich gegenseitig bewusster wahr. Dies verstärkt das positive Höflichkeitsverhalten.

Partikeln haben einen guten Einfluss auf das gemeinsame Ziel der Kommunikation, sie fördern dieses durch: Andeutung von Vorwissen, Verstärkung des Bekannten, sensiblen Umgang mit neuen Informationen, Ersichtlichmachen von relevanten Inhalten, gesteigerte Aktivierung der Gesprächspartner.

Weil Partikel in Gesprächen oft Illokutionen mildern, können sie Unstimmigkeiten und Konflikte reduzieren.¹⁷³

Die Wirkungen der richtig angewandten Partikeln für ein Gespräch geben Aufschluss darüber, warum Partikeln immer wieder mit Höflichkeit in Verbindung gebracht werden.

7.2.6 Zweigliedrige Konstruktionen zum Aufzeigen von Höflichkeit

Bestimmte zweigliedrige Konstruktionen können die Direktheit von Aufforderungen abschwächen. Die folgenden Satzbeispiele werden in der Alltagssprache häufig verwendet.

- Sei so gut und bring mir den Mantel!
- Bist du so nett und reichst mir den Teller?
- Seien Sie so lieb und beschreiben mir den Weg?¹⁷⁴

7.2.7 Beigefügte Abschwächungen

Bei verschiedenen Äußerungen ist es möglich, die Gesichtsbedrohung durch Attribute, Partizipialattribute und kurze beigefügte Sätze abzumildern.

- Ich bin, ehrlich gesprochen, überhaupt nicht dieser Meinung.
- Das Bier ist, bitte nehmen Sie mir das nicht übel, viel zu warm.
- Das Kleid ist, verzeihen Sie mir meine Offenheit, ein wenig zu eng.¹⁷⁵

7.3 Satzarten

Die grammatische Gestaltung eines Satzes beeinflusst, neben den bereits genannten Realisierungsformen von Höflichkeit, die Face- Wirkung einer Aussage maßgeblich.

¹⁷³ Vgl. Held (2003) S.6-7.

¹⁷⁴ Vgl. Erndl (1998) S.53.

¹⁷⁵ Vgl. Erndl (1998) S.53.

Raibel hat in seinen Ausführungen zur Höflichkeit in Aufforderungen die unterschiedlichen Funktionen von verschiedenen Satzarten erarbeitet. Der Satz „Entschuldige bitte die Störung, kannst du mir dieses Buch reichen?“ ist für den Adressaten mit sehr wenig gesichtsbedrohendem Potential verbunden. Die Aussage „Gib mir dieses Buch.“ wirkt dagegen äußerst unhöflich und schränkt die Freiheit des Hörers massiv ein.¹⁷⁶

7.4 Lexikalische Verbindungen

In der deutschen Sprache kann man zudem noch mehr oder weniger gebräuchliche feste lexikalische Verbindungen, Wortgruppen und Redewendungen finden, die zur verbalen Höflichkeit beitragen. Beispiele dafür sind: „Ich bitte Sie vielmals um Entschuldigung“, „mit freundlichen Grüßen“, „in tiefster Verbundenheit“, „hochachtungsvoll“, „liebe Grüße“, „es ist mir äußerst unangenehm“, „herzlichen Dank“, „vielen Dank“.

Bei allen diesen Kategorien, die Höflichkeit in der deutschen Sprache vermitteln können, muss man immer bedenken, dass auch der nonverbale Anteil, der ständiger Begleiter von verbalen Äußerungen ist, zur Höflichkeitsrealisierung beiträgt. Eine Aussage kann noch so positiv formuliert sein, wenn sie mit mürrischer Stimme und finsterer Miene gesprochen wird, erzielt sie keine nette, freundliche und zuvorkommende Wirkung.

¹⁷⁶ Vgl. Raibel, Wolfgang: Sprachliche Höflichkeit. Realisierungsformen im Deutschen und Französischen. Zeitschrift für französische Sprache und Literatur. 92/2, 1987 S.157f.

8 Entschuldigungen

Entschuldigungen sind ein wichtiger Bestandteil der verbalen Höflichkeitsformen. Sie kommen zum Einsatz, wenn zwischen zwei oder mehreren Interaktanten Konflikte herrschen, die bereinigt werden sollen. Entschuldigungen haben also eine aggressivitätshemmende Wirkung und sind auf die Herstellung von harmonischen Verhältnissen ausgerichtet.¹⁷⁷ Wann oder wie eine Entschuldigung geäußert wird, hängt von der jeweiligen Gesellschaft und ihren Normen ab. In unserer Kultur ist es üblich, dass man sich entschuldigt, wenn man etwas Negatives angerichtet hat und diesen Schaden als entschuldbar bewertet¹⁷⁸, wendet man bei erforderlichen Gegebenheiten keine Entschuldigungsfloskel an, wird man verachtet und gilt als unhöflich oder uneinsichtig.¹⁷⁹ Schon Kinder lernen im Laufe ihrer Sozialisation die Wichtigkeit von wiedergutmachenden Handlungen kennen, und werden von ihren Eltern dazu ermutigt, diese anzuwenden.

Entschuldigungen gehören zu den von Austin benannten „performativen Sprechakten“, mit ihnen kann man sprachlich ein Vergehen aus der Welt schaffen. Hierbei ist aber zu erwähnen, dass nicht jede negative Handlung entschuldbar ist, manchmal reicht eine verbale Entschuldigung nicht aus, um einen Schaden zu beheben.

Goffman zählt Entschuldigungen zu den ehrerbietigen, zeremoniellen und rituellen Handlungen. Mit Ehrerbietung betitelt er jene Handlungsteile, durch die „symbolisch die Wertschätzung des Empfängers dem Empfänger regelmäßig übermittelt wird oder die Wertschätzung dessen, wofür dieser Empfänger als Symbol oder Repräsentant gilt.“¹⁸⁰ Mit Hilfe von Wertschätzung wird dem Adressaten also vermittelt, dass der Sender Achtung vor ihm hat und ihn respektiert, dies führt dazu, dass das positive Image des Adressaten gestärkt wird.¹⁸¹ Wird in Situationen das Gegenüber in irgendeiner Weise schlecht behandelt, die Ehrerbietung vernachlässigt, so ist es nötig, eine Entschuldigung auszusprechen, um zu demonstrieren, „dass die Handlung kein zutreffender Ausdruck der Einstellung war, oder aber, wenn sie unleugbar war, zu zeigen, dass sich die Einstellung zu der übertretenen Regel geändert hat.“¹⁸² Das

¹⁷⁷ Vgl. Marchwirth (1970) S.175.

¹⁷⁸ Vgl. Rathmayer, Renate: Pragmatik der Entschuldigungen. Vergleichende Untersuchungen am Beispiel der russischen Sprache und Kultur. Köln, Weimar, Wien: Böhlau Verlag, 1996. S.12.

¹⁷⁹ Vgl. Marchwirth (1970) S.175.

¹⁸⁰ Goffman (1971) S.64.

¹⁸¹ Vgl. Goffman (1971) S.78-82.

¹⁸² Goffman, Erving: Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag, 1974. S.168.

„Territorium“¹⁸³ des Gegenübers wird somit nur scheinbar gestört, und die Wertschätzung des Senders in Bezug auf den Empfänger wird deutlich gemacht. In diesem Zusammenhang muss auch die Notwendigkeit des richtigen Maßes an Ehrerbietung betont werden, denn wenn man sich zu oft entschuldigt, kann das eigenartig wirken.

Brown und Levinson entwickelten ihr Höflichkeitskonzept in Anlehnung an Goffman, bei ihnen zählen Entschuldigungen generell zu den höflichen Sprechakten. Der Akt des Entschuldigens ist für den Sprecher imagebedrohend, während das Image des Hörers durch eine Entschuldigung gestärkt wird.¹⁸⁴

8.1 Definitionen der Entschuldigung

Bei der Entschuldigung gibt es, ähnlich wie bei der Höflichkeit, keine allgemein gültige Definition. Verschiedene Personen haben jedoch versucht, das Wesen der Entschuldigung angemessen zu beschreiben.

Goffman spricht in Verbindung mit der Entschuldigung von dem Begriff des „virtuellen Vergehens“¹⁸⁵, dies bedeutet, dass eine negative Handlung von den an ihr Beteiligten die schlimmstmögliche Deutung erfährt. Das „virtuelle Vergehen“ hat vorrangig eine warnende Funktion, es bezeichnet jenes, was jeder Mensch eigentlich vermeiden sollte. Damit man die schlimmstmögliche Deutung eines Zwischenfalls verhindert, sollte man eine korrektive Tätigkeit vollziehen. Hierzu Goffman:

Die Funktion der korrektiven Tätigkeit besteht darin, die Bedeutung zu ändern, die andernfalls einer Handlung zugeschrieben werden könnte, mit dem Ziel, das, was als offensiv angesehen werden könnte, in etwas zu verwandeln, das als akzeptierbar angesehen werden kann.¹⁸⁶

Neben Erklärungen und Ersuchen sind Entschuldigungen ein wichtiger Bestandteil der korrektiven Tätigkeit. Goffman definiert sie folgendermaßen:

Eine Entschuldigung ist eine Geste, durch die ein Individuum sich in zwei Teile spaltet, in den einen Teil, der sich eines Verbrechens schuldig gemacht hat, und in einen Teil, der sich von dem Delikt distanziert und die Anerkennung der verletzten Regeln bestätigt.¹⁸⁷

Entschuldigungen haben also nach Goffman den Sinn, dem Geschädigten zu vermitteln, dass der Täter die Verantwortung für eine negative Handlung übernimmt, diese bereut

¹⁸³ Goffman (1974) S.166.

¹⁸⁴ Brown und Levinson (1978) S.67.

¹⁸⁵ Goffman (1974) S.156.

¹⁸⁶ Goffman (1974) S.156.

¹⁸⁷ Goffman (1974) S. 161-162.

und die geltenden Regeln einer Gesellschaft anerkennt. Ist die Entschuldigung ernst gemeint, so wird der Täter sich bekümmert zeigen, mögliche Bestrafungen akzeptieren, Partei für das korrekte Benehmen ergreifen und Selbstkritik üben. Übertreibt der Täter die Selbstkritik, kann er seine Interaktionspartner indirekt dazu anhalten, seine Selbsttherabsetzung zu beenden.¹⁸⁸

Leech beschreibt Entschuldigungen als Sprechakte, deren vorrangiges Ziel die Erhaltung der Harmonie zwischen dem Sprecher und dem Hörer ist.

Searle sieht den Sinn der Entschuldigung darin, eine Schuld auf sich zu laden, um die Verletzung des Opfers zu kompensieren.¹⁸⁹

Owen versteht Entschuldigungen als wiedergutmachende Interaktionen, die aus Akten bestehen, die auf die „Reparatur“ von gesichtsverletzenden Handlungen und auf die Gesichtserhaltung ausgerichtet sind. Zu den wiedergutmachenden Vorgängen gehören nach Owen Entschuldigungen und Erklärungen, die bei Goffman auch zu der korrektiven Tätigkeit gehörenden Ersuchen zählt Owen nicht zu den „heilenden“ Aktionen.¹⁹⁰

8.2 Faktoren, die bedeutend für den Sprechakt des „Sich-Entschuldigens“ sind

Entschuldigungen sind Sprechakte, bei denen verschiedene Komponenten zusammenspielen: „der Verursacher/die Verursacherin des Schadens, der/die im typischen Fall zugleich Sprecher/Sprecherin der Entschuldigungsäußerung ist, der/die vom Schaden Betroffene, der/die typischerweise zugleich Adressat/Adressatin der Entschuldigung ist, und der angerichtete Schaden“.¹⁹¹ Hat eine Person eine Handlung vollzogen, die einen anderen geschädigt hat, oder eine Handlung unterlassen, die die Schädigung einer Person verhindern hätte können, so ist es notwendig, dass der Verursacher des Schadens sich bei dem Geschädigten entschuldigt.¹⁹² Eine Entschuldigung kann, anders als beispielsweise ein Befehl, in jeder erdenklichen sozialen Konstellation ausgesprochen werden. Ein Mitarbeiter kann sich bei seinem Chef ebenso entschuldigen, wie sich der Chef bei ihm entschuldigen kann. Im Falle eines Befehls würde eine Anordnung seitens des Mitarbeiters gegenüber dem Chef eher

¹⁸⁸ Vgl. Goffman (1974) S.162.

¹⁸⁹ Vgl. Trosborg (1995) S.373.

¹⁹⁰ Vgl. Owen, Marion: Apologies and Remedial Interchanges. A study of language use in social interaction. Berlin: Mouton, 1983. S.22.

¹⁹¹ Rathmayer (1996) S.36.

¹⁹² Vgl. Trosborg (1995) S.373.

für Verstimmung sorgen. Neben diesen Aspekten sind für den Akt des Sich-Entschuldigens auch die situativen Gegebenheiten und die zeitliche Relation zwischen dem Schaden und der Entschuldigung bedeutend, denn je mehr Zeit zwischen dem Ereignis und der Entschuldigung vergangen ist oder je öffentlicher eine Situation ist, desto besser und höflicher muss eine Entschuldigung formuliert sein, damit sie akzeptiert wird.¹⁹³

Die Höflichkeitswirkung der korrektiven Tätigkeit wird einerseits durch bestimmte sprachliche Wendungen ersichtlich gemacht, andererseits durch den Tonfall, die Mimik und die Gestik bestimmt. Man kann eine Entschuldigung noch so höflich und positiv formulieren, wenn der Tonfall oder der nonverbale Ausdruck nicht stimmt, so ist sie umsonst und wird nicht angenommen werden.¹⁹⁴

Ob eine Entschuldigung vom Verursacher des Schadens überhaupt geäußert wird, hängt von den jeweiligen Umständen und dem damit verbundenen Umgangston ab. Besteht zwischen dem Schadensverursacher und dem Geschädigten prinzipiell ein gespanntes Verhältnis mit einem rauen Umgangston, bei dem auf die Gesichtswahrung des Gegenübers wenig Rücksicht genommen wird, so muss man nach entschuldigenden Worten wahrscheinlich lange suchen. Wenn die an einer Interaktion beteiligten Personen dagegen an einem harmonischen Verhältnis interessiert sind, dann ist es meist selbstverständlich, dass man versucht, ein Verschulden wieder gut zu machen.¹⁹⁵

Weiters bemerkt Fraser, dass das Entschuldigungsverhalten ferner von den individuellen Charaktereigenschaften der Personen beeinflusst wird. Menschen, die leicht aufbrausend sind, nehmen eine Schuld nur selten auf sich, sie schieben eine negativ empfundene Handlung gerne anderen in die „Schuhe“. Schüchterne Personen mit wenig Selbstbewusstsein neigen indessen zu einer übertriebenen Entschuldigungsfrequenz. Personen, die viel Wert auf moralisches Verhalten legen, und in Folge dessen sehr wahrheitsliebend sind, werden Entschuldigungen eher äußern als Menschen, die es mit der Ehrlichkeit nicht so genau nehmen. Letztere erfinden wahrscheinlich meist eine Ausrede, die sie von der Verantwortung gegenüber dem Geschädigten befreit, oder sie reden sich geschickt aus einer Sache heraus.¹⁹⁶

Ähnlich wie das Höflichkeitsverhalten allgemein ist auch der Gebrauch von Entschuldigungsäußerungen von kulturellen Gegebenheiten abhängig, es gibt in

¹⁹³ Vgl. Rathmayer (1996) S.36-37.

¹⁹⁴ Vgl. Bachmann- Medick In: Montandon (1991) S.145-146.

¹⁹⁵ Vgl. Rathmayer (1996) S.36-38.

¹⁹⁶ Vgl. Fraser, B.: On Apologising. In: Coulmas, Florian (Hg.): Conversational Routine. Exploration in Standardized Communicational Situations and Prepatterned Speech. The Hague: Mouton 1981. S.269.

verschiedenen Gesellschaften unterschiedliche Ansichten darüber, in welcher Form und unter welchen Umständen man sich entschuldigen sollte.

Eine soziolinguistische Untersuchung von Wolfson, Marmor und Jones hat ergeben, dass die Ausgestaltung einer entschuldigenden Handlung, neben den bereits genannten Faktoren, ebenso von dem Geschlecht und dem Alter der Gesprächspartner, sowie von der Häufigkeit und der Freiwilligkeit des sozialen Kontaktes abhängig ist.¹⁹⁷

8.3 Entschuldigungsanlässe

Sowohl geringfügige als auch schwerwiegende Anlässe können die Äußerung einer Entschuldigung bedingen. Wichtig dabei ist, dass eine Entschuldigung nur für ein konkretes Verhalten, nicht aber für eine individuelle Charaktereigenschaft ausgesprochen werden kann. Ein entstandener Schaden wird durch eine Schuldzuschreibung, eine Selbstbeschuldigung oder einen Vorwurf zum Beweggrund für eine Entschuldigung. Die Folgen des Schadens und der Grund, warum der Schaden passiert ist, bestimmen die nachfolgenden Reaktionen von Schadensverursacher und Geschädigtem.

Viele Entschuldigungen, die mit leichten Verstößen gegen gesellschaftliche Normen zusammenhängen, werden meist routiniert geäußert, um nicht als unhöflich zu gelten, die Sprecher solcher Entschuldigungen machen sich aber wenig Gedanken über den tatsächlichen Vorfall.

Bei eher schwerwiegenden Schäden werden aufwendiger formulierte Entschuldigungen angewandt, die mit unterschiedlichen Gefühlszuständen, wie schlechtem Gewissen oder Reue einhergehen, diese Entschuldigungen nennt man „substantielle Entschuldigungen“.¹⁹⁸

In Situationen, in denen die Schädigung einer Person sehr gravierend ist, reicht eine verbale Entschuldigung oft nicht aus, um den Schaden zu beheben. Beispielsweise wenn „die Fahrlässigkeit eines Individuums als Ursache für die Schädigung oder den Tod einer anderen Person gilt, [...] gibt es unter Umständen gar keine Wiedergutmachung für das Opfer.“¹⁹⁹

Da Entschuldigungen meist den Sinn haben, ein geschädigtes soziales Verhältnis wieder ins Gleichgewicht zu bringen, werden sie häufig nach einem potentiellen Vergehen

¹⁹⁷ Vgl. Rathmayer (1996) S.39-40.

¹⁹⁸ Vgl. Rathmayer (1996) S.42-44.

¹⁹⁹ Goffman (1974) S.167-168.

ausgesprochen. Sie können entweder vom Opfer gefordert oder vom Täter freiwillig geäußert werden.

Owen beschreibt in ihrem Werk „Apologies and Remedial Interchanges“ Situationstypen, in denen wiedergutmachenden Handlungen sozusagen gefordert werden. Eine Hauptklasse von Handlungen, die mit Bedacht auf etwaige negative Konsequenzen eine Entschuldigung entlocken kann, nennt Owen „statements of trouble“²⁰⁰. Diese Kategorie umfasst Beschwerden und Vorwürfe, die direkt an eine Person gerichtet sind, und die den Sinn haben, der Person zu vermitteln, dass sie etwas falsch gemacht hat und sich deshalb entschuldigen sollte.

Weniger direkt als die expliziten „statements of trouble“ sind Äußerungen, die den Adressaten nicht eindeutig beschuldigen, bei denen der Gesprächskontext aber erahnen lässt, dass der Hörer verantwortlich für einen Schaden ist.

Die zweite Klasse von Handlungen, die eine Entschuldigung zur Folge haben kann, nennt Owen „corrections by one speaker of errors by another“²⁰¹. In diese Klasse fallen Situationen, bei denen ein Sprecher durch die Korrektur eines Hörers dazu angehalten wird, sich zu entschuldigen. Solche Entschuldigungen dienen oft der Abmilderung einer Aussage oder werden zur Reduktion eines gesichtsbedrohenden Aktes, der das eigene Gesicht bedroht, eingesetzt.

Speziellen Nachfragen bezüglich Waren oder Informationen, denen nicht angemessen entgegengekommen werden kann, können nach Owen ebenfalls wiedergutmachende Gesten folgen. Wenn ein Kunde in einem Geschäft nach einer bestimmten Ware fragt, die nicht mehr vorhanden ist, dann ist es üblich, dass sich der Verkäufer für das Fehlen der Ware entschuldigt. Manche Sprecher werden unter solchen Umständen verdächtigt, die Frage nach einem Gut nur gestellt zu haben, um eine Entschuldigung zu entlocken, das ist aber relativ unwahrscheinlich, da der Sprecher ja nicht ahnen kann, dass die Ware nicht mehr vorhanden ist.

Die vierte Klasse, die Owen in Bezug auf das Nachfolgen einer Entschuldigung erläutert, ist jene des „remedial Response“²⁰². Ein „remedial Response“ folgt gewöhnlich einer wiedergutmachenden Aktion. Beispielsweise in Situationen, in denen der Adressat einer Entschuldigung diese lediglich akzeptiert und nichts weiter dazu sagt, fühlt sich der Verursacher des Schadens erfahrungsgemäß dazu verpflichtet, weitere abmildernde Handlungen zu vollziehen.²⁰³

²⁰⁰ Owen (1983) S.53.

²⁰¹ Owen (1983) S.54.

²⁰² Owen (1983) S.57.

²⁰³ Vgl. Owen (1983) S.51-58.

Neben den Entschuldigungen, die auf eine Tat oder eine Äußerung folgen, gibt es auch Entschuldigungen, die vor einem potentiellen Vergehen ausgesprochen werden. Diesen bedient sich ein Sprecher, wenn er sich darüber im Klaren ist, dass sein Anliegen die persönliche Freiheit des Hörers einschränkt oder dem Hörer möglicherweise unangenehm sein könnte. Trosborg beschreibt die Funktion solcher Entschuldigungen folgendermaßen:

Apologies may themselves function as strategic disarmers as preparators for other (face-threatening) acts, typically as softeners preparing for requests, complaints and refusals.²⁰⁴

Beispiele dafür sind:

- Entschuldige bitte, ist das dein Rucksack, der auf meinem Platz liegt?
- Entschuldige die Störung, aber ich glaube du hast mein Handy eingepackt.
- Es tut mir wirklich leid, aber in meinem Auto ist kein Sitz mehr frei.²⁰⁵

Auch Goffman merkt in seinen Ausführungen zur korrektiven Tätigkeit an, dass Entschuldigungen entweder vor einer negativen Tat oder nach einer negativen Tat vollzogen werden können. In der Regel kommen sie laut Goffman allerdings erst nach einem Vergehen zum Einsatz. Korrektive Sequenzen, die üblicherweise direkt vor einem Vergehen stattfinden, bezeichnet Goffman als „Ersuchen“²⁰⁶. Er schreibt:

Mit einem Ersuchen haben wir es dann zu tun, wenn eine von einem potentiellen Regelverstoß betroffene Person um die Erlaubnis gebeten wird, eine Handlung auszuführen, die als eine Verletzung seiner Rechte angesehen werden könnte. Der Akteur zeigt, dass er sich des möglichen Übertretungscharakters der von ihm beabsichtigten Handlung voll bewusst ist, und bittet um Einwilligung.²⁰⁷

Die von Goffman beschriebenen „Ersuchen“ haben meiner Meinung nach Ähnlichkeit mit einer Entschuldigung vor einem Vergehen oder können mit dieser zumindest abgemildert werden.

Würde man Entschuldigungen anhand ihrer Eigenschaft, dass der Täter mit ihrer Hilfe Verantwortung für einen Schaden übernimmt und diesen korrigieren will, definieren, so muss man bemerken, dass manche Entschuldigungen vor einer Tat dieser Definition nicht gerecht werden könnten, denn in vielen Situationen dienen Entschuldigungen einfach nur der Erregung von Aufmerksamkeit und haben keine korrektive Funktion.

²⁰⁴ Trosborg (1995) S.384.

²⁰⁵ Vgl. Trosborg (1995) S.384.

²⁰⁶ Vgl. Goffman (1974) S.163.

²⁰⁷ Goffman (1974) S.163.

8.4 Funktionen von Entschuldigungen

In unserem alltäglichen Leben kommt es oft zu unangenehmen Zwischenfällen, bei denen andere Personen verärgert werden. Dies passiert hauptsächlich, weil fast alle Menschen gelegentlich gegen soziale Normen verstoßen. Bemerkt ein Übeltäter, dass durch seine Schuld ein Schaden entstanden ist, so wird er versuchen „to put things right“²⁰⁸, indem er eine korrektive Tätigkeit durchführt oder eine explizite Entschuldigung ausspricht.²⁰⁹

Besonders wenn ein schwerer Schaden entstanden ist, hat eine „Veränderung in der außersprachlichen Welt stattgefunden“²¹⁰, die vom negativen Vorfall betroffene Person fühlt sich gekränkt oder wertet den Täter ab. Eine Entschuldigung hat in so einem Fall die Funktion, dass die schlechte Bewertung des Missetäters rückgängig gemacht wird. Weiters minimiert ein Täter durch das Aussprechen einer Entschuldigungsformel die Gesichtsbedrohung für den Geschädigten, das hat die Herstellung der verloren gegangenen Harmonie zur Folge. Auch die Übernahme der Verantwortung für ein Geschehnis wird durch eine korrektive Handlung deutlich gemacht. Während des Gesprächsaktes des „Sich-Entschuldigens“ gerät ein Sender leicht in einen inneren Konflikt, da er einerseits soziale Harmonie wiederherstellen will, andererseits aber auch das eigene Gesicht gewahrt wissen möchte. Diese zwei Ziele lassen sich meist schlecht vereinbaren.²¹¹ Damit ein Sprecher aber trotz der inneren Zerrissenheit dem Adressaten vermittelt kann, dass ihm das Geschehnis Leid tut, muss er Reue zeigen, nur so kann die belastete Interaktionssituation wieder in Ordnung gebracht werden. Entschuldigungen sind also wichtig für die Erhaltung des sozialen Gleichgewichts.

Owen bezieht sich bei der Beschreibung des sozialen Zwecks von Entschuldigungen auf Norrick, der die Funktionen dieses Sprechaktes in folgenden Punkten konkretisiert:

- a.) Übernahme von Verantwortung für eine Tat, die jemanden negativ berührt hat
- b.) Bitten um Vergebung
- c.) Zeigen von guten Manieren
- d.) Den Zorn des Hörers besänftigen
- e.) Die negative Bewertung loswerden²¹²

Torsborg beschreibt das Besondere an Norricks Ausführungen folgendermaßen:

²⁰⁸ Fraser (1981) S.259.

²⁰⁹ Vgl. Fraser (1981) S.259.

²¹⁰ Rathmayer (1996) S.49.

²¹¹ Vgl. Torsborg (1995) S.374-375.

²¹² Owen (1983) S.132.

A major achievement of Norrick's work lies in the realization that in an apology more is at stake than expressing regrets— a speaker usually apologizes, expresses regret, to some end- and apologies are made in the hope of being forgiven or in the hope that the addressee will dismiss the matter.²¹³

Entschuldigungen, die vor einem Vergehen geäußert werden, haben nicht die bereits angeführten Funktionen, ein Sprecher will mit ihrer Hilfe erreichen, dass eine schlechte Bewertung, trotz einer bedenklichen Aktion, ausbleibt. Solche Entschuldigungen haben demzufolge das Ziel, sich selbst vor negativen Sanktionen zu schützen.²¹⁴

Benützt man eine Entschuldigungsfloskel zum Einstieg in ein Gespräch, so erregt sie entweder Aufmerksamkeit oder man vollzieht direkt mit der Äußerung der Entschuldigung eine negative Handlung. Durch die präventive korrektive Tätigkeit wird die Einschränkung der persönlichen Freiheit des Gegenübers infolgedessen so nett und angenehm wie möglich gestaltet.

