

Höflichkeitsstrategieinn: eine kontrastive Analyse der Ausdrucksformen der Höflichkeit im Deutschen und im Kroatischen

Jensch, Erna

Master's thesis / Diplomski rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:749276>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-17**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



UNIVERSITÄT RIJEKA
PHILOSOPHISCHE FAKULTÄT
ABTEILUNG FÜR GERMANISTIK

**Höflichkeitsstrategien: Eine kontrastive Analyse der
Ausdrucksformen der Höflichkeit im Deutschen und im
Kroatischen**

Masterarbeit

Verfasst von:

Erna Jensch

Betreut von:

Ao.- Prof. Dr. Aneta Stojić

Rijeka, September 2016

Abstract

Diese Arbeit bietet eine Einsicht in den Gebrauch der Höflichkeitsstrategien und ihrer Ausdrucksformen in der deutschen und kroatischen Sprache. Die durchgeführte empirische Untersuchung der face-Bedrohungsakte (FTA) bei Muttersprachlern der genannten zwei Sprachen dient zu Zwecken der Festlegung von eventuellen Gemeinsamkeiten und Unterschieden in den Höflichkeitsformen.

Die schriftlich aufgezeichneten mündlichen Sprechakte fanden in einer semi-formellen Kommunikationssituation zwischen Sprechern derselben Sprache statt. Anhand der Ergebnisse konnten übereinstimmende Tendenzen hinsichtlich der Strategien in den beiden Sprachen festgestellt werden: die *negative politeness* Strategie wird häufig bei distanzierten Kommunikationspartnern eingesetzt, die *positive politeness* Strategie hingegen in einem freundlicheren Kontext zwischen bekannten Kommunikationspartnern. Die Ausdrucksformen wiesen jedoch einige Unterschiede auf syntaktischer, lexikalischer und pragmatischer Ebene auf, wie beispielsweise im Gebrauch von Abschwächungen, Heckenausdrücken, *können*-Fragesätzen und Imperativkonstruktionen sowie in dem Grad der Direktheit der Formulierungen.

Darüber hinaus wurde die Universalität einiger der bisherigen Theorien der Höflichkeitsgradierung sowie der Prinzipien für eine effiziente menschliche Kommunikation überprüft. Durch diese Arbeit stellte sich heraus, dass die Höflichkeit ein von den universell geltenden Konversationsnormen zum Teil abweichendes Phänomen ist, da sie in einem hohen Maße an den soziokulturellen Kontext gebunden ist.

Schlüsselwörter: Höflichkeitsstrategien, Höflichkeitsformen, *face*, *positive politeness*, *negative politeness*, FTA

Sažetak

Ovaj rad temelji se na istraživanju uzoraka jezičnih akata koji potencijalno narušavaju *face* govornika ili sugovornika (FTA) u njemačkom i hrvatskom jeziku te služi kao uvid u strategije za izricanje pristojnosti i načine njihovih realizacija. Cilj je provedene empirijske analize navedenih govornih akata između govornika istog materinjeg jezika utvrđivanje mogućih sličnosti odnosno razlika u oblicima izricanja pristojnosti.

Istraživani usmeni aktovi odvijali su se u djelomično formalnoj komunikacijskoj situaciji te su pismeno transkribirani. Rezultati istraživanja ukazuju na slične tendencije korištenja strategija pristojnosti u hrvatskom i njemačkom jeziku: *negative politeness* strategija primjenjuje se uglavnom među nepoznatim komunikacijskim partnerima, dok je *positive politeness* strategija svojstvena za prijateljski kontekst i komunikacijske partnere koji se poznaju. Što se tiče načina izricanja pristojnosti moglo se ustvrditi razlike na leksičkoj, sintaktičkoj i pragmatičkoj razini, primjerice u korištenju izraza za ublažavanje ilokucijskog intenziteta, izraza oklijevanja, pitanja s modalnim glagolom *moći* i imperativa te u stupnju direktnosti jezičnih izjava.

Također je ispitana univerzalnost nekih od dosadašnjih teorija o stupnjevima pristojnosti kao i općenitim principima za učinkovitu međuljudsku komunikaciju. Na temelju ovog rada ispostavilo se da je pristojnost lingvistička pojava koja djelomično odstupa od univerzalnih konverzacijskih normi budući da je izrazito vezana za sociokulturni kontekst.

Ključne riječi: strategije pristojnosti, oblici pristojnosti, *face*, *negative politeness*, *positive politeness*, FTA

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Einleitung | 5 |
| 2 | Gegenstandsbeschreibung | 7 |
| 2.1 | Interaktion..... | 8 |
| 2.2 | Ritual | 8 |
| 2.3 | Höflichkeit..... | 9 |
| 2.4 | Linguistische Theorien der Höflichkeit..... | 11 |
| 3 | Theoretische Ansatzpunkte..... | 13 |
| 3.1 | Grices Maximen der Höflichkeit | 13 |
| 3.2 | Das Konzept des <i>face</i> | 15 |
| 4 | Problemstellung | 19 |
| 5 | Methodologie..... | 21 |
| 5.1 | Beschreibung der empirischen Forschungsmethode | 21 |
| 5.2 | Untersuchungskriterien..... | 22 |
| 5.2.1 | Zielpersonen | 23 |
| 5.2.2 | Sprachliche Formen..... | 24 |
| 5.2.3 | Themenbereiche..... | 24 |
| 5.2.4 | Medium..... | 24 |
| 6 | Untersuchung..... | 25 |
| 6.1 | Beschreibung der beobachteten Zielpersonen | 25 |
| 6.2 | Gesammeltes Korpus..... | 25 |
| 6.2.1 | Deutsch | 25 |
| 6.2.2 | Kroatisch..... | 28 |
| 7 | Analyse..... | 31 |
| 7.1 | Analyse der Sprechakte D. 1 | 31 |

| | |
|---|----|
| 7.2 Analyse der Sprechakte D. 2 | 32 |
| 7.3 Analyse der Sprechakte D. 3 | 33 |
| 7.4 Analyse der Sprechakte D. 4 | 33 |
| 7.5 Analyse der Sprechakte K. 1 | 34 |
| 7.6 Analyse der Sprechakte K. 2 | 35 |
| 7.7 Analyse der Sprechakte K. 3 | 36 |
| 7.8 Analyse der Sprechakte K. 4 | 36 |
| | |
| 8 Ergebnisse und Vergleich / Diskussion | 38 |
| | |
| 9 Fazit | 42 |
| | |
| Anhang 1 | 43 |
| Anhang 2 | 45 |
| | |
| 10 Quellenverzeichnis | 46 |
| 10.1 Literaturangabe | 46 |
| 10.2 Internetquellen | 48 |
| 10.3 Vortrag | 49 |

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die am heutigen Tag abgegebene Bachelor-/Master-Arbeit selbständig verfasst und ausschließlich die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Rijeka, den _____

Unterschrift _____

1 Einleitung

Um eine Sprache funktional in der Kommunikation einsetzen zu können, ist es wichtig, neben den grammatikalischen und lexikalischen auch die soziopragmatischen Aspekte zu beachten, d. h. sowohl sprachliche als auch kommunikative Kompetenzen zu beherrschen. Jede Sprache ist an eine Kultur gebunden, die spezifische konventionelle verbale und nonverbale Interaktionsrituale mit einbezieht. Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich daher mit den Interaktionsritualen im Bereich Höflichkeit in der deutschen und kroatischen Sprache.

Ziel dieser Arbeit ist es, die höflichkeitsbezogenen Umgangsformen zwischen deutschen bzw. kroatischen Muttersprachlern aufzuzeichnen und miteinander zu vergleichen. Da sich diese Arbeit mit der linguistischen Ebene der Höflichkeit beschäftigt, wird hierbei Fokus auf die verbalen Ausdrücke der Höflichkeit in bestimmten kommunikativen Situationen gelegt. Diese werden nach dem Muster der Konversationsmaximen von H. P. Grice (1967) analysiert und nach der Art der Höflichkeitsstrategie von Brown und Levinson (2004) kategorisiert.

Um die für die linguistische Höflichkeit relevanten sprachlichen Schemata an konkreten Beispielen festlegen und analysieren zu können, wird eine empirische Untersuchung durchgeführt. Anhand der Ergebnisse wird anschließend versucht, eventuelle Gemeinsamkeiten bzw. Unterschiede zwischen den Interaktionsstrategien in der deutschen und kroatischen Sprache festzustellen.

Der erste Teil dieser Arbeit beschäftigt sich mit der Gegenstandsbeschreibung. Es werden Definitionen der wesentlichen Termini gegeben sowie ein Überblick einiger der wichtigsten linguistischen Höflichkeitstheorien.

Im zweiten Kapitel werden von den genannten Theorien diejenigen ausführlicher dargestellt, die als Stützpunkte für die empirische Untersuchung dienen werden. Als Erstes wird die Theorie des Konversationsprinzips nach H. P. Grice vorgestellt, die eine Basis für eine gelungene Kommunikation aufstellt. Daraufhin wird auf die Theorie des *face* nach I. Goffman beziehungsweise Brown und Levinsons aufmerksam gemacht, anhand der die Höflichkeitsstrategien determiniert werden.

Daraufhin folgt die Problemstellung der empirischen Untersuchung, bei der sowohl die Zentralfrage als auch die auf den Resultaten anderer Studien basierenden Hypothesen aufgestellt werden.

In dem darauffolgenden Kapitel wird die Methodologie definiert: es werden die empirische Forschungsmethode, die Untersuchungskriterien sowie die vorgesehenen Zielpersonen, die sprachlichen Formen, die Themenbereiche und das Medium beschrieben.

Im siebten Kapitel werden die Daten, die den Rahmen der Untersuchung darstellen, angeführt. Es wird eine Beschreibung der beobachteten Zielpersonen gegeben sowie des gesammelten Korpus für die deutsche beziehungsweise kroatische Sprache.

Es folgt die Analyse des gesammelten und transkribierten Korpus nach den Kriterien der Höflichkeitsprinzipien von Goffman sowie Brown und Levinson. Bei der Analyse wird außerdem versucht, die für den Bereich der Höflichkeit relevanten Maximen des Kooperationsprinzips nach Grice zu beachten. Darüber hinaus werden die Sprechakte nach ihren Höflichkeitsmerkmalen in die jeweiligen Stufen nach Haferland und Paul eingeordnet.

Im Anschluss folgt ein Überblick der Ergebnisse und eine Diskussion, in der die Ähnlichkeiten und Unterschiede bezüglich der Auswahl und Umsetzung der Höflichkeitsstrategien geschildert werden. Darüber hinaus werden die Ergebnisse mit den Resultaten anderer genannter Untersuchungen parallelisiert und mit der erwarteten Hypothese verglichen.

2 Gegenstandsbeschreibung

Jede Sprache verfügt über bestimmte Muster und Verhaltensformen und -normen, die konventionalisiert und tief in der Tradition verwurzelt sind. Der Untersuchungsgegenstand dieser Masterarbeit sind die verbalen Interaktionsrituale zweier europäischen Sprachen - des Deutschen und des Kroatischen, die zwar derselben, d. h. der Indo-Europäischen Sprachgruppe angehören, jedoch zu unterschiedlichen Sprachfamilien, d. h. zur germanischen beziehungsweise slawischen Sprachfamilie, zählen. (vgl. Ruhlen 1991: 24-32) Aus diesem Grund lässt sich schließen, dass auch die Konventionen des Sprachhandelns bezüglich der Höflichkeit sowie die damit verbundenen Strategien sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede aufweisen müssten, die zum Fokus dieser Arbeit werden.

Der Begriff der Höflichkeit ist sehr breit und eher subjektiv, und hängt von einer großen Anzahl von Faktoren ab. Jeder Mensch hat eine eigene Vorstellung von dem, was „höflich“ oder „unhöflich“ ist. Da die Höflichkeit zum Gegenstand dieser Arbeit wird, werden einige maßgebende Definitionen aus dem wissenschaftlichen Aspekt dargestellt und erläutert.

