

**Unterschiede im Einsatz von Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen  
Kulturkreis am Beispiel des Kritikverhaltens am Arbeitsplatz**

**Überprüfung der Reichweite des Höflichkeitsmodells von  
Brown/Levinson (1987) anhand der kontrastiven Untersuchung  
in deutsch- und russischsprachigen Probandengruppen in Rostock**

Dissertation

zur

Erlangung des akademischen Grades

Doctor philosophiae (Dr. phil.)

der Philosophischen Fakultät

der Universität Rostock

urn:nbn:de:gbv:28-diss2008-0060-5

vorgelegt von

Oxana Serdyukova, geb. am 09. August 1978 in Dnepropetrovsk  
aus Rostock

Rostock, 28. August 2007

## **Abstract**

Die Untersuchung befasst sich mit dem Einsatz von Höflichkeitsstrategien am Beispiel des Deutschen und Russischen. Zum Gegenstand wurde Kritik im beruflichen Kontext gewählt. Das Ergebnis, dass es ethniespezifische Unterschiede im Einsatz von Höflichkeitsstrategien gibt, erlaubt die Grenzen des Modells von Brown/Levinson (1987) zu überprüfen. Es wurde empirisch nachgewiesen, dass eine Reihe von Annahmen dieses Modells nicht unterstützt werden kann: Universalitätsanspruch; Verständnis eines Sprechakts als einer satzwertigen Äußerung; Sichtweise auf die Indirektheit. Vorschläge für die Höflichkeitsforschung: Bestimmung von Tendenzen im Sprachverhalten in Abhängigkeit von weiteren Variablen.

## **Vorwort**

Rückblickend muss ich voller Dankbarkeit an die vielen Menschen denken, die zum Heranreifen und Abschluss dieser Dissertation beigetragen haben.

Diese Arbeit hätte nicht in dieser Form entstehen können, wenn sich nicht die zahlreichen Interview- und Rollenspielteilnehmer auf meine Einladung mit Ernsthaftigkeit und Offenheit eingelassen hätten.

Zutiefst verpflichtet fühle ich mich den Betreuern dieser Arbeit: Herrn Prof. Dr. Wolfgang Sucharowski und Frau Prof. Dr. Ursula Kantorczyk. Ihnen beiden habe ich dafür zu danken, dass sie mir große Freiheit bei der Bearbeitung des Themas gelassen und dies mit einer zielführenden, anspruchsvollen Betreuung verbunden haben. Die regelmäßigen Konsultationen mit Frau Prof. Kantorczyk waren eine unschätzbare Hilfe für ein systematisches Vorgehen und lösten in mir stets einen Motivationsschub aus. Herr Prof. Sucharowski bewahrte mich vor dem Abdriften in fremde Fahrwasser.

Für die zahlreichen Anregungen, die ich im Austausch mit Promovendinnen der Universität Rostock und der Hochschule für Musik und Theater erhalten habe – allen voran von Frau Diane Sinter und Frau Christine Dettmann – möchte ich vielmals danken.

Bei den Audio-Aufnahmen hat mir Herr Gall mit Rat und Tat zur Seite gestanden. Dank seiner unkomplizierten Erklärungen konnte ich darüber hinaus die Bearbeitungstechniken von Audiomaterial schnell erlernen. Eine weitere Unterstützung bei medientechnischen Fragen bekam ich von Frau Espinosa, wofür ich ebenfalls herzlich danke.

Eine große seelische Unterstützung und Hilfe bei der Lösung von computertechnischen Problemen wurde mir seitens eines Kiever, in Rostock lebenden, Architektenehepaars zuteil: von Frau Svetlana und Herrn Leonid Reznik – was ich besonders deutlich in den letzten drei Tagen der Arbeit an diesem Manuskript gespürt habe.

Äußerst dankbar bin ich meinem Ehemann für seine Ermutigungen, den kritischen Blick und seinen Rückhalt. Meine Familie war die Quelle für den immerwährenden Ansporn, dieses Werk zu vollenden.

Für die wertvolle Möglichkeit teilnehmender Beobachtung der interkulturellen Wirtschaftskommunikation als Dolmetscherin und Marketingassistentin habe ich den Mitarbeitern von Solarlux Aluminium Systeme GmbH zu danken. Bei Solarlux erfuhr ich eine spannende Einführung in die wirtschaftlichen Zusammenhänge. In diesem Unternehmen traf ich auf ein echtes Interesse an der Kultur und gesellschaftlichen Realität russischsprachiger Länder sowie auf eine einmalige Diskussionsbereitschaft.

Ein weiteres Vorbild soll an dieser Stelle erwähnt werden. Als ich in meiner Jugend von Heinrich Schliemanns Begeisterung für Sprachen und Mythen fasziniert war, hätte ich nicht denken können, dass ich mich um die Erlangung des Doktorgrades an derselben Universität bemühen werde, an der der Vater der mykenischen Archäologie seine Doktorwürde erhalten hat.

Ich hoffe, dass diese Arbeit einer besseren Verständigung zwischen den Menschen aus den deutsch- und russischsprachigen Ländern dienen wird.

Oxana Serdyukova

Rostock, im August 2007

## Inhaltsverzeichnis

### **THEORETISCHER RAHMEN DER ARBEIT**

<b>0 EINLEITUNG</b> .....	1
<b>1 HÖFLICHKEIT ALS FUNKTION DER BEZIEHUNGSEBENE</b>	
<b>1.1 Einführung</b> .....	7
<b>1.2 Konversations- und Höflichkeitstheorien</b> .....	8
1.2.1 Inhaltsbezogene Konversationsmaximen von Grice (1975).....	8
1.2.2 Maximen von Leech (1983).....	11
1.2.3 Das Konzept der Imagearbeit bei Brown/Levinson (1978/1987) .....	14
1.2.4 Linguistische Theorie der Höflichkeit nach Bublitz (2001) und Ehrhardt (2002).....	19
<b>2 KRITISIEREN AUS DER LEXIKOLOGISCHEN UND SPRECHAKT-THEORETISCHEN PERSPEKTIVE</b>	
<b>2.1 Einführung</b> .....	27
<b>2.2 Lexikologische Betrachtung</b> .....	27
2.2.1 Begriffsursprung.....	27
2.2.2 Bedeutungen der Wortfamilie ‚Kritik‘ in der deutschen Gegenwartssprache.....	29
2.2.3 Wortfeld ‚negative Bewertung‘ .....	32
<b>2.3 Pragmalinguistische Betrachtung des Kritisierens: Sprechakttheorie</b> .....	34
2.3.1 Gelingensbedingungen für Kritikakte.....	36
2.3.2 Illokutionsindikatoren für Kritisieren.....	41
2.3.2.1 Direktheit und konventionalisierte Indirektheit.....	42
2.3.2.1.1 Syntaktische Eigenschaften.....	42
2.3.2.1.2 Lexikalische Eigenschaften.....	43
2.3.2.2 Situativ-kontextuelle Indirektheit .....	44
2.3.3 Sprechhandlungen und Kritikstrategien in Kritik-Gesprächen.....	46
<b>3 ÜBERPRÜFUNG DES HÖFLICHKEITSMODELLS VON BROWN/LEVINSON AUF DIE ANWENDBARKEIT FÜR DIE ANALYSE VON KRITIK-GESPRÄCHEN</b>	
<b>3.1 Einführung</b> .....	51
<b>3.2 Forschungsstand</b> .....	52
3.2.1 Unterschiede in den Komponenten des ‚Face“-Konzepts .....	52
3.2.2 Gesichtsbedrohende Akte (Face threatening act, oder FTA) .....	55
3.2.3 Faktoren, die die Äußerungsproduktion beeinflussen .....	57
3.2.4 Rangeinteilung der Strategien .....	58
3.2.5 Universalitätsanspruch .....	60
3.2.6 Kommunikationsmodell .....	62
3.2.7 Methodologische Ebene .....	64

## **4 DARSTELLUNG VON FÜHRUNGSSTILEN, RAHMENBEDINGUNGEN UND DEREN AUSWIRKUNGEN AUF DAS KRITIKVERHALTEN: KULTURSPEZIFISCHE VERHALTENSWEISEN**

<b>4.1 Einführung</b> .....	67
<b>4.2 Führungsstile und Kritikstrategien</b> .....	69
4.2.1 Typen von Vorgesetzten in Russland: westlich orientierte Manager, “Neue Russen” und Sowjetdirektoren.....	69
4.2.2 Führungsstile im Vergleich.....	70
4.2.2.1 Paternalismus.....	72
4.2.2.2 Autoritärer Führungsstil.....	74
4.2.3 Zusammenhang zwischen Führungsstil und Kritikstrategie.....	76
<b>4.3 Darstellung von Rahmenbedingungen</b> .....	77
4.3.1 Asymmetrische Kommunikation.....	78
4.3.1.1 Geschichtliche, soziale und politische Faktoren.....	78
4.3.1.1.1 Aufklärung, Leibeigenschaft, Oblomovismus, Dorf-Gemeinschaft.....	78
4.3.1.1.2 Moderne Demokratien?.....	79
4.3.1.2 Pädagogische Einflussgrößen.....	80
4.3.1.3 Kulturell verankerte Vorstellungen von Macht und Hierarchie.....	81
4.3.2 Symmetrische Kommunikation.....	85
4.3.2.1 Kompromisslosigkeit als Tugend im russischen Kulturkreis.....	85
4.3.2.2 Hohe Frequenz von antagonistischen und provokativen Tendenzen .....	87
<b>4.4 Auswirkungen der Rahmenbedingungen auf das Kritikverhalten in russischen Betrieben und die internationale Zusammenarbeit</b> .....	89
4.4.1 Auswirkungen auf das Verhalten der Mitarbeiter.....	90
4.4.2 Auswirkungen auf das Verhalten der Vorgesetzten.....	92
4.4.3 Auswirkungen auf traditionelle Formen der partizipativen Zusammenarbeit.....	94

## **5 WISSENSCHAFTLICHE FRAGESTELLUNGEN UND HYPOTHESEN.....99**

## **6 METHODE**

<b>6.1 Methode der Datengewinnung</b> .....	102
6.1.1 Vorteile des Rollenspiels als Datengewinnungsmethode in konfliktären Kontexten.....	102
6.1.2 Soziale Situation „Interview“.....	103
6.1.3 Situationscharakteristik.....	105
6.1.4 Einweisung der Probanden.....	106
6.1.5 Technische, räumliche und zeitliche Aspekte der Aufnahme.....	107
6.1.6 Sprachliche und sachliche Korrektheit von Situationsschilderungen.....	108
6.1.7 Probandencharakteristik.....	108

<b>6.2 Methode der Analyse.....</b>	<b>110</b>
-------------------------------------	------------

## **EMPIRISCHER TEIL DER ARBEIT**

### **7 POSITIVE HÖFLICHKEITSSTRATEGIEN ZUR HERSTELLUNG VON GEMEINSAMKEIT UND DEMONSTRATION VON KOOPERATION**

<b>7.1 Einführung.....</b>	<b>113</b>
----------------------------	------------

<b>7.2 Positive Höflichkeit als Ober-Strategie.....</b>	<b>115</b>
---	------------

<b>7.3 Mechanismus ‚Gemeinsame Basis schaffen‘.....</b>	<b>117</b>
---	------------

7.3.1 Markierungen für Gruppenzugehörigkeit benutzen.....	118
---	-----

7.3.2 Übereinstimmung, Einverständnis, Zustimmung suchen.....	122
---	-----

7.3.2.1 Kollegen.....	123
-----------------------	-----

7.3.2.2 Vorgesetzte.....	126
--------------------------	-----

7.3.2.3 Mitarbeiter.....	130
--------------------------	-----

7.3.3 Scheinbare Übereinstimmung.....	134
---------------------------------------	-----

7.3.3.1 Kollegen.....	135
-----------------------	-----

7.3.3.2 Vorgesetzte.....	139
--------------------------	-----

7.3.3.3 Mitarbeiter.....	140
--------------------------	-----

<b>7.4 Mitteilen, dass Sprecher und Hörer kooperieren.....</b>	<b>142</b>
--	------------

7.4.1 Der Sprecher signalisiert, dass er Kenntnis von den Bedürfnissen des Hörers hat und um seine Bedürfnisse besorgt ist.....	142
---	-----

7.4.1.1 Kollegen.....	143
-----------------------	-----

7.4.2 Anbieten, Versprechen, Vorschläge, Einladen.....	150
--	-----

7.4.2.1 Kollegen.....	150
-----------------------	-----

7.4.2.2 Vorgesetzte.....	153
--------------------------	-----

7.4.3 Einschließendes ‚Wir‘ (Sprecher und Hörer in die Aktivität einbeziehen. Gemeinsame Basis voraussetzen).....	156
---	-----

7.4.3.1 Das ‚Wir‘ der Kollegen.....	157
-------------------------------------	-----

7.4.3.2 Das ‚Wir‘ der Vorgesetzten.....	160
---	-----

7.4.3.3 Das ‚Wir‘ der Mitarbeiter.....	164
--	-----

<b>7.5 Wünsche des Hörers erfüllen.....</b>	<b>166</b>
---	------------

7.5.1 Den Hörer beschenken (mit Gegenständen, Sympathie, Verständnis, Kooperativität).....	167
--	-----

7.5.1.2 Kollegen.....	167
-----------------------	-----

7.5.1.3 Vorgesetzte.....	169
--------------------------	-----

7.5.1.4 Mitarbeiter.....	170
--------------------------	-----

<b>7.6 Zusammenfassung.....</b>	<b>172</b>
---------------------------------	------------

### **8 NEGATIVE HÖFLICHKEITSSTRATEGIEN ZUR HERSTELLUNG VON DISTANZ UND DEMONSTRATION VON RESPEKT**

<b>8.1 Einführung.....</b>	<b>176</b>
----------------------------	------------

<b>8.2 Ober-Strategie der negativen Höflichkeit.....</b>	<b>177</b>
--	------------

<b>8.3 Konventionalisierte Indirektheit</b> .....	179
8.3.1 Modalpartikel ‚bitte‘.....	180
8.3.1.1 Kollegen.....	181
8.3.1.2 Mitarbeiter.....	182
8.3.1.3 Vorgesetzte.....	183
8.3.2 Modalpartikel ‚mal‘.....	185
8.3.2.1 Kollegen.....	188
8.3.3 Modalverben und Konjunktiv als Mittel der konventionellen Indirektheit....	191
8.3.3.1 Vorgesetzte.....	191
8.3.4 Wesentliche Differenzen bei der Verwendung der Strategie der konventionellen Indirektheit.....	192
8.3.4.1 Kollegen.....	192
8.3.4.2 Mitarbeiter und Vorgesetzte.....	193
<b>8.4 Ehrerbietung erweisen</b> .....	196
8.4.1 Mitarbeiter.....	198
8.4.2 Vorgesetzte.....	202
<b>8.5 Sich entschuldigen</b> .....	207
8.5.1 Kollegen.....	210
8.5.2 Mitarbeiter.....	219
8.5.3 Vorgesetzte.....	226
<b>8.6 Zusammenfassung</b> .....	233
<b>9 SCHLUSSBETRACHTUNG</b>	
<b>9.1 Zusammenfassung</b> .....	235
<b>9.2 Ergebnisse</b> .....	238
<b>9.3 Erweiterungsnotwendigkeit des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson</b> .....	242
<b>9.4 Diskussion</b> .....	246
<b>10 LITERATURVERZEICHNIS</b> .....	249
<b>11 ANHANG</b> .....	277

## Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1: Bedeutungen des Lexems kritisch</i> .....	30
<i>Tabelle 2: Bedeutungen des Lexems Kritik</i> .....	30
<i>Tabelle 3: Bedeutungen des Lexems kritisieren</i> .....	31
<i>Tabelle 4: Beispiele für gesichtswahrende Strategien</i> .....	42
<i>Tabelle 5: Strategie Zustimmung erfragen im Deutschen</i> .....	132
<i>Tabelle 6: Strategie Zustimmung erfragen im Russischen</i> .....	133
<i>Tabelle 7: Strategie Besorgnis um die Bedürfnisse des Hörers</i> .....	149
<i>Tabelle 8: Strategie Anbieten, Versprechen, Vorschlagen, Einladen</i> .....	152
<i>Tabelle 9: Strategie den Hörer beschenken (am Beispiel von Dankäußerungen)</i> .....	171
<i>Tabelle 10: Positive Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen Kulturkreis</i> .....	173
<i>Tabelle 11: Vorkommensweisen der Partikel mal im Deutschen</i> .....	190
<i>Tabelle 12: Strategie der konventionellen Indirektheit im Sprachgebrauch von Kollegen</i> .....	193
<i>Tabelle 13: Strategie der konventionellen Indirektheit bei der Kommunikation bei hierarchischem Gefälle</i> .....	194
<i>Tabelle 14: Strategie der konventionellen Indirektheit. Gesamtergebnis</i> .....	195
<i>Tabelle 15: Ehrerbietungsstrategie im Sprachgebrauch von Vorgesetzten</i> .....	206
<i>Tabelle 16: Entschuldigungsstrategie im Sprachgebrauch von Kollegen</i> .....	219
<i>Tabelle 17: Entschuldigungsstrategie im Sprachgebrauch von Mitarbeitern</i> .....	225
<i>Tabelle 18: Entschuldigungsstrategie im Sprachgebrauch von Vorgesetzten</i> .....	230
<i>Tabelle 19: Charakteristika des Sprechereignisses Kritisieren</i> .....	247

## **THEORETISCHER RAHMEN DER ARBEIT**

### **0 EINLEITUNG**

Während der Arbeit an diesem Manuskript war mir die Stachelschwein-Fabel von Arthur Schopenhauer sehr präsent:

Eine Gesellschaft Stachelschweine drängte sich an einem kalten Wintertage recht nahe zusammen, um durch die gegenseitige Wärme sich vor dem Erfrieren zu schützen. Jedoch bald empfanden sie die gegenseitigen Stacheln; welches sie dann wieder von einander entfernte. Wann nun das Bedürfnis der Erwärmung sie wieder näher zusammenbrachte, wiederholte sich jenes zweite Übel; so daß sie zwischen beiden Leiden hin- und hergeworfen wurden, bis sie eine mäßige Entfernung von einander herausgefunden hatten, in der sie es am besten aushalten konnten. (Schopenhauer, 2001:765)

Die Frage nach der richtigen Entfernung im menschlichen Zusammenleben führt unweigerlich zu der Auseinandersetzung mit Höflichkeit. Die Sichtweise auf Höflichkeit als ein Mittel, Verletzungen zu vermeiden, widerspiegelt zwar nur eine der Facetten dieses Phänomens, leuchtet jedoch bei der Untersuchung von Kritik-Gesprächen besonders ein. Weitere Fragen ergeben sich, wenn man über die Kulturspezifität der besagten 'Entfernung' nachdenkt.

Theoretische Relevanz der Problemstellung der vorliegenden Arbeit begründet sich darin, dass hier eine sprach- und kulturvergleichende Analyse am Material der deutschen und russischen Sprache im Hinblick auf den unterschiedlichen Einsatz von positiven (solidarisierenden) und negativen (distanzwahrenden) Höflichkeitsstrategien vorgenommen wird. Hierbei werden die Grenzen des Universalitätsanspruchs des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson (1987) abgesteckt, vor allem im Hinblick darauf, dass beziehungs-pflegende Höflichkeitsstrategien einer Kultur angewandt auf Vertreter einer anderen Kultur ungeahnte negative Konsequenzen hervorrufen können.

Bei der Auseinandersetzung mit diesem Thema ließ sich ein erhebliches Forschungsdesiderat feststellen. So schildert Krongauz einen Forschungsbedarf bei der Anwendung der Höflichkeitsmodelle von Brown/Levinson (1987), Leech (1977, 1983) und Goffman (1967):

Leider sind die erwähnten Arbeiten in Russland wenig bekannt, und aus diesem Grund findet praktisch keine Anwendung der betreffenden Höflichkeitstheorien auf die russische Sprache statt. Möglicherweise sollte man als die einzige Ausnahme das Buch der österrei-

chischen Russistin Renate Rathmayr (2003)<sup>1</sup> betrachten, die bei der Beschreibung des Entschuldungsverhaltens in der russischen Kultur das Konzept der positiven Höflichkeit fruchtbar verwendet hat. (Krongauz 2004:165, Übersetzung aus dem Russischen – O.S.)

Die theoretische Relevanz der vorliegenden Arbeit basiert also darauf, dass hier ein empirisch fundierter Beitrag zur Theorie der Höflichkeit des Deutschen und Russischen geleistet werden soll: Dies geschieht vor allem unter Einbeziehung der Faktoren ‚Rollenstil‘ und ‚(konfliktäre) Situation‘.

Speziell im Hinblick auf das Russische lässt sich in der bisherigen Höflichkeitsforschung vor allem die Akzentsetzung auf präskriptive und lexikographische Herangehensweisen feststellen; bei der Erforschung der natürlichen Sprache wird dagegen ein erhebliches Forschungsdesiderat deutlich:

Im Bereich der Erforschung der russischen Sprachetikette<sup>2</sup> gibt es praktisch keine fundamentale Arbeit. Im Allgemeinen haben die Arbeiten zur Untersuchung der Etikette präskriptiven Charakter („was angemessen ist“) und sind an den Bedürfnissen der Ausländer orientiert, die Russisch erlernen (Goldin 1983; Formanowskaja 1989; siehe auch die popularisierte Variante der letzten Monographie Formanowskaja 2002)<sup>3</sup>. Mit den konkreten sprachlichen Daten (hier ist das Sprechen in natürlichen Bedingungen gemeint) befassen sich die Linguisten äußerst selten (hier können wohl nur die Bücher Zemskaja 1979 und Rathmayr 2003 genannt werden). Einen Versuch der theoretischen Analyse der russischen Etikette aus der lexikographischen Perspektive unternimmt A. G. Balakaj (Balakaj 2001; 2002). (Krongauz 2004:165, Übersetzung aus dem Russischen – O.S.)

Erstaunlicherweise bleibt die soziologische Perspektive in der Betrachtung von Zemskaja auch im Jahr 2004 vernachlässigt (siehe z. B. Zemskaja 2004:576-579), denn mit ihren Schilderungen zu Höflichkeit differenziert sie nicht zwischen sprachlichem Verhalten von Statushöheren, Tieferstehenden und Gleichgestellten. Der Faktor „Rollenposition“ – als ein weiterer Faktor, der für die Wahl der positiven oder negativen Höflichkeitsstrategien verantwortlich wäre – wird in die Betrachtung von Zemskaja nicht einbezogen, trotz ihrer langjährigen Forschungspraxis der russischen Umgangssprache.

Darüber hinaus bleibt in der Literatur der Einsatz der negativen, und hier insbesondere der Ehrerbietungshöflichkeit (*deference politeness*), an Höherstehende im russischen

---

<sup>1</sup> Die im Jahre 1996 auf Deutsch erschienene Monographie von Rathmayr wurde erst im Jahr 2003 auf Russisch veröffentlicht und somit dem russischsprachigen Leserkreis zugänglich.

<sup>2</sup> ‚Sprachetikette‘ ist ein in der russischen Slawistik gebräuchlicher Begriff, der in vielen Hinsichten deckungsgleich mit dem Begriff ‚Höflichkeit‘ der westlichen Linguistik verwendet wird.

<sup>3</sup> Die von Krongauz zitierte Quelle Formanowskaja 2002 entspricht der Ausgabe 2002b in meiner Literaturliste.

Kulturkreis weitgehend unbemerkt. Möglicherweise lässt sich diese Forschungslücke auf die Nachwirkung der Proklamation von Gleichheit in der Sowjetunion zurückführen. Dagegen dürfte die Bedeutung der positiven Höflichkeit in der deutschen Kultur viel größer ausfallen, als bisher angenommen.

Über kulturspezifische Unterschiede bei Äußerung von Kritik finden sich in der interkulturellen Forschung lediglich vereinzelte Hinweise. Als Gegenstand einer sprach- und kulturvergleichenden Untersuchung wurde das Kritisieren bis jetzt weder in der deutsch- noch in der russischsprachigen Forschung in einer erschöpfenden Weise behandelt. Auch hier bleibt die Untersuchung zur Pragmatik der Entschuldigungen im Russischen von Rathmayr (1996) die einzige Ausnahme, die u. a. weitere in Kritik-Gesprächen vorkommende Sprechhandlungen wie z. B. Erklärungen, Schuld- und Verantwortungsübernahmen, Wiedergutmachungsangebote, Besserungsversprechen, Hinhalten, Belehrung und Beschimpfung thematisiert.

Zwar finden sich einige wenige sprachvergleichende Betrachtungen des Kritisierens in germanischen Sprachen: beispielsweise in pragmalinguistischen Untersuchungen zu verbalen Herausforderungen im Deutschen und Dänischen von Fredsted (2002) sowie zu Unterschieden im Kritikverhalten und in den kommunikativen Präferenzen von Deutschen und Engländern von House/Kasper (1981). Die überwiegende Mehrheit der Bemerkungen zu kulturspezifischen Besonderheiten des Kritikverhaltens stammt jedoch nicht aus linguistischen, sondern aus sozial- und wirtschaftswissenschaftlichen Abhandlungen und der Managementliteratur, vgl.: Roth (1994), Baumgart/Jänecke (1997) und Yoosefi/Thomas (2003) über Unterschiede im Kritikverhalten von Deutschen und Russen; Wilson/Donaldson (1995) – Kritikverhalten von Russen und Westeuropäern /Nordamerikanern; Brück (2002) – Kritikverhalten von Deutschen, Österreichern und Schweizern.

Eine weitere Relevanz der Problemstellung ergibt sich aus einer ungenügenden Erforschung der Kommunikation sowie der gegenseitigen Reaktion zwischen den Sprechern des Russischen und den Vertretern anderer Kulturen (vgl. Krongauz 2004:167).

Für sprach- und kulturvergleichende Untersuchungen zum Kritikverhalten allgemein und für das deutsch-russische Kritikverhalten insbesondere kann also eine erhebliche For-

schungslücke festgestellt werden, die ich mit der vorliegenden Arbeit zu schließen beabsichtige.

Den theoretischen Bezugsrahmen für die vorliegende Untersuchung bildet das Höflichkeitsmodell von Brown/Levinson aus dem Jahre 1987, das trotz der Kritiken als das bisher am vollständigsten ausgearbeitete Modell zur Untersuchung sprachlicher Höflichkeit gilt (vgl. Fraser 2001:1406). Mit der Vorstellung von Höflichkeit als imagewahrender Haltung der Interaktanten, die sich in der Wahl von situativ angemessenen kommunikativen Mustern äußert, bietet dieses Modell bessere Erklärungsmöglichkeiten für die Untersuchung des Kritikverhaltens auf Höflichkeitsmanifestationen als jene Konzepte, die Höflichkeit als soziale Normen (z. B. Formanowskaja 1989) oder konversationellen Kontrakt (Fraser 1975,1990, Fraser/Nolen 1981) begreifen.

Im Hinblick auf die Fragestellungen der vorliegenden Arbeit wurde die Definitionsproblematik bei einem weiteren zentralen Konzept besonders deutlich. Der Begriffsumfang der Wortfamilie ‚Kritik‘ ließ sich nicht endgültig nur auf die Komponente der negativen Bedeutung reduzieren: gegen solche Reduktion sprach die Beobachtung der Empirie, die Interview-Aussagen der Probanden sowie Hinweise von Tannen (1997).

Besonderheiten des Untersuchungsbereiches „Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen am Arbeitsplatz“ bestehen zum einen darin, dass die Höflichkeitsstrategien in einem konfliktären Kontext im Gegensatz zum neutralen Kontext nicht beziehungserhaltende, sondern beziehungsdestabilisierende Wirkungen entwickeln können. Es wurde deutlich, dass ‚echte‘ (also im Sinne der Beziehungserhaltung) von ‚unechten‘ (beziehungsdestabilisierenden) Wirkungen unterschieden werden mussten. Bei Kritik-Äußerungen war zu unterscheiden, ob die Interaktanten (bzw. einer der beiden) das analysierte Sprechereignis als Kritik, Bitte oder vielleicht sogar Anteilnahme intendieren.

Zum anderen bestehen die Besonderheiten darin, dass der Einsatz von abschwächenden Formulierungen im Sinne der Höflichkeit die eigene Position des Kontrahenten und somit auch den kommunikativen Erfolg seiner Redebeiträge minimieren kann. Bei der Analyse der Kommunikation am Arbeitsplatz soll die Rollenposition als zentraler Faktor, der die rollentypischen Höflichkeitsstile prägt, durchgängig berücksichtigt werden.

Im Gegensatz zu der Herangehensweise anderer linguistischer Arbeiten, die sich auf erfundene oder mittels teilnehmender/unbeteiligter Beobachtung erhobene Daten stützen, wird hier für die Erforschung von potenziell konfliktärer Kommunikationsgattung ‚Kritik-Gespräch‘ am Arbeitsplatz ein Korpus authentischer Kritik-Gespräche verwendet.<sup>4</sup> Bei der hier angewendeten pragmalinguistischen kontrastiven Gesprächsanalyse handelt es sich um eine Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden mit folgenden Zielsetzungen: (1) Höflichkeitsstrategien, bei deren Gebrauch sich kulturspezifische Differenzen vermuten lassen, zu identifizieren; (2) ihre Wirkungen in den beiden Vergleichssprachen mit Einbezug der Rollenposition und der situativen Merkmale zu beschreiben und zu vergleichen; (3) die Frequenz von ‚echten‘ (im Sinne der Beziehungserhaltung wirkenden) Höflichkeitsstrategien zu zählen.

Die qualitative Analyse verlief über drei Schritte. Zunächst wurden Korpus-Stellen identifiziert, die auf Kritik-Intention schließen ließen. Danach wurden ausgewählte Unterstrategien der positiven und negativen Höflichkeit identifiziert, ihre Wirkung als Höflichkeitsstrategien belegt und interkulturelle Unterschiede im Gebrauch und Wirkung herausgearbeitet. Bei der Untersuchung der Gespräche mittels qualitativen Ansatzes wurde neben der pragmalinguistischen Gesprächsanalyse mit ihrer Berücksichtigung relevanter textexterner Daten und ihrem Akzent auf die sprachliche Realisierung von Handlungen (Holly 1992, Klemm 2000) auch die für die ethnomethodologische Konversationsanalyse typische Form der Kontextanalyse angewendet (Deppermann 1999; Bergmann 2001:922): Hierbei galt die Relation zu vorangegangenen oder nachfolgenden Äußerungen als interpretationsrelevanter Faktor. Auch der Anfang und das Ende des Gesprächs sowie die sequenzielle Position der jeweiligen Äußerung erwiesen sich für die korrekte Interpretation bzw. Zuordnung zu Höflichkeitsstrategien unentbehrlich. Solches Vorgehen ermöglichte nicht nur zu klären, ob höfliche Intentionen im Sinne der Beziehungserhaltung geäußert wurden, sondern auch in welcher Position im Laufe des Gesprächs dies geschah und welchen Einfluss die Sequenzpositionierung auf die kommunikative Gesamtbedeutung des Gesprächs hatte.

---

<sup>4</sup> Es sei hier auf die Internetveröffentlichung des Untersuchungskorpus verwiesen, das demnächst auf [www.phf.uni-rostock.de/institut/igerman/spr\\_komm/forschung.html](http://www.phf.uni-rostock.de/institut/igerman/spr_komm/forschung.html) abzurufen sein wird. Rollenspiel als Datengewinnungsmethode und der hier erhobene Authentizitätsanspruch werden ausführlich im 6. Kapitel thematisiert.

Die zentralen Prämissen der vorliegenden Arbeit lassen sich verkürzt folgenderweise darstellen:

*(1) Das Merkmal ‚konfliktäre Situation‘ wirkt sich im Russischen – im Gegensatz zum Deutschen – dahingehend aus, dass die Frequenz von positiven und negativen Höflichkeitsstrategien wesentlich reduziert wird.*

*(2) Der Faktor ‚Rollenposition‘ beeinflusst das Höflichkeitsverhalten im russischen Kulturkreis erheblich mehr als im deutschen.*

Für die Erforschung des Einsatzes von Höflichkeitsstrategien im Hinblick auf diese Hypothesen wird ein folgender Aufbau der Arbeit als sinnvoll erachtet. Im ersten Kapitel wird Höflichkeit als imagewahrende Haltung, und darüber hinaus als ein sozial angemessenes und rationales Verhalten definiert. Im zweiten Kapitel wird die Betrachtung des Sprechereignisses ‚Kritisieren‘ aus der lexikologischen und sprechakttheoretischen Perspektive vorgenommen – mit dem Ziel, herauszufinden, ob die negative Bedeutung die alleinige Komponente dieses Sprechaktes ausmacht oder ob sie auch eine positive Komponente enthält. Im dritten Kapitel erfolgt die Überprüfung des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson (1987) auf seine Anwendbarkeit für die Analyse von Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen. Des Weiteren werden im vierten Kapitel der Vergleich der deutschen (bzw. ‚westlichen‘) und russischen Verhaltensweisen bei Kritik und die Darstellung wichtiger kommunikativer Rahmenbedingungen im russischen Kulturkreis vorgenommen, was der Generierung der Hypothesen im fünften Kapitel dient. Und schließlich rundet das sechste Kapitel, in dem die Entscheidung für das Rollenspiel als Methode der Datengewinnung und die Methode der (qualitativen und quantitativen) kontrastiven Gesprächsanalyse begründet wird, den theoretischen Teil der Dissertation ab. Der empirische Teil beginnt mit der Erforschung der kulturspezifischen Differenzen bei der Verwendung positiver Höflichkeitsstrategien, da gerade bei dieser Ober-Strategie die meisten Differenzen deutlich wurden (Kapitel 7). Nach der darauf folgenden Analyse der Differenzen im Gebrauch der negativen Höflichkeitsstrategien (Kapitel 8) werden im neunten und abschließenden Kapitel der Dissertation nach der Zusammenfassung der Ergebnisse eine Erweiterungsnotwendigkeit des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson am Material des Deutschen und Russischen aufgezeigt sowie theoretische Implikationen für weitere sprach- und kulturvergleichende Höflichkeitsforschungen umrissen.

# 1 HÖFLICHKEIT ALS FUNKTION DER BEZIEHUNGSEBENE

## 1.1 Einführung

Der Beziehungsaspekt in der Gesprächslinguistik gerät seit Anfang der siebziger Jahre mit der pragmatischen Perspektive verstärkt unter die Lupe. Ein wichtiger Impuls für die Erforschung des Beziehungsaspekts ging mit dem soziologisch-interaktionistischen Konzept des *face* von Erving Goffman aus (Holly 2001:1382), das auch der Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson (1978/1987) zu Grunde lag<sup>5</sup> und die den theoretischen Rahmen für die vorliegende Untersuchung bildet.

Das Ziel des vorliegenden Kapitels besteht darin, basierend auf den theoretischen Ausarbeitungen des relativ jungen Wissenschaftsbereichs *Pragmalinguistik*, eine Check-Liste zur theoretischen Erfassung verbaler Höflichkeit zu erstellen und eine Begründung für die Wahl des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson (1987) für die Analyse von Kritik-Gesprächen zu liefern. Zunächst werden Konversationsmaximen von Grice (1975) und Höflichkeitsmaximen von Leech (1983) vorgestellt. Obwohl die Konversationsmaximen von Grice eine Art ‚Anleitung zum Unhöflichsein‘ darstellen, werden sie hier diskutiert, da die Höflichkeitsstrategie der situativ-kontextuellen Indirektheit bei Brown/Levinson (*off-record*-Strategie) gerade auf der Verletzung dieser Konversationsprinzipien basiert. Die theoretischen Überlegungen von Leech lösten eine ganze Welle in der Höflichkeitsforschung der westlichen Pragmalinguistik aus und lieferten wertvolle Hinweise zum Verständnis der Höflichkeit als ein kontext- und situationsabhängiges Phänomen. Auch Leechs Höflichkeitsmaximen lassen sich in den diversen Strategien positiver und negativer Höflichkeit bei Brown/Levinson wieder erkennen. In einem weiteren Schritt wird das Höflichkeitskonzept um die Sichtweise der imagewahrenden Haltung von Brown/Levinson (1978/1987) erweitert. Und schließlich werden vertiefende Überlegungen zur Konventionalität von höflichen Ausdrücken, Höflichkeitsindikatoren, Kooperativität und Rationalität des menschlichen Handelns dargestellt, sodass eine Checkliste erstellt werden kann, die eine erste Annäherung an das Phänomen Höflichkeit ermöglicht.

---

<sup>5</sup> Darüber hinaus wurden Goffmans Darstellungen von *face* in einer Reihe von linguistischen Arbeiten aufgegriffen und weiterentwickelt, zit. nach Holly (2001:1382): Hartmann 1973; Schlieben-Lange 1975; Holly 1976, 1979; Coulmas 1979; Schank/Schwitalla 1980; Henne/Rehbock 1982; Lange 1984; Werlen 1984; Brinker/Sager 1989; Tracy 1990; Adamzik 1994; Schwitalla 1996 u. a.

Eine Überprüfung der Eignung und das Erweiterungspotenzial des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson wird im dritten Kapitel des theoretischen Teils – nach der sprechakttheoretischen Auseinandersetzung mit dem Phänomen *Kritisieren* – geschehen. Das Höflichkeitsmodell von Brown/Levinson, welches dieser Untersuchung zugrunde liegt, wird im Verlauf des gesamten empirischen Teils der Dissertation überprüft und gegebenenfalls erweitert.

## ***1.2 Konversations- und Höflichkeitstheorien***

### *1.2.1 Inhaltsbezogene Konversationsmaximen von Grice (1975)*

Bei allen Höflichkeitsmodellen, die in diesem Kapitel vorgestellt werden, steht der Beziehungsaspekt im Mittelpunkt. Anders verhält es sich mit dem Modell von Grice (1975; 1989). Entsprechend der Grice'schen Sichtweise auf die konversationelle Interaktion sind die Interaktionsteilnehmer rational handelnde Individuen, die vor allem am effizienten Informationsaustausch Interesse haben. Rational handeln heißt dabei, das kommunikative Ziel mit geeigneten Mitteln (ohne Gefährdung der Interaktionssituation) möglichst effektiv (mit möglichst niedrigen Kosten) zu erreichen. Diese Vorstellung von der Konversation als einem rationalen und effizienten Prozess greifen später in ihrem Höflichkeitsmodell Brown/Levinson (1987:4) auf.

Auch bei Grice existiert das Höflichkeitsprinzip, jedoch wird dieses neben dem Kooperationsprinzip postuliert, nicht als sein Bestandteil, es beinhaltet eine Handlungsanweisung an den Sprecher: „Mache deinen Gesprächsbeitrag jeweils so, wie es von dem akzeptierten Zweck oder der akzeptierten Richtung des Gesprächs, an dem du teilnimmst, gerade verlangt wird.“ (Grice 1975/1979:248). Aus dem Kooperationsprinzip leitet Grice (1975/1979:249f.) vier Konversationsmaximen ab: die Maxime der Quantität, die den Informationsgehalt des Redebeitrags auf das Wesentliche einschränkt; die Maxime der Qualität, die den Wahrheitsgehalt von Redebeiträgen thematisiert; die Maxime der Relation, die die Relevanz des Beitrages einfordert; und schließlich die Maxime der Art und Weise, die Mehrdeutigkeiten und Unklarheiten anprangert.

Die Einhaltung des Kooperationsprinzips und der daraus abgeleiteten Maximen wird in

der Interaktion ständig überprüft. Dabei erfolgt jeder Versuch der Interpretation auf Grund der Annahme, dass der Sprecher ein rational handelnder Mensch ist: Jede reelle oder scheinbare Verletzung der Maximen signalisiert konversationelle Implikaturen, also nicht explizit ausgesprochene Botschaften, die vom Sprecher intendiert werden und vom Hörer erschlossen werden müssen.

Die Signifikanz der Maximenverletzung soll hier am Beispiel von Arbeitszeugnis-Äußerungen aufgezeigt werden. Die Relevanzmaxime beispielsweise wird nicht verletzt, wenn im Arbeitszeugnis eines Sozialarbeiters erwähnt wird, er habe sich ausgesprochen für die Belange der Belegschaft interessiert. Diese Bewertung wird im Einklang mit der Maxime der Relevanz geäußert, da das beschriebene Interesse zu den beruflichen Aufgaben des Sozialarbeiters gehört, und bedeutet daher eine positive Bewertung der Arbeitskompetenz des Betreffenden. Wird jedoch eine vergleichbare Äußerung zur Charakteristik des sozialen Verhaltens eines Bauarbeiters verwendet, so verletzt dieser Hinweis die Maxime der Relevanz, da das Interesse für die Belange der Belegschaft nicht zu den Arbeitstugenden eines Bauarbeiters zählt. Also wird hiermit eine Botschaft impliziert, dass der Betreffende homosexuell ist.

Die Signifikanz der Maximenverletzung und die entsprechenden Implikaturen lassen sich in einer Liste der Geheimcodes, die bei der Erstellung von Arbeitszeugnissen<sup>6</sup> verwendet werden, nachweisen:

Er hat mit seiner geselligen Art zur Verbesserung des Betriebsklimas beigetragen.  
(= Er hat Alkoholprobleme)

Er machte sich mit großem Eifer an die ihm übertragenen Aufgaben.  
(= Trotz Fleiß hatte er keinen Erfolg)

Wegen seiner Pünktlichkeit war er stets ein gutes Beispiel.  
(= Aber nicht wegen seiner Leistung)

Sie hat alle Aufgaben in ihrem und im Firmeninteresse gelöst.  
(= Sie hat Firmeneigentum gestohlen)

Der Zwang zur Verletzung der Relevanzmaxime bei der Erstellung des Arbeitszeugnisses wird verständlich, wenn der Rahmen, in dem der federführende Arbeitgeber handelt, ab-

---

<sup>6</sup> Ausgewählt nach [www.arbeitszeugnis.de](http://www.arbeitszeugnis.de).

gesteckt wird. So befindet sich der Arbeitgeber einerseits unter dem Zwang der Gewerbeordnung: „Den Arbeitgebern ist es untersagt, die Zeugnisse mit Merkmalen zu versehen, welche den Zweck haben, den Arbeiter in einer aus dem Wortlaut nicht ersichtlichen Weise zu kennzeichnen.“ (§113, Absatz 3 der Gewerbeordnung).<sup>7</sup> Andererseits steht der Arbeitgeber unter dem Zwang, das tatsächliche Verhalten der Arbeitskraft zu thematisieren. Je mehr negative Bewertungen das tatsächliche Verhalten erfährt, desto mehr wird also die Relevanzmaxime verletzt.

Die Auswahl der obigen vier Maximen und die Grice'sche Sichtweise auf die Interaktion wurde vielfach kritisiert (Bach/Harnisch 1979; Sperber/Wilson 1986/1995; Keller 1995:207; Ehrhardt 2002:97, 103). So vermutet Ehrhardt eine größere Wichtigkeit der Qualitätsmaxime im Vergleich zu der (möglichen) Höflichkeitsmaxime:

Hat Höflichkeit in Grice'schen Termini vielleicht den Status einer Maxime, ähnlich wie „Sage nichts, was du für falsch hältst“? Muss man also eine Maxime „Sei höflich“ formulieren? Auch hier scheint es einen großen Unterschied in der Wichtigkeit beider (möglicher) Maximen zu geben. Die Aufrichtigkeitsunterstellung hat in der Kommunikation offensichtlich einen viel größeren Stellenwert als eine etwaige Höflichkeitsunterstellung. (Ehrhardt 2002:103)

Will man höflich sein, kommt man also nicht immer umhin, gegen die Maximen von Grice zu verstoßen. Hält sich der Sprecher konsequent an die Maximen, riskiert er sogar, als unhöflich zu wirken. Insbesondere trifft dies für Situationen zu, in denen der Sprecher z. B. mit seinen an der ‚Wahrheit‘ orientierten Kritik-Äußerungen sein Gegenüber verletzt; wenn der kritisierende Kollege sich an die Maxime der Relation hält und dadurch dem Wunsch des Gesprächspartners, das Thema zu wechseln, nicht nachkommt; oder wenn der Kritisierende indirekte, vage Formulierungen vermeidet und dadurch autoritär wirkt. Die Konversationsmaximen von Grice sind m. E. nur bedingt für die Beschreibung von ‚Konversation‘ am Arbeitsplatz geeignet. Das strikte Befolgen von Grice' Konversationsmaximen würde eine starke Vernachlässigung des Beziehungsaspekts zur Folge haben und daher wahrscheinlich lediglich für die Beschreibung des Sprachverhaltens in Extremsituationen verwendbar sein. Insbesondere bei der Äußerung von Kritik, wie dies im em-

---

<sup>7</sup> Zit. nach [www.arbeitszeugnis.de](http://www.arbeitszeugnis.de).

pirischen Teil der Arbeit gezeigt wird, scheinen die Sprecher eben nicht die Grice'schen Konversationsmaximen zu befolgen.<sup>8</sup>

### 1.2.2 Maximen von Leech (1983)

Im Gegensatz zum Grice'schen Ansatz zeigen sich die Maximen von Leech als viel geeigneter, die Kommunikation am Arbeitsplatz im Hinblick auf die Verwendung von Höflichkeitsintentionen in Kritik-Gesprächen zu beschreiben. Im Ansatz von Leech (1983) wird Höflichkeit als ein pragmatisches, also ein kontext- und situationsabhängiges Phänomen beschrieben.

Leech setzt – anders als Grice – das Höflichkeitsprinzip nicht neben das Kooperationsprinzip, sondern sieht es als Bestandteil des Kooperationsprinzips. Leech kritisiert, dass die Grice'schen Maximen auf den Wahrheitsgehalt thematischer Redebeiträge bezogen sind, also allein auf die Inhaltsebene, während der auf der Beziehungsebene ablaufenden Kommunikation keine Aufmerksamkeit geschenkt wird. Das Grice'sche Modell der inhaltsbezogenen Maximen wird von Leech um beziehungsbezogene, höflich-soziale Maximen ergänzt, die auf die Entwicklung und Stabilisierung von Beziehung gerichtet sind. Dabei sind die Maximen nicht als Regeln, sondern als „Skizzen des möglichen Vorgangs“ zu betrachten (vgl. Nixdorf 2002:56).

So veranlasst die Taktmaxime (*Tact maxim*) den Sprecher, Kosten für andere zu minimieren und den Nutzen für andere größer zu machen. Die Großzügigkeitsmaxime (*Generosity maxim*) verleitet den Sprecher dazu, den eigenen Nutzen zu minimieren und die eigenen Kosten zu erhöhen. Die Anerkennungsmaxime (*Approbation maxim*) handelt davon, die Missbilligung von anderen zu minimieren und stattdessen die Anerkennung der anderen zu erhöhen. Die Bescheidenheitsmaxime (*Modesty maxim*) schreibt vor, das Eigenlob zu minimieren und dafür die eigene Missbilligung zu vergrößern. Die Zustimmungsmaxime (*Agreement maxim*) veranlasst den Sprecher dazu, die Nichtübereinstimmung zwischen ihm und den anderen zu reduzieren und die Übereinstimmung zu erhöhen. Und schließlich verleitet die Sympathiemaxime (*Sympathy maxim*) den Sprecher dazu, die

---

<sup>8</sup> Eine ähnliche Sichtweise auf die Konversationsmaximen von Grice beweisen Brown/Levinson, indem sie ihre *off-record*-Höflichkeitsstrategien (Strategie der situativ-kontextuellen Indirektheit) als eine Nichtbefolgung von den Grice'schen Maximen beschreiben (Brown/Levinson 1987:211ff.).

Antipathie zwischen ihm und den anderen zu minimieren und die Sympathie zu vergrößern (vgl. Leech 1983:132).

Die sechs Maximen von Leech zeichnen sich durch eine ausgeprägte Beziehungsorientierung aus und entfalten nach meiner empirischen Beobachtung in vielen Kritik-Gesprächen ihre beziehungsstabilisierende Wirkung. Dies geschieht vor allem dann, wenn z. B. der Kritisierende seine Missbilligungs-Intention abmildert, oder wenn der Kritisierte sich entschuldigt, da die Beziehungserhaltung für sie Vorrang hat. Im weiteren Verlauf wird aufgezeigt, dass zwischen den Leech'schen Maximen und bestimmten Strategien der positiven und negativen Höflichkeit von Brown/Levinson gewisse Parallelen erkennbar sind.

Die Leech'schen Maximen sind einem allgemeinen Prinzip der Höflichkeit untergeordnet, welches den Sprecher dazu veranlasst, den Ausdruck von unhöflichen Meinungen zu minimieren, und stattdessen den Ausdruck von höflichen Meinungen zu maximieren: "Minimize (other things being equal) the expression of impolite beliefs"/ „Maximize (other things being equal) the expression of polite beliefs." (Leech 1983:81).

Das Prinzip der Höflichkeit und des Ausdrucks von höflichen Meinungen veranschaulicht (Leech 1983:80) mit einem Beispiel, in dem ein Kind dafür, dass es den Zuckerguss gegessen hat, indirekt kritisiert wird:

P[arent]: Someone's eaten the icing off the cake.

C[ild]: It wasn't me.

*P* entscheidet sich für eine indirekte Beschuldigung, da eine direkte Beschuldigung das Kind möglicherweise verletzen würde, besonders im Falle einer falschen Anschuldigung. Mit seiner Entscheidung für die indirekte Sprechhandlung folgt *P* dem Höflichkeitsprinzip, hier der Taktmaxime. Dadurch verringert *P* die Wirkung der direkten, einer nicht für die Beziehung förderlichen Anschuldigung. Bublitz weist darauf hin, dass die Höflichkeit einer Annahme sich danach richtet, ob sie dem Hörer nützt oder schadet (vgl. Bublitz 2001:222).

Leech stellt einen anderen Zusammenhang als Grice zwischen Indirektheit und Kooperationsprinzip her. Während das Grice'sche (1975/1979:248) Kooperationsprinzip, wie bereits beschrieben, lautet: „Mache deinen Gesprächsbeitrag jeweils so, wie es von dem

akzeptierten Zweck oder der akzeptierten Richtung des Gesprächs, an dem du teilnimmst, gerade verlangt wird“ sieht Leech den Nachteil des Grice’schen Kooperationsprinzips darin, dass Grice damit nicht erklären konnte, warum der Sprecher sich für eine indirekte Äußerung entscheidet. Nach Leech ist das Höflichkeitsprinzip dem Kooperationsprinzip von Grice nicht nur gleichzusetzen, sondern ist ihm sogar überzuordnen, besonders wenn Beziehungspflege Vorrang hat. Das Nebeneinander zweier gleichwertiger Prinzipien kann unter Umständen dazu führen, dass eines zu Lasten des anderen verletzt wird. Gerade weil dem Höflichkeitsprinzip in den meisten Kommunikationssituationen häufig eine größere Bedeutung beigemessen wird, werden kooperative Gesprächsmaximen von Grice missachtet. Das Höflichkeitsprinzip beinhaltet die Wahrung des Rechts des Individuums auf Selbstbestimmung und ein positives Selbstbild und wird im Allgemeinen höher geschätzt als die strikte Beachtung einer Gesprächsmaxime.

Den Zusammenhang zwischen Indirektheit und Höflichkeit kann man nach Leech am Besten mittels der Taktmaxime nachvollziehen: Der Taktmaxime schreibt er bei der Konversation eine größere Bedeutung als den anderen Maximen zu. Takt wird (in diesem Fall in Bezug auf Direktiva) wie folgt definiert: „Strategic conflict avoidance ... (which) can be measured in terms of the degree of effort put into the avoidance of a conflict situation. Thus in general, the more tactful the directive is, the more indirect and circumlocutionary it is.“ (Leech 1977:19, zit. nach Nixdorf 2002: 56).

Die Taktmaxime von Leech beschreibt strategische Überlegungen (Indirektheit, größerer sprachlicher Aufwand), die dazu dienen, Konfliktpotenzial zu reduzieren. Die Taktmaxime liegt den wesentlichen Strategien der negativen Höflichkeit von Brown/Levinson (1978) oder der Distanzhöflichkeit (Rathmayr 1996) zugrunde.

Bei der Beschreibung des Kritikverhaltens scheinen mir ebenso die von Leech (1983:107, 123) entwickelten Kosten/Nutzen-Skala und Optionalitätsskala hilfreich zu sein. Die Kosten/Nutzen-Skala zeigt an, wer von dem Ereignis des Sprechakts den Nutzen hat und wer die Kosten trägt: der Sprecher oder der Hörer. So könnte die Kosten/Nutzen-Skala es möglich machen, zu erklären, warum solche Sprechhandlungen wie Ratschlaggeben und Belehren, die in vielen westlichen Kulturen als ein Eingriff in die Privatsphäre erfahren

werden, in einigen anderen Kulturen höflich bzw. neutral wirken. Dies geschieht vor allem zwar dann, wenn nicht der Aspekt des Wissensvorsprungs von *S* im Vordergrund steht, sondern das Interesse von *S* am Wohl des anderen. In der Wahrnehmung von *S* hat *H* den Nutzen vom Ereignis des Sprechakts, wenn er seinen Rat befolgt. Aus dieser Perspektive betrachtet, könnte erklärt werden, warum Gespräche im russischen Kulturkreis im Allgemeinen mehr belehrende Anteile als im deutschen haben (vgl. Rathmayr 1996:115).

Des Weiteren ist für den Grad der Höflichkeit der Optionalitätsfaktor verantwortlich. Er zeigt an, inwiefern die Ausführung eines Akts von freier Wahl des Hörers oder Sprechers abhängt. Der Optionalitätsfaktor könnte erklären, warum auch die mit großem Indirektheitsgrad formulierte Aufforderungen, vor allem wenn sie von Vorgesetzten geäußert werden, in der Regel als verpflichtende Aufforderungen wahrgenommen und nicht als persönliche Bitten missinterpretiert werden.