Manche Entschuldigungen werden nicht ausgesprochen, um Verantwortung für eine falsche Tat zu übernehmen oder gar um Reue zu zeigen, sie haben lediglich den Sinn, eine höfliche Wirkung zu erzielen. Besser bekannt sind Entschuldigungen dieser Art als Routineformeln für den korrekten Umgang. Ihre eigentliche Funktion besteht darin, den Interaktionspartnern zu demonstrieren, dass man die gesellschaftlichen Normen kennt und sich an diese hält. Mittels der richtigen Anwendung von Entschuldigungsformeln kann sich der Sprecher als kooperativer Teil einer Gesellschaft darstellen.²¹⁵

Routineformeln wie Entschuldigungen, Grußworte oder Dankesworte scheinen Sprechakte zu sein, die in der alltäglichen Kommunikation erwartet beziehungsweise sogar gefordert werden, sie zeichnen sich deshalb durch eine gewisse Vorhersehbarkeit aus.²¹⁶ Die Vorhersehbarkeit birgt die Gefahr, dass man beim Versäumnis einer Entschuldigung schnell als unguter, ungezogener Mensch bewertet wird.²¹⁷ Empfindet man in einer Situation also kein wirkliches Bedauern, dann haben Entschuldigungen ausschließlich den Zweck, das eigene positive Image durch die positive Bewertung der Mitmenschen zu stärken.

²¹³ Trosborg (1995) S.376.

²¹⁴ Vgl. Rathmayer (1996) S.49.

²¹⁵ Vgl. Rathmayer (1996) S.50.

²¹⁶ Vgl. Coulmas, Florian (Hg.): Conversational Routine. Exploration in Standardized Communicational Situations and Prepatterned Speech. The Hague, Paris, New York: Mouton Publishers, 1981. S.81.

²¹⁷ Vgl. Rathmayer (1996) S.50-51.

8.5 Entschuldigungsstrategien

Beschäftigt man sich mit der korrektiven Tätigkeit, so stellt sich die Frage, was man sagen kann, um sich ordnungsgemäß zu entschuldigen. Goffman beantwortete diese Frage mit den relativ nahe liegenden Worten²¹⁸ „(...)ob man jemandem um seinen Satz, seine Zeit, seinen Hund oder seinen Körper gebracht hat, man ist mehr oder weniger auf die Äußerung irgendeiner Variante des „[e]s tut mir Leid“ angewiesen.“²¹⁹

In der deutschen Sprache gibt es zahlreiche sprachliche Wendungen, um die Phrase „Es tut mir Leid“ zu umschreiben. Zum Beispiel mit Worten wie „entschuldige“ oder „verzeih mir“, kann eine Entschuldigung direkt formuliert werden, Erklärungen können indirekt als Entschuldigungen fungieren. Wie die linguistische Realisierung einer Entschuldigung allerdings tatsächlich aussieht, oder ob diese überhaupt vollzogen wird, hängt von der verfolgten Strategie zur Wiedergutmachung ab.²²⁰

8.5.1 Wiedergutmachungsstrategien nach Owen

Owen teilt die unterschiedlichen Wiedergutmachungsstrategien in drei verschiedene Kategorien von Strategien ein:

- Nicht- materielle Wiedergutmachungsstrategien
- Halb- materielle Wiedergutmachungsstrategien
- Materielle Wiedergutmachungsstrategien

Zu der Kategorie der nicht- materiellen Wiedergutmachungsstrategien zählt sie das Bemerken von Ungleichgewicht oder das Zeigen von Unterwürfigkeit, das Anerkennen einer begangenen Tat, das Ausdrücken der Haltung gegenüber dem Schaden und das Ersuchen um Wiederherstellung der sozialen Balance.

Das Abgeben einer Rechtfertigung in verbaler oder materieller Weise sieht sie als zugehörig zu den halb- materiellen Strategien.

Beigeordnet zu den materiellen Wiedergutmachungsstrategien sind das Reparieren eines Schadens und das Anbieten einer Entschädigung.

In den nachfolgenden Ausführungen werde ich die einzelnen Wiedergutmachungsstrategien nach Owen näher erläutern.

a.) Bemerken von Ungleichgewicht oder zeigen von Unterwürfigkeit

²¹⁸ Vgl. Fraser (1981) S.262-263.

²¹⁹ Goffman (1974) S.168.

²²⁰ Vgl. Trosborg (1995) S.376-377.

Die Folge einer negativen Handlung ist das Erscheinen von sozialem Ungleichgewicht. Dieses muss vom Verursacher des Schadens bemerkt und angesprochen werden, damit er zeigen kann, dass er nicht so „schlimm“ ist, wie es die Tat vermuten lässt. Auch Gesten der Unterwürfigkeit können den Adressaten einer Entschuldigung milde gegenüber dem Täter stimmen.

b.) Anerkennen einer begangenen Tat

Die Sorgen des Täters sollten nicht nur den negativen Konsequenzen und dem möglichen Tadel gelten, er muss sich den entstandenen Schaden eingestehen. In anderen Worten, der Schuldige wird dazu angehalten, seine Aufmerksamkeit auf den Schaden zu richten. Die Wiederherstellung des eigenen positiven Images ist zweitrangig.

c.) Ausdrücken der Haltung gegenüber dem Schaden

Damit es dem Opfer leichter fällt, dem Verursacher der negativen Tat zu vergeben, muss letzterer zeigen, dass er Reue empfindet, verzweifelt ist und sich schlecht fühlt. Das Opfer kann so die emotionale Belastung des Täters spüren und wird ihm in Folge dessen wahrscheinlich relativ schnell verzeihen.

d.) Ersuchen um Wiederherstellung der sozialen Balance

Hat eine Interaktionssituation zur Verstimmung einer Person geführt, die der potentielle Täter eigentlich sehr schätzt, so wird er versuchen, diese um sofortige Vergebung zu bitten, damit die soziale Balance wiederhergestellt wird. Ein solcher Sprechakt ist sehr bedrohlich für das Gesicht des Sprechers, in manchen Kulturen werden daher andere Strategien zur Entschuldigung bevorzugt.

e.) Abgeben einer Rechtfertigung

Rechtfertigungen können in verbaler oder materieller Form abgegeben werden. Eine rechtfertigende Darstellung der Umstände kann ein Opfer dazu veranlassen, den entstandenen Schaden aus einer anderen Perspektive zu betrachten, der potentiell bedrohende Charakter wird dadurch möglicherweise minimiert. Zur vollständigen Wiedergutmachung einer negativen Handlung ist diese Strategie allerdings unzureichend. Verbale Rechtfertigungen oder entlastende Materialien können nur als Hilfsmittel zur Entschärfung einer brenzligen Situation dienen.

f.) Reparieren des Schadens oder Anbieten einer Entschädigung

Diese zwei Strategien sind nicht sprachlicher Natur, sie können aber in Kombination mit einer der vorher beschriebenen Strategien auftreten. Da unter bestimmten Umständen eine verbale Entschuldigung nicht ausreicht, muss man eine materielle Entschädigung anbieten. Es ist durchaus vorstellbar, dass in manchen Kulturen Schäden ausschließlich durch materielle Güter kompensiert werden können.²²¹

8.5.2 Wiedergutmachungsstrategien nach Brown und Levinson

Brown und Levinson beschreiben die Entschuldigung als Strategie zur Durchführung eines „face- threatening act“, bei dem das Gesicht des Senders vorrangig bedroht wird. Durch den Akt des „Sich- Entschuldigens“ signalisiert der Sprecher Reue für die vorhergehende Gesichtsbedrohung des Empfängers.²²² Nach Brown und Levinson gibt es vier verschiedene Strategien zur Realisierung einer Entschuldigung:

- sich die Auswirkungen der negativen Handlung eingestehen
- Abneigung gegenüber der Tat zeigen
- Angeben von Gründen, die zu dieser negativen Handlung geführt haben
- um Vergebung bitten

Die Strategien a) und d) entsprechen wiedergutmachenden Handlungen, die Strategie c) ist den von Owen beschriebenen Rechtfertigungen ähnlich.²²³

8.5.3 Wiedergutmachungsstrategien nach Trosborg

Trosborg erachtet Entschuldigungen als Sprechakte, mit denen der eigene gute Ruf wiederhergestellt werden kann. Wird eine Entschuldigung nach einem negativen Ereignis vollzogen, so akzeptiert der Verursacher eines Schadens die Kritik des Opfers und übernimmt Verantwortung für das Geschehnis.

Neben dieser beschriebenen Idealsituation gibt es aber auch Situationen, in denen der Täter die Verantwortlichkeit für einen Schaden leugnet, das hat das Ausbleiben einer Entschuldigung zur Folge. Das Abstreiten der Schuld kann verschiedene Formen annehmen, beispielsweise ist es möglich, dass der Täter jemand anderen beschuldigt oder ausweichende Reaktionen zeigt, wenn er zu der negativen Handlung befragt wird. In manchen Fällen erhofft sich der Schadensverursacher durch solche

²²¹ Vgl. Owen (1983) S.169-172.

²²² Vgl. Brown und Levinson (1978) S.136.

²²³ Vgl. Owen (1983) S.162.

Ausweichmanöver eine Minimierung des Schadens, er leugnet das Geschehnis zwar nicht direkt, stellt aber gewisse Voraussetzungen, die mit dem Schaden in Verbindung stehen, in Frage. Als Beispiele dafür sind folgende Äußerungen zu sehen: „Das ist doch nicht so schlimm, da gibt es viel schlimmere Dinge auf der Welt.“, „Bist du dir überhaupt sicher, dass du mir den Schlüssel gegeben hast.“, „Seien wir uns mal ehrlich, ich bin sicher nicht der Einzige, der das tut.“ In Zusammenhang mit negativen Handlungen behandelt Trosborg anders als Owen also auch Strategien, die einen von der Verantwortungsübernahme befreien.

Die „echten“ Entschuldigungsstrategien unterteilt Trosborg in die Kategorie der direkten und in die Kategorie der indirekten Entschuldigungen. Zu den indirekten Entschuldigungen gehören die Übernahme der Verantwortung für einen Schaden und Erklärungen, wie es zu dem Ereignis gekommen ist. Den direkten Entschuldigungen werden explizite Entschuldigungsäußerungen, Ausdrücke des Bedauerns, Entschuldigungsangebote und Fragen nach Vergebung zugeordnet.

Im Folgenden sollen die Strategien nach Trosborg und sprachliche Wendungen, die diesen Strategien entsprechen, näher beschrieben werden.

a.) Übernahme der Verantwortung

Der Verursacher der negativen Handlung kann die Übernahme der Verantwortung entweder direkt oder indirekt ausdrücken. Die verwendete sprachliche Äußerung bestimmt den Grad der eigenen Gesichtsbedrohung.

- Indirekte Übernahme der Verantwortung: „Ich kann dich verstehen, vielleicht habe ich einen Fehler gemacht.“
- Direkte Übernahme der Verantwortung: „Ich gestehe, ich habe die Vase auf den Boden fallen lassen.“
- Zeigen, dass der Schaden nicht beabsichtigt war: „Ich wollte das wirklich nicht.“
- Aufzeigen der eigenen Schwäche: „Ich war so dumm, ich weiß nicht, warum ich das eigentlich getan habe.“
- Ausdruck von Verlegenheit: „Mir ist das so unangenehm.“, „Ich schäme mich so.“
- Direkte Akzeptanz der Schuld: „Es war definitiv meine Schuld.“²²⁴

Bei der Schuldübernahme ist es von großer Bedeutung, dass die Mimik und die Gestik mit den gesprochenen Elementen übereinstimmen, nur so wird das Schuldbewusstsein des Täters klar ersichtlich.²²⁵

²²⁴ Vgl. Trosborg (1995) S.377-380.

²²⁵ Vgl. Rathmayer (1996) S.81.

b.) Erklärungen, wie es zu dem Schaden gekommen ist

Mit Hilfe einer Erklärung, wie es zu dem negativen Ereignis gekommen ist, versucht der Täter eine negative Handlung zu minimieren, denn die eigene Sichtweise oder äußere nicht beeinflussbare Umstände sollen quasi als Entschuldigung für die Tat gelten. Solche Darstellungen der Umstände implizieren, dass der Täter Verantwortung für sein Handeln übernimmt.²²⁶ Kann ein Täter keine Erklärung für sein Verhalten abgeben, so wird das Ausmaß der übernommenen Schuld meist vergrößert. In der deutschsprachigen Kultur können Erklärungen Entschuldigung allerdings trotzdem nicht ersetzen.²²⁷ Bei den Erklärungen wird zwischen direkten und indirekten unterschieden.

- Indirekte Erklärung: „Du weißt, dass solche Dinge häufig passieren.“

- Direkte Erklärung: „Entschuldige, dass ich nicht gekommen bin, aber mein Sohn ist krank geworden.“

c.) Explizite Entschuldigungsäußerungen, Ausdrücke des Bedauerns, Entschuldigungsangebote und Fragen nach Vergebung

Zur Äußerung einer expliziten Entschuldigung stehen dem Sender in der deutschen Sprache verschiedene Verben zur Verfügung. Am direktesten kann man eine Entschuldigung wahrscheinlich mit den Worten „ich entschuldige mich für...“ formulieren. Weniger direkt, aber ebenso effektiv, sind die Worte „es tut mir leid“. Neben diesen Worten gibt es noch zahlreiche sprachliche Wendungen, die Bedauern, Fragen nach Vergebung und Entschuldigungen explizit ausdrücken können. Beispiele dafür sind: „Es tut mir leid, dass ich zu spät gekommen bin.“, „Das tut mir leid.“, „Bitte nimm meine Entschuldigung für ...an.“, „Ich möchte mich für meinen Fehler ernsthaft bei dir entschuldigen.“, „Bitte vergib mir, das alles ist mir so unangenehm.“, „Kannst du mir das verzeihen?“, „Entschuldige mein Verhalten.“

Als zugehörig zu den Entschuldigungsstrategien sieht Trosborg auch wiedergutmachende Handlungen, die durchgeführt werden, wenn eine „einfache“ Entschuldigung nicht ausreicht, um einen angerichteten Schaden zu beheben. Diese möchte ich nun kurz beschreiben.

d.) Besorgnis gegenüber dem Opfer zeigen

²²⁶ Vg. Trosborg (1995) S.380.

²²⁷ Vgl. Rathmayer (1996) S.89-90.

Ist ein Mensch durch eine Tat körperlich oder seelisch verletzt worden, so wird der Täter, wenn ihm sein Verhalten wirklich leid tut, besorgt um das Wohlergehen des Opfers sein. Die Gefühle der Besorgnis sollten gegenüber dem Geschädigten frei geäußert werden, denn so bemerkt dieser, dass der Verursacher des Schadens wirklich Reue empfindet.²²⁸

e.) Besserungsversprechen

Besserungsversprechen sollen dem Adressaten übermitteln, dass ein Verhalten, das von ihm negativ bewertet wurde, nicht mehr vorkommen wird.²²⁹ Wenn jemand eine Entschuldigung ausspricht, gesteht er indirekt sein Fehlverhalten ein, in Folge dessen wird von ihm eine Besserung des Verhaltens erwartet. In solchen Situationen beeinflussen Entschuldigungen nicht die Vergangenheit sondern die Gegenwart. Folgende sprachliche Äußerungen können als Besserungsversprechen fungieren: „Das wird nicht wieder vorkommen.“, „Ich tue das nie wieder.“, „Ich verspreche, dass sich das nicht wiederholen wird.“²³⁰

f.) Anbieten einer Entschädigung

Durch das Anbieten einer materiellen Entschädigung wird die Annahme einer Entschuldigung begünstigt, vorausgesetzt es handelt sich um einen materiellen Schaden. In beruflichen Kontexten ist die materielle Kompensation bestimmter Schäden sogar oft unerlässlich.²³¹ Der Sender der Entschuldigung bietet dem Adressaten unter gegebenen Umständen beispielsweise an, einen kaputt gegangenen Gegenstand reparieren zu lassen. In Situationen, in denen die Möglichkeit einer Reparatur nicht besteht, kann der Schadensverursacher dem Opfer eine finanzielle Entschädigung zukommen lassen. Menschen, die Schwierigkeiten damit haben eine konkrete Entschuldigung auszusprechen, bieten manchmal entschädigende Handlungen an Stelle von Entschuldigungen an. Sprachlich kann diese Strategie folgendermaßen realisiert werden: „Ich werde das Auto reparieren lassen.“, „Den entstandenen Schaden werde ich bezahlen.“, „Dafür lade ich dich zum Essen ein.“²³²

²²⁸ Vgl. Trosborg (1995) S.380-382.

²²⁹ Vgl. Rathmayer (1996) S.85.

²³⁰ Vgl. Trosborg (1995) S.382-383.

²³¹ Vgl. Rathmayer (1996) S.84.

²³² Vgl. Trosborg (1995) S.383.

Bei den beschriebenen Strategien von Owen, Brown/Levinson und Trosborg handelt es sich laut den Autoren um Entschuldigungsstrategien. Wolson, Marmor und Jones merken hierzu aber an, dass vor allem Erklärungen nicht immer als Entschuldigungen wahrgenommen werden.²³³ Auch Owen selbst bemerkt: „[T]here is no clear boundary between utterances which are apologies and those which are not“.²³⁴

8.6 Modalisierungen von Entschuldigungen

Entschuldigungen können, um entweder den Gesichtswahrungsbedürfnissen des Sprechers oder den Gesichtswahrungsbedürfnissen des Hörers entgegenzukommen, modalisiert werden. Beabsichtigt ein Sprecher vorrangig die Wahrung des eigenen Gesichts, so wird er eine negative Handlung minimalisieren, hat der Sprecher das Ziel, das Gesicht des Hörers zu wahren, dann wird er seine Entschuldigung intensivieren.²³⁵ Äußerungen können in Folge dessen beliebig höflich gestaltet werden, die Mittel mit denen man diese Wirkung erzielen kann, nennt man „modality markers“²³⁶. In der Literatur wird zwischen zwei Hauptkategorien von „modality markers“ unterschieden, nämlich zwischen den Minimalisierungen und den Maximalisierungen.²³⁷

8.6.1 Minimalisierungen

Minimalisierungen werden verwendet, um einen Schaden, den ein Sprecher angerichtet hat, herunterzuspielen. Ziel dieser „Linderungsstrategien“ ist es, dem Empfänger einer Entschuldigung eine wenig negativ formulierte Bewertung gegenüber dem Sender zu entlocken. Würden die so genannten „downgraders“ nicht eingesetzt werden, käme es zu einer starken Gesichtbedrohung für den Sender. Folgende Strategien zur Minimalisierung werden unterschieden:

a.) Abmilderung

Bestimmte Partikeln können die wiedergutmachende Wirkung einer Entschuldigung minimieren. Beispiele dazu sind Wörter wie „nur“, „halt“, „bloß“, „eben“ etc.

„Ich habe eben einmal einen Fehler gemacht.“

²³³ Vgl. Wolson, Marmor, Jones In: Trosborg (1995) S.386.

²³⁴ Owen (1983) S.62.

²³⁵ Vgl. Schnaubelt (1997) S.84.

²³⁶ House, Juliane und Gabriele Kasper: Politeness Markers in English and German. In: Coulmas, Florian: Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech. The Hague, Paris, New York: Mouton Publishers, 1981. S.166.

²³⁷ Vgl. House, Kasper In: Coulmas (1981) S.166.

Auch vorsichtige, zögernde, partikelreiche Formulierungen setzen Entschuldigungen manchmal herab.

„Vielleicht war es wirklich meine Schuld.“

b.) Untertreibungen

Manche sprachlichen Wendungen spielen innerhalb einer Entschuldigung das tatsächliche Ausmaß des Schadens herunter. In der deutschen Sprache erzielen folgende Phrasen diese Wirkung: „ein kleines bisschen“, „nicht sehr viel“, „nur eine Sekunde“ etc.

„Entschuldige, aber ich habe nur eine Sekunde nicht hingesehen.“

c.) Ausweichmanöver

Möchte ein Sprecher einen Sachverhalt nicht genau erklären, so weicht er präzisen Formulierungen aus, die negative Handlung wird lediglich umschrieben. Realisiert wird diese Strategie durch folgende Ausdrücke: „irgendwie“, „gewissermaßen“, „ziemlich“ etc.

„Das ist alles irgendwie so undurchschaubar gewesen.“

d.) Subjektivierung

Eine Entschuldigung wird so formuliert, als ob sie die eigene Meinung des Sprechers widerspiegeln würde. Der Sprecher bekundet dadurch seine Einstellung gegenüber der Aussage. Dieser Strategie werden Verben, welche die persönliche Einstellung aufzeigen, zugeordnet: „ich denke“, „ich glaube“, „ich meine“, etc.

„Ich denke, dass ich damit einen großen Fehler gemacht habe.“²³⁸

e.) Herunterspielen

Grammatische Dimensionen können dazu beitragen, den perlokutionären Effekt einer Äußerung abzumildern. Einerseits wird die Abschwächung durch die Verwendung des Präteritums verwirklicht, andererseits wird sie durch die Negation einer Äußerung oder durch Konditionalsätze erreicht. Beispiele dafür sind: „Ich wollte dich bitten, mir zu verzeihen.“, „Könntest du mir nicht vergeben?“, „Es tut mir leid, wenn ich dir damit wehgetan habe.“

f.) Beschwichtigen

Fällt es einem Sprecher schwer sich zu entschuldigen oder angemessene Worte für eine Entschuldigung zu finden, kann er versuchen, das Opfer durch Komplimente milde zu stimmen. Anstelle einer angemessenen Entschuldigung wird dem Adressaten in solchen

²³⁸ Vgl. Trosborg (1995) S.385-386.

Situationen „Honig um das Maul“ geschmiert. Die Ernsthaftigkeit einer Entschuldigung wird bei dieser Strategie in Frage gestellt.

„Entschuldige meine Verspätung. Ich muss sagen du siehst heute wirklich toll aus.“

g.) Zögern

Wenn ein Täter widerstrebend eine Entschuldigung anbietet, dann drückt sich das durch zögernde Worte oder Stottern aus. Die sprachlichen Unsicherheiten geben dem Adressaten zu verstehen, dass der Sender die Entschuldigung nicht wirklich ernst meint. Das eigentliche Ziel, nämlich die Wiederherstellung der sozialen Balance, wird so nicht erreicht. Laute wie „erm, äh, ah“ gehören zu dieser Strategie.

„Ich, ich entschuldige mich erm, äh für die Unannehmlichkeiten.“²³⁹

h.) Um Verständnis bitten

Durch eine klare Darstellung, wie es zu einer bestimmten negativen Handlung gekommen ist, kann ein Sender versuchen, Mitleid beim Empfänger hervorzurufen. Tritt in Folge dessen der Adressat dem Sender mit einer verständnisvollen Haltung entgegen, so wird der potentielle Schaden minimiert. Daraus folgt, dass auch die Entschuldigung eine Minimalisierung erfährt.

i.) Betonung von Gemeinsamkeiten

Um einen Schaden zu minimieren, hat ein Sprecher die Möglichkeit, den Empfänger darauf hinzuweisen, dass auch er ein Vergehen dieser Art begehen hätte können. Dies verringert die Distanz zwischen Täter und Opfer und es erfolgt eine eventuelle Identifizierung des Opfers mit dem Täter. Strategien dieser Art tragen demzufolge zur Gesichtswahrung des Sprechers während einer Entschuldigung bei.

j.) Mitleid beim Opfer erregen

Hat ein Sprecher unbeabsichtigt eine potentiell negative Handlung vollzogen, so kann er darauf hinweisen, dass seinem Handeln keine negative Absicht zu Grunde lag. Durch das Zeigen von Enttäuschung bezüglich der „falschen“ Verdächtigung seitens des Täters, ist es möglich, dass die Opfer Mitleid mit dem Täter haben, und sich in Folge dessen mit einer minimalisierten Entschuldigung zufrieden geben.

8.6.2 Maximalisierung

Maximalisierungen, in der Literatur „upgraders“²⁴⁰ genannt, verstärken den Effekt, den eine Äußerung auf den Adressaten haben soll. Ist einem Täter beim Vollzug einer

²³⁹ Vgl. House, Kasper In: Coulmas (1981) S.166-168.

²⁴⁰ House, Kasper In: Coulmas (1981) S.169.

Entschuldigung das Wiederherstellen des sozialen Gleichgewichts wichtiger als die Wahrung seines positiven Images, dann wird er seine Entschuldigung maximalisieren. Eine Maximalisierung der entschuldigenden Äußerung kann entweder in die Entschuldigungsaktion integriert sein oder vor beziehungsweise nach dem Entschuldigungsgeschehen stattfinden.²⁴¹ Durch Maximalisierungen soll gezeigt werden, dass man es mit der Entschuldigungshandlung wirklich ernst meint, und dass Wert auf eine positive Haltung des Opfers gegenüber dem Täter gelegt wird. Die folgenden Strategien können zur Maximalisierung einer Entschuldigung angewandt werden:

a.) Intensivierung

Ausgewählte Adjektive und Steigerungspartikel können eine Aussage intensivieren. Bei Entschuldigungen werden solche Wortarten verwendet, wenn Reue oder Scham ausgedrückt werden soll. Konkrete Beispiele dafür sind: „äußerst“, „ungemein“, „zutiefst“, „überaus“, „sehr“.

„Ich bereue das zutiefst.“, „Das tut mir ungemein leid.“²⁴²

b.) Lexikalische Intensivierung

„Lexical items which are strongly marked for their negative social attitude.“²⁴³ Solche im Allgemeinen eher negativ besetzten Wörter können in Entschuldigungen zur Intensivierung beitragen. Beispielsweise die Wörter „verdammt“, „schrecklich“, „furchtbar“ sind dieser Kategorie zugehörig.

„Es tut mir wirklich verdammt leid.“²⁴⁴

c.) Verstärkung des Einsatzes

Gewisse Redewendungen drücken einen speziellen Einsatz seitens des Täters aus. Dem Opfer soll dadurch bewusst gemacht werden, dass der Verursacher des Schadens auf die Wiederherstellung einer ungetrübten Situation hofft. Folgende Sätze können das spezielle Engagement ausdrücken: „Ich war mir wirklich sicher, dass es dir nichts ausmachen würde.“, „Wenn ich gewusst hätte, dass ich dich damit verletze, hätte ich das niemals getan.“²⁴⁵

d.) Übertreibungen

Bei der Maximalisierung von Entschuldigungen kann es relativ schnell zu Übertreibungen kommen. Die Wahrhaftigkeit solcher modifizierten Aussagen ist zwar

²⁴¹ Vgl. Schnaubelt (1997) S.86

²⁴² Vgl. Trosborg (1995) S.386.

²⁴³ House, Kasper In: Coulmas (1981) S.170.

²⁴⁴ Vgl. House, Kasper In: Coulmas (1981) S.170.