Wenn man die Höflichkeit einigermaßen universell und objektiv darstellen möchte, dann sollte man vor allem einen Unterschied zwischen ihrer Bedeutung im weiteren, allgemeinen Sinne als auch in Bezug auf die sprachliche Ebene machen. Diese Arbeit widmet sich dem letzteren Aspekt, denn es wird unter Anderem versucht, den Einfluss der unterschiedlichen Faktoren auf den Ausdruck der Höflichkeit, d.h. auf die verbalen Handlungsprinzipien, zu determinieren.

Die Untersuchung basiert auf der Ermittlung der in den beobachteten Sprechakten vorhandener Höflichkeitsstrategien der sogenannten face-Bewahrung nach Brown und Levinson (2004) sowie der Berücksichtigung der Konversationsmaximen nach Grice (1967).

Bislang wurden zahlreiche Theorien¹ formuliert, mit denen versucht wurde, eine konkrete und objektive linguistische Basis für die Höflichkeit zu konzipieren. Deshalb wird im Folgenden eine präzise Begriffsbestimmung ihrer gegeben, sowie auch der anderen relevanten Begriffe, und zwar: *Interaktion* und *Ritual*.

2.1 Interaktion

Nach Duden lautet die allgemeine Definition der *Interaktion*, die auch in dem Kontext dieser Arbeit verwendet wird, folgendermaßen: „(...) *ein aufeinander bezogenes Handeln zweier oder mehrerer Personen; Wechselbeziehung zwischen Handlungspartnern*“. (vgl. Duden) Da dieser Begriff sehr umfangreich ist, muss allerdings verdeutlicht werden, dass hier unter diesem Terminus einschränkend die verbale Interaktion bzw. das sprachliche Handeln gemeint sind.

2.2 Ritual

Ein Ritual ist „*ein wiederholtes, immer gleichbleibendes, regelmäßiges Vorgehen nach einer festgelegten Ordnung*“. (vgl. Duden) Goffman vertritt die Ansicht, dass alle menschlichen Interaktionen aus unterschiedlichen verbalen und nonverbalen Ritualen bestehen – aus Gesten, Blicken, Körperhaltung, sprachlichen Äußerungen usw. (vgl. Goffman 1967: 1. In: Jarrett 2012: 14) Diese Rituale können nach der Art der Realisierung in zwei Kategorien gegliedert werden: in negative Rituale und positive Rituale. (vgl. ebd.) Als positiv werden diejenigen Rituale bezeichnet, bei denen der Sprecher gegenüber seinem Kommunikationspartner aktiv agiert und von ihm eine Reaktion, z.B. eine Anerkennung oder Bestätigung, erwartet. (vgl. ebd. f.) Andererseits erfordern die negativen Rituale keine solche Reaktion – sie basieren lediglich auf dem Prinzip des Vermeidens und der Entweichung. (vgl. ebd.)

Die empirische Untersuchung ist auf diejenigen Interaktionsrituale gerichtet, die für den Ausdruck von Höflichkeit auf der sprachlichen Ebene eine zentrale Bedeutung haben.

¹ Unter anderem Grice (1993), Brown und Levinson (2004), Haferland und Paul (1996), Watts et al. (2005), Argyle (2013) u.a.

2.3 Höflichkeit

Wenn man den Begriff Höflichkeit im alltäglichen Gebrauch hört, denkt man zuerst an das „gute Benehmen“, was allerdings eine äußerst vage Formulierung ist. (Ehrhardt et al 2011: 10) Tatsächlich ist es ein ausgesprochen komplexer und debattenerregender Begriff, der objektiv nicht leicht zu definieren ist. (vgl. Ehrhardt 2011: 27)

Nach Spiegel und Kleinberger ist die Höflichkeit „*ein situationsadäquates mündliches oder schriftliches Verhalten in der Schnittstelle von Gruppennorm und gesellschaftlich akzeptierter Norm*“ (Spiegel 2011: 35), d.h. sie bezieht sich vor allem auf das Etikett in einer verbalen Interaktionssituation. In jeder Gesellschaft und Gruppe existieren ritualisierte Normen des Verhaltens, die in einer bestimmten Situation angemessen sind. Ein Mitglied wird als „höflich“ bezeichnet, wenn es sich in der jeweiligen Situation an das Etikett seiner Gesellschaft und Gruppe hält. (vgl. ebd.) In allen europäischen Ländern ist beispielsweise das Begrüßen eine ritualisierte Norm des Verhaltens, die eingehalten werden muss, insofern man „höflich“ sein möchte. Es ist jedoch nicht nur wichtig, dass man grüßt, sondern auch wie man dies tut. Hier werden zahlreiche Dimensionen des zwischenmenschlichen Handelns beachtet, und zwar von der verbalen Sprache selbst, bis zu den prosodischen und paralinguistischen Merkmalen, der Körperhaltung, Mimik, Gestik, der Kooperation, dem Sprachgebrauch usw. (vgl. Argyle 2013: 13; Ehrhardt et al. 2011: 18-19) Man kann zum Beispiel ohne Berührung oder mit Berührung grüßen; weiterhin kann man den Kommunikationspartner mit einer Berührung am Kopf, Arm oder Rücken, sowie mit einem Kuss auf die Wange oder den Mund, mit einer herzlichen oder flüchtigen Umarmung oder einem Händeschütteln begrüßen. (vgl. ebd.: 276) Dies hängt natürlich von diversen Faktoren ab, die sowohl von der Gruppennorm als auch von den situativen Umständen diktiert werden.

Ehrhardt et al stellen eine Dichotomie in der Auffassung der allgemeinen Höflichkeit vor: einerseits kann die Höflichkeit als „*eine Vorstellung vom korrekten zwischenmenschlichen Umgang und ein wichtiges Erziehungsmittel*“ definiert werden (Ehrhardt et al. 2011: 11), andererseits ist sie eine „*Manifestation des Respekts gegenüber einem Gesprächspartner*“. (ebd.)

Die erstere Definition steht in Verbindung mit der Wertevorstellung, denn ein „*korrekter zwischenmenschlicher Umgang*“ hängt von den Werten der jeweiligen Gesellschaft ab,

welche wiederum auf diesen Werten aufbauend Regeln für die zwischenmenschliche Interaktion festsetzt. Diese werden durch die Erziehung, d.h. durch den Prozess der Sozialisation, vermittelt. (vgl. ebd.) Spiegel und Kleinberger (2001) nennen diese Regeln *Höflichkeitsnormen* und definieren sie folgendermaßen: „*hochgradig bindende Verhaltenserwartungen innerhalb einer bestimmten Gemeinschaft oder sozialen Gruppe*“. (Spiegel 2011: 35) Sie sind bindend, denn insofern man sich nicht an sie hält, können Sanktionen auftreten. (vgl. ebd.) Diese können beispielsweise indirekte Andeutungen auf den Verhaltensverstoß sein, sowie direkte Ermahnungen oder im Extremfall der Ausstoß aus der Gruppe. (vgl. ebd.) Mit anderen Worten, wenn man die gesellschaftlich geprägten Regeln befolgt, vermeidet man eventuelle Konflikte. Außerdem zeigt man auf diese Weise eine positive Haltung zu den Mitmenschen, die sich nachfolgend zurückprojiziert. Diese Art der Höflichkeit nennen Watts et al. „*social politeness*“. (Watts et al. 2005: 22) Sie zeichnet sich durch diverse Vorgehensweisen für die Gesprächsinitiation, -endung und -aufrechterhaltung, sowie beispielsweise angemessene Erwiderung, das Themawechsel, das Turn-taking u.Ä. aus. Die Realisierungen der erwarteten Höflichkeitsnormen werden laut Spiegel und Kleinberger als *Höflichkeitsformen* bezeichnet. (vgl. Spiegel 2011: 35)

Die zweite Auffassung der Höflichkeit nach Ehrhardt et al. baut auf Rousseaus Vorstellung, dass wahre Höflichkeit keine konkreten Regeln, sondern vor allem ein gegenseitiges Wohlwollen als Grundlage hat. (vgl. Ehrhardt et al 2011: 12) Laut dieser Definition ist die Höflichkeit ein individualisiertes Phänomen, denn jeder Mensch drückt das „*Wohlwollen*“ auf seine eigene Art und Weise aus. (vgl. ebd.) Der „*korrekte zwischenmenschliche Umgang*“ kann hingegen nicht als „wahre Höflichkeit“ betrachtet werden, insofern der Sprecher keine aufrichtigen, ehrlichen Absichten hat, d.h. seine Mitmenschen nur *scheinbar* respektiert und akzeptiert. (vgl. ebd.)

Eine weitere Konkretisierung der allgemeinen Höflichkeit nach Haferland und Paul (1996) befindet sich in der Schnittstelle der zwei oben erläuterten Auffassungen. Einerseits muss man die gesellschaftlichen Normen der Höflichkeit beachten, andererseits sollte jedes Individuum von sich selbst her das Wohlwollen und den Respekt gegenüber dem Kommunikationspartner vorzeigen. Die genannten Autoren bieten eine Abfassung der Verhältnisse dieser Faktoren und der Entwicklung der Höflichkeit in drei Stufen (Haferland 1996: 26ff.): erstens die elementare, zweitens die kodifizierte und drittens die reflektierte Höflichkeit.

Die erste Stufe ist die sogenannte *elementare Höflichkeit*. Sie bezieht sich auf die Befolgung von Sitten und Bräuchen, d. h. die Menschen verhalten sich so, wie es von ihnen erwartet wird. Hierzu zählen allgemeine Rituale wie z.B. das Grüßen und Verabschieden, Danken und Entschuldigen usw. (vgl. Haferland 1996: In: Spiegel u. Kleinberger 2011:35) Es wird angenommen, dass diese Rituale ihren Ursprung in der prähistorischen Zeit haben und die Basis der interpersonalen Kommunikation darstellen. (vgl. Rash 2003: 49) Damals bedeutete jeder Fremdling eine potenzielle Bedrohung, deshalb signalisierte man durch bestimmte Gesten und sprachliche Äußerungen, dass man keine feindlichen Absichten hat. (vgl. ebd.)

Die zweite Stufe stellt die *kodifizierte Höflichkeit* dar. Dies ist das an den Normen orientiertes Verhalten, wessen Voraussetzung die Einschätzung der jeweiligen Kommunikationssituation und Gesellschaftsgruppe sind. (vgl. ebd.) Die heutigen Rituale dieser Stufe, die in den europäischen Kulturen präsent sind, entwickelten sich vermutlich im Mittelalter als *Respektbezeugungen* und *Unterwerfungsgesten*. (vgl. Rash 2003: 49)

Die dritte Stufe nach Haferland und Paul ist die *reflektierte Höflichkeit*. Dieser höchste Grad der Höflichkeit wird durch ein Verhalten ausgedrückt, das von den eigenen Entscheidungen des Handelnden abhängt. Hierbei überschreitet der Sprecher die Grenzen der mindesterforderlichen Höflichkeitsnormen, d.h. er hält sich nicht nur an die Regeln, die er nicht brechen darf, sondern agiert nach Prinzipien, die für die konventionelle Höflichkeit nicht unbedingt unentbehrlich sind. Die reflektierte Höflichkeit spiegelt sich in dem Ausdruck der höchst angemessenen und aufrichtigen Haltung des Sprechers. (vgl. ebd.: ff)

2.4 Linguistische Theorien der Höflichkeit

Neben der allgemeinen Auffassung der Höflichkeit, gibt es auch Ansätze für dieses Konzept aus diversen wissenschaftlichen Aspekten. Relevant für diese Arbeit ist der linguistische Aspekt der Höflichkeit als Voraussetzung für eine effiziente sprachliche Interaktion. Die Sprachwissenschaft beschäftigt sich mit der Höflichkeitsforschung seit einigen Jahrzehnten. (vgl. Ehrhardt et al. 2011: 9)

Einer der Startschüsse Ende der 60er Jahre war das theoretische Modell des sogenannten „*face*“ von Erving Goffman (1967). Darauf aufbauend haben in den 80er Jahren Brown und Levinson (1987) eine Theorie der Universalien des Sprachgebrauchs in Bezug auf die Höflichkeit („*politeness*“) entwickelt.