Abschließend lässt sich festhalten, dass Höflichkeit bei Leech als ein kontext- und situationsabhängiges Phänomen und mithilfe von maximeartigen Empfehlungen beschrieben wird, wobei ihre Funktion in der Entwicklung und Stabilisierung der Beziehung und in der Herstellung von Kooperativität deutlich verankert wird. Die Formulierung von höflichen Äußerungen wird vor allem mit Indirektheit (über die Taktmaxime) in Zusammenhang gebracht.

Parallel dazu findet eine Vertiefung des interaktions- und sprechakttheoretischen Gedankenguts bei Brown/Levinson (1978/1987) statt: Ähnlich wie Leech schreiben sie der Indirektheit eine wesentliche Rolle bei der Formulierung von höflichen Äußerungen zu. Darüber hinaus erblicken sie das Wesen der Höflichkeit in der imagewahrenden Haltung des Sprechers.

### *1.2.3 Das Konzept der Imagearbeit bei Brown/Levinson (1978/1987)*

Mit der Entwicklung ihrer bahnbrechenden Theorie von Höflichkeitsuniversalien, die trotz der vielen Kritiken seit einem Drittel Jahrhundert ein theoretisches Fundament für zahlreiche Untersuchungen zur Höflichkeit liefert, traten Patricia Brown und Stephen Levinson das sprechakt- und interaktionstheoretische Erbe ihrer Vorgänger an (vgl. vor allem das Konzept des *face-work*/Imagearbeit bei Goffman 1967).

Verschiedene Sprachen, so ergab die Studie *Politeness – Some Universals in Language Usage*, bieten eine Vielzahl von vergleichbaren Mitteln zum Ausdruck von negativer und positiver Höflichkeit. Diesen kommunikativen Mitteln, vor allem denen der negativen Höflichkeit, schreiben Brown/Levinson universalen Charakter zu und entwickeln für ihre Erfassung ein Beschreibungsmodell, das auf den Säulen der *Rationalität* und der *face*-Orientierung (Imageorientierung) basiert (Brown/Levinson 1987:61ff.). Dabei meint *face* das öffentliche Image, das ein Individuum für sich beansprucht, verweist auf die beiden elementaren Rechte des Hörers – Selbstbestimmung und Anerkennung – und ist am Beziehungsaspekt ausgerichtet. *Rationalität* betrifft den maximal effizienten Einsatz von sprachlichen Mitteln zum Erreichen von Zielen (siehe Abschnitt zu den Grice'schen Maximen). *Rationalität* und *face*-Orientierung ermöglichen eine zweckorientierte, effiziente, beziehungspflegende und somit konfliktfreie Gesprächsentwicklung (vgl. Bublitz 2001:223).

Höflichkeit wird von Brown/Levinson in der *face*-bezogenen Einstellung des Sprechers gesehen. Mit anderen Worten: Höflichkeit residiert nicht in bestimmten Sprechakten, sondern ist ein Produkt einer imagewahrenden Haltung des Sprechers. Ein Sprecher, der sich um das *face* des Hörers bemüht, versucht, diejenigen (sprachlichen) Handlungen zu vermeiden bzw. ihre Wirkung abzumildern, die in die Handlungsfreiheit des anderen eingreifen oder sein Selbstwertgefühl beeinträchtigen können.

Der *face*-Begriff von Brown/Levinson vereinbart zwei unterschiedliche Aspekte in sich:

negative face: the basic claim to territories, personal preserves, rights to non-distraction – i.e. to freedom of action and freedom of imposition

positive face: the positive consistent self-image or ‚personality‘ (crucially including the desire that this self-image be appreciated and approved of) claimed by interactants

(Brown/Levinson 1987:61)

Auf das ‚negative Gesicht‘ (*negative face*) des Hörers zu achten bedeutet, sein Selbstbestimmungsrecht zu akzeptieren, ihn nicht zu bevormunden, seine Handlungsfreiheit nicht einzuschränken und in der Entfaltung seiner Persönlichkeit nicht zu stören. Das ‚positive Gesicht‘ (*positive face*) des Hörers verweist auf sein Bedürfnis nach Aufmerksamkeit,

Zuwendung, Bestätigung, Anerkennung oder auch Bewunderung.<sup>9</sup>

Nach der Theorie von Brown/Levinson stellen sprachliche Handlungen regelmäßig einen potentiellen Eingriff in die Handlungsfreiheit des anderen und eine potentielle Bedrohung seines Selbstbildes dar, denn wir können mit sprachlichen Äußerungen den Hörer nicht nur von unserer Sicht der Dinge überzeugen, sondern auch unsere Interessen zu seinen Lasten durchsetzen. Hierfür verwenden Brown/Levinson den Begriff ‚gesichtsbedrohender Akt‘ *face threatening act*. Akte der Kritik gehören entsprechend der Darstellung von Brown/Levinson zu den Akten, die das positive Gesicht des Hörers bedrohen (1987:66).<sup>10</sup> Diese Sichtweise von Brown/Levinson auf Akte der Kritik ist meiner Ansicht nach einseitig. Denn in einem Kritikgespräch kann nicht nur das positive Gesicht, sondern auch das negative Gesicht bedroht werden, und zwar vor allem dann, wenn der Hörer aufgefordert oder gezwungen wird, sein Verhalten zu ändern, bestimmte Handlungen auszuführen oder zu unterlassen. Außerdem können meines Erachtens beide Gesichtsausprägungen in einem Kritikgespräch nicht nur bedroht, sondern sogar gepflegt werden: Das negative Gesicht – durch die sachlich-distanzierte und vorsichtig-indirekte Kritik, das positive Gesicht – durch die aufbauende Kritik.

Die Rücksichtnahme auf das *positive/negative face* des Hörers produziert drei Höflichkeitsstrategien: *off record*, *positive politeness*, *negative politeness* (Brown/Levinson 1987:68f.). Schätzt der Sprecher das Potenzial der Gesichtsbedrohung als hoch ein, so bedient er sich der entsprechenden Strategien.

Die Strategie der situativ-kontextuellen Indirektheit (*off record*) dürfte den größten mentalen Aufwand für den Hörer bedeuten. In diesem Zusammenhang kann sie als Strategie der Verschleierung, des Kaschierens oder Verbergens bezeichnet werden. Der Sprecher drückt sich indirekt oder auch zweideutig aus, da er nicht möchte, dass seine Absicht, in das Selbstbestimmungsrecht des Hörers einzugreifen, leicht zu erkennen ist. Wird seine

---

<sup>9</sup> Wenn alle Kommunikationsteilnehmer die Wünsche nach Handlungsfreiheit oder Anerkennung gleichzeitig durchsetzen würden, könnte dies – wie Bublitz zu Recht bemerkt – das Ende jeder Kommunikation bedeuten: „Häufig können wir das Selbstbestimmungsrecht des Hörers nicht unangetastet lassen, ohne unser eigenes einzuschränken.“ (Bublitz 2001:224).

<sup>10</sup> Darüber hinaus können sprachliche Handlungen des Sprechers auch sein eigenes Gesicht bedrohen: so etwa in dem Fall, wenn der Sprecher durch eine Entschuldigung seine Schuld oder mangelnde Kompetenz gegenüber dem Hörer zugibt.

Intention vom Hörer erkannt und akzeptiert, liegt es im Interesse des Sprechers. Wird sie vom Hörer erkannt, jedoch zu Ungunsten des Sprechers ausgelegt, kann der Sprecher dank der indirekten, zweideutigen Formulierung ausweichen oder die ihm vorgeworfene Absicht als Unterstellung zurückweisen. Zu den *off-record*-Strategien zählen fünfzehn Unterstrategien, die auf der Verletzung der konversationsauslösenden Maximen von Grice basieren: so geht es bei diesen Strategien z. B. um den Gebrauch von Metaphern, Ironie, Unter- und Übertreibungen sowie Anspielungen.

Des Weiteren gliedern Brown/Levinson *on-record*-Strategien aus. Bei diesen Strategien gibt der Sprecher sein Anliegen deutlich zu verstehen, benutzt jedoch kompensierende Handlungen (*redressive action*) – dazu gehören Strategien der positiven und negativen Höflichkeit.

Mit den kompensierenden Strategien der positiven und negativen Höflichkeit werden potentielle Gesichtsbedrohungen als nicht gewollt und unerwünscht markiert. Durch die Strategien der negativen Höflichkeit soll die Wirkung der Gesichtsbedrohungen entweder abgewendet oder zumindest reduziert werden. Mittels der Strategien der positiven Höflichkeit kann nicht nur verhindert werden, dass das Selbstwertgefühl des Hörers (möglicherweise ungebührlich) beschädigt wird; das Selbstwertgefühl des Hörers wird dadurch eher gestärkt. Mehr noch: dank dieser Strategien kann der Wunsch zum Ausdruck gebracht werden, dem Hörer näher zu kommen, also Distanz (,horizontale' Dimension nach Holly 2001:1384) zu reduzieren.

Eine weitere Strategie ist die der Direktheit, die laut Brown/Levinson ohne kompensierende Handlung ausgeführt wird. Bei dieser Strategie (*without redressive action, baldly*) werden direkte, eindeutige und häufig auch knappe Sprechhandlungen – ohne Umschweife und ohne kompensierende sprachliche Maßnahmen – geäußert. Nach Brown/Levinson setzt der Gebrauch dieser Strategie besondere Umstände voraus. So kann ein Sprecher in folgenden drei Situationen diese Strategie wählen, ohne mit Sanktionen rechnen zu müssen:

- (a) Es liegt ein Notfall vor.
- (b) Die Handlung liegt im Interesse des Hörers.
- (c) Der Sprecher hat einen viel höheren Status als der Hörer.

Diese direkte Strategie wird von Brown/Levinson den Ranghöheren im militärischen Be-

reich oder in gesellschaftlichen Gruppen mit einer allgemein anerkannten ‚Hackordnung‘ zugestanden.

Aus der Position dieses Modells lässt sich z. B. nicht erklären, warum im Russischen ‚direkte‘ Imperativformen auch im Sprachgebrauch von Statistiefereen in ihren Bitten an Höhergestellte vorkommen. Hier sollte möglicherweise die Wirkung der Aspektform des russischen Verbs in die Betrachtung einbezogen werden. So klingen russische Imperative, die das Verb mit dem unvollendetem Aspekt enthalten, oft weniger kategorisch (2) als diejenigen mit dem vollendetem Aspekt (1), vgl.:

(1) *Зайди и сядь!* vs. Komm herein und setz dich!

(2) *Заходи, садись!* vs. Komm doch bitte herein, setz dich bitte!

Nach meiner Beobachtung kann die Aspektwahl im Russischen ihrer Wirkung nach mit der Wirkung von abschwächend-modifizierenden Partikeln des Deutschen wie z. B. *mal*, *doch* durchaus gleichgesetzt werden.

Diese Vorüberlegungen lassen mich dem Universalitätsanspruch der Theorie von Brown/Levinson mit Vorsicht begegnen. Vermutlich besitzen direkte Formen des Russischen, ungeachtet der gewählten Aspektform, ein geringeres gesichtsbedrohendes Potential als im Englischen, so dass der Einsatz dieser Strategie zum Ausdruck von Höflichkeit im Russischen durchaus legitimiert sein kann.

Mit ihrer Unterscheidung von fünf Oberstrategien (negative und positive Höflichkeit, situativ-kontextuelle Indirektheit, direkte Strategie und die Strategie des Schweigens), von denen die ersten drei in diverse Unterstrategien unterteilt werden, gaben Brown/Levinson ein bis zu dem Zeitpunkt unbekanntes fein differenziertes Instrumentarium an die Hand, welches eine nähere Betrachtung von Höflichkeitsphänomenen erst ermöglichte. Speziell für die Erforschung von Kritik-Gesprächen sind ihre zahlreichen Beispiele für die Abschwächung von gesichtsbedrohenden Äußerungen (Kritik, Aufforderung) durch positive und negative Höflichkeitsstrategien interessant.

Abschließend lässt sich Folgendes festhalten. Brown/Levinson beschreiben Höflichkeit als eine gesichtswahrende Haltung des Sprechers, also als eine Beziehungsarbeit, die an den eigenen und fremden negativen und positiven Gesichtsbedürfnissen orientiert ist und Beziehungspflege zum Ziel hat. Des Weiteren wird Höflichkeit von Brown/Levinson als

eine Rationalitätsorientierung beschrieben. Darüber hinaus erarbeiten Brown/Levinson einen Katalog aus den fein differenzierten linguistischen Strategien und grammatischen Kategorien, die eine Lokalisierung und Beschreibung von Höflichkeitsintentionen möglich machen.

Ein Schwachpunkt ihres Modells, der bereits auf diesem Stadium augenfällig wird, ist ihre Prämisse, dass gleiche Höflichkeitsstrategien gleiche Wirkungen in allen Kulturen (und auch Subkulturen) zeigen. So werden die meisten Sprechhandlungen im Rahmen des Brown/Levinson-Modells – darunter fallen sogar Komplimente – als imagebedrohende Handlungen (*face threatening acts*) begriffen. Der Grund dafür wird in der Forschung darin gesehen, „dass dem negativen Aspekt von *face* und folglich der negativen Höflichkeit große Bedeutung zugeschrieben wird, eine größere als es in einigen Kulturen der Fall ist.“ (Nixdorf 2002:51).<sup>11</sup>

Dennoch erscheint mir das Modell von Brown/Levinson wert, auf die Anwendbarkeit für die sprachvergleichende Analyse des Kritikverhaltens überprüft zu werden, was das Ziel des dritten Kapitels sein wird.

In diesem Stadium erwähnenswert ist ein weiteres Manko des theoretischen Ansatzes von Brown/Levinson: unausgesprochen bleibt die Vorstellung von der konventionellen Bedeutung der sprachlichen Zeichen und der darüber hinausgehenden möglichen kommunikativen Effekte. Diese Vorstellung könnte erklären, warum eine mit zahlreichen Höflichkeitsindikatoren versehene Äußerung als unhöflich intendiert und wahrgenommen werden kann. Weitere vertiefende Überlegungen hierzu finden sich in den Ausführungen von Bublitz (2001) sowie in der linguistischen Theorie von Erhardt (2002).

#### *1.2.4 Linguistische Theorie der Höflichkeit nach Bublitz (2001) und Ehrhardt (2002)*

Zur Ergänzung des Beschreibungsinstrumentariums für Höflichkeitsphänomene sollen hier weitere pragmlinguistische Überlegungen von Bublitz (2001) und Ehrhardt (2002) diskutiert werden. Die Check-Liste zur Höflichkeit führt somit von den maximeartigen Empfehlungen (Leech 1983) über linguistische Strategien und grammatische Kategorien

---

<sup>11</sup> Nixdorf zitiert Kaspers Hinweis bezüglich der Ursache für eine solche inadäquate Auffassung: „high value placed on individualism in Western culture“ (Kasper 1990:195, zit. nach Nixdorf ebd.) – der hohe Wert, der dem Individualismus in westlichen Kulturen zugeschrieben wird.

(Brown/Levinson 1978) zu einer vertiefenden theoretischen Erfassung verbaler Höflichkeit.

In seiner Dissertation *Beziehungsgestaltung und Rationalität* hat Ehrhardt (2002) eine linguistische Theorie der Höflichkeit ausgearbeitet. In der Tradition seiner Vorgänger betrachtet er als Hauptfaktoren dabei die wechselseitig unterstellten Intentionen der Beziehungsgestaltung und Rationalität des menschlichen Handelns. Wenn der Sprecher das Ziel verfolgt, kommunikativ erfolgreich zu sein, bemüht er sich, eine kooperative Beziehung zu gestalten, was für ihn rational und höflich bedeutet.

Die Ansicht, dass höfliches Verhalten rational ist, weil es den kommunikativen Erfolg sichert, vertritt auch Bublitz und definiert Höflichkeit als ein „rationales, sozial angemessenes Verhalten“ (2001:231). Auch Ehrhardt sieht das Wesen von Höflichkeit in einer Intention des Sprechers, „eine angemessene soziale Distanz zwischen Hörer und Sprecher zum Ausdruck zu bringen“ (2002:235), also der Situation und der Partnerkonstellation angemessen zu handeln.

Darüber hinaus wird der Höflichkeit ein regelhafter Charakter zugeschrieben und ihre Funktion darin gesehen, „das Zusammenleben zu erleichtern, kooperativer zu gestalten und letztlich erst zu ermöglichen“ (Ehrhardt 2002:76). Die gemeinsame Funktion aller Phänomene, die unter den Begriff *Höflichkeit* subsumiert werden können, sieht Ehrhardt darin, „in der Interaktion einen positiven, harmonischen persönlichen Kontext auf der Beziehungsebene zu schaffen und zwischen den Interaktionsteilnehmern wechselseitig sicherzustellen, dass alle die Ziele der Interaktion akzeptieren und dementsprechend handeln“ (Ehrhardt 2002:75). Auf diese Weise können mit Höflichkeit Konflikte, Eingriffe in Selbstbestimmungs- und andere Persönlichkeitsrechte, sowie Beschädigungen des Images vermieden werden (vgl. Bublitz 2001:231). Höflichkeit wird damit als ein „zentraler“ Aspekt der Beziehungsgestaltung betrachtet (vgl. Ehrhardt 2002:235).

Eine weitere Funktion von Höflichkeit wird darin gesehen, Kommunikationssituationen überschaubarer zu machen und deren Komplexität zu reduzieren. Jedoch ist höfliches Verhalten abzugrenzen auf der einen Seite von rituell vollzogenen Handlungen und auf der anderen Seite von spontanen Gefühlsäußerungen, denn in den Bereich der Höflichkeit gehören mehr oder weniger kodifizierte Verhaltensnormen oder -regeln bzw. Konventionen (Ehrhardt 2002:75). In diesem Zusammenhang betont Bublitz (2001:231), dass es

nicht sinnvoll ist, Höflichkeit als eine „*bloße gesellschaftliche Etikette und Norm für gutes Benehmen* oder als *rhetorisch-schmückende Beigabe*“ zu betrachten. Stattdessen wird der Höflichkeit ein sehr grundlegender Status zugeschrieben: sie wird nicht als „fakultative“, „okkasionelle Ergänzung oder Korrektur von Verhaltensmanifestationen“ angesehen, sondern als notwendiger Bestandteil sozialen Handelns. In ihrer Notwendigkeit wird Höflichkeit jedoch nicht als „Tugend“, sondern als „alltägliche Praxis“ gewertet (Ehrhardt 2002:76, Bublitz 2001:231).

Die Konversationsmaximen von Grice (1975) (Sei informativ! Sei wahrhaftig! Sei relevant! Sei klar!) waren ursprünglich zur Erklärung von Kommunikationssituationen entworfen, in denen es vor allem um „maximal effizienten Informationsaustausch“ geht. Um ‚Beziehungsgestaltung‘ als Ziel einer Interaktion in den Vordergrund zu rücken, argumentiert Ehrhardt dafür, dass der effiziente Informationsaustausch nicht immer das (einzige oder vorrangige) Ziel von Gesprächen bzw. Gesprächsbeiträgen ist. Der Sprecher kann beispielsweise oft (auch) um Persuasion, Selbstdarstellung oder Beziehungspflege bemüht sein.

Ehrhardt beschreibt ‚Beziehungsgestaltung‘ als mögliches Ziel von Äußerungen, welches zur Gestaltung einer kooperativen Gesprächsatmosphäre führt, und nimmt „Sei höflich“ als die dafür zentrale Maxime an. Die Höflichkeitsmaxime von Ehrhardt lässt sich in Kurzform definieren als „die zwischen Sprecher und Hörer wechselseitig unterstellte Absicht, in kooperativer Weise kommunizieren zu wollen“ (Ehrhardt 2002:236).

Höflichkeit wird also als ein Prinzip rationalen Handelns dargestellt: Sprecher und Hörer unterstellen sich wechselseitig, höflich sein zu wollen, solange sie davon ausgehen, dass eines der Ziele der kommunikativen Handlung der Beziehungsgestaltung dienen soll (vgl. Ehrhardt 2002:238). Eine höfliche Äußerung ist aus dieser Perspektive, so Ehrhardt, in sozialer Hinsicht unmarkiert: Durch ihre Formulierung bringt der Sprecher die „situationsangemessene Distanz“ zwischen sich und dem Hörer zum Ausdruck. Markierte Höflichkeit sieht Ehrhardt dagegen in den Situationen, wenn für den Sprecher das Ziel ‚Beziehungsgestaltung‘ besonders wichtig ist. Dann ist der Sprecher höflicher, als dies die Situation erfordert.

Eine Demonstration von höflichen Absichten in Kritik-Gesprächen kann meines Erach-

tens ebenfalls markiert wirken – dies hängt von den Erwartungen des kritisierten Interaktionspartners: Erwartet der Hörer keine oder weniger Bemühung um die Beziehungsaufrechterhaltung, nimmt er die Höflichkeitsmanifestationen als etwas Markiertes wahr.

Damit Höflichkeit erfolgreich kommuniziert wird, sind zusätzliche Annahmen des Hörers notwendig, u. a. Kenntnis der möglichen Ziele von kommunikativen Handlungen, aber auch weitere außersprachliche Kenntnisse:

... Kenntnisse über die Person des Sprechers, die Vorgeschichte von Sprecher und Hörer, Kenntnisse über die Situation und vor allem die Kenntnis der Höflichkeitsmaxime, also das Wissen um den erwartbaren und rationalen Ablauf einer Kommunikation in einer bestimmten Situation. (Ehrhardt 2002:227)

Für die theoretische Erfassung von verbaler Höflichkeit zieht Ehrhardt zwei Möglichkeiten in Betracht. Die erste besteht darin, die Vorstellung „aufzuweichen“, dass grammatischen Strukturen, Wörtern und Sätzen eine konventionelle Bedeutung eigen ist. Dementsprechend würde man behaupten, die Bedeutung von Konjunktiv II liegt u. a. darin, Höflichkeit zum Ausdruck zu bringen. Zwar liegt eine solche Orientierung vielen Ansätzen zur Linguistik der Höflichkeit zugrunde, jedoch wird diese Option von Ehrhardt wegen ihrer unerwünschten theoretischen Konsequenzen und ihrer Unangemessenheit zurückgewiesen.

Ehrhardt entscheidet sich für die zweite Möglichkeit und geht hiermit von theoretischen Konzeptionen aus, „die die Vorstellung einer konventionellen Bedeutung beibehalten und erklären, wie auf dieser Grundlage kommunikative Effekte erzielt werden können, die weit über diese Bedeutung hinausgehen“ (2002:238). So kann eine höfliche Aufforderung beispielsweise nicht nur durch die Verwendung des Konjunktivs II, sondern auch als Entscheidungsfrage formuliert werden.

Bei der Frage danach, welche Eigenschaften von sprachlichen Zeichen oder deren Verwendung es dem Sprecher möglich machen, den Eindruck zu erwecken, er sei höflich oder wolle es sein, konzentriert sich Ehrhardt fast ausschließlich auf die Untersuchung der Funktion von sprachlichen Zeichen. Daher bildet die Grundlage seiner Überlegungen der sprachtheoretische Ansatz, der Sprechen und Sprache unter funktionalen Gesichtspunkten analysiert – als kommunikative Handlung bzw. Mittel dazu:

Wenn ein Sprecher höflich sein möchte, dann muss er mehr tun als zum Beispiel den Konjunktiv II oder die *Sie*-Anrede verwenden. Der Hörer seinerseits muss zur Ent-

schlüsselung der entsprechenden Absicht des Sprechers mehr kennen als die Bedeutung des Satzes und seiner Konstituenten. Höflichkeit kann damit nicht Sätzen, sondern ausschließlich Äußerungen zugeschrieben werden. Das heißt auch, dass der Hörer – neben dem sprachlichen Wissen im engeren Sinne – weitere Kenntnisse als Prämissen für seinen Interpretationsprozess aktivieren muss – Kenntnisse, die nur in einer Handlungstheorie abgebildet werden können. (Ehrhardt 2002:238)

Die so genannten Höflichkeitsformen stellt Ehrhardt als Indikatoren dar, die dank ihrer konventionellen Bedeutung als Prämissen für Schlüsse auf das Ziel der Beziehungsgestaltung funktionieren können und die sich daher zu einem konventionellen Mittel zum Ausdruck von Höflichkeit entwickelt haben – dabei wird der Ausdruck von Höflichkeit nicht als Aspekt ihrer Bedeutung betrachtet (vgl. Ehrhardt 2002:239). Der Schlussprozess ist immer noch notwendig, er wird allerdings durch die Verwendung von Höflichkeitsformen (Indikatoren) erleichtert. Für den erfolgreichen Schlussprozess sind weitere (über das sprachliche Wissen hinausgehende) Kenntnisse nötig. Mit einem solchen Ansatz wird ein zweiter „Defekt“ vermieden, der laut Ehrhardt bei vielen pragmatisch orientierten Ansätzen zur verbalen Höflichkeit festzustellen ist: es werden pragmatische Prinzipien überschätzt, was zur Folge hat, dass die konventionelle Bedeutung von (in diesem Fall als Indikator verwendeten) Ausdrücken und Konstruktionen unterschätzt wird (vgl. Ehrhardt 2002:239).

Der Frage nachgehend, welche sprachlichen Strukturen als Indikatoren für Höflichkeit angesehen werden können, vergleicht Ehrhardt zwei folgende Sätze:

- (1) Nimm das da weg.
- (2) Nimm das bitte da weg.

Durch die Verwendung der Partikel *bitte* im Satz (2), bringt der Sprecher zum Ausdruck, dass er nicht in schwerwiegender Weise die Handlungsfreiheit des Sprechers einschränken möchte. Der Eindruck, dass (2) höflicher als (1) ist, lässt sich mit der Verwendung von *bitte* verbinden, also ist *bitte* ein Indikator von Höflichkeit.

Mit Berufung auf Valtl (1986) und andere Autoren stellt Ehrhardt eine Liste von Höflichkeitsformen im Deutschen zusammen (2002:226), betont jedoch, „dass eine genaue Identifikation und Eingrenzung von Höflichkeitsindikatoren schwer, wenn nicht unmöglich ist“. Dies bestätigt der Hinweis von Bublitz (2001:232) darauf, dass die Forschung zu Mitteln der Höflichkeit eine durchaus heterogene Themenvielfalt aufweist, die Phä-

nomene auf allen linguistischen Ebenen, von der Prosodie über die Lexikologie und Grammatik bis zur Pragmatik und Textanalyse umfasst. Zu den Höflichkeitsformen gehört u. a. auch die Sozialdeixis, insofern als diese sich mit der Frage befasst, wie sich die sozialen Beziehungen (soziale Nähe und Distanz) zwischen Kommunikationsteilnehmern in sprachlichen Ausdrucksweisen und kommunikativen Strategien niederschlagen (vgl. Bublitz 2001:220).

Bei der Betrachtung der Frage, ob es sprachliche Mittel gibt, die inhärent höflich oder unhöflich sind, schließe ich mich den Ansätzen in der Pragmatik an, die Höflichkeit nicht hinter einem einzelnen Wort (Ausdruck, Satz) sehen: Höflichkeit „prägt einen Redebeitrag, einen Text, ein Sprechereignis als Ganzes und kann sich daher in allen sprachlichen Mitteln manifestieren“ (Bublitz 2001:232).

Die Verwendung von Höflichkeitsindikatoren kann jedoch mit der Höflichkeit der Äußerung nicht gleichgesetzt werden. Das Vorhandensein von Höflichkeitsindikatoren allein ist weder notwendig noch hinreichend dafür, dass der Hörer den Eindruck bekommt, er habe mit einem höflichen Sprecher zu tun.

Es sei nur darauf hingewiesen, dass durch die Veränderung der Intonation, der Mimik und Gestik die mit dem Höflichkeitsindikator „bitte“ formulierte Äußerung (2) strikter, fordernder, weniger höflich ausgedrückt werden kann als (1).

Bei der Kommunikation von Höflichkeit muss der Hörer also das über die Semantik und Grammatik hinausgehende Wissen aktivieren: „Die wörtliche Bedeutung der verwendeten Zeichen und die Satzbedeutung sind zwar für den Hörer interpretationsrelevante Faktoren, determinieren aber nicht alleine die Äußerungsbedeutung.“ (Ehrhardt 2002:229). Viele Äußerungen werden von Hörern als höflich interpretiert, obwohl kein Höflichkeitsindikator im Satz vorhanden ist. Ehrhardt schlussfolgert, dass die Äußerungsbedeutung vom Hörer konstruiert wird, und zwar: auf der Grundlage seines sprachlichen Wissens, aber auch weiterer Hypothesen und der Kenntnis um pragmatische Prinzipien der Kommunikation (ebd.).

Andererseits können Äußerungen, die viele Höflichkeitsindikatoren enthalten, trotzdem als unhöflich interpretiert werden: Dies kann nach meiner Beobachtung vor allem dann geschehen, wenn der Sprecher versucht, seine Interessen zu Lasten der Interessen des Hörers durchzusetzen. Mit der Berücksichtigung der Kosten-Nutzen-Skala von Leech

(1983:107) lässt sich dies folgenderweise beschreiben: Dies ist eine pseudohöfliche Haltung, bei der der Eigennutzen maximiert und der Fremdnutzen minimiert wird. In diesem Fall erfüllen die Höflichkeitsindikatoren weniger die Funktion der Beziehungserhaltung, sondern dienen eher zum Ausdruck von unhöflichen Intentionen des Sprechers, wie z. B. rücksichtslos Handlungsfreiheit einzuschränken oder zu erpressen. Die empirische Beobachtung zeigt, dass in zahlreichen Kritik-Gesprächen, insbesondere bei hierarchischem Gefälle, Pseudohöflichkeit eingesetzt wird (Siehe z. B. *BC 6, KJ 4, SL 3, SS 4*).

Das Ziel von höflichem Verhalten kann nach Ehrhardt letztlich nur darin bestehen, dass man eine kooperative Gesprächsatmosphäre schafft. Unhöfliches Verhalten führt Ehrhardt auf einen fehlgeschlagenen Versuch zurück, sich sozial angemessen zu verhalten. Dies kann geschehen, wenn der Sprecher eine Definition der Sprecher-Hörer-Beziehung präsentiert, die nicht derjenigen seines Adressaten entspricht (vgl. Ehrhardt 2001:219). Die Kultivierung einer kooperativen Gesprächsatmosphäre ist nach Ehrhardt auch in Streitsituationen oder in kontroversen Diskussionen präsent. Auch in solchen Situationen lässt sich auf der Äußerungsebene das Ziel wahrnehmen, den Partner nicht zu verletzen, seine Handlungsfreiheit unnötig nicht einzuschränken.

Kritisch anzumerken ist in der von Ehrhardt erarbeiteten Theorie der Höflichkeit Folgendes: Nicht jeder Gesprächspartner, der höflich wirkt, muss auch notwendigerweise die Absicht haben, kooperativ zu sein. Weiterhin ist strittig, ob ein kommunikativ erfolgreiches Verhalten nur durch Höflichkeit herbeigeführt werden kann, denn dann bliebe kein Freiraum für die Deutung der Demonstration von verbaler Stärke, deren Ausdruck von rau und unhöflich bis kategorisch und neutral variiert und die bei vielen konfliktären Auseinandersetzungen in der Alltagskommunikation eine nicht zu übersehende Rolle spielen kann. Also kann hier davon ausgegangen werden, dass in bestimmten Milieus oft andere Vorstellungen von erfolgreichem und rationalem Verhalten herrschen, die offensichtlich wenig mit den Vorstellungen der hier eingeführten Interaktionstheoretiker gemeinsam haben, die vorrangig höfliches Verhalten als rational und zielführend definieren. Eine Sichtweise auf Höflichkeit, die erlauben würde zu postulieren, dass manche Situationen vom Sprecher gerade unhöfliches Verhalten verlangen, wenn der Sprecher sein

kommunikatives Ziel erreichen will, findet weder bei Ehrhardt noch bei anderen hier zitierten Theoretikern Platz. Lediglich bei Kantorczyk (2003) finden sich Hinweise darauf, dass gerade die Missachtung des Höflichkeitsprinzips zur Erreichung von bestimmten Kommunikationsabsichten führen kann. Dieser Gedanke führt zur Formulierung einer Unhöflichkeitsmaxime: „Drücke deine Kommunikationsabsicht so unhöflich wie möglich aus.“ (Kantorczyk 2003:227-236).

Kantorczyk betont, dass die Einhaltung des Höflichkeitsprinzips den Erfolg bei bestimmten kommunikativen Handlungen sogar behindern kann. Der Hinweis darauf, dass das Höflichkeitsprinzip nicht in jeder kommunikativen Handlung wirkt, und die daraus resultierende Formulierung der Unhöflichkeitsmaxime bieten einen guten Erklärungsansatz für die beobachtete Demonstration von verbaler Stärke in Kritik-Gesprächen (siehe z. B. *SS 1, SS 2, TM 4*).

Zusammenfassend lässt sich Höflichkeit – in stark vereinfachter Form – als ein kontext- und situationsabhängiges Phänomen betrachten, als eine gesichtswahrende Haltung der Interaktanten, das heißt als eine Beziehungsarbeit, die sich u. a. in der Wahl von situativ angemessenen sprachlichen Formen und kommunikativen Mustern äußert.

Als eine Schlussfolgerung aus der in Kapitel 1 geführten Diskussion ergibt sich die Notwendigkeit, ein internes Modell für die Untersuchung von Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen zu entwickeln. Eine weitere Schlussfolgerung führt zu der Frage nach universellen und kulturspezifischen Zusammenhängen, vgl. dazu Kapitel 4.

## 2 KRITISIEREN AUS DER LEXIKOLOGISCHEN UND SPRECHAKT-THEORETISCHEN PERSPEKTIVE

### 2.1 Einführung

In dem vorliegenden Kapitel wird es mir darum gehen, die lexikologisch festgehaltene Bedeutung der Wortfamilie *Kritik* mit ihrem alltagssprachlichen Verständnis abzugleichen, um anschließend meine eigene Definition des Begriffes *Kritik* zu entwickeln. Diesem Zweck dient auch die im zweiten Schritt folgende sprechakttheoretische Darstellung von Gelingensbedingungen (nach Searle 1971, 1976, Austin 1979, Zillig 1982) für das Sprechereignis Kritisieren. Diese Gelingensbedingungen sollen bei der Arbeit mit dem Korpus in der empirischen Phase der Untersuchung als ein Instrumentarium zur Identifizierung und Beschreibung von Kritik-Akten dienen. Zum gleichen Zweck werden hier sprachliche und parasprachliche Indikatoren für Kritisieren sowie Indirektheit von Kritik-Äußerungen diskutiert. Ausgehend von dem durch Carl Rogers (1942) eingeführten Konzept der (Non)Direktivität werden erste Unterschiede in den Kritikstrategien und den dazu gehörenden Sprechhandlungen in Kritik-Gesprächen aufgezeigt.

### 2.2 Lexikologische Betrachtung

#### 2.2.1 Begriffsursprung

Im folgenden soll der Ursprung des Lexems *Kritik* erklärt und die Bedeutungsentwicklung dieses Wortes in der deutschen Sprache der Neuzeit mit dem Ziel verfolgt werden, die Ursachen für das heutige alltagssprachliche Verständnis zu entdecken.

Das Wort *Kritik*, eine Entlehnung aus dem Griechischen, bedeutete zunächst „Kunst der Beurteilung“ (DGIW 1995:872). Geprägt wurde dieser Begriff von Aristoteles, der *kritisieren* als „in der Lage sein zu erkennen und entsprechend zu urteilen“ beschreibt (zit. nach Weisinger 1991:10). Diese Bedeutungskomponente von *Kritik* und *kritisieren* als prüfender Beurteilung ist auch in der gegenwärtigen deutschen Sprache sehr präsent: vgl. z.B. „[als Kritiker] fachlich beurteilen, besprechen“ (DGIW 1995:872).

Jedoch wird *Kritik* im alltagssprachlichen Bewusstsein heutzutage fast ausschließlich mit negativer Beurteilung gleichgesetzt. Dies beweisen zum einen die in den Interviews zum

Thema Kritisieren demonstrierten Vorstellungen, und zum anderen die Wörterbucheintragungen. So reduzieren die meisten Wörterbücher (siehe die unten folgende Übersicht) den Bedeutungsumfang von *Kritisieren* auf die Komponente der negativen Beurteilung, und definieren die Sprechhandlung *Kritisieren* als „mit jemandem, etwas nicht einverstanden sein, weil die betreffende Person, Sache bestimmten Maßstäben nicht entspricht, und dies in tadelnden Worten zum Ausdruck bringen“ (DGIW 1995:872).

Bei der Frage danach, warum mit dem Wort *kritisieren* in der deutschen Gegenwartssprache größtenteils Beanstanden von Mängeln assoziiert wird, bietet sich ein Exkurs in die Bedeutungsentwicklung der Lexeme *kritisch*, *Kritik*, *Kritiker* und *kritisieren* an.

Laut Darstellung im Etymologischen Wörterbuch des Deutschen (EwdD 1989:934f) liegt die ursprüngliche Bedeutung des Wortes *kritisch* bei ‚entscheidend, bedrohlich, gefährlich‘ und lässt sich auf den spätlateinischen Ausdruck *diēs criticī* zurückführen, welcher in der Sprache der Ärzte ‚die entscheidenden Tage‘ (im Ablauf einer Krankheit) bezeichnet und dem gleichbedeutenden griechischen Ausdruck *hēmérai kritikāi*

nachgebildet ist. Das spätlateinische Wort *criticus* und das griechische *kritikós* mit der Bedeutung ‚entscheidend, zur Entscheidung gehörig, urteilsfähig‘ sind mit dem griechischen *krínein* (‚scheiden, trennen, auswählen, entscheiden, (ver)urteilen, anklagen‘) verwandt, von dem seinerseits das Wort *Krise* abstammt. Nachdem zu Beginn des 16. Jahrhunderts der lateinische Ausdruck *diēs criticī* in deutsche medizinische Texte aufgenommen wird, kommt es in der 2. Hälfte des 17. Jahrhunderts zu einer Entlehnung des Adjektivs *kritisch* im Sinne von ‚entscheidend‘ in Bezug auf einen Zeitpunkt oder Zeitabschnitt, welches dann (Ende des 18. Jahrhunderts) in ‚bedrohlich, gefährlich‘ in Bezug auf eine Situation oder Lage übergeht.

Die andere Bedeutung von *kritisch*, die von einer ‚wertenden, prüfenden, streng feststellenden‘ Betrachtungsweise im Sinne philologischer Textüberprüfung handelt, kam erst im 17. Jahrhundert auf. Und es ist gerade diese Bedeutung von *kritisch*, die unmittelbar an das griechische *kritikós* anknüpft: ‚entscheidend, zur Entscheidung gehörig, zum (Be)urteilen gehörig‘. Etwas später, im 18. Jahrhundert wurde *kritisch* zur Charakterisierung wissenschaftlicher Arbeiten verwendet (vgl. *Critische Dichtkunst*, *Critische Beyträge*) und galt seitdem allgemein für ‚genau, streng beurteilend‘. Als eine deutsche Sub-

stantivierung wurde *kritikós* schließlich auf ‚Beurteiler der Sprache und der Schriftwerke, Kunstrichter‘ bezogen (ebd.).

Das Wort *Kritik* wird über das Französische entlehnt und steht nicht nur für ‚Beurteilung, Bewertung‘, sondern auch für ‚Beanstandung‘. Das französische *critique* gilt als Ausdruck des (zunächst in Frankreich) beginnenden ästhetischen Kunstrichtertums. Dabei liegt dem französischen Ausdruck der griechische *kritikḗ* (*téchnē*) ‚Beurteilungskunst‘, also das substantivierte Femininum von dem griechischen *kritikós* zugrunde. Zum Bestandteil der deutschen Redensarten wurde *Kritik* dank der Journalistik in der 2. Hälfte des 18. Jahrhunderts: vgl. z. B. *unter aller Kritik* in der Bedeutung ‚sehr schlecht‘ (EwdD 1989:935).

Schließlich entstand im 18. Jahrhundert das Wort *Kritiker* mit der Bedeutung ‚wer Kritik übt, Beurteiler, Kunstrichter‘ und löste damit ein älteres (heute nur noch geringschätzig gebrauchtes) *Criticus* (17. Jh.) ab, welches mit dem lateinischen *criticus* und dem griechischen *kritikós* ‚Kunstrichter‘ verwandt war (ebd.).

Parallel zu der Bedeutungsentwicklung der Wörter *kritisch*, *Kritik* und *Kritiker* vollzieht sich die Bedeutungserweiterung von *kritisieren*: seit dem 17. Jh. wird *kritisieren* die Bedeutung ‚beurteilen, beanstanden‘ nachgewiesen (ebd.).

Der obige Exkurs in die Bedeutungsentwicklung der Lexeme *kritisch*, *Kritik*, *Kritiker* und *kritisieren* zeigt also, wie zu den ursprünglichen Bedeutungskomponenten ‚entscheidend, bedrohlich, gefährlich‘ spätere Komponenten im Sinne von ‚zur Entscheidung, zum Beurteilen gehörig‘ dazukamen, und wie sich der Bedeutungsumfang dieser Wortfamilie von einer ‚Beurteilungskunst‘ bis hin zu einer ‚Beanstandung‘ entwickelte.

Im nächsten Schritt werden Tendenzen zur Verfestigung und Weiterentwicklung der Bedeutungskomponente ‚negative Bewertung‘ in der deutschen Gegenwartssprache aufgezeigt.

### 2.2.2 Bedeutungen der Wortfamilie ‚Kritik‘ in der deutschen Gegenwartssprache

Die folgende Darstellung zur Bedeutungsentwicklung innerhalb der Wortfamilie ‚Kritik‘ in der deutschen Gegenwartssprache umfasst die Lexeme *kritisch*, *Kritik* und *Kritisieren*, wobei insbesondere die Bedeutungskomponente ‚negative Bewertung‘ Beachtung finden soll.

Tabelle 1: Bedeutungen des Lexems *kritisch*

Lexem	Bedeutung(en)	Beispiele
<i>Kritisch</i> (Knaurs 1985:595)	1. Nach präzisen wissenschaftlichen, künstlerischen o. ä. Maßstäben gewissenhaft, streng prüfend u. beurteilend (Duden 1999:2289)	Kritische Ausgabe, + Kritischer Bericht, Beitrag, Kommentar (Duden 1999:2289), + Kritischer Apparat
	2. Negativ beurteilend, eine negative Beurteilung enthaltend (Duden 1999:2289)	Seine kritischen Bemerkungen verletzten sie (Duden 1999:289)
	3. Gefährlich, bedenklich; eine Wende ankündigend + entscheidend (Wahrig 1994:967) + argwöhnisch, ernst (Duden 1997, B.8:430)	Eine kritische Situation, Ein kritischer Punkt

Die obige Darstellung zeigt, dass zu der ursprünglichen Bedeutung von *kritisch* in der deutschen Gegenwartssprache die Komponente einer ‚negativen‘, ja sogar einer ‚verletzenden‘ Beurteilung dazu gekommen ist. Bei dem Wort *Kritik* wird die Bedeutung der negativen Bewertung diversifiziert, wie es Tabelle 2 zeigt:

Tabelle 2: Bedeutungen des Lexems *Kritik*

Lexem	Bedeutung(en)	Beispiel
<i>Kritik</i> (Knaurs 1985:595)	1. Urteilsvermögen, Unterscheidungsfähigkeit	Seine Kritik schärfen, er hat keine Kritik
	2. Wertung, Begutachtung, + [fachmännisch] prüfende Beurteilung u. deren Äußerung in entsprechenden Worten (Duden 1999:2288) + Kunst der Beurteilung, des Auseinanderhaltens von Fakten, der Infragestellung ( <a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Kritik">http://de.wikipedia.org/wiki/Kritik</a> )	Jmdm. seine Arbeit zur Kritik vorlegen; Positive, negative, konstruktive, scharfe + objektive, gerechte, offene, helfende, kameradschaftliche, sachliche, harte Kritik (Duden 1999:2288)
	3. Kritische Beurteilung, Besprechung einer künstlerischen Leistung, eines Werkes (in einer Zeitung, im Rundfunk o. Ä.) (Duden 1999:2288) + >abwägende Beurteilung< in Bezug auf Werke der Literatur, Kunst und Wissenschaft (Paul 2002:570)	Die Kritik eines Theaterstücks, eines Buches in der Zeitung; Eine Kritik schreiben; + eine wohlwollende, schonungslose, scharfe Kritik (Duden 1999:2288), + ausgezeichnete, lobende, erbarungslose Kritik (Wahrig 1994:967) + die Kritik in der Zeitung ist zutreffend, vernichtend (Duden 1988, B.2:431)

	4. Beanstandung, Rüge, Tadel, + Äußerung des Missfallens (Wahrig 1994:966), + das Kritisieren, Bemängeln (Duden 1999:2288) + Anfeindung (Duden 1997, B.8:430) + Einwand (Paul 2002:571)	Kritik üben; ich will mich seiner Kritik nicht aussetzen
	5. Gesamtheit der Kritiker	Die Kritik war der Meinung, dass ...

Die obige Tabelle zeigt, wie sich die Komponente der negativen Bewertung von der anfänglichen ‚Beanstandung‘ über ‚Rüge‘, ‚Tadel‘ bis hin zur ‚Anfeindung‘ entfaltet. Ähnlich verläuft die Feindifferenzierung der Komponente ‚negative Bewertung‘ bei dem Wort *kritisieren*, wie es Tabelle 3 darstellt:

*Tabelle 3: Bedeutungen des Lexems kritisieren*

Lexem	Bedeutung(en)	Beispiel
Kritisieren (Knaurs 1985:595)	1. [Als Kritiker, Kritikerin] fachlich beurteilen, besprechen (Duden 1999:2289)	Ein Buch, ein Theaterstück kritisieren + positiv, gut, scharf, abfällig, nicht gerade freundlich kritisieren (Duden 1999:2289)
	2. Tadeln, beanstanden, rügen + bemängeln (Duden 1998, B.2:430) + oder: mit einer Person od. Sache nicht einverstanden sein, weil sie bestimmten Maßstäben nicht entspricht, u. dies in tadelnden Worten zum Ausdruck bringen (Duden 1999:2289) + tendierend zu >Unwillen, Missfallen äußern<, im Gegensatz zu <i>schimpfen</i> emotionslos konkret und sachlich wie <i>tadeln</i> , <i>rügen</i> (Paul 2002:571)	Jmdn., jmds. Kleidung, Verhalten kritisieren; er findet überall etwas zu kritisieren + jmdn., jmds. Handlungsweise ohne Rücksicht, heftig, öffentlich kritisieren (Duden 1999:2289)
	3. Attackieren (Duden 1997, B.8:430)	

Bezeichnend für das Wort *kritisieren* ist, dass neben der ursprünglichen Bedeutung einer (fachlichen) ‚Beurteilung‘ eine weitere Differenzierung des Bedeutungsinhalts der ‚negativen Bewertung‘ stattgefunden hat: So haben wir es hier mit einer Entwicklungstendenz von ‚tadeln‘, ‚beanstanden‘, ‚rügen‘ bis hin zu ‚attackieren‘ zu tun.

Abschließend lässt sich feststellen, dass die Wortfamilie *Kritik* in der deutschen Gegenwartssprache zum einen den ursprünglichen Bedeutungsanteil beibehalten, zum anderen aber eine Feindifferenzierung der Komponente ‚negative Bewertung‘ erfahren hat.

Zur Demonstration der Bedeutsamkeit von negativer Bewertung für die deutsche Sprache und Kultur werden im nächsten Abschnitt diesbezügliche Ausdrücke angeführt.

### 2.2.3 Wortfeld ‚negative Bewertung‘

Folgt man der Sapir-Whorf-Hypothese, erfahren alltagsweltlich bedeutsame Konzepte eine besonders feine lexikalische Ausdifferenzierung (Werner 1998:799ff.). Die folgende Darstellung orientiert sich an Benien (2003) und bietet nur einige ausgewählte Beispiele für die unterschiedlichsten Bedeutungsschattierungen der weiträumigen Palette zum Ausdruck von negativer Bewertung:

- Beanstandung, Bemängelung, Kritik; Vorhaltung, Vorwurf, Beschuldigung, Missbilligung, Verurteilung; Schelte, Rüge, Abkanzlung, Rüffel, Verweis, Abrechnung, Wischer;
- kritisieren, tadeln, etwas aussetzen, beanstanden, bemängeln, vorhalten, vorwerfen, beschuldigen, missbilligen, verurteilen, schelten, rügen, heruntermachen, abkanzeln, rüffeln, abrechnen, mäkeln, meckern, nörgeln;
- die Meinung/die Wahrheit sagen, den Kopf waschen, zurechtsetzen, aufs Dach steigen, sich jmdn. kaufen, ein Hühnchen mit jmdm. rupfen, jmdm. die Leviten lesen, jmdn. auf den Trab bringen, jmdm. heimleuchten, jmdm. auf die Finger klopfen, mit jmdm. ordentlich Schlitten fahren; jmdn. zur Sau machen; jmdn. in die Mangel nehmen; jmdn. durch den Wolf drehen; jmdm. ordentlich den Kopf waschen; jmdm. eine Zigarre verpassen; jmdm. den Marsch blasen; jmdm. die Flötentöne beibringen; jmdn. unangespitzt in den Boden rammen; jmdn. richtig rund machen; jmdn. zur Schnecke machen und zusammenfalten.

Ganz besonders in idiomatischen Redewendungen zeigt sich deutlich, wie stark das Image der kritisierten Person durch eine negative Bewertung beeinträchtigt werden kann. Sehr anschaulich werden hier vor allem potentielle Konsequenzen für die geistige und körperliche Verfassung dargestellt. Mit den sprachlichen Strategien der Imagewahrung von Kritisierten und Kritisierenden im Rahmen des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson (1987) wird sich die vorliegende Untersuchung im Folgenden näher befassen.

Um an dieser Stelle einen Bezug zu den Zielen meiner Untersuchungen herzustellen, muss gefragt werden, ob sich aus dem fein nuancierten Wortfeld der ‚negativen Bewertung‘ Aufschlüsse über das Kritikverhalten der Deutschen ableiten lassen. Offensichtlich lässt sich aber kein Zusammenhang zwischen der Abdeckung eines bestimmten Sinnbereichs mit den Tendenzen im Kritikverhalten herstellen. Das Wortfeld der ‚negativen Bewertung‘ widerspiegelt lediglich den Umfang, in dem über die negative Bewertung in der Sprache reflektiert wurde und zeugt davon, dass die negative Bewertung einen wichtigen Erlebnisbereich darstellt, der in der Sprache vielfach kodiert wurde.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Komponenten der negativen Bewertung des Lexems ‚Kritisieren‘ – entwicklungsgeschichtlich gesehen – in der deutschen Gegenwartssprache deutlich in den Vordergrund gerückt sind. Dies bezeugen sowohl die Wörterbucheintragungen, als auch die Interviews mit den Sprechern des Deutschen über ihre Vorstellungen bezüglich des Sprechereignisses ‚Kritisieren‘. Auf dieser Stufe kann ‚Kritisieren‘ zunächst vordergründig über die Komponente der negativen Bewertung definiert werden. Jedoch wurde ich durch die Interviews mit den russischen Probanden auf eine andere Vorstellung aufmerksam, die Elemente der positiven Bewertung beim Äußern von Kritik im Alltag nicht nur für möglich, sondern sogar für nötig hält (*Interviews KO, SM*). Diese Aussagen unterstützen meine Frage danach, ob sich Menschen unter bestimmten Umständen darum bemühen, die Intention einer negativen Bewertung auch weniger gesichtsbedrohend zum Ausdruck bringen. Folgende zwei kontrastreiche Beispielsätze von Tannen (1997) veranschaulichen sehr deutlich den Unterschied zwischen einer direkt zum Ausdruck gebrachten Intention der negativen Bewertung (1) und einer indirekten Formulierung (2):

- (1) „Oh, das ist viel zu trocken! Das musst Du schärfer formulieren“.
- (2) „Das ist wirklich ein guter Anfang; vielleicht könntest du es bei der Überarbeitung noch etwas schärfer formulieren“. (Tannen 1997:60)

Möglicherweise würde der eine oder andere Leser die zweite Formulierung wegen des Verlusts an Eindeutigkeit und Klarheit als wenig erfolgversprechend klassifizieren. Wahrscheinlich ist aber auch, dass die zweite Äußerung dank ihrer Rücksicht auf das Image des Kritisierten doch eher als zielführend betrachtet wird. Denn in diesen beiden Fällen wird dem Hörer klar gemacht, dass eine Überarbeitung notwendig ist. In den Ter-

mini von Brown/Levinson (1987) verwendet der Sprecher im Beispiel (2) eine positive Höflichkeitsstrategie der Anerkennung. Dieses Beispiel macht deutlich, dass die Komponente der positiven Bewertung im Sprechereignis *Kritisieren* durchaus seinen Platz haben kann, und zwar: eine positive Bewertung, die einen Verweis auf eine (mögliche, erwünschte, erforderliche) Veränderung in Richtung auf ein höher gesetztes Ziel impliziert. Mit dieser Fokussierung werden im nächsten Abschnitt die Gelingensbedingungen für das Sprechereignis *Kritisieren* erarbeitet.

Erst nach der Beantwortung dieser Frage können kulturelle Konventionen, die das Äußern von Kritik betreffen, in den Mittelpunkt der Untersuchung rücken.