²⁴⁵ Vgl. Trosborg (1995) S.386.

fraglich, als Korrektive sind sie aber überaus effektiv. Übertreibt ein Sprecher bei der Schilderung der Schuld, so wird sein positives Image massiv bedroht, diese Art von Selbsterniedrigung kann den Hörer dazu veranlassen, dem Sender mit beschwichtigenden Worten entgegenzukommen.

e.) Höflichkeitsformen

Von der Gesellschaft geschätzte höfliche Verhaltensweisen helfen dem Sprecher dabei, Respekt und Anerkennung gegenüber dem Hörer auszudrücken. Solche Respektbekundungen tragen in vielen Fällen zur positiven Atmosphäre bei, diese kommt einem wiederum entgegen, wenn man auf Vergebung seitens des Adressaten der Entschuldigung hofft. Realisiert werden diese höflichen Handlungsweisen beispielsweise durch einen freundlichen Gruß oder eine wertschätzende Anrede. Auch nonverbale Gesten wie das Abnehmen des Mantels oder das Aufhalten einer Tür können zur Zufriedenheit und zur Wohlgesinntheit eines Opfers beitragen.

f.) Rücksichtnahme auf den Hörer

Hat ein Sprecher einen Hörer mit einer negativen Verhaltensweise körperlich oder seelisch stark verletzt, so wird er neben einer Entschuldigung auch Mitgefühl für den Hörer aufbringen müssen. Mit Fragen nach dem Befinden in Bezug auf die Tat gesteht der Sprecher einerseits seine Schuld ein, andererseits signalisiert er dem Hörer, dass ihm etwas an seinem Wohlergehen liegt. Diese Strategie ist zwar sehr imagebedrohend für den Sprecher, hat aber eine positive Auswirkung auf den Adressaten.²⁴⁶

Neben diesen Formen der Minimalisierung und der Maximalisierung gibt es Strategien außerhalb der eigentlichen Entschuldigung, deren vorrangiges Ziel die Wiederherstellung der Harmonie zwischen den Interaktanten ist.

a.) Überredungen

Durch gutes Zureden oder Überredungen versucht ein Sprecher das Verhältnis zwischen ihm und seinem Partner wieder in Ordnung zu bringen. Als Beispiele dafür können diese Phrasen gesehen werden: „du musst verstehen, dass...“, „du weißt ich hab das nicht so gemeint...“, „ich meine, es wäre doch wirklich schade, wenn...“, „du siehst es war keine böse Absicht dahinter...“.

„Ich meine es wäre doch wirklich schade, wenn dadurch unsere Freundschaft belastet wird.“

b.) Appelle

²⁴⁶ Vgl. Schnaubelt (1997) S.86-87.

Gewisse sprachliche Elemente haben die Funktion, dem Hörer einer Entschuldigung eine Antwort zu entlocken. Der Sender hofft natürlich auf eine verständnisvolle Reaktion. Beispiele dafür sind Äußerungen wie: „Ist jetzt wieder alles in Ordnung?“, „Denkst du nicht auch?“, „Na gut, was sagst du jetzt dazu?“

8.7 Faktoren, welche die Wahl der Entschuldigungsstrategie beeinflussen

Fraser macht sich, bevor er sich näher mit den Faktoren beschäftigt, welche die Wahl der Entschuldigungsstrategie beeinflussen, Gedanken darüber, warum sich Personen überhaupt entschuldigen. Dabei kommt er zu dem Ergebnis, dass Entschuldigungen entweder ausgesprochen werden, wenn jemand eine Handlung wirklich bereut oder wenn sie von der Gesellschaft erwartet werden. Die von der Gesellschaft geforderten Korrektive, denen keine persönliche Motivation zu Grunde liegt, bezeichnet Fraser als rituelle Entschuldigungen. In manchen Situationen ist es schwer ersichtlich, ob eine Entschuldigung von Herzen kommt oder nur der Einhaltung einer Verhaltensvorschrift dienlich ist. Welche Entschuldigungsform unter bestimmten Umständen tatsächlich angewandt wird, hängt oft von der Art des Vergehens ab, das heißt man verschafft sich Klarheit darüber, ob eine soziale oder eine persönliche Norm verletzt worden ist. Borkin und Rinehart stellten bei ihren Untersuchungen zu Entschuldigungen nämlich fest, dass bei Verstößen gegen soziale Normen eher unpersönliche, rituelle Entschuldigungen eingesetzt werden, während auf Verletzungen der persönlichen Normen reuevolle, ehrliche Entschuldigungen folgen.²⁴⁷

Neben der Art des Vergehens ist auch der Schweregrad eines Fehltrittes entscheidend für die Wahl und die Modalisierung der Entschuldigungsstrategie. Prinzipiell gilt, dass die Aufwendigkeit einer Entschuldigung mit dem Gewichtigkeitsgrad des Vergehens korreliert. Als wie gewichtig eine einzelne negative Handlung eingestuft wird, ist jedoch nicht leicht zu sagen, denn dies ist von weiteren Faktoren, wie der eigentlichen Situation, der sozialen Distanz zwischen den Interaktanten, der Absichtlichkeit und der Häufigkeit des Geschehens sowie von der persönlichen Einschätzung der Situation, abhängig.²⁴⁸

²⁴⁷ Vgl. Fraser, Bruce: On Apologizing. In: Coulmas, Florian: Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech. The Hague, Paris, New York: Mouton Publishers, 1981. S.265-267.

²⁴⁸ Vgl. Rathmayer (1996) S.42-43.

Fraser beschreibt die Wahl der Entschuldigungsstrategie in Abhängigkeit vom Schweregrad des Vergehens folgendermaßen:

[I]n many cases of social violation and certainly in the more serious personal the simply apology was followed by another apologizing strategy and often by some account which sought to provide an explanation or excuse for which infraction happened in the first place. [...] However for the cases where there was some significant injury or inconvenience, there appeared to be a change from an apology with an account to an apology with an offer of regress.²⁴⁹

Die Wahl der Entschuldigungsstrategie wird weiters von situativen Faktoren beeinflusst. Trosborg stellt drei unterschiedliche Situationstypen vor, in denen der potentielle „Entschuldiger“ jeweils eine andere Stellung im Gespräch einnimmt.

Entschuldigungen an eine Autoritätsperson gerichtet (z.B. Ein Angestellter hat sich den Laptop seines Chefs genommen, ohne dass er um Erlaubnis gefragt hat, er muss sich entschuldigen)

Entschuldigungen an eine fremde Person gerichtet (z.B. Jugendliche haben in einer Wohnung eine zu laute Party gefeiert und mit ihrem Lärm die Nachbarn gestört, sie müssen sich entschuldigen)

Entschuldigungen an einen Freund gerichtet (z.B. Person A hat seinem Freund versprochen, ihm ein wichtiges Buch zu borgen, er hat dieses aber vergessen, für seinen Fehler muss er eine Entschuldigung anbieten.)

Manche dieser Umstände machen es dem Täter schwer, eine passend formulierte Entschuldigung zu finden, diese Schwierigkeiten werden nicht zuletzt vom Formalitätsgrad einer Interaktion hervorgerufen.²⁵⁰ Fraser unterscheidet deshalb zwischen „intimen und formellen“²⁵¹ Situationen und kommt zu dem Schluss, dass „(...)the more formal the situation, the longer and more elaborate the apology“²⁵².

Wie Trosborgs Beispiele erkennen lassen, spielt die soziale Distanz zwischen den Kommunikationspartnern auch eine Rolle bei der Entscheidung für oder gegen eine gewisse Entschuldigungsstrategie. Nahe stehende Personen erwarten voneinander weniger aufwendige Entschuldigungen als Personen, die in einem formellen oder öffentlichen Kontakt zueinander stehen. Die meisten Erklärungen von misslichen Situationen werden dagegen gegenüber Freunden und nicht gegenüber fremden Personen geäußert.²⁵³ Dies könnte der Fall sein, weil Interaktionen zwischen fremden Personen

²⁴⁹ Fraser, Bruce In: Coulmas (1981) S.267-268.

²⁵⁰ Vgl. Trosborg (1995) S.387-388.

²⁵¹ Fraser In: Coulmas (1981) S.268.

²⁵² Fraser In: Coulmas (1981) S.268.

²⁵³ Trosborg (1995) S.404.

meist in formellen Situationen stattfinden, bei Vergehen in solchen Situationen werden wiederum keine wirklich aufwendigen Entschuldigungen gefordert.

Der letzte Faktor, der das Entschuldigungsverhalten möglicherweise beeinflussen könnte, ist der des Geschlechts. In der Literatur kann man allerdings keine einheitliche Meinung darüber finden, ob sich Männer oder Frauen häufiger entschuldigen. Janet Holmes hat bei einer Studie zum Entschuldigungsverhalten von Neuseeländern herausgefunden, dass sich Frauen signifikant öfter entschuldigen als Männer. Sie schreibt:

New Zealand woman apologised more than New Zealand men did, and they were apologised to more frequently than the men. [It is also a] fact that apologies were most frequent between women, while apologies between males were relatively rare.²⁵⁴

Fraser hingegen meint, dass sich Frauen nicht häufiger entschuldigen als Männer. Er bemerkt:

In all the variations of situations we recorded – formal and intimate; trivial and severe; social and personal – we found that both men and women would sometimes apologize, sometimes not, with no apparent systematic or predictable frequency. [...] In short, we found out that there are those that do apologize and those that do not, and this does not seem to lie with one sex over the other.²⁵⁵

8.8 Erwiderungen auf Entschuldigungen

Entschuldigungen werden meist ausgesprochen, um das soziale Gleichgewicht wiederherzustellen, beziehungsweise um Reue für ein falsches Verhalten zu zeigen. Erwiderungen auf Entschuldigungen zeigen dem Täter, ob die geschädigte Person die korrektive Handlung akzeptiert oder nicht.²⁵⁶

a.) Annahme der Entschuldigung

Goffman bemerkt, dass die positive Erwiderung auf eine Entschuldigung entweder durch Akzeptanz oder durch Anerkennung ausgedrückt werden kann. Da der Rezipient einer Entschuldigung bei der Lösung eines Problems behilflich sein sollte, muss er dem Sender begreiflich machen, dass er die korrektive Tätigkeit als adäquat ansieht. Die Akzeptanz einer Entschuldigung kann von der geschädigten Person mit einer Minimalisierung der negativen Situation kombiniert werden, um den Gesichtswahrungsbedürfnissen des Täters entgegenzukommen. Sprachlich realisiert

²⁵⁴ Holmes, Janet: Women, Men and Politeness. New York: Longman Group Limited, 1995. S.157.

²⁵⁵ Fraser In: Coulmas (1981) S.269.

²⁵⁶ Vgl. Holmes (1995) S.180

wird sie durch Phrasen wie „ist schon in Ordnung“, „schon gut“ und „das ist schon okay“.²⁵⁷ Bei diesen Formen der Akzeptanz sticht einem die häufige Verwendung des Partikels „schon“ ins Auge, „schon“ hat in solchen Äußerungen eine beschwichtigende Funktion.²⁵⁸

Die simple Anerkennung einer Entschuldigung wird dagegen mittels einem einfachen „ja“ oder „okay“ zum Ausdruck gebracht. Diese sprachlichen Formen implizieren, dass das Opfer die Entschuldigung wahrgenommen hat, sie geben aber keine Auskunft über die nachfolgende Bewertung des Täters.

b.) Erweiterte Annahmen der Entschuldigung

Dankesworte

Manche Erwidierungen auf Entschuldigungen beinhalten einen Dank an den Täter für dessen Interesse am Opfer. Solche Dankesworte werden in Situationen ausgesprochen, in denen eine Entschuldigung mit einer starken Gesichtsbedrohung für den Schadensverursacher einhergeht. Das Opfer kann sich aber auch beim Täter bedanken, wenn es eine Entschuldigung als unerlässlich angesehen hat, und seine Erwartungen nicht enttäuscht wurden.²⁵⁹

Bagatellisierung

Bei dieser Form der Erwidierung verzichtet das Opfer auf die schlimmstmögliche Deutung der Tat. Der Stärkegrad des Schadens wird als minimal gesehen, die geschädigte Person macht dem Täter begreiflich, dass es von dem potentiellen Vergehen nahezu überhaupt nicht beeinträchtigt wurde.²⁶⁰ Sprachlich werden solche Minimierungen durch folgende Routineformeln zum Ausdruck gebracht: „Lass es gut sein.“, „Das ist doch wirklich nicht schlimm.“, „Macht doch nichts, so etwas kommt vor.“, „Halb so schlimm, mach dir keine Sorgen.“

In manchen Situationen, in denen der Schaden sehr gering ist, wird er vom Opfer auch einfach ignoriert. Goffman bemerkt hierzu:

When actual ritual activity is observed closely, it is often found that the individual who provides a remedy may not, in fact, receive a reply that provides relief, yet he will take for granted that this relief has been provided in effect. He needs but be sure that the context is

²⁵⁷ Vgl. Owen (1983) S.97-98.

²⁵⁸ Vgl. Lange (1984) S.100.

²⁵⁹ Vgl. Owen (1983) S.100-102.

²⁶⁰ Vgl. Lange (1984) S.102-103.

right, that the contingencies of the moment provide him and the other with common understanding that no reply is really necessary.²⁶¹

Konversion

Hin und wieder erfolgt als Erwiderung auf eine Entschuldigung die Umkehrung einer negativen Tat in eine positive. Das vermeintliche Opfer vermittelt dem Täter, dass seine Handlung keinesfalls negativ zu bewerten ist, im Gegenteil es ist über die Handlung sogar erfreut.²⁶²

Unter besonderen Umständen kann also eine problematische Situation in eine positive umgedeutet werden.²⁶³

c.) Zurückweisung der Entschuldigung

Die Zurückweisung einer Entschuldigung ist ein unkooperativer Sprechakt, der in Abhängigkeit vom jeweiligen Schaden manchmal gerechtfertigt ist und manchmal nicht. Lehnt eine Person eine Entschuldigung ab, so möchte sie dem Schadensverursacher zeigen, dass die Kränkung beziehungsweise die Verärgerung weiter besteht. Mit einer Entschuldigung allein kann in solchen Fällen der Schaden also nicht behoben werden.²⁶⁴ Sprachliche Wendungen, die das aufzeigen, sind: „Ich denke nicht daran dir zu vergeben.“, „Für deine Entschuldigung bekomme ich auch kein neues Auto“, „Was habe ich von deiner Entschuldigung?“, „Eine Entschuldigung allein ist mir zu wenig.“

Eine besondere Form der Ablehnung einer Entschuldigung ist eine eindeutige Forderung nach Ersetzung des Schadens, wie zum Beispiel „Sie können sich gerne entschuldigen, aber den Schaden müssen Sie trotzdem bezahlen.“

²⁶¹ Goffman (1971) S.185.

²⁶² Vgl. Owen (1983) S.103.

²⁶³ Vgl. Lange (1984) S.104.

²⁶⁴ Vgl. Rathmayer (1996) S.110-112.

9 Analyseteil

In dem nun folgenden Teil meiner Arbeit werde ich konkrete Entschuldigungsbeispiele aus einem von mir erstellten Fragebogen und praktische Entschuldigungsbeobachtungen aus dem Alltag verschiedenen Entschuldigungsstrategien zuordnen und genauer analysieren. Besonderes Augenmerk lege ich dabei auf die höfliche oder unhöfliche Wirkung von einzelnen Äußerungen.

Wie in meinen Ausführungen zu den Entschuldigungen ersichtlich, gibt es unterschiedliche Klassifikationssysteme (Owen, Trosborg, Brown und Levinson) für Entschuldigungsstrategien. Bei meinem Analyseteil beziehe ich mich nicht nur auf einen speziellen Ansatz, sondern wende eine Mischung aus den verschiedenen Ansätzen zu den Entschuldigungsstrategien an. Da sich die daraus resultierenden Entschuldigungsstrategien großteils mit jenen von Owen, Trosborg oder Brown und Levinson decken, werde ich sie im Folgenden nur kurz näher erklären.

Ich möchte schon im Vorhinein darauf hinweisen, dass bei einigen meiner Beispiele unterschiedliche Entschuldigungsstrategien gemeinsam verwendet wurden und sich diese Beispiele in Folge dessen zu mehreren Entschuldigungsstrategien zuordnen lassen. Ich habe aber trotzdem versucht, zu den einzelnen Strategien repräsentative Beispiele anzuführen.

Neben der Analyse der Höflichkeit in Entschuldigungsstrategien setze ich mich auch mit den höflichen oder unhöflichen Erwidierungen auf Entschuldigungen auseinander.

9.1 Nähere Beschreibung des Untersuchungskorpus

Der erste Teil meines Korpus besteht aus 20 Fragebögen mit jeweils 20 potentiellen Entschuldigungssituationen darauf. Ich habe die Fragebögen mit kurzen Beschreibungen von den verschiedenen Situationen an 20 Personen im Alter von 17 bis 84 Jahren ausgeteilt und diesen Personen folgende Aufgabenstellung gegeben:

1. Versetzen Sie sich bei der Beantwortung der Fragen in die Lage der jeweiligen Personen!
2. Überlegen Sie, ob Sie oder Bekannte von Ihnen 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.
3. Falls Sie in ihrem Leben noch nicht mit Situationen, die den Situationen im Fragebogen ähnlich waren, konfrontiert wurden, überlegen Sie, welcher Dialog sich

anhand der jeweiligen Fragebogensituation zwischen den Personen ergeben könnte und schreiben Sie diesen auf.

4. Obwohl mit Hilfe dieses Fragebogens die Höflichkeit in Entschuldigungen untersucht wird, muss nicht in jedem Dialog eine Entschuldigungsformel vorkommen. Versetzen Sie sich wirklich in die beschriebenen Situationen und schreiben Sie authentische Dialoge.

Die von den 20 Personen geschriebenen Dialoge sind nun Untersuchungsgegenstand in meiner Arbeit. Um zu erkennen, welcher Dialog aus welchem Fragebogen entnommen wurde, habe ich die Fragebögen und die Entschuldigungssituationen nummeriert. (z.B. FB1 Sit.3)

Der zweite Teil meines Korpus besteht aus 20 selbst beobachteten Entschuldigungssituationen aus dem Alltag. Bei meinen Beobachtungen habe ich versucht, so genau wie nur möglich hinzuhören und sofort ein Protokoll anzufertigen. Da ich die einzelnen Situationen wegen des spontanen Auftretens aber nicht mit dem Diktiergerät aufgezeichnet habe, kann es vorkommen, dass einzelne Partikel, Interjektionen und Gesprächspausen im Protokoll vergessen wurden. Ich habe mich aber trotz der vielleicht gelegentlich auftretenden Ungenauigkeiten im Gesprächsfluss dafür entschieden, die Alltagssituationen in meinen Korpus aufzunehmen, da sie meiner Meinung nach eine interessante Ergänzung zu den Fragebögen darstellen.

Damit man weiß, welche Situationen anhand einer Beobachtung aus dem alltäglichen Leben aufgeschrieben wurden, habe ich den Beobachtungsbogen mit dem Kürzel AB und die einzelnen Situationen mit einer Nummer versehen. Das Kürzel mit den Situationsnummerierungen wird im folgenden Teil immer wieder auftreten.

9.2 Entschuldigungsstrategien, die im Untersuchungskorpus vorkommen

9.2.1 Entschuldigungen vor einem potentiellen „Vergehen“, vorausgehende Abmilderung

Entschuldigungen vor einem „Vergehen“ werden meist dann ausgesprochen, wenn der Sender der Entschuldigung ahnt, dass er mit seinem nachfolgenden Verhalten das Gesicht des Hörers bedrohen oder die persönliche Freiheit des Hörers einschränken könnte. Eine Entschuldigung im Vorhinein schwächt also den potentiell bedrohenden Charakter der eigentlichen „Tat“ ab, wie die folgenden Beispiele zeigen:

1) AB. Sit.16

Im Krankenhaus: Opa ist niedergefallen und hat eine kleine Wunde, die genäht werden muss, am Kopf.

Arzt: Es tut mir leid, das wird jetzt etwas weh tun. Ich muss die Wunde desinfizieren, damit sie sich nicht entzündet.

Opa: Ah, das macht nichts. Ich spüre gar nichts.

Mittels der Worte „Es tut mir leid, das wird jetzt etwas weh tun“ drückt der Arzt aus, dass er dem Patienten nicht gerne Schmerzen zufügt. Zusätzlich zu den entschuldigenden Worten gibt der Mediziner noch eine Erklärung dafür ab, warum sein Handeln aber notwendig ist. Auf die medizinische Notwendigkeit der schmerzhaften Behandlung verweist das Verb „muss“. Der Arzt verhält sich gegenüber dem Patienten höflich, denn er bietet ihm Worte des Bedauerns und eine Erklärung für sein Verhalten an, die nachfolgende wahrscheinlich als negativ empfundene Handlung wird dadurch abgemildert.

2)FB.1 Sit.1

Sit.1 Ein Mann spricht auf dem Stephansplatz eine Frau an, um nach dem Weg zum Naturhistorischen Museum zu fragen. Was sagt er zu der Frau?

Mann: Entschuldigung, wissen Sie wie ich zum Naturhistorischen Museum gelange?

3)FB.5 Sit.1

Selbe Situation wie in Beispiel 2

Mann: Entschuldigen Sie bitte, könnten Sie mir den Weg zum Naturhistorischen Museum beschreiben?

4)FB.14 Sit.1

Selbe Situation wie in Beispiel 2

Mann: Entschuldigen Sie bitte. Ich bin Tourist und suche das Naturhistorische Museum. Könnten Sie mir den Weg dorthin sagen?

Die Entschuldigung ist in Beispiel 2 einer Frage vorausgesetzt. Der Sender der Entschuldigung hat diese entweder ausgesprochen, um höflich auf sich aufmerksam zu machen oder um eine eventuelle Störung der Passantin schon im Vorhinein zu entschuldigen. In der nachfolgenden Frage nach dem Weg findet man keine weiteren Merkmale, die auf besonders höfliches Verhalten hinweisen würden.

Im dritten Beispiel ist die Entschuldigung vor dem „Vergehen“ mit dem Höflichkeitspartikel „bitte“ kombiniert, die nachfolgende Störung der Frau wird dadurch zusätzlich zu den entschuldigenden Worten abgemildert. Auch die Verwendung des Konjunktiv 2 (könnten) in der Frage nach dem Weg trägt zur „Dämpfung“ des Anliegens bei, und kommt daher dem negativen Gesichtswahrungsbedürfnis der Frau, nämlich dem Bedürfnis nach möglichst wenig Einschränkung der persönlichen Freiheit, entgegen. In diesem Beispiel werden mehr sprachliche Mittel der Höflichkeit angewandt als in dem zweiten Beispiel, in Folge dessen wirkt Frage nach dem Weg in Beispiel 3 höflicher als in Beispiel 2.

Beispiel 4 ähnelt in Bezug auf die höfliche Formulierung dem dritten Beispiel. Die entschuldigenden Worte treten wieder gemeinsam mit dem Höflichkeitspartikel „bitte“ auf und auch der Konjunktiv 2 wird erneut in der Frage verwendet. Neu bei Beispiel 4 ist allerdings, dass der Mann zusätzlich zu der Frage nach dem Weg noch erklärt, dass er Tourist sei und das Museum deshalb suche. Durch diese erklärenden Worte kann sich die Passantin besser in die gegenwärtige Situation des Mannes hineinversetzen, eine eventuell empfundene Störung wird durch eine mögliche Identifikation mit dem „Täter“ milder beurteilt. Die Frage nach dem Weg ist in Beispiel 4 dank der zusätzlichen Informationen für das potentielle „Opfer“ noch höflicher gestaltet als in Beispiel 3.

5)AB. Sit.19

Bei einem Volleyballmatch: Die Tribüne ist schon sehr voll besetzt, eine Zuschauerin kommt und will sich hinsetzen.

Zuschauerin: Entschuldigung, können Sie ein Stück rücken?

Zuschauer: Ja, wir müssen uns halt schmal machen.

Die Zuschauerin schwächt mittels der Entschuldigung die Störung des Zuschauers ab. Die auf die Entschuldigung folgende Frage könnte allerdings höflicher formuliert werden. Angesichts der ziemlich voll besetzten Tribüne hätte sich die Zuschauerin

eigentlich zuerst erkundigen sollen, ob überhaupt noch genügend Platz zum Sitzen ist. So hätte der Zuschauer eher die Chance gehabt, zu sagen, dass er wegen des Platzmangels nicht mehr rücken kann, seine persönliche Freiheit wäre in solch einer Situation weniger eingeschränkt worden als in der aktuellen Situation.

6) AB. Sit.17

In der Universität: Vor dem Hörsaal ist eine Mensentraube. Der Professor möchte durch die Menschenmenge zur Hörsaaltür gelangen.

Professor: Entschuldigung, Tschuldigung, Entschuldigung, Verzeihung.(drängt sich durch die Menge)

Studenten: (blicken den Professor an und versuchen Platz zu machen)

Die Entschuldigungen des Professors können einerseits als indirekte höfliche Aufforderungen an die Studenten den Weg frei zu machen verstanden werden, und dienen andererseits der Abschwächung von möglichen gesichtsbedrohenden Handlungen gegenüber den Studenten. Werden die Entschuldigungen zur Abschwächung von gesichtsbedrohenden Handlungen eingesetzt, so zeigt der Professor damit, dass hinter eventuellen Stößen keine böse Absicht steckt. Durch die häufigen Wiederholungen der Entschuldigung stellt der Professor sicher, dass die meisten Studenten seine entschuldigenden Worte hören können.

Der Akademiker verhält sich in der aktuellen Situation höflich, denn er nimmt Rücksicht auf die negativen Gesichtswahrungsbedürfnisse der Studenten.

7) AB. Sit.4

Im Pfarrsaal bei einer Veranstaltung: Ein Mann bittet einen anderen Mann ihm beim Umstellen eines Tisches zu helfen.

Mann 1: Entschuldigung, könnten Sie mir vielleicht kurz beim Umstellen dieses Tisches helfen?

Mann 2: Na, sicher überhaupt kein Problem.

Mittels der einleitenden Entschuldigung will Mann 1 entweder die Aufmerksamkeit von Mann 2 gewinnen oder er setzt sie zur Ankündigung einer möglicherweise gesichtsgefährdenden Handlung ein. Bei dem Ersuchen, das auf die Entschuldigung folgt, verwendet der Mann 1 den Konjunktiv 2 (könnten) und das Modaladverb (vielleicht). Diese sprachlichen Mittel suggerieren dem Mann 2 einen großen Freiraum bezüglich der Entscheidung, ob er dem Mann 1 helfen will oder nicht. Nebenbei wird

das Anliegen durch das Wort kurz minimiert, dem Mann 2 wird dadurch nahe gelegt, dass die Tat seine persönliche Freiheit nur geringfügig einschränkt.

Die Entschuldigung in Verbindung mit dem Ersuchen ist höflich formuliert, denn Mann 1 lässt Mann 2 einen großen Handlungsspielraum.

9.2.2 Entschuldigungen nach einem Vergehen

9.2.2.1 Explizite Entschuldigungsäußerungen und Ausdrücke des Bedauerns

Explizite Entschuldigungsäußerungen und Ausdrücke des Bedauerns werden meist angewandt, wenn jemand eine negative Handlung vollzogen hat, sich den negativen Folgen der Tat bewusst ist, Verantwortung für sein Handeln übernimmt und an der Wiederherstellung der sozialen Balance zwischen ihm und dem Opfer interessiert ist. Es kann aber auch vorkommen, dass der Sender einer Entschuldigung die entschuldigenden Worte ausspricht, um für ein potentiell negatives Verhalten nicht schlecht bewertet zu werden.