Ein weiterer wichtiger Ansatz im Bereich der Höflichkeitsforschung sind die universellen Voraussetzungen, d.h. Maximen, für einen wirkungsvollen Sprachgebrauch von Paul Grice (1975).

Eine detaillierte Darstellung der oben angeführten theoretischen Ansätze erfolgt in Kapitel 3.

3 Theoretische Ansatzpunkte

Im Kapitel 2.1.4 wurde auf einige sprachwissenschaftliche Ansätze hingewiesen, die im Nachfolgendem ausführlicher erläutert werden. Erstens werden die Konversationsmaximen von H. P. Grice präzisiert, die sich auf den sprachlichen Aspekt bzw. die verbalen Charakteristika einer gelungenen Kommunikation beziehen. Im zweiten Unterkapitel wird das Konzept des *face* nach Goffman und nachfolgend nach Brown und Levinson verdeutlicht. Dieses Konzept dient als Grundlage für die Bestimmung der Art der linguistischen Höflichkeit (d.h. der Höflichkeitsstrategie) und deren Realisierungen.

3.1 Grices Maximen der Konversation

Herbert Paul Grice (1967) stellte universelle Vorgehensweisen für ein gelungenes Konversationsverfahren fest und formulierte darauf basierend das sogenannte Kooperationsprinzip (engl. *cooperative principle*). (vgl. Grice 2004: 45)

Bei jedem Konversationsverfahren wird versucht, eine bestimmte Implikation zu vermitteln bzw. einen Zweck zu erreichen – die Gricesche Theorie beruht also auf Strategien, die eine klare und effiziente Kommunikation ausmachen. (vgl. Grice 1987: 95. In: Ogiermann 2009: 191) Damit der Emittent durch die Konversation mit dem Kommunikationspartner seinen beabsichtigten Zweck erreicht, muss seine Implikation vonseiten des Rezipienten absichtsgemäß verstanden werden. Deshalb sind bestimmte kooperative Bemühungen (engl. *cooperative efforts*) beider Kommunikationspartner erforderlich. (vgl. Grice 2004: 43-45)

Diese kooperativen Bemühungen werden nach Grice *Konversationsmaximen* genannt und werden in die folgenden vier Kategorien gegliedert: Quantität, Qualität, Relation und Modalität (engl. *manner*). (vgl. Grice 2004: 45)

Die Kategorie Quantität umfasst die Anzahl der Informationen, die in einer bestimmten Konversation gegeben werden soll. Universell gilt, dass man die Informationen

zweckgemäß übermittelt – man sollte nicht zu viel sagen, aber auch nicht zu wenig. (vgl. ebd.: ff.)

Die zweite Kategorie, d.h. die Maximen der Qualität, bezieht sich auf die Attribute der übermittelten Informationen. Hier ist es wichtig, dass der Sprecher keine Informationen übermittelt, für die es weiß, dass sie falsch sind oder für die er keine angemessenen Belege hat. (vgl. ebd: f.)

Die Maxime der Kategorie Relation besagt, dass man nur das übermitteln soll, was für die Konversation relevant ist. Beide Kommunikationspartner haben bestimmte Erwartungen, deshalb sollte man nichts Irrelevantes einbringen, was dem Kommunikationsfluss auf irgendeine Weise gefährden kann. (vgl. ebd.)

Die letzte Kategorie nach Grice – d.h. die Kategorie der Modalität, besteht aus vier Maximen, die Richtlinien für die Art, wie man die jeweiligen Informationen übermitteln sollte, darstellen. Erstens sollte man Unklarheiten vermeiden, d.h. die Aussagen so klar wie möglich formulieren. Zweitens sollten die Aussagen nicht zwei- bzw. mehrdeutig sein. Weiterhin sollten sie nicht zu lang und letztendlich nicht ungeordnet sein. (vgl. ebd.)

Insofern man in bestimmten Situationen gegen diese Maximen verstößt, hindert man den Kommunikationsfluss. Außerdem kann dies, besonders in manchen Kulturen, als eine Art Missachtung oder Respektlosigkeit gegenüber dem Gesprächspartner angesehen werden – z. B. wenn man ihn mit irrelevanten Informationen „zutextet“ oder die Aussagen nicht stimmen, was wiederum als „unhöflich“ gilt. Es steht also außer Frage, dass die Höflichkeit mit den Maximen in Verbindung steht, denn *„(...) ohne Höflichkeit [kann man] in vielen Situationen nicht wirkungsvoll handeln und effizient kommunizieren (...)“* (Ehrhardt et al. 2011: 11).

Allerdings zeugen die Alltagspraxis sowie zahlreiche Forschungen in diesem Bereich davon, dass die Effizienz und Zweckerreichung in der Kommunikation nicht unbedingt nach dem von Grice formulierten Muster erfolgen muss. Dieses Muster dient nämlich eher als ein universeller Rahmen, dessen Parameter von unterschiedlichen Faktoren abhängen: den kulturellen Werten und Gruppennormen, der sozialen Distanz zwischen den Kommunikationspartnern, dem Machtverhältnis u. a. (vgl. Karsberg 2012: 19-20) Manchmal erreicht man den kommunikativen Zweck sogar eher durch Verzögerungen und Indirektheit, denn auf diese Weise zeigt man, dass man die Bedürfnisse des

Sprechpartners beachtet und zur gleichen Zeit die eigenen in den Hintergrund stellt. (vgl. Ogiermann 2009: 191-193)

3.2 Das Konzept des *face*

In jeder Konversation hat das Gesagte eine bestimmte Auswirkung, anhand derer unter anderem ein bestimmter Eindruck vom Sprecher selbst entsteht. Jeder Sprecher möchte, abgesehen von der eigenen Bedürfnisbefriedigung und Zweckerreichung, vom Kommunikationspartner positiv beurteilt werden und ein gutes Image hinterlassen. (vgl. Goffman 1982: 5f.) Erving Goffman nennt dieses Image *face* und definiert es folgendermaßen:

“The term *face* may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes – albeit an image that others may share (...).”² (Goffman 1982: 5)

Da jeder Sprecher in der Regel von seiner Gesellschaftsgruppe akzeptiert werden möchte, hat der soziale Wert, d.h. das *face*, Einfluss auf seine emotionale Empfindung. Wenn das *face* in einer bestimmten Situation von den Kommunikationspartnern so bewertet wird, wie der Sprecher sich das vorgestellt hatte, oder sogar noch besser, dann fühlt er sich „wohl“ bzw. „gut“. (vgl. Goffman 1982: 6) Wenn jedoch seine Erwartungen nicht erfüllt werden, d.h. sein *face* negativer eingeschätzt wird als erwartet, führt das zu einer Gefühlsverletzung – denn niemand „verliert gerne sein Gesicht“, und er fühlt sich womöglich „schlecht“ – verlegen, beschämt, enttäuscht, frustriert, geärgert, traurig u. ä. (vgl. ebd.: ff.).

Man könnte also die Höflichkeitsnormen nach Spiegel und Kleinberger (2001) als eine Art der *face*-Bewahrung betrachten, denn die Verletzung dieser Regeln in einer Kommunikation führt zu Sanktionen und somit zur Gefährdung des *face*, weil man sich

² Die Übersetzung ins Deutsche wurde von der Verfasserin dieser Masterarbeit selbst durchgeführt und lautet wie folgt: „Der Begriff *face* kann als der positive soziale Wert, den die Person selbst durch Verhaltensmuster beansprucht, für welche angenommen wird, dass diese Person sie in einem bestimmten Kontakt eingesetzt hat, definiert werden. Das *face* ist eine Vorstellung von sich selbst in Bezug auf die anerkannten sozialen Merkmale - obgleich diese auch von anderen gemeinsam getragen werden können.“

infolgedessen „schlecht“ fühlt. Mit anderen Worten, wenn man das face bewahren möchte, sollte man miteinander kooperieren, d.h. unter anderem „höflich“ zueinander sein. (vgl. Brown 2004: 315) Die kommunikativen Akte, die eine potenzielle Gefährdung des face des Sprechers bzw. Hörers darstellen, werden nach Brown und Levinson face-Bedrohungsakte bzw. FTA (*face-threatening acts*) genannt. (vgl. Brown 2004: 313)

Ein Beispiel für den Zusammenhang der Höflichkeit und der face-Bewahrung wäre Folgendes: einer der Sprecher hat es eilig und muss daher die Kommunikation abbrechen. Jedoch gilt es als äußerst unhöflich in einem unangemessenen Moment, beispielsweise während der andere noch spricht, den Raum ohne Wort zu verlassen. Es ist also wichtig, die Situation einzuschätzen – d.h. zu wissen, wann, wie und was man in einem bestimmten FTA sagt, um etwas zu erzielen, ohne dass dies eine negative Auswirkung auf das eigene face hat. (vgl. Goffman 1982: 311) Natürlich gibt es viele nonverbale Vorgehensweisen, die abhängig von den sozialen Werten in der jeweiligen Situation angemessen wären, aber auch etliche verbale – z.B. eine Art der verbalen Signalisierung wäre die Verabschiedung mit einem „Auf Wiedersehen!“, die eine konventionalisierte Verhaltensweise der verbalen Kommunikation ist.

An diesen Ansatz anknüpfend formulierten Penelope Brown und Stephen C. Levinson eine Dichotomie des face. Sie unterscheiden zwischen den folgenden zwei korrelierenden Aspekten: dem sogenannten *negativen face* und dem *positiven face*. (vgl. Brown 2004: 311)

Das negative face bezieht sich auf das Bedürfnis des Sprechers nach einer Handlungsfreiheit und dem Recht, nicht abgelenkt zu werden. (vgl. ebd.) Dieses Konstrukt beruht auf der Annahme, dass jeder Sprecher autonom, selbstständig entscheiden möchte. (vgl. Simon 18.05.2016)

Das positive face beruht hingegen auf der Prämisse, dass man von den Mitgliedern der Gesellschaft akzeptiert, bewundert und verstanden werden möchte. (vgl. Brown 2004: 311-312) Dieser Aspekt des face kommt im Gegensatz zu dem negativen face weniger zum Ausdruck. (vgl. ebd.)

Daraus ergibt sich die Annahme, dass die Höflichkeit das Verhältnis zwischen dem negativen und dem positiven face ist – man versucht autonom zu entscheiden aber zur

gleichen Zeit auch dem anderen gefallen. (Simon 18.05. 2016) Weiterhin ist zu betonen, dass in einer Kommunikation sowohl das face des Sprechers als auch des Hörers in Verletzungsfahr steht, d.h. man versucht das eigene face wie auch das face des Kommunikationspartners zu schützen. (vgl. Brown u. Levinson 2004: 315) Beispielsweise, mit Partikeln wie „bitte“ und „danke“ schmeichelt man dem positiven face des Sprechpartners, ohne das eigene face wesentlich zu beeinträchtigen. Hinsichtlich der Weise, auf welche das negative bzw. positive face des Sprechpartners bewahrt werden kann, ohne dem eigenen face zu gefährden, wird die Höflichkeit analog in zwei Arten gegliedert, und zwar: *negative politeness* und *positive politeness*. (ebd.)