### **2.3 Pragmalinguistische Betrachtung des Kritisierens: Sprechakttheorie**

Den Durchbruch für die linguistische Pragmatik als eigenständige Disziplin, dank der solche Phänomene wie Höflichkeit und Kritik-Sprechakte erforscht werden können, erbrachte die Sprechakttheorie. Mit der Auffassung von Sprechen als Handeln durch Austin (1962) und Searle (1971) wurde eine theoretische Grundlage geliefert, die es möglich machte, den Bereich der Zeichenverwendung neben der Syntax und Semantik methodisch zu erfassen.

In diesem Abschnitt werden die in der Sprechakttheorie erarbeiteten Gelingensbedingungen vorgestellt, die in einem späteren Verlauf der Arbeit als Grundlage der Beschreibung von kritischen Äußerungen dienen sollen.

Doch zunächst möchte ich die in der gegenwärtigen Phase gültige ‚Arbeitsdefinition‘ für Akte der Kritik umreißen. Wie der folgende Gesprächsausschnitt nahelegt, sollten offensichtlich nicht nur die Sprechhandlungen zu den Kritikakten gezählt werden, die das Verhalten, (Handeln, Einstellungen) des Gesprächspartners negativ bewerten (*Es muss im rechten Winkel sein ... der Verschluss ist sehr unordentlich genäht*), sondern auch jene, die Elemente positiver Beurteilung (*Sie geben sich ja auch wirklich immer wieder Mühe*) enthalten. Dabei dürfte neben der anerkennenden Intention die Intention der Aufforderung zu einem ‚anderen‘ Handeln den Kern der Absicht eines Kritisierenden ausmachen:

BC 4, Kontext: Produktionsmängel<sup>12</sup>

[...]

V: Guten Morgen, Frau Hark. Ich sehe, Sie arbeiten hier gerade über diesem Stück. Ah, das macht ganz schöne Arbeit, ne? Sie geben sich ja auch wirklich immer wieder Mühe, aber gucken Sie mal, achten Sie doch mal bitte auf das Stück genau! Sie müssen ein bisschen genauer schon darauf achten. Es muss im rechten Winkel sein. Diese Naht hier, und dann der Verschluss, gucken Sie mal, der Verschluss ist sehr unordentlich genäht, ich bitte Sie, dass Sie das noch mal wieder auftrennen und dass es noch mal erneut hergestellt wird.

[...]

Da es bei Kritik nicht um eine bloße Bewertung einer Handlungsweise einer nichtanwesenden Person geht, sondern vor allem um die Bemühung, den Gesprächspartner im Sinne der Werte-Erfüllung langfristig zu beeinflussen, scheinen bestimmte Sprecher, wie dies die Strategie von *V* im obigen und die von *M* im folgenden Beispiel demonstriert, davon auszugehen, dass die Beeinflussung des Gesprächspartners durch eine positive (anerkennde) Bewertung sowie das Einbringen von Ideen, Vorschlägen – also ‚verpackter‘ Kritik – nicht weniger effektiv als durch eine direkt ausgesprochene, nicht abgeschwächte negative Beurteilung erfolgen kann:

AK 7, Apotheke. Eine wesentlich ältere *M* kritisiert *V* für falsche Handlungen

V: Oh, nein, Mist! Oh, nein, noch mal habe ich was falsch gemacht!

M: Frau Fischer, ich habe da grad gesehen, Sie haben vorhin was für jemanden bestellt, so'n Präparat, das war ... mussten *wir* direkt bestellen, *und das ist auch richtig, sie haben es auch schon richtig ausgefüllt*. Was allerdings zu beachten ist: Also wenn *wir* das direkt bestellen, dann können *wir* das nicht zurückgeben. Und das bedeutet für *uns*, dass *wir* da... Dass es wirklich von dem Kunden vorab schon bezahlt werden musste, und zwar der gesamte Preis. Weil häufig das so ist, dass die Menschen das nicht abholen. Und dann sitzen *wir* da drauf und können es nicht zurückschicken, also das wäre schon wichtig fürs nächste Mal. Also jetzt bei diesen Tropfen, da ist es nicht so, die kriegen *wir* dann vielleicht so noch mal verkauft, da wird öfter mal nachgefragt, *aber so, fürs nächste Mal so, solche Sachen vielleicht noch mal vorher nachfragen, bevor Sie... Sie machen ja das alles sehr gut und auch sehr engagiert*, aber einfach vielleicht noch mal zur Sicherheit nachfragen. Dann wäre das so ganz in Ordnung.

V: OK. Na gut, ja, tja, leider lernt man so was an der Uni nicht. Tut mir leid.

M: Ja, das ist ja auch nicht ...

V: Und was machen *wir* jetzt mit dem Fleck, den ich da auf den Teppich gemacht hab?

M: Oh, das ist kein Problem, da haben *wir* so'ne Sachen. Können *wir* so'n Teppichreiniger drauf sprühen. Und dann wird es einmal abgesaugt, und dann ist es auch kein Problem.

V: OK, da hatte ich auch keine Vorlesung drüber. Weiß ich auch nicht, tut mir leid.

M: Kann man ja lernen.

V: OK, das ist wohl der nächste Kunde.

---

<sup>12</sup> Alle im Folgenden zitierten Gespräche entstammen dem Korpus meiner Untersuchung. Die Abkürzung ‚BC‘ ist aus den Anfangsbuchstaben des teilnehmenden Paares gebildet, die Vergabe der Nummer dient der besseren Orientierung. Die Buchstaben und die Nummer weisen auf den entsprechenden Titel auf der beige-fügten DVD hin.

Die Kritikstrategie von *M* enthält Elemente positiver Bewertung (*und das ist auch richtig, sie haben es auch schon richtig ausgefüllt ... Sie machen ja das alles sehr gut und auch sehr engagiert*) sowie unaufdringlich formulierte Hinweise (*Aber so, fürs nächste Mal so, solche Sachen vielleicht noch mal vorher nachfragen, bevor Sie ...*). Diesen und ähnlichen Arten von ‚kompensierenden‘ Strategien wird in dem Höflichkeitsmodell von Brown/Levinson (1987) Rechnung getragen: es sind die bereits angesprochenen positiven Höflichkeitsstrategien zur Gemeinsamkeits- und die negativen Strategien zur Distanzwahrung.

Mit der Prämisse, dass das übergeordnete Ziel eines Kritikgesprächs darin besteht, den Gesprächspartner zur Unterlassung der *negativ (oder noch nicht positiv)* bewerteten Handlung *H* zu bewegen, werden hier in den folgenden Abschnitten Gelingensbedingungen für kritische Äußerungen diskutiert, die zum einen die Elemente der positiven Bewertung zulassen, zum anderen aber die ‚Verpackung‘, also die Indirektheit der Äußerung, ermöglichen.

Die vorliegende Arbeit wird sich nicht auf die Analyse von einzelnen Äußerungen mit der negativen Bewertung beschränken. Mit anderen Worten, es wird beabsichtigt, Äußerungen in ihrer Funktionsweise im Gesamtkontext zu untersuchen, so dass dabei auch die Wirkung von vielen anderen in Kritik-Gesprächen vorkommenden Sprechhandlungen und Strategien geklärt werden kann.

### 2.3.1 Gelingensbedingungen für Kritikakte

Die unten aufgeführten Gelingensbedingungen sollen helfen, zuerst die allgemeine Vorstellung von der Sprechhandlung *Kritisieren* zu ermitteln, die dann im empirischen Teil der Arbeit als Grundlage für die Identifizierung von Kritik dienen wird.

Die Sprechhandlung *Kritik* wurde aufgrund von sprechakttheoretischen Ausarbeitungen (Searle 1971, 1976, Austin 1979, Zillig 1982) folgenderweise charakterisiert:

1. Sprechhandlung Kritik hat eine (bereits vollzogene, gegenwärtige, künftige, unterlassene) Handlung *A* (Einstellung, Gewohnheit, Disposition) des Hörers zum Thema (Searle 1971).
2. *S* bewertet die Handlung *A* des *Hs* (oder ihre Unterlassung) negativ (Searle 1971).
3. *H* ist fähig, die Handlung *A* zu unterlassen (auszuführen) (Searle 1971).

4. Die negative Bewertung des *Ss* der Handlung *A* des *Hs* ist aufrichtig (ernsthaft), also enthält keine mimisch-gestischen oder paraverbalen Signale, die die Äußerung anders als eine negative Bewertung interpretieren lassen (Searle 1971, Zillig 1982).
5. *S* glaubt, dass für das Objekt der Bewertung *H* verantwortlich ist (Zillig 1982).
6. Mit *p* drückt *S* aus, dass das Objekt der Bewertung dem Wert über das erwartbare Maß hinaus nicht entspricht (Zillig 1982).
7. Das Äußern von Kritik sieht Handlungsalternativen vor, also *H* hätte auch anders handeln können (Zillig 1982).
8. *H* ist fähig, die negative Bewertung im Hinblick auf die Wertegültigkeit nachzuvollziehen: also *H* besitzt das Wissen über die Normen der Bewertung seitens *Ss* (Zillig 1982).
9. Die Einschätzung der Angemessenheit von betroffenen Personen und Umständen übt einen direkten Einfluss auf das Gelingen der Kritik-Handlung (Austin 1979).
10. Kritik wird geäußert und akzeptiert, wenn bestimmte institutionelle Bedingungen vorhanden sind (Searle 1976).
11. Kritik wird erwartungsgemäß von Statushöheren geäußert (Zillig 1982), darin kommen die Rolle der "sozialen" Beziehungen zwischen *S* und *H* und der ursprünglich hierarchische Charakter dieser Sprechhandlung zum Ausdruck.
12. Mittels Kritik übt *S* auf *H* Einfluss aus: besonders bei niedrigerem Status wird *H* dazu 'gezwungen' das gültige Wertsystem zu übernehmen (Zillig 1982).
13. Die Stärke oder Intensität der Kritik-Handlung unterscheidet sie von vergleichbaren Aufforderungshandlungen (z. B. Bitten) (Searle 1976).
14. Akte der Kritik können durch nonverbale Zeichen betont bzw. gänzlich ersetzt werden (Searle 1976).

Die obigen Gelingensbedingungen wurden von mir um vier weitere ergänzt, welche die Dynamik des sozialen Geschehens und das Vorhandensein der Komponente positiver Bewertung in den Fordergrund stellen:

15. Das Produzieren wie auch das Interpretieren von Kritik werden von der affektiven Distanz (von der Qualität der emotionalen Bindung) zwischen *S* und *H* mit beeinflusst.

16. *H* ist fähig, die negative Bewertung *Ss* in Hinblick auf die Konventionalität der sprachlichen Formulierung zu verstehen. Die Wahrscheinlichkeit der intentionsgemäßen Interpretation variiert in Abhängigkeit davon, wie die Erwartung bezüglich der sprachlichen Formulierung von abschwächenden und anerkennenden Intentionen ausfällt.
17. *S* kann einen tieferen Status als *H* haben.
18. *H* kann sich gegen die mit Kritik einhergehende Wertsetzung wehren.

Die Wirksamkeit der dargestellten Gelingensbedingungen (im Folgenden abgekürzt als B.) soll anhand des folgenden Dialogs überprüft werden:

*MM 11, M kritisiert neue Ideen von V*

[...]

M: Ja, Frau Petermann, ich hab Ihnen schon Mal 'ne Tasse Kaffee hingestellt.

V: Oh, vielen Dank!

M: Bitte. Ich wollte einfach mal so über ein paar Sachen mit Ihnen reden, ja? Seit Sie ja jetzt gekommen sind vor einem Monat ...

V: Ja.

M: ... *da haben Sie ja schon so viele neue Ideen reingebracht.*

V: Oh, ja! Ich sprühe so vor Ideen!

M: Das habe ich schon gemerkt, ja. *Aber ich weiß nicht, ob das wirklich so klug ist, dass man so viele neue Dinge auf einmal reinbringen muss, und ob dass nicht einige Gemeindemitglieder so ein bisschen verstören könnte.* Wissen Sie, was ich meine?

V: Aber Bruder, diese neue Musik! [...]

M: Grade dass Sie jetzt diese Musik angesprochen haben, da danke ich Ihnen für, und muss Ihnen sagen: *Wissen Sie, ich hab ja schon so viel gehört - von den Gemeindeleuten!* [Leise] *Die finden das absolut schrecklich. Wissen Sie?*

V: Was?

M: Sie kennen doch ihre alte schöne gute tiefe Liturgie! Da wissen sie, was sie haben, da ist das Vaterunser in der Mitte, dann die Predigt und dann diese ermutigenden Lieder, wie "Herr, erbarme dich!", ja? Da wissen die Leute, sie sind zu Hause, und nicht *dieses H-H-H*, mit Schlagzeug vielleicht noch! Oder wie heißt dieses *gräuliche* Ding?

V: Bass?

M: Ja, genau! *Dieses ... Gitarre. Verstimmt* ist auch noch manchmal. *Also, wirklich, da glauben Sie mir: über kurz oder lang wird die Gemeinde zerspalten sein! Wollen Sie das?*

[...]

Laut der *Inhaltsregel* (B. 1) betrifft eine Kritik-Äußerung eine bereits vollzogene, eine gegenwärtige oder eine künftige Handlung des Gesprächspartners, in diesem Fall die Verwirklichung von *neuen Ideen* der Pastorin *V*. Die *Wesentlichkeitsregel* (B. 2) übermittelt die Einstellung des Sprechers zu der Handlung des Hörers. Und somit gilt eine Kritikäußerung als Versuch des Sprechers, dem Hörer die negative Wertung seiner (aktuel-

len/beabsichtigten/bereits vollzogenen) Handlung mitzuteilen und ihn dazu aufzufordern, diese Handlung zu unterlassen. Und in der Tat: im Verlaufe des Gesprächs demonstriert *M* immer deutlicher seine negative Einstellung gegenüber den *so vielen neuen Dingen auf einmal*. Die *Einleitungsregel* (B. 3) handelt von der Sinnhaftigkeit der Kritik-Äußerung. So ist es nur sinnvoll jemanden zu kritisieren, wenn die Unterlassung einer Handlung oder die Änderung des Verhaltens möglich sind. Mit der Berufung auf die sich ankündigende Spaltung in der Gemeinde demonstriert *M* seine Überzeugung an der Möglichkeit der Änderung von *V*'s Handlungen: „*Also, wirklich, da glauben Sie mir: über kurz oder lang wird die Gemeinde zerspalten sein! Wollen Sie das?*“. Die *Aufrichtigkeitsregel* (B. 4) hat m. E. für eine pragmalinguistische Untersuchung nur insofern Belang, als dass bei einer unaufrichtigen Kritik Gegenwehrmechanismen des Hörers in Gang gesetzt werden, und diese wiederum eine Reihe von reaktiven Sprechhandlungen der Verteidigung bzw. des Gegenangriffes auslösen können.

Offensichtlich geht der kritisierende *M* davon aus, dass für die von ihm als negativ erlebten Veränderungen *V* verantwortlich ist (B. 5). Nach seiner Einschätzung sind die Neuerungen in einem übertriebenen Umfang eingeführt wurden (B. 6). Dabei geht *M* davon aus, dass die kritisierte *V* auf die Veränderungen hätte verzichten können (B. 7).

Interessanterweise erreicht die Äußerung „*da haben Sie ja schon so viele neue Ideen reingebracht*“ ihr Ziel nicht, da die Pastorin nicht den (eher konservativen) Wertehorizont mit *M* teilt, also ist die B. 8 hier nicht erfüllt. Da die gemeinsame Wertegültigkeit hier nicht gegeben ist, sieht sich *M* dazu gezwungen, die Intensität seiner Kritik-Äußerungen zu erhöhen, um die Intention deutlicher zum Ausdruck zu bringen (B. 13):

„*Aber ich weiß nicht, ob das wirklich so klug ist, dass man so viele neue Dinge auf einmal reinbringen muss, und ob dass nicht einige Gemeindeglieder so ein bisschen ver-  
stören könnte.*“; „*Wissen Sie, ich hab ja schon so viel gehört – von den Gemeindegliedern!*  
[Leise] *Die finden das absolut schrecklich. Wissen Sie?*“; „*Also, wirklich, da glauben Sie mir: über kurz oder lang wird die Gemeinde zerspalten sein! Wollen Sie das?*“

Offensichtlich hält *M* es für angemessen (B. 9), die Kritik an der Erneuerungslust der Pastorin zu äußern, da er die gesamte Gemeinde (bzw. Kirchenrat) zu vertreten glaubt. Gerade dieser Umstand übernimmt hier die Funktion des institutionellen Rahmens (B. 10). Dabei werden hier die B. 11 und B. 12 beinahe völlig außer Kraft gesetzt, da nicht

die Statushöhere, die Pastorin, sondern der Mitarbeiter Kritik übt und Einfluss auszuüben versucht.

An dieser Stelle zeigt die Überprüfung der Wirksamkeit von Gelingensbedingungen eine Notwendigkeit der Erweiterung auf.

Das Interpretieren von Kritik (B. 15) wurde deutlich von den Beziehungsannahmen der Pastorin beeinflusst: da sie in *M* ihren Gleichgesinnten („*Bruder*“) sieht, interpretiert sie die indirekte Äußerung „*da haben Sie ja schon so viele neue Ideen reingebracht*“ nicht als Kritik, sondern als Lob, was daran sichtbar wird, dass sie mit einem ‚Eigenlob‘ reagiert: „*Oh, ja! Ich sprühe so vor Ideen!*“.

Möglicherweise formuliert *M* seine erste Kritik-Äußerung „*da haben Sie ja schon so viele neue Ideen reingebracht*“ recht neutral, da dies seinem persönlichen Stil entspricht und er davon ausgeht, dass die Pastorin in der Lage sein wird, diese Äußerung samt der vorausgehenden Einleitung „*Ich wollte einfach mal so über ein paar Sachen mit Ihnen reden, ja? Seit Sie ja jetzt gekommen sind vor einem Monat ...*“ als ein konventionelles Anzeichen für Kritik zu deuten (B. 16).

Überdies wurde deutlich, dass der Kritisierende durchaus auch einen tieferen Status haben kann (B. 17). Wie der weitere (hier nicht verschriftete) Ablauf des Gesprächs zeigt, hat der kritisierte Hörer auch die Möglichkeit, sich gegen die (hier konservative) Wertsetzung zu wehren (B. 18) und dadurch das gültige Wertsystem (hier die Form des Gottesdienstes) zu verändern.

Zum einen bestätigte die hier diskutierte Liste von Gelingensbedingungen die vorrangige Bedeutung der Komponente der negativen Bewertung in der sprechakttheoretischen Betrachtung; zum anderen wurde hiermit der ursprünglich hierarchische Charakter dieser Sprechhandlung sowie die Bedeutung der beiderseitig akzeptierten Wertegültigkeit und der geteilten Wissensbestände aufgezeigt.

Zum Zweck einer genauen Identifizierung von Äußerungsillokutionen im empirischen Teil der Arbeit werden hier neben den Gelingensbedingungen auch die Illokutionsindikatoren für Kritik-Äußerungen diskutiert.

### 2.3.2 Illokutionsindikatoren für Kritisieren

Die Gelingensbedingungen in der Sprachtheorie orientieren ausschließlich auf Komponenten der negativen Bewertung. Das lässt keinen Freiraum für positive Bewertungen und abschwächende Formulierungen, die m. E. für das Gelingen von Kritikakten ebenfalls relevant sind. Lediglich einige Hinweise aus der feministischen Linguistik und das Korpus meiner Untersuchung verweisen auf die Existenz und Wichtigkeit von anerkennenden und abschwächenden Strategien bei der Ausführung von Kritikakten. Bei meiner Analyse der in der Sprechakttheorie basierenden Gelingensbedingungen hat sich gezeigt, dass diese vor allem für die Beschreibung von direkten Kritik-Äußerungen geeignet sind. Zwar können direkte Äußerungen auch höflich sein – dies trifft vor allem auf (von *H* erwünschte) Einladungen und Hilfsangebote zu – lassen sich Elemente der höflichen Beziehungsarbeit nicht ausschließlich in direkten Äußerungen vorfinden. Daher werde ich mich bei der folgenden Darstellung von Indikatoren für kritische Äußerungen insbesondere auf jene lexikalischen und syntaktischen Eigenschaften von – vor allem indirekten – Kritik-Äußerungen konzentrieren, die im Sinne von höflicher Beziehungsarbeit interpretierbar sind.

Das Unterfangen, eine Liste von illokutionsindizierenden Mitteln aufstellen zu wollen, scheint prinzipiell problematisch zu sein, da die Möglichkeiten, Kritik zum Ausdruck zu bringen – wenn nicht nur direkte Äußerungen in Betracht gezogen werden – sich nicht eingrenzen lassen.

Die unten folgende Liste von illokutionsindizierenden Mitteln und Ebenen konzentriert sich auf den Bereich von Syntax und Lexik. Dabei werden die für kritische Äußerungen typischen Intonationsverläufe in dieser Liste zwar ausgespart, jedoch werden sie bei der Bestimmung von Äußerungsillokutionen als ein gewichtiges Kriterium stets mitberücksichtigt.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Auch das äußerungsbegleitende Verhalten (Gestik, Mimik, Körperhaltung) wird hier nicht vordergründig thematisiert, vor allem da das Untersuchungsmaterial für die vorliegende Arbeit nicht aus Video-, sondern aus den Audiomaterialien besteht.

### 2.3.2.1 Direktheit und konventionalisierte Indirektheit

#### 2.3.2.1.1 Syntaktische Eigenschaften

Kritik-Äußerungen können neben den Aussageformen auch die Aufforderungs- und Fragesätze realisiert werden:

- (1) *Sie sind heute wieder eine Viertelstunde zu spät gekommen.*
- (2) *Sie müssen zusehen, dass Sie ab morgen pünktlich kommen!*
- (3) *Wieso kommen Sie ständig zu spät?!*

Zu den Grundformen von Kritik-Äußerungen gehören also (vgl. auch Zillig 1982):

- positive und negative Aussageformen, darunter auch vergleichende Aussageformen (Komparative und Superlative);
- Imperativformen bzw. Paraphrasen für den Imperativ;
- Fragesätze;
- elliptische Sätze.

Positive und negative Aussageformen können durch Subjektivitätsformeln ergänzt werden: „Sie hätten sich ruhig mehr Mühe geben können, finde ich!“. Elliptische Sätze („Peinlich!“, „Quatsch!“) können mit Einleitungen ergänzt werden: „Wie peinlich!“, „Was für ein Quatsch!“.

Von entscheidender Relevanz für die vorliegende Arbeit ist jedoch die Perspektive, die sich damit befasst, ob die syntaktischen Besonderheiten (eher) der positiven oder negativen Imagepflege dienen oder (eher) eine Imagegefährdung verursachen können. In den Termini von Brown/Levinson ausgedrückt, geht es darum, zu klären, ob sich mit einer syntaktischen Konstruktion die Wirkung von ‚Distanz‘ oder von ‚Solidarität‘ verbinden lässt. Wie der folgende Ausschnitt aus einem authentischen Gespräch nahe legt, erscheinen als gesichtswahrende Strategien – hier im Sinne der negativen Höflichkeit – vor allem (1) die Agensausparung (vs. Agensbetonung), (2) die Bevorzugung von Konstruktionen mit Passiv, (3) die Kombination von Modalverb und Passiv sowie (4) der Konjunktiv des Modalverbs:

*Tabelle 4: Beispiele für gesichtswahrende Strategien*

<i>(1) [...] und haben festgestellt, dass wieder einige Unterschiede aufgetreten sind,</i>	<i>[...] und haben festgestellt, dass Du wieder einige Unterschiede eingebracht hast,</i>
--	---

(2) <i>das heißt, dass es nicht nur übersetzt wurde, sondern auch anderes eingeführt wird.</i>	das heißt, dass Du nicht nur übersetzt hast, sondern auch anderes einführst.
(3) <i>In der ersten Stufe sollte nur übersetzt werden.</i>	In der ersten Stufe solltest Du/solltet ihr nur übersetzen.
(4) <i>Wir möchten bei dem Opa bleiben.</i>	Wir wollen bei dem Opa bleiben.

Auffällig wird, dass die gesichtswahrende Strategien der negativen Höflichkeit, die zum großen Teil auf den Strategien der konventionalisierten Indirektheit basieren, ihre kompensierende Wirkung einem erhöhten Indirektheitsgrad verdanken, was seinerseits mit einem erhöhten mentalen Aufwand für den Hörer einhergehen kann, so dass diese Strategien unter Umständen doch zu einem Imageangriff führen können (Ehrhardt 2002). Als die entscheidende Voraussetzung für eine erfolgreiche Interpretation einer Kritik-Äußerung erweist sich auch hier wieder die Berücksichtigung des situativen Kontexts.

#### 2.3.2.1.2 Lexikalische Eigenschaften

Lexeme können die Nicht-Erfüllung von Werten und Handlungen zum Ausdruck bringen:

- (1) So ist die Frisur aber *zu kurz* geraten!
- (2) Sie werden während der Arbeitszeit *keine* Privatgespräche *mehr* führen!
- (3) Den mittleren Teil Ihres Vortrages müssen Sie noch *überarbeiten*.

Weitere Beispiele dazu sind Lexeme, die auf einen Mangel und die Notwendigkeit der Behebung dieses Mangels hinweisen: Verben (z. B. verbessern, verändern, verkommen, Fehler machen ...), Substantive (Unpünktlichkeit, Unzuverlässigkeit, Faulheit ...), Adjektive (zu lang, zu kurz, schlecht, unvorbereitet ...). Jedoch sind die Lexeme mit der Konnotation einer negativen Wertung keine notwendige Voraussetzung dafür, dass eine Äußerung als Kritik gemeint und verstanden wird.

Die Beschäftigung mit der lexikalischen Beschaffenheit von Äußerungen hat insofern Relevanz für meine Untersuchung, als dass beachtet werden muss, ob die betreffenden lexikalischen Mittel den Handlungsfreiraum und das Selbstwertgefühl des Gesprächspartners respektieren oder eher seinen Freiraum beengen und sein positives Image angrei-

fen. Hierfür ist die Betrachtung des stilistischen Registers wichtig, z.B. wenn Beschimpfung oder abwertende Qualifizierungen des Adressaten vorliegen (*blöde Sau! Dummes Zeug! Halt die Klappe!*). Auch die stilistische Wahl des Verbs als Bezeichnung für die von dem Hörer ausgeführte Handlung kann als beleidigend empfunden werden, vgl.:

*Sie haben die Akte wieder verlegt!*

Vs.

*Sie haben die Akte wieder verschlampt!*

Zu einem starken Imageangriff können außerdem Adverbien und Pronomina führen, die eine Generalisierung zum Ausdruck bringen (vgl.: *immer – oft; niemals – selten; ständig – sehr oft; jedes Mal, wenn – meistens; keiner, niemand – nicht sehr viele, kaum jemand; alle – viele*) sowie wiederholt getätigte insistierende Äußerungen. Der Abschwächung des Imageangriffs dienen dagegen Subjektivitätsformeln (*finde ich; meiner Meinung nach; ich weiß nicht, ob ...*) und abschwächende Modalwörter (*vielleicht, möglicherweise, wahrscheinlich vs. zweifellos, sicher*), vgl.:

*Ich weiß nicht, ob sich dafür wirklich viele interessieren würden.*

Vs.

*Wen interessiert das schon?!<sup>14</sup>*

Auf weitere syntaktische und lexikalische Besonderheiten negativer und positiver Höflichkeitsstrategien wird in Kapitel 3 und im empirischen Teil der Arbeit näher eingegangen.

### 2.3.2.2 Situativ-kontextuelle Indirektheit

Die Funktionsweise der situativ-kontextuellen Indirektheit bei Kritik veranschaulicht sehr deutlich ein Beispiel von Tannen (1997): „Haben wir schon die Liste?“, – fragt der Direktor seine Sekretärin mit einer deutlich wahrnehmbaren Ungeduld in der Stimme. Statt die Frage als Kritik an ihrer langsamen Arbeitsweise aufzufassen, evtl. sich zu entschuldigen und den Termin zu nennen, an dem die Liste fertig sein wird, antwortet die Sekretärin mit bloßem: „Nein, noch nicht“. Der indirekt kritisierende Direktor pflegt zwar das

---

<sup>14</sup> Eine Äußerung aus einer authentischen Besprechung.

negative und positive Image der Sekretärin, läuft aber die Gefahr, missverstanden zu werden.

Für Äußerungen, die im Sinne der situativ-kontextuellen Indirektheit formuliert wurden, schlage ich folgende These vor: Es kann mit nahezu jeder Äußerung kritisiert werden, und nahezu mit jeder intendierten Kritik-Äußerung können in einem anderen Kontext auch Illokutionen anderer Art verbunden werden:

*Es regnet!*

- a) kann als Ratschlag interpretiert werden, also: „Nimm doch lieber den Schirm mit!“
- b) oder aber als Selbstvorwurf: „Hätte ich den Schirm mitgenommen, wäre ich nicht nass geworden!“

### 2.3.3 Sprechhandlungen und Kritikstrategien in Kritik-Gesprächen

Bei der Erforschung des Kritisierens aus einer monokulturellen Perspektive dominieren in der linguistischen Forschung Schilderungen von Sprechhandlungen des Bewertens, welche für mich insofern interessant sind, als dass diese Handlungen Bestandteil von Kritik-Gesprächen sind: Dies sind Zurückweisungen (Kohnen 1987), „asymmetrische“ Sprechhandlungen (Grießhammer 1995:247), Vorwurfshandlungen und negative Bewertungen (Frankenberg 1976; Muckenhaupt 1978; Zillig 1982; Müllerová 1987; Rolf 1997:224, 235f.; Günthner 1997 und 2000; Henriksson 2004), Sprechhandlungen zum Ausdruck von negativen emotionalen Einstellungen (Želvis 1992, Sedov 1996, Müller 1997:226f.), „Nörgeln“-Sprechhandlungen (Boxer 2002:35ff.) sowie Drohungen und Warnungen (Henriksson 2004). Im Unterschied zu Kritik-Gesprächen wurden Streit- (Apeltauer 1977; Frankenberg 1979; Beck 1995; Gruber 1996) und Klärungsgespräche (Geißner 1995; Beck 1995) eingehender erforscht: die darin vorkommenden Sprechhandlungen, wie etwa darstellende, wertende, lenkende und meta-kommunikative Sprechhandlungen (Gruber 1996) lassen sich bei der Analyse von Kritik-Gesprächen identifizieren ebenfalls. Besondere Impulse bei der Erforschung von Kritik-Gesprächen – und zwar im Hinblick auf „gender“-spezifische Unterschiede – kamen aus dem Bereich der Feministischen Linguistik (z. B. Trömel-Plötz 1996c:228, 233; Tannen 1997:19f., 65). Neben der Feministischen Linguistik wurden Kritik-Gespräche nur noch in der (wirtschafts)psychologischen Ratgeberliteratur (Schulz von Thun 1997:141f.; McKee/Carlson 2000; Benien 2003:198f.; Boettcher 2004:121f.) und der wirtschaftswissenschaftlichen Forschung (Bizyukov 1995:112f.; Samara Research Group 1995:132f.; Falk 2001) thematisiert. Eine systematische Untersuchung von Kritik-Äußerungen auf der Grundlage eines Korpus authentischer Interaktionen blieb bisher jedoch aus. Die vorliegende Untersuchung soll versuchen, diese Lücke zu schließen.

Im Mittelpunkt der folgenden Darstellung wird sich die nondirektive Kritikstrategie befinden, die im Vergleich zu anderen möglichen Strategien (direktiven bzw. autoritären) den größten Beziehungsaufwand seitens des Sprechers vermuten lässt. Bei der Suche nach der Bezeichnung von nondirektiven Strategien habe ich mich von einem durch Carl Rogers (1942) eingeführten Terminus *(Non)Direktivität* leiten lassen. Diese aus dem psychotherapeutischen Diskurs stammende Dimension differenziert zwischen zwei Herangehensweisen, auf Menschen Einfluss auszuüben:

Der nicht-direktive Standpunkt legt großen Wert auf das Recht jedes Individuums, psychisch unabhängig zu bleiben und seine psychische Integrität zu erhalten. Der direktive Standpunkt

legt großen Wert auf soziale Übereinstimmung und das Recht des Fähigeren den Unfähigeren zu lenken. (Rogers 1999:119)

Demnach sehe ich die Funktion der nicht-direktiven Kritikstrategie darin, dem Hörer zu signalisieren, dass ihm ein gewisser Freiraum für die Entwicklung von eigenverantwortlichem Handeln und Eigeninitiative gewährt wird. Aus diesem Grund ist für das nicht-direktive Kritisieren der Verzicht auf dominante Sprechhandlungen bzw. das ‚Kaschieren‘ von solchen typisch (vgl. z. B. Tannen 1997:19ff., 60ff., 223ff.): so werden z. B. negative Bewertungen und Forderungen begründet, verbindliche Aufforderungshandlungen – als Ratschläge, Vorschläge oder Fragen ‚getarnt‘. Sprechhandlungen mit der Illokution einer Frage werden eingesetzt, um den Adressaten zu einer Stellungnahme zu ermutigen, und dienen einer gründlicheren Klärung. Somit wird die Stellungnahme des Betroffenen nicht nur zugelassen, sondern explizit erfragt (Siehe z. B. Gespräche *RH 4*, *RH 7*, *RH 9*). Auch die Aufwärmphase – die durchaus aus einer einzigen Äußerung bestehen kann – ist dazu angetan, die negative Wirkung von Folgeäußerungen abzuschwächen: Zunächst wird meistens eine Anerkennung von positiven Aspekten der Arbeit vorgenommen, erst dann geht der Kritisierende zu den negativen Aspekten der Arbeit über. Lösungsvorschläge werden angeboten und nicht vorgeschrieben, Feedback wird erbeten und nicht ignoriert. Breiten Einsatz finden bei dem nicht-direktiven Kritisieren diverse abschwächende sprachliche Mittel (*downgraders*, CEOP 1998), z. B.: *könnten* – statt *sollten*, *manchmal* – statt *nie* oder *immer*, Konjunktiv- und Passivformen, unpersönliche Konstruktionen u. Ä. In den Begriffen von Brown/Levinson (1987) wird hier der Einsatz von Strategien positiver und negativer Höflichkeit augenfällig. Verallgemeinernd lässt sich die nicht-direktive Kritik dadurch charakterisieren, dass sich der Statushöhere dank der eingeräumten Handlungsfreiheit und der demonstrierten Kompromissbereitschaft auf die Ebene seines Mitarbeiters begibt. Somit tragen die nondirektiven sprachlichen Strategien zum Abbau von Statusunterschieden bei und schaffen nach der Beobachtung der Empirie eine effektive Motivation für eine Lösungssuche und Verhaltensänderung.<sup>15</sup> Ein Beispiel für zahlreiche abschwächende Strategien im Sinne der nondirektiven Kritikstrategie bietet der folgende Gesprächsausschnitt zum Thema Alkoholmissbrauch:

#### *KJ 2, Alkohol*

- K2: Sag mal, ich hab das gestern beobachtet mit dir und mit dem Herrn Müller, wie der da reinkam und so weiter. Hattest du den Eindruck, dass du richtig klar kommst mit dem? Mir kam das so vor, als wäre er rausgerannt und wäre stinksauer gewesen.
- K1: Ach ne, der ist manchmal so, der war schon mal da, da ist nichts weiter.
- K2: Uhu [Pause] ... weil irgendwie hatte ich den Eindruck, dass du auch bisschen Problem hattest an dem Tag. Warst du nicht so gut drauf, oder?

---

<sup>15</sup> Gegensätzliche Wirkungen der nondirektiven Strategie wurden ebenfalls beobachtet, so dass der Sprecher sich in einem späteren Gesprächszug für sprachliche Formen mit höherer Direktivität entscheiden musste.

- K1: Ach, das war nix!  
 K2: Uhu [P].  
 K1: Das war bloß am Abend vorher so ein bisschen doll. Ich war nicht so gut drauf? OK!  
 K2: Ja [P]...weil mir kommt's nämlich in letzter Zeit so vor, als ob du öfter mal nicht so gut drauf bist.  
 K1: Ne, nicht wirklich, da war gar nichts, ist nichts.  
 K2: Uhu [P] ... *und die Flasche in deinem Schrank? Ich mein, hat das irgendwie eine besondere Bedeutung?*  
 K1: Ich frag mich, was dich das angeht.

[...]

Jedoch wird die kritisierende Kollegin bis zu diesem Zeitpunkt mit ihrer Kritik nicht erfolgreich. Ihr Versuch, den Kollegen zu entlarven ... *und die Flasche in deinem Schrank? Ich mein, hat das irgendwie eine besondere Bedeutung?* wird grob abgeblockt. Jedoch zeigt die nondirektive Strategie der Kritisierenden langfristig Erfolg. Schließlich gelingt es K2, ihren Kollegen dazu zu bewegen, über seine Alkoholabhängigkeit zu sprechen und sich für den Besuch einer Selbsthilfegruppe zu entscheiden.

Den Gegenpol zum nondirektiven Kritisieren bildet das direktive Kritisieren. Zwar ist auch der direktiv Kritisierende in einem gewissen Ausmaß um die Gesichtswahrung bemüht, jedoch geht es ihm nicht darum, Freiraum für die Eigeninitiative des Kritisierten bzw. Handlungsfreiheit einzuräumen.

Die folgenden von Tannen (1997) beschriebenen Situationen veranschaulichen sehr deutlich die Wirkungsweise und den Unterschied zwischen der nondirektiven („abgeschwächten“) und der direktiven („offenen“) Kritikstrategien. Die Abschwächung wird hier dank dem Einsatz der positiven Höflichkeitsstrategie der Anerkennung gewährleistet:

Ich bemerkte den Unterschied, als ich mit einer Redakteurin über einen kurzen Essay sprach, den ich geschrieben hatte und der demnächst in ihrer Zeitung erscheinen sollte. Als wir die Änderungen durchgingen, die sie gern vornehmen wollte, meinte sie: „Da wäre noch eine Sache. Möglicherweise sind Sie da anderer Meinung. Mir ist es nur aufgefallen, weil Ihre Formulierungen sonst immer so flüssig und elegant sind“. Sie umschrieb noch einige Sätze lang, was sie eigentlich sagen wollte, bis ich schließlich einhakte, um sie von ihrem Leiden zu erlösen. „Möchten Sie den Teil gern streichen?“ fragte ich. „Das ist okay. Ich hänge nicht dran.“ Aber ich war ihr dankbar für ihre vorsichtige Ausdrucksweise. Ihre Methode stand in scharfem Kontrast zum Stil anderer Zeitungsredakteure, die ich kennen gelernt hatte und die mit knappen Worten ohne jeden Weichmacher eine Streichung forderten und zum Beispiel sagten: „Das ist überflüssig. Den Punkt haben Sie schon ausgeführt.“ Ich erinnere mich sogar an einen (männlichen) Kollegen dieser Redakteurin, der meinen Vorschlag für einen Essay kategorisch ablehnte und hinzufügte: „Rufen sie mich an, wenn Sie etwas Neues zu sagen haben. (Tannen 1997:61)

Einen Extremfall des direktiven Kritisierens stellt das autoritäre Kritisieren dar. Ein deutliches Beispiel dafür liefert der in diesem Kapitel bereits diskutierte Gesprächsabschnitt *KJ 3*. Die Besonderheit des autoritären Kritisierens besteht darin, dass sich hier kaum eine Bemühung um die Pflege der Beziehung oder Gesichtswahrung beobachten lässt. Kennzeichnend für das

autoritäre Kritisieren sind solche Sprechhandlungen bzw. Äußerungstypen wie: Belehrungen, Vorwürfe, Vorhaltungen, Drohungen, Befehle, keinen Widerspruch duldende Aufforderungen, herabsetzende Äußerungen (Kränkungen, Beleidigungen), sarkastische Bemerkungen. Wenn beim autoritären Kritisieren Fragen gestellt werden, so haben sie oft die Funktion, das Gegenüber einzuschüchtern, herabzusetzen, herauszufordern bzw. zu provozieren. Bei der autoritären Strategie werden verstärkende sprachliche Mittel (*upgraders*, CEOP 1998) benutzt, deren Wirkung darin besteht, eine Aussage als keinen Widerspruch duldend darzustellen, z.B.: *offensichtlich, absolut, ich bestehe darauf*. Die autoritäre Art von Kritik lässt kaum eine Stellungnahme zu und äußert sich nicht selten in solchen Verhaltensweisen, wie ‚Ablassen von Dampf‘ (Wutausbrüche) seitens des Statushöheren und (gekränktes) Schweigen – seitens des Statustieferen. Durch das Ignorieren der *face*-Bedürfnisse des anderen erhebt sich der autoritär Kritisierende über den Hörer und zementiert mit der Demonstration von Kompromisslosigkeit die Statusunterschiede.

Während die Auswirkungen der nondirektiven Kritik sich auf der Beziehungsebene darin zu äußern scheinen, dass sich der Kritisierende und der Kritisierte solidarisieren, bringt die autoritäre Kritik die beiden Interaktionsteilnehmer dagegen vermutlich auseinander. Diese Unterschiede in der Auswirkung auf die Beziehung lassen sich dadurch erklären, dass die autoritäre Kritik einen starken gesichtsbedrohenden Akt darstellt. Die ‚weniger direktive‘ Kritik erfüllt den Zweck, das *Face* des Gegenübers zu wahren bzw. damit schonender umzugehen.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Bedeutungskomponente "negative Bewertung" im Deutschen mit der Zeit in den Vordergrund gerückt ist und die anderen Bedeutungsanteile, wie zum Beispiel "zum Urteilen gehörend" in den Schatten gestellt hat. In dieser Hinsicht deckt sich die lexikologische Betrachtung mit dem alltagssprachlichen Verständnis im deutschen Kulturkreis, welches in den Interviews mit den Rollenspiel-Teilnehmern ermittelt wurde. In Bezug auf das Russische bemerkenswerterweise scheint Kritik jedoch auch mit einer positiven Bewertung verbunden zu sein.

Da die auf der sprechakttheoretischen Basis ausgearbeiteten Gelingensbedingungen für das *Kritisieren* keinen Freiraum für positive Bewertung enthalten, zeigt sich hier ein Erweiterungsbedarf auf, damit dieses Sprechereignis in den authentischen sprachlichen Daten identifiziert werden kann.

Da negative Bewertungen häufig auch von negativen Emotionen begleitet werden, gilt übrigens die Intonation neben der Lautstärke und dem Sprechtempo als ein wichtiger Interpretationsfaktor, der insbesondere bei der situativ-kontextuellen Indirektheit relevant wird. So entscheidet beispielsweise die Intonation darüber, ob die Äußerung (1) entweder als Lob (2) oder als Kritik (3) zu interpretieren ist:

(1) [...] *weil wir ja kooperativ sind* [...] <sup>16</sup>. (2) *Wir sind alle kooperativ, Du auch.* (3) *Wir sind alle kooperativ, Du aber nicht.*

Auf eine detaillierte Analyse von Intonationsmustern bei Kritikanalyse musste allerdings im Rahmen dieser Arbeit verzichtet werden.

Bei der Beschreibung von Illokutionsindikatoren für Kritik-Äußerungen deutlich, dass bei dem Versuch einer adäquaten Beschreibung von Kritikakten im Hinblick auf die Image-Arbeit (Brown/Levinson 1987) zwischen Direktheit, konventionalisierter und situativ-kontextueller Indirektheit unterschieden werden muss. Hierbei wurde insbesondere auf jene syntaktischen und lexikalischen Besonderheiten von Kritik-Äußerungen eingegangen, die der Beziehungsarbeit im Sinne von positiven und negativen Höflichkeitsstrategien dienlich zu sein schienen.

Bei der Darstellung von den in Kritik-Gesprächen vorkommenden Sprechhandlungen und Kritikstrategien wurde die früher geäußerte Annahme bestätigt, dass neben der Komponente der negativen Bewertung auch jene der positiven Bewertung – mit der Funktion der Anerkennung, der Zugehörigkeitsherstellung, der Solidarisierung – möglich ist. Als fruchtbar bei der Beschreibung von Kritikstrategien wurde der von Rogers (1942) eingeführte Begriff der (Non)Direktivität erachtet, welcher der Bezeichnung von zwei konträren Kritikstrategien diene: der direktiven und der nondirektiven.

Im nächsten Kapitel wird nun die Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson (1987), die dank ihrem Akzent auf die imagewahrende Haltung der Interaktanten in die engere Wahl gezogen wurde, auf ihre Anwendbarkeit für die sprachvergleichende Analyse von Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen überprüft. Ein weiteres Ziel des nächsten Kapitels sehe ich auch darin, den Erweiterungsbedarf des Modells von Brown/Levinson zu überprüfen und gegebenenfalls aufzuzeigen.

---

<sup>16</sup> Zit. nach der authentischen Besprechung.

### 3 ÜBERPRÜFUNG DES HÖFLICHKEITSMODELLS VON BROWN/LEVINSON AUF DIE ANWENDBARKEIT FÜR DIE ANALYSE VON KRITIK-GESPRÄCHEN

#### 3.1 Einführung

In diesem Kapitel werde ich an einigen ausgewählten Beispielen darstellen, wie die Höflichkeitstheorie von Penelope Brown und Stephen Levinson (1978/1987) kritisch rezipiert und in der Höflichkeitsforschung aufgegriffen und weiterentwickelt wurde. In der slawistischen Forschung ist dieses Modell jedoch kaum bekannt (vgl. Krongauz 2004:165), die einzige Anwendung auf die russische Sprache und Kultur stellt die Untersuchung des Entschuldigungsverhaltens im Russischen von Rathmayr (1996b) dar.

Ein weiteres Ziel der Darstellung der Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson besteht darin, ihre Anwendbarkeit auf die Analyse von Höflichkeitsstrategien in Kritikgesprächen zu überprüfen und gegebenenfalls einen Rahmen für die Erweiterung des Modells aufzuzeigen. Nach einer zusammenfassenden Schilderung des Modells<sup>17</sup> wird hier zunächst auf die in der Forschungsliteratur diskutierten Unzulänglichkeiten dieses Modells eingegangen. In einem weiteren Schritt werden das Kommunikationsmodell von Brown/Levinson, ihre Methodologie sowie die Höflichkeitskonstituenten diskutiert.

Im Mittelpunkt der pragmatischen Analyse von Höflichkeit nach Brown/Levinson steht die Quantität des verbalen Aufwandes, den individuelle Sprecher betreiben müssen, um der Kraft der potentiellen Gesichtbedrohung (*face threat*) des Hörers entgegenzuwirken. Das dieser Theorie zugrunde liegende Konzept „Face“ wurde von den beiden Forschern über die Arbeiten von Goffman (1967) (vgl. Fraser 2001:1409) aus dem Chinesischen entlehnt, unterscheidet sich jedoch in einigen Aspekten davon. Einer der wesentlichsten Aspekte besteht darin, dass das *face* nach Brown/Levinson eher auf den Bedürfnissen der Interaktionsteilnehmer als auf den sozialen Normen und den Erwartungen der Gemeinschaft basiert.

Das *face* nach der Theorie von Brown/Levinson wird emotional aufgebaut, kann verloren gehen, kann behauptet, erhöht und muss in einer Interaktion ständig beachtet werden (vgl. Brown/Levinson 1978:66). Brown/Levinson (1987:62) unterscheiden zwei Arten von *face*, das positive und das negative:

**negative face:** the want of every ‚competent adult member‘ that his actions be unimpeded by others.

**positive face:** the want of every member that his wants be desirable to at least some others.

---

<sup>17</sup> Siehe die einführende Schilderung des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson im 1. Kapitel der vorliegenden Arbeit.

Das negative Gesicht beschreibt den Wunsch, bzw. das Bedürfnis eines „jeden“ erwachsenen Individuums, keine Einschränkungen in seiner Handlungsfreiheit zu erleiden; das positive Gesicht weist auf das Bedürfnis nach Anerkennung und Zugehörigkeit hin.

Eine Bedrohung des Gesichts einer Person bezeichnen Brown/Levinson als gesichtsbedrohenden Akt (*face threatening act*, kurz *FTA*). Sie behaupten, dass solche Gesichtsbedrohungen generell eine abschwächende Handlung oder eine verbale Reparatur im Sinne der Höflichkeit verlangen. Brown/Levinson betrachten Höflichkeit als ein strategisches Phänomen und beschreiben vier Oberstrategien, die von Sprechern angewendet werden: *bald on record*, bei der ein *FTA* in einer direkten, nicht abgeschwächten Form vorkommt; *positive Höflichkeit*, die der Pflege des positiven Gesichts des Hörers dient, indem sie Gemeinsamkeit und Kooperativität zwischen den Gesprächspartnern betont, sowie die Bedürfnisse des Hörers nach Sympathie, Bejahung, Verständnis und Zugehörigkeit befriedigt; *negative Höflichkeit* ist im Wesentlichen eine Vermeidungsstrategie, sie erlaubt es dem Sprecher zu demonstrieren, dass er die Handlungsfreiheit und das Selbstbestimmungsrecht des Hörers nicht unnötig einschränken will, und vermittelt dadurch oft den Eindruck der Distanz und Formalität; und die *off-record* Strategie, bei der der Sprecher es vermeidet, einen gesichtsbedrohenden Akt direkt zu äußern, tut dies auf eine mehrdeutige Art, so dass die Bedeutung aushandelbar bleibt.

Der Gebrauch der Strategie *bald on record* setzt nach der Darstellung von Brown/Levinson (1987:95ff.) besondere Umstände voraus und scheint einen anderen Rang zu haben als die übrigen drei Höflichkeitsstrategien.

Die negative und die *off-record*-Strategie werden in der Forschung oft mit zwei Arten der Indirektheit verglichen: die *off-record*-Strategie – mit der Strategie der situativ-kontextuellen Indirektheit, die negative Höflichkeit – mit der Strategie der konventionalisierten Indirektheit.

## **3.2 Forschungsstand**

### *3.2.1 Unterschiede in den Komponenten des „face“-Konzepts*

Die Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson wird als das am meisten ausgearbeitete (vgl. Fraser 2001:1406) und einflussreichste Modell zur Erforschung von Höflichkeit anerkannt (vgl. Glick 1996, Mills 2003), und dennoch in vielen Aspekten kritisiert (ebd.).

Über die Rezeption und die Wirkungsweise der Brown/Levinson'schen Theorie schreiben Bayraktaroğlu/Sifianou (2001:3) dass einige der ersten Forschungsarbeiten zur Höflichkeit, die auf der Theorie von Brown/Levinson basierten, im Großen und Ganzen diese Theorie unterstützten und ihre Reichweite vergrößerten, während einige andere Arbeiten, vor allem die

aus der interkulturellen Forschung, einzelne Aspekte oder die gesamte Theorie wegen „Inadäquatheit“ bestritten.

Bezüglich der Unterschiede im *face*-Konzept führt Radden (2005:14) aus: Das Konzept des Gesichts nach Brown und Levinson betone den Aspekt der Individualität und den Anspruch auf Eigenständigkeit, Unabhängigkeit und Privatsphäre, was vor allem westliche Kulturen, nicht aber ostasiatische Kulturen kennzeichne. Wenn wir die Elemente des chinesischen mit dem des Brown/Levinson'schen *face*-Konzeptes vergleichen, so müssen wir Bargiela (2002) und Radden (2005:14) zustimmen, die behaupten, dass der Inhalt des Konzepts *face* zu sehr an den westeuropäischen Kulturen ausgerichtet ist. Auch andere Forscher bemängeln, dass das *face* nach Brown/Levinson zu sehr selbstbezogen und zu wenig Orientierung an anderen aufweist: z. B. Matsumoto (1988) für das Japanische, Gu (1990) für das Chinesische, Nwoye (1992) für die Igbo-Gesellschaft (zit. nach Fraser 2001:1421f.). In der Forschung wird ein *face*-Konzept mit mehr Balance zwischen Selbst und den anderen gefordert (Spencer-Oatey 2000:12, zit. nach Mills 2003:78).

Das westliche Konzept des Gesichts ließe sich als „individuelles Gesicht“ bezeichnen, das ostasiatische als „kollektives Gesicht“: das Mitglied einer ostasiatischen Gesellschaft ist als Individuum nie frei in seinen Entscheidungen, stimmt sein Verhalten auf Ansichten und Urteile anderer ab und gewährleistet dadurch Harmonie. Ähnlich unterscheiden Marcus und Kitayama (1991) unabhängige Konstruktion des Selbst in „westlichen“ Kulturen und eine abhängige Konstruktion des Selbst in „östlichen“ Kulturen. Das Bedürfnis nach größerer Unabhängigkeit und Privatsphäre in westlichen Kulturen wird im Kapitel zu negativen Höflichkeitsstrategien thematisiert. Dort wird gezeigt, wie dieser Aspekt des Gesichts im Deutschen bei Gesprächseröffnungen in diversen konventionellen Formulierungen Niederschlag findet: z. B. *Sag mal ...; Ich hab mir überlegt, Sie anzusprechen und habe mich nun entschieden ...; Entschuldigen Sie, dass ich Sie hier anspreche* u. v. a. m. Im russischen Korpus dagegen finden sich äußerst selten Formulierungen für Gesprächseröffnungen, die eine kritische Bemerkung einleiten bzw. das Recht auf die Privatsphäre des Angesprochenen thematisieren. Eine geringere Notwendigkeit für Abschwächungen bei Gesprächseröffnungen bei kritischen und anderen Intentionen im konfliktären Kontext im Russischen würde ich auf eine geringere Bedeutung des Bedürfnisses nach Privatsphäre im Russischen als einer ‚kollektiven‘ Kultur zurückführen.