Bei einigen meiner Beispiele kommen explizite Entschuldigungsäußerungen oder Ausdrücke des Bedauerns zum Einsatz.

8) FB.2 Sit.12

Hans besucht seinen Freund Lukas, ohne ihm vorher Bescheid zu sagen. Als Lukas die Türe öffnet, sieht Hans, dass Lukas gerade Besuch hat. Welches Gespräch ergibt sich zwischen den beiden Männern?

Hans: Ich sehe, du hast gerade Besuch. Bitte entschuldige die Störung, ich komme später.

Lukas: Am besten du rufst vorher an und wir vereinbaren einen Termin.

Hans: In Ordnung. Es war sicher nicht richtig, dich so unangemeldet zu überfallen.

Lukas: Macht nichts, aber jetzt kann ich meine Gäste nicht mit einem weiteren Besucher belästigen.

Nachdem Hans gesehen hat, dass Lukas gerade Besuch hat, empfindet er seinen eigentlich gut gemeinten Besuch als Störung. Sein unangebrachtes Eindringen in das Territorium von Lukas bedauert Hans, und er ist bereit dazu, die möglicherweise geschädigte soziale Balance wiederherzustellen. Hans bittet Lukas explizit darum, die Störung zu entschuldigen und schlägt vor später wiederzukommen. An der darauf folgenden Reaktion von Lukas in der zweiten Zeile sieht man, dass es gut war, dass

Hans sich für das unangemeldete Kommen entschuldigt hat, denn Lukas hätte ein terminlich vereinbartes Treffen bevorzugt. Lukas Erwiderung auf Hans Entschuldigung lässt Hans spüren, dass die Störung möglicherweise noch nicht ganz bereinigt ist, denn Hans bietet mit den Worten „Es war sicher nicht richtig, dich so unangemeldet zu überfallen“ eine erneute, diesmal aber indirekte, nicht explizite Entschuldigung an. Das Verb „überfallen“ maximiert Hans Vergehen und hält Lukas wahrscheinlich indirekt dazu an, Hans mit den Worten „Macht nichts“ zu entlasten.

Hans hat sich in diesem Beispiel höflich verhalten, denn er hat durch die entschuldigenden Worte sein Wissen über den „richtigen Umgang“ demonstriert.

9) FB.3 Sit.9

In einem überfüllten Linienbus stößt Markus einen alten Mann. Der Mann taumelt, kann sich aber gerade noch auf den Beinen halten. Welcher Dialog ergibt sich zwischen Markus und dem alten Mann?

Markus: Tut mir leid!

Alter Mann: Ich hätte stürzen können und mir ebenfalls den Oberschenkel brechen können wie mein Freund!

Markus: Ja, tut mir wirklich leid.

Alter Mann: So ein Rüpel!

Markus drückt mit den Worten „Tut mir leid“ explizit und direkt sein Bedauern für den Zwischenfall aus. Er fühlt sich für den negativen Stoß verantwortlich, und ist interessiert daran, den Schaden wieder gut zu machen. Der alte Mann nimmt, wie man an den Worten „Ich hätte stürzen können und....“ erkennen kann, die entschuldigenden Worte von Markus nicht an, sondern zeigt ihm auf, was alles passieren hätte können. Markus wird dadurch veranlasst, erneut Worte des Bedauerns zu äußern. Diesmal fügt er den Worten „tut mir leid“ das Wort „wirklich“ hinzu, dieses soll die Ernsthaftigkeit seines Bedauerns verstärken. Der alte Mann nimmt jedoch auch die erneute Entschuldigung nicht an, stattdessen beschimpft er Markus.

Markus Verhalten in dieser Situation ist als höflich zu bewerten, denn er ist an der Gesichtswahrung des alten Mannes interessiert. Der alte Mann verhält sich Markus gegenüber allerdings unhöflich, denn zeigt kein Entgegenkommen auf die Worte des Bedauerns, sondern lehnt diese vehement ab.

10) FB.4 Sit.17

Sie sind in einem Kleidergeschäft und lassen sich von der Verkäuferin beim Aussuchen einer Hose beraten. Als Sie in der Umkleidekabine gerade eine Hose angezogen haben, öffnet die Verkäuferin plötzlich den Vorhang der Umkleidekabine. Sie stehen in der Unterhose da. Wie reagiert die Verkäuferin? Wie reagieren Sie?

Verkäuferin: Entschuldigung.

Sie: Kein Problem.

Verkäuferin: Na ja, entschuldigen Sie vielmals.

Sie: Nicht der Rede wert.

Als die Verkäuferin bemerkt, dass der Kunde noch keine Hose anhat, äußert sie eine explizite, direkte Entschuldigung. Sie möchte dadurch das unerlaubte Eindringen in die Privatsphäre des Kunden wieder gut machen. Für den Kunden ist der negative Zwischenfall nicht weiter tragisch, er nimmt die Entschuldigung sofort an. Der Verkäuferin ist die Störung des Kunden allerdings noch immer unangenehm. Sie spricht daher eine weitere explizite, direkte Entschuldigung (Na ja, entschuldigen Sie vielmals) aus. Der einleitende Gesprächspartikel „Na ja“ in der Entschuldigung könnte indirekt die Verlegenheit der Verkäuferin ausdrücken. Mittels der Verwendung des Steigerungspartikels „vielmals“ intensiviert die Verkäuferin ihre Entschuldigung. Der Kunde erklärt daraufhin, dass der Zwischenfall „nicht der Rede wert“ sei, dadurch spielt er das Ausmaß des Schadens hinunter.

Sowohl Verkäuferin als auch Kunde verhalten sich im aktuellen Beispiel höflich, beide sind an der Gesichtswahrung des Gegenübers interessiert.

11)FB.9 Sit.5

Erika tritt einer Frau, die in der Warteschlange vor der Kassa sehr nahe hinter ihr steht, auf den Fuß. Was sagt Erika zu der Frau?

Erika: Entschuldigung.

Erika äußert eine explizite, direkte Entschuldigung. Durch das Aussprechen der Entschuldigung zeigt sie, dass sie den Schaden bemerkt hat, und dass sie an der Erhaltung des sozialen Gleichgewichts interessiert ist. Erika verhält sich höflich, denn angesichts der Tatsache, dass die Frau in der Warteschlange ihr sehr nahe kommt und damit wenig Rücksicht auf ihren persönlichen Freiraum nimmt, hätte Erika die Schuld für den negativen Vorfall auch von sich weisen können.

9.2.2.2 Explizite Nennung der Tat, direktes Schuleingeständnis

Bei der expliziten Nennung der Tat spricht der „Täter“ das negative Vergehen, das er begangen hat, direkt an. Durch das Aussprechen des Vorfalls übernimmt der Sprecher die Verantwortung für sein Handeln. Man könnte die explizite Nennung der Tat auch als indirektes Schuleingeständnis bezeichnen. Beim direkten Schuleingeständnis bekundet der Sprecher ausdrücklich, dass die Schuld an dem entstandenen Schaden bei ihm liegt. Werden die explizite Nennung der Tat und das direkte Schuleingeständnis ohne explizite Entschuldigung geäußert, so können diese sprachlichen Wendungen als indirekte Entschuldigungen fungieren.

Im Folgenden führe ich einige Beispiele zu dieser Entschuldigungsstrategie aus meinem Untersuchungskorpus an:

12) FB.8 Sit.7

Petra hat ihrer Freundin Sarah ein Kleid für einen Theaterabend geliehen. Sarah bleibt im Laufe des Abends mit dem Kleid an der Tischkante hängen, das Abendkleid hat nun einen kleinen Riss. Was für ein Gespräch ergibt sich zwischen den Frauen, als sie sich das nächste Mal treffen?

Sarah: Petra, ich muss dir etwas beichten.

Petra: Was denn?

Sarah: Ich bin leider mit dem Kleid an einer Tischkante hängen geblieben und jetzt hat es einen Riss. Ich bezahl dir das Kleid natürlich.

Petra: Was ist denn genau passiert? Zeig mal her.

Der von Sarah geäußerte Satz „Petra, ich muss dir etwas beichten“ weist darauf hin, dass sich Sarah etwas zu Schulden kommen lassen hat. Sarah ist sich ihrer negativen Tat gegenüber Petra bewusst, und bereitet Petra vorsichtig auf den Schaden vor. Das Verb „beichten“ drückt indirekt die Verlegenheit von Sarah aus. Mit dem Satz „Ich bin leider mit dem Kleid an der Tischkante hängen geblieben und jetzt hat es einen Riss“ benennt Sarah explizit ihre Tat und weist im selben Gesprächszug auf die negativen Folgen ihres Vergehens hin. Das Kommentaradverb „leider“ zeigt die Unabsichtlichkeit von Sarahs Handlung auf. Zur Wiedergutmachung des Schadens bietet Sarah eine finanzielle Entschädigung an, das ist in dieser Situation bedeutend, denn einen materiellen Schaden sollte man als höflicher Mensch zusätzlich zu den entschuldigenden Worten ersetzen. Mittels der expliziten Benennung der Tat, der Übernahme der Verantwortung für den Schaden und dem Anbieten einer finanziellen Entschädigung entschuldigt sich Sarah indirekt bei Petra.

13)FB.4 Sit.3

Im Stau ist der Fahrer eines Pkws mit einem vor ihm fahrenden Auto zusammengestoßen, das Auto des Vordermannes ist leicht beschädigt. Was sagt der Fahrer zu dem Vordermann?

Fahrer: Entschuldigen Sie, ich habe Sie leicht touchiert.

Vor der expliziten Nennung der Tat entschuldigt sich der Fahrer bei seinem Vordermann in Form eines Imperativsatzes (Entschuldigen Sie). Er gibt damit zu erkennen, dass er seine negative Tat wahrgenommen hat und an einem ungetrübten zwischenmenschlichen Verhältnis interessiert ist. Der Satz „Ich habe Sie leicht touchiert“ erklärt einerseits was genau passiert ist, und erläutert andererseits, für welches Vergehen der Fahrer die Schuld übernimmt. Mit Hilfe der Verwendung des Adjektivs „leicht“ minimalisiert der Fahrer sein Verschulden, dies kommt seinen eigenen Gesichtswahrungsbedürfnissen entgegen. Der Fahrer verhält sich gegenüber dem Vordermann eigentlich höflich, das Anbieten einer finanziellen Entschädigung seitens des Fahrers wäre allerdings noch zusätzlich zu den entschuldigenden Worten angebracht gewesen.

14) FB.4 Sit.10

Der Chef einer großen Firma findet wichtige Unterlagen nicht mehr, er beschuldigt seine Sekretärin, die Unterlagen verlegt zu haben. Wenig später findet der Chef die Unterlagen in einer Lade seines Schreibtisches. Wie reagieren die beteiligten Personen in dieser Situation?

Chef: Entschuldigung, ich habe sie zu unrecht beschuldigt.

Sekretärin: Na, wie immer.

Chef: Entschuldigen Sie, aber meine Frau verräumt auch immer alles.

Sekretärin: Hi, hi, hi.

Der Chef äußert gegenüber seiner Sekretärin eine Entschuldigung und benennt explizit sein negatives Verhalten. Dieser Gesprächszug ist, wie jedes Schuldeingeständnis, bedrohend für das positive Selbstimage des Chefs. Mittels der Entschuldigung und der Nennung der Tat versucht der Chef, die ungerechtfertigte vorangegangene Beschuldigung der Sekretärin wieder gut zu machen. Die Sekretärin nimmt die Entschuldigung des Chefs aber nicht an, statt dessen folgen die Worte „na, wie immer“, diese weisen darauf hin, dass es die Sekretärin schon gewöhnt ist, ungerecht beschuldigt zu werden. Für den Chef ist es offensichtlich, dass ein ungetrübtes Verhältnis zwischen ihm und der Sekretärin noch nicht wiederhergestellt ist, deshalb äußert er eine erneute

Entschuldigung. Die erneute Entschuldigung kombiniert er mit der Erklärung „meine Frau verräumt auch immer alles“. Mit Hilfe der Erklärung möchte der Chef sein negatives Verhalten verständlicher machen, vielleicht sogar Mitleid bei der Sekretärin erregen. In gewisser Weise zieht der Chef den Vorfall durch die Erklärung auch etwas ins Lächerliche, dies wiederum minimiert die entschuldigenden Worte. Bei der Sekretärin kommt die erheiternde Erklärung aber gut an, sie beginnt zu kichern, das deutet darauf hin, dass sie dem Chef nicht mehr böse ist.

Der Chef verhält sich gegenüber der Sekretärin höflich, er spricht zwar anscheinend oft falsche Beschuldigungen aus, ist aber dennoch an der Wahrung des „Gesichts“ der Sekretärin interessiert, und scheut sich nicht, trotz seiner Machtposition Entschuldigungen zu äußern.

15) FB.8 Sit.3

Im Stau ist der Fahrer eines Pkws mit einem vor ihm fahrenden Auto zusammengestoßen, das Auto des Vordermannes ist leicht beschädigt. Was sagt der Fahrer zu dem Vordermann?

Fahrer: Entschuldigen Sie bitte, das war meine Schuld.

Der Fahrer des Pkws spricht eine explizite Entschuldigung aus, die durch den Höflichkeitspartikel „bitte“ intensiviert wird. Die Entschuldigung zeigt, dass der Lenker des Pkws den Zusammenstoß mit dem Vordermann nicht beabsichtigt hat, und dass er an einem ungetrübten Verhältnis zwischen ihm und dem anderen Verkehrsteilnehmer interessiert ist. Zusätzlich zu der Entschuldigung äußert der Fahrer ein direktes Schuldeingeständnis, mittels diesem übernimmt er die volle Verantwortung für den Schaden. Der Fahrer des beschädigten Autos wird in Folge dessen von jeglichem Mitverschulden freigesprochen und kann darauf vertrauen, dass der Unfallverursacher für die möglichen negativen finanziellen Konsequenzen des Unfalls aufkommt.

16) FB.16 Sit.20

Beschreiben Sie eine Entschuldigungssituation aus ihrem Leben und geben Sie kurz wieder, was die Personen, die in diese Situation involviert waren, geäußert haben.

Ich: Mir ist da was ganz blödes passiert!

Er: Au weh, was ist denn schon wieder?

Ich: Ein Lkw ist mir in dein Auto gefahren!

Er: Hast du den Unfallbericht?

Ich: Ja natürlich, tut mir leid, ich konnte nicht ausweichen!

Er: Ja, ist schon gut.

Mit den Worten „Mir ist da was ganz blödes passiert“ weist der „Täter“ auf einen negativen Zwischenfall hin. Die Wortwahl des Schadensverursachers lässt erahnen, dass ihm seine „Tat“ unangenehm ist. Auch das Opfer macht sich, wie anscheinend schon des Öfteren, auf eine unangenehme Nachricht gefasst. Im Folgenden erläutert der potentielle Täter, was genau passiert ist, er spricht den negativen Vorfall explizit an. Die direkte Nennung der unangenehmen Handlung (Ein Lkw ist mir in dein Auto gefahren) kann als indirekte Entschuldigung interpretiert werden. Durch die Nennung des Sachverhalts bemerkt das Opfer, dass der potentielle Täter wahrscheinlich schuldlos ist. Das Opfer fragt daraufhin den Täter, ob er einen Unfallbericht habe, denn dieser würde ihn von seiner Schuld befreien. Die Frage des Opfers kann der potentielle Täter mit „ja natürlich“ beantworten, zusätzlich dazu spricht er noch Worte des Bedauerns und eine Rechtfertigung (Ich konnte nicht ausweichen) aus. Dem Opfer wird dank dieser Worte die verhängnisvolle Situation des „Täters“ verdeutlicht. Eine Rechtfertigung hat allerdings auch die Minimierung der bedauernden Worte zur Folge. Da das Opfer jedoch wahrnimmt, dass sich der potentielle „Täter“ eigentlich nichts zu Schulden kommen lassen hat, folgt ein Entgegenkommen seinerseits. Dieses trägt zur Wahrung des positiven Images des Täters, der genau genommen auch ein Opfer ist, bei.

9.2.2.3 Ausdruck von Verlegenheit oder Unterwürfigkeit seitens des „Täters“

Diese Entschuldigungsstrategie wird oft mit anderen Entschuldigungsstrategien kombiniert. Der Schadensverursacher bringt seine Verlegenheit oder Unterwürfigkeit in einer bestimmten Situation direkt oder indirekt zum Ausdruck. Er zeigt damit, dass er seinen Verstoß gegen die soziale Norm bemerkt hat, und dass ihm dieser Verstoß sehr unangenehm ist. Die Gesichtsbedrohung für den Sender ist bei der aktuellen Entschuldigungsstrategie sehr hoch. Dennoch bringt diese Entschuldigungsstrategie auch Vorteile für den Täter mit sich, denn das Opfer kann durch die Worte der Unterwürfigkeit oder der Verlegenheit dem Täter gegenüber milde gestimmt werden.

Hier einige Beispiele dazu:

17) FB.6 Sit.17

Sie sind in einem Kleidergeschäft und lassen sich von der Verkäuferin beim Aussuchen einer Hose beraten. Als Sie in der Umkleidekabine gerade eine Hose angezogen haben,

öffnet die Verkäuferin plötzlich den Vorhang der Umkleidekabine. Sie stehen in der Unterhose da. Wie reagiert die Verkäuferin? Wie reagieren Sie?

Verkäuferin: Oh, Entschuldigung, ich dachte, sie wären mit dem Anprobieren schon fertig.

Sie: Nein, bitte machen Sie den Vorhang wieder zu.

Verkäuferin: Es ist mir so unangenehm, ich wollte nicht stören.

Sie: Das kann passieren, alles verzeihen!

Die Interjektion „oh“ drückt die spontane Empfindung des Erstaunens der Verkäuferin aus. Sie ist überrascht das zu sehen, was sie vor sich hat, nämlich eine Kundin in der Unterhose. Den unpassenden Moment ihrer Handlung realisiert die Verkäuferin, deshalb spricht sie sofort eine explizite Entschuldigung kombiniert mit einer plausiblen Erklärung für ihr Verhalten (ich dachte, sie wären mit dem Anprobieren schon fertig) aus. Mittels der Entschuldigung vermittelt die Verkäuferin der Kundin, dass sie den negativen Vorfall wahrgenommen hat, und dass sie an der Wahrung des Gesichts der Kundin interessiert ist. Die zusätzlich zur Entschuldigung vorgebrachte Erklärung soll der Kundin klar machen, dass die unangebrachte Handlung nicht mit böser Absicht durchgeführt wurde. Seitens der Kundin folgt kein Entgegenkommen auf die entschuldigenden Worte, stattdessen bittet sie die Verkäuferin, den Vorhang wieder zu schließen. Die Verkäuferin nimmt vermutlich wahr, dass der negative Zwischenfall noch nicht bereinigt wurde, sie bringt mit den Worten „Es ist mir so unangenehm, ich wollte nicht stören“ explizit ihre Verlegenheit zum Ausdruck. Die Worte der Verlegenheit können als eine weitere, diesmal indirekte, Entschuldigung verstanden werden. Da die Kundin bemerkt, dass die Verkäuferin ihre überstürzte Handlung bereut, folgt ein Entgegenkommen ihrerseits. Sie versichert der Verkäuferin, dass sie ihr den Verstoß verzeihe, das deutet darauf hin, dass die Kundin das positive Image der Verkäuferin wahren möchte.

In dieser Situation verhalten sich beide Frauen höflich, denn beide sind spürbar an der Erhaltung des „Gesichts“ des Gegenübers interessiert.

18) AB. Sit.1

Beim Friseur: Eine Friseurin kommt mit dem heißen Glätteisen am Hals einer Kundin an, die Kundin verbrennt sich.

Kundin: Aua!

Friseurin: Oh mein Gott. Wie dumm von mir. Ich bin so ungeschickt.

Kundin: Schon okay. (schmerzverzerrter Gesichtsausdruck)

Friseurin: Das ist mir schrecklich peinlich.

Kundin: Ist schon gut.

Der Schmerzscrei der Kundin signalisiert der Friseurin, dass sie der Kundin einen Schaden zugefügt hat. Als die Friseurin bemerkt, was passiert ist, äußert sie Worte der Bestürzung, die durch die Interjektion „oh“ eingeleitet werden. (Oh mein Gott). Diese weisen auf die Unabsichtlichkeit ihrer Handlung hin. Um die negative Situation zu entschärfen, kritisiert sich die Friseurin selbst, dabei achtet sie nicht auf die Wahrung ihres eigenen positiven Images, sondern wählt Worte (Wie dumm von mir, ich bin so ungeschickt), die für sie selbst sehr gesichtsbedrohend sind. Die Kundin versucht, die Selbstherabsetzung der Friseurin zu beenden, indem sie zum Ausdruck bringt, dass sie in Ordnung ist. Da die Worte der Kundin aber nicht mit ihrem schmerzverzerrten Gesichtsausdruck übereinstimmen, nimmt die Friseurin das weiterhin bestehende soziale Ungleichgewicht wahr. Sie erklärt deshalb explizit, wie peinlich ihr die ganz Situation sei. Die Verlegenheit der Friseurin wird im Satz „Das ist mir schrecklich peinlich“ durch das Adjektiv „schrecklich“ intensiviert. Obwohl die Selbstherabsetzung und die Worte der Verlegenheit indirekt als Entschuldigungen interpretiert werden können, wäre es von der Friseurin höflicher gewesen, eine explizite Entschuldigung oder Worte des Bedauerns anzubieten. Denn durch die Selbstherabsetzungen und die Verlegenheitsbekundungen der Friseurin wird die Kundin indirekt dazu angehalten, beschwichtigende Worte gegenüber der Friseurin zu äußern, um ihr positives Image wiederherzustellen.

19) FB.11 Sit.12

Hans besucht seinen Freund Lukas, ohne ihm Bescheid zu sagen. Als Lukas die Türe öffnet, sieht Hans, dass Lukas gerade Besuch hat. Welches Gespräch ergibt sich zwischen den beiden Männern?

Hans: Hoppla, komme ich ungelegen?

Lukas: Nein, nein, komm rein!

Hans: Ich will aber nicht stören!

Lukas: Tust du auch nicht!

Hans drückt mit den Worten „Hoppla, komme ich ungelegen“ indirekt seine Verlegenheit aus, denn er bemerkt, dass sein unangemeldeter Besuch angesichts der Gäste für Lukas möglicherweise unpassend sein könnte. Da Hans Lukas Freund ist, möchte er ihn nicht in eine schwierige Lage bringen, Hans ist also an Lukas Gesichtswahrung interessiert, aus diesem Grund zeigt er sich leicht peinlich berührt.

Lukas befreit Hans aber sofort aus der negativen Situation, indem er ihn hineinbittet. Hans versichert Lukas daraufhin, dass er wirklich nicht stören wolle, ihm ist der spontane Besuch anscheinend noch immer etwas unangenehm. Er möchte nicht, dass das freundschaftliche Verhältnis zwischen ihm und Lukas durch seine Störung belastet wird. Lukas fühlt sich von Hans jedoch überhaupt nicht gestört, dies bringt er durch den Satz „Tust du auch nicht“ zum Ausdruck.

Hans verhält sich gegenüber Lukas höflich, er gibt zu erkennen, dass er den unpassenden Zeitpunkt für sein unangemeldetes Erscheinen wahrgenommen hat. Lukas verhält sich in der aktuellen Situation sogar sehr höflich, er bittet Hans herein, obwohl er gerade Besuch hat, und nicht weiß, ob seinen Gästen ein zusätzlicher Gast angenehm ist.

20) FB.15 Sit.10

Der Chef einer großen Firma findet wichtige Unterlagen nicht mehr, er beschuldigt seine Sekretärin, die Unterlagen verlegt zu haben. Wenig später findet der Chef die Unterlagen in einer Lade seines Schreibtisches. Wie reagieren die beteiligten Personen in dieser Situation?

Chef: Das ist mir peinlich, verzeihen Sie meine voreilige Reaktion.

Sekretärin: Ist schon gut, Chef!

Chef: Neue Devise: Besser schauen!

Sekretärin: Gilt für alle!

Der Chef drückt seine Verlegenheit mit den Worten „das ist mir peinlich“ direkt aus. Er sieht ein, dass er einen Fehler gemacht hat, und schämt sich dafür. Um das Gesicht der Sekretärin zu wahren, und um die soziale Balance zwischen ihm und der Sekretärin wieder ins Gleichgewicht zu bringen, bittet der Chef seine Angestellte um Verzeihung. Die Sekretärin nimmt die Entschuldigung an, und trägt damit zur Wahrung des positiven Images des Chefs bei. Da dem Chef der negative Zwischenfall anscheinend noch etwas unangenehm ist, nimmt er sich vor, in Zukunft besser zu schauen, wo seine Sachen sind. Sprachlich weist er darauf mit den Worten „Neue Devise: Besser Schauen“ hin. Da der Chef die Worte anscheinend einfach so „in den Raum wirft“ und sie nicht explizit auf sich selbst bezieht, folgt eine Belehrung der Sekretärin (Gilt für alle). Durch diese Belehrung soll dem Chef höchstwahrscheinlich noch einmal vor Augen geführt werden, dass er, wie auch alle anderen Mitarbeiter, schauen muss, bevor er falsche Verdächtigungen ausspricht.

Der Chef verhält sich in dieser Situation höflich gegenüber seiner Mitarbeiterin, er ist an ihrer Gesichtswahrung interessiert, auch wenn das bedeutet, dass sein eigenes positives Image dabei bedroht wird.

9.2.2.4 Täter zeigt Reue oder drückt aus, dass der Schaden nicht beabsichtigt war

Bei dieser Entschuldigungsstrategie bringt der Täter zum Ausdruck, dass er einen Schaden nicht beabsichtigt hat, oder dass er einen entstandenen Schaden bereut. Dank der spürbaren Reue eines Schadensverursachers fällt es einem potentiellen Opfer wahrscheinlich leichter, dem Täter zu verzeihen. Das Gefühl der Reue deutet außerdem darauf hin, dass sich der Täter an denselben sozialen Normen orientiert wie das Opfer. Ähnlich wie bei vielen anderen Entschuldigungsstrategien kommt auch diese Entschuldigungsstrategie oft in Kombination mit anderen Wiedergutmachungsstrategien vor.

Im Folgenden führe ich einige Beispiele dazu aus meinem Untersuchungskorpus an:

21) FB.17 Sit.9

In einem überfüllten Linienbus stößt Markus einen alten Mann. Der Mann taumelt, kann sich aber gerade noch auf den Beinen halten. Welcher Dialog ergibt sich zwischen Markus und dem alten Mann?

Markus: Entschuldigung, das wollte ich nicht.

Alter Mann: Können Sie nicht aufpassen?

Markus: Es tut mir leid, ich bin selbst gestoßen worden.

Alter Mann: Typisch, die Jugend von heute.