Die *negative politeness* ist auf die Befriedigung des negativen face des Kommunikationspartners ausgerichtet. (vgl. ebd.: 317) Mit anderen Worten, der Sprecher versucht Handlungen, die das Bedürfnis des Hörers nach autonomen Entscheidungstreffen beeinträchtigen, zu vermeiden. Als Voraussetzung gilt hier, dass der Sprecher bestimmte Annahmen über die Bedürfnisse seines Gesprächspartners trifft. (vgl. ebd.) Es gibt folgende Vorgehensweisen für die Realisierung der *negativen politeness*:

“(...) apologies for interfering and transgressing, with linguistic and non-linguistic deference, with hedges on the illocutionary force of the act, with impersonalizing mechanisms (such as passives) that distance S [speaker] and H [hearer] from the act and with other softening mechanisms (...)”. (Brown u. Levinson 2004: 317)

Es ist zu bemerken, dass die Mehrzahl der Strategien der *negative politeness* an den grammatikalischen Strukturveränderungen bzw. syntaktischen Abstufungen erkennbar sind. (vgl. ebd.) Hierzu gehören beispielsweise der Passiv, der Konjunktiv, Fragesätze usw. Außerdem werden lexikalische Abstufungen eingesetzt, wie zum Beispiel Heckenausdrücke, Partikeln und Phrasen. (vgl. Ogiermann 2009: 199-203)

Die Auswirkung dieser strukturellen Veränderungen auf die Berücksichtigung des negativen face des Hörers kann an dem folgenden Beispiel veranschaulicht werden (vgl. ebd.):

„Gib mir das Salz.“

a. „Bitte reiche mir das Salz.“

b. „Könntest du mir bitte das Salz reichen?“

c. „Wärst du so nett, mir das Salz zu reichen?“

usw.

Der Satz „*Gib mir das Salz*“ wäre eine direkte Spiegelung des eigennützigen Bedürfnisses des Sprechers, d.h. seines negativen face. Um jedoch sein Bedürfnis zu erreichen, muss er mit dem Sprechpartner kooperieren – mit anderen Worten, er muss auch sein negatives face respektieren. (vgl. ebd.) Am gegebenen Beispiel ist deutlich, dass es etliche Vorgehensvarianten auf unterschiedlichen Ebenen für die Realisierung der *negative politeness* gibt. Im Satz a. gibt es eine lexikalische Veränderung des Verbs im Imperativ („reichen“ anstatt von „geben“), kombiniert mit der Partikel „bitte“. Der Ausdruck b. hat die Form eines Fragesatzes, dessen Prädikat das Modalverb „können“ im Konjunktiv ist. Hier wird das negative face des Hörers umso mehr beachtet, denn der Sprecher befiehlt dem Hörer nicht, sondern er fragt ihn lediglich. Die Aufforderung unter c. verfügt neben einem Fragesatz über einen sogenannten Heckenausdruck (engl. *hedge*) mit dem Verb im Konjunktiv, welcher das negative face des Hörers am wenigsten beeinträchtigt, da ihm die Möglichkeit einer völlig autonomen Entscheidung gegeben wird. (vgl. ebd.)

Die *positive politeness* bezieht sich hingegen auf die Beachtung und Bewahrung des positiven face des Hörers, d.h. auf dessen Wunsch, akzeptiert zu werden. (vgl. ebd.) *Positive politeness* bedeutet, dass der Sprecher während der Kommunikation seine positive Beurteilung gegenüber dem Sprechpartner offenbart und ihn „schätzt“ bzw. „mag“ und mit ihm „übereinstimmt“. (vgl. ebd.) Da diese Art der Höflichkeitsrealisation eher situationsabhängig ist und daher auf Elementen der pragmatischen Ebene beruht, weist sie keine wesentlichen strukturellen Veränderungen auf. Aus diesem Grund ist hier die Intention des Sprechers von wesentlicher Bedeutung. (vgl. Simon 18.05.2016)

Ein Beispiel für die positive politeness-Strategie wäre das gegenseitige Neckeln oder Kritisieren bei miteinander gut befreundeten Teenagern. Obwohl Beleidigungen in einer anderen Situation – z.B. bei unbekanntem Erwachsenen, als eine Bedrohung und Verletzung des face gelten würden, werden sie in diesem Kontext tatsächlich nicht als „ unhöflich“ angesehen, sondern haben die Wirkung eines Kompliments, d.h. einer positiven politeness. (vgl. Brown 2004: 318)

4 Problemstellung

Nach derzeitigem Stand der Recherche konnte festgestellt werden, dass neben den theoretischen Ansätzen auch zahlreiche Untersuchungen³ im Bereich der Höflichkeit in der deutschen Sprache durchgeführt wurden, sowie auch einige, obwohl vergleichbar wenige, in der kroatischen⁴ Sprache. Allerdings wurde bislang noch keine kontrastive Analyse der Höflichkeitsstrategien der genannten zwei Sprachen durchgeführt.

Die zentrale Frage dieser Masterarbeit lautet folgendermaßen:

Welche Strategien zum Ausdruck der Höflichkeit werden von deutschen bzw. kroatischen Muttersprachlern in einer intrakulturellen Kommunikationssituation, d.h. in einer verbalen face-to-face Interaktion mit Muttersprachlern derselben Sprache, am häufigsten eingesetzt und auf welche Art und Weise?

Hierbei wird unter dem Terminus *Strategie* die Art der Höflichkeit in der verbalen Kommunikation – d.h. die Anwendung der positiven politeness oder negativen politeness in einem bestimmten FTA verstanden.

Es wird versucht, die Gemeinsamkeiten und Unterschiede in den eingesetzten Handlungsprinzipien und deren Strategien im Deutschen und Kroatischen festzustellen. Die durch die Beobachtung gesammelten Daten werden nach den dargelegten theoretischen Ansätzen analysiert und verglichen.

Es ist vorhersehbar, dass die analysierten Daten in beiden Sprachen sowohl die Strategie der positiven als auch der negativen politeness aufweisen werden. Die positive politeness Strategie dient als Zeichen der Freundlichkeit und Verbundenheit und wird eher zwischen Kommunikationspartnern auftreten, die sich gegenseitig kennen (bei Bekannten bzw. Freunden o.Ä.). (vgl. Holmes 1995: 7f.). Außerdem besteht die Annahme, dass diese Strategie vorwiegend von weiblichen Sprechern eingesetzt wird. (vgl. ebd.) Im Gegensatz dazu ist zu vermuten, dass die negative politeness Strategie im größeren Maße bei

³ Zint-Dyhr, Ingeborg und Peter Colliander (2011); Ehrhardt, Claus (2011); Liedtke, Frank (2011); Topczewska, Urszula (2011); Bonacchi, Silvia (2011); Yamashita, Hitoshi (2011); Gerdes, Joachim (2011); Song, Seok-Hee (2011); Hammam, Sayed (2011); Moser, Karolin (2011) u. a.

⁴ Ivanetić, Nada (1989); Ivanetić, Nada (2001) u. a.

unbekannten, vor allem männlichen, Kommunikationspartnern zustande kommt, denn sie steht in Verbindung mit sozialer Distanz und dem Machtverhältnis. (vgl. ebd.)

Den Ergebnissen einer Analyse der Aufforderungssprechakte in deutscher, englischer, polnischer und russischer Sprache von Eva Ogiermann (2009) entsprechend lässt sich hinsichtlich der Höflichkeitsstrategien in der deutschen Sprache folgende Hypothese vermuten: da sich durch Ogiermanns Forschung herausstellte, dass in dieser Sprache indirekte Anforderungen am höflichsten wirken (vgl. Ogiermann 2009: 189-216), kann angenommen werden, dass im Deutschen im Allgemeinen eine Tendenz zur negativen politeness besteht, vor allem bei unbekanntem Kommunikationspartnern in einer semi-formellen Kommunikationssituation. Diese Strategie wird mithilfe von *können*-Fragen sowie mit lexikalischen und syntaktischen Abstufungen realisiert.

In der kroatischen Sprache wurden noch keine solche Untersuchungen durchgeführt, doch die aus Ogiermanns Forschung sich herausergebenden Resultate für die russische und polnische Sprache, welche ebenfalls zu der slawischen Sprachfamilie zählen (vgl. Ruhlen 1991: 24-32) und deshalb als Referenz genommen werden könnten, deuten darauf hin, dass in den slawischen Sprachen die negative politeness Strategie auf dem Prinzip der Direktheit beruht. (vgl. Ogiermann 2009: 93-94) Es muss zudem betont werden, dass das Kroatische aufgrund der geographischen Lage eine wesentliche Ähnlichkeit zum Polnischen aufweisen könnte. Demzufolge kann vermutet werden, dass im Kroatischen sowohl Imperativkonstruktionen als auch Fragesätze als Höflichkeitsstrategien dienen, da dies durch Ogiermanns Untersuchung für das Polnische festgestellt wurde.

5 Methodologie

Der methodologische Ansatz dieser Arbeit ist auf die Untersuchung und Darstellung der qualitativen Merkmale des genannten Gegenstands fokussiert. Aus diesem Grund wird in der empirischen Untersuchung die Beobachtung als Forschungsmethode eingesetzt.

5.1 Beschreibung der empirischen Forschungsmethode

Wie schon im vorigem Kapitel erwähnt, werden die Daten der Untersuchung durch eine gezielte Beobachtung gesammelt. Der Grund, weshalb die genannte Forschungsmethode eingesetzt wird, ist vor allem die Möglichkeit einer qualitativen Datensammlung, in der alle wichtigen Aspekte aufgezeichnet werden können unter minimalem Einfluss des nicht-teilnehmenden Beobachters:

„Ein besonderer Vorteil der Beobachtungsmethode liegt darin, die negativen Einflüsse auf die Erhebungssituation reduzieren zu können. Dies gilt auch, wenn damit zu rechnen ist, dass verbale Selbstdarstellungen der Zielpersonen das zu erforschende Verhalten bewusst oder unbewusst verfälschen können. Diskrete Beobachtungen liefern in diesen Fällen realistischere Informationen als Erhebungsmethoden, in denen sich die Zielpersonen oder -gruppen bewusst in der Rolle einer Versuchsperson erleben.“ (Scheibler o.J.: Die Methode der Beobachtung)

Es muss betont werden, dass die Personen nicht privat, sondern während ihres Besuches bei einer öffentlichen Ausstellung beobachtet wurden, weshalb sie sich der Beobachtung bewusst sind. Aus diesem Grund besteht auch die Möglichkeit, dass die Anwesenheit der Aufsichtsperson sowie des Beobachters einen (geringen) Einfluss auf das kommunikative Handeln haben könnte. Um einen möglichst natürlichen Kontext des sprachlichen Handelns zu bewahren, wird sich der Beobachter als solcher nicht erkennbar machen.

Eine verdeckte Beobachtung in der Privatsphäre, bei der die Beobachteten derer Beobachtung nicht bewusst sind und deshalb ohne Einfluss des Beobachters völlig frei

agieren d.h. ihre Aussagen in keiner Weise verfälschen, ist jedoch aus ethischen Gründen auszuschließen.

Einschränkend muss jedoch gesagt werden, dass die gewählte Methode auch einige unvermeidliche, aber geringfügige, Nachteile⁵ aufweist.

Erstens, da der Beobachter als solcher verdeckt bleibt, kann keine Einverständniserklärung vonseiten der Beobachteten verlangt werden. Infolgedessen konnten die Interaktionsverfahren aus ethischen Gründen nicht mittels der Aufnahmemedien aufgenommen werden. Die Daten werden jedoch vom Beobachtendem persönlich direkt im Feld nach dem vorgegebenen Muster schriftlich aufgezeichnet.

Ein zweiter Nachteil dieser Methode ist, dass die persönlichen Daten der Beobachteten, wie z. B. das Alter und das Verhältnis zum Gesprächspartner, auf einer Abschätzung des Beobachters basieren.

Der dritte Nachteil ist das geringe Exemplar der gesammelten Daten (qualitative Forschung während eines kurzen Zeitraums mit einer geringen Anzahl der Beobachteten, nur auf ein Beobachtungsfeld beschränkt). Aus diesem Grund ist das Resultat nicht genügend repräsentativ und kann nicht als allgemein geltend betrachtet werden.

5.2 Untersuchungskriterien

Um einen objektiven Vergleich der Aussagen durchführen zu können, müssen einige wesentliche Faktoren in Betracht gezogen werden, die zu den Merkmalen der beobachteten Kommunikationssituation gehören. Bezüglich der Kommunikationssituation werden die folgenden Kategorien⁶ beachtet: Zielpersonen, sprachliche Formen, Themenbereiche und Medium.