Im Zusammenhang mit weiteren Unterschieden zwischen den Aspekten des Gesichtskonzeptes macht Radden auf das Missverständispotential bei der Konfrontation mit der ostasiatischen Höflichkeit aufmerksam:

Das kollektive Gesicht einer Person in der Gesellschaft manifestiert sich in der Ehrerbietung des Angesprochenen und in der eigenen Herabsetzung. Eine Geste der Unterwerfung, die in den ostasiatischen Kulturen als höflich gilt, erscheint aus westlicher Sicht als aufdringlich und damit unhöflich. (Radden 2005:15)

Ähnlich wie im Chinesischen ist im russischen Kulturkreis die Bedeutung der signifikanten anderen für die *face*-Verleihung an das Individuum sehr groß. Dieser an der Gemeinschaft stark ausgerichtete Anteil des *face*-Konzepts lässt sich meiner Meinung nach mit dem Konzept der *Loyalität* am besten wiedergeben.

Weiterhin wird in der Forschung eine geringe Berücksichtigung von Selbsterniedrigungsritualen in der Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson bemängelt, so weist Radden (2005:2) darauf hin, dass bei der Diskussion der Höflichkeitsstrategie „*Give deference*“<sup>18</sup> Brown und Levinson davon berichten, dass es im gegenwärtigen Englischen lediglich Relikte davon gibt. In diesem Punkt stimme ich Radden ausdrücklich zu: Es wäre kurzsichtig, zu behaupten, dass die Ehrerbietungshöflichkeit in den westlichen Kulturen in der heutigen Zeit keine Funktion mehr hat. Wie die empirische Beobachtung es zeigt, wenden zahlreiche deutsche Vorgesetzte und Mitarbeiter diese Höflichkeitsstrategie erfolgreich an (siehe z. B. *V: AK 7, KJ 7; M: KJ 4, RH 9, MM 5*). Auch im russischen Kulturkreis spielt die Demonstration von Ehrerbietung eine große Rolle, allerdings ist sie eher für das sprachliche Verhalten von Tieferstehenden als von Vorgesetzten typisch.<sup>19</sup>

Im Hinblick auf die *face*-Komponente *negatives Gesicht* und die Selbsterniedrigungshöflichkeit lässt es sich feststellen, dass das Brown/Levinson'sche *face*-Konzept für die Untersuchung von Kritik-Gesprächen erweitert werden muss. Für diese Notwendigkeit spricht die Beobachtung der Empirie: erstens scheint das Bedürfnis nach Privatsphäre und Handlungsfreiheit und das daraus resultierende Nichteinmischungspostulat im russischen Kulturkreis nicht so stark wie im englischen oder auch deutschen zu sein; zweitens haben Menschen offensichtlich nicht nur das Bedürfnis, sich näher zu kommen oder sich zu distanzieren, sondern auch ein Bedürfnis danach, ihren Gesprächspartner als Unterlegener oder Überlegener zu behandeln. Dieses Bedürfnis wird zwar in der Ehrerbietungsstrategie von Brown/Levinson thematisiert, daraus ergibt sich für Brown/Levinson jedoch keine zusätzliche *face*-Komponente. Dabei scheint mir die Erweiterung von *face*-Komponenten um die Dimension der Ehrerbie-

---

<sup>18</sup> Unter Ehrerbietungshöflichkeit wird eine Strategie der negativen Höflichkeit verstanden, mit der sich der Sprecher vor dem Angesprochenen rituell erniedrigt bzw. den Hörer rituell erhöht (Brown/Levinson 1987:178).

<sup>19</sup> Die ausführliche Diskussion von kulturspezifischen Differenzen beim Einsatz der Ehrerbietungs-Strategie erfolgt im Kapitel zur negativen Höflichkeit.

tung<sup>20</sup> insbesondere für die Erforschung von Kritik sehr wichtig, da für dieses Sprechereignis solche Handlungen wie Schuldübernahme/Selbstbeschuldigung eine zentrale Bedeutung haben, was sich recht häufig im Einsatz von Ehrerbietungsstrategien manifestiert.

Des Weiteren scheint mir der Hinweis von Mills (2003:77) außergewöhnlich wichtig, die im Brown/Levinson'schen *face*-Konzept keinen Raum für die Beschreibung von Interessenaushandeln und manipulierenden Intentionen sieht:

The notion of face is not adequate to encompass the negotiations between people in conversations: although it covers the details of managing harmonious relationships, it does not deal with the negotiation of interests, manipulateness, external pressures, and one's relation to the community of practice [...] which are of great importance in terms of people's decisions about what type of language they consider to be appropriate in a conversation. (Mills 2003:77)

### 3.2.2 *Gesichtsbedrohende Akte (Face threatening act, oder FTA)*

Brown/Levinson gehen von der Annahme aus, dass einige Sprechhandlungen ein inhärentes gesichtsbedrohendes Potential besitzen, welches abgeschwächt werden muss, wodurch höfliches Verhalten produziert wird (1987:24). Eine weitere Annahme, dass das Gewicht der Gesichtsbedrohung mit einer universell gültigen Methode ausgerechnet werden kann – und zwar: durch die Einbeziehung von den drei soziologischen Variablen *Macht, soziale Distanz und Grad der Zumutung (P, D, R)* – fand in der Forschung wenig Akzeptanz (z. B. Glick 1996:147). Ebenfalls wurde kritisiert, dass der zentrale theoretische Begriff des ‚inhärenten Risikos‘ nie klar operationalisiert wurde (Glick 1996:156).

Brown/Levinson (1987:65-68) machen Gesichtsbedrohung an einzelnen Sprechakten fest, so bezeichnen sie z. B. direktive Akte generell als gesichtsbedrohend. Ähnlicherweise bezeichnet Held Kritik als einen *per se* gesichtsbedrohenden und unhöflichen Sprechakt:

Kritik bzw. Kritisieren ist – wenn auch noch so häufig und in vielen sozialen Interaktionen einfach notwendig – *per se* ein fundamental unhöflicher Sprechakt. In seiner Charakteristik als negative Bewertung, Missbilligung oder Ablehnung von Handlungen oder Charaktereigenschaften, Gütern oder Ansichten des Partners verletzt er offensichtlich dessen Würde und Selbstwert und stellt einen konfliktträchtigen FTA *par excellence* dar. (Held 2001:114f.)

Ein weiterer Kritikpunkt des Modells besteht darin, dass Brown/Levinson (1987:65) versuchen, das Potenzial der Gesichtsbedrohung an einzelnen Akten festzumachen.<sup>21</sup> Gegen diesen Versuch von Brown/Levinson wendet Rathmayr (1996:17) mit Berufung auf Fraser/Nolen (1981:96) und Fraser (1990:233) ein, dass Äußerungen zwar in Abhängigkeit von der Äuße-

---

<sup>20</sup> vgl. z. B. die von Keller (1995:217) formulierte Beziehungsmaxime: „Sei höflich (dominant, unterwürfig usw.)“ (zit. in Ehrhardt 2002:107).

<sup>21</sup> Zur Erinnerung: im Rahmen der Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson wird Höflichkeit von dem gesichtsbedrohenden Potenzial motiviert. Mit anderen Worten: eine Bitte ist laut Brown/Levinson immer (potenziell) gesichtsbedrohend, jedoch kann sie sowohl höflich als auch unhöflich geäußert werden.

rungssituation auf der Höflichkeitsskala eine unterschiedliche Einstufung zukommen kann, sie aber nicht inhärent gesichtsbedrohend bzw. unhöflich sind. Die in der Forschung vertretene Ansicht, dass Höflichkeitsformen oder Sprechakte nicht inhärent gesichtsbedrohend sind (Meier 1995:352; Glick 1996:147), stärkt meine Annahme, dass auch Akte der Kritik nicht inhärent gesichtsbedrohend sind – anders als dies Brown/Levinson mit ihrem Modell postulieren. Meine Annahme impliziert gleichzeitig, dass Akte der Kritik als neutral, unhöflich aber auch höflich intendiert und interpretiert werden können.

Meine Einschätzung von Kritik als höflicher Akt ergibt sich aus der Annahme, dass dem Kritisieren eine beziehungserhaltende Funktion durchaus zukommen kann, vor allem in solchen Situationen, in denen Kritik von dem Kritisierten selbst erwartet und als angemessen betrachtet wird; wird entgegen dieser Erwartungshaltung Kritik nicht geäußert, wird dies als eine Art ‚Nicht-wahrnehmens-wollen‘ bzw. Gleichgültigkeit des Interaktionspartners gedeutet, – beides kommunikative Haltungen, die dem Betreffenden ohne Weiteres schmerzvoller als Kritik vorkommen dürften.

Das Äußern von Kritik muss das Bemühen um Höflichkeit nicht suspendieren. Meine Prämisse erlaubt mir, Kritik-Gespräche auf Höflichkeitselemente zu untersuchen, denn wenn Höflichkeit oder Unhöflichkeit inhärente Bestandteile bestimmter Sprechhandlungen wären, könnten Kritikakte unter dem Gesichtspunkt einer Höflichkeitstheorie nicht analysiert werden. Mit meiner Untersuchung erweitere ich also den Anwendungsbereich für das Modell von Brown/Levinson.

Das Dilemma des Brown/Levinson’schen Modells besteht für mich also im Folgenden: Das Äußern einer potentiell gesichtsbedrohenden Sprechhandlung (z. B. einer Bitte, eines Rat-schlags oder eines Hilfsangebots) *kann* laut Brown/Levinson eine Gesichtsbedrohung bewirken. Unberücksichtigt bleibt jedoch in der Theorie von Brown/Levinson, dass das Unterlassen derselben bei bestimmten Beziehungskonstellationen *zu einer noch größeren* Gesichtsbedrohung führen *kann*. Ähnlich verhält es sich mit den Akten der Kritik: wird ein Interaktionsteilnehmer nicht kritisiert, auch nicht in den Situationen, in denen Kritik seiner Meinung nach begründet wäre, kann er den Eindruck gewinnen, dass er nicht ernst genommen wird.

Darauf, dass der Grad der Gesichtsbedrohung bei einer Handlung von Kultur zu Kultur variieren kann, weist Radden (2005:18) hin: Distanz, die durch sprachliche Indirektheit des Englischen geschaffen wird, muss nicht generell als positiv wahrgenommen werden, sondern kann, wie es laut Wierzbicka (1985) im Polnischen der Fall ist, auch Entfremdung und Feindschaft signalisieren, also negativ besetzt sein. Dabei haben direkte Formen im Polnischen keineswegs dieselbe gesichtsbedrohende Wirkung wie im Englischen.

### 3.2.3 Faktoren, die die Äußerungsproduktion beeinflussen

Der Einflussgrad der Faktoren *Macht*, *soziale Distanz*<sup>22</sup> und *Grad der Zumutung* wird während der Analyse im empirischen Teil der Arbeit überprüft, denn gegen den von Brown/Levinson (1987:71-83) postulierten universellen Einfluss dieser Faktoren argumentieren viele Forscher (Glick 1996:142ff.; Mills 2003:100ff.). Überdies kritisiert Kotthoff (2003:302) die Behauptung von Brown/Levinson, diese Faktoren würden bereits unabhängig von der Situation feststehen, und nicht erst in der Interaktion ausgehandelt.

Brown/Levinson'sche Idee davon, dass ein Sprecher, je mehr Macht er besitzt, umso weniger eine Notwendigkeit sieht, seine Äußerungen abzuschwächen, wurde in der Forschung nur zum Teil bestätigt. So weisen Doğançay-Aktuna/Kamişli (2001:84) am Beispiel des Türkischen nach, dass die Wahrnehmung der Notwendigkeit zur Abschwächung kontextbedingt ist: geht es um eine pädagogische Situation, z. B. in der Schule oder Universität, so werden die Korrekturen an die Personen mit tieferem Status nicht abgeschwächt. Dagegen zeigt der Machtfaktor im Kontext des Arbeitsplatzes nicht die von Brown/Levinson angenommene Wirkung: Die meisten Vorgesetzten, so lautet das Ergebnis der Studie, ziehen es vor, die geäußerte Nichtübereinstimmung abzuschwächen. Diese Ergebnisse erklären die Autoren durch die in dem jeweiligen Kontext vorherrschenden Erwartungen und Normen.

Im späteren Verlauf der Arbeit werde ich weitere Faktoren diskutieren, die die Äußerungsproduktion in der deutschen und russischen Kultur beeinflussen. Dies sind beispielsweise die Faktoren „Alter“, „affektive Distanz“, „Milieuzugehörigkeit“, „Geschlecht“ u. a. Der Einfluss der letzten beiden soll an dieser Stelle kurz skizziert und später näher beleuchtet werden. So werden Brown/Levinson dafür kritisiert, dass sie zu wenig Aufmerksamkeit der Milieuzugehörigkeit und dem Geschlecht der Interaktanten und dem Einfluss dieser Faktoren auf die Höflichkeitsvorstellungen widmen (vgl. Glick 1996:160; Mills 2003:64). Mills (2003:66,73) weist darauf hin, dass während Höflichkeit für einige ihrer Befragten eine wichtige Rolle im Leben spielt, betrachten einige andere sie als etwas triviales, überflüssiges, unaufrichtiges, oberflächliches, als zum Zeitverlust führend oder sogar den Lebenserfolg behindernd.

Besonders die letzte Vorstellung von der Höflichkeit als einer Behinderung ist bei den Sprechern des *Prostorečie* in der russischen Gesellschaft weit verbreitet. Interessant ist in dieser Hinsicht der von einer jungen Frau im russischen Internet-Forum geäußerte Vorwurf an ihre Eltern: „Meine Eltern haben es mir nicht beigebracht, flegelhaft zu sein“ (*Мои родители не научили меня хамству*). Ohne Zweifel beeinflusst die durch Milieuzugehörigkeit und Ge-

---

<sup>22</sup> Der Terminus ‚soziale Distanz‘ kann missverstanden werden, da diverse Forscher darunter entweder vertikale oder horizontale Distanz verstehen und darauf verzichten, diesen Begriff näher zu definieren.

schlecht erworbene Einstellung zu Höflichkeit auch das Kritikverhalten.

Die dargestellten Forschungsergebnisse legen es nahe, dass bei der Erforschung kulturspezifischer Einflüsse ebenfalls Einflüsse anderer Faktoren berücksichtigt werden müssen, insbesondere der Milieuzugehörigkeit. Außerdem ist eine unterschiedliche Wahrnehmung diverser Faktoren durch die Interaktionsteilnehmer denkbar. Diese Differenzen modifizieren das Sprachverhalten zusätzlich zu den kulturellen Konventionen.

#### 3.2.4 Rangeinteilung der Strategien

Die von Brown/Levinson vorgenommene Rangeinteilung der Strategien von der höflichsten bis hin zu der weniger höflichen traf in der Forschung auf Kritik. Laut Brown/Levinson ist die *off-record* Strategie (situativ-kontextuelle Indirektheit) die höflichste, denn sie schwächt die potentielle Gesichtsbedrohung am effektivsten ab. Der *off-record*-Strategie folgen die Strategie der negativen und dann die der positiven Höflichkeit, die weniger höflich ist. Die letzte Stelle in dieser Rangeinteilung nimmt die Strategie *bald on record* ein – die direkte Strategie ohne Abschwächung („without redressive action, baldly“), sie setzt besondere Umstände voraus, damit Höflichkeitseffekte zustande kommen.

Die verbliebene fünfte Strategie hat offensichtlich überhaupt nichts mit Höflichkeit zu tun: das ist die Strategie des Schweigens bzw. des Unterlassens der gesichtsbedrohenden Äußerung („don't do the FTA“). Jedoch gehört auch die Strategie des Schweigens meiner Meinung nach zu den Höflichkeitsstrategien, denn das Schweigen kann unter Umständen die einzige Möglichkeit sein, die Beziehung aufrechtzuerhalten. In dieser Hinsicht ist der Hinweis von Mills (2003:99) interessant, dass sich Brown/Levinson lediglich mit der Analyse von Äußerungen befassen, jedoch nicht versuchen, die Funktion des Schweigens zu analysieren.

Der Überbewertung von indirekten Äußerungen (*off-record*- und negative Strategien) als den höflichsten kann m. E. nicht zugestimmt werden, denn: Zum einen gibt es in der Pragmatik keine einheitliche Definition dafür, was Indirektheit ist; zum anderen ist das Verhältnis von Höflichkeit und Indirektheit in vielen Sprachgemeinschaften keineswegs so eng wie in englischsprachigen Kulturen (vgl. Bublitz 2001:231). Auch das Deutsche gehört nach Bublitz offensichtlich zu den ‚weniger höflichen‘, weil ‚eher direkten‘ Sprachen, vor allem weil die Modalpartikeln des Deutschen in ihrer abschwächenden Funktion übersehen werden.

Mills (2003:75) kritisiert ebenfalls die Überbewertung von indirekten Höflichkeitsstrategien und bezieht sich dabei auf die von Blum-Kulka (1992) durchgeführte Befragung in Israel und die Überlegungen von Sifianou (1992) zur konventionalisierten Direktheit oder konventionalisierten Indirektheit in verschiedenen Kulturen. Mills (ebd.) berichtet von der unterschiedli-

chen Wirkung der Indirektheit in der britischen Kultur und im marokkanischen Arabischen und begründet diese dadurch, dass kulturelle Normen Indirektheit zur Norm innerhalb des britischen Kulturkreises machen; währenddessen gehört Direktheit zur Norm des Marokkanischen Arabischen. Würde ein Sprecher des Arabischen die englische Indirektheit aufs Arabische übertragen, würde dies eine falsche Einschätzung der Beziehung für seine Kommunikationspartner signalisieren und Störungen in der Kommunikation nach sich ziehen.

Auch Fraser (2001:1420) beschreibt verschiedene Wirkungen der Indirektheit. So schildert er mit Berufung auf Escandell-Vidal (1996:631) unterschiedliche Wirkungen der Entscheidungsfrage *Can you pass the salt?*<sup>23</sup>, die im Englischen und Spanischen als eine konventionell-indirekte Bitte funktioniert, im Polnischen als eine echte Frage interpretiert wird, und bei deren Äußern im Thailändischen die Inferenz gezogen wird, dass der Fragende an der Fähigkeit des Adressaten zweifelt. Ferner vergleicht Fraser (ebd.) unter Berufung auf Clancy (1986:221) die Intentionen der indirekten sprachlichen Formen im US-Englischen, die auf die Abschwächung der Bedrohung des negativen Gesichts gerichtet sind, mit der Wirkung der indirekten Formen im Japanischen, deren Einsatz Empathie und Vertrautheit signalisiert.

Dass Indirektheits-Normen einer Kultur nicht auf eine andere übertragen werden können, bestätigt auch Wierzbicka (1985): Die „englische“ Art von Indirektheit signalisiert einem Polen Entfremdung oder sogar Verfeindung.

Gegen die von Brown/Levinson vorgenommene Einteilung von Indirektheits-Strategien als den höflichsten sprechen die von Bayraktaroğlu und Sifianou (2001:4) angeführten zahlreichen Belege aus dem griechischen, türkischen, argentinischen und jüdischen Kulturkreis. Diese Befunde heben Direktheit, Widerspruch, spielerisches Necken u. ä. Aktivitäten in ihrer beziehungsstabilisierenden Wirkung hervor.

Über eine ähnliche Wirkung von direkten Aufforderungsformen im Russischen berichtet Rathmayr (1994). Sie weist darauf hin, dass den direkten Formen bei der Formulierung von Bitten, Aufforderungen, Befehlen nicht per se eine negative Konnotation anhaftet. Durch den direkten auffordernden Imperativ fühlt sich der Adressat in seinem Image nicht angegriffen. Sie schreibt, im Russischen brauche man weniger indirekte Aufforderungen, als im deutschsprachigen Raum.<sup>24</sup>

Die Normalität der Direktheit im marokkanischen Arabischen, im Polnischen, Russischen und in anderen Sprachen spricht dafür, dass die Strategie „bald, on record“ ebenfalls zu den Höf-

---

<sup>23</sup> „Kannst du Salz reichen?“ bzw. „Können Sie Salz reichen?“

<sup>24</sup> Direktheit als Norm bei der Formulierung von routinierten Arbeitsanweisungen im russischen Kulturkreis steht im Mittelpunkt meines Aufsatzes zur interkulturellen Kommunikation am Arbeitsplatz (Serdyukova 2006:178-83).

lichkeitsstrategien ohne eine Voraussetzung von besonderen Umständen gezählt werden kann. In dieser Hinsicht schließe ich mich der Schlussfolgerung von Bayraktaroğlu/Sifianou an, die besagt, dass Strategien, die in einer Kultur als unangemessen oder grob gelten, in anderen Teilen der Welt beziehungsstabilisierende Effekte haben können (vgl. Bayraktaroğlu/Sifianou 2001:4).

Mit den obigen Ausführungen sollte meine These gestützt werden, dass nicht zwangsläufig die indirekten bzw. abgeschwächten Äußerungen als höflich gewertet werden sollten, sondern vor allem die kontextuell angemessenen, den antizipierten Erwartungen und den kulturellen Normen entsprechenden Strategien.

### *3.2.5 Universalitätsanspruch*

Viele Kritiker fanden den Universalitätsanspruch, den Brown/Levinson mit ihrem Modell erheben, unbegründet oder sahen darin den Ausdruck von Ethnozentrismus (z. B. Bargiela *et al.* 2002, zit. nach Mills 2003:105). Mills betrachtet den Universalitätsanspruch als eine der vielen Schwierigkeiten auf der methodologischen Ebene. Sie spricht sich gegen die Annahmen von Brown/Levinson, dass Höflichkeit an sich ein universelles Phänomen ist und dass sie auf gleiche Art und Weise in allen Sprachen funktioniert – mit leichten Differenzen auf der Ausdrucksebene („differences of emphasis“). Die Behauptung, dass das von Brown/Levinson erarbeitete Höflichkeitsmodell universell anwendbar ist, zieht nach sich laut Mills (2003:105) Schwierigkeiten sowohl auf der theoretischen, als auch auf der methodologischen Ebene.

Darüber hinaus wird angezweifelt, ob das Modell von Brown/Levinson in Bezug auf das Englische seine Gültigkeit besitzt: „Even here [im Englischen, O. S.], it is largely the speech of the dominant class which is taken as the exemplar, and the model does not sufficiently address the different emphases in other language groups.“ (vgl. Mao 1994, Boz in Druck, zit. nach Mills 2003:105). Laut Mills (2003:152f.) repräsentieren die von Brown/Levinson dargestellten Höflichkeitsnormen der englischen Gesellschaft nicht die vielfältigen Normen der gesamten Gesellschaft, sondern die einer bestimmten Schicht, und zwar die der weißen Mittelschicht, so dass viele Höflichkeitsforscher von der Annahme ausgehen, dass andere Gruppen im Verhältnis zu dieser Norm ein abweichendes („deviant“) Verhalten zeigen. Überdies bestehen weitere, so Mills, unbegründete Annahmen, dass sich die schichtspezifische oder ethnische Zugehörigkeit in der Sprache niederschlägt, und nicht von den Interaktionsteilnehmern ausgehandelt wird. In der zweiten Ausgabe ihrer Arbeit (1987) kommen die Autoren selbst auf viele dieser Probleme zu sprechen, im Großen und Ganzen betrachten sie aber ihr Modell als haltbar.

Die Daten aus vielen Sprachen, wie die des Polnischen (Wierzbicka 1985), Japanischen (Matsumoto 1988) und Chinesischen (Gu 1990) (zit. nach Doğançay-Aktuna/Kamişli 2001:78) sprechen gegen den Universalitätsanspruch des Modells, indem sie nahe legen, dass das Konzept der negativen Höflichkeit für sie unbedeutend ist, oder, genauer gesagt: die Strategien der negativen Höflichkeit haben in diesen Sprachen eine andere Wirkung als im Englischen.

In dem Universalitätsanspruch, dass dieselben Höflichkeitsstrategien und Mittel in allen Sprachen mit der gleichen Wirkung eingesetzt werden, spiegelt sich die ethnozentrische Sichtweise der Autoren wieder (Bublitz 2001:230).

Am Beispiel von unterschiedlichen sprachlichen Strukturen, die zum Ausdruck von ablehnenden Intentionen in Deutschland und Österreich konventionalisiert zu sein scheinen, möchte ich nun demonstrieren, welche Konfliktpotenziale sich aus der Missachtung dieser Erkenntnisse ergeben und daher auf die Relevanz dieser Perspektive hinweisen. Brück (2002: 104) berichtet von einem Musiker, der Erfahrungen mit Absagen in beiden Ländern gemacht hat. Die Absage in Deutschland war klar und direkt: „*Dieses Lied gefällt mir nicht und es hat keinen Sinn, darüber weiter zu diskutieren*“. Dagegen war die negative Reaktion in Österreich fast in eine positive umgewandelt: „*Es ist nicht schlecht!*“, „*Vielleicht kann man daraus etwas machen*“. Dem österreichischen Musiker war in beiden Fällen klar, dass überhaupt kein Interesse an der Zusammenarbeit besteht. Nur fühlte er sich von der Antwort des Deutschen wahrscheinlich wie „*vor den Kopf gestoßen*“. Auf den Einsatz von unterschiedlichen sprachlichen Strukturen zum Ausdruck von gleichen Intentionen lässt sich der von Brück ermittelte kulturelle Unterschied zwischen Deutschen und Österreichern zurückführen. Die Ergebnisse seiner Umfragen können innerhalb des Modells von Brown/Levinson nur schwer gedeutet werden: Während Österreicher sich von der deutschen Art immer wieder angegriffen fühlen und bemängeln, dass Deutsche „direkt“ und nicht „abgefedert“ kritisieren, bekommen Deutsche bei den Österreichern das Gefühl, dass sie unaufrichtig und falsch sind und „nie sagen, was Sache ist“.

Auch in der Untersuchung der Differenzen in der Formulierung von Beschuldigungen und Aufforderungen im Deutschen und Englischen bezüglich der Direktheitsgrade kommen House/Kaspar (1981) zu der Schlussfolgerung, dass in den beiden Sprachen unterschiedliche Interaktionsnormen gültig sind: Es werden im Deutschen nicht nur andere Höflichkeitsindikatoren als im Englischen eingesetzt, sondern es werden manchmal sogar weniger Höflichkeitsindikatoren erwartet. Das heißt, dass Äußerungen, die in den Augen eines deutschen Sprechers im Bereich des Normalen und Angemessenen liegen, auf einen englischen Sprecher zu direkt, und daher unhöflich wirken können.

Sowohl die Umfrageergebnisse von Brück, als auch die Untersuchungsergebnisse von House/Kaspar sprechen für die Relevanz der Beachtung von unterschiedlichen Interaktionsnormen der jeweiligen Kulturen, – eine Erkenntnis, die bei Brown/Levinson wenig Beachtung findet. Bei der Diskussion des Universalitätsanspruchs wurde außerdem die von Brown/Levinson postulierte Korrelation zwischen Höflichkeit und Indirektheit bestritten. Bublitz (2001:233) sieht den Einfluss der Theorie von Brown und Levinson darin, dass Indirektheit (zunächst) als eine Universalie betrachtet und Sprachen als eher ‚direkt‘ oder eher ‚indirekt‘, und also auch als höflich und weniger höflich, charakterisiert wurden.

Nicht überall fand die Brown/Levinson'sche Sichtweise auf Direktheit Zustimmung: Direktheit setzt laut Brown/Levinson besondere Umstände oder eine besondere (enge) Beziehung zwischen den Gesprächspartnern voraus (siehe dazu den Abschnitt *Kritik an der Rängeinteilung der Strategien*).

Wie bereits geschildert, wurden starke Bedenken ebenfalls im Hinblick auf die Universalität des *face*-Konzepts geäußert: Eine universale Höflichkeitstheorie müsste zweifellos den unterschiedlichen Konzepten des individuellen und kollektiven Gesichts Rechnung tragen (vgl. Radden 2005:17). Ferner sieht dieses Modell keinen Raum für die Berücksichtigung der Wirkung des vollendeten und unvollendeten Aspekts des Verbs in slawischen Aspektsprachen. Einige Forscher setzen die Wirkung des Aspekts mit der abschwächenden Wirkung der deutschen Abtönungspartikel *mal* gleich (vgl. z. B. Nekula 1996:170). Einige andere Aspekte des Universalitätsanspruchs bleiben weitgehend unbezweifelt, z. B. der universelle Anspruch der Höflichkeit als einer Strategie der Konfliktvermeidung oder zumindest der Konfliktminimierung (Radden 2005:4, 12).

Abschließend lässt sich festhalten, dass in der Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson wichtigen Erkenntnissen in der interkulturellen Pragmatik über den Zusammenhang zwischen sprachlicher Struktur und Wirkung nicht genügend Rechnung getragen wurde. So blieben z. B. unbeachtet die Erkenntnisse, dass gleiche sprachliche Strukturen unterschiedliche oder sogar gegensätzliche Wirkungen auslösen können; und dass verschiedene oder sogar gegensätzliche sprachliche Strukturen eingesetzt werden können, um die gleiche Intention zum Ausdruck zu bringen (CEOP 1998:246).

### 3.2.6 Kommunikationsmodell

Schwache Stellen am Kommunikationsmodell von Brown/Levinson sieht Mills (2003:80ff.) darin, dass die beiden Forscher sich auf die Sprechakttheorie verlassen, welche ihrerseits sie dazu verleitet, kurze Sprechsequenzen zu analysieren, so dass der Eindruck entsteht, sie wür-

den die pragmatische Einheit *Sprechakt* mit einer strukturellen Einheit, dem *Satz*, gleichsetzen. Obwohl Brown/Levinson diese Schwachstelle der satzbasierten Analyse thematisieren, bleibt der Fokus ihrer Untersuchung unverändert auf den Satz gerichtet. Statt der Analyse auf der Satzebene verlangt Mills (2003:82) eine Analyse auf der Diskurs- bzw. Metadiskursebene. Ferner erlaubt das Kommunikationsmodell von Brown/Levinson nicht, so Mills (2003:83), Höflichkeit zu beschreiben, wenn sie auf der Ebene der Inferenz operiert. Um dies zu belegen, analysiert Mills zwei Äußerungen:

- (1) ‚Do you think it would be possible for you to contact Jean Thomas today?‘  
(Glauben Sie, es wäre für Sie heute möglich, Jean Thomas zu kontaktieren?)
- (2) ‚Why the hell haven’t you contacted Jean Thomas, when I asked you to?‘  
(Warum zum Teufel haben Sie Jean Thomas nicht kontaktiert, als ich Sie darum gebeten habe?)

In Bezug auf (1) führt Mills aus, die Äußerung würde von Brown/Levinson als höflich interpretiert, wenn sie von einem Chef an seine Sekretärin gerichtet würde. Die stattdessen vorgeschlagene Interpretation von Mills verläuft nicht so eng: sie schreibt, dass eine und dieselbe Äußerung höflich oder unhöflich wirken kann in Abhängigkeit von verschiedenen Faktoren: dazu zählen die Intonation, der allgemein übliche Umgangston, der Äußerungskontext und die Vorgeschichte der Beziehung. (1) kann von der Sekretärin als unhöflich interpretiert werden, wenn der Chef sie in einem sarkastischen Ton geäußert hat; oder wenn ein informeller Umgangston in dieser Beziehung sonst herrscht; oder aber wenn der entsprechende Arbeitsauftrag bereits in einer früheren Sequenz geäußert wurde und unerledigt blieb.

Im letzten Fall haben wir es, wenn wir unter die Oberfläche der Höflichkeit schauen, allem Anschein nach mit Kritik zu tun. Der (Un)Höflichkeitsgrad dieser Kritik-Äußerung kann von der Sekretärin besser als von einem Beobachter eingeschätzt werden:

In some ways, the surface politeness of the utterance may be masking an underlying message, which the hearer has to infer; over-politeness in relation to assumed norms of this particular community of practice may be being used here strategically to imply criticism, which may or may not constitute impoliteness, depending on, whether the speaker and/or the hearer assume that that criticism is justified or not. (Mills 2003:84)

Bei der Einschätzung von Äußerung (2) würden sich beide Interaktionspartner recht wahrscheinlich auf das Urteil einigen, dass (2) unhöflicher als (1) ist.

Mills (2003:84) schlussfolgert, dass Elemente, die nach Brown/Levinson ein Indiz für Höflichkeit sind, in Wirklichkeit benutzt werden können, um Unhöflichkeit auszudrücken und auch als höflich oder unhöflich interpretiert werden können.

Wie bereits geschildert, finden sich viele Beweise für solche pseudohöflichen Strategien in meinem Untersuchungskorpus.

### 3.2.7 Methodologische Ebene

Zu weiteren Schwierigkeiten auf der methodologischen Ebene der Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson gehört das Konzept des Modellsprechers und die Methode der Dateninterpretation. Die Analyse von Brown/Levinson konzentrierte sich hauptsächlich auf den Sprecher, die Denkprozesse des Hörers würden nicht beleuchtet (Mills 2003:89). Mills kritisiert den Einsatz des Modellsprechers und die Datensammlung, die einen Mix aus authentischen und erfundenen Daten darstellt: „Invented examples between idealised speakers seem to fit the model better than real data from conversations.“ (Mills 2003:90). Darüber hinaus sieht der Einsatz des Modellsprechers es nicht vor, die Interaktionsgeschichte der Gesprächsteilnehmer zu berücksichtigen (Mills 2003:93). Des Weiteren werden Brown/Levinson für ihre Methode der Dateninterpretation kritisiert, die die Vielfalt der Deutungsmöglichkeiten außer Acht lässt (Mills 2003:90). Im Fokus ihres Modells steht die Äußerungsproduktion, so dass die wahrgenommenen Intentionen mit der Bedeutung der Interaktion als ganzem gleichgesetzt werden. Das Modell von Brown/Levinson postuliert, dass Sprecherintentionen stets problemlos von Hörern oder Beobachtern dekodiert werden können, – eine Annahme, deren problematischer Charakter sogar von den Forschern selbst thematisiert wurde.

Mills (2003:96) weist darauf hin, dass Brown/Levinson – aus dem Grunde der Konzentration auf die Sprecherintentionen – nicht beachten, inwiefern die Kooperationsbereitschaft oder Unnachgiebigkeit des Hörers unsere Wahl für höfliche Register beeinflusst.

Für die Analyse von Kritik-Gesprächen ist dieser Faktor von entscheidender Bedeutung, denn nach meiner empirischen Beobachtung verhalten sich deutsche und russische Vorgesetzte unterschiedlich, wenn der Mitarbeiter Unkooperativität demonstriert. Beispielsweise nimmt ein deutscher Vorgesetzter Widerstand seitens des Mitarbeiters wahr, setzt er in der Regel Strategien der positiven oder auch negativen Höflichkeit verstärkt ein; ein russischer Vorgesetzter dagegen minimiert den Einsatz von betreffenden Höflichkeitsstrategien mit wachsendem Widerstand des Interaktionspartners.

In ihrer Auseinandersetzung mit Brown/Levinson'schen Vorgehensweise zur Beurteilung des Höflichkeitsgrades, argumentiert Mills (2003:98) dafür, dass Einschätzungen zur Höflichkeit einer Äußerung/eines Gesprächs nur Angehörige der jeweiligen Sprachgemeinschaft liefern können, und nicht ein außenstehender Beobachter, der nicht die Konventionen dieser Sprachgemeinschaft teilt. Aber auch die Interpretationen, die innerhalb einer Sprachgemeinschaft geäußert werden, sind nicht immer frei von Nichtübereinstimmungen und Missverständnissen. Laut Mills (2003:66) fokussieren Brown/Levinson ihre Analyse auf die individuellen Intentionen des Sprechers und lassen dabei die Erwartungen der Gemeinschaft bzw. des Gegenübers

außen vor. Mit dieser Herangehensweise wird es also nicht möglich zu analysieren, wie das Verhalten von Individuen durch die von ihnen antizipierten Erwartungen seitens der Gemeinschaft mitbestimmt oder sogar eingeschränkt wird.

In dieser Hinsicht müssen die Erwartungen der Gemeinschaft an die Vorgesetztenrolle bei der Erklärung des Kritik-Verhaltens im deutschen und russischen Kulturkreis berücksichtigt werden. So dürften die Rollenhinweise eines russischen Vorgesetzten im Gegensatz zu deutschen Vorgesetzten folgenderweise aussehen: selten Schuld oder Verantwortung für eine negativ bewertete Handlung übernehmen (Rathmayr 1996:208) sowie keine Fehler oder Unwissen zugeben (Yoosefi/Thomas 2003).

Eng mit den Rollenerwartungen hängen auch die Voraussagbarkeit und die Angemessenheit des Verhaltens zusammen. Mills (2003:67ff.) betrachtet eine gewisse Voraussagbarkeit des Verhaltens als Bedingung für den Erhalt der Kommunikation und hebt die Bedeutung der Kategorie „Angemessenheit“ für die Einschätzung des sprachlichen Verhaltens hervor: „Appropriateness remains a useful term to use with caution when discussing the way that individuals come to an assessment of their own and others' utterances in relation to a set of perceived group norms.“ (Mills 2003:70). Der Begriff der hypothetischen Angemessenheit ist weiterhin aus dem Grunde wichtig, da er Höflichkeit nicht als etwas Inhärentes, als etwas Objektives und Gegebenes zu betrachten erlaubt, sondern als einen Prozess des Urteilens und Bewertens (Mills 2003:71).

Nicht selten kommt es bei einer Einschätzung des sprachlichen Verhaltens, dass Individuen von einer Kollision zwischen ihrer individuellen und der von ihnen wahrgenommenen gemeinschaftlichen Sichtweisen in Bezug auf Höflichkeit berichten (Mills 2003:70).

Mills (2003:110) betrachtet Missverständnisse und Nichtübereinstimmungen über das kommunikative Geschehen und über Angemessenheit als ein weit verbreitetes Phänomen: „The notion of what is appropriate is open to debate within communities of practice and is often something which is contested [...].“ (Mills 2003:110). Die Wahrscheinlichkeit, dass die ‚allgemein gültige‘ Angemessenheit von einem Individuum in Frage gestellt wird, ist meiner Ansicht nach in postmodernen pluralistischen Gesellschaften (Deutschland) viel höher als in Gesellschaften mit einer relativ stark verwurzelter Traditionsmentalität (Russland).

Dass die Wahrnehmungen des Höflichkeitscharakters einer Äußerung in den Augen von Sprechern und den Autoren der Theorie unterschiedlich ausfallen können, darauf weist Mills hin: “[...] certain language items which may be classified as polite within the Brown and Levinson model are generally not perceived by interlocutors as polite at all, but simply as behaviour which is demanded by the context.“ (Mills 2003:67). In der Tat, auch ich wäre vor der

Auseinandersetzung mit der Theorie von Brown/Levinson nicht auf den Gedanken gekommen, solche Höflichkeitsphänomene, wie sie z. B. bei den Sprechhandlungen ‚Forderungen begründen‘ oder ‚Übereinstimmung äußern‘ vorkommen, als eine Höflichkeitsstrategie, und zwar eine ‚positive‘, anzusehen. Allerdings ist gerade diese Frage nach der jeweiligen Höflichkeitsstrategie für die Fragestellung meiner Arbeit sehr wichtig. Unabhängig davon ob Gesprächsteilnehmer und Beobachter über die Einschätzung der Höflichkeit einer Äußerung einig sind oder nicht, wird in meiner Arbeit die Zuordnung von Äußerungen zu der jeweiligen Höflichkeitsstrategie als eine Methode von Kategorisierung und Beschreibung eingesetzt.

Des Weiteren wird die Reichweite des Modells auf bestimmte Arten von Daten eingeschränkt, z. B. auf solche Situationen, in denen sich die Teilnehmer ausgesprochen und deutlich höflich verhalten (vgl. Mills 2003:57).

Im Hinblick auf die in diesem Kapitel dargestellte Kritik am Höflichkeitsmodell von Brown/Levinson lässt sich zusammenfassen, dass das mit diesem Modell angebotene fein differenzierte Instrumentarium dem Anspruch der Identifikation und Kategorisierung von Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen völlig genügt. Das hier aufgezeigte Erweiterungspotenzial des Modells – z. B. die unterschiedliche Bedeutsamkeit der *face*-Komponenten in verschiedenen Kulturen und die damit verbundene unterschiedliche Wirkung der Indirektheit in verschiedenen Kulturkreisen – soll im empirischen Teil der folgenden Untersuchung überprüft werden, wozu als Ergebnis eine Erweiterung des Modells angestrebt wird.

Außerdem begründet sich meine Entscheidung für dieses Modell damit, dass viele Untersuchungen, wie z. B. die Untersuchung des Entschuldungsverhaltens im Russischen von Rathmayr (1996) oder die Studie von Doğançay-Aktuna/Kamişli (2001) zur Äußerung von Korrektur und Nichtübereinstimmung im Türkischen, im Rahmen der Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson durchgeführt wurden und dadurch von der Anwendbarkeit dieses Modells für sprachvergleichende Untersuchungen zeugen.

Trotz der vorgebrachten zahlreichen Argumente gegen den Universalitätsanspruch des Modells von Brown/Levinson, bin ich der Ansicht, dass dieses Modell immer noch eine sehr umfassende und tiefgründige Untersuchung des Höflichkeitsverhaltens in Kritik-Gesprächen ermöglicht, weil es fein differenzierte Strategien zur Kategorisierung von Höflichkeitsmanifestationen anbietet.

## **4 DARSTELLUNG VON FÜHRUNGSSTILEN, RAHMENBEDINGUNGEN UND DEREN AUSWIRKUNGEN AUF DAS KRITIKVERHALTEN: KULTURSPECIFISCHE VERHALTENSWEISEN**

### ***4.1 Einführung***

Brown/Levinson postulieren mit ihrem Höflichkeitsmodell, dass Kulturen als Ganzes zu einer bestimmten Art der Höflichkeit tendieren, und teilen Kulturen nach dominierender positiver oder negativer Höflichkeit ein. Viele Sprachforscher (z. B. Mills 2003:106, 108; Zemskaja 2004:576) äußern sich gegen diese Vorstellung von der Homogenität der Kulturen und Gesellschaftsschichten und heben den Einfluss des persönlichen Stils auf die Verwendung von höflichen Formen hervor.

Der vordergründige Akzent auf den persönlichen Stil würde den Sinn einer jeden sprach- und kulturvergleichenden Untersuchung in Frage stellen. Aus diesem Grund wird hier im Folgenden das Gewicht des persönlichen Stils zwar berücksichtigt, jedoch nicht höher als das Gewicht der kulturellen Konventionen bzw. der kulturell geprägten Rollenstile geschätzt.

Die russische Kultur wird in der slawistischen Forschung beinahe einvernehmlich als Kultur der dominierenden positiven Höflichkeit charakterisiert (Rathmayr 1996a:181; Krongauz 2004:5). Rathmayr (ebd.) weist außerdem auf die Bedeutung des jeweiligen Kontexts hin: so haben in offiziellen oder formellen Situationen die negativen Höflichkeitsstrategien Vorrang, während in privaten informellen Situationen die positiven Höflichkeitsstrategien dominieren.

Daraus ergibt sich für mich die Frage danach, wo genau in diesem Kontinuum zwischen formell und informell Gespräche am Arbeitsplatz zu platzieren sind, die mit und ohne hierarchisches Gefälle stattfinden. Eine weitere Frage ist, wie die beidseitige (oder auch einseitige) Definition der Situation als ‚konfliktär‘ den Einsatz von Höflichkeitsstrategien beeinflusst.

Gegen die Dominanz der Solidaritätshöflichkeit im russischen Kulturkreis äußert sich Zemskaja (2004:576ff.), die aufgrund ihrer Beobachtungen vielen Sprechern des Russischen ein ebenfalls starkes Streben zu der Distanzhöflichkeit attestiert. Zemskaja geht davon aus, dass im russischen Kulturkreis beide Höflichkeitsarten gleichermaßen verbreitet sind und macht ihren Einsatz an den folgenden Faktoren fest: Tageszeit, Temperament (psychische Besonderheiten, Charaktereigenschaften, Mentalität) und Erziehung.

Wie meine bisherige Forschung nahe legt, muss man der Behauptung von der dominierenden Solidaritätshöflichkeit in der russischen Kultur mit Vorsicht begegnen, denn sie gilt offensichtlich nur bis zu einem gewissen Grade, und zwar: in symmetrischen Beziehungen und in einem nichtkonfliktären Kontext. Asymmetrische Beziehungen scheinen sich dahingehend auszuwirken, dass der Höherstehende derjenige bleibt, der ein Privileg für Strategien der positiven Höflichkeit besitzt, der Tieferstehende jedoch scheint sich auf negative, *off-record-*

Strategien und das Schweigen zu beschränken. Sobald der konfliktäre Kontext im russischen Kulturkreis an Einfluss gewinnt, scheinen die Interaktionsteilnehmer den Einsatz der positiven Höflichkeitsstrategien erheblich einzuschränken, und zwar unabhängig von der Gleichheit oder Differenz ihres Status.

Das Ziel des vierten Kapitels ist es, die in der Literatur behandelten Unterschiede im Kritikverhalten von Deutschen (bzw. Westeuropäern, Nordamerikanern) und Russen zu beleuchten, um die Aktualität dieses Themas und die Notwendigkeit der weiteren Forschung auf diesem Bereich aufzuzeigen; auf das deutsche Kritikverhalten wird nicht explizit eingegangen, das Bild des Kritisierens in Deutschland wird sich kontrastiv ergeben: aus der von Deutschen geäußerten Fremdwahrnehmung der als typisch russisch eingestuften Verhaltensweisen.

Es lohnt sich immer wieder den eingangs zitierten Einwand von Mills (2003) gegen die Homogenität von Kulturen zu vergegenwärtigen, denn der persönliche Stil eines Menschen bei der Wahl von höflichen Formen, seine Art zu kritisieren sowie sein Kritikempfinden werden von vielen internen und externen Faktoren beeinflusst. Es müssen solche Faktoren berücksichtigt werden wie: die innere Disposition (Lebensgeschichte, besondere Ereignisse, Sozialisation) und die aktuelle Situation. Daher wird hier der psychosoziale Blickwinkel als Teil der pragmalinguistischen Betrachtung beibehalten. Im Rahmen dieses psychosozialen Blickwinkels fängt das vierte Kapitel also mit der Darstellung der Typen von Vorgesetzten in Russland an. Im weiteren Schritt werden diesen Vorgesetztentypen bestimmte Führungsstile zugeordnet, mit der Akzentsetzung auf die dem jeweiligen Führungsstil zugrunde liegenden Beziehungsvorstellungen sowie sprachliche und nicht sprachliche Einflussmöglichkeiten aus dem Repertoire des jeweiligen Führungsstils.

Ferner werden Rahmenbedingungen, die das Mitarbeiter-Vorgesetzten-Verhältnis im russischen Kulturkreis nachhaltig geprägt haben, dargestellt: vor allem geschichtliche, politische, wirtschaftliche und pädagogische Einflussgrößen sowie kulturell verankerte Vorstellungen über Macht und Hierarchie.

Und schließlich werden die Auswirkungen der Rahmenbedingungen auf das Kritikverhalten von Vorgesetzten und Mitarbeitern im russischen Kulturkreis und auf die internationale Zusammenarbeit anhand der Hinweise in der Literatur geschildert.

Die Schilderungen des vierten Kapitels dienen darüber hinaus einem weiteren Ziel – der Generierung von Hypothesen für die vorliegende Untersuchung.

## **4.2 Führungsstile und Kritikstrategien**

### *4.2.1 Typen von Vorgesetzten in Russland: westlich orientierte Manager, "Neue Russen" und Sowjetdirektoren*

Bevor der Frage nachgegangen werden kann, wie in russischen Betrieben kritisiert und auf Kritik reagiert wird, sollen zunächst verschiedene Arten von Vorgesetzten in Russland vorgestellt werden. Die Vorgesetzten im heutigen Russland werden oft in drei Gruppen eingeteilt (vgl. Falk 2001): die so genannten „Neuen Russen“, westlich orientierten Manager und Sowjetdirektoren. Bei allem Bewusstsein der Problematik des Unterfangens, Menschen nach Schubladen zu sortieren, wird hier diese Unterscheidung aus den Gründen der theoretischen Vereinfachung vorgenommen. Die folgende Darstellung orientiert sich an den Schilderungen von Baumgart/Jänecke (1997), Falk (2001), Löwe (2004), an den im Rahmen der vorliegenden Untersuchung durchgeführten Interviews sowie an meinen eigenen Beobachtungen, die ich als Mitarbeiterin des deutschen Aluminium-Faltanlagen-Herstellers auf Messen und bei Firmenbesichtigungen im russischen Kulturkreis gemacht habe. Auch die Wahrnehmungen meiner deutschen Vorgesetzten und Kollegen bei gemeinsamen Dienstreisen nach Russland oder in die Ukraine wurden für diese Darstellung verwendet.<sup>25</sup>

Zu den westlich orientierten Managern werden russische Vorgesetzte gezählt, die eine Ausbildung im westeuropäischen Ausland oder in Nordamerika absolviert haben, aber auch ausländische Führungskräfte aus den entsprechenden geographischen Regionen. Diese Gruppe dürfte am wenigsten Wert auf Statussymbole und Hierarchieunterschiede legen.

Die „Neuen Russen“ dagegen fallen in der Regel durch ihr ausgeprägtes Statusdenken auf. Entsprechend der im Volk herrschenden Vorstellung sind sie zu ihrem Reichtum auf zweifelhaftem Weg gekommen, seien wenig kultiviert und weisen einen geringen Bildungsstand auf. Nicht wenige „Neue Russen“ versuchen, blind den westlichen Lebensstil nachzuahmen, was sich häufig nur auf Äußerlichkeiten bezieht. Die Palette der „Neuen Russen“ scheint bereits bei den ‚einfachen‘ Kioskbesitzern anzufangen und sich bis hin zu den ‚Oligarchen‘ zu erstrecken. Jeder, der etwas mehr als sein Nachbar verdient, riskiert als der „Neue Russe“ abgestempelt zu werden. Bei der Herausbildung dieses im Russischen eindeutig negativ besetzten Begriffes<sup>26</sup> scheint der soziale Neid eine ausschlaggebende Rolle gespielt zu haben. Mit der Konsequenz, dass ein vergleichbares Phänomen im westeuropäischen Diskurs als der „self-made-man“, im osteuropäischen dagegen häufig als der „Neue Russe“ bezeichnet wird. Eine

---

<sup>25</sup> Auch die Herkunft der Verfasserin, ihre 21 Jahre sowjetische und ‚postsowjetische‘ Sozialisation, sollten nicht unterschätzt werden.

<sup>26</sup> Im Westen wird der „Neue Russe“ häufig mit Reformen und progressiven Denkmustern in Verbindung gebracht.

wesentliche Charakteristik dieser unhomogenen Gruppe scheint im ausgeprägten Statusdenken dieser Menschen zu liegen, was sich sowohl im Besitz von Statussymbolen<sup>27</sup> als auch in der größeren Rücksichtslosigkeit bei der innerbetrieblichen Kommunikation widerspiegelt.

In einem ebenfalls starken Grad vom Statusdenken gezeichnet scheinen auch die ehemaligen Sowjetdirektoren. Von der sowjetischen Führungsschule geprägt, leben sie einen Führungsstil vor, der von klarer Statushierarchie gekennzeichnet ist und von westlichen Managern oft als Produkt einer „Gutsherrenmentalität“ wahrgenommen wird: „Das Arbeitskollektiv war [zu Sowjetzeiten] eine Ersatzfamilie, und sein Leiter war das archaische Oberhaupt, das Entscheidungen traf, Verantwortung trug, lobte, bestrafte und schlichtete.“ (Gutnik 1996:31, zit. nach Falk 2001:56).

Ob die ‚Gutsherrenmentalität‘ ausschließlich negativ bewertet werden sollte, wie dies in den westeuropäischen Wirtschaftsratgebern geschieht, lässt sich bezweifeln. Eine andere – und zwar eine positive – Wertung der beruflichen Rolle eines Gutsherren enthalten die im Folgenden in diesem Kapitel zitierten Interviews. Davon, dass ein Abhängigkeitsverhältnis gegenseitig und durchaus angenehm sein kann, zeugen zahlreiche Szenen in der russischen nachrevolutionären Literatur, die voller Schilderungen darüber ist, wie die ehemaligen abhängigen Diener um ihre früheren Gutsherren trauern bzw. ihnen Unterschlupf gewähren, um sie vor den Bolschewiken zu retten (vgl. z. B. die Szene des Wiedersehens in Pasternaks *Doktor Schivago*).

Eine negative Bewertung der ‚Gutsherrenmentalität‘ im Kontext der heutigen betrieblichen Kommunikation in Russland kann sich meines Erachtens vor allem auf die Fälle von Machtmissbrauch beziehen. Auch heute noch präsentiert sich mancher Direktor – trotz der demokratischen Verfassung – „wie alleiniger Herrscher ohne moralische Selbstzwänge“, was sich beispielsweise darin äußert, dass er unliebsame Aktionäre von Hauptversammlungen ausschließen kann, in der Sicherheit, mit keinen Konsequenzen rechnen zu müssen (Falk 2001:56).

In den folgenden Abschnitten werden Besonderheiten der sowjetischen Führungsschule geschildert, die sich im heutigen kommunikativen Verhalten niederschlagen, da die beiden anderen Vorgesetztentypen in der einen oder anderen Hinsicht davon ebenfalls mitgeprägt wurden.

#### 4.2.2 Führungsstile im Vergleich

Die wissenschaftlichen Gemüter scheiden sich an der Frage, ob der sowjetische Führungsstil autoritär oder eher patriarchalisch, oder eine Mischung von beiden war. Eine zusätzliche

---

<sup>27</sup> In ihrem ausgeprägten Statusdenken und dem ‚Zur-Schaustellen‘ von Statussymbolen wurden die „Neuen Russen“ zur Zielscheibe des russischen Volksmundes: inzwischen entwickelten sich Witze über „Neue Russen“ zu einer der populärsten Witzgattung.