Da Markus in das Territorium des alten Mannes eingedrungen ist und den alten Mann möglicherweise sogar verletzt hat, äußert er eine explizite Entschuldigung, um die potentielle Gesichtsbedrohung des Gegenübers wieder gut zu machen. Zusätzlich zu der Entschuldigung erklärt Markus direkt, dass er den Stoß des Mannes nicht wollte, er zeigt damit die Unabsichtlichkeit seiner Tat auf. Seitens des alten Mannes folgt kein Entgegenkommen auf Markus Entschuldigung, er nimmt die Entschuldigung also nicht an, stattdessen fragt er Markus, ob er nicht aufpassen könne. Daraufhin drückt Markus mit den Worten „Es tut mir leid“ erneut sein Bedauern für den negativen Zwischenfall aus, und erklärt im selben Gesprächszug, dass er selbst gestoßen worden sei. Diese erklärenden Worte deuten darauf hin, dass Markus eigentlich keine Schuld an dem Stoß

des alten Mannes hat. Äußere Umstände, die Markus nicht beeinflussen konnte, führten zu der unangenehmen Tat. Der alte Mann hat aber trotz der Erklärung kein Verständnis für Markus Handlung, er behaftet den Jugendlichen mit Vorurteilen in Bezug auf das schlechte Benehmen der Jugend von heute.

Markus verhält sich gegenüber dem alten Mann höflich, er entschuldigt sich für einen Stoß, den er eigentlich nicht zu verschulden hat, und erklärt explizit, dass er den Mann nicht stoßen wollte. Der alte Mann verhält sich gegenüber Markus allerdings unhöflich, er zeigt kein Entgegenkommen, und ist folglich nicht dazu bereit, das Gesicht von Markus zu wahren.

22) FB.8 Sit.11

Anna konnte wegen einer Grippe die Schule ein paar Tage nicht besuchen. Sie bittet Katrin, ihr den Schularbeitsstoff mitzuteilen. Katrin verwechselt die Kapitel im Buch und sagt Anna den falschen Schularbeitsstoff. Anna bekommt deshalb einen Fünfer auf die Schularbeit. Welches Gespräch ergibt sich zwischen den beiden Mädchen nach der Rückgabe der Schularbeiten?

Katrin: Welche Note hast du?

Anna: Einen Fünfer. Das ist alles nur deine Schuld.

Katrin: Es tut mir leid. Ich habe die Kapitel im Buch verwechselt, das war wirklich keine Absicht.

Anna: Das hilft mir jetzt auch nicht weiter.

Anna gibt Katrin mit den Worten „Das ist alles nur deine Schuld“ zu verstehen, dass sie ihr einen Schaden zugefügt hat. Katrin ist sich ihrer negativen Tat bewusst und spricht deshalb Worte des Bedauerns aus, um das soziale Gleichgewicht zwischen ihr und Anna wiederherzustellen. Zusätzlich dazu erklärt sie Anna, dass sie die Kapitel im Buch verwechselt habe. Anna soll dadurch begreifen, warum Katrin ihr den falschen Schularbeitsstoff gesagt hat. Darüber hinaus betont Katrin auch explizit die Unabsichtlichkeit ihrer Handlung (das war wirklich keine Absicht). Das Wort „wirklich“ maximiert die Ernsthaftigkeit von Katrins Beteuerung, nicht absichtlich gehandelt zu haben. Anna nimmt die indirekte Entschuldigung von Katrin aber nicht an, sie ist immer noch verärgert über die negativen Konsequenzen von Katrins Unachtsamkeit.

In diesem Beispiel reichen entschuldigende Worte nicht aus, um die soziale Balance wiederherzustellen. Der durch die negative Situation entstandene Gesichtsverlust von

Anna könnte lediglich mittels einer Aussprache mit dem zuständigen Lehrer wieder gut gemacht werden.

23) AB. Sit. 6

Bei Freunden: Die Mutter hat dem Kind von ihren Bekannten ein kleines Auto ihres Sohnes geschenkt.

Sohn: Mama, wo ist mein rotes Auto? (ärgerlicher Blick)

Mama: Das hab ich Lukas geschenkt, du hast ja nicht mehr damit gespielt.

Sohn: (fängt an zu weinen) Oh nein, ich wollte noch damit spielen!

Mama: Das tut mir furchtbar leid. Ich bereue, dass ich das Auto verschenkt habe. Wenn ich gewusst hätte, dass du so an dem Auto hängst, dann hätte ich es bestimmt nicht verschenkt.

Sohn: Mhm. (trauriger Blick, hat aber aufgehört zu weinen)

Die Mutter antwortet auf die Frage ihres Sohnes bereitwillig mit den Worten „Das hab ich Lukas geschenkt“. Sie merkt aber bereits, dass der Sohn etwas verstimmt ist, deshalb fügt sie der Auskunft über den Verbleib des Autos eine Rechtfertigung (Du hast ja nicht mehr damit gespielt) hinzu. Die Rechtfertigung soll die Mutter von ihrer potentiellen Schuld befreien. Als der Sohn hört, dass die Mutter sein Auto verschenkt hat, ist er bestürzt, dies bringt er durch die Interjektion „oh“ kombiniert mit dem Antwortpartikel „nein“ zum Ausdruck. Die Körpersprache des Buben und die Erklärung, dass er noch mit dem Auto spielen wollte, signalisieren der Mutter, dass sie einen Fehler gemacht hat, indem sie das Spielzeugauto verschenkt hat. Der Mutter wird nun ihre negative Tat bewusst, sie übernimmt die Verantwortung für das Vergehen und äußert Worte des Bedauerns. Zusätzlich dazu erklärt sie explizit, dass sie ihre negative Handlung bereue. Mittels des Satzes „wenn ich gewusst hätte, dass du so an dem Auto hängst, dann hätte ich es bestimmt nicht verschenkt“ maximiert die Mutter ihre entschuldigende Worte, denn sie deutet damit indirekt auf die Unabsichtlichkeit ihres Verstoßes hin. Der Sohn akzeptiert die indirekte Entschuldigung der Mutter, indem er den Ausdruckspartikel „mhm“ von sich gibt.

Im aktuellen Beispiel verhält sich die Mutter gegenüber ihrem Sohn höflich, sie zeigt, dass sie an der Gesichtswahrung des Kindes interessiert ist, und gibt zu, dass sie einen Fehler gemacht hat. Die Gesichtswahrung des Sohnes hat also Vorrang gegenüber der Erhaltung ihres eigenen positiven Images.

24) FB.12 Sit.14

Stellen Sie sich vor, dass Sie bei Mac Donalds in der Warteschlange vor der Essensausgabe stehen. Als Sie endlich das Tablett mit ihrem Essen bekommen und sich auf den Weg zu ihrem Tisch machen, stoßen Sie einen Mann. Das Essen des Mannes fällt zu Boden, er wird wütend und beschimpft Sie. Wie reagieren Sie in dieser Situation? Bieten Sie eine Entschädigung an? Wie reagiert der wütende Mann?

Sie: Entschuldigen Sie vielmals! Ich hab Sie bestimmt nicht mit Absicht gestoßen.

Wütender Mann: Eine Frechheit ist das! Die jungen Leute heutzutage, keine Zeit mehr zum Aufpassen.

Sie: Wie gesagt, es tut mir sehr leid, und wenn Sie ihre Lautstärke bitte senken könnten und ihren Wortlaut etwas zügeln würden, könnte ich mir vorstellen, Ihnen neue Pommes zu spendieren! Der Rest ist ja gut verpackt. (ich hebe ihm das Essen auf)

Wütender Mann: Na so was, von mir aus!

Die Frau, die den Mann gestoßen hat, äußert zuerst eine explizite Entschuldigung, die sie durch das Adverb „vielmals“ intensiviert. Sie gibt damit zu erkennen, dass sie die negative Tat bemerkt hat, die Schuld bei ihr liegt, und dass sie an der Wiederherstellung des sozialen Gleichgewichts interessiert ist. Um den wütenden Mann etwas zu beruhigen, betont die Frau zusätzlich zu der Entschuldigung, dass sie den unangenehmen Zwischenfall bestimmt nicht beabsichtigt habe. Der wütende Mann weist die Entschuldigung der Frau aber zurück, er ist aufgebracht und beschimpft sie, folglich kann man darauf schließen, dass der Mann kein Interesse an der Erhaltung des positiven Selbstimages der Frau hat. Die wütende Reaktion des Mannes signalisiert der Frau, dass die soziale Balance noch nicht wiederhergestellt ist, deshalb spricht sie erneut Worte des Bedauerns, die sie mittels des Adverbs „sehr“ maximiert, und ein Wiedergutmachungsangebot aus. Da der Wortlaut und die Lautstärke des wütenden Mannes für die Frau jedoch keine angemessene Gesprächsbasis darstellen, knüpft sie ihr Wiedergutmachungsangebot (neue Pommes zu spendieren) an die Bedingung, dass der Mann eine andere Lautstärke einschlagen solle und ein anderes Vokabular verwende. Der wütende Mann, anscheinend überrascht von den energischen Worten der Frau, nimmt die angebotene Entschädigung widerwillig an.

Die Frau verhält sich in diesem Beispiel höflich, sie entschuldigt sich und gibt zu erkennen, dass sie keinen Schaden verursachen wollte. Sie ist an der Wiederherstellung des sozialen Gleichgewichts interessiert. Der wütende Mann verhält sich in der aktuellen Situation unhöflich, er gibt der Frau nahezu keine Chance ihren Fehler wieder gut zu machen und beschimpft sie darüber hinaus auch noch.

25) FB.3 Sit.5

Erika tritt einer Frau, die in der Warteschlange vor der Kassa sehr nahe hinter ihr steht, auf den Fuß. Was sagt Erika zu der Frau?

Erika: Verzeihung, das war keine Absicht.

Erika bittet die Frau hinter ihr um Verzeihung, sie übernimmt damit die Verantwortung für ihren Fehltritt. Zusätzlich dazu erklärt sie dem potentiellen Opfer, dass ihre negative Tat nicht beabsichtigt war. Mit Hilfe der entschuldigenden Worte möchte Erika ihr Eindringen in das fremde „Territorium“ wiedergutmachen. Da Erika die negativen Gesichtsbedürfnisse der Frau gewahrt wissen möchte, ist ihr Verhalten in diesem Beispiel als höflich zu bewerten.

9.2.2.5 Indirekte Erklärungen, wie es zu einem Verstoß kam

Indirekte Erklärungen für ein Vergehen werden entweder in Kombination mit einer expliziten Entschuldigung oder allein vorgebracht. Mit Hilfe einer indirekten Erklärung versucht ein Täter bei einem Opfer auf Verständnis für eine negative Tat zu stoßen. Oft sind indirekte Erklärungen jedoch wenig aussagekräftig, ja geradezu inhaltslos, aus diesem Grund unterstützen sie die korrektive Tätigkeit kaum oder minimieren diese sogar.

In meinem Untersuchungskorpus konnte ich zu dieser Entschuldigungsstrategie folgende Beispiele finden:

26) FB.10 Sit.2

Eine sich regelmäßig verspätende Frau ist zum Treffen mit ihrer Freundin, die nicht viel Zeit hat, wieder einmal nicht pünktlich erschienen. Was sagt die Frau zu ihrer Freundin?

Frau: Tut mir leid, aber es ging nicht früher.

Die verspätete Frau drückt ihr Bedauern mit den Worten „Tut mir leid“ direkt aus. Sie hat ihre Unpünktlichkeit wahrgenommen und möchte die soziale Balance zwischen ihr und ihrer Freundin wiederherstellen. Die indirekte Erklärung „Es ging nicht früher“ hat jedoch den Zweck, die regelmäßig zu spät kommende Frau etwas von ihrer Schuld zu befreien und schwächt daher die bedauernden Worte ab. Dies wiederum wirkt der Wahrung des Gesichts der Freundin entgegen. Da die unpünktliche Frau zu den Treffen mit ihrer Freundin anscheinend regelmäßig zu spät kommt, hat die indirekte Erklärung in diesem Beispiel sogar eher den Charakter einer Ausrede.

27)FB.4 Sit.14

Stellen Sie sich vor, dass Sie bei Mac Donalds in der Warteschlange vor der Essensausgabe stehen. Als Sie endlich das Tablett mit ihrem Essen bekommen und sich auf den Weg zu ihrem Tisch machen, stoßen Sie einen Mann. Das Essen des Mannes fällt zu Boden, er wird wütend und beschimpft Sie. Wie reagieren Sie in dieser Situation? Bieten Sie eine Entschädigung an? Wie reagiert der wütende Mann?

Sie: Entschuldigung, das kann doch mal passieren.

Wütender Mann: Sie Trampel, ich möchte ein neues Essen!

Sie: Na ja, Ihnen schadet es echt nicht, wenn Sie etwas weniger essen.

Wütender Mann: Kaufen Sie mir sofort 3 neue Big Mac Menüs!

Der Schadensverursacher hat seine negative Tat wahrgenommen und äußert deshalb eine explizite Entschuldigung. Diese wird jedoch durch die indirekte Schadenserklärung „Das kann doch mal passieren“ minimiert, denn die indirekte Erklärung für den Schaden unterstützt nur die Gesichtswahrungsbedürfnisse des Täters und nicht jene des Opfers. Das Opfer, also der wütende Mann, konnte durch die entschuldigenden Worte des Täters nicht beruhigt werden, er hat kein Verständnis für den negativen Vorfall, in Folge dessen beschimpft er den Schadensverursacher und spricht eine Forderung nach Schadensersatz, die allerdings nicht gerade höflich formuliert ist (ich möchte ein neues Essen), aus. Der Täter, möglicherweise verärgert durch die Beschimpfung des wütenden Mannes, denkt nicht daran das Essen zu ersetzen, stattdessen missachtet er sämtliche Regeln der Höflichkeit und äußert den beleidigenden Ratschlag „Ihnen schadet es echt nicht, wenn Sie etwas weniger essen“. Wenig beeindruckt von den unhöflichen Worten des Täters fordert das Opfer erneut, diesmal mit etwas mehr Nachdruck (Kaufen Sie mir sofort 3 neue Big Mac Menüs!), die Ersetzung des entstandenen Schadens.

In dem aktuellen Beispiel verhalten sich weder der Schadensverursacher noch das Opfer höflich. Beide sind nicht an der Wahrung des positiven Images des Gegenübers interessiert, was an dem gewählten Umgangston unschwer zu erkennen ist. Der Täter äußert zwar zu Beginn des Gesprächs eine Entschuldigung, seine nachfolgenden Gesprächsschritte lassen allerdings an der Ernsthaftigkeit der korrektiven Tätigkeit zweifeln.

28) FB.9 Sit.8

Ein Arzt hat die Akten von zwei Patienten verwechselt und einem Patienten mitgeteilt, er müsse am Bauch operiert werden. Als der Arzt die Verwechslung bemerkt, ergibt sich dieses Gespräch zwischen dem Arzt und dem Patienten.

Arzt: Da ist wohl eine Verwechslung passiert. Die Operation ist nicht notwendig.

Patient: Na, Sie haben mir einen großen Schrecken eingejagt.

Arzt: Das kann halt passieren.

Patient: Das ist ja allerhand.

Der Arzt macht den Patienten mit den Worten „Da ist wohl eine Verwechslung passiert, die Operation ist nicht notwendig“ auf eine Fehlinformation aufmerksam. Anstatt einer expliziten Nennung der eigenen Tat (Ich habe die Akten verwechselt) formuliert der Arzt die Aussage „Da ist wohl eine Verwechslung passiert“ sehr allgemein. Dies deutet darauf hin, dass er die Schuld für die negative Tat nur widerwillig übernimmt. Die Erwiderung des Patienten auf die Worte des Arztes (Na, sie haben mir einen großen Schrecken eingejagt) lässt erkennen, dass dem Patienten durch die Verwechslung der Akten ein Schaden zugefügt wurde. Darüber hinaus könnte die Erwiderung des Patienten auch zur Forderung einer Entschuldigung eingesetzt worden sein. Wäre der Arzt ernsthaft an der Gesichtswahrung des Patienten interessiert, so müsste er an dieser Stelle des Gesprächs eine explizite Entschuldigung oder Worte des Bedauerns aussprechen. Der Arzt spricht aber weder eine explizite Entschuldigung noch Worte des Bedauerns aus, sondern äußert eine indirekte Erklärung (Das kann halt passieren) für das Vergehen, diese kommt den Gesichtswahrungsbedürfnissen des Patienten jedoch nicht wirklich entgegen. Der Abtönungspartikel „halt“ in der indirekten Erklärung trägt auch nicht gerade zur Höflichkeit bei, denn durch ihn wird die gleichgültige Haltung des Arztes gegenüber seinem Vergehen ausgedrückt. Schockiert über die teilnahmslosen Worte des Arztes bringt der Patient mittels des Satzes „Das ist ja allerhand“ seine Empörung zum Ausdruck.

Der Arzt verhält sich in diesem Beispiel gegenüber seinem Patienten unhöflich, denn die indirekte Erklärung für den Verstoß, die eigentlich eine entschuldigende Funktion haben sollte, trägt keinesfalls zur Wiedergutmachung des Schadens bei.

9.2.2.6 Direkte Erklärung für einen Verstoß

Eine direkte Erklärung für ein Vergehen wird entweder in Kombination mit anderen Entschuldigungsstrategien oder alleine ausgesprochen. Wird eine Erklärung ohne eine explizite Entschuldigung angeboten, so kann sie in vielen Fällen die Funktion einer indirekten Entschuldigung haben.

Eine gute Erklärung für einen Verstoß muss dem Opfer klar machen, dass man um die Wahrung seines Gesichts bemüht ist. Im alltäglichen Leben gibt es eine Vielzahl von

vorstellbaren Erklärungen, wendet ein Täter diese als indirekte Entschuldigungen an, so ist es wichtig, dass der vorgebrachte Grund für das Vergehen verständlich ist. Durch eine plausible Erklärung kann die Schuld eines potentiellen Täters minimiert werden, dies kommt seinen Gesichtswahrungsbedürfnissen entgegen.

Beliebte Gründe für eine Tat, die im Untersuchungskorpus vorgebracht wurden, beziehen sich auf die Täuschung der eigenen Person, auf das Auftreten eines unvorhersehbaren Ereignisses oder auf die eigene Vergesslichkeit.

Hier einige Beispiele zu dieser Entschuldigungsstrategie:

29)FB.1 Sit.18

Ein Student hat sich für die Sprechstunde bei einem Professor angemeldet. Er klopft an der Zimmertür des Professors aber niemand meldet sich. Nachdem der Student eine Stunde gewartet hat, verlässt er das Universitätsgebäude. Welches Gespräch ergibt sich zwischen Student und Professor, wenn sie sich das nächste Mal treffen?

Student: Guten Tag Herr Professor – ich wäre letzten Montag bei Ihnen gewesen!

Professor: Wirklich? Hatten wir einen Termin?

Student: Ja – wir hatten ausgemacht um 13 Uhr! Aber Sie waren nicht da, so bin ich nach 1 Stunde Wartezeit wieder gegangen!

Professor: Oh, das tut mir leid, diesen Termin habe ich völlig vergessen und in meinem Terminkalender stand auch nichts!

Der Student macht den Professor mit den Worten „Ich wäre letzten Montag bei Ihnen gewesen“ indirekt auf ein nicht eingehaltenes Treffen aufmerksam. Der Professor zeigt sich zunächst überrascht darüber, dass er einen Termin hatte. Als der Student dem Professor aber erklärt, wie lange er warten musste, nimmt der Akademiker seine negative Tat wahr, die Interjektion „oh“ zu Beginn des Gesprächsschritts des Professors lässt erahnen, dass ihm sein Versäumnis unangenehm ist. Um die soziale Balance zwischen ihm und dem Studierenden wiederherzustellen, äußert der Gelehrte Worte des Bedauerns kombiniert mit einer direkten Erklärung, wie es zu dem negativen Zwischenfall kommen konnte. Die direkte Erklärung des Akademikers macht ersichtlich, dass er sich eigentlich gut zu benehmen weiß, und dass er an der Gesichtswahrung des Gegenübers interessiert ist, sie unterstützt also die korrektive Tätigkeit.

Der Professor verhält sich in diesem Beispiel höflich, er gibt seine negative Tat, trotz der Machtposition in der er sich befindet, zu und erklärt, warum es zu dem Fehlverhalten gekommen ist (In meinem Terminkalender stand auch nichts).

30) FB.3 Sit.19

Am 23.11.2009 sollte Martina in einer Lehrveranstaltung ein Referat halten, sie hat aber vergessen das Referat vorzubereiten. Was sagt sie zu der Professorin? Wie reagiert die Professorin?

Martina: Ich habe leider aus gesundheitlichen Gründen das Referat nicht vorbereiten können. Ich hatte eine Grippe.

Professorin: Das ist doch etwas kurzfristig! Warum konnten Sie mir kein e - mail schreiben?

Martina: Ich war nicht dazu in der Lage und da mein Computer auch noch kaputt ging. Es tut mir sehr leid!

Professorin: Bitte bereiten Sie das Referat bis nächste Woche vor!

Martina ist sich ihres Versäumnisses bewusst, deshalb erklärt sie der Professorin, dass sie leider krank gewesen sei und das Referat deshalb nicht vorbereiten konnte. Die Erklärung hat in diesem Beispiel die Funktion einer indirekten Entschuldigung. Das Kommentaradverb „leider“ in der direkten Erklärung drückt Martinas Bedauern bezüglich des nicht vorbereiteten Referats aus. Da man als Leser des Dialogs zwischen Martina und der Professorin aber darüber informiert ist, dass Martina in Wirklichkeit vergessen hat, das Referat vorzubereiten, weiß man, dass die direkte Erklärung für das Fehlverhalten eigentlich eine Ausrede ist, die eingesetzt wurde, um das eigene positive Image zu wahren. Die Professorin kann aus ihrer Sicht jedoch nicht beurteilen, ob Martinas Erklärung stimmt oder nicht stimmt. Vielleicht ahnt die Lehrperson aber schon, dass sich hinter Martinas Erklärung eine Ausrede verbirgt, deshalb möchte sie von Martina wissen, warum sie nicht früher über das fehlende Referat informiert wurde. Martina erklärt daraufhin, dass ihr Computer kaputt gewesen sei. Zusätzlich zu dieser erneuten direkten Erklärung spricht Martina noch Worte des Bedauerns aus. Die direkte Erklärung und die Worte des Bedauerns sollen der Professorin zeigen, dass Martina die geschädigte soziale Balance wiederherstellen möchte. Die Akademikerin akzeptiert Martinas erklärende Worte, und bittet sie, das Referat bis in die darauf folgende Woche vorzubereiten.

31) FB.7 Sit.16

Sie essen in einem Restaurant zu Abend. Der Kellner nähert sich mit dem Essen, plötzlich stolpert er über die Leine ihres Hundes, das Essen landet auf ihrer neuen Hose. Wie reagieren Sie in dieser Situation? Wie reagiert der Kellner?

Kellner: Tut mir leid, ich bin über die Leine ihres Hundes gestolpert.

Sie: Ein guter Kellner serviert das Essen sorgfältig!

Kellner: Die Reinigung der Hose übernimmt das Restaurant!

Sie: Das ist auch das Mindeste!

Der Kellner ist sich seines Missgeschicks bewusst, er spricht sofort Worte des Bedauerns aus, um das soziale Gleichgewicht zwischen ihm und dem Gast wiederherzustellen. Manchmal reichen im alltäglichen Leben explizite Entschuldigungen oder Worte des Bedauerns jedoch nicht aus, um eine negative Tat wieder gut zu machen, eine Erklärung, wie es zu dem Verstoß kommen konnte, ist erforderlich. So erklärt auch der Kellner in diesem Beispiel, dass er über die Leine des Hundes vom Gast gestolpert sei. Diese direkte Erklärung soll dem Gast verständlicher machen, warum der Kellner ihm das Essen über die Hose geschüttet hat. Darüber hinaus trägt die Erklärung auch zur Wahrung des positiven Images des Kellners bei, denn sie macht ersichtlich, dass nicht die Tollpatschigkeit des Kellners an dem negativen Zwischenfall schuld war, sondern äußere Umstände, die der Kellner nicht beeinflussen konnte. Der Gast zeigt sich von der direkten Erklärung des Restaurantangestellten aber nicht sonderlich beeindruckt, anstatt die indirekte Entschuldigung anzunehmen, belehrt er den Kellner mit den Worten „Ein guter Kellner serviert das Essen sorgfältig“. Diese Belehrung zeigt dem Angestellten, dass der Gast noch immer verärgert ist, deshalb sagt er, dass das Restaurant die Reinigung der Hose übernehme. Doch auch dieses Wiedergutmachungsangebot kann den Gast nicht milde stimmen, denn er bemerkt darauf hin, dass dies auch das Mindeste sei, was der Kellner tun könne.

Das Benehmen des Kellners ist im aktuellen Beispiel als höflich zu bewerten, denn er ist an der Wahrung des Gesichts des Gastes interessiert und versucht mit Hilfe unterschiedlicher Wiedergutmachungsstrategien die soziale Balance wiederherzustellen. Obwohl der Gast wegen der gespannten Hundeleine auch eine Mitschuld an dem negativen Zwischenfall hat, übernimmt der Kellner die volle Verantwortung für das Vergehen und weist den Gast nicht auf sein Versäumnis in Bezug auf die anständige Beaufsichtigung des Hundes hin.

32) FB.10 Sit.6

Max bittet Toni, auf seinen Rucksack aufzupassen, während er auf die Toilette geht. Ungefähr zur selben Zeit erblickt Toni einen alten Bekannten und spricht kurz mit ihm, als sich Toni umdreht ist der Rucksack von Max plötzlich verschwunden. Was sagt Toni zu Max?

Toni: Hab mich nur kurz umgedreht, weil ich einen Bekannten gesehen habe, - und der Rucksack war weg.

Tonis direkte Erklärung hat in diesem Beispiel die Funktion einer indirekten Entschuldigung. Toni hat wahrgenommen, dass er zu unachtsam war, deshalb klärt er Max über die Hintergründe seiner Unachtsamkeit auf. Mit den Worten „Hab mich nur kurz umgedreht“ beginnt Toni seine Schilderung der Situation. Der Fokuspartikel „nur“ kombiniert mit dem Adjektiv „kurz“ soll Tonis Verschulden minimieren und minimiert in Folge dessen auch seine indirekte Entschuldigung.

Toni verhält sich gegenüber Max nicht sonderlich höflich, er bietet zwar eine Erklärung für sein Verschulden an, doch angesichts der negativen Situation wären zusätzlich zu der Erklärung Worte des Bedauerns wünschenswert gewesen.

33) FB.8 Sit.17

Sie sind in einem Kleidergeschäft und lassen sich von der Verkäuferin beim Aussuchen einer Hose beraten. Als Sie in der Umkleidekabine gerade eine Hose ausgezogen haben, öffnet die Verkäuferin plötzlich den Vorhang der Umkleidekabine. Sie stehen in der Unterhose da. Wie reagiert die Verkäuferin? Wie reagieren Sie?

Verkäuferin: Oh, Entschuldigung.

Sie: Das können Sie doch nicht machen!

Verkäuferin: Ich habe die Kabinen verwechselt.

Sie: Ist schon gut. Machen Sie gefälligst den Vorhang zu!