⁵ Der zweite und dritte Nachteil wurden nach den Vorgaben in *Abb. 2-14: Vor- und Nachteile verschiedener Vorgehensweisen* von P. Atteslander (2008: 56) definiert.

⁶ Die Untersuchungskriterien wurden nach dem Muster von Ingeborg Zint- Dyhr und Peter Colliander (2011) – Tabelle, s. 233 formuliert.

Eine wichtige Anmerkung bezüglich der Selektion der Sprechakte ist, dass nicht alle aufgeschriebenen Protokolle in die Analyse miteinbezogen wurden, und zwar: diejenigen Sprechakte, die für das Thema dieser Arbeit nicht relevant waren d.h. keine wesentlichen Merkmale für die Analyse der Höflichkeitsstrategien aufwiesen, sowie Sprechakte, die nicht vollständig waren oder dessen Sprecher nicht deutsche bzw. kroatische Muttersprachler waren. Weiterhin wurde von allen relevanten Protokollen eine gleichmäßige Anzahl von Sprechern beider Geschlechter auserwählt, um eine vergleichbare Analyse erstellen zu können.

5.2.1 Zielpersonen

Die beobachteten Personen sind Besucher der oben genannten Ausstellung. Da die angewandten Sprachvarianten von unterschiedlichen Merkmalen der Beobachteten abhängen, werden diese nach den folgenden Kriterien gegliedert:

a. Alter

Es wurden nur erwachsene Besucher beobachtet. Da es sich hier um eine bedeckte Beobachtung handelt, wurden die Akteure nicht direkt nach ihrem Alter gefragt – das angegebene Alter basiert auf der subjektiven Einschätzung seitens der Beobachterin.

b. Geschlecht

Akteure sowohl männlichen als auch weiblichen Geschlechts wurden beobachtet, um eventuelle Unterschiede und Korrelationen festlegen zu können.

c. Bezug zum Kommunikationspartner

Ein weiterer wichtiger Faktor der Höflichkeit ist der Bezug zum Kommunikationspartner. Nach dem Grad der Nähe wird der Bezug zum Kommunikationspartner in zwei Kategorien gegliedert:

a. unbekannt

b. bekannt

5.2.2 Sprachliche Formen

Während der Aufzeichnung der Sprechakte werden zwei Elemente der verbalen Sprache betrachtet: die Lexik und die Grammatik. Es muss jedoch betont werden, dass nicht alle Aspekte der genannten zwei Elemente in Betracht gezogen werden, sondern lediglich diejenigen, die für die Determinierung der Höflichkeitsstrategie nach dem Muster von Brown und Levinson (siehe Kapitel 3.2) von Bedeutung sind.

5.2.3 Themenbereich

Gemäß den kulturell-gebundenen sprachlichen Ritualen der deutschen und kroatischen Sprache werden folgende Themenbereiche untersucht: Begrüßungen, Anredeformen, das Bedanken, der Smalltalk und Aufforderungen. All diese Themenbereiche stellen potenzielle face-Bedrohungsakte dar und sind daher relevant für die Determinierung der unterschiedlichen Strategien, die in der deutschen bzw. kroatischen Sprache vorkommen.

5.2.4 Medium

Das untersuchte Medium des sprachlichen Handelns ist die mündliche Sprache. Es wurden face-to-face Gespräche zwischen Kommunikationspartnern gleichen sowie unterschiedlichen Geschlechts und unterschiedlicher Verhältnisse (bekannte und unbekannte Kommunikationspartner) schriftlich aufgezeichnet.

6 Untersuchung

Im Folgenden werden Informationen über die beobachteten Zielpersonen angegeben sowie über das gesammelte Korpus. Im Anschluss folgt die Transkription der auserwählten Sprechakte im Deutschen und im Kroatischen.

6.1 Beschreibung der Beobachteten

Es wurden insgesamt acht Personen beobachtet, die im Zeitraum vom 21. Juli 2016 bis zum 05. August 2016 Gäste der genannten Fischereiausstellung waren. Vier von ihnen sind deutsche Muttersprachler (weiblich: 2; männlich: 2) und vier kroatische Muttersprachler (weiblich: 2; männlich: 2). Alle Beobachteten sind im Alter von ca. 35 bis 65 Jahre (geschätztes mittleres Alter: 46,87 Jahre).

6.2 Gesammeltes Korpus

Das gesammelte Korpus besteht aus Sprechakten verbaler intrakultureller Kommunikationsverfahren. Alle Interaktionen fanden mündlich, face-to-face statt und wurden von der Verfasserin dieser Masterarbeit persönlich transkribiert. Die persönlichen Daten der Beobachteten sind anonym und die Konversationstranskriptionen werden ausschließlich zu Zwecken der empirischen Untersuchung dieser Masterarbeit genutzt.

6.2.1 Deutsch

Transkript D. 1

Die folgende Interaktion fand am 21. Juli 2016 auf der Fischereiausstellung in Nerezine, Insel Lošinj, Kroatien zwischen der Ausstellungsbetreuerin und einem Gast statt. Beide Kommunikationspartner sind erwachsene Personen unterschiedlichen Geschlechts und deutsche Muttersprachler. Sie kennen sich nicht.

P1= Gast (ca. 50+ Jahre alt, männlich) P2= Ausstellungsbetreuerin (18, weiblich)

P1= Hallo. Können wir die Ausstellung sehen? [in Begleitung]

(P2= Hallo. Ja, natürlich.)

P1= Danke. //

P1= Wie viel kostet das Prospekt?

(P2= Es ist kostenlos. Sie können es ruhig nehmen.)

P1= Wir nehmen eins, danke. Auf Wiedersehen.

(P2= Auf Wiedersehen.) //

Transkript D. 2

Die folgende Interaktion fand am 22. Juli 2016 auf der Fischereiausstellung in Nerezine, Insel Lošinj, Kroatien zwischen der Ausstellungsbetreuerin und einem Gast statt. Beide Kommunikationspartner sind erwachsene Personen weiblichen Geschlechts und deutsche Muttersprachler. Sie kennen sich nicht.

P1= Gast (ca. 40+, weiblich) P2= Ausstellungsbetreuerin (18, weiblich)

P1= Guten Abend. Wie viel kostet der Eintritt?

(P2= Guten Abend. Der Eintritt ist frei.)

P1= Ach so. Danke schön. //

P1= Können Sie ‘was [sic!] über die Ausstellung sagen?

(P2= Gerne. Der Autor ist XY [Vor-und Nachname ausgelassen]. Die Fotos und Gegenstände gehören alle zu seiner Privatsammlung.)

P1= Sind die Leute auf den Fotos Einheimische?

(P2= Ja, es sind alte Einwohner von Nerezine und Mali Lošinj. Unter den Bildern stehen auch die Jahre, wann sie entstanden sind.) //

Transkript D. 3

Die folgende Interaktion fand am 27. Juli 2016 auf der Fischereiausstellung in Nerezine, Insel Lošinj, Kroatien zwischen der Ausstellungsbetreuerin und einem Gast statt. Beide

Kommunikationspartner sind erwachsene Personen unterschiedlichen Geschlechts und deutsche Muttersprachler. Sie kennen sich nicht.

P1= Gast (ca. 40+, männlich) P2= Ausstellungsbetreuerin (18, weiblich)

P1: Hallo.//

P1= Wissen Sie vielleicht, ob es hier einen Fischmarkt gibt?

(P2= Ja, neben der Metzgerei steht ein Stand, wo man morgens guten Fisch kaufen kann. Am besten ist es gleich früh am Morgen dort hinzugehen, sonst gibt es nicht viel Auswahl mehr später.)

P1= Super. Danke. //

Transkript D. 4

Die folgende Interaktion fand am 04. August 2016 auf der Fischereiausstellung in Nerezine, Insel Lošinj, Kroatien zwischen der Ausstellungsbetreuerin und einem Gast statt. Beide Kommunikationspartner sind erwachsene Personen weiblichen Geschlechts und deutsche Muttersprachler. Sie sind Bekannte aus dem Privatleben.

P1= Gast (ca. 65+, weiblich) P2= Ausstellungsbetreuerin (18, weiblich)

P1: Hallo. Wie geht's [sic] dir?

(P2: Gut, danke. Und Ihnen?)

P1: Prima. Arbeitest du jetzt hier?

(P2: Ja, dieses Jahr bin ich hier.)

P1: Du hast immer eine tolle Arbeit! Bis wann ist die Exhibition auf?

(P2: Bis Mitte September.)

P1: Schön. Und wann hat es abends auf?

(P2: Von sieben bis zehn [Uhr].)

P1: In letzter Zeit wird es abends immer kühler. //

6.2.2 Kroatisch

Transkript K. 1

Die folgende Interaktion fand am 25. Juli 2016 auf der Fischereiausstellung in Nerezine, Insel Lošinj, Kroatien zwischen der Ausstellungsbetreuerin und einem Gast statt. Beide Kommunikationspartner sind erwachsene Personen unterschiedlichen Geschlechts und kroatische Muttersprachler. Sie kennen sich nicht.

P1= Gast (ca. 40+, männlich) P2= Ausstellungsbetreuerin (18, weiblich)

P1= Dobar dan. Je [sic!] slobodno?

(P2= Dobar dan. Da, da, slobodan je ulaz. Izvolite.)

P1= Hvala. Malo ću pogledati. //

Transkript K. 2

Die folgende Interaktion fand am 03. August 2016 auf der Fischereiausstellung in Nerezine, Insel Lošinj, Kroatien zwischen dem Ausstellungsbetreuer und einem Gast statt. Beide Kommunikationspartner sind erwachsene Personen unterschiedlichen Geschlechts und beide sind kroatische Muttersprachler. Sie sind Bekannte aus dem Privatleben.

P1= Gast (ca. 55+, weiblich) P2= Ausstellungsbetreuer (ca. 55+, männlich)

P1: Dobar dan. Došli smo malo vidjeti izložbu. //

(P2: Znaš, on je tamo lovio. I tako je bio jedan što (...) [Rest unverständlich].)

P1: A može to [Gas-Scheinwerfer] eksplodirati? //

P1: Šta [sic!] je to riba? [Foto]

(P2: Da, morski pas.)

P1: Kako su ga uspjeli izvaditi? Došli su nekim brodom, ili?

(P2: Da, vukli su ga brodom pa su ga dizalom izvadili van.)

P1: Kak' [sic!] je to ogromno. I, koliko je težio? //

P1: Ovo su tune?

(P2: Da, to je bio ulov iz tri'sdruge [sic! 1932] u [Malom] Lošinj.)

P1: Kao delfini [sic!] su velike. Ali oni su drukčiji [sic!]. U jesen kad smo bili s barkom – to je skakalo van-unutra. //

P1: Lijepo je napravljena izložba. Ovo se može uzeti?

(P2: To [Prospekt] je za svakoga.)

P1: Trebaš mi se ovdje potpisati. //

Transkript K. 3

Die folgende Interaktion fand am 03. August 2016 auf der Fischereiausstellung in Nerezine, Insel Lošinj, Kroatien zwischen der Ausstellungsbetreuerin und einem Gast statt. Beide Kommunikationspartner sind erwachsene Personen gleichen Geschlechts und kroatische Muttersprachler. Sie kennen sich nicht.

P1= Gast (ca. 50+, weiblich) P2= Ausstellungsbetreuerin (18, weiblich)

P1= Dobra večer. //

P1= Recite mi, jesu [sic!] ovi ljudi na slikama Nerezinci?

(P2= Jesu.)

P1= Jesu još živi svi? Vi ih poznajete?

(P2= Ne poznajem ih osobno, ali mislim da neki još jesu. //)

Transkript K. 4

Die folgende Interaktion fand am 05. August 2016 auf der Fischereiausstellung in Nerezine, Insel Lošinj, Kroatien zwischen der Ausstellungsbetreuerin und einem Gast statt. Beide Kommunikationspartner sind erwachsene Personen unterschiedlichen Geschlechts und kroatische Muttersprachler. Sie kennen sich nicht.

P1= Gast (ca. 35+, männlich) P2= Ausstellungsbetreuerin (18, weiblich)

P1: Dobra večer. Je [sic!] još otvoreno?