Komplikation entsteht dadurch, dass in der Forschung nicht immer Einigkeit darüber herrscht, wie die Begriffe patriarchalisch und autoritär von einander abzugrenzen sind (vgl. Bizyukov 1995 vs. Samara Research Group 1995). Für eine Fortführung der Diskussion wird eine sicherere terminologische Grundlage benötigt, und diese findet sich in einer pragmatischen Definition des Begriffes *Führungsstil*.

Die Notwendigkeit der Auseinandersetzung mit den Führungsstilen ergibt sich aus dem hier angenommenen Zusammenhang zwischen der Art des Führungsstils und den bevorzugten Kritikstrategien: Je stärker die Hierarchieorientierung eines Führungsstils ausgeprägt ist, umso mehr direktive Elemente dürfte das Kritikverhalten des Vorgesetzten offenbaren.

Bei der Darstellung von Führungsstilen wird auf folgende Definition der Führung angelehnt: Führung als zielbezogene Beeinflussung von Unterstellten durch Vorgesetzte mit Hilfe der Kommunikationsmittel (Neuberger 1976; v. Rosenstiel, Molt & Rüttinger 1995, zit. nach v. Rosenstiel 2003). Der Führungsstil seinerseits wird als ein langfristig stabiles, situationsinvariantes Verhaltensmuster der Führungskraft definiert (Neuberger 1977; Wunderer/Grundwald 1980; Staehle 1991, zit. nach Dehnert 1997).

Eine für die vorliegende Untersuchung weiterführende Erklärung des Führungsverhaltens lässt sich im Rahmen der Rollentheorie der Führung anhand des Konzepts der Rolle geben. Für Bales und Slater (1955, zit. nach Dehnert 1997) - Hauptvertreter dieses Ansatzes – ist Führung ein Gruppenphänomen, „das fest mit Positionen in einem sozialen System verbunden ist“ (Dehnert 1997). Dehnert beschreibt Rolle und ihre Funktionen bei der Imagekonstruktion folgenderweise:

Rolle als die Gesamtheit der Verhaltenserwartungen an einen Positionsinhaber, vorweggenommenes Einverständnis zur Standardisierung des Verhaltens, gibt einen Satz schematisierter Handlungsanweisungen vor, der nicht an die einzelne Person, sondern an einen Typus adressiert ist. (Dehnert 1997:71)

Darüber hinaus wird diese Definition der Rolle um eine weitere Sichtweise erweitert. Bei Holly wird „Rolle“ als eine „mehr oder weniger stabile Beziehungskonstellation“ beschrieben, die häufig institutionell verankert ist, jedoch keinesfalls als statische oder starre Konfigurationen betrachtet werden sollte (Holly 2001:1384). Hier beruft sich Holly auf das Konzept der ‚Rollendistanz‘; und weist außerdem darauf hin, dass Rollen durch die Verfahren der ‚sozialen Positionierung‘ in Gesprächen erst eingebracht werden (Wolf 1998, zit. nach Holly ebd.).

Überdies sind die mehr oder weniger fest umrissenen Rollen ein Merkmal des beruflichen Kontextes im Gegensatz zum privaten (vgl. Rathmayr 1996b:173).

Und somit wird deutlich, dass rollenspezifische Handlungsanweisungen auf der Grundlage des Rollenkonzepts sowie die kulturspezifische Vorstellungen von den Beziehungskonstellationen sinnvolle Kriterien für die Unterscheidung und Beschreibung von Führungsstilen sind. Als ein Beispiel für eine solche Handlungsanweisung und die damit zusammenhängenden spezifischen Verhaltenserwartungen kann der Faktor Entscheidungspartizipation genannt werden. Gulyanska (2005) schildert folgende Führungskonzepte, denen das Merkmal "Partizipation am Entscheidungsprozess" zugrunde gelegt wurde. Mit Berufung auf Tannenbaum/Schmidt (1958) setzt Gulyanska den *autoritären Führungsstil*, für den eine niedrige Entscheidungspartizipation und -delegation sowie niedriger Handlungsspielraum charakteristisch sind, dem *demokratischen Führungsstil* entgegen, der sich durch eine hohe Entscheidungspartizipation und -delegation sowie hohen Handlungsspielraum in der Gruppe und für den Einzelnen auszeichnet. Zwischen diesen zwei Extremausprägungen sind fünf weitere Zwischenausprägungen angesiedelt: *patriarchalisch, informierend, beratend, kooperativ* und *delegativ*.

In den folgenden Abschnitten werden zwei von diesen Führungsstilen etwas ausführlicher dargestellt: der autoritäre und der patriarchalische, denn sie – so der Allgemeinkonsens in der Forschung – unterscheiden im Wesentlichen das Führungsverhalten der russischen Vorgesetzten von dem der westeuropäischen.

#### 4.2.2.1 Paternalismus

Der paternalistische oder patriarchalische Führungsstil wird als ein wesentliches Kernelement der russischen Führungsschule betrachtet (Samara Research Group 1995, Gulyanska 2005). Es soll hier der Frage nachgegangen werden, welche Beziehungsvorstellungen und rollenspezifischen Handlungsanweisungen der Rolle einer patriarchalischen Führungskraft zugrunde liegen, wie stereotype Rollenerwartungen seitens der Arbeitnehmer und die Strategien des Managements aussehen.

Im Allgemeinen versteht man unter Paternalismus Beziehungen, die an die Verhältnisse in der patriarchalischen Gemeinschaft erinnern (Samara Research Group 1995:128): Der Direktor eines Unternehmens kommt in seinen Funktionen nicht selten dem römischen „pater familias“ nahe; die Beziehungen zwischen dem Vorgesetzten und den Arbeitnehmern und zwischen den Kollegen untereinander funktionieren so, als ob es eine große Familie wäre und zeichnen sich unter Anderem durch den Primat des „Kollektivs“, durch eine strenge interne Hierarchie und nicht monetäre Beziehungsformen aus.

Den familiären Charakter der Beziehungen am Arbeitsplatz und die existenzielle Bedeutung eines „guten Kollektivs“ schildert eine 46jährige Schauspielerin aus Moskau folgenderweise:

(MV 2, ab 05:05, Übersetzung aus dem Russischen – O.S.)

*M: Gute Kollektivs, in denen Menschen jahrelang arbeiten, ich denke, unabhängig davon, in welchem Bereich - ob im industriellen, wissenschaftlichen oder kulturellen - zeichnen sich dadurch aus, dass sich dort gewisse, den Familienbeziehungen ähnliche Verbindungen etablieren, bei denen permanent irgendwelche Explosionen, Streitigkeiten, Kritik entstehen, aber alle diese Äußerungen basieren sowieso auf der gegenseitigen Liebe und großem Interesse zueinander und zu der Arbeit. Zu der Arbeit, die alle vereint. Im Namen dieser Arbeit sind Menschen bereit, sich vieles gegenseitig zu verzeihen und sich auf den anderen einzustellen. [...] Zum Beispiel, wenn ich weiß, dass dieser Mensch ein eher zurückhaltender Mensch ist und keinen zu starken Emotionsausdruck mag, werde ich mich mit ihm reserviert unterhalten, ich werde seine Verhaltensweise und seine Denkweise respektieren. Und mit einem anderen kann ich mich so wie ich will unterhalten. Es ist wie in einer Familie: wir alle versuchen uns ein bisschen gegenseitig auf uns einzustellen, ansonsten ist kein Zusammenleben möglich. Und ich denke, dass ein gutes Kollektiv ebenso funktioniert, und natürlich eine herausragende Rolle spielt hier der Chef: er gibt den Ton an, er führt, er betreut, er korrigiert, - und das ist sehr wichtig...*

*O.S.: Spielt er die Rolle eines Familienvaters?*

*M: Ja, das ist ein Mensch, der Entscheidungen trifft. [...] Gute Kollektivs sind keine Seltenheit in Russland, es gab sie immer, auch in den fürchterlichen stalinistischen Zeiten. Auch in den kritischsten, schwersten Zeiten - da gab es solche Kollektivs trotzdem. Sie geben immer einen Halt. Für Menschen in Russland ist ihre Arbeit, ihr Kollektiv immer sehr wichtig. Sie bringen sich ganz ein, und nicht so, dass man acht Stunden ableistet und weggeht, nein.*

Bei dieser Schilderung wird eine positive Bedeutung der beruflichen Rolle des paternalistischen ‚Gutsherren‘ deutlich, die in den westlichen Wirtschaftsratgebern (z. B. bei Wilson/Donaldson 1995, Falk 2001) auf die Komponente der ‚Bevormundung‘ reduziert und eindeutig negativ gesehen wird.

Der paternalistische Führungsstil äußert sich also darin, dass der Manager auf die Bedürfnisse seiner ‚Untergebenen‘ Rücksicht nimmt, sie jedoch keinen Anspruch auf die Mitentscheidung haben. Die Mitarbeiter empfinden neben Angst und Respekt auch Liebe gegenüber ihrem Vorgesetzten, er übernimmt die Rolle des ‚Vaters‘ in der innerbetrieblichen ‚Familie‘: kennt die familiären Verhältnisse seiner Mitarbeiter, wird in bestimmten Situationen um Hilfe oder Rücksicht gebeten und besitzt als ‚Vater‘ das Recht, eine Rüge zu erteilen. Häufig wird der Umgang mit den Mitarbeitern in paternalistisch geführten Unternehmen mit der Politik von "Zuckerbrot und Peitsche“ verglichen. Der zuweilen harte Umgangston seitens des Vorgesetzten wird durch „übermäßiges Loben“ ausgeglichen, welches „für deutsche Ohren übertrieben klingt“ (Yoosefi/Thomas 2003:28). Die „Peitsche“ kann sich als eine grobe, bisweilen auch eine unverschämte Verhaltensweise manifestieren, deren Beherrschung nach der Einschätzung eines 45jährigen Lehrers und Philologen aus Simferopol als notwendig, und sogar vorteilhaft betrachtet wird:

( JE 9, ab 00:48)

*“Grobheit (хамство) von Vorgesetzten gilt in Russland eigentlich als eine Art Vorteil, es macht eine Person zum Chef, zur Führungskraft.”*

(JE 7, ab 03:38)

*“Leider ist Grobheit ein Bestandteil von [?]. Das heißt, in Russland glaubt man sehr häufig, dass ein gut erzogener, weicher (мягкий), kultivierter Mensch keine Führungskraft sein kann, er hat dazu sozusagen nicht genug Chancen.” [...]*

Eine weitere Ausdrucksform von Paternalismus findet sich in einer Art ‚Vormundschaft‘ in der Sphäre der Verteilung von sozialen Gütern und Bonussen (Samara R.G. 1995:133) sowie in den hohen Vergünstigungen auf Konsumgüter (Bizyukov 1995:112,123).

Für das Verstehen des Konzeptes „Paternalismus“ ist die Auseinandersetzung mit der als Vater wahrgenommenen Managerfigur zentral. In dieser Hinsicht hat die folgende Schilderung des Kritik-Verhaltens einen exemplarischen Charakter. Dies ist die “väterliche” Art und Weise die musikalische Performanz seiner Schüler zu kritisieren, wie sie ein 60jähriger Berufsmusiker und Pädagoge aus Odessa bezeichnet:

*(MS 9, ab 03:57)*

*S: Ich habe sogar meine Schüler [darauf] eingestimmt, gleich zu Beginn des ersten Studienjahres: “Ihr müsst mich gleich richtig verstehen: Ich bin euch wie euer Vater. Ich kann euch stark ausschimpfen, kann aber auch gleich Mitleid zeigen und küssen. Deswegen, wenn ich manchmal in meinen kritischen Bemerkungen übertreiben werde, seid umsichtig, ihr müsst es nicht zu nah zu Herzen nehmen. Ihr müsst verstehen, dass wir alle, die Sterblichen, sowohl positive als auch negative Eigenschaften haben. Eure positiven Eigenschaften kenne ich gut, auf die negativen werde ich euch hinweisen, damit ihr daran arbeiten und das Positive an euch vergrößern könnt”. Deswegen fing ich manchmal an, auf den Auftritt meiner Klasse damit zu reagieren, dass ich sie anschrie: “Ihr Talentlosen! (Бездарности!) Ihr Taugenichts! (Негодяи!)” Usw., Usw. [Lacht]. Sie saßen still und hörten sich das alles an. Ich habe mich dann etwas beruhigt und fing an, in einer normalen Strömung zu sprechen. Sie alle kannten es und nahmen es mir nicht übel, ich hatte sie ja gewarnt.*

Um wirklich wie ein Vater geliebt und respektiert zu werden, muss ein Manager sein Kollektiv – wenn auch nur selten – gegenüber den Forderungen von Höherstehenden verteidigen und direkte Beziehungen mit dem Kollektiv haben (Bizyukov 1995:114). Solche Beziehungen werden häufig als gegenseitige Liebe begriffen. Beispielsweise bezeichnet der oben zitierte Berufsmusiker aus Odessa die Einstellung seines Musikpädagogen zu ihm als “Liebe”: (MS 8, ab 06:10), S: „Es war mir sehr wohl klar, dass er mich sehr geliebt hat.“

#### *4.2.2.2 Autoritärer Führungsstil*

“Liebe” ist eines der zentralen Unterscheidungsmerkmale, welches der Identifikation eines Führungsstils als patriarchalisch im Gegensatz zum autoritären dient. Der Unterschied liegt hier vor allem in der Pflege von direkten Beziehungen und der subjektiv empfundenen ‘Wärme’ der Kontakte (also horizontale und affektive Beziehungsdimensionen, nach Holly 2001:1384f.): Während man den patriarchalischen Vorgesetzten mit einem Vater vergleichen kann, der seinen Kindern gegenüber streng, jedoch gerecht und auch lieb ist, behandelt der autoritäre Vorgesetzte seine Mitarbeiter mit Strenge und Distanz – ohne eine gelegentliche Annäherung und ein sichtbares konsequentes Bemühen um gerechte Entscheidungen.

Das Gemeinsame an dem patriarchalischen und autoritären Führungsstil besteht darin, dass in beiden Fällen eine Einzelentscheidung durch die Führungskraft getroffen wird. Aus der Sprechhandlungsperspektive betrachtet, unterscheidet sich der patriarchalische von dem autoritären Führungsstil dadurch, dass der Patriarch seine Einzelentscheidung mit einer (überredend-väterlichen) Erklärung präsentiert, der autoritär Führende dagegen – ohne (vgl. Gulyanska 2005:110).

In einem autoritär geführten Betrieb scheint eine jede Hierarchieebene in Bezug auf die funktional höhere Ebene kaum Einflussmöglichkeiten zu haben, denn es ist kein legitimer Weg vorhanden, den Höherstehenden zur Rede zu stellen. So kann es zum Beispiel gelegentlich zum Machtmissbrauch kommen, wenn etwa der Chef der Werkstatt seine Position auf der hierarchischen Leiter ausnutzt und einen Arbeiter ‚bittet‘, seinen Privatwagen in der Werkstatt des Unternehmens zu reparieren (Samara R.G. 1995:135).

Ein weiteres Kennzeichen für autoritär ‚regierende‘ Manager ist eine beleidigende Verhaltensweise, die sich in einer überhöhten Lautstärke, im Gebrauch von Erpressungen und Schimpfworten äußert. Und somit wird in den autoritär geführten Betrieben die herausragende Stellung der Führungskraft und eine unterwürfige Stellung des Untergebenen als Norm wahrgenommen (Samara R.G. 1995:135).

Die Beteiligung der Mitarbeiter an der Entscheidungsfindung wird mit der von Soldaten in der Armee gleichgesetzt (Wilson/Donaldson 1995:138). Einige typische Merkmale des Kommunikationsstils autoritärer Führungskräfte sind die Angewohnheit, eine Frage nicht direkt zu beantworten, sondern auszuweichen, bzw. eine Frage mit einer Gegenfrage zu beantworten, was für eine Lösungssuche im Dialog nicht förderlich ist (ebd.). Ein weiterer Baustein des Kommunikationsstils der autoritären Führungskräfte, das der ‚autoritären Ausstrahlung‘ dient, ist die Zurückhaltung von Informationen (Samara R.G. 1995:136). Diese scheint dem Ziel zu dienen, die Mitarbeiter davon abzuhalten, nach Begründungen für Entscheidungen der Höherstehenden zu verlangen, und somit durch den Informationsvorsprung die hierarchische Distanz zu sichern.

Interessant ist die folgende Schilderung eines stark ausgeprägten asymmetrischen Verhältnisses zwischen dem Chef und seinen Mitarbeitern zu den Zeiten der Sowjetunion, das sich in einer besonderen Abhängigkeit der Mitarbeiter äußert:

Früher herrschte die Vorstellung, dass man den Chef gleichzeitig fürchten und lieben muss. [...] Den Chef konnte man nie einschätzen. Man zitterte vor jedem Gespräch mit ihm, weil man nicht wusste, ob er heute gute oder schlechte Laune hatte. Deshalb erkundigte man sich bei seiner Sekretärin, ob man mit seiner Bitte heute oder lieber ein andermal an ihn herantreten sollte. (Yoosefi/Thomas 2003:27)

Diese Schilderung trifft heute vor allem für autoritär geführte Unternehmen zu. So würde es bei den autoritär geführten Mitarbeitern zu einem Erwartungsbruch kommen, wenn ihr Vorgesetzter ‚zu viel‘ Verständnis zeigen oder ‚zu sehr‘ auf die Meinung jedes Einzelnen eingehen würde. Daher trifft man in der Ratgeberliteratur für deutsche Manager auf Empfehlungen zweifelhaften Charakters, wie z. B. man solle die russischen Mitarbeiter „auf keinen Fall mit Samthandschuhen“ anfassen (Yoosefi/Thomas 2003:27).

#### *4.2.3 Zusammenhang zwischen Führungsstil und Kritikstrategie*

Die kulturspezifische Auffassung von „vertikaler Beziehungsdimension“ findet ihren Ausdruck in der Kritikbereitschaft besonders deutlich. So wird in der deutschsprachigen Managementliteratur nicht selten von dem Unbehagen der deutschen Führungskräfte gegenüber ihrer Pflicht zu kritisieren berichtet. Nach den Schilderungen in der Ratgeberliteratur würden viele Führungskräfte in Deutschland Kritikgespräche vermeiden oder diese vor sich herschieben – aus Angst um die gute Beziehung zum Mitarbeiter oder weil sie glauben, mit einem vehementen Widerstand rechnen zu müssen. Diese Schilderungen könnten auf die antiautoritäre Erziehung der Nachkriegspädagogik zurückgeführt werden.<sup>28</sup> Einen interessanten Zusammenhang zwischen der antiautoritären Erziehung der Nachkriegsjahre und dem heutigen Verhalten vieler junger Führungskräfte in Deutschland stellt von Thun her:

So ist der autoritäre Haudegen heute weniger gefragt als der partnerschaftliche Moderator – die Erfahrungen von Machtmissbrauch und Unmündigkeit haben teilweise zu einem neuen Verständnis von der Beziehung von Führern und Geführten beigetragen. Diese Erfahrungen wahren es auch, die – insbesondere in Deutschland – bei der jüngeren Generation zu einer verständlichen, teilweise aber übertriebenen Scheu geführt haben, auch einmal zu lenken und zu leiten, um ja nicht autoritär zu erscheinen, den anderen einzuengen und zu unterdrücken. (Schulz von Thun 1997:182).

Die Einstellung der antiautoritär erzogenen Manager und Mitarbeiter dürfte sich deutlich in der Intensität von Kritik-Äußerungen widerspiegeln, und zwar dahingehend, dass ein beträchtliches Vorkommen von zahlreichen kompensierenden Handlungen der negativen und positiven Höflichkeit zu erwarten sein dürfte.

Auf der Grundlage eines umfangreichen Forschungsberichtes, in dem Untersuchungsergebnisse zahlreicher Studien zum Führungsstilvergleich in markt- und planwirtschaftlichen Ländern zur Debatte standen, kommt Gulyanska (2005:119) zu der Schlussfolgerung, dass russische Führungskräfte einen Führungsstil zeigen, der stärker in autoritäre Richtung geht, als

---

<sup>28</sup> Die zahlreichen Schilderungen der Vorgesetzten-Angst vor dem Kritik-Üben könnten aber auch als eine Legitimation für die Kaufnotwendigkeit des Ratgebers interpretiert werden. Schließlich können die Ratgeberautoren auf keine fundierten sozialpsychologischen Studien verweisen, die ihre Aussagen stützen würden.

dies bei westeuropäischen Managern der Fall ist. In der gegenwärtigen Diskussion scheint die Meinung am meisten vertreten zu sein, dass der Führungsstil in Russland eine Mischung aus autoritären und patriarchalischen Tendenzen darstellt (Samara Research Group 1995). Zu bemängeln ist, dass in dieser Diskussion die Frage des Branchencharakters im Großen und Ganzen ausgeblendet wird. Die Beobachtung der Empirie zeigt jedoch die Wichtigkeit des Branchencharakters, denn mit einem steigenden Grad der Bildung der Teilnehmer und des damit zusammenhängenden Kreativitätsanspruchs der jeweiligen Branche verändert sich in der Regel auch der kommunikative Rahmen – von ‚Null Mitentscheidung‘ bis hin zu ‚viel Mitentscheidung‘, von einem rohen zu einem höflichkeitsgeladenen, von einem autoritär geprägten bis hin zum demokratischen.

Zusammen mit Gulyanska (2005:119) gehe ich von einer stärkeren Orientierung der russischen Führungskräfte an dem autoritären Pol aus. Im Hinblick darauf wird hier ein folgender Zusammenhang zwischen Führungsstil und dem Charakter der Kritikstrategie angenommen: Je niedriger die Entscheidungspartizipation der Mitarbeiter, desto höher der Grad der Direktivität der Kritikstrategie.

Allerdings schließt Direktivität des kommunikativen Stils Höflichkeitsmanifestationen nicht aus. So wird hier davon ausgegangen, dass ein hoher Grad an Direktivität lediglich das Vorkommen von negativen und *off-record*-Höflichkeitsstrategien reduziert, die positiven Höflichkeitsstrategien bleiben jedoch erhalten.

Ein konkreter Zusammenhang zwischen kulturellen Orientierungen und Höflichkeitsverhalten manifestiert sich z. B. darin, dass ein wesentlich größerer Informationsvorsprung eines Vorgesetzten gegenüber seinen Mitarbeitern im russischen Kulturkreis sowie die von ihm (entsprechend den Handlungsanweisungen der Rolle) inszenierte Fehlerlosigkeit den Anteil von Entschuldigungs- und Ehrerbietungsstrategien wesentlich reduzieren.

Ob die betriebsinterne Kommunikation in Deutschland tatsächlich einen geringeren Grad an hierarchischer Distanz als in Russland aufweist, wird anhand der negativen Höflichkeitsstrategien – vor allem anhand der Entschuldigungs- und Ehrerbietungsstrategie – im Laufe der künftigen Untersuchung überprüft.

#### ***4.3 Darstellung von Rahmenbedingungen***

Bei der Darstellung von Rahmenbedingungen, die das heutige sprachliche Verhalten von Vorgesetzten, Mitarbeitern und Gleichgestellten sowie typische Beziehungsmuster in den beiden Kulturkreisen maßgeblich mitgeprägt haben, muss ein ganzes Bündel von geschichtlichen, politischen, sozialen, pädagogischen Einflussgrößen und kulturell verankerten Vorstellungen in Betracht gezogen werden. Hierbei werde ich im Folgenden versuchen der Frage

nachzugehen, wo die Ursprünge des “Rechts auf Widerstand” und des kritischen Bewusstseins – als Legitimation für Kritik-Äußerung – im deutschen und russischen Kulturkreis zu suchen sind.

#### 4.3.1 *Asymmetrische Kommunikation*

##### 4.3.1.1 *Geschichtliche, soziale und politische Faktoren*

###### 4.3.1.1.1 *Aufklärung. Leibeigenschaft. Oblomovismus. Dorfgemeinschaft*

Als im 18. Jahrhundert die Aufklärung eine Grundlage für die Entstehung von bürgerlicher Gesellschaft in vielen europäischen Staaten bildet – mit ihren Ideen, wie der Garantie des Höchstmaßes an Freiheit jedem einzelnen Staatsbürger, und dem Kantschen Aufruf, sich des eigenen Verstandes ohne Leitung des anderen zu bedienen – findet sich in Russland zunächst eine breite Resonanz, unter anderem auch in den rechtspolitischen Strukturen. Jedoch geht der “aufgeklärte Absolutismus” von Katharina der Großen mit den Bürgerrechten anders um: Während das “Recht auf Leben, Freiheit und Eigentum” sowie das “Recht auf Widerstand” in den Verfassungen der europäischen Länder zunehmend verankert wird, verbietet Katharina II. die Gesetzessammlung *Nakas*, in der sie zuvor ein Versprechen abgibt, Rechte aller Bürger zu schützen (Идеи в России/Ideas in Russia, B.2, 1999:266). Parallel dazu, um ihr Image als aufgeklärte Monarchin in Europa zu verbreiten, lässt sie diese in Russland verbotene progressive Gesetzessammlung in mehrere europäische Sprachen übersetzen. Durch eine ähnliche Zensur des freiheitlichen Denkens zeichnen sich die *Übersetzungen aus der Enzyklopädie* aus, bei der einzelne Artikel entsprechend den Hinweisen von Katharina II. ausgelassen wurden (Ideas in Russia, B.2, 1999:264). Und somit werden die Weichen dahingehend gestellt, dass nicht das Bewusstsein für das Recht des Staatsbürgers in Russland an Vorrang gewinnt, sondern das Ständerecht bestehen bleibt (vgl. Schmidt 1994:10). Besonders anschaulich demonstriert dies der Umgang mit der Frage der Leibeigenschaft: Während in verschiedenen deutschen Fürstentümern mit der Aufhebung der Leibeigenschaft immer mehr Menschen aus der unmündigen Abhängigkeit entlassen werden (z. B. 1783 in Baden), wird in Russland im Jahre 1785 die Leibeigenschaft in der Form von “voller Verfügungsgewalt” (DJB 2001:285) verschärft und auf die freien Bauern der Ukraine ausgedehnt.

Die jahrhundertelange Tradition der Leibeigenschaft in Russland (1601-1861) gilt als Ursache für die Entwicklung einer besonderen Lebenseinstellung, die in der slawistischen Forschung als *Oblomovismus* bezeichnet wird und sich in solchen Zügen äußert, wie Passivität, Fatalismus, Angst vor Verantwortung, Demut, geringer Widerstand gegen Zwang (*податливость на принуждение*) (Ideas in Russia B.3, 2000:282). Der Oblomovismus wird auch als eine

psychologische Basis für das Syndrom des ‚Homo Sovieticus‘ gesehen. Allerdings wird in der neueren Forschung die Betrachtung von Oblomovismus als eines ethnopsychologischen und prevalierenden Zuges des russischen Volkes oft angezweifelt, dieser Zweifel wird vor allem von der immer größer werdenden politischen Aktivität der russischen Menschen seit der *Perestroika* gestützt (ebd.).

Die historischen Wurzeln für den Oblomovismus werden neben der Leibeigenschaft auf verschiedene Bereiche zurückgeführt. Zum einen werden sie in der Lebensphilosophie des slawischen Bauern gesucht, dem das raue Klimas jahrhundertlang kaum Hoffnung auf Wohlstand gab, und daher der Entwicklung von passiven und fatalistischen Einstellungen dienlich war. Zum anderen darin, dass jegliches aktive Tun oft als sinnlos oder unmöglich erschien, da es einen Verstoß gegen moralische Normen der Dorfgemeinschaft bedeutete, Rache der neidischen Dorfbewohner oder Repressalien und Erpressungen seitens der Obrigkeit einzubringen drohte (Ideas in Russia B.3, 2000:286). Vor allem in der traditionellen russischen Dorfgemeinschaft mit ihrer Verurteilung des Reichtums (*неодобрение богатства*) (Ideas in Russia B.1, 1999:298) sind die Wurzeln der passiv-demütigen Lebenseinstellung zu suchen, denn auch nach der Aufhebung der Leibeigenschaft blieb die Dorfgemeinschaft bestehen, lediglich 17% der Bauernhöfe verließen die Dorfgemeinschaft zu 1915 (ebd.). Die Dorfgemeinschaft war ein kollektiver Eigentümer des Bodens und ihre Mitglieder trugen eine kollektive Verantwortung gegenüber dem Staat und der Obrigkeit. Die wirtschaftliche Abhängigkeit der einzelnen Familien von der Dorfgemeinschaft gilt als Ursache der mangelnden Eigeninitiative und der ökonomischen Rückständigkeit des russischen Dorfes. Darüber hinaus bietet die wirtschaftliche Abhängigkeit von der Gemeinschaft eine Erklärung für die jahrhundertlang tradierte Priorität der kollektiven Interessen gegenüber den persönlichen, eine Priorität, die kaum freien Raum für eine eigenständige Entscheidungsfindung lässt.

#### *4.3.1.1.2 Moderne Demokratien?*

Meiner Ansicht nach existieren die leibeigenschaftähnlichen Verhältnisse in Russland de Facto auch nach Aufhebung der Leibeigenschaft im Jahr 1861 bis in das 20. Jahrhundert hinein: ein Beispiel davon ist die Zwangskollektivierung der Bauern in den 20er Jahren; ein anderes – die strengsten Meldepflichtmaßnahmen der kommunistischen Diktatur, die der Massenflucht vom Land und aus den kleinen Provinzstädten entgegenzuwirken hatten und auch heute noch in den Nachfolgestaaten wirken, jedoch mit Bestechungen gerne übersehen werden.

Konsequent behält der Sowjetstaat das Monopol in der Entscheidung über die Freizügigkeit eines jeden Sowjetbürgers für sich – angefangen von den Zwangsumsiedlungen bis zu der

prinzipiellen Einmischungsmöglichkeit des Staates bei der Wahl des Arbeits-, Studienortes oder sogar des Hausarztes, und dementsprechend auch bei der Bestimmung des gesundheitlichen Zustands u. v. a. m.

Im starken Kontrast dazu genießen die BRD-Bürger in den Fragen der Freizügigkeit sowie in vielen anderen Aspekten des Lebens die Möglichkeit der eigenverantwortlichen Entscheidung. Die Situation in der DDR ist eher so zu schildern, dass immer weniger DDR-Bürger das Regime mitgetragen und in der Öffentlichkeit zwar häufig aus Angst vor Sanktionen einen überzeugten Kommunisten dargestellt, im Privaten aber das Regime abgelehnt und also ihre Kritik-Stimme nicht zum Verstummen gebracht haben. Bekanntlich hatten DDR-Bürger im Unterschied zu Opfern der kommunistischen Diktatur in der Sowjetunion Zugang zu anderen Informationsquellen als nur die kommunistische Propaganda.

Angelangt bei den modernen Demokratien der Gegenwart, bei denen das Maß der Entscheidungspartizipation des Volkes über die Qualität der Demokratie aussagt, lässt sich die BRD an der Spitze erblicken. Der russische Staat dagegen, als Erbe einer totalitären Staatsordnung mit ihrer konsequenten Verfolgung von Andersdenkenden, scheint nicht wirklich dazu gehören zu wollen. Bereits bei der Frage der Pressefreiheit tut sich ein abgrundtiefer Unterschied auf: Laut der von der Organisation *Reporter ohne Grenzen* zusammengestellten Rangliste aus dem Jahr 2006 (mit 167 teilnehmenden Ländern weltweit) befindet sich Deutschland auf Platz 23, Russland dagegen auf dem 147. Platz (siehe: [www.reporter-ohne-grenzen.de/rangliste-2006.html](http://www.reporter-ohne-grenzen.de/rangliste-2006.html)). Eine große Besorgnis in der westlichen Öffentlichkeit erregen laut den Medienberichten<sup>29</sup> außerdem die in der letzten Zeit verabschiedeten Gesetze zur Einschränkung der Menschenrechte, der Yukos-Skandal, der Krieg in Tschetschenien und die gesetzlich festgehaltene Behinderung der Arbeit von Nichtregierungsorganisationen.

#### *4.3.1.2 Pädagogische Einflussgrößen*

Neben den geschichtlichen, sozialen und politischen seien hier auch pädagogische Einflussgrößen zu erwähnen, die natürlich immer das gegenwärtige soziale und politische Geschehen immer widerspiegeln. Pädagogische Einflussgrößen befinden sich in einem Wechselwirkungsverhältnis mit dem kritischen Denken und der Ausprägung der Streitkultur im jeweiligen Land.

Als die Auseinandersetzung mit der Geschichte des Nationalsozialismus in Deutschland zu neuen didaktischen Konzeptionen im Sinne von "antiautoritärer Erziehung" führte, blieb ein

---

<sup>29</sup> Siehe z. B. die diesbezügliche Berichterstattung des Nachrichtensenders *Euro News* in den Jahren 2006/2007.

vergleichbares Umdenken auf der pädagogischen Ebene in der Sowjetunion aus: die Abrechnung mit Stalinkult im Jahre 1956 durch Chruschtschow ließ sich an den Inhalten und Zielen des sowjetischen Schulunterrichts nicht wieder erkennen.

Erst mit den Enthüllungen der Perestroika (1986 – 1988) über den Machtmissbrauch im Kommunismus wurde die „Pädagogik der Kooperation“ ins Leben gerufen – ein gegen Mitte 1980er Jahre entwickeltes organisatorisch-pädagogisches System, welches die Berücksichtigung familiärer Werte sowie wichtiger Errungenschaften westlicher humanistischer Pädagogik vorgesehen hatte: „The pedagogy of co-operation foresaw the use of positive stimulation as a substitute for force, comradeship, mutual respect and help and democratic collectivism by taking advantage of family values and the achievements of Western humanistic pedagogy.“ (Ideas in Russia 1999, B.2:243)

Während die Entwicklung von Diskussions- und Kritikfähigkeit, die sich darin äußert, dass Schüler ‚Mitentscheidung‘ zu praktizieren lernen und tatsächlich praktizieren, als eines der zentralen Ziele des Muttersprachenunterrichts in den deutschen Rahmenplänen der studienorientierten Schulformen fest verankert ist, wird dieses Ziel in dieser Form an keiner Stelle im russischen Kurrikulum für allgemein bildende Schulen festgehalten (siehe z. B. [www.mon.gov.ru/edu-politic/standart/pp/02-1-o.doc](http://www.mon.gov.ru/edu-politic/standart/pp/02-1-o.doc)); auffällig wirkt hingegen eine wesentlich größere Akzentsetzung auf die Entwicklung einer guten Rezitationsfähigkeit und die Kenntnis der Begriffe der Systemlinguistik. Darüber hinaus zieht sich wie ein roter Faden durch diverse Lehrpläne die Erziehung zum Patriotismus. Vermutlich äußert sich das Ziel dieses Erziehungskonzepts darin, die kritische Einstellung gegenüber Machthabern in Russland langfristig zu minimieren. Für solche Intentionen spricht auch die Gründung des „patriotischen Kanals“ *Zvezda* ([www.tvzvezda.ru/tv/](http://www.tvzvezda.ru/tv/)) im Jahr 2005.

#### *4.3.1.3 Kulturell verankerte Vorstellungen von Macht und Hierarchie*

Das von Westeuropäern als grenzenlos wahrgenommene Vertrauen des russischen Volkes zu einer Machtperson findet seine Ursprünge bei der Sakralisierung der monarchischen Autokratie (Ideas in Russia B.3, 2000:480). Das Wesen der Autokratie geht in Russland über den bloßen politischen Rahmen hinaus, vor allem deswegen, dass es den religiös-ethischen Charakter gewinnt (Ideas in Russia B.3, 2000:340), und äußert sich in dem scheinbar unerschütterlichen Glauben an den „guten Zaren“. Jedoch wird dieser Glaube mit dem Anfang der Industrialisierung im 19. Jh. erschüttert und schwindet nach der Erschießung der Volksdemonstration in St.-Petersburg am „blutigen“ Sonntag im Jahr 1905.

Bis dahin wurden die Macht des Zaren und die staatlichen Verhältnisse von den Bauern unkritisch gesehen, so richtete sich die Unzufriedenheit der Bauern nicht gegen die Gesellschaftsform an sich, sondern gegen ihre Gutsherren, denen nachgesagt wurde, dass sie den Willen des Zaren pervertieren. Die im russischen Imperium auftretenden ökonomischen, gesellschaftlichen und religiösen Revolten werden auf die Abwesenheit von institutionalisierten Formen zum Ausdruck von Protest sowie auf die Unmöglichkeit der Veränderung der gesellschaftlichen Lage im Rahmen von Vertreterorganen zurückgeführt (Ideas in Russia B.2, 1999:40ff.). Die russische Monarchie zeichnet sich durch eine Entwicklung von einer begrenzten (XVI-XVII) zu einer unbegrenzten Monarchie (XVIII-XX) aus. In den Jahrhunderten des herrschenden Absolutismus gewöhnt sich das Volk daran, das sich die Macht, und also auch die Entscheidungsfindung, in einer Hand konzentrieren (ebd.). In der Forschung wird davon ausgegangen, dass diese gewohnheitsmäßige Akzeptanz der Autorität in Form von einer Person die Einrichtung des politischen Regimes der Bolschewiken und den Personenkult gefördert hat. Die monarchistische Tradition der Sakralisierung der staatlichen Macht wurde in der atheistischen Sowjetunion aufgegriffen und erfolgreich für die Stabilisierung der Machtverhältnisse eingesetzt (Ideas in Russia B.3, 2000:482).

Die positive Einstellung der russischen Menschen zu höher stehenden Personen (Ideas in Russia B.5:296) äußert sich vor allem in der Vorstellung „streng, aber gerecht“. Die Idee der *Gerechtigkeit* wirkte sich seit jeher auch auf menschliche Beziehungen im Privatraum und gehört zu den wichtigsten Wertorientierungen im russischen Kulturkreis (ebd.).

Als ebenfalls positiv und auch notwendig wird der *Kompetenzvorsprung* des Vorgesetzten gegenüber seinen Mitarbeitern gewertet. So erlebt der 60jährige Berufsmusiker aus Odessa den Kompetenzvorsprung seines Musikpädagogen als unsagbares Glück: (MS 8, ab 06:01): „*Der Mensch mit der umfangreichsten Erfahrung! Mit solch einer Erfahrung und mit solchen Kenntnissen, dass es für mich ein Glück war, neben solch einem Menschen zu stehen, geschweige denn mit ihm zu sprechen!*“

Mit der Vorstellung des Kompetenzvorsprung ist eng die Erwartung der ‚Fehlerlosigkeit‘ verwandt. Die ‚Fehlerlosigkeit‘ des Vorgesetzten wird dank den Interaktionsbemühungen auf beiden Seiten inszeniert. Die Beobachtung der Empirie zeugt davon, dass ein russischer Vorgesetzter in Anwesenheit seiner Mitarbeiter äußerst selten seine Fehler eingesteht oder seine Inkompetenz zugibt. Das Eingeständnis, etwas nicht zu wissen oder nicht zu können, würde für den russischen Vorgesetzten offensichtlich einen viel stärkeren Gesichtsverlust bedeuten als für eine westeuropäische Führungskraft. Dies lässt sich auf das Grundprinzip des autoritä-

ren und patriarchalischen Führungsstils zurückführen: *Es geht weniger darum, was richtig ist, es geht vielmehr darum, wer Recht hat.*

Neben der Überzeugung am Kompetenzvorsprung kennzeichnen zwei weitere Einstellungen das Chef-Mitarbeiter-Verhältnis: *Furcht* und *Respekt* sind im russischen Kulturkreis positiv belegte Einstellungen der Mitarbeiter gegenüber ihrem Vorgesetzten, denn sie schaffen *Distanz*. Distanz, wie es ein 45jähriger Bauunternehmer aus Tscherkassy beschreibt, wird ihrerseits ebenfalls als ein natürliches und nützliches Phänomen im Vorgesetzten-Mitarbeiter-Verhältnis wahrgenommen:

*(SV 1, ab 09:40)*

*S: Distanz wird geschaffen, zum einen, wenn der Unterstellte überzeugt ist, dass sein Chef kompetenter als er selbst ist. Zum anderen, wenn der Unterstellte seinen Chef als Führungskraft und Menschen respektiert. Und, zum dritten, wenn sich der Unterstellte in einem gewissen Grad vor seinem Chef fürchtet (нобауааемся), - da ist nichts Schlechtes dran. Die Zusammensetzung von diesen Eigenschaften der Führungskraft schafft Distanz - da ist nichts Schlechtes dran. Der Vorgesetzte muss nicht unbedingt mit seinen Unterstellten kumpelhaft umgehen: sehr häufig schadet das.*

Möglicherweise, um Furcht einzuflößen, ist unter russischen Vorgesetzten die Demonstration von verbaler Stärke beliebt, die von Bestimmtheit des Ausdrucks bis zur Grobheit über Rohheit bis hin zu Unverschämtheiten variieren kann. Erstaunlich ist, dass diese ausfallenden Verhaltensweisen nach dem Bericht von *V*, einem 50jährigen leitenden Angestellten aus Moskau (Branche: Chemie-Ingenieur) und seiner Frau *M*, einer 46jährigen Schauspielerin (ebenfalls Moskauerin), dem Image des Vorgesetzten keinen Abbruch tun:

*(MV 3, ab 06:00)*

*V: Es gibt solche Beispiele davon – ich habe es auch selbst gehört - wie eine hochrangige Führungskraft bei Besprechungen so fluchen (материться) konnte, es gab Verschiedenes... [Lacht]. Ein Bekannter von uns konnte so schimpfen und fluchen (материться), dass...*

*M: dass die Wände gezittert haben.*

*V: dass die Sekretärin, die hinter der Doppeltür vor dem Kabinett saß, [...], rot wurde. Sogar die, die so manches erlebt hat, sogar sie wurde rot... solche Wörter waren da. [...] Und der Chef wird dabei respektiert. Und geliebt.*

In einer Gegenüberstellung von ruhiger, höflicher und ausfallender Kritik erklärt dieser leitende Angestellte aus Moskau, dass die Russen in der Lage sind, den emotionalen Ausbruch positiv umzudeuten:

*(MV 3, ab 14:58)*

*V: Man kann ja etwas sehr höflich formulieren, sodass der Mensch nach diesem Gespräch, nach diesem Fehler, völlig zerdrückt herauskommt; man kann ihm sehr höflich sagen, dass er nicht genug Bildung hat, [...] man kann sehr kultiviert sprechen, sodass der Mensch völlig niedergeschlagen wird. Oder aber man kann ihn vollschreien – und das ist den Menschen in Russland sogar lieber, weil, sozusagen: "Wenn der Mann geschlagen hat, also liebt er".*

*M: Um den Grad der Beteiligung und der Hitzigkeit (горячность) zu demonstrieren.*

Einen weiteren Baustein der positiven Einstellung gegenüber den hierarchisch Höherstehenden bildet die *herausragende Rolle*, die einer Führungskraft zugeschrieben wird: die Funktionsweise eines sozialen Systems (Betriebes, Staates) hängt in erster Linie von der Bemühung

der Führungskraft ab. Dagegen werden die Einflussmöglichkeiten des unterstellten Individuums für gering gehalten. Aus dieser Perspektive heraus kann erklärt werden, warum so viele Menschen in Russland – wie es diverse soziologische Umfragen und die Ergebnisse der Präsidentschaftswahl bezeugen – dem Personenkult verfallen sind: die einen beschwören die Stalin-Zeit herauf, die anderen vertrauen die Rettung des Landes einem ‘starken Mann’ wie Putin an.

Auf das Verständnis von der herausragenden Rolle geht ebenfalls die Vorstellung von der *Nichtaustauschbarkeit* einer Führungskraft aus. Offensichtlich geht die Betrachtung des Postens einer Führungskraft weit über die reine Funktionalität des Postens hinaus. Eine Führungskraft scheint allgegenwärtig und nicht ohne Weiteres austauschbar zu sein. Davon zeugt auch die folgende Darstellung über den Produktionsrückgang in einer Erdölraffinerie, der mit einem Austausch der Führungskräfte einherging: Nach dem Erwerb einer staatlicher Erdölraffinerie durch einen Privatbesitzer werden alle Führungskräfte über 40 Jahre, also Direktoren der sowjetischen Schule, „unauffällig hinaus gedrängt“. Jedoch schafft es keiner der neu eingestellten Manager – trotz des Studiums an einer namhaften Wirtschaftsakademie in Russland bzw. eines Wirtschaftskurs in den USA oder Großbritannien – das Unternehmen effizient zu leiten. Von Monat zu Monat werden immer mehr Unfälle und ständige Verringerung von Produktion registriert (Ogonjok 9/2004:32). Der Autor des Artikels führt den Produktionsrückgang auf die Gewohnheit der Arbeitnehmer an den sowjetischen Führungsstil zurück mit seiner Akzentsetzung auf der *Vaterfigur* des Managers und den daraus resultierenden patriarchalischen, fast familiären Beziehungen. Den eindeutigen Grund für den Misserfolg der Manager sieht er in den ‘westlichen’ Managementstandards.

Mit der oben beschriebenen herausragenden Rolle hängt auch das Ausmaß der wahrgenommenen *Verantwortung* zusammen, in deren Namen der Führungskraft vieles verziehen wird: so werden z. B. Vergesslichkeit oder Verspätung von Vorgesetzten nicht als Fehler oder Konsequenz schlechter Selbstorganisation negativ bewertet, sondern als Ausdruck der großen Verantwortung und also ein natürliches Phänomen eher neutral registriert. Mit Blick auf die Verantwortung der Führungskraft sind Menschen in Russland bereit, wie dies ein 50jähriger leitender Architekt aus Kiev schildert, vieles zu verzeihen:

(SL 1, ab 03:15)

*L: Irgendwelche Taktlosigkeit oder Unhöflichkeit kann sich der Chef erlauben, aber das muss der Unterstellte im Prinzip so deuten, dass der Chef quasi so ist; vielleicht auch bestimmte Mängel der Erziehung verzeihen, sich damit abfinden, weil – aus den allgemeinen Überlegungen – muss er verstehen, dass der Chef für die Arbeit Verantwortung trägt.*

Auch der 40jährige Bauunternehmer aus Tscherkassy bringt die Grobheit eines Vorgesetzten mit dem Umfang seiner Verantwortung verständnisvoll in Zusammenhang:

(SV 1, ab 07:55)

*S: Man darf den Vorgesetzten in dieser Hinsicht nicht rechtfertigen, aber man kann ihn verstehen. [...] Jeder aus seiner eigenen Position verantwortet seine Arbeit, und der Vorgesetzte trägt die Verantwortung für die Arbeit des gesamten Kollektivs. Wenn zwei oder drei Personen ihre Arbeit nicht qualitativ hochwertig verrichten, hat die Fehler (npomaxu) dieser Menschen der Chef zu verantworten, daher kann der Chef natürlich einen Mitarbeiter in einer nicht sehr höflichen Form mahnen. Das passiert tatsächlich in der Realität.*

Es kann also festgestellt werden, dass für die russische Hierarchievorstellung eine positive Einstellung gegenüber den Führenden kennzeichnend ist, die sich aus solchen Funktionen und Attributionen ergibt wie gerechtes Verwalten, umfangreiche Verantwortung, herausragende, nicht austauschbare Persönlichkeit sowie Erscheinen als Vaterfigur. Dazu kommen die Nachwirkungen auf die Hierarchievorstellung der oben geschilderten Sakralisierung der staatlichen Macht, die Erwartung des Kompetenzvorsprungs und die damit einhergehende Erwartung der Fehlerlosigkeit der Führungskraft. Auch die Empfindungen von Respekt, Furcht und Distanz gegenüber dem Vorgesetzten werden als natürlich und nützlich für die Ausübung der beruflichen Rolle begriffen.

#### 4.3.2 Symmetrische Kommunikation

##### 4.3.2.1 Kompromisslosigkeit als Tugend im russischen Kulturkreis

Das im russischen Kulturkreis herrschende Misstrauen gegenüber Kompromisslösungen wird in der Forschung als allmählich rückläufig beschrieben:

Die Kategorie des Kompromisses ist keine Kernkategorie im kommunikativen Bewusstsein der Sprecher des Russischen, jedoch verlässt die betreffende Kategorie den Bereich der mentalen Peripherie mit dem immer größer werdenden Einfluss der Marktwirtschaft auf das wirtschaftliche und soziale Leben in Russland. (Djakova 2006:183, Übersetzung aus dem Russischen – O.S.)

Die fest verankerten negativen Einstellungen gegenüber der Kompromiss-Suche werden durch den Umfang des Begriffs ‚Kompromiss‘ erklärt, der sich nicht nur als ein Nachgeben in kommunikativen Situationen, sondern ursprünglich als ein Nachgeben gegenüber dem eigenen Gewissen und den sich darin manifestierenden Glaubensgrundsätzen beschreiben lässt. So verweist Djakova (2006:184) mit Berufung auf Kuzmenkova (2005:112) auf den engen Zusammenhang der russischen Kulturtradition mit dem orthodoxen Christentum, für welches eine prinzipielle Intoleranz gegenüber jeglichen Kompromissen in Fragen des geistigen Lebens charakteristisch ist.

Des Weiteren führt Djakova (2006:185) aus, dass der Kompromisslosigkeit – als einem der Kompromissbereitschaft entgegen gesetzten Wert – der Status eines kulturellen Wertes in der russischen Tradition zukommt. Sie beschreibt *Kompromisslosigkeit* [hervorgehoben im Original] als „eine moralische Persönlichkeitseigenschaft, welche die Idealtreue, das Vorhandensein der inneren Stärke und die Sicherheit am eigenen Rechthaben (*уверенность в своей правоте*) thematisiert.“ (ebd.).

Der Ausdruck ‚auf ein Kompromiss eingehen‘ wird laut Djakova (ebd.) in einem Synonymwörterbuch mit den Ausdrucksweisen gleichgesetzt, die die innere Verstellung des Individuums anprangern: ‚mit dem Gewissen verhandeln‘, ‚entgegen der Gewissensstimme handeln‘, ‚die Seele verbiegen‘. Dabei wird das Gewissen in der russischen Kulturtradition als ein Maßstab für Bewertungen in diversen Kategorien herangezogen: z. B. Wahrhaftigkeit – Nichtwahrhaftigkeit (*истинность – неистинность*), Richtigkeit – Nichtrichtigkeit, Zulässigkeit – Unzulässigkeit, Gesetzmäßigkeit – Ungesetzmäßigkeit. Djakova hebt hervor, dass der Begriff ‚Gewissen‘ dabei nicht als ‚eigenes‘ Gewissen eines Menschen konzeptualisiert wurde, sondern als Entsprechung des menschlichen Verhaltens den moralischen Postulaten der göttlichen Tugend (Kuzmenkova 2005:117, zit. in Djakova 2006:185).

Für Djakova sieht das Konzept ‚Kompromiss‘ eine gewisse Biagsamkeit und Nachgiebigkeit vor. Diese treten in den Augen der Forscherin in ein Widerspruchsverhältnis mit dem Konzept der unerschütterlichen Wahrhaftigkeit.

Auch bei der Betrachtung der Konfrontation zwischen Gut und Böse ist für die russische Kulturtradition eine kompromisslose Position charakteristisch, die sich letztendlich in solchen Kulturwerten wie Aufrichtigkeit und Offenheit widerspiegeln (vgl. Djakova 2006:186).

Auch in der heutigen Zeit manifestiert sich der hier beschriebene Kulturwert Kompromisslosigkeit im kommunikativen Verhalten von Menschen in Russland. So berichtet Djakova (ebd.) von den Untersuchungen zu interkulturellen Kommunikation, bei denen das sprachliche Verhalten von Russen in einem Streitgespräch mit folgenden Attributen charakterisiert wird: Kompromisslosigkeit, das Bestreben, sein Recht um jeden Preis zu beweisen, den Gesprächspartner zu überzeugen und ihn auf seine Seite zu ziehen.

Trotz des spürbaren fremdkulturellen („vor allem westeuropäischen“) Einflusses sieht Djakova (2006:186) zusammen mit Kuzmenkova (2005:164) in der Gegenwart eine wesentliche Orientierung an der Kompromisslosigkeit im russischen Kulturkreis vorherrschen, insbesondere wenn es um prinzipielle Fragen geht. Djakovas Schlussfolgerung lautet, dass der Kompromiss als eine Handlungsalternative, die dazu verleitet, eigene Prinzipien wegen eines ei-

gennützigem Vorteil zu verlassen, im russischen kommunikativen Bewusstsein nicht akzeptiert wird.

Die Berücksichtigung der Kompromisslosigkeit als eines wichtigen Einflussfaktors führt zu der Annahme, dass die negativen Höflichkeitsstrategien, die Optionen eröffnen und Handlungsfreiräume schaffen, sowie positive Höflichkeitsstrategie der Zustimmung im konfliktären Kontext bei symmetrischer Kommunikation im russischen Kulturkreis wenig verbreitet sind.

#### *4.3.2.2 Hohe Frequenz von antagonistischen und provokativen Tendenzen*

Für eine große Verbreitung von antagonistischen Tendenzen und eine geringe Konsensorientierung der russischen Diskussionskultur in symmetrischen Kommunikationssituationen spricht der folgende Auszug aus den Memoiren einer russischen Politikerin. Irina Hakamada (2006) schildert wie folgt ihre Beobachtungen auf den internationalen politischen Konferenzen:

Was haben wir [Russen] für Diskutiergewohnheiten! Wir springen auf [mit den Worten]: „... Vor mir haben sich Herrschaften namens so und so geäußert, ich bin mit ihnen nicht einverstanden. Man muss umgekehrt handeln“. Und im weiteren Verlauf der Rede teilen wir Banalitäten mit: da gibt es gar kein „umgekehrt“. Oder vielleicht ist nur eine unbedeutende Nuance dabei, das spielt aber [für uns] keine Rolle. Für uns ist es wichtig zu unterstreichen, dass wir eine opponierende Haltung einnehmen.