Die Interjektion „oh“ zu Beginn des Gesprächsschritts der Verkäuferin weist darauf hin, dass die Verkäuferin überrascht ist, eine zur Hälfte unbekleidete Kundin in der Kabine vorzufinden. Sofort nachdem die Angestellte des Bekleidungsgeschäftes ihren Fehler bemerkt hat, äußert sie eine explizite Entschuldigung, um zu zeigen, dass sie das Eindringen in das persönliche Territorium der Kundin bereut. Die empörte Reaktion der Kundin auf die Entschuldigung der Verkäuferin (Das können Sie doch nicht machen) macht allerdings ersichtlich, dass die unangenehme Angelegenheit mit der Entschuldigung allein nicht aus der Welt geschaffen werden konnte. Dies nimmt auch die Angestellte des Bekleidungsgeschäftes wahr, deshalb erklärt sie der Kundin, dass sie die Kabinen verwechselt habe. Die direkte Erklärung für das Fehlverhalten verstärkt einerseits die direkte Entschuldigung, andererseits bringt die Verkäuferin dadurch indirekt zum Ausdruck, dass sie nicht absichtlich gehandelt hat, dies kommt wiederum der Wahrung ihres eigenen positiven Selbstimages entgegen. Die Kundin nimmt die, mittels der Erklärung angebotene, indirekte Entschuldigung der Verkäuferin mit den

Worten „ist schon gut“ an. Die nachfolgende Aufforderung der Kundin „Machen sie gefälligst den Vorhang zu“ lässt einen aber an der Ernsthaftigkeit der Annahme der entschuldigenden Worte zweifeln.

Die Verkäuferin verhält sich gegenüber der Kundin höflich, sie entschuldigt sich explizit und erläutert, wie es zu ihrem Vergehen gekommen ist. Es ist klar ersichtlich, dass die Angestellte des Bekleidungsgeschäftes um die Wahrung des Gesichts der Kundin bemüht ist.

34) AB. Sit.9

Im Klassenraum der Schülerhilfe: Ein Schüler hat sich verspätet.

Schüler: Ich konnte leider nicht früher kommen, weil ich beim Zahnarzt war, dort musste ich so lange warten.

Lehrerin: Das ist schon in Ordnung, jetzt bist du ja da.

Der Schüler nimmt in der aktuellen Situation seine Unpünktlichkeit wahr. Da er die Verspätung offensichtlich als einen Verstoß gegen die allgemein geltende gesellschaftliche Forderung, pünktlich zu sein, einschätzt, erklärt er seiner Lehrerin, warum er zu spät gekommen ist. Die direkte Erklärung fungiert in diesem Beispiel als indirekte Entschuldigung. Das in der Erklärung vorkommende Kommentaradverb „leider“ weist auf die bedauernde Haltung des Schülers hin und zeigt, dass er augenscheinlich an der Wahrung des Gesichts der Lehrerin interessiert ist. Durch die direkte Erklärung wird der Schüler unter anderem auch von seiner Schuld befreit, denn äußere Umstände, die er nicht beeinflussen konnte, führten zu seinem Fehlverhalten. Die erklärenden Worte des Schülers klingen für die Lehrerin plausibel, sie nimmt die indirekte Entschuldigung des Heranwachsenden an.

In diesem Beispiel verhalten sich beiden Personen höflich, denn sowohl Schüler als auch Lehrerin möchten das Gesicht des Gegenübers gewahrt wissen.

35)AB. Sit.2

In einem Geschäft: Eine Kundin bezahlt an der Kassa ihre Waren.

Verkäuferin: 10 Euro 75 Cent, bitte!

Kundin: (gibt der Verkäuferin 10 Euro) Passt schon, den Rest können Sie behalten.

Verkäuferin: Da fehlen aber noch 75 Cent.

Kundin: Oh. Ich sehe so schlecht, deshalb hab ich wohl das ein Euro Stück mit dem zwei Euro Stück verwechselt.

Verkäuferin: Ja. (betrachtet die Kundin misstrauisch)

Kundin: Dieser Vorfall tut mir wirklich sehr leid.

Die Verkäuferin macht die Kundin auf einen fehlenden Geldbetrag aufmerksam. Angesichts der Tatsache, dass die Kundin im vorhergehenden Gesprächsschritt gesagt hat, die Verkäuferin könne das Restgeld behalten, entsteht der Eindruck, dass die Kundin betrügen wollte. Die Interjektion „oh“ zu Beginn des nächsten Gesprächsschrittes der Kundin deutet jedoch darauf hin, dass sie über das fehlende Geld erstaunt ist. Da die Kundin den unangenehmen Zwischenfall sofort nach ihrer verdutzten Reaktion wahr nimmt, bietet sie der Verkäuferin eine direkte Erklärung (Ich sehe so schlecht, deshalb habe ich wohl das ein Euro Stück mit dem zwei Euro Stück verwechselt), wie es zu dem Vorfall kommen konnte, an. Die Erklärung hat in diesem Beispiel einerseits die Funktion einer indirekten Entschuldigung, andererseits unterstützt sie die Wahrung des positiven Selbstimages der Kundin, da die Unabsichtlichkeit ihrer Handlung ersichtlich wird. Die Verkäuferin nimmt die indirekte Entschuldigung der Kundin zwar an, doch an ihrem Gesichtsausdruck erkennt man, dass sie misstrauisch geworden ist. Auch die Kundin bemerkt anscheinend die skeptische Miene der Verkäuferin, deshalb äußert sie zusätzlich zu der direkten Erklärung Worte des Bedauerns, um die soziale Balance wiederherzustellen.

Die Kundin verhält sich im aktuellen Beispiel höflich, ihre Erklärung für die negative Tat klingt plausibel und die darauf folgenden Worte des Bedauerns lassen erkennen, dass sie an einem ungetrübten Verhältnis zwischen ihr und der Verkäuferin Interesse hat.

9.2.2.7 Besorgnis gegenüber dem Opfer zeigen

Der Täter zeigt sich zusätzlich zu einer Entschuldigung oder zu den bedauernden Worten besorgt gegenüber dem Opfer, die eigentliche Entschuldigung wird dadurch maximiert. An den besorgten Worten des Schadensverursachers kann das Opfer erkennen, dass der Täter wirkliche Reue empfindet, und dass ihm sein Verhalten ehrlich leid tut. In meinem Untersuchungskorpus konnte ich folgende Beispiele zu dieser Entschuldigungsstrategie finden:

36) *FB.13 Sit.9*

In einem überfüllten Linienbus stößt Markus einen alten Mann. Der Mann taumelt, kann sich aber gerade noch auf den Beinen halten. Welcher Dialog ergibt sich zwischen Markus und dem alten Mann?

Markus: Entschuldigung! Ist Ihnen etwas passiert?

Alter Mann: Gerade noch mal gut gegangen, junger Mann, aber pass das nächste Mal besser auf, sonst tut sich noch jemand weh!

Markus: Ja, klar, is' okay. Noch mal Entschuldigung. Es war keine Absicht. Ist wirklich alles in Ordnung?

Alter Mann: Ja ja, keine Sorge, ich bin vielleicht alt, aber noch lange nicht so gebrechlich.

Markus spricht zu allererst eine explizite Entschuldigung aus, weil er den alten Mann gestoßen hat, und in Folge dessen diese negative Tat wieder gut machen möchte. Zusätzlich dazu fragt Markus den älteren Fahrgast, ob ihm etwas passiert sei. Diese Frage weist auf Markus Besorgnis gegenüber dem alten Mann hin und maximiert die geäußerte Entschuldigung. Der alte Mann erklärt Markus, dass noch mal alles gut gegangen sei, weiters gibt er dem Jungen den Ratschlag, das nächste Mal besser aufzupassen. Daraufhin Markus hat wahrscheinlich das Gefühl, dass der unangenehme Zwischenfall noch nicht bereinigt wurde, denn er bietet eine erneute explizite Entschuldigung an und betont ferner, dass er nicht absichtlich gehandelt habe. Diese entschuldigenden Worte weisen auf Markus ehrlich empfundenes Bedauern hin. Auch die erneute Frage, ob wirklich alles in Ordnung sei, zeigt, dass Markus Reue empfindet, und dass er an dem Wohlergehen des alten Mannes interessiert ist. Die durch die negative Handlung entstandene Gesichtsbedrohung für den alten Mann wird dank Markus entschuldigender Worte abgeschwächt. Der alte Mann nimmt Markus reuige Haltung wahr und befreit ihn indirekt von seiner Schuld, indem er erklärt, dass Markus sich keine Sorgen mehr machen müsse, da er noch nicht so gebrechlich sei. Die Worte „ich bin vielleicht alt, aber noch lange nicht so gebrechlich“ könnten andeuten, dass Markus den alten Mann mit seiner erneuten Frage, ob wirklich nichts passiert sei, etwas beleidigt hatte. Die gut gemeinte Erkundigung nach dem Befinden hätte in solch einem Fall keine positive Wirkung auf die Wahrung der negativen Gesichtsbedürfnisse des Mannes.

37) AB. Sit.12

Bei Freunden: Im Vorhaus der Wohnung eines Bekannten herrscht Gedränge, viele Leute sind zu Besuch. Eine Freundin zieht sich die Jacke an und schlägt einer anderen Freundin dabei in das Gesicht.

Freundin1: Aua!

Freundin2: Oh nein. Tut deine Nase sehr weh?

Freundin1: Geht schon. (reibt sich die schmerzende Nase)

Freundin2: Geht es wirklich? (sieht besorgt aus)

Freundin1: Ja ist schon in Ordnung. Es hat nur am Anfang furchtbar weh getan.

Der Schmerzscrei des Opfers weist die noch nichts ahnende Täterin auf ein Vergehen ihrerseits hin. Als die potentielle Verursacherin des Schadens bemerkt, was passiert ist, bringt sie mittels der Interjektion „oh“ kombiniert mit dem Antwortpartikel „nein“ ihre Bestürzung über den Vorfall zum Ausdruck. Die darauf folgende, an das Opfer gerichtete Frage, ob die Nase sehr weh tue, zeigt die Besorgtheit und das Bedauern der Freundin gegenüber ihrer Freundin auf und kann als indirekte Entschuldigung verstanden werden. Das Opfer nimmt die bedauernde Haltung der Täterin wahr und äußert eine Entwarnung bezüglich des schmerzhaften Zustands der Nase. Die Körperhaltung der Geschädigten (reiben an der schmerzenden Nase) signalisiert der Schadensverursacherin jedoch, dass der Vorfall noch nicht ganz bereinigt werden konnte, deshalb erkundigt sich die Täterin bei dem Opfer, ob es wirklich gehe. Mittels der erneuten Frage nach dem Befinden wird die Ernsthaftigkeit der Besorgtheit der Schadensverursacherin betont. Für das Opfer ist ersichtlich, dass die Täterin ehrliches Interesse an ihrem Gesundheitszustand und an der Wahrung ihres Images hat. Um auch das Image der Täterin zu wahren, betont das Opfer, dass es in Ordnung sei, und dass es nur am Anfang furchtbare Schmerzen hatte. Der Gradpartikel „nur“ kombiniert mit den Worten „am Anfang“ impliziert, dass die Geschädigte jetzt keine Schmerzen mehr hat, der unangenehme Zwischenfall ist somit bereinigt.

38)AB. Sit.14

Bei einem Spaziergang: Der Schäferhund einer jungen Frau springt zur Begrüßung einen Spaziergänger an.

Spaziergänger: So eine Frechheit! Nehmen Sie Ihren Hund gefälligst an die Leine!(empörte Stimme)

Junge Frau: Es tut mir schrecklich leid, dass mein Hund Sie angesprungen hat. Sie haben natürlich recht, ich nehme den Hund sofort an die Leine. Haben Sie sich sehr erschreckt?

Spaziergänger: Na ja, so schlimm war es eh nicht.

Der Spaziergänger macht die junge Frau mit Empörung in der Stimme auf ihren Verstoß bezüglich des nicht angeleinten Hundes aufmerksam. Die junge Frau erkennt ihren Fehler und äußert deshalb explizite Worte des Bedauerns (Es tut mir schrecklich leid), diese werden durch das Adjektiv „schrecklich“ intensiviert. Zusätzlich dazu drückt sie

mit Hilfe der Worte „Sie haben recht, ich nehme den Hund sofort an die Leine“ indirekt aus, dass sie Verständnis für das Unbehagen des Mannes hat, und dass sie seine negative Deutung der Tat nachempfinden kann. Die im selben Gesprächsschritt auftretende Frage, ob sich der Spaziergänger sehr erschreckt habe, zeigt ferner, dass die Hundebesitzerin um das Wohlbefinden des Spaziergängers besorgt ist. Mittels des Ausdrucks der Besorgtheit wird die vorangegangene Entschuldigung der jungen Frau maximiert, denn das Opfer kann anhand von diesem erkennen, dass die Täterin ernsthaft an der Wahrung seines Images interessiert ist. Die entgegenkommende Reaktion des Spaziergängers (Na ja, so schlimm war es eh nicht) im nachfolgenden Gesprächsschritt zeigt, dass durch die entschuldigenden Worte, durch das indirekte Schuldeingeständnis und durch die besorgte Frage der jungen Frau das soziale Gleichgewicht wieder hergestellt werden konnte.

Die Hundebesitzerin verhält sich gegenüber dem Spaziergänger höflich, sie kombiniert unterschiedliche Entschuldigungsstrategien, um die Wahrung des Gesichts des Opfers zu sichern.

9.2.2.8 Besserungsversprechen

Besserungsversprechen kommen sehr häufig gemeinsam mit anderen Entschuldigungsstrategien vor, sie tragen meist zur Intensivierung der korrektiven Tätigkeit bei. Steht ein Besserungsversprechen alleine, so kann es auch als indirekte Entschuldigung verstanden werden.

Eigentlich sind Besserungsversprechen auf zukünftige Handlungen ausgerichtet, sie werden aber auch oft verwendet, um die momentane Verärgerung eines Hörers zu mindern, der Sprecher entscheidet also häufig erst später, ob er sich tatsächlich an sein Versprechen hält oder nicht.

Hier einige Beispiele aus meinem Untersuchungskorpus, in denen Besserungsversprechen vorkommen:

39) AB. Sit.11

Im Kaffeehaus: Zwei Frauen setzen sich an einen Tisch, die eine Frau schuldet der anderen Frau Geld.

Frau 1: Hast du heute die 200 Euro mit, die ich dir vorige Woche für die neuen Schuhe geliehen habe?

Frau 2: Entschuldige bitte, ich habe das Geld zu Hause liegen gelassen. Mir geht es derzeit nicht so gut, deshalb bin ich so vergesslich.

Frau 1: Hmm.(skeptischer Blick)

Frau 2: Ich verspreche dir, nächste Woche bringe ich das Geld sicher mit.

Frau 1: Ja, ist in Ordnung.

Durch die Frage nach den 200 Euro von Frau 1 wird Frau 2 an die Schulden, die zu begleichen sind, erinnert. Frau 2 ist sich ihres Versäumnisses bezüglich des fehlenden Geldes bewusst, sie äußert eine direkte Entschuldigung, die sie mit dem Höflichkeitspartikel „bitte“ intensiviert und nennt explizit ihre negative Tat, um darauf hinzuweisen, dass sie an der Gesichtswahrung von Frau 1 interessiert ist. Zusätzlich dazu erklärt sie noch, warum sie so vergesslich ist (Mir geht es derzeit nicht so gut). Die angebotene Erklärung ist allerdings nicht besonders präzise und könnte von Frau 2 ausgesprochen worden sein, um bei Frau 1 Mitleid zu erregen. Hätte Frau 2 die erklärenden Worte wirklich mit diesem Hintergedanken gesagt, so würde dies die vorangehende Entschuldigung minimieren, denn die Wahrung des eigenen positiven Images hätte in solch einem Fall Vorrang gegenüber der Wahrung des Images des Gegenübers. Frau 1 ist sich anscheinend auch nicht sicher, welche Ziele Frau 2 mit ihren Worten verfolgt, denn sie blickt skeptisch drein und gibt ausschließlich die Interjektion „hmm“ von sich. Daraufhin bemerkt Frau 2 wahrscheinlich, dass die soziale Balance zwischen ihr und ihrer Freundin noch nicht wieder hergestellt worden ist, deshalb verspricht sie, das Geld nächste Woche mitzubringen. Dieses Besserungsversprechen kann als indirektes Wiedergutmachungsangebot interpretiert werden. Frau 1 scheint durch das Versprechen von Frau 2 beruhigt worden zu sein, denn sie kommt Frau 2 mit den Worten „Ja, ist in Ordnung“ entgegen.

Diese Situation zeigt, dass eine Entschuldigung oder erklärende Worte nicht immer ausreichen, um einen Verstoß wieder gut zu machen, in diesem Fall war ein Besserungsversprechen unerlässlich.

40) FB.17 Sit.2

Eine sich regelmäßig verspätende Frau ist zum Treffen mit ihrer Freundin, die nicht viel Zeit hat, wieder einmal nicht pünktlich erschienen. Was sagt die Frau zu ihrer Freundin?

Frau: Hallo, sag nichts. Ich weiß, dass ich zu spät bin, ich verspreche dir, dass ich das nächste Mal pünktlich bin.

Die nicht pünktlich erschienene Frau ist sich ihrer negativen Tat bewusst, sie spricht ihren Verstoß direkt an (Ich weiß, dass ich zu spät bin). Dieses indirekte Schuldeingeständnis ist bedrohend für die Wahrung ihres eigenen positiven Images. Das darauf folgende Besserungsversprechen „Ich verspreche dir, dass ich das nächste Mal pünktlich bin“ hat in dieser Situation den Charakter einer indirekten Entschuldigung, die unpünktliche Frau zeigt damit, dass sie die negativen Gesichtsbedürfnisse ihrer Freundin eigentlich gewahrt wissen möchte. Angesichts der Tatsache, dass die zu spät erschienene Frau aber häufig zu spät kommt, ist das Besserungsversprechen jedoch kritisch zu betrachten.

9.2.2.9 Ersetzen des Schadens, Anbieten einer finanziellen Entschädigung (materielle Entschuldigungen)

Angebote den Schaden zu ersetzen oder Angebote einer finanziellen Entschädigung werden meist ausgesprochen, um eine Entschuldigung zu verstärken oder um guten Willen zu zeigen. Einem potentiellen Opfer fällt es häufig leichter dem Täter zu vergeben, wenn dieser den angerichteten Schaden auf materieller Ebene behebt. Im Berufsleben ist die Ersetzung eines materiellen Schadens meistens unbedingt notwendig, während im privaten Bereich seitens des Opfers häufig auf den Schadensersatz verzichtet wird.

In meinem Untersuchungskorpus konnte ich folgende Beispiele zu dieser Entschuldigungsstrategie finden:

41) FB.1 Sit.13

Isabella besucht ihre Arbeitskollegin in der neuen Wohnung. Sie nimmt ihre drei Jahre alte Tochter Laura mit. Als Isabella kurz unaufmerksam ist, stößt Laura eine Vase um. Die Vase fällt auf den Boden und zerbricht. Wie reagiert Isabella in dieser Situation? Bietet sie an, den Schaden zu ersetzen? Was sagt die Arbeitskollegin?

Isabella: Oh, nein Laura. Pass doch auf!

Arbeitskollegin: Ach mach dir keine Gedanken Isa, das kann schon mal passieren. – Putzen wir schnell die Scherben weg, damit sich Laura nicht weh tut.

Isabella: Ja danke, aber ich werde dir die Vase natürlich ersetzen beziehungsweise das mit der Versicherung abklären.

Arbeitskollegin: Ja, danke, aber es ist wirklich nicht tragisch.

Isabellas Ausruf „Oh, nein Laura. Pass doch auf“ deutet auf ihre Bestürzung über den durch die Unachtsamkeit ihrer Tochter entstandenen Schaden hin. Der Mutter ist der Verstoß der kleinen Tochter sichtlich unangenehm. Das potentielle Opfer, also Isabellas Arbeitskollegin, spürt das Unbehagen ihrer Freundin und gibt daraufhin zu erkennen, dass das Missgeschick für sie nicht so tragisch ist. Isabella wahrscheinlich erleichtert über die Reaktion ihrer Kollegin, bedankt sich im nächsten Gesprächsschritt für das entgegengebrachte Verständnis und bietet an, die Vase zu ersetzen. Das von Isabella ausgesprochene Wiedergutmachungsangebot, hat in diesem Beispiel die Funktion einer indirekten Entschuldigung. Mittels des Angebots die zerbrochene Vase zu ersetzen, zeigt Isabella, dass sie an der Wahrung des persönlichen Eigentums der Arbeitskollegin und in Folge dessen auch an deren Gesichtswahrung Interesse hat. Weiters demonstriert Isabella mit Hilfe des Wiedergutmachungsangebots, dass sie weiß, wie man sich verhält, wenn es zu einem materiellen Schaden gekommen ist. Isabellas Arbeitskollegin weiß das Angebot auf Schadensersatz zu schätzen und bedankt sich dafür, sie betont aber auch erneut, dass der unangenehme Vorfall wirklich nicht so tragisch sei. In diesem Beispiel verhalten sich sowohl Isabella als auch ihre Arbeitskollegin höflich, denn es ist offensichtlich, dass beide Frauen das Gesicht des Gegenübers gewahrt wissen möchten.

42) FB.3 Sit.13

Isabella besucht ihre Arbeitskollegin in der neuen Wohnung. Sie nimmt ihre drei Jahre alte Tochter Laura mit. Als Isabella kurz unaufmerksam ist, stößt Laura eine Vase um. Die Vase fällt auf den Boden und zerbricht. Wie reagiert Isabella in dieser Situation? Bietet sie an, den Schaden zu ersetzen? Was sagt die Arbeitskollegin?

Isabella: Laura, was hast du jetzt wieder angestellt? Es tut mir so schrecklich leid um diese schöne Vase!

Arbeitskollegin: Das ist ja furchtbar, diese Vase war ein Erbstück!

Isabella: Wie kann ich diesen Schaden nur wieder gut machen? Kann ich dir eine ähnliche Vase kaufen?

Arbeitskollegin: Nein, leider nicht. Diese Vase hatte für mich einen persönlichen Wert. Ich bin sehr traurig.

Nachdem Isabella realisiert hat, was passiert ist, spricht sie gegenüber ihrer Arbeitskollegin explizite Worte des Bedauerns aus (Es tut mir so schrecklich leid um diese schöne Vase), diese werden durch das Adjektiv „schrecklich“ maximiert. Die Arbeitskollegin achtet aber gar nicht weiter auf Isabellas Entschuldigung, sie ist

schockiert über die zerbrochene Vase, da diese ein Erbstück war. Isabella nimmt daraufhin wahr, dass die soziale Harmonie zwischen ihr und ihrer Arbeitskollegin durch die bloßen Worte des Bedauerns nicht wiederhergestellt werden konnte, darüber hinaus spürt sie wahrscheinlich auch die Traurigkeit der Kollegin, deshalb fragt sie vorsichtig, ob sie zur Wiedergutmachung eine ähnliche Vase kaufen könne. Dieses Wiedergutmachungsangebot unterstützt die bedauernden Worte und zeigt auf, dass Isabella das Wohlbefinden ihrer Arbeitskollegin am Herzen liegt. Die Arbeitskollegin nimmt Isabellas Schadensersatzangebot aber nicht an, sie betont, dass die Vase nicht ersetzt werden könne, da sie einen persönlichen Wert für sie hatte.

In diesem Beispiel konnte auch ein zusätzlich zur Entschuldigung vorgebrachtes materielles Wiedergutmachungsangebot das soziale Gleichgewicht nicht wiederherstellen. Obwohl sich Isabella in der aktuellen Situation wirklich höflich verhielt und sichtlich an der Gesichtswahrung ihrer Arbeitskollegin interessiert war, konnte ihr diese das Missgeschick aus persönlichen Gründen nicht so leicht verzeihen.

43) FB.17 Sit.3

Im Stau ist der Fahrer eines Pkws mit einem vor ihm fahrenden Auto zusammengestoßen, das Auto des Vordermannes ist leicht beschädigt. Was sagt der Fahrer zu dem Vordermann?

Fahrer: Na super. Jetzt haben wir den Salat. Ich komme selbstverständlich für den Schaden auf. Es tut mir leid.

Mit dem Ausruf „Na super, jetzt haben wir den Salat“ gibt der Fahrer des Pkws zu erkennen, dass er seine negative Tat wahrgenommen hat, und dass er verärgert über den unangenehmen Zwischenfall ist. Das Angebot für den Schaden aufzukommen seitens des Unfallsfahrers soll seine nachfolgenden Worte des Bedauerns unterstützen und zur Wiederherstellung der sozialen Balance beitragen. Weiters zeigt der Lenker des Pkws mittels des Wiedergutmachungsangebots auf, dass er weiß, was bei einem materiellen Schaden zur Wiedergutmachung nötig ist.

Der Unfallverursacher verhält sich in diesem Beispiel höflich, er demonstriert seine Abneigung gegenüber der negativen Tat, bietet an, den Schaden zu ersetzen und spricht Worte des Bedauerns aus. Diese Entschuldigungsstrategien weisen darauf hin, dass der Fahrer des Pkws an der Wahrung des Gesichts der vor ihm fahrenden Person interessiert ist.

44) FB.14 Sit.15

Sie haben eine eher ältere Hose ihres Sohnes zur Altkleidersammlung gegeben. Ein paar Tage später sucht ihr Sohn verzweifelt nach genau dieser Hose. Was sagen Sie in dieser Situation? Entschuldigen Sie sich? Wie reagiert ihr Sohn?

Sie: Diese Hose? Die hast du ja schon ewig nicht mehr getragen. Die hab ich weggegeben.

Sohn: Wieso das denn? Du sollst doch meine Kleidung nicht einfach wegwerfen.

Sie: Wofür brauchst du sie denn? Trag doch einfach eine andere!

Sohn: Zum Arbeiten im Garten.

Sie: Na dann nimm eine andere. Ich kauf dir eine neue.

Die Mutter gibt bereitwillig Auskunft über den Verbleib der Hose (Die hab ich weggegeben). Sie rechtfertigt ihren Verstoß (Hose ohne Wissen des Sohnes entsorgt) indirekt mit dem Argument, der Sohn habe die Hose ohnehin schon ewig nicht mehr getragen. Der Sohn ist empört über den Eingriff in seine privaten Sachen, er macht der Mutter klar, dass er die verschwundene Hose noch für die Gartenarbeit gebraucht hätte. Es ist also ersichtlich, dass der Heranwachsende die Hose sehr wohl noch angezogen hätte. Daraufhin hat die Mutter möglicherweise ein bisschen ein schlechtes Gewissen, denn sie bietet an, ihrem Sohn eine neue Hose zu kaufen, damit er eine andere für die Gartenarbeit verwenden kann. Dieses Wiedergutmachungsangebot kann einerseits als indirektes Eingeständnis etwas fasch gemacht zu haben, andererseits als indirekte Entschuldigung gesehen werden. Die Mutter möchte mittels des Wiedergutmachungsangebots wahrscheinlich das soziale Gleichgewicht zwischen ihr und ihrem Kind wieder herstellen.

In diesem Beispiel verhält sich die Mutter gegenüber ihrem Sohn nicht besonders höflich, ihr Argument (Die Hose hat du ja schon ewig nicht mehr getragen, trag doch einfach eine andere) erweckt nicht den Eindruck, dass sie großes Interesse an der Wahrung der negativen Gesichtsbedürfnisse ihres Sohnes hat. Erst das am Ende des Gesprächs geäußerte Angebot eine neue Hose zu kaufen, kommt den Gesichtswahrungsbedürfnissen des Sohnes entgegen.

45) AB. Sit.20

In der Schihütte: Ein Kunde hat einen Germknödel bestellt, die Kellnerin bringt den Knödel und hinterlässt dabei auf dem Knödel einen Fingerabdruck.