(P2: Je, do deset sati.)

P1: Oh.

(P2: Ulaz je slobodan.)

P1: Hvala. //

P1: Šta [sic!] imate ovdje? [Tisch mit Büchern und Prospekten]

(P2: Prospekti i knjige su to. Slobodno pogledajte.)

P1: Evo, ovo ću uzeti. Za uspomenu. Hvala!

(P2: Hvala također. Doviđenja.)

P1= Doviđenja. //

7 Analyse

Die Analyse der Ergebnisse wird nach den Kriterien der oben erläuterten theoretischen Ansätzen erfolgen. Die Sprechakte werden den jeweiligen Höflichkeitsstufen nach Haferland und Paul (1996) zugewiesen. Daraufhin wird anhand lexikalischer, grammatischer und inhaltlicher Merkmale die jeweilige Art der Höflichkeitsstrategie bestimmt.

7.1 Analyse D. 1

Diese Konversation fängt mit einer informellen bzw. neutralen Begrüßung („Hallo“) vonseiten beider Sprecher (P1 und P2) an, was zu der elementaren Höflichkeitsstufe nach Haferland und Paul (1996) gehört und somit die Mindestforderungen der Höflichkeit ausfüllt.

Da die Aufforderung als Sprechakt selbst eine Bedrohung (FTA) des negativen face des Kommunikationspartners P2 darstellt (vgl. Brown 1987. In: Ogiermann 2009: 190), wurde in dieser Interaktion, um dies zu mildern, anstatt einer direkten Aufforderung („wir wollen die Ausstellung sehen“) ein Fragesatz mit dem Modalverb *können* eingesetzt (engl. *ability question*), was auf die Strategie der negativen politeness hindeutet. Das Bedanken als Reaktion auf die erwartete Antwort ist eine Ausdrucksweise der positive politeness Strategie.

Auch der nächste Fragesatz im darauffolgenden FTA gehört zu der Strategie der negativen politeness, weil der Sprecher P1 Respekt gegenüber der Ansprechpartnerin P2 zeigt, indem er ihre Bedürfnisse d.h. ihr negatives face bewahrt, indem er ihr keine direkten Anforderungen stellt – d.h. er möchte, dass sie ihm sagt, wie viel das Prospekt kostet, fordert sie aber nicht in einem Imperativsatz direkt auf, es zu sagen, sondern stellt eine allgemeine Frage („Ich will wissen, wieviel das Prospekt kostet“ / „Sage mir, wieviel das Prospekt kostet“ → „Wie viel kostet das Prospekt?“). Dieses verbale Verhalten des Sprechers P1 reflektiert die Merkmale der zweiten Höflichkeitsstufe d.h. der kodifizierten Höflichkeit, da der Sprecher sich an die allgemeinen Normen hält – er respektiert die Sprechpartnerin, beachtet die Konversationsmaximen (er sagt nicht zu viel oder zu wenig, erfragt Informationen, die relevant für ihn und die Situation sind, vermeidet Unklarheiten

und Tabus) und formuliert die Aufforderung auf eine akzeptable Art und Weise. Das Bedanken am Ende des Sprechakts ist ein weiteres Indiz der Prävalenz der negative politeness Strategie.

7.2 Analyse D. 2

Die Sprecher P1 fangen die Konversation mit einer formellen Begrüßung an („Guten Abend“), was die Bedingungen der ersten und zweiten Höflichkeitsstufe nach Haferland und Paul (1996) erfüllt. Das Begrüßen selbst gehört zu der Stufe der elementaren Höflichkeit und die (formelle) Weise zu der kodifizierten, weil beide Sprechpartner die Situation und das Machtverhältnis angemessen eingeschätzt haben (sie kannten sich nicht und befanden sich in einer semi-formellen Situation).

In dem darauffolgenden Sprechakt kommt ein direkter Fragesatz vor („Wieviel kostet der Eintritt?“), bei dem das negative face der Kommunikationspartnerin P2 beachtet wird. Nachdem der Sprecher die verlangte Information bekam, bedankte er sich mit einem „Dankeschön“, was ein Hinweis für die positive politeness Strategie ist.

In dem nächsten Sprechakt fordert der Sprecher P1 die Kommunikationspartnerin P2 mit einer *können-Frage* (engl. *ability question*) (Ogiermann 2009: 199) indirekt auf, ihm einige weitere Informationen zu geben. Das Modalverb *können* ist eine syntaktische Abstufung (engl. *downgrader*), die laut Ogiermanns Studie⁷ in der deutschen Sprache bei FTAs mit aufforderndem Charakter am meisten vorhanden ist. Die Funktion solch einer syntaktischen Abstufung ist die Milderung der Auferlegung vonseiten des Sprechers auf das negative face der Kommunikationspartnerin. (vgl. Ogiermann 2009: 204)

Der nächste Sprechakt ist eine direkte Frage („Sind die Leute auf den Fotos Einheimische?“), welche den Maximen der Quantität, Relation und Modalität nach Grice entspricht und ein Merkmal der negativen politeness Strategie ist.

⁷ Ogiermann, Eva (2009): *Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests*. In: *Journal of Politeness Research* 5, 189-216.

7.3 Analyse D. 3

Der indirekte Fragesatz in diesem Sprechakt fängt mit einem Heckenausdruck an („Wissen Sie (vielleicht)“), der eine lexikalische Abstufung mit konsultativer Illokution ist (vgl. House und Kasper 1987: 1269. In: Ogiermann 2009: 202), und somit ein Mittel für die negative politeness Strategie. Durch die bisherigen Studien⁸ wurde jedoch festgestellt, dass solche Ausdrücke nur selten in der deutschen Sprache vorkommen. (vgl. ebd.) Dazu wird die Illokution in diesem FTA noch mit der Partikel *vielleicht* gemildert und durch die Anhäufung mehrerer Höflichkeitselemente wird dieser Ausdruck als äußerst höflich empfunden. (vgl. ebd.) Deshalb ist er ein Merkmal des höchsten Höflichkeitsgrades nach Haferland und Paul (1996) – d.h. der reflektierten Höflichkeit.

Weiterhin muss beachtet werden, dass der Sprecher P1 die Kommunikationspartnerin P2 direkt anspricht, und zwar mit dem formellen Personalpronomen *Sie*, was ein Merkmal der kodifizierten Höflichkeitsstufe ist, sowie ein weiteres Merkmal der negativen politeness.

In dem letzteren FTA ist die Strategie der positiven politeness erkennbar, denn der Sprecher reagiert anerkennend bzw. zustimmend auf die Antwort der Kommunikationspartnerin („Super.“) und bedankt sich („Danke.“ – elementare Höflichkeitsstufe). Auf diese Art zeigt er, dass er die Kommunikationspartnerin und ihre Antwort schätzt und positiv beurteilt. Die Ausdrücke der positiven politeness sind in diesem Beispiel kurz und effizient, was den Griceschen Konversationsmaximen entspricht.

7.4 Analyse D. 4

Wie auch alle anderen beobachteten Interaktionsverfahren, beginnt auch dieses mit einer nicht- bzw. semiformalen Begrüßung („Hallo.“), was zu der elementaren und kodifizierten Höflichkeitsstufe zählt. (vgl. Haferland 1996: 27)

⁸ House u. Kasper 1987: 1275; Faerch u. Kasper 1989: 234.

Daraufhin folgt ein Smalltalk angeregt vonseiten der älteren Kommunikationspartnerin P1 (– reflektierte Höflichkeit). Die direkte Frage „Wie geht’s dir?“ verfügt über eine Verschmelzung des Verbs und des Pronomens *es*, und kombiniert mit der Anrede *du*, deutet diese syntaktische Konstruktion somit auf eine informelle Kommunikationssituation hin. Anhand dieser Merkmale wird deutlich, dass sich die Kommunikationspartnerinnen kennen und dass das Machtverhältnis einen pragmatischen Einfluss auf die linguistische Form hat. Aus der Antwort ist erkennbar, dass die Sprecherin P1 im sozialen Kontext *über* der Kommunikationspartnerin P2 steht – der entscheidende Faktor ist hier das Alter. In einer informellen Konversation ist solch eine Form durchaus freundlich und somit auch höflich, denn die Sprecherin zeigt, dass Sie die Kommunikationspartnerin schätzt und akzeptiert. Aus diesem Grund zählt diese Ausdrucksform als Prinzip der positive politeness Strategie.

Weiterhin ist die positive politeness an den Antworten „Prima!“ und „Schön.“ erkennbar, sowie an der darauffolgenden (rhetorischen) Frage „Arbeitest du jetzt hier?“, dem wetterbezogenen Satz („In letzter Zeit wird es abends immer kühler“) und den allgemeinen Fragen über die Ausstellung, deren Funktion die Aufrechterhaltung der Kommunikation ist.

Zudem lobt die Sprecherin ihre Kommunikationspartnerin, womit sie zeigt, dass sie sie „schätzt“ und „mag“. Dies ist ein wesentliches Merkmal der positiven politeness. (vgl. Ogiermann 2009: 199-203)

7.5 Analyse K. 1

Dieser Sprechakt fängt mit der formellen Begrüßung „Dobar dan“ an, was zu der Stufe der elementaren Höflichkeit gehört. Allerdings muss betont werden, dass diese Begrüßung nicht der Tageszeit entspricht, denn diese Interaktion fand am Abend statt.

Es folgt die unpersönliche Frage „Je [sic!] slobodno?“, bei der die Partikel „li“, bewusst oder unbewusst, ausgelassen wurde und somit den formellen Ton des FTA abschwächt. Da die Illokution hier als Frage formuliert wurde, schont sie das negative face der Kommunikationspartnerin und ist somit eine Strategie der negativen politeness.

Das Bedanken ist ein Merkmal der positiven politeness und der darauffolgende Satz „Malo ću pogledati“, welcher die adverbiale lexikalische Abschwächung „*malo*“ zu Zwecken der Abschwächung der Auferlegung beinhaltet, eine negative politeness Strategie. (vgl. Ogiermann 2009: 205)

7.6 Analyse K. 2

Auch hier fängt das Gespräch mit der Begrüßung „Dobar dan“ an, die zwar formell ist, jedoch ließ sich durch die darauffolgende Konversation schließen, dass die Kommunikationspartner miteinander befreundet sind (sie duzten sich, benutzten Umgangsformen und führten einen verhaltensmäßig langen Smalltalk). Interessant zu bemerken ist die durch die adverbiale lexikalische Abschwächung *malo* geschwächte Aussage „Došli smo malo vidjeti izložbu.“, die eine Strategie der negativen Höflichkeit ist – ähnlich wie mit einer Begrüßung offenbart hiermit die Sprecherin ihre freundliche Absicht gegenüber dem Kommunikationspartner.

Die Sprecherin P1 hat viele Fragen gestellt, die sowohl zur Aufrechterhaltung der Kommunikation und Wertschätzung des Kommunikationspartners P2 dienen (positive politeness), als auch zum Informationserwerb (negative politeness). Unter diesen FTAs kamen rhetorische Fragen vor (z.B. „Došli su nekim brodom, ili?“), sowie Fragen in Form von Aussagesätzen mit Intonation (z.B. „Ovo su ^{ribe}?“).

Ein weiterer Indikator der positive politeness Strategie ist das Loben („Lijepo je napravljena izložba.“) und die Aufforderung zu Unterschriften („Trebaš mi se ovdje potpisati.“). Mit diesen Sprechakten zeigte die Sprecherin einen hohen Grad an Wertschätzung und Respekt gegenüber dem Kommunikationspartner, was zur reflektierten Höflichkeit gehört. Wichtig zu bemerken ist, dass die Aufforderung mithilfe einer Imperativform des Modalverbs *morati* ausgedrückt wurde, was in einem anderen Kommunikationskontext zu direkt und daher unhöflich vorkommen könnte, jedoch ist hier die Illokution überaus positiv und respektvoll.