Ein westeuropäischer Fachmann handelt entsprechend einem anderen Schema, das ritualisiert ist und streng eingehalten wird. Zuerst bedankt er sich für den großartigen Vortrag und versichert, dass er vollkommen Ihrer Meinung sei. Ausgenommen einiger Kleinigkeiten. Nachdem er diese Kleinigkeiten aufgezählt hat, versteht man, dass er mit gar nichts einverstanden ist und eine ganz andere Konzeption anbietet. Allerdings tut er das mit guten Manieren, kultiviert, ohne den Widerstand hervorzurufen. Nach solchen [westeuropäischen] Auftritten beginnt ein reeller Dialog. Nach unseren [russischen] Auftritten setzt ein Tumult ein: Alle lassen den Dampf ab und gehen dann in Zufriedenheit auseinander; dass kein Ergebnis dabei herauskam – hat man sich doch nicht dafür getroffen. (Hakamada 2006:127f., Übersetzung aus dem Russischen – O.S.)

Die obige Darstellung lässt darauf schließen, dass ‚Stänkereien‘ im russischen diplomatischen Kontext offensichtlich eine geringere gesichtsbedrohende Wirkung als in Westeuropa auslösen. Mehr sogar: Russen scheinen in der Lage zu sein, bei solchen ‚Stänkereien‘ Freude und Zufriedenheit zu empfinden. Darüber hinaus zwingt sich die Frage auf, weswegen sich Menschen zusammenfinden, wenn das Ergebnis der Besprechung nicht vordergründig wichtig ist. Möglicherweise, um Beziehung zu pflegen, auch wenn dies auf eine sehr antagonistische Art und Weise geschieht.

Zwar liegt die Geschichte mit dem Schuh von N. Chruschtschow auf der UNO-Tribüne viele Jahrzehnte zurück, doch wird deutlich, dass sein Unzufriedenheitsausdruck in erster Linie nicht der Ausdruck seiner ganz individuell ausgeprägten Persönlichkeitsstruktur war, sondern

sich durchaus auch dadurch erklären lassen kann, dass er der Sohn seines Volkes war. Auch wenn ich in keinem anderen Zusammenhang davon gehört habe, dass irgendein anderer Vertreter des russischen Kulturkreises seinen Schuh benutzt hat, um die Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen, so lassen sich doch gewisse körpersprachliche Parallelen mit dem Verhalten von manchen russischen Probanden während der Aufzeichnung der Rollenspiele ziehen. So haben viele einen großen Grad an emotionaler Beteiligung demonstriert, indem sie z. B. mit der Faust auf den Tisch gehauen haben, vermutlich um ihrer Argumentation mehr Ausdruck zu verleihen. Bei der Aufnahme von deutschen Rollenspielen wurde dagegen keine vergleichbare emotionale Beteiligung sichtbar.

Davon, dass die Parallelen mit der politischen Kultur Russlands aus dem Jahr 1960 auch heute noch aktuell sein können, zeugt das folgende Zitat aus *Der Zeit*:

Der ruppige Auftritt Wladimir Putins bei der Münchner Sicherheitskonferenz vor wenigen Wochen hat Reminiszenzen an den Kalten Krieg geweckt. Da hämmerte zwar keiner mit den Fäusten und dem Schuh auf dem Tisch wie 1960 KPdSU-Chef Chruschtschow vor der UN-Vollversammlung, aber der erregte Putin meldete mit amerikakritischem Klartext Russland selbstbewusst als Supermacht zurück. (*Die Zeit*, „Wir haben überlebt“ von Claus Leggewie: 22.03.2007, Nr. 13)

Zu den antagonistischen Tendenzen gehört sicherlich auch das provokative Verhalten, dass russische Politiker unabhängig von ihrer Position an den Tag legen können. So demonstrierte N. Chruschtschow, laut einer Studie zum Vergleich von russischen und chinesischen kommunikativen Stereotypen (Schuaj/Rosowa 2006), während einer Zeremonie anlässlich des chinesischen Nationalfeiertages einen Gesichtsverlust, indem er den chinesischen Parteivorsitzenden Mao Zedong mit der Drohung, alle russischen Fachleute aus China zurückzuberufen, zu provozieren versuchte. Die von N. Chruschtschow erwartete Gesichtsregung war bei dem chinesischen Parteivorsitzenden nicht eingetreten, denn, wie die Autorinnen es erklären: „[Chinesische] leitende Persönlichkeiten, die eine gute Erziehung genossen haben, zeichnen sich dadurch aus, dass sie sich beherrschen können, indem sie in den Situationen, in denen andere ihr Gesicht verlieren, Selbstdisziplin und emotionale Kontrolle demonstrieren.“ (Schuaj/Rosowa 2006:221).

Die obigen Ausführungen über die auffälligen Besonderheiten des Verhaltens von Sprechern des Russischen in der Situation einer symmetrischen Kommunikation zeugen davon, dass antagonistische und zum Teil auch provokative Tendenzen in ihrem sprachlichen Verhalten einen festen Platz haben. Darüber hinaus wird deutlich, dass der Grad der Gesichtsbedrohung bei der Ausführung von betreffenden Aktivitäten möglicherweise geringer als im westeuropäischen oder chinesischen Kulturkreis ist.

#### ***4.4 Auswirkungen der Rahmenbedingungen auf das Kritikverhalten in russischen Betrieben und die internationale Zusammenarbeit***

Bei der Frage nach den Auswirkungen der dargestellten Rahmenbedingungen auf das Kritikverhalten in russischen Betrieben erscheint nahe liegend die Vermutung, dass die oben geschilderten Faktoren eine geringer als in Westeuropa ausgeprägte Kritikbereitschaft der Mitarbeiter oder zumindest größeren Einsatz von abschwächenden Höflichkeitsstrategien zur Folge haben. Dies sind vor allem folgende Faktoren: eine selten gefragte eigenständige Entscheidungsfindung der Individuen in Russland und die Priorität der Gemeinschaftsinteressen (Dorfgemeinschaft, Gutsherr, Staat) gegenüber den individuellen, die positive Einstellung zu Macht und Hierarchie, eine besondere pädagogische Akzentsetzung (Reproduktion vs. kritische Produktion) sowie die gegenwärtige prekäre Rechtslage. Die hier angenommene geringer ausgeprägte Kritikbereitschaft der Mitarbeiter dürfte den Erwartungen der westeuropäischen Manager zuwiderlaufen. Ebenfalls irritierend, und im besten Fall nicht zeitgemäß, dürfte der Verhaltensstil des patriarchalischen russischen Managers auf seine westlichen Kollegen wirken.

Und in der Tat, diese Annahmen bestätigt beispielsweise eine vergleichende Studie (zit. in Baumgart/Jänecke 1997:96ff.), laut der zwischen Deutschen und Russen bei Kritik am Arbeitsplatz wesentliche Verhaltensunterschiede bestehen. So geben 87% der Deutschen an, auf Kritik am Arbeitsplatz aktiv mit Nachfragen, Gegenwehr oder Verhaltensänderung zu reagieren. Die Mehrzahl der befragten Russen zieht dagegen auch im Falle offener Kritik „den inneren Rückzug“, also ein „äußerlich passives“ Verhalten vor. Bei Ärger oder Meinungsverschiedenheiten bevorzugen alle befragten Deutschen, selbst Kritik zu üben, wohingegen 20% der Russen sich verschließen und äußerlich keine Reaktion erkennen lassen. Baumgart/Jänecke weisen auf das mit dem unterschiedlichen Kritikverhalten verbundene Konfliktpotential in der deutsch-russischen Kommunikation hin: „Während das russische Metabild tendenziell passiver, von innerer Verunsicherung und teilweiser Resignation geprägt ist, „strotzt“ das deutsche Metabild geradezu vor Selbstsicherheit. Daraus erwächst ein gewisses Konfliktpotenzial für eine Zusammenarbeit.“ (Baumgart/Jänecke 1997:94).

Zu hinterfragen ist angesichts dieser Umfrageergebnisse zunächst, ob bei dieser Studie Kritik unter Gleichgestellten oder bei hierarchischem Gefälle geübt wurde, und ob diese Situationskonstituenten allen Befragten gleichermaßen deutlich gemacht wurden. Zu bezweifeln wäre auch die „tendenziell aktive“ Reaktionsweise der Deutschen auf Kritik, vor allem angesichts der prekären Arbeitsmarktlage in bestimmten Branchen. Darüber hinaus bezweifle ich die richtige Deutung der den Russen zugeschriebenen „Verunsicherung“ und „Passivität“, denn insbesondere bei deutsch-russischer Zusammenarbeit kann der vorrangige Grund für solches Benehmen das eigene Rollenverständnis als der submissiven Position sein, die sich auf unterschiedliche Investitionsbeteiligungen zurückführen lässt. Weitere Gründe könnten bei unterschiedlich gemessenen Befugnissen, bei unterschiedlichen Höflichkeitsvorstellungen bezüglich des Verhaltens gegenüber einem Höherstehendem und in einer subjektiv wahrgenommenen Sinnlosigkeit der sprachlichen Handlung liegen.

Die folgenden Abschnitte, die das Verhalten von Mitarbeitern und Vorgesetzten in Russland thematisieren und auf den Erwartungsbruch bei der internationalen Zusammenarbeit eingehen, werden das im Westen geläufige Verhaltensstereotyp ‘der Russen’ etwas deutlicher erscheinen lassen.

#### *4.4.1 Auswirkungen auf das Verhalten der Mitarbeiter*

An dieser Stelle kann nun der Einfluss von Rahmenbedingungen auf das Kritikverhalten in russischen Betrieben beschrieben werden.

Die oben geschilderte Hierarchievorstellung scheint zu einer kritiklosen Einstellung gegenüber dem Management zu führen, vor allem wenn es um einen patriarchalisch führenden Manager geht, dessen Führungsgeheimnis auf der Wahrnehmung als ‚Vaterfigur‘ basiert:

One could even say that the collective was in love with its boss. And, just as in the case of any love, the perception of the actions of the boss became almost universally uncritical. Those activities which in the past would have [been] met with opposition were now perceived as something which goes without saying. (Bizyukov 1995:114)

Das von den Mitarbeitern empfundene Vertrauen führe, so Bizyukov, dazu, dass die Mitarbeiter ihre ohnehin wenig ausgeprägte Stimme der Kritik zum Schweigen bringen, was sich am Verschwinden von gewerkschaftlichen Vereinigungen (und damit auch der Möglichkeit zur organisierten Protestäußerung) äußert. Und somit geht Bizyukov davon aus, dass der patriarchalische Führungsstil eine Art Immunität gegen Gewerkschaften darstellt. Den ‚erfolgreichen Abwehrmechanismus‘ gegenüber Protestdenken veranschaulicht Bizyukov anhand einer Situation aus dem Schacht „Bratchenko“:

Zur Steigerung der Produktivität musste der Direktor eine ganze Brigade eines nahe liegenden Schachts einstellen, die Erfahrungen in Arbeit mit der modernen Ausrüstung hatte. Unter den Neudazugekommenen waren Gewerkschaftsmitglieder, die früher in Streikkomitees gewirkt hatten: Die erfahrenen Streiker versuchten nun, an ihrem neuen Arbeitsplatz Forderungen nach besseren Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen, sowie Forderungen bezüglich des Transports an die Erdoberfläche aufzustellen. Aber sogar diese Forderungen, die an sich gerecht und nicht wirklich schwierig für die Administration waren, riefen eine scharfe Reaktion unter den ‚alten‘ Arbeitern hervor: Die ‚alten‘ Arbeiter brachten die ‚Neuen‘ zum Schweigen – aus Angst um die gute Beziehung zum Management. Im Endeffekt musste die Führung nicht einmal in den Konflikt selbst eingreifen. Der Konflikt wurde von den Arbeitern selbst in seinem Anfangsstadium ausgelöscht. (Bizyukov 1995:114f., Übersetzung aus dem Englischen – O.S.)

Obwohl keine einzelnen Mitarbeiter, sondern eine ganze Gruppe Gewerkschaftsmitglieder die Forderungen nach Verbesserungen durchzusetzen versuchte, hatte die überwiegende Zahl der ‚alten‘ Arbeiter aus dem in seinen Manager ‚verliebten‘ Kollektiv die Gewerkschaftsmitglieder nicht nur ignoriert, sondern sie in ihrer Protestäußerung sogar behindert (ebd.).

Bizyukovs (1995:127) Prognosen zufolge wird der Paternalismus noch für viele Jahre ein Merkmal des russischen Managements und wirtschaftlichen Lebens bleiben und also auch die Protestbereitschaft entscheidend bremsen.

Auch die Versuche der russischen Mitarbeiter, mit ihrem Chef unter vier Augen zu verhandeln, kommen laut Wilson/Donaldson (1995:140) viel seltener als in Westeuropa vor: Ein unzufriedener russischer Mitarbeiter wird selten an seinen Chef Forderungen nach einem höheren Gehalt oder besseren Arbeitsbedingungen richten. Stattdessen würde er sich bei jedermann beklagen und nach einem neuen Job umschaun, während der Vorgesetzte von dem existierenden Problem nichts ahnt. Erst wenn der Mitarbeiter seine Entscheidung zum Arbeitsplatzwechsel kundtut, werden in vielen Fällen die Probleme angegangen.

Die Ursachen in der angeblichen Unlust oder Angst zu verhandeln, würde ich eher darin sehen, dass der unzufriedene Mitarbeiter in dieser Situation tatsächlich keine Absicht hatte, sich auf Verhandlungen mit dem Chef einzulassen, da er keine Sinnhaftigkeit in dieser Handlung sah. Denn Mitte der 90er Jahre war eine Gehaltsverhandlung noch ein ziemlich unkonventionelles Unterfangen.

Ob russische Mitarbeiter tatsächlich keine Unzufriedenheit äußern, ist anzuzweifeln. Am plausibelsten erscheinen mir die Vermutungen, dass einerseits der ‚ahnungslose‘ westeuropäische Vorgesetzte den indirekten Stil seiner russischen Mitarbeiter nicht immer richtig deuten kann, und andererseits, dass die russischen Mitarbeiter darin keinen Sinn sahen, ihre Unzufriedenheit in dieser konkreten Situation zu äußern.

Es lässt sich zusammenfassend festhalten, dass den russischen Mitarbeitern in der Forschungsliteratur eine gering ausgeprägte Kritikstimme und mangelnde Protestbereitschaft at-

testiert wird. Ob dies tatsächlich der Fall ist, wird die vorliegende Untersuchung zeigen. Diesen Darstellungen in der Forschung widersprechen Berichte meiner Probanden und die Beobachtung der Empirie, die davon zeugen, dass russische Mitarbeiter ihre ‚cholerischen‘ Chefs im Ausdruck von Unzufriedenheit durchaus auch übertreffen können.

#### 4.4.2 Auswirkungen auf das Verhalten der Vorgesetzten

Die dargestellten Rahmenbedingungen entsprechen den zahlreichen Hinweisen in der Forschung und auch den Berichten meiner Informanten, die davon zeugen, dass ein russischer Vorgesetzter viel mehr lenkende Elemente als ein deutscher an den Tag legt.

‘*Starker Mann*’. Einen negativen Beigeschmack bekommt die Darstellung von russischen Führungskräften in der westlichen Managementliteratur, vor allem die Vorstellung, dass ein ‚typisch‘ russischer Vorgesetzter sich entsprechend den in Russland herrschenden Rollenerwartungen wie ein „starker Mann“ zu benehmen habe, um von seinen Mitarbeitern respektiert und ernst genommen zu werden:

Westerners may respect a commandeering figure, but they also expect him to listen and respond thoughtfully to others and demand that his power be held in check by other institutions or organizations. In Russia, however, a tolerant leader is often seen as weak. In the workplace, the easygoing, liberal boss may be tested by employees who see his patience as a weakness. (Wilson/Donaldson 1995:45)

Die Rollenerwartungen der russischen Belegschaft erzwingen laut Wilson/Donaldson das Erscheinen als starker Mann, denn Geduld und verständnisvoller Ton seitens des Vorgesetzten würden manche seine Mitarbeiter dazu veranlassen, die Grenzen des Duldbaren auszutesten. Um dies zu veranschaulichen, schildern sie diverse Situationen, die auf den Interviews mit westeuropäischen Führungskräften basieren. Eine davon handelt von der mangelhaften Wirkung von ruhig vorgetragenen Argumenten eines Vorgesetzten und demonstriert dafür die viel größere Überzeugungskraft des scharfen Tons und der Gefühlsexplosionen:

Ein ausländischer Manager, der einen Betrieb in Russland führt, wird von seiner russischen Mitarbeiterin unerwartet davon unterrichtet, dass sie sich Urlaub nimmt. Argumente des Managers, dass gerade dieser Zeitraum für die Produktion entscheidend ist und dass von der betreffenden Mitarbeiterin sehr viel abhängig ist, haben nichts bewirkt; der Vorgesetzte versuchte die Mitarbeiterin in einem ruhigen Ton zu überzeugen, – alles ergebnislos. Als er jedoch explodierte und sie verärgert in einem scharfen Ton mahnte, veränderte die Mitarbeiterin sichtlich ihre Einstellung. (Wilson/Donaldson 1995:45, Übersetzung aus dem Englischen – O.S.)

Wilson/Donaldson heben hervor, dass russische Mitarbeiter eine gewisse Macht und Strenge in ihren Autoritätsfiguren erkennen wollen. Ein russischer Mitarbeiter fühle sich eher vertraut mit einem stürmischen (*blustery*), schroffen (*gruff*), jedoch gerechten Chef, der klar sagt, wer was zu tun hat, als mit einem Chef, der Arbeitsanweisungen als Vorschläge kaschiert und

durch schmeichelhaftes Überreden (*coaxes*) zu überzeugen versucht. Der Vorgesetzte solle daher in der Lage sein, seine Macht zu demonstrieren, wenn er respektiert werden möchte. Dafür spricht auch eine fast unglaublich anmutende Aussage von einem britischen Manager, der in einem St. Petersburger Werk tätig ist: „The russian workers like being shouted at once in a while [...] I don't like doing that. But they actually come to me and tell me to shout at them!“ (Wilson/Donaldson 1995:42).

Ähnlich irritierend wirkt es auf Westeuropäer, dass ein verärgertes russischer Vorgesetzter mit seinen Mitarbeitern in der Anwesenheit von Kunden schimpfen kann: „The Russian person believes restricting emotions that demand immediate expression is unnatural and dishonest.“ (Wilson/Donaldson 1995: 62).

Der Erklärung dieses teilnehmenden Beobachters für einen emotionalen Ausbruch des Vorgesetzten, die in der Unnatürlichkeit der Gefühlsbeherrschung gesehen wurde, kann ich nur zu einem geringen Teil zustimmen. Denn es besitzt bei Weitem nicht jedermann dieses Privileg der unmittelbaren Gefühlsausbrüche. Nach meiner Beobachtung und den Aussagen von meinen Probanden kann sich einen ‚natürlichen Gefühlsausbruch‘ entweder der Höherstehende oder der weniger Gebildete erlauben. Seine Mitarbeiter bisweilen scharf kritisierend, sanktioniert der russische Chef den ausfallenden oder beleidigenden Umgangston seiner Mitarbeiter konsequent.

*Fehlerlosigkeit.* Da zum Bestandteil der in Russland herrschenden Hierarchievorstellungen die oben geschilderte Erwartung der ‚Fehlerlosigkeit‘ eines Vorgesetzten gehört, lässt es sich auf diesem Hintergrund verstehen, warum es in der nachfolgend dargestellten Situation zu einem Erwartungsbruch bei den russischen Teilnehmern kommt. Ein deutscher Abteilungsleiter und sein Mitarbeiter (Fachgebiet Überwachungscomputer) müssen beim Verkehrsüberwachungsdienst Moskau Reparaturarbeiten durchführen; als der deutsche Abteilungsleiter erklärt, dass er davon nichts versteht und dass die Aufgabe von seinem Mitarbeiter erledigt wird (der sich gerade auf diesen Gerätetyp spezialisiert hat), „verschlägt“ es den russischen Kunden „die Sprache“ (Yoosefi/Thomas 2003:54). Die Ratgeberautoren führen dieses Staunen auf die Erwartungen an die Chefrolle in Russland zurück: Ein russischer Chef würde in dieser Situation eher erklären, dass er wichtigere Aufgaben dringend zu erledigen hat, seinen Mitarbeiter mit der Erledigung der Arbeit beauftragen und die Arbeit später überprüfen.

Des Weiteren kann man den sprachlichen Aufbau des Images der Fehlerlosigkeit sehr deutlich am Entschuldungsverhalten der russischen Höherstehenden verfolgen. Laut Rathmayr (1996) besteht im Russischen die Tendenz, dass sozial überlegene „Missetäter“ eine explizite Entschuldigung – insbesondere in berufsbezogenen, also statusrelevanten, Situationen – eher

vermeiden. Der Vorfall werde entweder kommentarlos übergangen oder höchstens lapidar erwähnt, denn Entschuldigungen gegenüber Untergeordneten (Sprecher>Adressat) sind als ausgeprägt höflich markiert. Im Deutschen dagegen liege die Frequenz von expliziten Entschuldigungen in Situationen mit Gesprächspartnern mit verschiedenem sozialem Status dagegen bei 79% (Olshtain 1989:169f., zit. nach Rathmayr 1996:198). Während im Russischen hierarchisch übergeordnete Schadensverursacher sich eine Entschuldigung für geringfügigen Schaden meist sparen würden, liege im Deutschen, in beiden Konstellationen, wenn  $S > A$  und  $S < A$ , die nahezu gleiche Anzahl an expliziten Entschuldigungen vor (Rathmayr 1996:198f.). Für die geringere Frequenz im Russischen sprechen ebenfalls die Berichte meiner Probanden, so geht der 45jährige Lehrer (aus Simferopol) von einer gleichermaßen im Deutschen und Russischen unüblichen Tendenz sich zu entschuldigen aus (vgl. JE 7, ab 05:30).

Die 46jährige Schauspielerin aus Moskau schildert ebenfalls den Umgang des Vorgesetzten mit eigener Schuld, bei dem die eigene Schuld höchstwahrscheinlich nicht thematisiert wird, sondern gewisse Reparaturangebote geäußert werden. Hierbei geht es um das Verhaltensrepertoire eines "guten Chefs" (vgl. MV 2, ab 4:24).

Zusammenfassend lassen sich zwei Eigenschaften des Vorgesetztentypischen Kritikverhaltens in Russland festhalten: verbale Demonstration von Stärke und eine konsequente Inszenierung von Fehlerlosigkeit. Inwiefern sich deutsche und russische Führungskräfte in diesen Aspekten tatsächlich unterscheiden, wird die künftige Untersuchung zeigen.

#### *4.4.3 Auswirkungen auf traditionelle Formen der partizipativen Zusammenarbeit*<sup>30</sup>

Die oben geschilderten im russischen Kulturkreis wirksamen Rahmenbedingungen, insbesondere geschichtliche Einflussgrößen und kulturelle Wertorientierungen lassen massive Auswirkungen auf die für marktwirtschaftliche Länder traditionellen Formen der partizipativen Zusammenarbeit vermuten. Auch die bereits geschilderten Verhaltensstereotypen von russischen Vorgesetzten und Mitarbeitern lassen solche Vermutungen zu: insbesondere die oft aufkommenden Eindrücke der Westeuropäer, dass die Entscheidungen des Vorgesetzten kaum in Frage gestellt werden, selbst wenn sie sachlich falsch sind; dass der Vorgesetzte die Kompetenz der Allwissenheit vortäuscht; dass die Kritik hauptsächlich den Weg von oben nach unten nimmt.

Im Hinblick darauf werden nun die differierenden Verhaltenserwartungen von Westeuropäern und Russen bei den folgenden Formen der partizipativen Zusammenarbeit dargestellt: bei den

---

<sup>30</sup> Traditionell – im westeuropäischen Sinn.

Besprechungen zur Entscheidungsfindung, bei der Sammlung von Feedback und Seminarbewertungen sowie bei Kritik.

*Besprechungen zur Entscheidungsfindung.* Die in Deutschland so üblichen Besprechungen zur Entscheidungsfindung, bei denen Mitarbeiter aus allen Ebenen gleichberechtigt ihre Meinung äußern und sich dadurch an der Entscheidungsfindung beteiligen können, scheinen in Russland keine Selbstverständlichkeit zu sein. Diese Erfahrung hat ein deutsches Unternehmen im Rahmen eines Mitarbeitertreffens gemacht, an dem Mitarbeiter aller Ebenen beteiligt werden sollten. Entgegen der Erwartung der deutschen Führung äußerten russische Mitarbeiter niederen Ranges kaum einen Vorschlag und schienen die Diskussionsbeteiligung in den Aufgaben der 'Spitze' zu sehen (vgl. Yoosefi/Thomas 2003).

*Feedback.* Auch bei der Sammlung von Feedback kommt es häufig zum Erwartungsbruch bei westeuropäischen Führungskräften. So hat laut den Umfrageergebnissen von Yoosefi/Thomas (2003:34) keiner der deutschen Manager seitens seiner russischen Mitarbeiter Kritik oder Lob erfahren. Yoosefi/Thomas führen dies auf die russischen Rollenerwartungen zurück, dass der Vorgesetzte derjenige ist, der loben oder kritisieren kann.

In Bezug auf die Sprechhandlung Loben muss ich dieser Behauptung widersprechen, denn ein guter russischer Chef wird nicht bloß gelobt, ihm wird regelrecht gehuldigt, dies geschieht allerdings nicht in jeder Alltagssituation, sondern in einem speziell dafür vorgesehenen Handlungsrahmen, beispielsweise anlässlich des Geburtstags, was sich in gereimten, oft pathetischen Gratulationen und Reden ausdrücken kann.

Auch eine englischsprachige Managerin berichtet von der Schwierigkeit dessen, in Russland Feedback zu erbeten. Ihren Versuch, Beurteilungen in einem Abstand von drei Monaten einzuführen, vergleicht die Managerin mit „Zähneziehen“: „My employees will tell me nothing unless I ask every question three different ways. That takes time and patience.“ (Wilson/Donaldson 1995: 140).

*Seminarbewertung.* Nicht wesentlich besser scheint es um eine Seminarbewertung bestellt zu sein, einen für Westeuropa so konventionellen Handlungsablauf. In dieser Situation wird die Position der Autoritätsperson, in diesem Fall eines Seminarleiters, ebenfalls nicht kritisch gesehen. Roth (1994: 239) schildert, wie ukrainische Teilnehmer eines Schulungsseminars in Deutschland am Ende des Seminars gebeten wurden, Bewertungsbögen auszufüllen, damit künftige Seminare besser gestaltet werden können. Dies führte zu einer problematischen Situation: Zunächst schienen die ukrainischen Teilnehmer die Aufgabe zu verweigern. Nach mehrmaliger Betonung der Wichtigkeit der Aufgabe durch den Veranstalter machten sich die Teilnehmer (aus Höflichkeit) an die Arbeit, – jedoch enthielten die Fragebögen am Ende kei-

ne selbständig formulierten Beurteilungen, sondern waren ein Ergebnis gemeinsamer Arbeit der Seminarteilnehmer. Während des Ausfüllens fragten sich die Teilnehmer gegenseitig und den Dolmetscher, welche Antworten sie einzutragen haben. Zum Ärger des Veranstalters stellte sich bei der späteren Auswertung heraus, dass alle Fragebögen einen „nahezu identischen und wenig aussagekräftigen Inhalt“ hatten und als Bewertungsinstrument nicht genutzt werden konnten.

Roth erklärt das von den westlichen Erwartungen dermaßen abweichende Verhalten der ukrainischen Teilnehmer dadurch, dass sie der Meinung sind, hierarchisch höher stehende Personen könnten von ihren Untergebenen nicht kompetent genug beurteilt werden. Die Aufgabe, den Dozenten zu benoten, schien den Seminarteilnehmern nicht angemessen zu sein. Einen weiteren Grund sieht Roth in den Vorstellungen der Ukrainer, dass wichtige Veränderungen nur von ‚oben‘ vorgenommen werden und sie als Seminarteilnehmer (nach ukrainischer Auffassung als hierarchisch tiefer Stehende), kaum etwas bewirken können. Der von Roth (1994:242) dargestellte und analysierte Konflikt zwischen deutschen Erwartungen und ukrainischem Verhalten könnte von der Relevanz der Hierarchievorstellungen für das alltägliche Handeln der Menschen aus der ehemaligen Sowjetunion zeugen.

Ich habe jedoch einige weiterführende Erklärungen für die wenig aussagekräftigen Inhalte des Bewertungsbogens. Ich als Leiterin von Bewerbungstrainingsmaßnahmen<sup>31</sup> in Rostock habe andere Erfahrungen gemacht. In der Regel gab es bei der Auswertung des Seminars wertvolle kritische Hinweise, wie z. B. Unhomogenität der Gruppenzusammensetzung. Jedoch fiel mir bei manchen russischsprachigen Teilnehmern eine große Hilflosigkeit auf. Diese wertete ich nicht als eine fehlende Urteilsfähigkeit oder Zweifel an der eigenen Bewertungskompetenz – denn im Laufe des Trainings sind mir kritische Bemerkungen durchaus zu Ohren gekommen – sondern vor allem als eine Reaktion auf die unkonventionelle Handlungsaufforderung der Seminarbewertung. Offensichtlich war das „übliche konventionelle Verfahren“ der Beurteilung eines Seminars und seiner Leitung mit dem erwarteten „konventionellen Ergebnis“ der Qualitätssicherung nicht allen Teilnehmern bekannt.

Möglicherweise spielte auch eine Rolle eine gewisse Scheue, etwas Kritisches gegenüber den Höherstehenden auf Papier festzuhalten. So wurde manch interessanter Verbesserungsvorschlag mündlich geäußert, wurde jedoch trotz meiner Bitte in den Seminarbewertungsbogen nicht aufgenommen.

---

<sup>31</sup> Dieser Erfahrungsbericht bezieht sich auf den Zeitraum von 2005 – 2007.

Nicht zuletzt lässt sich die von mir beobachtete gelegentliche Zurückhaltung bei der Kritik-Äußerung sicherlich auch durch das spezifisch postsowjetische Verständnis der eigenen Rolle des Teilnehmers – hier des Kunden eines privaten Bildungsträgers – als der Rolle eines Tieferstehenden erklären. Diese Vermutung bei der Interpretation der Bewertungsscheue bezieht sich also darauf, dass die Teilnehmer es nicht für möglich hielten, dass Kritikhinweise eines (in ihren Augen) hierarchisch Tieferstehenden Seminarteilnehmers etwas bewirken könnten.

Zusammenfassend muss ich den von Roth (1994) ausgesprochenen Deutungen widersprechen und die gelegentliche Zurückhaltung der russischsprachigen Teilnehmer nicht als eine vermeintlich abwesende Bewertungskompetenz oder Priorität von Gruppenzwängen interpretieren, sondern vor allem als ein Zusammenspiel von diversen weiteren Faktoren: Unkenntnis des konventionellen Ablaufes und des Ziels einer Seminarbeurteilung im Sinne der Qualitätssicherung, Scheue vor schriftlicher Meinungsäußerung sowie ein spezifisches postsowjetisches Rollenverständnis eines Kunden als eines Tieferstehenden.

*Kritik-Gespräche.* Ähnlicherweise entstehen Erwartungskonflikte in den Situationen, in denen das Äußern von Kritik im Vordergrund steht. Eine Reihe von Verhaltensweisen der Menschen aus dem russischen Kulturkreis, werden von den Westeuropäern tendenziell als „andersartig“, „abweichend“, „unverständlich“ und „irrational“ wahrgenommen. Den Berichten der von Roth befragten deutschen Informanten zufolge sind es folgende Eigenschaften und Verhaltensweisen (1994:240f.):

- mangelnde Bereitschaft zu selbst initiiertem Handeln, z. B. zur Ausarbeitung von Vorschlägen, zur kritischen Besprechung,
- über Drittpersonen vermittelte nachtragende Kritik,
- distanziertes Verhalten und geringes direktes Feedback gegenüber den Gesprächspartnern,
- bei Besprechungen oder Verhandlungen widersprechen sich die Partner nicht vor den ausländischen Kollegen,
- Vorgesetzte werden immer respektiert, auch wenn sie fachlich inkompetent sind,
- die Partner erscheinen häufig als autoritätsgläubig.

Zu einem weiteren Erwartungsbruch kommt es in Kritik-Gesprächen unter vier Augen. Den Berichten vieler deutscher Manager zufolge lassen sich Russen nicht gern kritisieren und nehmen sachliche Kritik fast immer „persönlich“ (Yoosefi/Thomas 2003:70, 105). Was die Bezeichnung „persönlich“ auch alles beinhalten mag, bezweifle ich, dass man von einer tendenziellen „persönlichen“ Reaktion der Menschen im russischen Kulturkreis sprechen kann. Nach meiner Vermutung entsteht der Eindruck von dem „Persönlichnehmen“ vor allem dann, wenn der kritisierte Partner die Kritikäußerung dem wahrgenommenen Beziehungsformat als nicht angemessen wertet. Eine weitere Erklärung dafür, dass Russen sehr sensibel auf Kritik und Instruktionen seitens eines Fremden reagieren, dürfte in der wahrgenommenen Arroganz-

Einstellung des Kritisierenden liegen. So berichten Wilson/Donaldson (1995:3) von der häufigen Auffassung der westeuropäischen Manager, sie würden nach Russland kommen, um moderne Ideen den im dunklen Wald lebenden Wilden näher zu bringen (“modern ideas to the natives living in the dark forest“). Eine ähnliche Stellungnahme bemängelt Falk (2003:48) bei manchen deutschen Managern, die Kritik an ihren russischen Mitarbeitern üben mit der dahinter stehenden Botschaft, sie wären nach Russland gekommen, um das „Licht in die russische Finsternis zu tragen“.

Nach der Schilderung der in der Ratgeberliteratur kursierenden Vorstellungen über das “irrationale” Verhalten und Kritikunfähigkeit von Russen, sollte zumindest die Frage gestellt werden, ob man generell davon sprechen kann, dass Menschen etwas kritisch nicht bewerten *können*. In den meisten Fällen liegt sicherlich nicht eine Unfähigkeit zum Urteilen vor, sondern eher die wahrgenommene Sinnlosigkeit des Kritik-Äußerns oder aber ein hoher Grad der Indirektheit von Kritik-Äußerungen, die bei der Kommunikation in der Fremdsprache nicht immer intentionsgemäß gedeutet werden können.

Wenn Westeuropäer den Eindruck gewinnen, dass Kritik von einem Ausländer in Russland nur schwer angenommen wird, so würde ich diesen Eindruck vor allem auf die Situationen zurückführen, in denen entweder Kritik aus einer ‚besserwisserischen‘ Haltung heraus geübt wurde, oder aber die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern vorbelastet war. Wenn der kritisierende Vorgesetzte von seinen russischen Mitarbeitern akzeptiert wird, wird eine “sachliche” Kritik meistens als solche ankommen.

Es kann also davon ausgegangen werden, dass die präferierten Führungsstile im russischen Kulturkreis eine stärkere autoritäre Tendenz als im deutschen Kulturkreis aufweisen.

Der interkulturelle Vergleich der russisch-deutschen (bzw. ‚russisch-westlichen‘) Interaktion im Hinblick auf das Kritikverhalten zeigt, dass Unterschiede sowohl im sprachlichen Verhalten von russischen Mitarbeitern als auch in dem der russischen Vorgesetzten von Westeuropäern bzw. Amerikanern als signifikant erlebt werden.

Möglicherweise kollidierten zwei verschiedene Situationsannahmen miteinander: Während die russischen Mitarbeiter häufiger davon ausgehen, dass der “Chef es nicht gerne hat, wenn er kritisiert wird” (SS 9, ab 06:48), sehen deutsche Führungskräfte in der an ihnen bzw. an der Funktionsweise des Unternehmens vorgebrachten Kritik eine Möglichkeit, das Unternehmen voranzubringen und also die wirtschaftlichen Vorteile daraus zu ziehen. Die Situationsannahmen von russischen Mitarbeitern wurden in der Ratgeberliteratur in vielen Aspekten unterbeleuchtet.

## 5 WISSENSCHAFTLICHE FRAGESTELLUNGEN UND HYPOTHESEN

In den vorangegangenen Kapiteln wurde die Relevanz von Höflichkeitsstrategien für ein gelungenes Kritik-Gespräch aufgezeigt. Anhand der untersuchten Literatur konnte festgestellt werden, dass der aufgezeigte Einfluss von Höflichkeitsstrategien auf den kommunikativen Erfolg in der linguistischen Pragmatik hinreichend bekannt ist. Der Einsatz von positiven und negativen Höflichkeitsstrategien bei Kritik hat jedoch bisher weder in der germanistischen noch in der slawistischen Forschung erschöpfende Betrachtung erfahren.<sup>32</sup>

Das Ziel des vorliegenden Dissertationsvorhabens besteht im Hinblick auf das bestehende Forschungsdesiderat also darin, den Einsatz von positiven und negativen Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen im deutschen Kulturkreis zu beleuchten und darüber hinaus Unterschiede im Gebrauch und Wirkung dieser Strategien im russischen Kulturkreis aufzuzeigen.

Im vorigen Kapitel zum interkulturellen Vergleich der deutsch-russischen Interaktion wurden relevante Besonderheiten des sprachlichen Handelns und kultureller Einstellungen der Menschen aus dem russischen Kulturkreis deutlich. Diese Besonderheiten wirkten vor allem durch einen Erwartungsbruch bei deutschen bzw. westeuropäischen Kommunikationspartnern auffällig. Dies sind vor allem die größere autoritäre Tendenz des russischen Führungsstils, geringere partizipative Teilhabe der Menschen in Russland am öffentlichen Leben, eine insgesamt positivere Einstellung zu Hierarchie, sowie eine (von den Westeuropäern als Erwartungsbruch erlebte) geringer ausgeprägte Kritik-Stimme der russischen Mitarbeiter und die verbale Demonstration der 'Stärke' seitens der russischen Vorgesetzten. Schließlich dürfte sich auch der größere Informationsvorsprung von Vorgesetzten gegenüber ihren Mitarbeitern in Russland reduzierend auf die Äußerung von Kritik auswirken. Zusammen mit den Rahmenbedingungen lässt die größere autoritäre Tendenz der in Russland präferierten Führungsstile vermuten, dass die Kritikbereitschaft der russischen Mitarbeiter geringer ausgeprägt ist als die der Tieferstehenden in Westeuropa (*don't do the FTA*). Oder, dass russische Mitarbeiter ihre Kritik wesentlich indirekter äußern, um das gesichtsbedrohende Potenzial von Kritik-Äußerungen abzuschwächen (*off-record-Strategien und negative Strategien*). Das Kritik-Verhalten der Vorgesetzten dagegen dürfte angesichts dieser Umstände und auch angesichts der prekären Rechtslage vergleichsweise wenige Abschwächungen im Sinne der positiven oder negativen

---

<sup>32</sup> So finden sich in der deutsch- und englischsprachigen pragmalinguistischen Forschung lediglich vereinzelte Hinweise zum Thema Beziehungserhaltung in konfliktären Kontexten und bei Kritik (siehe z. B. Apeltauer 1977; Frankenberg 1979; Holly 1979; Brown/Levinson 1987; Gruber 1996; Tannen 1997; Günthner 2000; Held 2001; Mills 2003). Dabei fällt bei der Betrachtung der deutschsprachigen Linguistik eine verstärkte Konzentration auf den Kommunikationstyp Streitgespräch auf.

Höflichkeit aufweisen. Auch das sprachliche Verhalten der russischen Kollegen lässt nur wenige Elemente positiver oder negativer Höflichkeit erwarten, jedoch vor allem in Anbetracht des kulturellen Wertes „Kompromisslosigkeit“. Die Tugend „Kompromisslosigkeit“ dürfte sich darüber hinaus mehr oder weniger konsequent auf das Sprachverhalten eines jeden Menschen in Russland auswirken – unabhängig von seiner Rollenposition.

Im Hinblick auf die geschilderten kulturspezifischen Rahmenbedingungen und die in der Literatur dargestellten Auswirkungen auf das Kritik-Verhalten von Menschen im russischen Kulturkreis lassen sich also folgende kulturspezifische Zusammenhänge zwischen den Rollenposition der beteiligten Personen und dem Einsatz von Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen hypothetisch postulieren.

*Vorgesetzte.* Angesichts der im vierten Kapitel beschriebenen größeren Tendenz der russischen Führungskräfte zum *autoritären Führungsstil*, bei dem die Mitentscheidung durch die Mitarbeiter kaum eine Rolle spielt, lässt sich eine geringere Konsensbemühung der russischen Führungskräfte vermuten. Die daraus abgeleitete Hypothese lautet:

*Arbeitshypothese 1: Deutsche Führungskräfte weisen einen größeren Einsatz von positiven Höflichkeitsstrategien, vor allem der Zustimmungsstrategie, als russische Führungskräfte auf.*

Des Weiteren lassen die im vierten Kapitel dargestellten Handlungsanweisungen der Vorgesetzten-Rolle in Russland wie zum Beispiel die verbale *Demonstration von Stärke*, Inszenierung von *Kompetenzvorsprung* und *Fehlerlosigkeit* durch die Vorgesetzten sowie die oben erwähnte geringere Partizipation an der Mitentscheidung seitens der russischen Mitarbeiter einen höheren Direktheitsgrad von Kritik-Äußerungen der russischen Vorgesetzten annehmen – und infolgedessen einen geringeren Einsatz von negativen Höflichkeitsstrategien:

*Arbeitshypothese 2: Deutsche Vorgesetzte verwenden bei Kritik an ihren Mitarbeitern negative Höflichkeitsstrategien häufiger als russische.*

*Mitarbeiter.* Die im vierten Kapitel dargestellte Kompromisslosigkeit als Tugend im russischen Kulturkreis lässt auf eine geringere Konsensorientierung im Sprachverhalten von russischen Mitarbeitern schließen. Die Situationsannahmen der Sprecher des Russischen können also, wie bereits geschildert, wie folgt beschrieben werden: Wenn Übereinstimmung gesucht wird, dann ist dies ein Zeichen dafür, dass sich der Konsenssuchende der „Wahrhaftigkeit“ seiner Position nicht sicher ist. Im Hinblick auf den immer noch gültigen kulturellen Wert „Kompromisslosigkeit“ lässt sich also die nächste Hypothese formulieren:

*Arbeitshypothese 3: Deutsche Mitarbeiter weisen einen häufigeren Einsatz von positiven Höflichkeitsstrategien, insbesondere der Zustimmungstrategie, als russische auf.*

Weitere Bestandteile der positiven Hierarchieeinstellung wie z. B. der Respekt gegenüber

dem Stathöheren, die Überzeugung an seinem Kompetenzvorsprung, die damit zusammenhängende Erwartung der Entscheidungsfindung in einer Hand, aber auch die prekäre Rechtslage scheinen gleichzeitig dafür verantwortlich zu sein, dass russische Mitarbeiter einen indirekteren Kommunikationsstil als deutsche an den Tag legen:

*Arbeitshypothese 4: Deutsche Mitarbeiter benutzen bei der Äußerung von Kritik an ihren Vorgesetzten weniger negative Höflichkeitsstrategien als russische.*

*Kollegen.* Die vor allem für die symmetrische Kommunikation gültigen Darstellungen von Kompromisslosigkeit als kulturellem Wert sowie Schilderungen von antagonistischen bis provokativen Tendenzen und auch zahlreiche Identifikationen der russischen Kultur als einer Einmischungskultur (Rathmayr 1996a:181; Krongauz 2004:183) lassen eine Annahme darüber formulieren, dass gleichberechtigte Interaktionspartner im russischen Kulturkreis eine direkte Konfrontation weniger gesichtsbedrohend als im deutschen Kulturkreis empfinden und also auch weniger Notwendigkeit für die Abschwächung von ‚gesichtsbedrohenden‘ Äußerungen sehen. Darüber hinaus scheint ein ritueller Zwang zu bestehen, der besagt, dass derjenige, der sich im Recht sieht, dies auf eine offene und aufrichtige Art und Weise bekunden sollte, wenn er nicht als Lügner oder Manipulator wirken will. Aus diesen Überlegungen ergeben sich zwei folgende Hypothesen:

*Arbeitshypothese 5: Deutsche Kollegen benutzen negative Höflichkeitsstrategien häufiger als russische.*

*Arbeitshypothese 6: Deutsche Kollegen verwenden positive Höflichkeitsstrategien häufiger als russische.*

Somit werden in den folgenden Kapiteln des empirischen Teils der Dissertation Frequenz und Wirkung von positiven und negativen Höflichkeitsstrategien sowie der Zusammenhang mit Beziehungs- bzw. Rollenannahmen der jeweiligen Interaktanten untersucht. Dieses Vorhaben lässt sich nur mittels Berücksichtigung des lokalen und globalen Äußerungskontextes verwirklichen. Daher werden hier prinzipiell nicht isolierte Sätze, sondern Äußerungen und Gesprächssequenzen diskutiert, wobei die Interpretation einer jeden Textstelle stets mit der Berücksichtigung des gesamten Gesprächs geschieht. Die genaue Beschreibung von Datengewinnungs- und Analysemethoden erfolgt im folgenden sechsten Kapitel.

## 6 METHODE

### *6.1 Methode der Datengewinnung*

#### *6.1.1 Vorteile des Rollenspiels als Datengewinnungsmethode in konfliktären Kontexten*

Die Methode Rollenspiel zur Gewinnung von sprachlichen Daten wird seit langem in pragmalinguistischen Untersuchungen, insbesondere zur Untersuchung von Konflikt- und Aggressionsverhalten, erfolgreich eingesetzt (siehe z. B. Untersuchung des Konfliktverhaltens von Kindern durch Brenneis/Lein 1977, zit. nach Kakavá 2003). Ungeachtet dessen hatte ich zunächst gewisse Bedenken gegenüber dieser Methode, vor allem in Fragen der Natürlichkeit der Daten (vgl. Schu 2001:1014).

Das Rollenspiel wird als eine Unterart des in der Sozialforschung verwendeten qualitativen Experiments definiert (Sader 1986, 1991; zit. nach Lamnek 2005). Lamnek beschreibt folgenderweise die Funktionsweise und Einsatzgebiete des Rollenspielexperiments:

Hierbei handelt ein Teilnehmer als als-ob-Charakter, der sich selbst als in einem Rollenspiel als befindlich definiert. Das Rollenspielexperiment kann als Einstimmung vor oder als Verstärkung während einer Befragung, einer Diskussion oder Beobachtung eingesetzt werden. Weiter können Handlungsmuster und Strukturen mit gespielten, konstruierten Situationen erforscht werden. Dabei können mit Hilfe der genannten Techniken und Handlungsstrategien verschiedene Veränderungen der gespielten Situation vorgenommen werden. (Lamnek 2005:651)

Nach Sader (1991) ist der Einsatz von Rollenspielmethode besonders zu empfehlen, wenn der (räumlich-zeitliche) Kontext des Geschehens erfasst und den Teilnehmern ein möglichst breiter Handlungsspielraum gelassen werden soll (zit. nach Lamnek 2005:651).

Die hier beschriebenen Einsatzgebiete und -bedingungen der Rollenspielmethode liefern eine weitere Begründung für die Wahl dieser Methode in der vorliegenden Untersuchung.

Schließlich habe ich mich für das Rollenspiel als Methode zur Datengewinnung aus dem Grund entschieden, da diese Methode angesichts der Spezifik des Untersuchungsgegenstandes „Kritik-Gespräche“ am Arbeitsplatz dem Natürlichkeitspostulat der Gesprächsanalyse am meisten näher kommt. Die ansonsten als unverzichtbare Basismethodik geltende Feldforschung birgt in der Situation eines Kritik-Gesprächs im beruflichen Kontext größere Verzerrungen in sich als der „pseudonaturliche“ Rollenspiel-Ansatz, denn die Förmlichkeit der Beobachtungssituation bei der Feldforschung führt zwangsweise zu „öffentlichkeitsfähigem Handeln“ (Schu 2001:1016). Also dürfte dies zu Effekten im Sinne der sozialen Erwünschtheit führen, wie etwa eine höhere Konsens- und Höflichkeitsbemühung.

Auch andere Gründe sprechen dafür, dass die in der Feldforschung erhobenen natürlichen Daten nicht in jedem Fall als zuverlässig angesehen werden können: zum einen können diese Daten die Individualität des Sprechers statt seiner soziokulturellen Zugehörigkeit repräsentie-

ren; zum anderen wird der Zweifel an der Zuverlässigkeit dieser Methode mit der steigenden Rolle des Bekanntheitsgrades des Kontexts bei der Interpretation von Äußerungen größer (Fraser 1998:711). Daher hilft der von mir als Forscherin entworfene Kontext entscheidend bei der späteren Interpretation von Äußerungen, – im Unterschied dazu würde ich in der Feldforschung nicht immer sichere Aussagen über den Kontext machen können. Diese ‘Unerreichbarkeit’ des Kontexts bei der Feldforschung würde, wie bereits angesprochen, die Qualität der Interpretation wesentlich beeinträchtigen.

Neben der von mir angestrebten realistischen Abbildung der sprachlichen Wirklichkeit sprach eine Reihe weiterer Gründe für die Wahl des Rollenspiels als Datengewinnungsmethode. Zum einen stellt das Rollenspiel im Gegensatz zu der Feldforschung ein geeignetes Mittel dar, durch Situationsvorgaben mit vergleichbaren Parametern auch vergleichbare Ergebnisse zu erzielen. Somit werden künftige interkulturelle Vergleichsarbeiten auf der Basis der vorliegenden Untersuchung möglich. Zum anderen bietet das Rollenspiel als arrangierte Situation eine vergleichsweise ökonomische Variante der Datenerhebung an, mit der eine meinem Interesse an Kritik-Gesprächen entsprechende hohe Datenkonzentration aufgezeichnet wird. Da die Auftrittshäufigkeit von Kritik-Äußerungen bei der Kommunikation am Arbeitsplatz – im Gegensatz zu Arbeitsanweisungen –, relativ gering zu sein scheint, würde die Methode der Feldforschung das Mehrfache an Zeit beanspruchen.

Auf das in der Sprechakt-Forschung so beliebte Diskursergänzungsverfahren (*Diskourse Completion Test, DCT*) (Blum-Kulka 1982) habe ich bewusst verzichtet, da in der vorliegenden Untersuchung der lokale und globale Äußerungskontext als Grundlage für eine zutreffende Interpretation dienen sollten. Außerdem war die mehr oder weniger eindeutige Zuordnung zu einer Höflichkeitsstrategie erst mit der Berücksichtigung der prosodischen Merkmale von Äußerungen möglich.

Meine Entscheidung für das Rollenspiel versiegelten schließlich Überlegungen ethischen Charakters: Angesichts der Spezifik des Untersuchungsgegenstands “Kritik-Gespräch” im beruflichen Kontext erweist sich die Aufzeichnung von authentischen Situationen aus juristischer und ethischer Perspektive problematisch, wenn nicht sogar unmöglich.

### 6.1.2 Soziale Situation „Interview“

Bei der Erstellung der Orientierungsfragen für das Interview hatte ich das Ziel, mögliche Gefahren der Wirklichkeitsverfälschung zu vermeiden, vor denen Girtler (2001) eindringlich warnt:

Die nur selten angefochtene Methode des strukturierten Interviews im Rahmen von Fragebogenerhebungen, die noch immer die sozialwissenschaftliche Forschung dominiert, hat den

Nachteil dem Interviewten die Wirklichkeit oder die Vorstellungswelt des Soziologen, der den Fragebogen ausgebrütet hat, mehr oder weniger aufzuzwingen. Der Befragte befindet sich dabei in einer Interviewsituation, die ihn meist langweilt und in der er sich selbst keinesfalls einbringen kann. Ich meine, solche standardisierten Interviews führen viel eher zu einer Verfälschung der sozialen Wirklichkeit als zu ihrer Aufhellung. (Girtler 2001:155)

Aus diesem Grund habe ich mich für die Methode des nichtstandardisierten Interviews entschieden. Darüber hinaus achtete ich besonders darauf, dass Orientierungsfragen und Fragen, die sich im Laufe des Interviews spontan ergeben, nicht als Suggestivfragen formuliert werden.

Bei aller Präsenz des wissenschaftlichen Zwecks der Datenerhebung wurde versucht, sowohl bei den Rollenspielen als auch bei den Interviews eine informelle Gesprächsatmosphäre herzustellen. Interviews fanden in der Regel nach dem Abschluss der Rollenspiele statt, ausgenommen in den Situationen, wenn die Teilnehmer unaufgefordert interessante Meinungen äußerten, bei denen ich unmittelbar nachhaken wollte. Die erste Hälfte des Interviews bezog sich auf das in den Rollenspielen demonstrierte sprachliche Verhalten: in dieser Phase dienten die Interviews einerseits der Abfrage von Angemessenheitsintuitionen und Regelexplikationen, und andererseits einer Klärung dessen, ob bestimmte Äußerungen intendiert (also dem Rollenstil entsprechend) oder eher zufällig getätigt wurden. Die zweite Phase des Interviews basierte auf der Beantwortung von schriftlich vorgelegten teils geschlossenen teils offenen Fragen, auf deren Grundlage um mündliche Antworten gebeten wurde, wobei die Reihenfolge und der Umfang der Beantwortung von den Erfahrungsbereichen der Teilnehmer abhängig gemacht wurden. Mit der Diskussion von Fragen zum Kritikverhalten und Höflichkeit habe ich mein Erkenntnisinteresse endgültig gelüftet. Dabei erwiesen sich die am Anfang der Sitzung gespielten Situationen als eine Stütze der metakommunikativen Fähigkeit, denn sie lieferten Beispiele zur Explikation des Sprachgebrauchs.