Kunde: Ähm, Sie haben auf meinem Germknödel einen Fingerabdruck hinterlassen.

Kellnerin: Wo? Zeigen Sie her.

Kunde: (zeigt der Kellnerin den Abdruck)

Kellnerin: Hm, tschuldigung. Das ist halt beim Tragen passiert. Wollen Sie einen neuen Knödel?(mürrisches Gesicht)

Kunde: Ja, bitte.

Der Kunde macht die Kellnerin mit den Worten „Ähm, Sie haben auf meinem Germknödel einen Fingerabdruck hinterlassen“ auf einen Verstoß ihrerseits aufmerksam. Die Kellnerin scheint vorerst verwundert über die Behauptung des Kunden, sie möchte den Abdruck am Knödel sehen. Als sie bemerkt, dass der Kunde mit seiner Behauptung recht hat, äußert sie eine explizite Entschuldigung (Hm, tschuldigung) und eine Erklärung (Das ist halt beim Tragen passiert) für das Missgeschick. Die explizite Entschuldigung wird jedoch durch den Zögerungslaut „hm“ minimiert und auch der in der Erklärung vorkommende Abtönungspartikel „halt“ trägt nicht wirklich zur Wahrung des positiven Images des Kunden bei, denn er weist auf die Gleichgültigkeit der Kellnerin gegenüber ihrer Tat hin. Erst das Wiedergutmachungsangebot einen neuen Germknödel zu bringen, zeigt, dass die Kellnerin doch ein wenig Interesse an dem Wohlergehen des Kunden hat.

Im aktuellen Beispiel verhält sich die Kellnerin nicht besonders höflich, sie spricht zwar entschuldigende Worte und ein Wiedergutmachungsangebot aus, tut dies aber offensichtlich nur widerwillig, was darauf hindeutet, dass sie kaum Interesse an der Gesichtswahrung des Kunden hat.

9.3 Formen des Entgegenkommens auf Entschuldigungen, die im Untersuchungskorpus vorkommen

9.3.1 Annahme der Entschuldigung

Mittels der Annahme einer Entschuldigung kommt das Opfer den Gesichtswahrungsbedürfnissen des Täters entgegen. Weiters zeigt das Opfer durch die Akzeptanz der Entschuldigung, dass es einen negativen Zwischenfall als erledigt betrachtet. In meinem Untersuchungskorpus konnte ich zu dieser Form des Entgegenkommens folgende Beispiele finden:

46) FB.4 Sit.9

In einem überfüllten Linienbus stößt Markus einen alten Mann. Der Mann taumelt, kann sich aber gerade noch auf den Beinen halten. Welcher Dialog ergibt sich zwischen Markus und dem alten Mann?

Markus: Entschuldigung.

Alter Mann: Diese Jugend unverschämt.

Markus: Entschuldigung, es war unabsichtlich.

Alter Mann: Ja, ja schon gut.

Markus entschuldigt sich explizit bei dem alten Mann, damit bringt er zum Ausdruck, dass er den persönlichen Freiraum seines Gegenübers gewahrt wissen möchte. Der alte Mann nimmt Markus Entschuldigung aber nicht an, er hat zu diesem Zeitpunkt anscheinend kein Interesse an der Wahrung von Markus positivem Selbstimage. Als Markus realisiert, dass der negative Zwischenfall noch nicht bereinigt ist, entschuldigt er sich erneut und betont die Unabsichtlichkeit seiner Tat. Die nochmals geäußerten entschuldigenden Worte stimmen den alten Mann wahrscheinlich milde, denn er nimmt die Entschuldigung von Markus dieses Mal an. (Ja, ja schon gut). Durch die Annahme der Entschuldigung verweist der alte Mann indirekt auf die Bereitschaft, den Vorfall als erledigt zu betrachten, der potentielle Täter wird dadurch von seiner Schuld befreit.

47) FB.13 Sit.20

Beschreiben Sie eine Entschuldigungssituation aus ihrem Leben und geben Sie kurz wieder, was die Personen, die in diese Situation involviert waren, geäußert haben.

Aufgabe vergessen:

Schüler: Herr Professor, Entschuldigung, ich habe meine Aufgabe vergessen zu machen.

Professor: Okay, in der nächsten Stunde möchte ich sie sehen.

Der Schüler weiß, dass er sich etwas zu Schulden kommen lassen hat, deshalb spricht er eine explizite Entschuldigung aus und nennt seinen Verstoß, um die soziale Balance zwischen ihm und seinem Professor wiederherzustellen. Der Professor nimmt die Entschuldigung des Schülers mit dem Wort „okay“ an. Die Annahme der korrektiven Tätigkeit knüpft der Akademiker allerdings an die Forderung, die Aufgabe des Schülers in der nächsten Stunde sehen zu können.

In diesem Beispiel ist der Grad des Entgegenkommens des Professors als relativ niedrig zu bewerten, angesichts der sozialen Stellung der Personen zueinander ist die auf die Entschuldigung folgende Reaktion aber durchaus angemessen.

9.3.2 Bagatellisierung

Bei dieser Form der Erwiderung auf eine Entschuldigung macht das Opfer verständlich, dass es die potentiell verwerfliche Handlung als überhaupt nicht tragisch bewertet. Das

Negative der Tat wird von der geschädigten Person also stark minimiert oder gar verleugnet. Dies kommt dem Bedürfnis des Täters nach der Wahrung des positiven Selbstimages sehr entgegen.

Im Folgenden werden Beispiele dazu aus meinem Untersuchungskorpus angeführt:

48)FB.1 Sit.16

Sie essen in einem Restaurant zu Abend. Der Kellner nähert sich mit dem Essen, plötzlich stolpert er über die Leine ihres Hundes, das Essen landet auf ihrer Hose. Wie reagieren Sie in dieser Situation. Wie reagiert der Kellner?

Kellner: Oh mein Gott, das tut mir leid, aber ich habe diese Leine wirklich nicht gesehen!

Sie: Ach, machen Sie sich keine Gedanken, es ist ja weiters nichts passiert und die Hose kann ich auch waschen!

Kellner: Entschuldigen Sie nochmals, ich bringe sofort ein neues Essen.

Die Interjektion „oh“ kombiniert mit dem Ausruf „mein Gott“ drückt die Bestürzung des Kellners über das Missgeschick aus. Der Ober nimmt die Schuld für den unangenehmen Zwischenfall sofort auf sich, er äußert Worte des Bedauerns und erklärt, warum es zu dem negativen Vorfall gekommen ist. Der Gast möchte das positive Image des Kellners gewahrt wissen, deshalb spielt er den potentiell bedrohenden Charakter der Tat herunter (Ach, machen Sie sich keine Gedanken, es ist ja weiters nichts passiert und die Hose kann ich waschen). Dem Kellner ist sein Missgeschick trotz der Bagatellisierung des Gastes noch peinlich, er spricht eine erneute Entschuldigung und ein Wiedergutmachungsangebot aus.

In der aktuellen Situation verhalten sich sowohl Kellner als auch Gast höflich. Beide wollen das Gesicht des Gegenübers wahren und führen ein kooperatives Gespräch.

49) FB.6 Sit.7

Petra hat ihrer Freundin Sarah ein Kleid für einen Theaterabend geliehen. Sarah bleibt im Laufe des Abends mit dem Kleid an einer Tischkante hängen, das Abendkleid hat nun einen kleinen Riss. Was für ein Gespräch ergibt sich zwischen den Frauen, als sie sich das nächste Mal treffen?

Sarah: Hallo Petra, stell dir vor, das Kleid, das du mir geliehen hast, hat einen Riss abbekommen! Es tut mir leid, ich werde den Schaden begleichen.

Petra: Das kann passieren, mach dir keine Gedanken darüber. Momentan brauche ich es nicht und bis zum nächsten Theaterabend ist es wieder tiptop.

Sarah: Danke für dein Verständnis.

Petra: Wenn du das Kleid wieder einmal brauchst, leihe ich es dir gerne, kein Problem. Auf baldiges Wiedersehen.

Sarah gesteht ihrer Freundin Petra, was mit dem geliehenen Kleid passiert ist (explizite Nennung der Tat). Zusätzlich dazu spricht sie Worte des Bedauerns und ein Angebot den Schaden wieder gut zu machen aus. Für Petra ist Sarahs Missgeschick allerdings nicht so schlimm, sie hält ihre Freundin dazu an, sich keine Gedanken über den Vorfall zu machen. Der potentiell bedrohende Charakter der negativen Tat wird also von Petra indirekt heruntergespielt, dies kommt Sarahs Bedürfnis nach Wahrung des positiven Images sehr entgegen. Sarah ist froh über die Reaktion ihrer Freundin, sie bedankt sich für das entgegengebrachte Verständnis. Darauf folgend bietet Petra im nächsten Gesprächsschritt an, Sarah das Kleid erneut zu leihen, falls sie es benötigen würde, dieser kooperative Gesprächsschritt unterstützt die vorangehende Bagatellisierung des Vorfalls.

In diesem Beispiel verhalten sich beide Frauen höflich, denn beide sind an der Wahrung des Gesichts der anderen interessiert.

9.3.3 Konversion

Bei der Konversion wird die potentiell negative Tat des Schadensverursachers vom Opfer als positiv angesehen. Der Täter wird somit gänzlich von seiner Schuld befreit, ja für seine negative Handlung möglicherweise sogar gelobt. Eine schlimmstmögliche Deutung der Tat seitens des Opfers liegt hier also überhaupt nicht vor.

Hier ein paar Beispiele zu dieser Erwidierungsstrategie aus meinem Untersuchungskorpus:

50) FB.3 Sit.12

Hans besucht seinen Freund Lukas, ohne ihm vorher Bescheid zu sagen. Als Lukas die Türe öffnet, sieht Hans, dass Lukas gerade Besuch hat. Welches Gespräch ergibt sich zwischen den beiden Männern?

Hans: Ich komme später wieder!

Lukas: Nein, kein Problem, komm rein!

Hans: Ich möchte wirklich nicht stören.

Lukas: Ach, Quatsch. Ich freue mich, dass du mal vorbeigeschaut hast.

Als Hans bemerkt, dass Lukas gerade Besuch hat, ist ihm sein plötzliches Erscheinen wahrscheinlich unangenehm, er bietet an, später wieder zu kommen. Lukas empfindet Hans Besuch aber nicht als störend, er bittet seinen Freund hereinzukommen. Da Hans jedoch trotz der Einladung von Lukas (komm rein) keinesfalls eine Verletzung des persönlichen Freiraums seines Freundes riskieren will, beteuert er, dass er wirklich nicht stören wolle. Daraufhin bringt Lukas durch die Worte „Ach Quatsch, ich freue mich, dass du mal vorbeischaust“ klar zum Ausdruck, dass er die vermeintliche Störung von Hans keineswegs als negativ bewertet, im Gegenteil er freut sich sogar über den unerwarteten Besuch. Die negative „Tat“ wird von Lukas also in eine positive „Tat“ umgekehrt.

In der aktuellen Situation verhalten sich beide Männer höflich. Hans zeigt durch sein Angebot später wiederkommen, dass er weiß, wie man sich benimmt und, dass er an der Wahrung des Gesichts seines Freundes interessiert ist. Lukas bringt durch sein entgegenkommendes Verhalten zum Ausdruck, dass auch er auf die Erhaltung des positiven Selbstimages von Hans bedacht ist.

51) FB.5 Sit.13

Isabella besucht ihre Arbeitskollegin in ihrer neuen Wohnung. Sie nimmt ihre drei Jahre alte Tochter Laura mit. Als Isabella kurz unaufmerksam ist, stößt Laura eine Vase um. Die Vase fällt auf den Boden und zerbricht. Wie reagiert Isabella in dieser Situation? Bietet sie an, den Schaden zu ersetzen? Wie reagiert die Arbeitskollegin von Isabella?

Isabella: Oh, um Himmels Willen, das tut mir verdammt leid.

Arbeitskollegin: Mach dir keinen Kopf, so etwas kann passieren, ist doch nicht so schlimm.

Isabella: Na ja, auf jeden Fall werde ich dir die Vase ersetzen, wo kann man die kaufen?

Arbeitskollegin: Das ist wirklich nicht nötig, um ehrlich zu sein hat mir die Vase ohnehin nicht gefallen, ich habe sie von meiner Schwiegermutter bekommen, deshalb musste ich sie aufstellen. Eigentlich bin ich richtig froh, dass das hässliche Ding endlich kaputt ist.

Durch die Interjektion „oh“ kombiniert mit dem Ausruf „um Himmels Willen“ bringt Isabella ihr Entsetzen bezüglich der zerbrochenen Vase zum Ausdruck. Um zu zeigen, dass ihr das Missgeschick ihrer Tochter unangenehm ist, äußert die Mutter explizite Worte des Bedauerns (Das tut mir verdammt leid). Diese werden durch das Adjektiv

„verdammt“ intensiviert. Für Isabellas Arbeitskollegin ist der unangenehme Zwischenfall mit der kaputten Vase jedoch nicht weiter tragisch, aus diesem Grunde spielt sie das negative Ausmaß des Schadens herunter (Mach dir keinen Kopf, so etwas kann passieren ist doch nicht so schlimm). Isabella ist die negative Handlung ihrer Tochter trotz der Bagatellisierung ihrer Arbeitskollegin anscheinend noch immer etwas peinlich, deshalb spricht sie, um sicher zu gehen, dass das soziale Gleichgewicht zwischen ihr und ihrer Kollegin auch wirklich wieder hergestellt wird, ein Wiedergutmachungsangebot aus. Darauf folgend erklärt die Arbeitskollegin nachdrücklich, dass die Ersetzung des Schadens nicht nötig sei, da ihr die Vase ohnehin nicht gefallen habe. Zusätzlich dazu hebt sie die positive Komponente der vermeintlich schlechten Tat hervor (Ich habe sie von meiner Schwiegermutter bekommen, deshalb musste ich sie aufstellen, eigentlich bin ich richtig froh, dass das hässliche Ding endlich kaputt ist). In diesem Beispiel wird die vorerst negativ erscheinende Tat also in eine komplett positive Tat umgekehrt, Isabellas Tochter scheint der Arbeitskollegin ihrer Mutter mit dem Zerschlagen der Vase geradezu einen Gefallen getan zu haben.

9.3.4 Zurückweisung der Entschuldigung

Das Zurückweisen einer Entschuldigung ist ein sehr unkooperativer Sprechakt. Das potentielle Opfer bringt mit einer derartigen Verhaltensweise zum Ausdruck, dass die soziale Balance durch eine Entschuldigung allein nicht wiederhergestellt werden konnte. Darüber hinaus zeigt die Ablehnung einer Entschuldigung, dass das Opfer kein Interesse an der Wahrung des positiven Images des Täters hat.

In meinem Untersuchungskorpus konnte ich zur Zurückweisung von Entschuldigungen folgende Beispiele finden:

52) FB.7 Sit.8

Ein Arzt hat die Akten von zwei Patienten verwechselt und einem Patienten mitgeteilt, er müsse am Bauch operiert werden. Als der Arzt die Verwechslung bemerkt, ergibt sich dieses Gespräch zwischen dem Arzt und dem Patienten:

Arzt: Mir ist ein peinlicher Fehler passiert. Ich habe ihren Befund mit dem eines anderen Patienten verwechselt!

Patient: Das darf doch nicht wahr sein. Sie haben mir einen schönen Schock bereitet!

Arzt: Es tut mir leid. Dafür ist die gute Nachricht für Sie, dass Sie nicht operiert werden müssen.

Patient: Trotzdem bin ich verärgert und werde den Arzt wechseln.

Der Arzt deutet mit den Worten „Mir ist ein peinlicher Fehler passiert“ auf einen negativen Zwischenfall, der ihm unangenehm ist, hin. Gleich darauf benennt er explizit seine Tat (Ich habe ihren Befund mit dem eines anderen Patienten verwechselt). Der Patient ist über das Geständnis des Arztes empört und bringt klar zum Ausdruck, dass er durch die Verwechslung einer seelischen Belastung ausgesetzt war. Der Mediziner ist sich seiner Schuld bewusst, deshalb äußert er Worte des Bedauerns. Diese werden jedoch durch die nachfolgende Äußerung „Dafür ist die gute Nachricht für Sie, dass Sie nicht operiert werden müssen“ abgeschwächt, denn diese Aussage trägt nur zur Wahrung des positiven des Images des Arztes bei. Im darauf folgenden Gesprächsschritt wird klar, dass das Opfer mittels der Entschuldigung und den beschwichtigenden Worte des Arztes nicht beruhigt werden konnte, es ist über den Vorfall noch immer entrüstet und denkt nicht daran dem Arzt zu vergeben, ja will den Arzt sogar wechseln.

Obwohl der Patient mit der Ablehnung der Entschuldigung einen unkooperativen Sprechakt vollzieht, ist seine Reaktion angesichts der gegebenen Situation durchaus verständlich und nicht unbedingt als unhöflich zu bewerten.

53) FB.13 Sit.11

Anna konnte wegen einer Grippe die Schule ein paar Tage nicht besuchen. Sie bittet Katrin, ihr den Schularbeitsstoff mitzuteilen. Katrin verwechselt die Kapitel im Buch und sagt Anna den falschen Schularbeitsstoff an. Anna bekommt deswegen einen Fünfer auf die Schularbeit. Welches Gespräch ergibt sich zwischen den beiden Mädchen nach der Rückgabe der Schularbeiten?

Katrin: Was hast du auf die Schularbeit?

Anna: 5. Danke für den Sa- Stoff, aber es war leider der Falsche. Nächstes Mal sag mir die richtigen Kapitel, wenn möglich, okay!

Katrin: Das kann nicht sein. Anna, das tut mir echt leid! Ich red mit unserem Lehrer und erklär ihm, dass es meine Schuld ist.

Anna: Und du glaubst, er kauft dir das ab? - Träum weiter.

Katrin wird von der verärgerten Anna auf ihren Fehler aufmerksam gemacht. An Katrins schockierten Reaktion (Das kann nicht sein) auf die Anschuldigung kann man erkennen, dass sie Anna den falschen Schularbeitsstoff wahrscheinlich unabsichtlich gegeben hat. Der potentiellen Täterin tut ihr Vergehen leid, sie spricht Worte des Bedauerns (Das tut mir echt leid) und ein Wiedergutmachungsangebot (Ich red mit

unserem Lehrer und erklär ihm, dass es meine Schuld ist) aus, um zu zeigen, dass sie das positive Image ihrer Freundin gewahrt wissen möchte. Annas Verärgerung kann durch diese Wiedergutmachungsstrategien jedoch nicht besänftigt werden, sie lehnt die Versuche die soziale Balance wieder herzustellen ab.

Katrin verhält sich in dieser Situation höflich, sie entschuldigt sich und bietet an mit dem Lehrer zu sprechen, was für sie selbst gesichtsgefährdend sein könnte. Anna verhält sich allerdings nicht gerade höflich, sie zeigt kein Entgegenkommen auf Katrins Entschuldigung und wartet nicht ab, ob Katrins Gespräch mit dem Lehrer erfolgreich ist.

9.4 Zusammenfassung des Analyseteils

Auf Grund der hohen Anzahl an Entschuldigungssituationen aus den Fragebögen war es mir nicht möglich jede einzelne Situation einer Entschuldigungsstrategie zuzuordnen und genauer zu analysieren. Um die nicht genauer betrachteten Entschuldigungssituationen aber nicht ganz außer Acht zu lassen, beschreibe ich anhand dieser kurz, was mir in Bezug auf die Häufigkeit des Auftretens einzelner Entschuldigungsstrategien aufgefallen ist.

Im gesamten Untersuchungskorpus traten am häufigsten explizite Entschuldigungen oder Ausdrücke des Bedauerns kombiniert mit unterschiedlichen zusätzlichen Entschuldigungsstrategien auf.

Sehr häufig wurden von den Untersuchungspersonen auch direkte Erklärungen für das Vergehen, teilweise kombiniert mit expliziten Entschuldigungsäußerungen, teilweise ohne explizite Entschuldigungsäußerungen, geäußert. Indirekte Erklärungen für einen Verstoß konnte man dagegen nur selten finden.

Relativ viele Untersuchungspersonen nannten explizit ihren Verstoß oder sprachen ein direktes Schuldeingeständnis aus.

In eher wenigen Entschuldigungssituationen drückten die potentiellen Täter ihre Verlegenheit oder Reue direkt aus. Wenn die Schadensverursacher Verlegenheit oder Reue direkt zeigten, dann wurden diese Entschuldigungsstrategien fast immer mit anderen Entschuldigungsstrategien kombiniert.

Kam es bei einer Entschuldigungssituation zu einem materiellen Schaden, so scheuten sich die Untersuchungspersonen nicht, die Ersetzung des Schadens oder eine finanzielle Entschädigung anzubieten.

Sehr selten konnte ich in meinem Untersuchungskorpus ein Besserungsversprechen seitens des Schadensverursachers finden. In den Entschuldigungssituationen zeigten sich auch sehr wenige Personen besorgt gegenüber dem Opfer.

Im Allgemeinen ist mir aufgefallen, dass in wirklich vielen der potentiellen Entschuldigungssituationen unterschiedliche Entschuldigungsstrategien angewandt wurden, um die soziale Harmonie wiederherzustellen. Es kam fast nicht vor, dass ein potentieller Täter die Schuld für ein Vergehen von sich wies.

Schlussbemerkung

Höflichkeit ist ein sehr weiter Begriff, der viele unterschiedliche Inhalte umfasst. In dieser Arbeit beschränkte ich mich auf einige für mich wesentlich erscheinende Aspekte der Höflichkeit, um einen für diese Arbeit sinnvollen Einblick in die Materie zu geben. Besonders im Bereich der Definitionen für Höflichkeit musste ich aus der Fülle der angebotenen Erklärungen für das Höflichkeitsphänomen einige wenige aussagekräftige Begriffsbestimmungen finden.

Bei der sprachlichen Höflichkeit konzentrierte ich mich neben den Theorien von Lakoff und Leech vor allem auf Brown und Levinsons Ansatz, bei dem Höflichkeit, wie auch schon bei dem Sozialwissenschaftler Erving Goffman, an der gegenseitigen Wahrung des Gesichts erkennbar wird. Dieser Ansatz kombiniert mit grammatischen Dimensionen der Höflichkeit wurde auch zur Grundlage für meine späteren Untersuchungen der Höflichkeit in Entschuldigungen.

Nach der Einarbeitung in den Bereich der sprachlichen Höflichkeit konzentrierte ich mich auf die Beschreibung der sprachlichen und sozialen Funktionen von Entschuldigungen. Es wurden unterschiedlich höfliche Entschuldigungs-, Minimalisierungs- und Maximalisierungsstrategien zu den Entschuldigungen und Faktoren, die die Wahl dieser beeinflussen, vorgestellt.

Im darauf folgenden Kapitel analysierte ich anhand meiner neu gewonnenen theoretischen Erkenntnisse ungefähr fünfzig Situationen aus den von Untersuchungspersonen ausgefüllten Fragebögen und Situationen aus Alltagsbeobachtungen bezüglich ihrer höflichen Wirkung genauer. An meinen Ausführungen wird die Variationsbreite der sprachlichen Höflichkeit klar ersichtlich. Es wird einem verdeutlicht, dass schon ein Wort, eine bestimmte grammatische Form eines Wortes, ja sogar eine Interjektion eine Aussage höflicher oder unhöflicher erscheinen lassen kann. In der deutschen Sprache gibt es also eine Vielzahl an sprachlichen Möglichkeiten zur Formulierung von höflichen und unhöflichen Äußerungen, schon geringfügige Unterschiede im Sprachverhalten können daher soziale Beziehungen maßgeblich beeinflussen.

Neben den sprachlichen Möglichkeiten zur Analyse von Höflichkeit in Entschuldigungen betrachtete ich bei den Entschuldigungsdialogen außerdem, welche Entschuldigungsstrategien von den Untersuchungspersonen angewandt wurden. Dabei fiel mir auf, dass viele verschiedene Entschuldigungsstrategien, die auch in den theoretischen Grundlagen erläutert wurden, zum Einsatz kamen. Interessant war bei den

Entschuldigungsstrategien zu beobachten, dass in relativ vielen Entschuldigungsdialogen explizite Entschuldigungen oder Worte des Bedauerns gemeinsam mit anderen Entschuldigungsstrategien vorkamen.

Grundsätzlich wurde ich bei meiner Analyse der Entschuldigungssituationen mit sehr vielen höflich formulierten Entschuldigungsdialogen konfrontiert, eher unhöflich wirkende Entschuldigungen, Verweigerungen von Entschuldigungen oder unangemessene Äußerungen an Stelle von eigentlich notwendigen Entschuldigungen fand ich im gesamten Untersuchungskorpus selten. Mir fiel sogar auf, dass die Höflichkeit auch bei unfreundlichen Erwiderungen auf angebotene Entschuldigungen seitens der Entschuldigungssender nicht merklich abnahm. Es scheint bei dem Großteil der Untersuchungspersonen also keine fehlende Bereitschaft bezüglich der Aufrechterhaltung des sozialen Gleichgewichts vorhanden zu sein.

Literaturverzeichnis

Austin, John L.: Zur Theorie der Sprechakte. Stuttgart: Reclam, 2002.

Austin, John L.: How to Do Things with Words. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1975.

Bachmann-Medick, Doris: Mimik und Gebärden als ästhetische Handlungsweisen in der Popularphilosophie des 18. Jahrhunderts. In Montandon, Alain (Hg.): Über die deutsche Höflichkeit. Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern. Bern: Peter Lang AG, 1991.

Besch, Werner: Duzen, Siezen, Titulieren. Zur Anrede im Deutschen heute und gestern. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, 1996.

Blum, Monika: Die Höflichkeit- eine Tugend oder ein Ritual? Magisterarbeit. Unvi. Wien 1999.

Brinker, Klaus (Hg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin, New York: Walter de Gruyter, 2001.

Brown, Penelope; Levinson, Steven: Politeness. Some universals in language useage. London, New York, New Rochelle: Cambridge University Press, 1978.

Comte-Sponville, Andre: Die minimale Tugend: Höflichkeit. In: Stäblein, Ruthard (Hg.): Höflichkeit. Tugend oder schöner Schein? Frankfurt: Fischer, 1997.

Coulmas, Florian (Hg.): Conversational Routine. Eploration in Standardized Communicational Situations and Prepatterned Speech. The Hague, Paris, New york: Mouton Publishers, 1981.

Diewald, Gabriele: Die Modalverben im Deutschen. Grammatikalisierung und Polyfunktionalität. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1999.

Doll, Barbara: Zur Konventionalität institutioneller Sprechhandlungen: Das Interview. Dissertation. Bonn, 1979.

Ehrlich, Veronika; Saile, Günther: Über nicht direkte Sprechakte. In: Wunderlich, Dieter(Hg.): Linguistische Pragmatik. Frankfurt am Main: Athenäum, 1972.

Elwenspoek, Curt: Betragen- sehr gut. Ein Brevier der echten Höflichkeit. Stuttgart: Verlag Deutsche Volksbücher, 1952.

Engel, Johann Jakob: Ideen zu einer Mimik. Der Philosophie für die Welt. 2Bde. Berlin: Mylius, 1785/86.

Erndl, Rudolf: Höflichkeit im Deutschen. Konzeption zur Integration einer zentralen Gesprächskompetenz im Deutsch als Fremdspracheunterricht. Magisterarbeit Univ. Regensburg, 1998.