7.7 Analyse K. 3

Der Anfang dieser Konversation unterscheidet sich nicht von den anderen Kommunikationsverfahren - d.h. die Konversation fängt mit einem FTA in Form von einer formellen Begrüßung an (elementare Höflichkeitsstufe).

In dem transkribierten Sprechakt wurde die Illokution („ich will wissen, ob alle Personen auf dem Foto Einheimische sind“) als eine indirekte Frage formuliert, die mit einem Heckenausdruck in Imperativform anfängt, mit dem die Kommunikationspartnerin direkt angesprochen wird – „Recite mi“. Bisherige Forschungen⁹ haben gezeigt, dass in einigen anderen slawischen Sprachen, z.B. im Russischen und Polnischen, der Imperativ nicht nur bei Aufforderungen eingesetzt wird, sondern gegebenenfalls auch im Falle einer höflichen Anfrage. (vgl. Marcjanik 1997: 159. In: Ogiermann 2009: 193). Außerdem ist die genannte Imperativform in der zweiten Person Plural, d.h. die Anrede lautet „Vi“ (kodifizierte Höflichkeitsstufe). Daran ist auch erkennbar, dass der Sprecher das face des Kommunikationspartners bewahren möchte und deshalb gilt dieser Sprechakt als eine Strategie der negative politeness.

Die nächsten Fragesätze sind direkte Fragen zum Informationserwerb, d.h. negative politeness Strategien. Sie entsprechen den Griceschen Maximen der Quantität, Relation und Modalität.

7.8 Analyse K. 4

Der Sprecher fängt die Konversation mit der formellen Begrüßung „Dobra večer“ an (elementare Höflichkeit; positive politeness Strategie). Ähnlich wie im Sprechakt K. 1 stellt der Sprecher P1 nach der Begrüßung eine unpersönliche Frage ohne die Partikel „li“: „Je [sic!] još otvoreno?“, damit er dem face der Kommunikationspartnerin mit diesem FTA nicht gefährdet. Dies ist ein Merkmal der negative politeness Strategie.

Auf die Antwort reagiert der Sprecher mit einer Interjektion („Oh!“). Der Kommunikationssituation betrachtend konnte festgestellt werden, dass dies eine Affirmation war, mit der der Sprecher P1 das Bedürfnis der Kommunikationspartnerin

⁹ Ogiermann, Eva (2009); Mills (1992); Rathmayr (1994); Berger (1997);

nach einer Rückmeldung respektiert. Deshalb zählt dies zu der positiven politeness Strategie.

Obwohl der Gast seine Intention nicht direkt vermittelt hat, hat die Ausstellungsbetreuerin seine nonverbalen Signale interpretiert und darauf angemessen reagiert („Ulaz je slobodan.“), wobei die Maximen der Qualität und der Relation beachtet wurden. Der Gast reagierte auf diese Aussage, indem es sich bedankte (positive politeness).

8 Ergebnisse und Vergleich / Diskussion

Die Resultate der durchgeführten empirischen Untersuchung bieten eine Einsicht in die Umsetzung der Höflichkeitsstrategien bei face-Bedrohungsakten in deutscher und kroatischer Sprache anhand eines Exemplars von Zielpersonen in dem gleichen kommunikativen Kontext.

Erstens stellte sich durch die Analyse der Ergebnisse heraus, dass alle untersuchten Interaktionsverfahren in beiden Sprachen mit einer Begrüßung beginnen, die ein Merkmal der elementaren Höflichkeit nach Haferland und Paul (1996) ist. Da es sich um eine semi-formelle Kommunikationssituation handelt und die Kommunikationspartnerin aufgrund des Alters bezüglich des Machverhältnisses unter dem Sprecher bzw. Sprecherin selbst rangiert ist, benutzen die deutschsprachigen SprecherInnen am häufigsten den Ausdruck *Hallo*. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass weiblichen Personen die formellere Begrüßungsformel *Guten Abend* eher benutzen würden als männliche Personen derselben Altersgruppe in der gleichen Kommunikationssituation. Bei kroatischen Sprechern wurden lediglich die formellen Begrüßungsformeln *dobar dan* und *dobra večer* benutzt, sogar wenn es sich um bekannte Kommunikationspartner der gleichen Altersgruppe handelte, was womöglich von dem formellen Charakter der Kommunikationssituation beeinflusst wurde.

Weiterhin konnte festgestellt werden, dass sich alle Sprecher nach der Äußerung eines face-Bedrohungsakts gegenüber dem Kommunikationspartner (sei es eine Aufforderung, Frage, Anfrage oder Bemerkung) für die Rückmeldung bedanken. Im Deutschen wird am häufigsten der Ausdruck *danke* benutzt, seltener *danke schön* oder Interjektion + *danke* (z.B. „Super, danke“). Im Kroatischen benutzten alle beobachteten Zielpersonen den Ausdruck *hvala*.

Wie sich anhand der an den bisherigen Untersuchungen gestützten Hypothese vermuten ließ, sind bei den gesammelten FTA in beiden Sprachen sowohl Elemente der negative politeness Strategie als auch der positive politeness Strategie vorhanden (eine quantitative Analyse der FTA ist in Anhang 2 vorhanden).

Alle Sprechakte der aufgezeichneten Interaktionsverfahren beider Sprachen wurden nach den Kategorien *negative politeness Strategie* und *positive politeness Strategie* klassifiziert und anschließend nach dem Verhältnis der Kommunikationspartner in die Subkategorien *nicht bekannter Kommunikationspartner* und *bekannter Kommunikationspartner* gegliedert. Diese Gliederung erwies sich als erforderlich, da der Bezug zum Kommunikationspartner ein Faktor von wesentlicher Bedeutung für die Auswahl der Höflichkeitsstrategie ist.

Zwischen unbekanntem Kommunikationspartnern ist eine erheblich höhere Anzahl der *negative politeness Strategien* zu sehen als bei FTA, die zwischen bekannten Kommunikationspartnern stattfinden (siehe Anhang 2) – sowohl in der kroatischen als auch in der deutschen Sprache. Allerdings unterscheiden sich die jeweiligen Realisierungen der *negative politeness Strategie* in einigen lexikalischen und syntaktischen Merkmalen.

Im Deutschen wurden als Strategien der negativen *politeness können-Fragen* gerichtet an den Sprecher selbst (*Können wir die Ausstellung sehen?*) oder an den Kommunikationspartner (*Können Sie 'was [sic!] über die Ausstellung sagen?*), Heckenausdrücke (*Wissen Sie vielleicht, ob [...]*), Abschwächungen (*vielleicht*), sowie direkte Fragesätze (*Wie viel kostet das Prospekt?*) und Aussagesätze (*Wir nehmen eins, [...]*) eingesetzt. In den von Ogiermann untersuchten FTA¹⁰ kamen *können-Fragesätze* am häufigsten vor, deshalb ist es nicht überraschend, dass sie auch in dieser Untersuchung relativ frequent sind.

Die Strategien der negativen *politeness*, die in den Kroatischen FTA eingesetzt wurden, sind folgende: direkte Fragesätze (*Je [sic!] slobodno?* etc.), syntaktische Konstruktionen in Form von Aussagesatz aber mit Funktion eines Fragesatzes (*Vi ih poznajete?*), Abschwächungen (*malo*), Interjektionen (*Oh!*) und Heckenausdrücke in Form von Partikeln (*evo*) oder Imperativkonstruktionen (*Recite mi [...]*). Wie in Ogiermanns Studie zu sehen war, ist das Letztere eine pragmatische Besonderheit, die bei anderen slawischen Sprachen ebenfalls präsent ist. (vgl. Ogiermann 2009: 193)

¹⁰ Ogiermann, Eva (2009): *Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests.*

Ein überwiegender Gebrauch der positive politeness Strategie konnte, wie erwartet, bei Sprechakten, die zwischen bekannten Kommunikationspartnern stattfanden, festgestellt werden. Die meisten FTA sind Fragen des Smalltalks, deren Funktion ist, dem Kommunikationspartner zu zeigen, dass man ihn bzw. sie akzeptiert, bewundert, respektiert, versteht und/oder die gleichen Interessen hat (z.B. *A može to [Gas-Scheinwerfer] eksplodirati?*; *Wie geht's [sic] dir?*). Zudem kamen auch direkte Äußerungen der Zustimmung und Wertschätzung vor (z.B. *Schön.*; *Du hast immer eine tolle Arbeit!*; *Lijepo je napravljena izložba.*). Bei Kommunikationspartnern, die sich gegenseitig nicht kennen, traten am häufigsten unterschiedliche Formen des Bedankens zu Zwecken der positiven politeness auf (z.B. *Ach so, danke schön.*; *Danke*; *Hvala*). Es konnten keine erheblichen Unterschiede in den Ausdrucksformen in den untersuchten Sprachen festgelegt werden.

Es kann vermutet werden, dass Sprecher beider untersuchten Sprachen mit einem höheren Machtverhältnis aufgrund des Alters gegenüber dem Kommunikationspartner weniger formelle Ausdrücke bevorzugen: bei den deutschsprachigen Zielpersonen konnten Ausdrücke wie *hallo* beobachtet werden; die kroatischen Sprecher lassen häufig syntaktische Elemente aus (z. B. die Partikel *li*). Jedoch bietet diese Untersuchung für solch eine Behauptung keine genügenden Nachweise.

Weiterhin wurde allerdings erschließbar, dass der formelle Kontext und die Distanz bzw. der Bezug zum Kommunikationspartner einflussreichere Faktoren sind als das Alter des Kommunikationspartners. In Kommunikationssituationen, in denen die Kommunikationspartnerin zwar erwachsen, aber deutlich jünger war als der Sprecher selbst, konnten nichtsdestotrotz bei Sprechern beider Sprachen die formellen Anredeformen *Sie* bzw. *Vi* beobachtet werden, vorausgesetzt sie kannten sich nicht persönlich.

Bezüglich des Geschlechts der Sprecher konnten keine wesentlichen Unterschiede festgestellt werden. Der einzige beobachtete Unterschied ist die formelle Begrüßung *Guten Abend* vonseiten einer deutschsprachigen weiblichen Sprecherin im Gegensatz zu dem üblich vorhandenen Ausdruck *Hallo*. Darüber hinaus wurde in jeder Sprache jeweils ein Interaktionsverfahren zwischen bekannten Kommunikationspartnern beobachtet, jedoch genügen die gesammelten Ergebnisse nicht für die Schussfolgerung einer validen These, da beide Sprecherinnen weiblichen Geschlechts waren und deshalb keine

Sprechakte vonseiten männlicher Sprecher zu Zwecken einer begründeten Gegenüberstellung zur Verfügung stehen.