Es war mir bewusst, dass meine Erwartung und Bewertung der Antwort die eigentliche "Ursache" (Atteslander 1988:942) für den Charakter der Antwort sein können. Um die dadurch entstehenden Verzerrungseffekte zu verringern, entschied ich mich für die Methode des "weichen" (des nondirektiven) Interviews (Atteslander 1988:945ff.). Die Methode des "weichen" Interviews wurde auch außerdem bevorzugt, da sie mir ermöglichte, das Hintergrundwissen und spontane Informationen hervorzulocken, die einer systematischen Erfragung möglicherweise nicht zugänglich, jedoch für das tiefere Verständnis des untersuchten Phänomens bedeutsam sind. Im Hinblick auf die von mir angestrebte permanente Infragestellung meines eigenen Vorverständnisses entschied ich mich für diese Methode, da mir eine Offenheit für unerwartete Phänomene und die damit zusammenhängende Erweiterung der Wirkungsinter-

pretation von diversen Strategien wichtig waren (Silvermann 1999): siehe z. B. die im empirischen Teil beschriebenen Wirkungsunterschiede der Strategie des einschließenden “wir” im Deutschen und Russischen.

Darüber hinaus bemühte ich mich darum, die Möglichkeit der einseitigen Beeinflussung, wie sie bei einem Interessen-Ungleichgewicht entstehen kann, zu verringern. Ich gewann den Eindruck, dass die überwiegende Mehrheit der Teilnehmer nicht weniger stark daran interessiert war, Antworten zu geben, als ich – Antworten zu bekommen.<sup>33</sup>

Nach der Sitzung wurden soziodemographische Daten der Teilnehmer erhoben: das Alter, Herkunft, Beruf, ausgeübte Tätigkeit. Viele dieser Merkmale waren mir bereits bekannt, da viele der Teilnehmer meinem Freundes- und Bekanntenkreis entstammen. Die Frage der beruflichen Praxis wurde von mir häufig bereits vor der Sitzung geklärt, damit ich den Freiraum für die situative Variation der Rollenspiele mitbestimmen konnte. Eine Übersicht über die soziodemographischen Daten der Probanden findet sich im Abschnitt *Probanden*.

### 6.1.3 Situationscharakteristik

Es sei hier eine kurze Charakteristik der Situationen für Rollenspiele gegeben. Die genaue Darstellung, die den Teilnehmern in schriftlicher Form vorgelegt wurde, findet sich im Anhang. Um dem Einfluss der diversen Variablen Rechnung zu tragen, benutzte ich drei deutlich unterschiedliche situative Kontexte und modifizierte jeden Kontext zusätzlich auch noch durch die Veränderung der Schadensgröße. Das Charakteristische an den beruflichen Situationen ist, dass beide Interaktionsteilnehmer als Vertreter ihrer beruflichen Rollen auftreten. Im Hinblick darauf wurde Brown/Levinsons soziologische Variable Macht ( $P$ )<sup>34</sup> als Grundlage für die Situationsdifferenzen verwendet. Der Faktor der sozialen Distanz ( $D$ )<sup>35</sup> wurde meist von den Teilnehmern selbst variiert, etwa bei der Vorbesprechung der zu spielenden Szene: “Kennen wir uns gut?” “Ist unser Verhältnis kollegial, freundschaftlich?” “Trefte ich mich mit meinem Chef auch in der Freizeit?”. Die Schadensgröße und das damit oft zusammenhängende Gewicht der gesichtsbedrohenden Handlung ( $R$ ) wurden zwar durch den von mir geschilderten Kontext mitbestimmt, aber letzten Endes während des Rollenspiels von den Teilnehmern ‘end’-konstruiert.

Mit der fortschreitenden Nummer der Situation dürfte auch die Hemmschwelle zur Kritikäußerung aus der Perspektive des Unterstellten anwachsen, wobei in den ersten beiden Situatio-

---

<sup>33</sup> Menschen, die wenig Interesse daran hatten, ein Interview zu der betreffenden Thematik zu geben, wurden von mir nicht eingeladen.

<sup>34</sup> Vertikale Dimension nach Holly (2001:1385)

<sup>35</sup> Horizontale Dimension nach Holly (2001:1384f.)

nen die Statusunterschiede keine Rolle spielen: (1) und (2) stellen etwas weniger formelle Gesprächsanlässe unter Kollegen dar (*Privattelefonieren während der Arbeitszeit* und *Alkoholmissbrauch*); (3) und (4) sind Kontexte mit einem hierarchischem Gefälle und daher mit einem höheren Formalitätsgrad, die sich durch eine Lösungssuche bzw. Suche nach den Verantwortlichen kennzeichnen sind; diese Kontexte können in erster Linie die berufliche Laufbahn des kritisierten Mitarbeiters beeinflussen, obwohl er auch gewichtige Rechtfertigungsgründe vorzuweisen hat (*Unfertige Liste* und *Mängel bei der Produktion*); (5) und (6) sind ebenfalls Kontexte mit Statusgefälle und also auch einem höheren Formalitätsgrad; hier steht vielmehr die Suche nach der Lösung, und weniger nach den Verantwortlichen im Mittelpunkt. Je nach Situationsdeutung kann die berufliche Laufbahn der beiden Seiten beeinflusst werden – des kritisierenden Mitarbeiters und des kritisierten Vorgesetzten (*Terminänderung des Auftrags* und *Vorgesetzter gibt falsche Anweisungen*).

Alle sechs Situationen waren miteinander verbunden durch das Thema *Kritisieren* - lediglich in der Situation (5) zeichnete sich manchmal die illokutive Modifikation in Richtung einer Bitte ab. Überdies neigten einige Teilnehmer aufgrund ihrer Persönlichkeitsstruktur beinahe in jeder Situation dazu, statt Kritik Anteilnahme zu demonstrieren oder Bitten zu äußern. Weitere Nachfragen im anschließenden Interview waren nötig, um die prevalierende Intention zu erschließen. Dabei wurden zwei Differenz-Varianten deutlich: entweder haben bestimmte Teilnehmer die Situation als Kritikerforderlich gar nicht definiert; oder sie verwiesen darauf, dass sie ‚von Natur aus‘ nicht kritisieren können, was sich häufig in einer Hemmschwelle verbalen und paraverbalen Charakters manifestierte (Zögern, Stottern, Unsicherheit in der Intonation und im Inhalt von Äußerungen).

#### *6.1.4 Einweisung der Probanden*

Die Einweisung der Teilnehmer erfolgte bereits bei der Einladung. Sie wurden von mir darüber informiert, dass ich mich für die Kommunikation am Arbeitsplatz in Russland und Deutschland im Rahmen meines Dissertationsvorhabens interessiere, sodass die geplante Erhebung einem wissenschaftlichen Zweck dienen wird. Mit diesen Hinweisen konnte in der Mehrheit der Fälle sichergestellt werden, dass die Aufgabe von den Probanden ernst genommen wird. Zusätzlich wurde der Verzerrung der Ergebnisse dadurch vorgebeugt, dass weder Höflichkeit noch Kritik als Untersuchungsgegenstand preisgegeben wurden, damit die Gespräche weder besonders höflich, noch besonders antagonistisch verlaufen.

Am Anfang der Sitzung erhielten die Teilnehmer schriftlich verfasste Situationsdarstellungen und wurden mit Instruktionen eingewiesen, sich in die Situation hineinzudenken und nach

einigen Minuten die Szene zu spielen, bzw. zu sagen, welche Handlungsweise in dieser Situation angemessen wäre. Fast immer wurde dabei die Möglichkeit zur Vorbesprechung des Kontextes genutzt. Bei auftretenden Schwierigkeiten bei der Rollenadaptation bat ich den Teilnehmern an, die Situation entsprechend ihren Erfahrungen zu modifizieren bzw. nicht ihr eigenes, sondern fremdes Verhalten im Rahmen der Rolle zu demonstrieren (z. B. bei *Alkoholmissbrauch*). Somit gelang es mir zu vermeiden, Probanden gegen ihren Willen in eine Situation oder Rolle hineinzudrängen, deren Charakteristika von ihrer Erfahrungswelt weit entfernt sind.

Meine Anweisungen zielten darauf ab, den Teilnehmern maximale Verhaltensspielräume zu bieten, um somit auch Handlungsweisen zu beobachten, die außerhalb meiner Situationsvorgaben liegen. Im Hinblick darauf betrachtete ich auch die Handlungsweisen als untersuchungsrelevant, die nicht in den Rahmen eines Kritik-Gesprächs hineinpassten, weil deren kommunikative Intention eher ein Ausdruck von Bitte oder Anteilnahme zu sein schien.

Spontaneität, wie sie bei Alltagsgesprächen außerhalb der beruflichen Welt erwartet wird, war nicht gefordert. Ich habe die Teilnehmer dahingehend eingewiesen, sich auf den strategischen Aufbau ihres (rollenspezifischen) Verhaltensplans gedanklich vorzubereiten und, wenn nötig, den Kontext zu besprechen, habe ihnen vor der Aufnahme jedoch mit Absicht keine Übungsmöglichkeit angeboten. Die gedankliche Strategienzulegung widerspricht dem Natürlichkeitspostulat bei dieser Gesprächsgattung nicht, denn eine ähnliche mentale Strategievorbereitung findet auch im beruflichen Alltag statt, insbesondere bei Kritik-Gesprächen bei hierarchischem Gefälle: angesichts eines Kritik-Gesprächs steht einem Arbeitnehmer die Möglichkeit zu, eine Vorbereitungszeit zu verlangen.

#### *6.1.5 Technische, räumliche und zeitliche Aspekte der Aufnahme*

Rollenspiele und Interviews wurden auf ein Tonband aufgezeichnet, um später digitalisiert und verschriftet zu werden.

Mit der Reduzierung des Ungewöhnlichen und Künstlichen wurde versucht, den Einfluss der Situation auf die Datenerhebung so gering wie möglich zu halten. Erfreulicherweise wurden keine wesentlichen Diskrepanzen in der Sensitivität (Schu 2001:1015) gegenüber der Erhebungssituation auffällig. Allerdings ließ die Einstellung einiger weniger Teilnehmer Ernsthaftigkeit vermissen – möglicherweise als Ausdruck von “Mikrofonbeflügelung” (ebd.). Solche Gespräche wurden wegen einer auffälligen Verzerrung nicht in die Auswertung einbezogen. Eine weitere ‘Abweichung’ äußerte sich darin, dass in einigen seltenen Fällen einzelne Teil-

nehmer ihre Handlungsweise nicht spielerisch darzustellen, sondern metakommunikativ zu beschreiben, bevorzugten.

Zum Zweck der Validierung wurden die Daten in zwei Wellen in einem Abstand von einem Jahr erhoben: im Februar/März 2005 und Februar 2006.

#### *6.1.6 Sprachliche und sachliche Korrektheit von Situationsschilderungen*

Sowohl die Situationsschilderungen als auch Interviewfragen wurden von mir in den zwei Vergleichs-Sprachen verfasst und auf ihren konfliktträchtigen Charakter sowie auf die sachliche Korrektheit mit Fachkräften aus den jeweiligen Bereichen und meinen Betreuern ausdiskutiert und anschließend modifiziert. Die von mir mit diesem Vorgehen ausgewählten Situationen erwiesen sich als interkulturell relevant und nicht nur für die deutsche oder russische Kultur spezifisch – dies wurde von den Probanden beider Kulturkreise vielfach bestätigt.

#### *6.1.7 Probandencharakteristik<sup>36</sup>*

Als zentrale Voraussetzung für die Zuverlässigkeit der durch das Rollenspiel erhobenen Daten galt die Adaptationsfähigkeit der Probanden in Bezug auf die verschiedenen Rollen: “To the extent to which the subject can adapt to the various roles imposed in a series of role-playing sequences, the results can be viewed as what one may expect to find in the real world.” (Fraser 1998:711). Daher stellten für mich die Überlegungen zur Adaptationsfähigkeit der Probanden eines der wichtigsten Kriterien zur Probandenauswahl dar. Die im Folgenden dargestellten soziodemographischen Daten der Probanden wurden auf in der beigefügten Verschriftung der Rollenspiele eingetragen, so dass die soziodemographische Gestalt eines jeden Sprechers nachvollzogen werden kann. Die Herkunft der Probanden war bewusst nicht auf eine geographische Region beschränkt, sondern im Sinne eines “Kulturkreises” breit gestreut. So repräsentierten deutsche Teilnehmer neben Mecklenburg-Vorpommern Hamburg, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Baden-Württemberg, Sachsen und Berlin. Zu Russisch sprechenden Probanden gehörten Bewohner aus verschiedenen geographischen Regionen Russlands, darüber hinaus – aus der Ukraine, Turkmenistan, Armenien und Georgien, – die Voraussetzung für die Teilnahme war die Einstellung zu der russischen Sprache als zu einer Muttersprache.<sup>37</sup> Da die meisten der russischen Probanden zum Zeitpunkt der Aufnahme bereits seit

---

<sup>36</sup> Siehe zu weiteren Informationen die Tabellen-Übersicht im Anhang D, S. 293.

<sup>37</sup> Die jahrzehntelang betriebene Politik der Nivellierung von Kulturunterschieden in der Sowjetunion mit dem Ziel des Schaffens des am Sieg des Kommunismus überzeugten ‘Sowjetmenschen’ (in der russischen Publizistik satirisch als ‘Homo Sovieticus’ bezeichnet) hat tatsächlich zur Schaffung einer relativ homogenen Mentalität beigetragen. Nicht weniger prägend als die Bemühungen der Kultusminister erwiesen sich die in allen Republiken gleichen ökonomischen Voraussetzungen der Planwirtschaft. Also kann davon ausgegangen werden, dass

mehreren Jahren in Deutschland lebten, stellte sich ganz berechtigt die Frage nach dem Einfluss der deutschen Kultur auf ihr sprachliches Verhalten. Der Sprachgebrauch der überwiegenden Mehrheit russischer Teilnehmer scheint keine wesentlichen Interferenzen der deutschen Sprache aufzuweisen. Dafür gibt es einen erheblichen Grund: Die meisten benutzen in Deutschland in ihrem beruflichen Alltag das Russische, da sie in der Jüdischen Gemeinde angestellt sind; einige wenige hatten zu dem Zeitpunkt noch keine Anstellung in der BRD. Also kann hier von einem erwähnenswerten Einfluss der deutschen Umgebung nicht gesprochen werden, sondern es liegt eher ein Fall von ‚Kulturkonservierung‘ vor. Im Hinblick auf den Beruf und Branche zeigt sich die Probandengruppe eher unhomogen, was von mir auch beabsichtigt war: In der Mehrheit sind hier jedoch kreative und soziale Berufe vertreten. Relativ homogen ist die Probandengruppe in der Hinsicht der Bildungsabschlüsse: Die meisten sind Akademiker oder Studenten. Demzufolge gehörten die meisten der Probanden der Altersgruppe der 25 - bis 55jährigen an.

Wie eingangs betont, war die Auswahl der Probanden keine zufällige, sondern richtete sich in erster Linie nach dem Kriterium Rollen-Adaptationsfähigkeit, wofür die berufliche Praxis und persönliche Eignung zur spielerischen Selbstdarstellung berücksichtigt wurden. Eine Grundlage dafür bildete meine persönliche Kenntnis der meisten Teilnehmer und das dazugehörige ethnographische Wissen. Ich habe also Probanden ausgesucht, die meiner Erwartung, ein routiniertes sprachliches Verhalten am Arbeitsplatz im Rollenspiel zu demonstrieren, gewachsen wären, um die Wahrscheinlichkeit der Datenverzerrung so gering wie möglich zu halten.

Ein weiteres Kriterium bestand in der Betrachtung des metakommunikativen Bewusstseins und der Explikationsfähigkeit der in Frage kommenden Teilnehmer (Briggs 1986). Als vorteilhaft erwies sich in dieser Hinsicht das mehrjährige Leben der russischsprachigen Probanden in Deutschland bzw. Studien- und Dienstaufenthalte Deutscher in Russland oder Beobachtungen der DDR-Bürger des Verhaltens der Sowjetsoldaten. Jeder Kulturkontakt, ob dauerhaft oder nicht, führte allem Anschein nach zu einer verstärkten Reflexion über sprachliche und kulturelle Konventionen des eigenen und fremden Landes.

Als nächstes Kriterium diente die untersuchungspraktische Frage der stabilen Beziehung zwischen den Teilnehmern und mir. In der Regel bestand eine vertrauensvolle Beziehung zwischen mir und mindestens einem der Teilnehmer. In einigen Ausnahmefällen wurde der zweite Teilnehmer von einer Person eingeladen, zu der sie ein positives Verhältnis hatten. In die-

---

heute mit einem bestimmten Grad der Abrundung von der ‚postsowjetischen‘ Mentalität gesprochen werden kann. Bei solch einer Perspektive dürfen die Spezifika der jeweiligen Region natürlich nicht aus dem Auge verloren gehen: z. B. eine im Durchschnitt größere Mitteilbarkeit und Emotionalität der Odessiter im Vergleich zu St.-Petersburgern, auf Grund deren die Odessiter in deutschen Augen als „Brasilianer der Sowjetunion“ erscheinen (laut privater Mitteilung eines deutschen Kollegen während eines Dienstaufenthaltes in Odessa).

sem Fall bemühte ich mich darum, bereits vor der Aufnahme eine gewisse Vertrauensbasis aufzubauen.

Auch die Beziehungen zwischen den Teilnehmern wiesen einen stabilen Charakter auf: Die meisten Teilnehmer waren gute Freunde, Kollegen oder Ehepartner. Dadurch war eine sichere Grundlage für die Ungezwungenheit und Natürlichkeit des sprachlichen Verhaltens während der Aufnahme geschaffen.

Es wurden 12 deutsche und die gleiche Zahl russischer Paare eingeladen, also insgesamt 48 Personen nahmen an den Rollenspielen und Interviews teil, wobei darauf geachtet wurde, dass eine gleiche Anzahl von Männern und Frauen den jeweiligen Kulturkreis repräsentiert. Von der zunächst vorgesehenen Analyse der Manifestation von geschlechtsspezifischen Unterschieden in allen Höflichkeitsstrategien wurde im späteren Verlauf abgesehen, vor allem aufgrund von zwei Beobachtungen: (1) erfolgreiche männliche Führungskräfte wenden die als 'typisch' weiblich geltenden Gesprächsmuster an; (2) das Sprachverhalten von Frauen lässt sich nicht auf die als "typisch" weiblich geltenden Sprachmuster beschränken. Im Hinblick darauf habe ich entschieden, die Auswirkungen der Variable Geschlecht lediglich an der negativen Höflichkeitsstrategie der konventionellen Indirektheit zu untersuchen.

## **6.2 Methode der Analyse**

Um der Fragestellung meiner Untersuchung nachzugehen und also den Einsatz von Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen im beruflichen Kontext zu untersuchen, wandte ich mich dem Höflichkeitsmodell von Brown/Levinson (1978/1987) zu und wählte zwei Oberstrategien: die positive Höflichkeit und die negative Höflichkeit. Die Vorgehensweise der vorliegenden Untersuchung zeichnet sich durch eine Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden aus. Die qualitative Methode wurde eingesetzt, um Wirkungsunterschiede der jeweiligen Unterstrategien ausfindig zu machen. Danach wurden die quantitativen Methoden verwendet: und zwar sowohl bei der Zählung des Vorkommens einzelner Höflichkeitsindikatoren (z. B. der Partikel *mal* in ihrer abschwächend-modifizierenden Funktion bei Kritik und in Aufforderungen) als auch bei der Frequenzermittlung relevanter Strategien, bei deren Einsatz kulturspezifische Unterschiede in der qualitativen Phase deutlich wurden. Außerdem setzt eine jede Identifikation betreffender Strategien und dazu gehöriger höflicher Absichten eine genaue qualitative Beschäftigung mit dem lokalen und globalen Äußerungskontext voraus, damit lediglich Verwendungen im Sinne der Höflichkeit und nicht im Sinne einer Provokation o. ä. berücksichtigt werden.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Dazu siehe z. B. ‚echte‘ vs. ‚unechte‘ Entschuldigungen im entsprechenden Abschnitt.

Dieses Vorgehen ermöglichte eine statistische Überprüfung der im vorigen Kapitel geäußerten Hypothesen.

Bei der Identifikation von Höflichkeitsstrategien und den kulturspezifischen Präferenzen im Gebrauch wurde ähnlich wie in der Untersuchung von ‘negativen’ Bitten<sup>39</sup> im Chinesischen von Shih (Shih 1986, zit. nach Wierzbicka 1996) und Nichtübereinstimmungen im Türkischen von Doğançay-Aktuna/Kamişli (2001) verfahren.

Die qualitative Analyse erfolgte in den folgenden drei Schritten. Nach der Identifikation von Stellen im Korpus, in denen deutlich wurde, dass Interaktionsteilnehmer hier eine Kritik-Intention geäußert bzw. rezipiert hatten, wurden diese Äußerungen und Dialogausschnitte im Hinblick auf die prevalierenden Höflichkeitsmanifestationen als indirekt im Sinne der negativen Höflichkeit (*negative politeness*) und konsensorientiert bzw. solidarisierend im Sinne der positiven Höflichkeit (*positive politeness*) kategorisiert. Der zweite Analyseschritt bestand darin, die ausgewählten Unter-Strategien der positiven und negativen Höflichkeit zu identifizieren, ihre Wirkung als Höflichkeitsstrategien zu belegen und interkulturelle Unterschiede im Gebrauch und Wirkung herauszuarbeiten.

Die Kategorisierung der Äußerungen der Probanden im Hinblick auf die Entsprechung mit dem Brown/Levinson Modell habe ich eigenständig vorgenommen, und schließe daher nicht aus, dass an einigen wenigen Stellen Diskrepanzen mit anderen Lesern entstehen können. Bei der Interpretation von Äußerungen im Sinne einer bestimmten Illokution oder einer Höflichkeitsstrategie wurden als zusätzliche interpretationsleitende Faktoren Anschlusshandlungen des Gesprächspartners herangezogen.

Als ein Bestandteil der qualitativen Methode wurde neben der pragmlinguistischen Gesprächsanalyse mit ihrer Berücksichtigung relevanter textexterner Daten und ihrem Akzent auf die sprachliche Realisierung von Handlungen (Holly 1992, Klemm 2000) auch die für die ethnomethodologische Konversationsanalyse typische Form der Kontextanalyse angewendet (Deppermann 1999, Bergmann 2001:922). Bei dieser Analyse galt die Relation zu vorangegangenen oder nachfolgenden Äußerungen des Sprechers oder seines Gesprächspartners als interpretationsrelevanter Faktor. Ebenfalls interpretationsrelevant erschien der Anfang und das Ende des Gesprächs sowie die sequenzielle Position der Äußerung für die korrekte Interpretation bzw. Zuordnung zu Höflichkeitsstrategien (am Anfang, in der Mitte oder am Ende des Gesprächs, initiierend oder reaktiv). Durch dieses Verfahren konnte also nicht nur geklärt

---

<sup>39</sup> Hier sind Bitten, etwas ‚nicht zu tun‘, gemeint, also Kritik-Äußerungen.

werden, ob höfliche Intentionen im Sinne der Beziehungserhaltung geäußert werden, sondern auch in welcher Position im Gespräch dies geschieht und welchen Einfluss dies auf die kommunikative Bedeutung der Äußerung hat.

Die bei der hier vorgenommenen Sequenzanalyse und der Untersuchung der Position der Äußerung erhaltenen Einsichten wären bei konstruierten Beispielen oder auch dem Diskursergänzungsverfahren nicht möglich gewesen (siehe z. B. die Strategie der 'verzögerten' Zustimmung bei den russischen Vorgesetzten oder die Strategie der 'verzögerten' Entschuldigung bei den russischen Mitarbeitern).

Eine Interpretation, die sowohl die Intentionen des Sprechers als auch die Erwartungen seines Gesprächspartners, berücksichtigt, macht die Kenntnis der Kontextbezüge unentbehrlich. Diese Kenntnis ergibt sich in meinem Fall vor allem aus der weitgehenden Bestimmung des situativen Kontextes als Verfasserin von Situationen für Rollenspiele sowie aus der (teilweise) beteiligten Beobachtung während der Vor- und Nachbesprechung der Rollenspiele.

Bei der Verschriftung und Analyse der Dialoge wurde deutlich, dass auch das Sprechen von kompetenten und gebildeten Sprechern nicht "fehlerfrei" im Sinne der Schriftnorm ist. Häufig wurden daher die entsprechenden Stellen von deutschsprachigen Linguistinnen angezweifelt: "So spricht man nicht. Da muss ein Fehler in der Transkription sein." Ich habe mich jedoch entschieden, keine eigenständigen Korrekturen am mündlichen Sprachgebrauch mit dem Ziel der Angleichung an die Schriftnorm vorzunehmen, da dadurch zahlreiche Bedeutungskonnotationen sowie implizite Beziehungsbotschaften hätten verloren gehen können.

Die Ergebnisse dieser Phase werden in den zwei folgenden Kapiteln zur positiven und negativen Höflichkeit im empirischen Teil der Dissertation diskutiert.

## EMPIRISCHER TEIL DER ARBEIT

### **7 POSITIVE HÖFLICHKEITSSTRATEGIEN ZUR HERSTELLUNG VON GEMEINSAMKEIT UND DEMONSTRATION VON KOOPERATION**

#### **7.1 Einführung**

Das Ziel des vorliegenden Kapitels besteht darin, anhand des Korpus von Kritik-Gesprächen Unterschiede in der Wirkung und Gebrauchshäufigkeit der positiven Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen Kulturkreis zu untersuchen. Dabei werde ich den Fragen nachgehen, ob positive Höflichkeitsstrategien auch in Kritik-Gesprächen beziehungsstabilisierende bzw. beziehungserhaltende Effekte aufweisen und ob Kritik als ein inhärent gesichtsbedrohender Akt zu betrachten ist.

Ein weiteres Ziel des Kapitels ist es, einen Beitrag zu der theoretischen Diskussion zu leisten, die sich rund um die Charakterisierung der russischen Kultur als einer Kultur mit prevalierender Solidaritätshöflichkeit<sup>40</sup> entwickelt hat (vgl. Argumente dafür bei Rathmayr 1996a:181 und Krongauz 2004:183<sup>41</sup>; Argumente gegen die Dominanz der Solidaritätshöflichkeit und für eine vergleichbare Popularität der Distanzhöflichkeit bei Zemskaja 2004:576ff.).

Zwar wird das Gewicht der negativen Höflichkeitsstrategien im Russischen nicht unterschätzt, jedoch wird ihr Gebrauch lediglich und vor allem mit dem Merkmal „offizieller Kontext“ oder „formelle Kommunikation“ in Verbindung gebracht, wie dies z. B. Rathmayr in ihrem Artikel über *Höflichkeit als kulturspezifisches Konzept* und Krongauz in der Beschreibung der *Russischen Sprachetikette zur Jahrhundertwende* tun.

Zemskaja (2004:578) geht davon aus, dass der Gebrauch von Höflichkeitsformen weniger mit der Spezifik einer Sprache zu tun hat, sondern vor allem mit solchen Faktoren wie: Tageszeit, Temperament, Erziehung (vgl. Darstellungen im 4. Kapitel).

Sowohl in der Perspektive von Zemskaja, als auch in der von Rathmayr und Krongauz bleiben meiner Ansicht nach viel wichtigere pragmalinguistische Faktoren wie der Rollenzwang oder andere Situationsmerkmale, wie z. B. konfliktär – nicht konfliktär, gleichgeschlechtlich – gemischtgeschlechtlich, außerhalb der Betrachtung.

Meine Bedenken bezüglich der Annahme über die dominierende Solidaritätshöflichkeit im russischen Kulturkreis – vor allem in asymmetrischen und konfliktbeladenen Kontexten –

---

<sup>40</sup> Die Termini Solidaritäts- und Distanzhöflichkeit werden von Rathmayr in Anlehnung an Scollon, R./Scollon, S. (1981) als Äquivalente für positive und negative Höflichkeit verwendet (Rathmayr 1996b).

<sup>41</sup> Dadurch wird die russische Kultur von solchen westeuropäischen Kulturen wie die deutsche und englische, in denen als „konventionelle Höflichkeit“ vor allem die negative Höflichkeit gilt, deutlich abgegrenzt.

wurden bereits im dritten Kapitel geäußert und werden im vorliegenden Kapitel überprüft. Sie wurden von einer Stimme aus der Anglistik gespeist, welche die konventionelle Gültigkeit von Solidaritätshöflichkeit gleichermaßen für die westeuropäischen Kulturen beansprucht: dies geschieht mit dem Hinweis von Radden (2005:3, 14) auf die Demokratisierung in den vergangenen 200 Jahren. Gerade dadurch wirken seine Bezeichnungen der in Westeuropa vorherrschenden Höflichkeitsstile als „Respektieren des Individuums“ und „Bezeugen von Solidarität“ plausibel.

In der Forschungsliteratur, vor allem in der FL, findet man Ergebnisse, die besagen, dass signifikant viele Frauen ein höflicheres Verhalten als Männer an den Tag legen. Es werden diverse linguistische Strategien beschrieben, die in den Termini von Brown/Levinson der positiven und negativen Höflichkeit entsprechen. Statushöhere Frauen verwenden in einem höheren Maß als Männer abschwächende Strategien, um dominante Sprechakte zu kaschieren, und spielen dadurch ihre Autorität herunter (Kuhn 1992:168 über den universitärpädagogischen Kontext, Trömel-Plötz 1996:368); Frauen weisen in einem weitaus stärkeren Maße eine ausgeprägte kooperative kommunikative Orientierung auf (Schmidt 1992:81-87; Trömel-Plötz 1996:369); Frauen bemühen sich häufiger darum, potenziell gesichtsbedrohende Äußerungen zu „disambiguieren“ (Trömel-Plötz 1996:368). Also bestehe das vorrangige Ziel von Frauengesprächen – wie der Allgemeintenor der FL es behauptet – häufiger als bei Männergesprächen darin, nicht Kompetitivität zu demonstrieren, sondern Gleichheit, Nähe, Kooperativität und dadurch Solidarität herzustellen, – dies alles geschehe mit dem Ziel, Verständigung zu organisieren.

In der slawistischen Forschung Russlands wurde die Frage der geschlechtsspezifischen Sprachverwendung unter dem Höflichkeitsaspekt wenig diskutiert (siehe den Hinweis auf das Forschungsdesiderat bei Zemsckaja/Kitajgorodskaja/Rosanowa 2004:447). Die einzigen wenigen Hinweise, die zu ermitteln waren, schreiben Frauen ebenfalls höflicheres Sprachverhalten (vor allem anhand der Verwendung von indirekt formulierten Bitten) und eine größere Neigung zu kooperativen Gesprächen zu (Zemsckaja/Kitajgorodskaja/Rosanowa 2004:490, 584). Leider liegen diesen Befunden keine verlässlichen systematischen Untersuchungen zu Grunde, sondern vielmehr intuitive Beschreibungen und vereinzelte Beobachtungen der Forscherinnen.

Bereits im ersten und dritten Kapitel der vorliegenden Arbeit wurde die Entfaltung der Gemeinsamkeit und Kooperation durch die positiven Höflichkeitsstrategien kurz skizziert, nun folgt eine detaillierte Schilderung von ausgewählten Unterstrategien. Nach einer weiterführenden Charakterisierung des Konzepts der positiven Höflichkeit wird im Folgenden die je-

weilige Unterstrategie einzeln dargestellt und ihre Wirkungen in den beiden Kulturkreisen anhand von zahlreichen Beispielen überprüft und miteinander verglichen. Dabei beschränkt sich die folgende Darstellung auf die Unter-Strategien, bei deren Wirkung und Gebrauch kulturspezifische Differenzen deutlich wurden.

Die Ergebnisse dieses Kapitels werden eine Grundlage liefern für die Diskussion des Erweiterungspotenzials des Modells von Brown/Levinson am Ende des empirischen Teils der vorliegenden Untersuchung.

### ***7.2 Positive Höflichkeit als Ober-Strategie***

Brown/Levinson (1987:101) beschreiben positive Höflichkeit als eine sprachliche Kompensation, die der Sprecher an das positive Image des Hörers richtet, um dieses zu unterstützen. Das positive Image des Hörers wird dabei definiert als sein inniger Wunsch, seine Bedürfnisse (Handlungen, Werte, Einstellungen) vom Sprecher anerkannt und gutgeheißen zu sehen. Die Kompensation bestehe in einer teilweisen Befriedigung dieses Bedürfnisses nach Anerkennung und komme zustande, wenn der Sprecher signalisiert, dass seine eigenen Bedürfnisse (oder zumindest einige davon) in bestimmten Aspekten den Bedürfnissen des Hörers ähneln.

Den Unterschied zwischen der positiven und negativen Höflichkeit sehen Brown/Levinson (ebd.) darin, dass die positive Höflichkeit nicht zwangsweise eine Wiedergutmachung nach einem verletzten Image-Bedürfnis darstellt. Das heißt: während die Kompensation der negativen Höflichkeit darauf gerichtet ist, den kommunikativen Zwang abzuschwächen, weitet sich der Kompensationsbereich der positiven Höflichkeit auf die Wertschätzung der Bedürfnisse des Hörers oder auf den Ausdruck der Ähnlichkeit zwischen den Bedürfnissen des Sprechers und Hörers aus (vgl. Rathmayr 1996b:15ff). Die linguistische Realisierung der positiven Höflichkeit vergleichen Brown/Levinson mit dem alltäglichen sprachlichen Verhalten von Menschen, die zueinander in einem vertrauten Verhältnis stehen.<sup>42</sup> Den einzigen Unterschied zwischen der Kompensation der positiven Höflichkeit und dem sprachlichen Verhalten der nahen Angehörigen und Freunde vermuten Brown/Levinson in dem Element der Übertreibung. Die Übertreibung signalisiere, dass, auch wenn der Sprecher gegenüber dem Hörer nicht immer mit voller Aufrichtigkeit behaupten könne: „Ich wünsche, dass deine Bedürfnisse erfüllt werden“, er doch wenigstens aufrichtig indizieren könne: „Ich wünsche, dass dein positives Image unterstützt wird.“ Die Elemente der Unaufrichtigkeit in den übertrieben formulierten

---

<sup>42</sup> Das sprachliche Verhalten von den sich nahe stehenden Personen charakterisieren Brown/Levinson (1987:101) vorrangig als einen routinierten Austausch von Interesse- und Wertschätzungsbekundungen, von Präsuppositionen, die auf ähnliche Bedürfnisse und gemeinsames Wissen hinweisen, sowie von impliziten Ansprüchen bezüglich der Gegenseitigkeit von Verpflichtungen und Rückbezüglichkeit der Bedürfnisse u. Ä.

Äußerungen würden somit durch die Implikation dessen, dass der Sprecher die Behauptung des positiven Images aufrichtig wünscht, aufgehoben.

Ferner führen Brown/Levinson aus, dass die linguistischen Mittel der positiven Höflichkeit ihre kompensierende Kraft vor allem dank der Assoziation mit der Sprache des vertrauten Umgangs gewinnen. Sogar in der Kommunikation zwischen Fremden, die zum Zweck der Kommunikation Gemeinsamkeiten wahrnehmen, würden die Äußerungen der positiven Höflichkeit eingesetzt, so dass laut Brown/Levinson eine Art metaphorische Erweiterung der Intimität geschieht, bei der eine gemeinsame Basis oder geteilte Bedürfnisse impliziert werden. Auf diese Wirkung führen Brown/Levinson zurück, dass die Strategien der positiven Höflichkeit nicht nur bei der Kompensation von gesichtsbedrohenden Akten eingesetzt werden, sondern im Allgemeinen auch als eine Art „sozialer Beschleuniger“ funktionieren.

Beobachtungen der Empirie liefern deutliche Belege dafür, dass Strategien der positiven Höflichkeit in Kritik-Gesprächen – im Unterschied zu nicht konfliktbeladenen Alltagsgesprächen – nicht routiniert, also zum Teil entsemantisiert, sondern bewusst eingesetzt werden. Als Manifestation der inneren Überwindung bzw. der Affektbeherrschung wirken positive Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen in der Regel markiert höflich. Ihr konsequenter Einsatz bei Kritik lässt bei den jeweiligen Sprechern auf eine systematisch entwickelte soziale Kompetenz schließen (z. B. durch familiäre Sozialisation, Muttersprachenunterricht, Betriebs-schulungen). In Kritik-Gesprächen werden Strategien der positiven Höflichkeit mit verschiedenen Intentionen eingesetzt:

- Kritik zu äußern bzw. auf Kritik zu reagieren, und dabei das eigene wie auch das fremde positive Image zu unterstützen;<sup>43</sup>
- das Konfliktpotential zu minimieren bzw. den ausgebrochenen Konflikt beizulegen;
- die damit zusammenhängende Intention der Beziehungserhaltung bzw. -stabilisierung im Sinne von Gemeinsamkeit oder Kooperation zu signalisieren;
- das kommunikative Ziel der Kritik-Äußerung im Sinne der Aufforderung zu einem 'anderen' Handeln bzw. zu einer weiteren Anstrengung im Sinne der Werterfüllung zu erreichen.

Eine bloße Definition von Kritik-Akten als Sprechhandlungen bzw. Sprechereignissen wäre sicherlich zu kurz-sichtig. Kritik-Akte sollten nicht auf ihre Äußerungsfunktion beschränkt werden, sondern sind meiner Meinung nach auch als eines der wichtigsten Beziehungsparameter anzusehen. Ein ähnlicher Gedanke findet sich bei Holly (1979): negative und positive

---

<sup>43</sup> vgl. Korrektivschritte nach Holly (1979).

Partnerbewertung werden von Holly als *evaluative* Dimension bezeichnet und zu den grundlegenden Beziehungsdimensionen – neben horizontaler, vertikaler und affektiver Dimension – gezählt. Laut Holly charakterisieren diese Beziehungsdimensionen mehr oder weniger ausgeprägt eine jede Beziehungskonstellation und sind daher bei der Beschreibung des Beziehungsaspekts in der Kommunikation unverzichtbar.

Die auf der Beziehungsebene angesiedelte Absicht der Demonstration von Gemeinsamkeitsherstellung und Kooperation wird mit einer positiven Höflichkeitsstrategie dadurch zum Ausdruck gebracht, dass der Kritisierende behauptet: *Ich will dich nicht aus der Gemeinschaft ausschließen.* bzw. *Ich will mit dir auch weiterhin kooperieren;* und der Kritisierte: *Ich will nicht aus der Gemeinschaft ausgeschlossen werden.* bzw. *Ich will, dass du mit mir weiterhin kooperieren willst.*

Die Ober-Strategie der positiven Höflichkeit beinhaltet nach Brown/Levinson (1987:102) drei breite Mechanismen, aus denen zahlreiche Unterstrategien folgen. Wie bereits geäußert, beschränkt sich die Darstellung in diesem Kapitel auf die Unterstrategien, bei denen kulturspezifische Unterschiede in Wirkung und Gebrauchshäufigkeit deutlich werden.

### **7.3 Mechanismus ‚Gemeinsame Basis schaffen‘<sup>44</sup>**

Mit dem ersten Mechanismus geben Brown/Levinson dem Sprecher ein Bündel von Strategien an die Hand, mit dessen Hilfe eine ‚gemeinsame Basis‘ mit dem Hörer etabliert werden kann. Dies geschieht dadurch, dass der Sprecher signalisiert, dass sie beide, Sprecher und Hörer, zu einem bestimmten Personenkreis gehören, die spezifische Bedürfnisse teilen, inklusive Ziele und Werte.

Nach der Beschreibung von Brown/Levinson (1987:103) kann eine gemeinsame Basis mittels acht verschiedener Unterstrategien hergestellt werden. Kulturspezifische Unterschiede wurden jedoch vor allem bei drei Arten von diesen Unter-Strategien deutlich. Die erste Strategie funktioniert dahingehend, dass der Sprecher auf die gemeinsame Mitgliedschaft in einer Gruppe hinweist und diese dadurch hervorhebt, dass sie beide, der Sprecher und der Hörer, zu einem bestimmten Personenkreis mit gleichen Bedürfnissen gehören. Mit der zweiten Strategengruppe kann der Sprecher eine gemeinsame Perspektive mit dem Hörer behaupten, ohne sich auf eine *in-group*-Mitgliedschaft beziehen zu müssen, also z. B. Zustimmung äußern oder Nichtübereinstimmung vermeiden.

---

<sup>44</sup> Dieser Mechanismus heißt im Original „claim common ground“ (Brown/Levinson 103).

Dabei scheint es auf den ersten Blick paradox, eine gemeinsame Basis (Perspektive oder Gruppenzugehörigkeit) gegenüber dem Gesprächspartner, der eine gegensätzliche Meinung vertritt, zu betonen. Dies erscheint vor allem deswegen paradox, da die ‚eigentliche‘ Intention des Sprechers darin besteht, seine divergierende Position zum Ausdruck zu bringen und durchzusetzen.

### 7.3.1 Markierungen für Gruppenzugehörigkeit benutzen<sup>45</sup>

Die Wirkung dieser Unterstrategie wird am Beispiel des Gebrauchs pronominaler und nominaler Anrede untersucht. Dabei werden hier die unterschiedliche Bedeutung und Wirkung der asymmetrischen Anrede sowie die unterschiedliche Gebrauchshäufigkeit des Entfremdungsbegriffes *Sie* betrachtet.

*Pronominale Anrede.* Mit dem Aufsatz von Brown/Gilman (1960) über die mittels der pronominalen Anrede hergestellten Beziehungen von Macht und Solidarität wird in der Soziolinguistik der Gedanke gefestigt, dass eine gemeinsame Basis und Gruppenzugehörigkeit lediglich mit dem symmetrischen Anredegebrauch<sup>46</sup> hergestellt werden können (vgl. Brown/Gilman 1960:257). Bedenken bezüglich der Gültigkeit dieser These für die russische Kultur wurden bisher nur von Buchenau (1997) geäußert. Buchenau (1997:86) zeigt, dass *auch eine asymmetrische Anrede als Normalfall positiv bewertet werden und solidarisiert wirken kann*. So bewertet laut Buchenau ein 26jähriger Spezialist für Kommunikationstechnik aus Moskau das nichtreziproke *Du* seines Vorgesetzten eindeutig positiv, dagegen das symmetrische *Sie* als ein Hinweis auf die Verschlechterung der Beziehung: „Если он мне говорит *ты*, это значит, что он от меня отграничивается, что обращается официально, что для меня уже плохо.“ (Hervorgehoben im Original).

Auch das von mir erstellte Korpus aus 50 deutschen und dergleichen Anzahl russischer Kritik-Gespräche liefert deutliche Belege dafür, dass im Bereich der Verwendung der pronominalen Anrede im Deutschen und Russischen ein markanter kulturspezifischer Unterschied vorliegt. Während in den deutschen Gesprächen kein einziges Beispiel für einen asymmetrischen Anredegebrauch auftaucht, finden sich Belege in acht russischen Gesprächen hierfür.

Dieses Ergebnis lässt die von Buchenau geäußerte These über die unterschiedliche Wirkung des symmetrischen Anredegebrauchs im Deutschen und Russischen bestätigen. Darüber hinaus erscheint auch sein weiterer Gedanke, die These von der sozial begrenzten Gültigkeit der

---

<sup>45</sup> Auf dem Strategienbaum von Brown/Levinson (1987:102) entspricht dieser Bezeichnung die Strategie Nr. 4, genannt *Use in-group identity marker*.

<sup>46</sup> Hierbei wurde ursprünglich das Pronomen *Sie* zwischen den Angehörigen der Oberschicht, *Du* in den ‚unteren Schichten‘ verwendet.

Norm für den Anredegebrauch im russischen Kulturkreis plausibel (vgl. Buchenau 1997:79ff, Zemskaja 2004:594). Und in der Tat: die Ergebnisse meiner Korpusanalyse zeugen davon, dass der symmetrische Anredegebrauch nicht zu den allgemeingültigen Verhaltenserwartungen im russischen Kulturkreis gezählt werden kann.

Die für den russischen Kulturkreis typischen Verhaltenserwartungen bezüglich der Anredepraxis bei Statusgefälle lassen sich nach meiner Beobachtung wie folgt skizzieren: Geht ein russischer Chef oder ein älterer Kollege zu einem *Du* über, so wird der russische Mitarbeiter dies nicht als ein Signal zu einem reziproken Duzen deuten, sondern eine explizite Einladung erwarten. Ist die Einladung erfolgt, so wird der Statustiefere das gegenseitige Duzen lediglich in nichtoffiziellen Situationen praktizieren (vgl. Graudina/Širjaev 1996:36). Dabei scheint die Aussprache der Einladung von dem asymmetrischen zum symmetrischen Duzen dem Vorgesetzten bzw. älteren Kollegen frei überlassen zu sein. Mit anderen Worten: Der Statustiefere hat keine legitimen Mittel, sich gegen das asymmetrische *Du* zu wehren (unabhängig davon, ob er dies als eine Geste des Wollwollens oder eher als entwürdigend empfindet).

Im Gegensatz dazu scheinen mit ihrer häufigeren Einladung zum symmetrischen Duzen deutsche Vorgesetzte signalisieren zu wollen, dass sie die hierarchischen Schranken eher als Hindernis für die Kooperativität ansehen, und stattdessen mit dem gegenseitigen Duzen das Gemeinschaftsgefühl stärken möchten, beispielsweise das Gefühl der Firmenzugehörigkeit. Ob das symmetrische Duzen – nach dem Vorbild des schwedischen Möbelhauses *Ikea* (Besch 1996:79) – über alle Hierarchien, Altersgrenzen und Sympathien hinweg, welches in deutschen Betrieben gelegentlich anzutreffen ist, auch in einem russischen Betrieb ebenfalls als produktiv betrachtet würde, möchte ich bezweifeln.<sup>47</sup>

Interessanterweise wird das symmetrische Duzen gegenüber Älteren bzw. Höherstehenden in der slawistischen Forschung Russlands kaum thematisiert, sodass angenommen werden kann, dass seine Verwendung für anormal gehalten<sup>48</sup> bzw. seine Bedeutsamkeit nicht reflektiert wird. Umso mehr Interesse findet in den slawistischen Publikationen zur Sprachkultur die Asymmetrie des Anredegebrauchs, bei der der hierarchisch Tieferstehende geduzt wird.

Die Alltäglichkeit des asymmetrischen Duzens im russischen Kulturkreis ist in der slawistischen Forschung, vor allem in der sprachpflegerischen Literatur, und in diversen Memoiren (z. B. Hakamada 2006:78f, 94) belegt, wird darin entweder ohne Bewertung thematisiert (Ha-

---

<sup>47</sup> Als Ausnahme dürften in dieser Hinsicht gelegentlich die journalistische und IT-Branche gelten, aber auch Unternehmen, die von den amerikanischen Investitionen ins Leben gerufen und demzufolge von der amerikanischen Business-Kultur inspiriert wurden.

<sup>48</sup> Dafür spricht eine von Formanowskaja (2002a:22) zitierte Zeitungsnotiz über einen 63jährigen Kollegen in einem journalistischen Team, der angesichts seines Altersvorsprungs von den anderen Kollegen nicht geduzt werden darf.

kamada ebd.), oder neutral (Buchenau 1997:86), negativ (Formanowskaja 2002b:22f; Koltunova 2002:236; Zemskaja 2004:593), oder aber in bestimmten Aspekten sogar positiv (Formanowskaja ebd.) gewertet. Diejenigen Autoren, die dem asymmetrischen Duzen eine Vertrauenskomponente zusprechen, behaupten fast immer auch das Einverständnis des Jüngeren/Tieferstehenden als Voraussetzung (Graudina/Širjaev 1996:36; Formanowskaja ebd.).

Auch die Einstellungen meiner Informanten zum asymmetrischen Duzen variieren von neutral bis verurteilend. Angesichts dieser unterschiedlichen Bewertungen scheint der Zweifel daran berechtigt, ob dem asymmetrischen Duzen im russischen Kulturkreis allgemein und verbindlich die despektierende Bedeutung zugesprochen werden sollte, die manche sprachpflegerischen Publikationen darin erblicken. Den Konflikt zwischen den gegensätzlichen Beurteilungen löst Širjaev (ebd.) – mit seinem Hinweis auf die ‚eigentümliche Kommunikationsethik‘, also unterschiedliche Normen, in verschiedenen ‚Mikrokollektiven‘. In diesem Zusammenhang spricht Širjaev von der Sinnlosigkeit des Diktats einer einheitlichen Norm. Jedoch trennt er strikt den Bereich der nicht-offiziellen von der offiziellen Kommunikation: Denn sobald eine Öffentlichkeit zugegen ist, ist der asymmetrische Anredegebrauch so Širjaev ethisch nicht vertretbar.

Durch diese Diskussionen wird offensichtlich, dass die asymmetrische Anredepraxis im russischen Kulturkreis über die Bedeutung der Konflikthaftigkeit und Geringschätzung bzw. des Mangels an Mündigkeit hinausgeht, mit der es im deutschen Kulturkreis behaftet ist (Ammon 1972:78). Für die Mehrdeutigkeit des asymmetrischen Duzens im Russischen spricht unter anderem die Tatsache, dass dieses sogar unter Kollegen und Geschäftspartnern verbreitet ist. Auch die Anredeasymmetrie zwischen Verwandten – beispielsweise im Umgang der jüngeren Generation mit Schwiegereltern, Tanten, Onkeln – gehört in vielen Familien zum guten Ton.<sup>49</sup> Speziell in der Gesprächssorte ‚Kritik-Gespräch‘ wird eine weitere Besonderheit des Russischen deutlich: In Abhängigkeit von der emotionalen Lage in einer konfliktären Situation tendieren Sprecher des Russischen dazu – und dies wesentlich häufiger als Sprecher des Deutschen – von einem kollegialen oder freundschaftlichen *Du* zu einem ironischen oder distanzierenden *Sie* zu übergehen. Dies belegen acht Gespräche aus dem russischen Korpus, in denen Verfeindung und Konflikträchtigkeit mittels des Anredewechsels signalisiert werden. Der Wechsel geschieht manchmal mehrmals während eines Gesprächs und wurde von meinen Probanden als „Demonstration von ernstern Absichten“, „Distanzierung“, „Verfeindung“, „Entfremdung“, „Positionierung auf gegensätzliche Barrikadenseiten“ kommentiert.

---

<sup>49</sup> Allerdings erfährt die Asymmetrie des Anredeverhaltens im familiären Bereich eine soziale und regionale Begrenzung (vgl. Buchenau 1997).

Im Hinblick darauf erscheint die Annahme plausibel, dass der Wechsel von der asymmetrischen zu der symmetrischen *Sie*-Anrede, der von einem russischen Chef im Kritik-Gespräch vorgenommen werden kann, nicht unbedingt als Zeichen von Respektbezeugung und Konfliktlösung, sondern eher als eine Geste der Entfremdung betrachtet werden sollte. Diese Erkenntnis geht mit den Umfrage-Ergebnissen von Buchenau (1996:86f.) einher.

Außerdem erscheint eine weitere Beobachtung interessant. Zwar wird die Bedeutung der Distanzierung und Verfeindung in der Forschung auch bei dem deutschen *Sie* registriert (Ammon 1972), jedoch liefert das Korpus der vorliegenden Untersuchung keine Belege dafür, so dass die Annahme berechtigt erscheint, dass dieser Gebrauch im deutschen Kulturkreis viel seltener als im russischen stattfindet, oder aber bei einem wesentlich größerem Konfliktpotenzial geschieht, als die dargestellten Situationen es lieferten.

*Nominale Anrede.* Anders als bei der pronominalen Anrede, gibt es bei der nominalen Anrede auch im deutschen Korpus Belege für eine gelegentliche Asymmetrie: so sprechen Sekretärinnen ihre Vorgesetzten manchmal mit dem Titel an, der auf die Ausübung der beruflichen Rolle hinweist: *Herr Direktor, Chef, Frau Doktor Krause*, werden aber mit *Frau/Nachname* angeredet. Ein beiderseitiger Verweis auf berufliche Rollen referiert ebenfalls auf die asymmetrische Beziehung: So redet die Krankenschwester die Ärztin mit *Frau Doktor Müller* an, die Ärztin wendet sich mit *Schwester Elisabeth* an sie.

Jedoch ist die Tendenz zur Asymmetrie bei der nominalen Anrede im Russischen auch hier wesentlich stärker: *Шеф – Vorname bzw. Null-Anrede, госпожа директор – Null-Anrede, Степан Александрович – Костя, Елена Николаевна – Марина, Петр Николаевич – Сережа, Володя – Семочка, Марина Иванна – товарищ Иванова*. Dafür sprechen auch die Auskünfte von russischsprachigen Informanten, dass das Bestehen auf die symmetrische nominale Anrede seitens hierarchisch Tieferstehenden und Jüngeren als schlechte Manieren gewertet werden und daher die Beziehungsgestaltung behindern kann.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die symmetrische pronominalen und nominalen Anrede im deutschen Kulturkreis andere Wirkungen als im russischen auslösen kann, und wesentlich häufiger gebraucht wird. Und dies geschieht unabhängig davon, ob ein hierarchisches Gefälle besteht oder nicht. Also kann mit der Erforschung der Strategie *Markierung von Gruppenzugehörigkeit* eine höhere Orientierung der Sprecher des Deutschen – zumindest formal betrachtet – zu der positiven Höflichkeit attestiert werden. Gleichzeitig zeigen sich hier aber die Unzulänglichkeiten der Theorie von Brown/Levinson. Denn die beiden Forscher nehmen an, dass lediglich symmetrisches Duzen solidarisierende Effekte mit sich bringt. Somit schließen sie aus, dass der asymmetrische Anredegebrauch ebenfalls Gruppenzugehörig-

keit, und also auch Solidarität, implizieren kann, und zwar: im Sinne der besonderen Vertraulichkeit der Beziehung, wie dies Buchenau (1996:86) und Formanowskaja (2002b:22f.) schildern.