Ernst, Peter: Pragmalinguistik. Grundlagen, Anwendungen, Probleme. Berlin, New York: de Gruyter, 2002.

Flämig, Walter: Zum Konjunktiv in der deutschen Sprache der Gegenwart. Inhalte und Gebrauchsweisen. Berlin: Akademie Verlag, 1962.

Fraser, B.: On Apologising. In: Coulmas, Florian (Hg.): Conversational Routine. Eploration in Standardized Communicational Situations and Prepatterned Speech. The Hague: Mouton, 1981.

Goffman, Erving: Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag, 1974.

Goffman, Erving: Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1971.

Grice, Paul: Logic and Conversation. In: Cole, Peter and Jerry Morgan: Syntax and Semantics 3. Speech Acts. London: Academic Press, 1975.

Haase, Martin: Respekt. Die Grammatikalisierung von Höflichkeit. München, Newcastle: Lincom Europa, 2004.

Held, Gudrun (Hg.): Partikeln und Höflichkeit. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH, 2003.

Held, Gudrun: Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theoriebildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Danksituationen. Tübingen: Narr, 1995.

Hentschel, Elke: Wenn Partikeln frech werden. In: Held, Gudrun (Hg.): Partikeln und Höflichkeit. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH, 2003.

Hickey, Leo und Miranda Stewart: Politeness in Europe. Clevedon, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters LTD, 2005.

Holmes, Janet: Women, Men and Politeness. New York: Longman Group Limited, 1995.

House, Juliane und Gabriele Kasper: Politeness Markers in English and German. In: Coulmas, Florian: Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech. The Hague, Paris, New York: Mouton Publishers, 1981.

Janney, Richard W; Arndt Horst: Intracultural tact versus intercultural tact. In: Watts, Richard; Sachiko Ide; Ehrlich, Konrad (Hg): Politeness in Language. Studies in its History, Theorie and Practice. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1992.

Kasper, Walter: Konjunktiv 2 und Sprechereinstellung. 1987. In: Meibauer, Jörg (Hg.): Satzmodus zwischen Grammatik und Pragmatik. Referate anlässlich der 8. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Sprachwissenschaft. Heidelberg, Tübingen: Niemeyer, 1986.

Knigge, Adolf Freiherr: Über den Umgang mit Menschen. Neuausgabe von Herbert Seggelke. München 13: Pohl und Co. Seit 1848.

Kopytko, Roman: Polite Discourse In Shakespeare`s English. Poznan: Adam Mickiewicz University Press, 1993.

Lakoff, Robin: Language and Woman`s place. New York, Hagerstown, San Francisco, London: Harper Colophon Books, 1975.

Lange, Willi: Aspekte der Höflichkeit. Überlegungen am Beispiel der Entschuldigungen im Deutschen. Frankfurt am Main, Bern, New York: Peter Lang, 1984.

Leech, Geoffrey: Principles of Pragmatics. London and New York: Longman, 1983.

Linke Angelika, Nussbaumer Markus und Portmann Paul R.: Studienbuch Linguistik. Tübingen: Niemeyer, 1991. In: Erndl (1998)

Marchwirth, Eckart: Höflichkeit. Geschichte, Inhalt, Bedeutung. Dissertation. Univ. Trier, 1970.

Morris, Charles W.: Foundation of the theory of signs. Chicago: University of Chicago, 1938.

Owen, Marion: Apologies and Remedial Interchanges. A study of language use in social interaction. Berlin: Mouton, 1983.

Raibel, Wolfgang: Sprachliche Höflichkeit. Realisierungsformen im Deutschen und Französischen. Zeitschrift für französische Sprache und Literatur. 92/2, 1987.

Rathmayer, Renate: Pragmatik der Entschuldigungen. Vergleichende Untersuchungen am Beispiel der russischen Sprache und Kultur. Köln, Weimar, Wien: Böhlau Verlag, 1996.

Schmachtenberg, Reinhard: Sprechakttheorie und dramatischer Dialog. Ein Methodenansatz zur Drameninterpretation. Tübingen: Niemeyer, 1982.

Schnaubelt, Eva: Bitten und Entschuldigen im klassischen und modernen französischen Theater aus dem Blickwinkel der Sprechakttheorie. Diplomarbeit. Universität Wien, 1997.

Schulze, Rainer: Höflichkeit im Englischen. Zur linguistischen Beschreibung und Analyse von Alltagsgesprächen. Tübingen: Narr, 1985.

Searle, John R.: Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1971.

Sell, Roger D.: Literary texts and diachronic aspects of politeness. In: Watts, Richard; Sachiko Ide; Ehrlich, Konrad (Hg.): Politeness in Language. Studies in its History, Theorie and Practice. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1992.

Sifianou, Maria: Politeness phenomena in England and Greece. A cross cultural perspective. Oxford: Clarendon, 1992.

Thiele, Johannes (Hg.): Die besten Definitionen der Welt. Ein Kompendium geistreichen Spottes, zuspitzenden Zynismus und funkenden Witzes: scharfzügig, pointiert, ironisch, angriffslustig, unbekümmert spöttisch und abgrundtief böse. Wiesbaden: Marix, 2005.

Thomas, J.: Cross-cultural pragmatic failure. 1983. S. 97 In: Brinker, Klaus (Hg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin, New York: Walter de Gruyter, 2001.

Trosborg, Anna: Interlanguage Pragmatics. Request, Complaints and Apologies. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1995

Weinrich, Harald: Sprache in Texten. Stuttgart: Ernst Klett Verlag, 1976.

Wenzel, Horst: zuht und ere. Höfliche Erziehung im „Welschen Gast“ des Thomasin von Zerclare. In: Montandon, Alain (Hg.): Über die deutsche Höflichkeit. Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern. Bern: Peter Lang AG, 1991.

Werlen, Iwar: Vermeidungsritual und Höflichkeit. Zu einigen Formen konventionalisierter indirekter Sprechakte im Deutschen. Deutsche Sprache Zeitschrift für Theorie, Praxis, Dokumentatio, 11, 1983.

Weydt, Harald: (Warum) spricht man mit Partikeln überhaupt höflich. In: Held, Gudrun (Hg.): Partikeln und Höflichkeit. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH, 2003.

Wunderlich, Dieter: Zur Konventionalität von Sprechhandlungen. In: Wunderlich, Dieter (Hg): Linguistische Pragmatik. Frankfurt am Main: Athenäum, 1972.

Zöschg, Irene Susanna: Gender Differences and Politeness in Three Novels from the Late 18. and 19. Centuries. Diplomarbeit. Universität Wien, 2003.

Anhang

Fragebogen: Höflichkeit in Entschuldigungen

Daten der befragten Person

Alter:

Geschlecht:

Wichtig: - Versetzen Sie sich in die beschriebenen Situationen!

- Bitte gestalten Sie Ihre Antworten abwechslungsreich und unterschiedlich höflich!

Situation 1: (Auskunft)

Ein Mann spricht auf dem Stephansplatz eine Frau an, um nach dem Weg zum Naturhistorischen Museum zu fragen. Was sagt er zu der Frau?

Situation 2: (Verspätung)

Eine sich regelmäßig verspätende Frau ist zum Treffen mit ihrer Freundin, die nicht viel Zeit hat, wieder einmal nicht pünktlich erschienen. Was sagt die Frau zu ihrer Freundin?

Situation 3: (Zusammenstoß)

Im Stau ist der Fahrer eines Pkws mit einem vor ihm fahrenden Auto zusammengestoßen, das Auto des Vordermannes ist leicht beschädigt. Was sagt der Fahrer zu dem Vordermann?

Situation 4: (Bernerwürstel)

Die Kellnerin einer Autobahnraststätte bringt einem Gast statt Bernerwürstel ein Schnitzel. Was sagt die Kellnerin, als sie der Gast auf ihren Fehler aufmerksam macht?

Situation 5: (Warteschlange)

Erika tritt einer Frau, die in der Warteschlange vor der Kassa sehr nahe hinter ihr steht, auf den Fuß. Was sagt Erika zu der Frau?

Situation 6: (Rucksack)

Max bittet Toni, auf seinen Rucksack aufzupassen, während er auf die Toilette geht. Ungefähr zur selben Zeit erblickt Toni einen alten Bekannten und spricht kurz mit ihm, als sich Toni umdreht, ist der Rucksack von Max plötzlich verschwunden. Was sagt Toni zu Max?

Entschuldigungen in Dialogform

Situation 7: (Abendkleid)

Petra hat ihrer Freundin Sarah ein Kleid für einen Theaterabend geliehen. Sarah bleibt im Laufe des Abends mit dem Kleid an der Tischkante hängen, das Abendkleid hat nun einen kleinen Riss. Was für ein Gespräch ergibt sich zwischen den Frauen, als sie sich das nächste Mal treffen?

Sarah:

Petra:

Sarah:

Petra:

Situation 8: (Patientenakten)

Ein Arzt hat die Akten von zwei Patienten verwechselt und einem Patienten mitgeteilt, er müsse am Bauch operiert werden. Als der Arzt die Verwechslung bemerkt, ergibt sich dieses Gespräch zwischen dem Arzt und dem Patienten:

Arzt:

Patient:

Arzt:

Patient:

Situation 9: (Linienbus)

In einem überfüllten Linienbus stößt Markus einen alten Mann. Der Mann taumelt, kann sich aber gerade noch auf den Beinen halten. Welcher Dialog ergibt sich zwischen Markus und dem alten Mann?

Markus:

Alter Mann:

Markus:

Alter Mann:

Situation 10: (Unterlagen)

Der Chef einer großen Firma findet wichtige Unterlagen nicht mehr, er beschuldigt seine Sekretärin, die Unterlagen verlegt zu haben. Wenig später findet der Chef die Unterlagen in einer Lade seines Schreibtisches. Wie reagieren die beteiligten Personen in dieser Situation?

Chef:

Sekretärin:

Chef:

Sekretärin:

Situation 11: (Schularbeitsstoff)

Anna konnte wegen einer Grippe die Schule ein paar Tage nicht besuchen. Sie bittet Katrin, ihr den Schularbeitsstoff mitzuteilen. Katrin verwechselt die Kapitel im Buch und sagt Anna den falschen Schularbeitsstoff an. Anna bekommt deshalb einen Fünfer auf die Schularbeit. Welches Gespräch ergibt sich zwischen den beiden Mädchen nach der Rückgabe der Schularbeiten?

Katrin:

Anna:

Katrin:

Anna:

Situation 12: (Besuch)

Hans besucht seinen Freund Lukas, ohne ihm Bescheid zu sagen. Als Lukas die Türe öffnet, sieht Hans, dass Lukas gerade Besuch hat. Welches Gespräch ergibt sich zwischen den beiden Männern?

Hans:

Lukas:

Hans:

Lukas:

Situation 13: (Vase)

Isabella besucht ihre Arbeitskollegin in der neuen Wohnung. Sie nimmt ihre drei Jahre alte Tochter Laura mit. Als Isabella kurz unaufmerksam ist, stößt Laura eine Vase um. Die Vase fällt auf den Boden und zerbricht. Wie reagiert Isabella in dieser Situation? Bietet sie an, den Schaden zu ersetzen? Was sagt die Arbeitskollegin von Isabella?

Isabella:

Arbeitskollegin:

Isabella:

Arbeitskollegin:

Situation 14: (Mac Donalds)

Stellen Sie sich vor, dass Sie bei Mac Donalds in der Warteschlange vor der Essensausgabe stehen. Als Sie endlich das Tablett mit ihrem Essen bekommen und sich auf den Weg zu ihrem Tisch machen, stoßen Sie einen Mann. Das Essen des Mannes fällt zu Boden, er wird wütend und beschimpft Sie. Wie reagieren Sie in dieser Situation? Bieten Sie eine Entschädigung an? Wie reagiert der wütende Mann?

Sie:

Wütender Mann:

Sie:

Wütender Mann:

Situation 15: (Hose)

Sie haben eine eher ältere Hose ihres Sohnes zur Altkleidersammlung gegeben. Ein paar Tage später sucht ihr Sohn verzweifelt nach genau dieser Hose. Was sagen Sie in dieser Situation? Entschuldigen Sie sich? Wie reagiert ihr Sohn?

Sie:

Sohn:

Sie:

Sohn:

Situation 16: (Restaurant)

Sie essen in einem Restaurant zu Abend. Der Kellner nähert sich mit dem Essen, plötzlich stolpert er über die Leine ihres Hundes, das Essen landet auf ihrer neuen Hose. Wie reagieren Sie in dieser Situation? Wie reagiert der Kellner?

Kellner:

Sie:

Kellner:

Sie:

Situation 17: (Unterhose)

Sie sind in einem Kleidergeschäft und lassen sich von der Verkäuferin beim Aussuchen einer passenden Hose beraten. Als Sie in der Umkleidekabine gerade eine Hose

ausgezogen haben, öffnet die Verkäuferin plötzlich den Vorhang der Umkleidekabine. Sie stehen in der Unterhose da. Wie reagiert die Verkäuferin? Wie reagieren Sie?

Verkäuferin:

Sie:

Verkäuferin:

Sie:

Situation 18: (Sprechstunde)

Ein Student hat sich für die Sprechstunde bei einem Professor angemeldet. Er klopft an der Zimmertür des Professors aber niemand meldet sich. Nachdem der Student eine Stunde gewartet hat, verlässt er das Universitätsgebäude. Welches Gespräch ergibt sich zwischen Student und Professor, wenn sie sich das nächste Mal treffen?

Student:

Professor:

Student:

Professor:

Situation 19: (Referat)

Am 23. 11. 2009 sollte Martina in einer Lehrveranstaltung ein Referat halten, sie hat aber vergessen, das Referat vorzubereiten. Was sagt sie zu der Professorin? Wie reagiert die Professorin?

Martina:

Professorin:

Martina:

Professorin:

Situation 20: (eigene Entschuldigung)

Beschreiben Sie eine Entschuldigungssituation aus ihrem Leben, und geben Sie kurz wieder, was die Personen, die in diese Situation involviert waren, geäußert haben.

Entschuldigungen im Alltag

Sit.1: 23.09.2009

Beim Frisör: Eine Friseurin kommt mit dem heißen Glätteisen am Hals einer Kundin an, die Kundin verbrennt sich.

Kundin: Aua!

Friseurin: Oh mein Gott. Wie dumm von mir! Ich bin so ungeschickt.

K: Schon okay. (schmerzverzerrter Gesichtsausdruck)

F: Das ist mir schrecklich peinlich!

K: Ist schon gut.

Sit.2: 26.09.2009

In einem Geschäft: Eine Kundin bezahlt an der Kassa ihre Waren.

Verkäuferin: 10 Euro 75 Cent, bitte!

Kundin: (gibt der Verkäuferin 10 Euro) Passt schon, den Rest können Sie behalten.

Verkäuferin: Da fehlen aber noch 75 Cent.

Kundin: Oh. Ich sehe so schlecht, deshalb hab ich wohl das ein Euro Stück mit dem zwei Euro Stück verwechselt.

Verkäuferin: Ja. (betrachtet die Kundin misstrauisch)

Sit.3: 04.10.2009

Bei einem zufälligen Treffen in der Sporthalle: Zwei Mädchen beginnen ein Gespräch.

Mädchen 1: Gut, dass ich dich hier treffe! Sag mal, warum hast du Max denn erzählt, dass ich ihn nicht mag? Wie konntest du nur so eine Lüge verbreiten?

Mädchen 2: Das hab ich doch gar nicht!

Mädchen 1: Max hat mir aber erzählt, dass du ihm das gesagt hast.

Mädchen 2: Hm, ja, na eigentlich stimmt es eh.

Mädchen 1: Und warum machst du so etwas, wir sind doch eigentlich Freundinnen.

Mädchen 2: Ich war eifersüchtig auf dich, weil ich in Max verliebt bin. Er redet aber dauernd nur von dir.

Mädchen 1: Das ist aber kein Grund solche Lügen zu verbreiten.

Mädchen 2: Ja, es tut mir jetzt eh leid. Ich werde so etwas nie wieder tun.

Mädchen 1: Das nächste Mal solltest denken bevor du solche blöden Lügen erzählst.

Sit.4: 09.10.2009

Im Pfarrsaal bei einer Veranstaltung: Ein Mann bittet einen anderen Mann ihm beim Umstellen eines Tisches zu helfen.

Mann 1: Entschuldigung, könnten Sie mir vielleicht kurz beim Umstellen dieses Tisches helfen?

Mann 2: Na, sicher überhaupt kein Problem.

Sit.5: 21.10.2009

Im Zug: Eine Frau setzt sich auf einen Platz, der eigentlich reserviert ist. Der Mann, der den Platz reserviert hat kommt zu der Frau.

Mann: Sie sitzen auf meinem Platz, den hab ich reserviert!

Frau: (macht ein mürrisches Gesicht) Ähm, eh, Entschuldigung.

Mann: Okay.

Sit.6: 05.11.2009

Bei Freunden: Die Mutter hat dem Kind von ihren Bekannten ein kleines Auto ihres Sohnes geschenkt.

Sohn: Mama, wo ist mein rotes Auto?

Mama: Das hab ich Lukas geschenkt, du hast ja nicht mehr damit gespielt.

Sohn: (fährt an zu weinen) Oh nein, ich wollte noch damit spielen!

Mama: Das tut mir furchtbar leid. Ich bereue, dass ich das Auto verschenkt habe. Wenn ich gewusst hätte, dass du so an dem Auto hängst, dann hätte ich es bestimmt nicht verschenkt.

Sohn: Mhm. (trauriger Blick, hat aber aufgehört zu weinen)

Sit.7: 16.11.2009

Bei Bekannten: Die Tochter ist mit dem Auto des Vaters angefahren.

Tochter: Du Papa, ich muss dir was sagen.

Papa: Na du siehst ja drein, was ist denn los?

Tochter: Es tut mir furchtbar leid, ich bin mit deinem Auto an der Garagenwand angefahren.

Papa: Oh nein, wie konnte das denn passieren?

Tochter: In der Garage war es so finster, ich konnte nichts sehen.

Papa: Na da hättest ja das Licht einschalten können!

Tochter: Ja, du hast eh recht, es ist meine eigene Schuld.

Papa: Ja, ganz recht.

Sit.8: 18.11.2009

Im Hörsaal: Zwei Studienkollegen unterhalten sich.

Student 1: Ich muss dir was gestehen.

Student 2: Aha, was denn?

Student 1: Gestern habe ich über die Vorlesungsmitschrift, die du mir geborgt hast, unabsichtlich eine Tasse Kaffee geschüttet.

Student 2: Oh nein. Kann man die Schrift noch lesen?

Student 1: Nein, leider nicht, es ist alles ganz verschwommen. Das Missgeschick tut mir unheimlich leid.

Student 2: Na toll, davon hab ich auch nichts. Du bist so ungeschickt, du solltest auf Dinge von anderen Leuten besser aufpassen!

Student 1: Ich hab es ja nicht absichtlich getan und außerdem hätte dir dasselbe passieren können.

Sit.9: 02.12.2009

Im Klassenraum der Schülerhilfe: Schüler hat sich verspätet.

Schüler: Ich konnte leider nicht früher kommen, weil ich beim Zahnarzt war, dort musste ich so lange warten.

Lehrerin: Das ist schon in Ordnung, jetzt bist du ja da.

Sit.10: 20.12.2009

Auf der Schipiste: Ein schneller Schifahrer fährt mit einer langsamen Schifahrerin zusammen.

Schifahrerin: Hey, können Sie nicht aufpassen?

Schifahrer: Was heißt hier ich soll aufpassen? Sie fahren im Schneckentempo quer über die ganze Piste!

Schifahrerin: Trotzdem muss derjenige, der von oben kommt, schauen wo er hinfährt! Hier sehen Sie, mein Schistecken ist auseinander gebrochen, den müssen Sie mir ersetzen.

Schifahrer: Ich denke ja gar nicht daran! Es ist doch nicht meine Schuld, dass Sie nicht Schifahren können. (Schifahrer fährt schimpfend davon)

Sit.11: 28.12.2009

Im Kaffeehaus: Zwei Frauen setzen sich an einen Tisch, die eine Frau schuldet der anderen Frau Geld.

Frau 1: Hast du heute die 200 Euro mit, die ich dir vorige Woche für die neuen Schuhe geliehen habe?

Frau 2: Entschuldige bitte, ich habe das Geld zu Hause liegen lassen. Mir geht es derzeit nicht so gut, deshalb bin ich so vergesslich.

Frau 1: Hmm. (skeptischer Blick)

Frau2: Ich verspreche dir, nächste Woche bringe ich das Geld sicher mit.

Frau 1: Ja, ist in Ordnung.

Sit.12: 29.12.2009

Bei Freunden: Im Vorhaus der Wohnung eines Bekannten herrscht Gedränge, viele Leute sind zu Besuch. Eine Freundin zieht sich die Jacke an und schlägt einer anderen Freundin dabei ins Gesicht.

Freundin 1: Aua!

Freundin 2: Oh je, tut deine Nase sehr weh?

Freundin 1: Geht schon. (reibt sich die schmerzende Nase)

Freundin 2: Geht es wirklich? (sieht besorgt aus)

Freundin 1: Ja ist schon in Ordnung. Es hat nur am Anfang furchtbar weh getan.

Sit.13: 31.12.2009

Bei Freunden: Ein Freund verwechselt seine Raketen mit den Raketen eines anderen Freundes.

Freund 1: Hey, bist du verrückt? Du kannst doch nicht einfach meine Raketen wegschießen!

Freund 2: Oh, das sind deine? Ach ja wirklich. Die Verpackungen der Raketen haben ziemlich gleich ausgesehen, da muss ich meine Raketen wohl mit deinen verwechselt haben. Entschuldige bitte.

Freund 1: Na toll, jetzt sind alle meine Raketen weg, das hast du super gemacht!

Freund 2: Hier du kannst dafür meine Raketen haben. Komm vertragen wir uns wieder, sonst fängt das neue Jahr gleich mit einem Streit an.

Freund 1: Okay.

Sit.14: 04.01.2010

Bei einem Spaziergang: Der Schäferhund einer jungen Frau springt zur Begrüßung einen Spaziergänger an.

Spaziergänger: So eine Frechheit! Nehmen Sie ihren Hund gefälligst an die Leine.
(empörte Stimme)

Bekannte: Es tut mir schrecklich leid, dass mein Hund Sie angesprungen hat. Sie haben natürlich recht, ich nehme den Hund sofort an die Leine. Haben Sie sich sehr erschreckt?

Spaziergänger: Na ja, so schlimm war es eh nicht.

Sit.15: 15.01.2010

Bei Bekannten: Bekannte kommen nach Hause, die Haustüre ist nicht versperrt.

Bekannter: Wieso hast du die Haustüre nicht abgeschlossen?

Bekannte: Ich habe sie nicht offen lassen.

Bekannter: Du bist aber als Letzte aus dem Haus gegangen.

Bekannte: (sieht misstrauisch drein) Vielleicht habe ich vergessen zuzusperren.

Bekannter: Was heißt vielleicht? Du warst es ganz sicher.

Bekannte: Ja, das kann passieren. Dir hätte das auch passieren können.

Bekannter: Nein. Ich schaue immer nach, ob die Türe auch wirklich zugesperrt ist.

Bekannte: Ähm, ah ja dann entschuldige.

Sit.16: 20.01.2010

Im Krankenhaus: Opa ist niedergefallen und hat eine kleine Wunde, die genäht werden muss am Kopf.

Arzt: Es tut mir leid, das wird jetzt etwas wehtun. Ich muss die Wunde desinfizieren, damit sie sich nicht entzündet.

Opa: Ah, das macht nichts. Ich spüre gar nichts.

Sit.17: 25.01.2010

In der Universität: Vor dem Hörsaal ist eine Mensentraube. Der Professor möchte durch die Menschenmenge zur Hörsaaltür gelangen.

Professor: Entschuldigung, Tschuldigung, Entschuldigung, Verzeihung. (drängt sich durch die Menge)

Studenten: (blicken den Professor an und versuchen Platz zu machen)

Sit.18: 29.01.2010

In der Apotheke: Eine Kundin möchte sich Ihre Medikamente abholen und bemerkt, dass sie das Rezept des Arztes vergessen hat.

Kundin: Oh, nein. Das darf doch nicht wahr sein, jetzt habe ich mein Rezept zu Hause liegen gelassen. Entschuldigen Sie.

Apothekerin: Das tut mir jetzt auch leid für Sie. Ohne Rezept kann ich Ihnen das Medikament leider nicht geben.

Sit.19: 31.01. 2010

Bei einem Volleyballmatch: Die Tribüne ist schon sehr voll besetzt, eine Zuschauerin kommt und will sich hinsetzen.

Zuschauerin: Entschuldigung, können Sie ein Stück rücken?

Zuschauer: Ja, wir müssen uns halt schmal machen.

Sit.20: 01.02.2010

In der Schihütte: Ein Kunde hat einen Germknödel bestellt, die Kellnerin bringt den Knödel und hinterlässt dabei auf dem Knödel einen Fingerabdruck.

Kunde: Ähm, Sie haben auf meinem Germknödel einen Fingerabdruck hinterlassen.

Kellnerin: Wo? Zeigen Sie her.

Kunde: (zeigt der Kellnerin den Abdruck)

Kellnerin: Hm, tschuldigung. Das ist halt beim Tragen passiert. Wollen Sie einen neuen Knödel? (mürrisches Gesicht)

Kunde: Ja, bitte.

German Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit beginnt mit einer Betrachtung der allgemeinen Aspekte und der historischen Entwicklungen des Phänomens Höflichkeit. Anschließend werden vor allem sprachwissenschaftliche Theorien, die in Verbindung mit verbaler Höflichkeit gebracht werden können, Theorien zur sprachlichen Höflichkeit und grammatische Dimensionen der deutschen Sprache, die für den Bereich Höflichkeit relevant sind, näher erklärt.

Besonderes Augenmerk wird in dieser Arbeit jedoch auf die Höflichkeit in deutschsprachigen Entschuldigungen gelegt. Charakteristische Eigenschaften von Entschuldigungen, Entschuldigungsstrategien, Modifizierungsstrategien zu Entschuldigungen und soziale Faktoren, die die Entschuldigungshandlung beeinflussen können, werden in der Theorie genau erläutert und später im praktischen Teil ausführlich analysiert. Das Korpus des Analyseteils besteht aus Fragebögen und aus Alltagsbeobachtungen zu mündlichen Entschuldigungen.

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Eva Achleitner
Adresse: Hamerlingstr.18, 3300 Amstetten
Geburtstag: 02.07.1985
Staatsbürgerschaft: Österreich
Familienstand: ledig

Ausbildung

1991-1995 Besuch der Privatvolksschule Amstetten
1995-1999 Besuch der Privathauptschule Amstetten
1999-2004 Besuch der Bildungsanstalt für Kindergartenpädagogik in Amstetten
Seit 2004 Lehramtsstudium Deutsch und Psychologie/Philosophie in Wien

Sonstiges

Gruppenleiterin bei der Jungschar St. Stephan Amstetten von 1999 bis 2008
Erfahrungen mit Nachhilfeunterricht
Praktika in Kindergärten
Seit Oktober 2009 Nachhilfelehrerin in der Schülerhilfe Amstetten

Freizeitaktivitäten

Freunde treffen
Rad fahren
Schwimmen
Wandern
Schi fahren