Hinsichtlich des Kooperationsprinzips nach H. P. Grice konnte festgestellt werden, dass die Maximen in einigen FTA Gebrauch finden konnten – besonders bei Interaktionsverfahren in denen sich die Kommunikationspartner persönlich nicht kannten. In solchen Fällen formulierten die Sprecher in der Regel ihre Äußerungen deutlich, kurz und direkt (z.B. *Wie viel kostet der Eintritt?*; *Šta [sic!] imate ovdje?*). Allerdings konnten auch Abweichungen determiniert werden, denn nicht alle FTA wurden gemäß der Maximen des Kooperationsprinzips realisiert. Bei besonders höflich formulierten Sprechakten wurde sichtbar, dass indirekte bzw. unbestimmte Formen bevorzugt werden (z.B. *Wissen Sie vielleicht, ob es hier einen Fischmarkt gibt?*; *Je [sic!] slobodno?*). Im ersten Beispiel werden die Maximen der Modalität nicht eingehalten, denn der Sprecher äußert seine Absicht auf eine indirekte Weise (anstatt: *Sag mir, wo der Fischmarkt ist*), was Unklarheiten nicht ausschließt. Die Aussage *Wissen Sie vielleicht, ob es hier einen Fischmarkt gibt?* könnte hypothetisch so interpretiert werden, als ob seine Absicht wäre, lediglich zu erfahren, ob der Hörer dies weiß oder nicht weiß (ja/nein) – obwohl seine eigentliche Absicht ist, zu erfahren, wo sich der Fischmarkt befindet. Außerdem benutzt er Abschwächungen (*vielleicht*), was wiederum den Konversationsmaximen der Relation widerspricht. Das zweite Beispiel ist eine unbestimmte Formulierung, die sich auf die dritte Person Singular und das Genus Neutrum bezieht (anstatt: *Je li slobodan [ulaz]?*). Natürlich ist aus dem situativen Kontext klar, was genau gemeint ist, doch die Aussage selbst ist vage formuliert im verbalen Aspekt und benötigt eine außersprachliche Referenz, d.h. sie verstößt gegen die Konversationsmaximen der Modalität. Diese Ergebnisse schildern somit Browns und Levinsons These, dass das Gricesche Kooperationsprinzip und die Höflichkeitsnormen, welche ebenfalls ein unentbehrlicher Teil der zwischenmenschlichen Kommunikation sind, nicht immer übereinstimmen. (vgl. Brown 1987: 95. In: Ogiermann 2009: 191). Vor allem die durch die Maximen gestellten Voraussetzungen für die Quantität, Relation und Modalität werden in manchen kommunikativen Situationen als eine Bedrohung des face des Kommunikationspartners angesehen und widersprechen daher den Höflichkeitsnormen. (vgl. Ogiermann 2009: 191)

9 Fazit

Die grundlegenden Rituale der menschlichen Interaktion sind sowohl in der deutschen als auch in der kroatischen Sprache vorhanden und stets in Gebrauch – die Sprecher beider der genannten Sprachen grüßen, bedanken und verabschieden sich, d.h. sie pflegen die Basisnormen der verbalen menschlichen Interaktion, um miteinander effizient kooperieren zu können. Ein durchaus wichtiges Mittel für eine gelungene Kommunikation ist die Höflichkeit, die wegen ihrer pragmatischen und kulturellen Bedingtheit sehr facettenreich ist und daher sehr verschiedenartig definierbar.

Die Höflichkeit kann allgemein in drei Stufen gegliedert werden – die erste Stufe ist eine unerlässliche Voraussetzung für den zwischenmenschlichen Umgang, die dritte hingegen stellt die höchste Form der Höflichkeit dar. Linguistisch betrachtet können die Höflichkeitsformen zwei universelle Höflichkeitsstrategien wiedergeben – entweder die negative politeness oder die positive politeness Strategie, je nach der Art der face-Bewahrung. (vgl. Brown 2004: 315)

Obwohl in der Sprachwissenschaft fortdauernd versucht wird, einen universell geltenden Rahmen für eine gelungene Kommunikation zu erstellen, wird immer wieder gezeigt, dass dies infolge unterschiedlicher soziopragmatischer und kulturelle Faktoren nicht so einfach, wenn überhaupt, durchführbar ist. H. P. Grice stellte einige universelle Maximen des Kooperationsprinzips auf, die jedoch, wie durch diese und etliche andere Untersuchungen gezeigt wurde, in manchen Fällen mit den Höflichkeitsformeln nicht übereinstimmen. Es bleibt also an jedem Sprecher selbst, zu entscheiden, welche Prinzipien er in einer bestimmten kommunikativen Situation bevorzugen wird.

Die Bedeutung der Untersuchungen solcher Art ist in unterschiedlichen Bereichen erkennbar. Die Höflichkeit ein wichtiges Konzept in der Sprachwissenschaft selbst, welche folglich diverse Umsetzungsmöglichkeiten in der interkulturellen und auch didaktischen Dimension bietet. Diese Arbeit ist keineswegs ein repräsentativer Hypothesennachweis, sondern nur ein kleiner Bestandteil solcher Bemühungen, dessen Hauptziel es ist, einen Einblick in die Strategien und Ausdrucksformen der Höflichkeit in der deutschen und kroatischen Sprache zu verschaffen.

Anhang 2

| FTA | Deutsch | Kroatisch |
|--|---|--|
| Sprechakte der negative politeness Strategie | Bezug zum KP: nicht bekannt 1. Können wir die Ausstellung sehen? 2. Wie viel kostet das Prospekt? 3. Wir nehmen eins, (...) 4. Wie viel kostet der Eintritt? 5. Können Sie 'was [sic!] über die Ausstellung sagen? 6. Sind die Leute auf den Fotos Einheimische? 7. Wissen Sie vielleicht, ob es hier einen Fischmarkt gibt? <input type="text" value="= 7"/> | Bezug zum KP: nicht bekannt 1. Je [sic!] slobodno? 2. Malo ću pogledati. 3. Recite mi, jesu [sic!] ovu ljudi na slikama Nerezinci? 4. Jesu još živi svi? 5. Vi ih poznajete? 6. Oh. 7. Šta [sic!] imate ovdje? 8. Evo, ovo ću uzeti. <input type="text" value="=8"/> |
| | Bezug zum KP: bekannt 1. Bis wann ist die Exhibition auf? 2. Und wann hat es abends auf? <input type="text" value="= 2"/> | Bezug zum KP: bekannt 1. Došli smo malo vidjeti izložbu. 2. Ovo se može uzeti? <input type="text" value="=2"/> |
| Insgesamt FTA | = 9 | =10 |
| Sprechakte der positive politeness Strategie | Bezug zum KP: nicht bekannt 1. Danke. 2. (...) danke. 3. Ach so, danke schön. 4. Super. 5. Danke. <input type="text" value="= 5"/> | Bezug zum KP: nicht bekannt 1. Hvala. 2. Hvala. 3. Za uspomenu. <input type="text" value="= 3"/> |
| | Bezug zum KP: bekannt 1. Wie geht's [sic] dir? 2. Prima. 3. Arbeitest du jetzt hier? 4. Du hast immer eine tolle Arbeit! 5. Schön. <input type="text" value="= 5"/> | Bezug zum KP: bekannt 1. A može to [Gas-Scheinwerfer] eksplodirati? 2. Šta [sic!] je to riba? 3. Kako su ga uspjeli izvaditi? 4. Došli su nekim brodom, ili? 5. Kak' [sic!] je to ogromno! 6. I, koliko je težio? 7. Ovo su tune? 8. Kao delfini [sic!] su velike. (...) 9. Lijepo je napravljena izložba. 10. Trebaš mi se ovdje potpisati. <input type="text" value="=10"/> |
| Insgesamt FTA | = 10 | = 13 |

10 Quellenverzeichnis

10.1 Literaturangabe

Argyle, Michael (2013¹⁰): *Körpersprache & Kommunikation. Nonverbaler Ausdruck und soziale Interaktion*. Paderborn: Junfermann Verlag GmbH.

Atteslander, P. (2008¹²): *Methoden der empirischen Sozialforschung*, s. 33-63. Berlin: Schmidt Verlag.

Berger, Tilman (1997): *Alte und neue Formen der Höflichkeit im Russischen - eine korpusbasierte Untersuchung höflicher Direktiva und Kommissiva*. In Peter Kosta, Peter und Elke Mann (Hrsg.): *Slavistische Linguistik*. München: Otto Sagner: 9-29.

Brown, Penelope und Levinson, Stephen C. (2004¹³): *Politeness. Some universals in language usage*. Nijmegen: Cambridge University Press.

Brown, Penelope und Stephen C. Levinson (1987): *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ehrhardt, Claus (2011): *Höflichkeitsbegriffe – am Beispiel von Höflichkeit und Höflichkeitsbewusstsein in Internetforen*. In: Ehrhardt, Claus, Neuland, Eva und Hitoshi Yamashita (Hrsg.): *Sprachliche Höflichkeit zwischen Etikette und kommunikativer Kompetenz*. Frankfurt am Main: Peter Lang: 28-44.

Ehrhardt, Claus, Eva Neuland und Hitoshi Yamashita Hrsg. (2011): *Sprachliche Höflichkeit zwischen Etikette und kommunikativer Kompetenz*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Faerch, Claus und Gabriele Kasper (1989): *Internal and external modification in interlanguage request realization*. In: Blum-Kulka, House, Juliane Shoshana und Gabriele Kasper (Hrsg.): *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: Ablex: 221-247.

- Goffman, Erving (1967): *Interaction Rituals*. New York: Anchor Books.
- Goffman, Erving (1982): *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face behavior*. New York: Pantheon books.
- Grice, H. Paul (1993): *Logik und Konversation*. In: Meggle, Georg (Hrsg.): *Handlung, Kommunikation, Bedeutung*. Suhrkamp: Frankfurt am Main.
- Haferland, Harald und Ingwer Paul (1996): *Eine Theorie der Höflichkeit*. In: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 52, 7-69.
- Holmes, Janet (1995): *Women, Men and Politeness*. London: Routledge.
- House, Juliane und Gabriele Kasper (1987): *Interlanguage pragmatics: requesting in a foreign language*. In: Lörchner, Wolfgang und Rainer Schulze (Hrsg.): *Perspectives on Language in Performance*. Tübingen: Gunter Narr: 1250-1288.
- Ivanetić, Nada (1989): *Interakcijski obrasci za neodobranje*. Zbornik radova 7. Rijeka: Ekonomski fakultet Rijeka.
- Ivanetić, Nada (2001): *Pozdravne formule u rječnicima*. Zagreb: Hrvatska akademija znanosti i umjetnosti.
- Jarrett, Brian (2012): *Making Mediation Work: A Sociological View of Human Interaction*. Fairbanks: University of Alaska.
- Karsberg, Henrik (2012): *Politeness Strategies – a theoretical framework*. Sociolinguistic observations of politeness. Gävle: University of Gävle (veröffentlicht).
- Lüsebrink, Hans-Jürgen (2008²): *Interkulturelle Kommunikation. Interaktion Fremdwahrnehmung Kulturtransfer*. Stuttgart, Weimar: J.B. Metzler Verlag.
- Mills, Margaret H. (1992): *Conventionalized politeness in Russian requests: a pragmatic view of indirectness*. In: *Russian Linguistics*, 16: 65-78.

- Pelz, Heidrun (1990⁸): *Linguistik für Anfänger*. Hamburg: Hoffmann und Campe.
- Rathmayr, Renate (1994): *Pragmatische und sprachlich konzeptualisierte Charakteristika russischer direkter Sprechakte*. In: Mehling, Hans Robert (Hrsg.): *Slavistische Linguistik*. München: Otto Sagner: 251-277.
- Ruhlen, Merritt (1991): *A Guide to the World's Languages*. Volume 1: *Classification*. Stanford: Stanford University Press.
- Watts, Richard J, Sachiko Ide und Konrad Ehlich (2005²): *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: de Gruyter.

10.2 Internetquellen

- Grice, H. Paul (2004): *Logic and Conversation*. In: Cole et al. (1975): *Syntax and Semantics 3: Speech acts*, 41-58. <http://www.ucl.ac.uk/lc/studypacks/Grice-Logic.pdf> (05.08.2016)
- Ogiermann, Eva (2009): *Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests*. In: *Journal of Politeness Research* 5, 189-216. Walter de Gruyter. <http://krpb.pbworks.com/f/Og%20politeness.pdf> (08.08.2016)
- Rash, Felicity (2003): *Linguistic Politeness and Greeting Rituals in German-speaking Switzerland*. In: *Linguistik online* 20, 3/04, 47-72. http://www.linguistik-online.de/20_04/rash.pdf (09.08.2016)
- Spiegel, Carmen und Ulla Kleinberger (2001): *Höflichkeitsformen und Höflichkeitsnormen in Internetforen und E-Mails*. http://www.zora.uzh.ch/57714/1/Kleinberger_Hoeflichkeitsformen.pdf (08.05.2016)
- Scheibler, Petra (o.J.): *Die Methode der Beobachtung*. Deutsches führendes Wissenschaftslektorat. <https://studi-lektor.de/tipps/qualitative-forschung/methode-der-beobachtung.html#beobachtung> (16.06.2016)

10.3 Vortrag

Simon, Horst (18.05.2016): *Höflichkeitsformen*. Gastvortrag an der Abteilung für Germanistik der Philosophischen Fakultät Rijeka. 12:15 Uhr.