### 7.3.2 *Übereinstimmung, Einverständnis, Zustimmung suchen*<sup>50</sup>

Die Wirkung der Unterstrategie der Zustimmung äußert sich in der Herstellung einer gemeinsamen (wenn auch nur zum Teil) Perspektive der Interaktionsteilnehmer. Dies geschieht, wenn der Sprecher signalisiert, über die divergierenden Positionen hinaus eine gemeinsame Basis (bzw. ihre Möglichkeit) anstreben zu wollen.

Während Brown/Levinson (112f) die Zustimmungstrategie auf das Ansprechen von ‚sicheren‘ Themen und eine emphatische Wiederholung von Äußerungen des Gesprächspartners beschränken, halte ich es für sinnvoll, diese Strategie auf ein direktes Äußern und Erfragen von Zustimmung auszuweiten. Und somit sollen hier neben den zustimmenden Äußerungen auch die Verwendung von Zustimmungspartikeln *ja? hm?* mit der Frageintonation und Negationspartikeln *ne? nicht?* diskutiert werden.

Bei dem Einsatz der Zustimmungstrategie im Deutschen und Russischen lassen sich sowohl personen- als auch kulturspezifische Differenzen vermuten. Auf den ersten Blick erscheint die Sichtweise naheliegend, dass die eigene Position an Kraft verlieren kann, umso häufiger Zustimmung zu der Position des Kontrahenten geäußert wird. Außerdem kann die Äußerung von Zustimmung bei Kritik-Gesprächen gleichzeitig auch eine Schuldübernahme implizieren. Daher ist die Äußerung von Zustimmung in konflikträchtigen Situationen höflich markiert und alles andere als selbstverständlich. Dass kulturspezifische Präferenzen auch bei der Wahl dieser Strategie ausschlaggebend sein können, bezeugen pragmalinguistische Untersuchungen, die Kulturen nach dem Merkmal ‚Konfrontativität‘ charakterisieren. Zu den ‚konfrontativen‘ Kulturen werden beispielsweise gezählt: bestimmte jüdische Kulturen (Tannen 1981; Blum-Kulka/Olshtain 1984, Schiffrin 1984, Katriel 1986), griechische (Kakavá 1993, zit. in Kakavá 2003) und italienische (Corsaro/Rizzo 1990). Die Vertreter dieser Kulturen genießen die Verwicklung in einen konfrontativen Austausch und sehen diesen als eine beziehungsstabilisierende Aktivität an. Das soziale Gleichgewicht wird durch die Nichtübereinstimmung nicht bedroht, sondern ratifiziert (vgl. Kakavá 2003:661). Solch eine Betrachtungsweise auf konfrontative Aktivitäten lässt das Modell von Brown/Levinson nicht zu. Also ist dies ein weiterer Aspekt, in dem die Erweiterungsnotwendigkeit des Modells deutlich wird.

---

<sup>50</sup> Von Brown/Levinson (112) wurde diese Unterstrategie als *Strategie Nr. 5: Seek agreement* bezeichnet.

Im Gegensatz zu der beziehungspfleghenden Wirkung in den ‚konfrontativen‘ Kulturen zeigen die betreffenden Aktivitäten in den ‚nicht konfrontativen‘ Kulturen keine beziehungsstabilisierende, und daher auch eine in erster Linie imagebedrohende Wirkung.

In Bezug auf das Russische zeigt die Untersuchung des Korpus, dass die nichtübereinstimmenden Aktivitäten im russischen Kulturkreis häufiger vorkommen und länger andauern. Dies geschieht meistens auf die Kosten der Zustimmungstrategie. Offensichtlich wird auf die Äußerung von Zustimmung im deutschen Kulturkreis ein größerer Wert gelegt. Zunächst sollen hier Unterschiede in der Verwendung der Zustimmungstrategie in den Dyaden ohne hierarchisches Gefälle demonstriert werden.

### 7.3.2.1 Kollegen

Die Zustimmungstrategie im russischen Kulturkreis in Kritik-Gesprächen unter Kollegen wird seltener gebraucht als im deutschen Kulturkreis. Besonders deutlich lässt sich dies anhand des Erfragens von Zustimmung veranschaulichen. Auf dem Hintergrund der russischen Sprache wirkt besonders auffällig, dass im Deutschen Zustimmung sowohl durch den Kritisierenden als auch durch den Kritisierten erfragt wird. Der konsequente Einsatz von Zustimmung- und Negationspartikeln bei Kritik wurde im Sprachgebrauch von mehreren Sprechern des Deutschen nachgewiesen (z.B. *ja?*: MM 2, MM3, DA 13; *ne?*: KC 3, AK 2, BC 2, KJ 1, MM 2; CA 2, MM 2, MM 3), wohingegen gleichgestellte Sprecher des Russischen darauf fast völlig verzichten. Im Sprachgebrauch von russischen Kollegen wurde lediglich eine einzige kompensierte Beschuldigung entdeckt. Dies ist ein als Frage formulierter indirekter Vorwurf der kritisierenden Kollegin: *Слушай, а ты вообще понял, что вчера произошло? Да?* (MV 4, Alk.) – *Sag mal, hast du eigentlich verstanden, was gestern passiert ist? Ja?* (Übersetzung – O.S.).

Noch größer fällt der Unterschied bei dem Einsatz von zustimmungserfragenden Widerspruchsausßerungen nach folgendem Typ aus: *Also, ich bin nicht betrunken auf der Arbeit, hm?* – davon wurde im Sprachgebrauch russischer Kollegen keine einzige belegt.

Die Wirkung von zustimmungserfragenden Partikeln im konflikträchtigen Kontext soll hier zunächst am Beispiel des Sprachverhaltens einer deutschen Kritisierenden demonstriert werden. Die kritisierende Kollegin K2 setzt Negationspartikeln ein – deren Verwendung in einem nicht konflikttären Kontext eine vorausgesetzte Zustimmung impliziert – mit dem Ziel, einem möglichen Widerspruch seitens ihres Kollegen vorzubeugen und ihn dazu zu bewegen, ihre Perspektive nachzuvollziehen:

### KC 3.2

#### *Kontext: Alkohol*

K2: Du, sag mal, ich würde ganz gerne noch mal auf die Situation gestern zurückkommen. Du hattest Alkohol getrunken, *ne?* Hast du gemerkt, dass die Kunden das bemerkt haben? Und dass sie da doch sehr befremdet waren?

K1: Na ja, das ist ... ein Kollege hatte Geburtstag, da wurd' ein bisschen gefeiert. Da bin ich in der Nachbarabteilung gewesen. Ist doch nicht so schlimm! Verstehe gar nicht, wat du da sollst ... Ich glaub ja nicht, dass dadurch ein Geschäft verloren gegangen ist. Ich hab das nicht bemerkt, dass die irgendwie sich daran gestört haben.

K2: Weißt du, es ist ja bloß so, es ist eben während der Arbeitszeit, *ne?*

K1: Na ja, da hat eben einer ausgegeben, und, dann, na ja, wie das so ist, dann trinkt man einen auf seine Gesundheit, und auf einem Bein kann man nicht stehen, und, na ja, und, na ja ... kann ich ja eigentlich gar nichts dafür.

K2: Na ja, wollen wir mal hoffen, dass die Kunden sich nicht beim Chef beschweren, *ne?* Das würde Dann wirklich sehr ärgerlich sein.

K1: Na ja, das soll ja auch nicht vorkommen, und das ist ja auch so eigentlich nicht vorgekommen, du weißt es ja, aber dat ist eben mal passiert.

Besonders interessant ist dabei die Illokution der jeweiligen Sprechhandlung, die von K2 kompensiert werden. Zunächst schwächt K2 eine Beschuldigung *Du hattest Alkohol getrunken, ne?* dadurch ab, dass sie hiermit ihr Interesse an der Perspektive des Gesprächspartners signalisiert. Im weiteren Schritt kompensiert K2 eine Belehrung *Weißt du, es ist ja bloß so, es ist eben während der Arbeitszeit, ne?* und schließlich eine Warnung *Na ja, wollen wir mal hoffen, dass die Kunden sich nicht beim Chef beschweren, ne?* Mit der Erfragung von Zustimmung gelingt es K2 ihren Kollegen zur Einsicht zu bewegen, insofern als dass er ein Versprechen abgibt, das Fehlverhalten in Zukunft einzustellen.

Ebenfalls ungewöhnlich aus der Perspektive der russischen Sprache wirkt der Einsatz der Zustimmungspartikeln mit Frageintonation im Sprachgebrauch von Kritisierten. So verwendet im folgenden Beispiel ein für den Alkoholmissbrauch kritisierte Kollege K2 die Zustimmungspartikel *ja* zur Kritikerwiderung: *Ach, na ja, Kunden! Ach! Es gibt auch Wichtigeres als Arbeit! Ja?* (MM 3). Jedoch gelingt es K2 nicht, bei seiner Kollegin Verständnis für diese Perspektive hervorzurufen.

Ähnlicherweise verwendet der Beschuldigte K2 aus dem nächsten Gespräch diese Strategie konsequent bei der Formulierung der Korrektivschritte<sup>51</sup>, wobei er diese Strategie eher zu Manipulations- als zu Höflichkeitszwecken einsetzt. Den Versuch von K2, die gemeinschaftsstiftende Wirkung sich zunutze zu machen, veranschaulicht das folgende Beispiel, welches ebenfalls *Alkoholmissbrauch* zum Thema hat:

#### *DA 13, Alkohol*

K1: Sag mal, was war denn los?

K2: Was denn?

---

<sup>51</sup> Zu Untertypen von Korrektivschritten siehe Holly (1979:53-73).

K1: Hauch mich, hauch mich mal an!  
K2: Wie kommst du denn da drauf?  
K1: O Mann! Das brauchst ...  
K2: Ich hab Pfefferminz genommen!  
K1: Ja, ich weiß, das war auch bitter nötig, aber das übertüncht das nicht.  
K2: Was denn?  
K1: Sag mal, du hast 'ne F...  
K2: Ja, wir haben gestern Abend ein bisschen gefeiert, *hm*?  
K1: Du hast 'ne Fahne!  
K2: Ja, wir haben gestern Abend ein bisschen gefeiert. Und bin ja auch heute nicht mit dem Auto gekommen, wie du weißt.  
K1: Ja, aber, ja, ich hab mitgekriegt, was gestern los war.  
K2: Was war denn los?!
K1: Ja, als die Kunden zu dir reingegangen sind und wegen deiner Fahne gleich wieder rausgegangen sind.  
K2: Ah, die waren wegen einem<sup>52</sup> ganz anderen Grund enttäuscht, *ja*? Dass ich das eben nicht so schnell erledige, und aus dem Grunde waren die enttäuscht, aber ich hatte gestern keine Fahne, das stimmt nicht.  
K1: Das ist mir neulich, das ist mir jetzt in letzter Zeit schon öfter mal aufgefallen...  
K2: Was denn?  
K1: ich will dir nur sagen: sei vorsichtig!  
K2: Ich hab nie ... Ich trink keinen Alkohol! ...  
K1: Sei vorsichtig und pass auf!  
K2: ich hab wohl gestern Abend ... wir haben ein bisschen gefeiert und ich hab da ein bisschen Alkohol Getrunken beziehungsweise Bier und hab heute Morgen eine Bierfahne. OK.  
K1: Mir fällt ...  
K2: das sehe ich ja ein ...  
K1: mir fällt es auf, dass du während der Arbeitszeit öfter mal alkoholisiert bist. Den Kunden fällt es jetzt auch schon auf ...  
K2: Das, ne ...  
K1: Es ist nur noch eine Frage der Zeit, bis ...  
K2: die Kunden waren unzufrieden ...  
K1: der Chef das mitkriegt.  
K2: das kann nicht sein ...  
K1: pass auf deinen Arbeitsplatz auf! ...  
K2: ich trinke nicht! ...  
K1: Ich, ich werd dich nicht verpfeifen, aber du kannst es nicht mehr lange verbergen. Tu was dagegen!  
K2: Also, ich bin nicht betrunken auf der Arbeit, *hm*?  
K1: Tu was dagegen, wenn du was, wenn du ein Problem hast, komm zu mir und sprich mit mir! Aber wenn du so weiter machst, bist du über kurz oder lang deinen Job los. Ich mach mir Sorgen.  
K2: Ja, wir gucken mal, *hm*.

Während die erste Kompensation durch *hm* eine Art Schuldbekennnis und möglicherweise gleichzeitig eine Bitte um Nachsicht darstellt (*Ja, wir haben gestern Abend ein bisschen gefeiert, hm?*), lassen sich die anderen beiden Äußerungen als Bestreiten bzw. Leugnung klassifizieren: *Ah, die waren wegen einem ganz anderen Grund enttäuscht, ja?* Also, *ich bin nicht betrunken auf der Arbeit, hm?* Auffällig ist, dass der Sprecher davon ausgeht, trotz oder gerade wegen des Einsatzes dieser zustimmungserfragenden Partikeln, überzeugend zu wirken. Das Fehlen der

---

<sup>52</sup> Die Präposition *wegen* verlangt Genitiv, der Dativgebrauch hier lässt sich auf eine dialektale Färbung zurückführen.

entsprechenden Strategie im russischen Korpus lässt sich wahrscheinlich mit der möglichen Wirkung dieser Strategie als Demonstration der eigenen Unsicherheit, was zur Schwächung eigener Position führen kann.

### 7.3.2.2 Vorgesetzte

*Zustimmung erfragen.* Auch bei der Verwendung der Zustimmungstrategie durch Vorgesetzte zeichnet sich ein Übergewicht auf Seiten der deutschen im starken Kontrast zu den russischen Vorgesetzten. Dies gilt sowohl für Situationen, in denen Kritik durch Vorgesetzte geäußert, als auch für Situationen, in denen Kritik von ihnen empfangen wird. Zunächst möchte ich den Einsatz dieser Strategie durch den kritisierenden Vorgesetzten demonstrieren. Im folgenden Beispiel geht es um eine notorisch unpünktliche Mitarbeiterin, die in der (hier ausgelassenen) vorangehenden Sequenz *V* von ihren familiären Problemen unterrichtet und daraufhin ein „Angebot“ erhält, sich zu bessern:

#### DA 6, *Unpünktlichkeit*

[...]

- V: Ich kann Ihnen, ich kann Ihnen höchstens ein Angebot machen, wie Sie damit klar kommen. Ich guck mir das jetzt noch mal eine Zeit an, *ja?* das müssen wir einfach hier jetzt mal am Tisch vereinbaren ...
- M: Ich brauch doch den Job so dringend!
- V: Ja, ja, ich sag ja, wir müssen hier was vereinbaren hier an dem Tisch, und zwar in der Form, dass Sie jetzt wirklich sehen, hier pünktlich zu erscheinen.
- M: Ich versuch's ja immer ...
- V: Wie können ...
- M: aber in der letzten Zeit ist das alles so wahnsinnig stressig.
- V: Ja.
- M: Der Kleine war auch so schrecklich oft krank in der letzten Zeit. Ich war ja sonst immer pünktlich!
- V: Ja eben! Das wundert mich ja, dass Sie jetzt immer so unpünktlich sind.
- M: Ja, das liegt daran, dass der Kleine immer so krank war.
- V: Gut, anscheinend ist er ja jetzt nicht mehr so krank, und das müsste sich ja jetzt bessern.
- M: Es wird besser.
- V: Ich mache Ihnen einen Vorschlag, um das jetzt hier zu beenden. Wir ... Ich guck mir das jetzt diesen Monat an, und wir vereinbaren in diesem Monat: zwei Mal zu spät kommen - toleriere ich. *Ja?*...
- M: Uhu.
- V: Wenn Sie noch darüber hinaus zu spät kommen, müssen wir uns noch mal zusammensetzen.
- M: Ja, ja, ja!
- V: *Sind Sie mit der Regelung einverstanden?*
- M: Auf jeden Fall! Ich brauch auch den Job so dringend!
- V: *Ja?* Dann versuchen Sie mal an sich zu arbeiten und sehen zu, dass Sie wirklich pünktlich Kommen, *ja?*
- M: Ja, auf jeden Fall.
- V: OK, schönen Dank, Frau Luckau.
- M: Danke!

*V* schwächt nicht nur die Ankündigung seiner Absichten mit *ja?* ab (*Ich guck mir das jetzt noch mal eine Zeit an, ja?* [...]) und wir vereinbaren in diesem Monat: zwei Mal zu spät kom-

men - toleriere ich. Ja?...), sondern auch die von ihm aufgestellte Forderung (*Ja? Dann versuchen Sie mal an sich zu arbeiten und sehen zu, dass Sie wirklich pünktlich kommen, ja?*). Darüber hinaus erfragt er explizit die Zustimmung seiner Mitarbeiterin (*Sind Sie mit der Regelung einverstanden?*) und bezieht ihre Perspektive in die Lösungssuche mit ein. So sichert *V* eine gemeinsame Perspektive zwischen ihm und seiner Mitarbeiterin, indem er neben der expliziten Frage auch Zustimmungspartikeln mit Frageintonation benutzt.

*Zustimmung äußern.* Bei der Äußerung der Zustimmung zu der an ihnen vorgebrachten Kritik zeigen deutsche und russische Vorgesetzte wiederum unterschiedliche Verhaltensweisen. Während deutsche Vorgesetzte direkte und unmissverständlich formulierte Zustimmungsausdrücke verwenden (z. B. *AK 3, DA 8, KJ 6*), gebrauchen russische eine Taktik, die am Besten als ‚zögernde‘ Zustimmung bezeichnet werden kann.

Zunächst soll hier eine explizite Zustimmung zu Kritik, die von einer deutschen Vorgesetzten geäußert wurde, demonstriert werden. Auf die Bitte von *V*, den Wochenendauftrag zu übernehmen, reagiert *M* mit einer vehementen Ablehnung und Vorwurf:

#### *KJ 6, Änderungsbedarf*

[...] ab 00:30

V: [...] mit Airbus und so weiter ...

M: [U] Jetzt frage ich Sie: Wer soll das machen?

V: Also, wenn Sie mich so fragen ...

M: [U] Ich habe das Wochenende verplant.

V: Dann sage ich Ihnen: Wie wäre es, wenn Sie es machen? Also, Sie sind der Einzige, der noch da ist, und einer muss es machen, sonst stehen wir am Montag da.

M: Das geht nicht, das geht nicht, eh, jetzt haben wir Freitag. Das kann echt nicht sein! Das ist jetzt Freitag-nachmittag, und Sie kommen mit dieser Information, das hätten Sie vorher überlegen können!

V: *Ja, das stimmt.*

[...]

Mit der geäußerten Zustimmung (*Ja, das stimmt*) signalisiert *V*, dass sie die Perspektive ihres Mitarbeiters teilt, und versucht in der darauf folgenden Sequenz *M* von ihrer Perspektive zu überzeugen, was ihr allerdings nicht gelingt, sodass sie zum Abschluss des Gesprächs Forderungen kategorischer formulieren muss:

[...]

M: [U] Es gibt doch auch Unglücksfälle! Büro abgebrannt! Oder irgendwas! Lassen Sie sich was einfallen.

V: Das ...

M: Echt, ich mach da nicht mit!

M: *Das sind nicht die Argumente, die in unserer Firma gehandelt werden. Jetzt hören Sie mir mal zu! Sie werden das machen, Sie kriegen die Überstunden bezahlt, es ist ja nicht so, dass Sie es umsonst machen müssen, und wenn Sie sich gleich ransetzen, ist es auch gleich fertig. Ich muss los, also, wie gesagt, wir sehen uns am Montag in Hamburg, und bringen Sie bitte die kompletten Unterlagen mit. Sonst sitzen wir dann da.*

M: [Allein, leise] Sie müssen los, toll, und ich muss nicht los.

Im Unterschied zu deutschen Vorgesetzten äußern russische Vorgesetzte viel seltener ihre Zustimmung zur Kritik explizit. Einer der seltenen Belege für eine explizite Zustimmung zur Kritik findet sich in der Situation, in der eine wesentlich ältere *M* ihren *V* für zweifelhaftes Neuerungen am Arbeitsplatz kritisiert:

*JE 8.6, M kritisiert V*

V: [...] *Хорошо, я ... нет, эту критику я признаю справедливой, конечно, нужно больше советоваться с коллективом, прислушиваться к опыту. Договорились.*

Auffällig ist, dass sich diese Zustimmung in der Endsequenz des Gesprächs befindet. Auch bei weniger explizit geäußerter Zustimmung sind russische Vorgesetzte um eine ‚zögernde‘ Zustimmung bemüht.

Ein Zeichen für die ‚zögernde‘ Zustimmung ist folgendes: Wenn die Anzahl und Qualität der Argumente seitens des Mitarbeiters sehr überzeugend wirken, aber der Vorgesetzte immer noch keine Bereitschaft zur Zustimmung zeigt, jedoch auch nicht deutlich widerspricht. Diese sprachliche Strategie möchte ich also im Folgenden als eine ‚zögernde‘ Zustimmung bezeichnen:

*RD 2, Kontext: M kritisiert V*

- V: Да, надо, вот, конечно, переклеить этикетки, а то мы потом, я думаю, сильно попадем<sup>53</sup> на деньги, так что давай вот так сделайте это.
- M: Давид, я не сторонник таких вещей, потому что мы попадем потом на еще большие деньги. Если люди отравятся, потом вскрыется действительно, что дата производства и дата реализации продукта не соответствуют товару, то мы попадем на еще большие деньги.
- V: Но это не такие продукты, чтобы люди ими отравились, я думаю.
- M: Я не считаю, что этим нужно рисковать. Давид, этот продукт стоит 90 центов, а мы продаем его за три евро. У нас уже столько его было куплено, что даже если мы его продадим за полтора или за евро, то все равно мы не останемся в накладе. Мы уже давно отбили<sup>54</sup> деньги за этот продукт.
- V: Ну, я не знаю ... может, ты и прав.
- M: Чем иметь дело с налоговой полицией и с адвокатами, лучше чуть-чуть потерять, чем потерять потом больше.
- V: *Хорошо, я подумаю над твоими словами.*

Auf die vorgebrachten Argumente des Mitarbeiters gegen die gesetzlich strafbare Verfälschung der Etikettierung von Lebensmitteln reagiert *V* mit einer sehr ‚zweifelnden‘ Zustimmung (*nun, ich weiß nicht ... vielleicht hast du Recht*). Auch das weitere Argument des Mitarbeiters mit dem Hinweis auf mögliche polizeiliche und gerichtliche Folgen löst seitens *V* keine sofortige Zustimmung aus (*OK, ich lasse mir deine Worte durch den Kopf gehen*).

---

<sup>53</sup> Slang-Ausdruck.

<sup>54</sup> Slang-Ausdruck.

Noch deutlicher und konsequenter erscheint der Verweis auf eine spätere Entscheidungsfindung seitens der Vorgesetzten im nächsten Gespräch, der ebenfalls in der Endsequenz stattfindet:

SS 5-6, *M kritisiert V*

M: [Стук в дверь].

V: Заходите, пожалуйста.

M: Это [прокашливается] ... Светлана Валерьевна, я тут ваши как бы записи просмотрел, ну, для кухни, что вы заказывали. Я хотел просто поставить вас в известность, что здесь немножко у вас ... расчеты ваши не ...

V: [Перебивает] Какие вы записи просмотрели? На какое число? Что? На сегодняшнее?

M: Нет, на послезавтра, когда у нас банкет на 52 человека.

V: На послезавтра, да?

M: Да ... Просто мы как бы ...

V: Угу.

M: У вас тут стоят числа... на заказ товара, чисто<sup>55</sup> при самом таком легком наброске заметно, что нам не хватает этого.

V: *Вы считаете, что не хватает?*

M: Ну, само собой ... потому что, даже если мы сейчас сядем и решим, то вы увидите, что этого мало. Плюс, вы же тоже не забывайте, что может бракованное прийти, может прийти ... там, наши повара ... упало на землю, мало ли что ... Желательно, чтобы вы вот этого заказали побольше,

V: Угу.

M: потому что

V: Угу.

M: на всякий непредвиденный случай.

V: Хорошо.

M: Но даже если все будет четко, здесь по количеству гостей не хватает.

V: *Угу, вы считаете, что не хватает, да?*

M: Надо в два раза больше.

V: *Вот только вот именно в 52-ой позиции, да? вы считаете, что не хватает, или еще что-то?*

M: Нет, на 41-ой тоже.

V: Да?

M: [Молчит]

V: *Ну, хорошо, я подумаю, да, хорошо.*

M: Если вы не против, я могу вам...

V: [Перебивает] А вы давно работаете уже здесь? Да?

M: Ну, уже хороших шесть лет.

V: Шесть лет? Ну хорошо. *Хорошо, я еще посмотрю.*

[...]

M: [?] Чего бы нам надо, и потом с вами согласовать.

V: *Хорошо. Значит, возьмите эту бумагу себе, да? и проработайте, а потом мне ее, пожалуйста, принесите, хорошо?*

M: Хорошо.

V: *А я уже потом приму какие-то решения. Спасибо.*

M: Все. До свидания.

V: Угу. До свидания.

Auf die von *M* vorsichtig geäußerte Kritik an der falschen Kalkulation der Bestellmenge von Lebensmitteln reagiert *V* mit Äußerungen, einige von denen Zweifel vortäuschen (*Sie glau-*

---

<sup>55</sup> Umgangssprache.

ben, dass es nicht reichen wird?), und andere erst im letzten Drittel des Gesprächs geäußert werden: *Ich werde darüber nachdenken; ich werde schauen; ich werde später eine Entscheidung treffen.*

Der Einsatz der Strategie der zögernden Zustimmung wurde im deutschen Korpus nur ein einziges Mal belegt (*KC 8, V: Na ja, wir werden ja sehen, wie das ausgeht, ich habe auf jeden Fall Ihre Anregungen gehört*), und dürfte vor allem auf den Rollenzwang der Vorgesetzten im russischen Kulturkreis zurückzuführen sein. In dieser Hinsicht wird die Wirkung der kulturellen Orientierungen des russischen Kulturkreises, insbesondere der Erwartung an den Kompetenzvorsprung des Vorgesetzten, deutlich. Die Strategie der zögernden Zustimmung scheint also der Selbstpflege des Images des russischen Vorgesetzten zu dienen. Unklar bleibt, ob diese Strategie von den Mitarbeitern auch dementsprechend (im Sinne der Imagearbeit) gedeutet wird.

Die Beobachtung der Empirie legt nahe, dass eine unerwartet ‚frühe‘ und explizite Zustimmung zu Kritik von einem leitenden Angestellten aus Deutschland, der in einem russischen Betrieb tätig ist, Konsequenzen in Form von Imageverlust haben kann.

### 7.3.2.3 Mitarbeiter

*Zustimmung erfragen. Kritisieren.* Deutsche kritisierende Mitarbeiter unterscheiden sich von den russischen durch ein häufigeres Erfragen von Zustimmung. Dies demonstriert deutlich das folgende Beispiel, in dem ein deutscher Mitarbeiter seine Vorgesetzte zur Perspektiveübernahme zu bewegen versucht. Der Einsatz von Zustimmungspartikeln (*ja?, hm?*) mit Frageintonation soll seine mit großer Entschiedenheit und Direktheit formulierten Kritik und Widerspruch abschwächen und dadurch das positive Gesicht seiner Vorgesetzten unterstützen sowie die Möglichkeit einer gemeinsamen Perspektive erhöhen:

*DA 10, ein wesentlich älterer M (mittlerer Abschluss) kritisiert V (Hochschulabschluss)*

- M: Ja, so, Frau Lukau, was Sie da grade angewiesen haben in der letzten Woche, das können wir so nicht machen, das geht nicht. Da ...
- V: Wie, Sie können das nicht machen?!
- M: Weil da geht, da geht die, da geht die Maschine von kaputt. So können wir nicht arbeiten. Das, das, das ... Da weigere ich mich diese Anweisung auszuführen.
- V: Wie, Sie weigern sich meine Anweisung auszuführen?
- M: Weil das, weil das technisch auch völlig völlig unausgegoren ist, diese Anweisung, und da kann ich ... Das mach ich nicht.
- V: Fangen wir noch mal von vorne an. Inwiefern ist es denn technisch unausgegoren?
- M: Ja, diese Anweisung, die Sie da, die Sie da gegeben haben, die Werte stündlich aufzuschreiben und dementsprechend die Anlage darauf einzustellen, das ist technisch gar nicht möglich, *ja?* Da die Anlage gar nicht so reagiert, *ja?* auf meine Einstellungen, man muss die einmal einstellen, und dann muss man das so laufen lassen. Das geht nicht anders.
- V: Erklären Sie mir das noch mal, noch mal von vorne.
- M: Ja, das habe ich ja Ihnen gerade erklärt.

V: Ja, noch mal von vorne! Wie lange braucht denn die Anlage, um darauf zu reagieren?  
M: Die braucht mindestens acht Stunden, um da drauf zu reagieren. Wenn ich die Werte dementsprechend verstelle, dann braucht die acht Stunden, bis sie sich eingeregelt hat. Anders funktioniert das nicht.  
V: Ich hab ...  
M: Und deshalb ist es Unsinn, da jedes Mal stündlich den Wert zu verändern, wie Sie das angewiesen haben, das geht so nicht.  
V: Ja, ich hätte aber trotzdem gerne, dass Sie stündlich die Werte aufschreiben ...  
M: Nein, das mache ich nicht ...  
V: und dokumentieren ...  
M: warum? Das ist völlig unnötig! *Ja?* Weil die Anlage, ich hab Ihnen das doch grade erklärt, die reagiert erst nach acht Stunden auf den eingestellten Wert.  
V: Das ist ja gut, dass sie erst, dass die erst nach acht Stunden reagiert, aber trotzdem hätte ich gerne, dass Sie die Werte jede Stunde aufschreiben, dass ...  
M: Nein!  
V: wir das nachvollziehen können ...  
M: Nein, das sehe ich nicht ein ...  
V: Sie müssen sie ja nicht ändern! Sie müssen Sie ja dann erst nach acht Stunden ändern, aber ich möchte trotzdem, dass Sie die stündlich aufschreiben!  
M: Also, ich sehe das nicht ein, ich mach das nicht! *Hm?* Ich bin da nicht zu bereit. Weil da habe ich auch erstmal auch – ich sehe nicht ein – unnötige Arbeit durchzuführen, *hm?*  
V: Das ist keine unnötige Arbeit, sondern das gibt mir Informationen darüber, wie das Gerät funktioniert und ob es innerhalb normaler Parameter funktioniert.  
M: Ja, dann würde ich sagen, dann müssen Sie sich mal hier acht Stunden dabei stellen und sich das selber mal angucken, ob das was bringt.  
V: Jetzt werden Sie mal nicht unverschämt.  
M: Nein, das mache ich nicht! Ich mach das nicht! Dann möchte ich den Chef sprechen. Das sehe ich nicht ein. *Hm?*

Zunächst setzt *M* die Zustimmungspartikel *ja* mit der Frageintonation ein, um eine Belehrung zu kompensieren: *das ist technisch gar nicht möglich, ja? Da die Anlage gar nicht so reagiert, ja? auf meine Einstellungen*, - denn sein Hinweis über technische Möglichkeiten der Anlage den Kompetenzvorsprung der Vorgesetzten in Frage stellt. Seine wiederholte Belehrung: *Das ist völlig unnötig! Ja?* – kompensiert *M* ebenfalls mit der Zustimmungspartikel. Im weiteren Schritt äußert er eine Verweigerung, den Arbeitsauftrag zu erfüllen, was ebenfalls einen starken Angriff auf das Image von *V* darstellt, und kompensiert diese Verweigerung durch den doppelten Einsatz der Zustimmungspartikel *hm*: *Also, ich sehe das nicht ein, ich mach das nicht! Hm? Ich bin da nicht zu bereit. Weil da habe ich auch erstmal auch – ich sehe nicht ein – unnötige Arbeit durchzuführen, hm?* Schließlich beteuert *M* seine Verweigerung und fügt ihr eine Warnung hinzu, den nächsthöheren Vorgesetzten in Kenntnis zu setzen: *Nein, das mache ich nicht! Ich mach das nicht! Dann möchte ich den Chefsprechen. Das sehe ich nicht ein. Hm?* – die dadurch entstehende brüskierende Art versucht er durch die Zustimmungspartikel abzuschwächen.

Auch wenn letzten Endes keine Einigung erzielt wurde, wird die konsequente Bemühung um Beziehungserhaltung im deutschen Kulturkreis deutlich, die sich in diesem Fall im Einsatz der Zustimmungspartikeln mit Frageintonation manifestiert. Beispiele aus weiteren Gesprächen

belegen überzeugend diese Tendenz: *DA 8, DA 10, KJ 7, MM 11*. Im Gegensatz zu dem konsequenten Erfragen von Zustimmung durch den kritisierenden Mitarbeiter in dem oben zitierten Gespräch weisen Gespräche im russischen Korpus nur selten entsprechende zustimmungserfragende Partikeln (bzw. Ausdrucksformen) auf: vgl. z. B. vereinzelte Belege in Gesprächen *JE 8, RD 1, AN 5*.

Zu einer besseren Veranschaulichung von kulturspezifischen Unterschieden wird der Einsatz der Zustimmungstrategie in zwei Tabellen dokumentiert. Die folgende Tabelle gibt zunächst einen Überblick über das Erfragen von Zustimmung im deutschen Kulturkreis, wobei auch der Einfluss von Statusunterschieden und der jeweiligen Intention (kritisieren bzw. auf Kritik reagieren) bemerkbar wird:

<i>Tabelle 5: Strategie Zustimmung erfragen im Deutschen</i>					
Kritisieren			Auf Kritik reagieren		
<i>ne?</i>					
Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter	Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter
KC 3, AK 2, BC 2, MM 2, KJ 1	AK 5, BC 4, HS 5, MM 5, MM 7	KC 6, MM 9, TM 6	CA 2, MM 2, MM 3	MM 7	-
<i>ja?</i>					
Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter	Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter
MM 2	BC 4, DA 6, KJ 4, MM 7	DA8, DA 10, KJ 7, MM 11	MM 3, DA 13	-	MM 7
<i>nicht?/oder nicht?/ nicht wahr?</i>					
Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter	Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter
-	MM 7, BC 4	-	MM 3	-	-
<i>hm?</i>					
Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter	Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter
-	-	DA 10	DA 13	-	-

In einer Gegenüberstellung mit der obigen Tabelle wird anhand der unteren Übersicht zum Erfragen von Zustimmung im russischen Kulturkreis deutlich, dass lediglich kritisierende Kollegen und Mitarbeiter diese Strategie einsetzen, wobei dies auch noch wesentlich seltener als im deutschen Kulturkreis stattfindet:

Tabelle 6: Strategie Zustimmung erfragen im Russischen					
Kritisieren			Auf Kritik reagieren		
<i>Хорошо?</i>					
Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter	Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter
-	-	-	AM 1 <sup>56</sup>	SS 5-6 <sup>57</sup>	-
<i>Согласны? / ладно?</i>					
Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter	Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter
MV4 <sup>58</sup> (Alk.)	-	-	-	AM 11 <sup>59</sup>	-
<i>[...], да?</i>					
Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter	Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter
MV 4 (Alk.), MV4 <sup>60</sup> (Tel.)	-	JE 8, RD 1, AN 5, ME 9 <sup>61</sup>	-	SS 5-6 <sup>62</sup> , ME 9 <sup>63</sup>	-
<i>[...], а?</i>					
Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter	Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter
MV4 <sup>64</sup> (Alk.)			AM 1 <sup>65</sup>		

Lediglich vier Gespräche: *MV 4 (Alk.)*, *JE 8*, *RD 1* und *AN 5* – weisen eine unmittelbare kontextuelle Verwobenheit von Kritikäußerungen und den zustimmungserfragenden Partikeln auf. In allen übrigen Beispielen haben dagegen andere Intentionen Vorrang: z. B. Bitte, Überreden, Anteilnahme oder Ähnliches.

Zusammenfassend lässt sich Folgendes festhalten: Die Analyse des Korpus hat gezeigt, dass bei der Zustimmungstrategie wesentliche Unterschiede vor allem im Erfragen von Zustimmung auftreten: deutsche Kollegen, Vorgesetzte und Mitarbeiter erfragen Zustimmung signifikant häufiger als Sprecher des Russischen. Die Erklärung dafür sehe ich in der unterschiedlichen Wirkung dieser Strategie: im Russischen werden Zustimmungspartikeln mit der Frageintonation (z. B. *да?*) weniger bei Kritik, sondern vielmehr bei Arbeitsanweisungen verwenden.

<sup>56</sup> Bitte.

<sup>57</sup> Wird in den Kontext einer Arbeitsanweisung eingebettet.

<sup>58</sup> Überredung.

<sup>59</sup> Abstimmung.

<sup>60</sup> Anteilnahme.

<sup>61</sup> Bitte um Erlaubnis.

<sup>62</sup> Arbeitsanweisung.

<sup>63</sup> Abstimmung.

<sup>64</sup> Überredung.

<sup>65</sup> Überredung.

det, da die Semantik dieser Partikeln einen Einsatz im nichtkonfliktären Kontext vorsieht<sup>66</sup> (*V: Хорошо. Значит, возьмите эту бумагу себе, да? и проработайте, а потом мне ее, пожалуйста, принесите, хорошо? SS 5-6*). Während die zustimmungssuchende Strategie bei der Formulierung einer Anschuldigung in Form von Behauptung oder Frage (*RDI, AN 5, JE 8, MV 4 Alk*) im Russischen gelegentlich noch Einsatz findet, sieht es bei der Formulierung von Gegenargumenten und Widersprüchen anders aus. So würde das Gegenargument, wie z. B. die Widerspruchs-Äußerung von *M: das ist technisch gar nicht möglich, ja?* mit dem Einsatz von Zustimmungspartikeln im Russischen komische Effekte nach sich ziehen. Mit anderen Worten: der Sprecher des Russischen würde es riskieren, nicht ernst genommen zu werden.

Eine weitere Differenz wurde bei der Äußerung von Zustimmung durch Vorgesetzte deutlich: Während deutsche Vorgesetzte in einer früheren Sequenz und expliziter Zustimmung äußern, bevorzugen russische Vorgesetzte die Strategie der ‚zögernden Zustimmung‘ bzw. des vorge-täuschten Zweifels.

### 7.3.3 Scheinbare Übereinstimmung<sup>67</sup>

Die Unterstrategie ‚Scheinbare Übereinstimmung‘ ist eine der beliebtesten Strategien sowohl in deutschen, als auch in russischen Kritik-Gesprächen.<sup>68</sup> Laut Brown/Levinson (113ff.) führt der Wunsch, oder der konventionelle Zwang, dem Hörer zuzustimmen, zu Mechanismen, bei denen sich der Sprecher (zunächst) so gibt, als würde er mit dem Hörer derselben Meinung sein.

In der Tat, die von mir untersuchten Kritik-Gespräche bieten eine Fülle von Beispielen, bei denen der Sprecher seine Nichtübereinstimmung kaschiert oder mit einer Zustimmung einleitet. Die Konstruktionen vom Typ *Ja, aber .../ Ja, nur ...* werden – zumindest zu Beginn der Auseinandersetzung – häufiger als expliziter Widerspruch eingesetzt.

Durch die anfängliche Zustimmung signalisiert der Sprecher meines Erachtens, dass er die Perspektive des Hörers berücksichtigt. Dies ermöglicht ihm, in einem weiteren Schritt seine eigene Perspektive einzubringen. Da diese jedoch schmerzvoll oder peinlich für den Hörer –

---

<sup>66</sup> Diese Einschränkung der pragmatischen Bedeutung erfolgt aufgrund meiner muttersprachlichen Intuition. Meine Deutung geht einher mit der Semantikbeschreibung in verschiedenen Wörterbüchern (z. B. Šimčuk/Ščur 1999; Balakai 2001), die als zentrale Bedeutungskomponente den Wunsch des Sprechers angeben, eine positive Antwort zu hören.

<sup>67</sup> Die Strategie Nr. 6 im Strategienbaum von Brown/Levinson (113) lautet im Original *Avoid disagreement*. Eine genauere Übersetzung wäre *Nichtübereinstimmung vermeiden*. Die folgende Darstellung werde ich jedoch auf einen Untertyp dieser Strategie beschränken, nämlich auf die *scheinbare Übereinstimmung*, aus diesem Grund entschied ich mich, diese Bezeichnung auf den gesamten Abschnitt auszudehnen.

<sup>68</sup> Diese Strategie zur Abschwächung der Nichtübereinstimmung ist darüber hinaus in verschiedenen Sprachen der Welt weit verbreitet: beispielsweise in verschiedenen Varianten des Englischen, im Tzeltal (Brown/Levinson 1987: 113 ff), sowie im Burundi (Albert 1972, zit. in Brown/Levinson ebd.).

und also stark gesichtsbedrohend – sein kann, vermutet der Sprecher einen ‚natürlichen‘ Widerstand gegen seine Perspektive bei dem Hörer. Der Sprecher demonstriert mit dieser Strategie Verständnis, und pflegt dadurch das positive Gesicht des Hörers; also gelingt es ihm damit meiner Meinung nach den Widerstand des Sprechers nicht zu erhärten, sondern ihn für die andere Perspektive zu öffnen.

Brown/Levinson (114f.) schildern, wie mit der Verwendung der Strategie der scheinbaren Übereinstimmung der Sprecher dem Hörer zeigt, dass er „eigentlich“ auf seiner Seite ist, also dass er dieselbe Meinung, Perspektive, Einstellung hat – aber nur zum Teil. Also hilft die Betonung von Gemeinsamkeit – wenn auch einer teilweisen – dem Sprecher in seiner Absicht, eine vollkommene Gemeinsamkeit herzustellen, das heißt, seine Wünsche bzw. Forderungen vollkommen oder in wesentlichen Aspekten durchzusetzen.

Der Mechanismus der scheinbaren Übereinstimmung nimmt einen zentralen Platz in den Rechtfertigungssequenzen ein, die in der Regel einen großen Anteil eines Kritik-Gesprächs ausmachen. Im Russischen wird diese Strategie jedoch vergleichsweise seltener und meistens in einer späteren Sequenz als im Deutschen eingesetzt, wie dies bereits ein im früheren Abschnitt zitierter Auszug aus den Memoiren von Hakamada (2006) erwarten ließ. Im Deutschen dagegen gehört die scheinbare Übereinstimmung häufig sowohl zum Anfang des Gesprächs, als auch zum versöhnenden Abschluss.

### 7.3.3.1 Kollegen

Deutsche Kollegen – im Gegensatz zu russischen – setzen die Strategie der Vermeidung von Nichtübereinstimmung in der Regel bereits am Anfang des Gesprächs ein. Folgende Beispiele belegen dies deutlich.

Im folgenden Beispiel zeigt der kritisierende Kollege *K1*, dass er die Umstände, die zu der von ihm kritisierten Handlung geführt haben, berücksichtigt, jedoch sich dazu gezwungen sieht, Grenzen zu setzen, damit auch seine Interessen vom Hörer berücksichtigt werden:

#### *MM 2.2, Telefonat*

- K1: [spricht zu ihrer Tochter am Telefon] [...] Schatz, das hatten wir gestern schon!  
K2: Petra, kannst du mal ... Petra, wir müssen hier diese eine Sache für den Chef noch erledigen. Du weißt, es liegt schon seit drei Tagen oben auf.  
K1: Na ja, meine Tochter, die hat ein wirklich schlimmes Problem im Moment. Du weißt, sie ist fünfzehn, ne?  
K2: *Ist ja richtig, aber trotzdem, du weißt doch, dass wir das heute fertig haben müssen.*  
[...]

Es entsteht der Eindruck, als würde *K2* den Vorwurf an seine Kollegin beinahe unfreiwillig äußern. Ein ähnliches Ziel verfolgt auch der kritisierende Kollege *K1* im nächsten Gespräch:

### TM 1.1, Kontext: Telefonat

K1: Mensch, Gerhard, wir haben gleich zehn vor vier. Wir haben gleich Feierabend. *Weißt du, ich finde es ja in Ordnung, dass du zu deiner Tochter Kontakt unterhältst. Und sie ist sicher auch in einem schwierigen Alter, aber jeden Arbeitstag hier, kurz vor Feierabend hänge ich hier mit deiner Arbeit zusätzlich [?]. Kannst du das nicht in deinen Feierabend hineinverlegen?*

K2: *Ja, würde ich gerne machen, aber zurzeit macht sie eine sehr schwierige Phase durch.*

[...]

Jedoch wird K1 mit derselben Strategie zurückgewiesen: K2 signalisiert einerseits die Bereitschaft, auf die Forderungen von K1 einzugehen, andererseits hebt er diese Bereitschaft durch den Hinweis auf die *schwierige Phase* seiner Tochter auf.

Ebenfalls zu Beginn des Gesprächs verwendet diese Strategie der kritisierende Kollege K1 im nächsten Beispiel. Dabei versucht K1 die Argumente seiner Kollegin zu antizipieren, sie auszusprechen und mit einem anschließenden *aber* zu entkräften:

### KJ 1.1, Kontext: Telefonat

K1: *Liebe Kollegin, das ist wirklich schön mit deiner Tochter, dass du eine hast, aber jedes Mal, jedes Mal muss ich mich um dein Zeug kümmern. Wie siehst du denn das? Soll ich jetzt auch telefonieren mit irgendjemand? Und du machst mein Zeug?*

K2: *Na, ich denke, du verstehst das nicht richtig, meiner Tochter geht es sehr schlecht, die hat total die Probleme in der Schule und ihr Freund hat Schluss gemacht. Das ist total wichtig, dass ich ihren Bedürfnissen nachkomme. Wenn sie mich schon mal anruft - wir reden ja wenig miteinander - dann möchte ich auch gerne mit ihr sprechen und die Gelegenheit dazu, verstehst du? ...*

K1: *Das ist klar, und wir kennen uns ja auch schon eine Weile. Aber - auch deine Tochter, die ist super! Das weiß ich alles, aber das ist sehr oft, findest du nicht auch?*

K2: *Es ist ja ...*

[...]

Auf den Vorwurf von K1 reagiert seine Kollegin damit, dass sie mehr Verständnis einklagt. Auch hier greift K1 zu der Strategie der scheinbaren Übereinstimmung: zunächst verweist er darauf, dass ihm die Umstände bekannt sind, dass die kollegiale Beziehung vertrauensvoll ist, und dass er die Tochter nett findet – dies sind Argumente, die der Perspektive von K2 entsprechen – und schließt seinen Redebeitrag mit einem Vorwurf ab, der der ‚eigentlichen‘ Intention dient, seine Perspektive der Missbilligung einzubringen.

Auch die Verwendung im versöhnenden Abschluss bzw. beim Versuch, den versöhnenden Abschluss herbeizuführen, ist für den Sprachgebrauch der deutschen Kollegen typisch:

### MM 3.5, Alkohol

[...]

K1: *Also, wie gesagt, Privatsphäre gehört nach Hause und nicht in das Büro. Und irgendwie, weißt du, du vergraulst uns hier die Kunden, und wir wundern uns, warum keiner mehr reinkommt!*

K2: *Ach, na ja, Kunden! Ach! Es gibt auch Wichtigeres als Arbeit! Ja? Manche Sachen ... Das war vielleicht keine gute Idee, oder kann nicht passen, ich verstehe das ja auch, aber es ist eben so, [fängt an, weinerlich zu sprechen] im Moment geht es mit meiner Frau ganz schwierig.*

[...]

Auf den Vorwurf von *K1* reagiert *K2* zunächst damit, dass er an seiner Perspektive festhält (*Es gibt auch Wichtigeres als Arbeit*), wechselt aber dann plötzlich zu der Perspektive seiner Kollegin, um dann sofort seine eigene Perspektive (familiäre Probleme) einzubringen.

Bei der statistischen Auswertung des Korpus fallen folgende kulturspezifische Unterschiede bei der Verwendung der Strategie der ‚scheinbaren‘ Übereinstimmung auf. Von den 18 deutschen Gesprächen unter Kollegen weisen vier Gespräche Anfangssequenzen mit der Strategie der ‚scheinbaren‘ Zustimmung auf: *TM 1, MM 2, KJ 1, HS 1*. Im Gegensatz dazu enthält von den 19 russischen Gesprächen unter Kollegen in der Anfangssequenz kein einziges die ‚scheinbare‘ Zustimmung. Lediglich zwei russische Gespräche enthalten eine Äußerung von Verständnis, die mit der Zustimmung gewissermaßen verwandt ist, da sie ebenfalls der Pflege des positiven Gesichts dient:

#### *KO 2, Telefonat*

- K1:* Ты хотел со мной поговорить о чем-то?  
*K2:* Ну вообще-то да. *Понимаешь, я, конечно, понимаю, это твоя личная жизнь. У меня тоже есть семья: я прекрасно понимаю, что нужно разговаривать с семьей, но всему есть граница. Понимаешь, я не доволен этим.*
- K1:* Чем?  
*K2:* Ну потому что ты постоянно...  
*K1:* Чем ты недоволен?  
[...]  
*K2:* Я не буду здесь работать один. Я пойду к начальнику и пожалуюсь, что мой коллега не хочет со мной работать.  
[...]  
*K1:* Мне кажется, здесь проблема не в этом, здесь нужны успокоительные капли.  
*K2:* Успокоительные капли?  
*K1:* Почему ты своими проблемами постоянно меня нагружаешь?  
*K2:* Потому что ты постоянно болтаешь! Ты постоянно болтаешь по телефону!  
*K1:* Да это ты сейчас болтаешь!  
[...]

Bereits bei diesem Gespräch wird deutlich, dass der Ausdruck von Verständnis, den *K2* zu Beginn des Gesprächs äußert, ihn möglicherweise daran hindert, seine Intention der Unzufriedenheit über das Verhalten des Kollegen zum Ausdruck zu bringen. Wie in diesem so auch in dem folgenden Beispiel wird keine explizite Einigung am Ende des Gesprächs erzielt:

#### *MV 4, Telefonat*

- K1:* *Витя, я понимаю, что тебе очень сейчас очень волнительно, что происходит с твоим ребенком, но знаешь, у меня тоже, вот, по горло проблем своих домашних, голубчик, я из-за того времени, которое ты тратишь на эти разговоры, не могу брать на дом твою работу. Пожалуйста, устраивайся так, разговаривай, сколько хочешь, а потом делай свою работу. Я за тебя больше работать не могу!*
- K2:* Угу.  
*K1:* И не обижайся на меня! У меня такая ситуация, я действительно не в состоянии. Ты знаешь, у меня там дома бабушка лежит, и дети в саду, я еще на одну работу бегаю.  
*K2:* Угу.

K1: Не могу, милый, я тебе очень сочувствую, я понимаю, что у девочки там у тебя сложности сейчас, да? Но я не могу, извини.

Dieser signifikante Unterschied könnte dafür sprechen, dass Sprecher des Russischen davon ausgehen, dass die Strategie, ein Kritik-Gespräch mit der – wenn auch ‚scheinbaren‘ – Zustimmung zu beginnen, Chancen auf kommunikativen Erfolg mindert.

Folgende Beispiele veranschaulichen, dass die Strategie der scheinbaren Übereinstimmung im russischen Kulturkreis seltener und in einer späteren Sequenz eingesetzt wird und also vermutlich eine andere Wirkung als im deutschen aufweist. Möglicherweise verzichten die Sprecher des Russischen auf diese Strategie, da sie glauben damit Missverständnisse zu provozieren bzw. den Eindruck von Heuchelei zu hinterlassen.

Das folgende Beispiel stellt einen typischen Verlauf eines Kritik-Gesprächs unter russischen Kollegen dar, bei dem der kritisierende Kollege (*K1*) nicht mit einer scheinbaren Zustimmung beginnt, sondern mit einer Beschuldigung bzw. Äußerung von Unzufriedenheit:

#### *SP 1.2 Telefonat*

K1: Петь, у тебя другого времени нету поговорить по телефону? Работа ж стоит!

K2: Ну, как говорят в Одессе, работа - не волк, в лес не убежит.

K1: Ну, работа-то не волк, ну а завтра чем мы будем отчитываться перед начальством?

K2: Прodelанной работой.

K1: Не понял.

K2: Ну, вот, когда нужно будет тебе тоже позвонить, никто же тебе замечаний делать не будет.

K1: Петья, [...] ради бога, вопросов, конечно нет, говори себе сколько хочешь. Но работа-то стоит! Завтра отчет. Опять будем сидеть до ночи.

K2: Ты расстраиваешься на данном этапе из-за потраченных денег для фирмы, или что? Я не могу понять, что вас беспокоит, коллега.

K1: Меня личное время беспокоит, меня также и фирма беспокоит, или тебя фирма не интересует?

K2: Фирма интересует, но если нужно мне поговорить с ребенком, то для меня это будет важнее. [...]

K1: Мы уже перерекаемся полтора часа!

K2: Ну так поэтому, зачем нужно было затевать этот разговор? Оно никому не надо.

K1: Все давай работать. Давай работать.

K2: Начинай работать.

*K1* bringt zwar als Teil der gemeinsamen Perspektive seine Akzeptanz der Privattelefonate am Arbeitsplatz zum Ausdruck, dies geschieht jedoch erst nach dem eingangs geäußerten Vorwurf. Der kritisierte Kollege *K2* bekräftigt ebenfalls die Anteile der gemeinsamen Perspektive, indem er behauptet, dass es ihm auch um das Wohl der Firma geht, verweist aber gleich auf das für ihn Wichtigere – die Gespräche mit seinem Kind. Beide Kollegen wenden die Strategie der scheinbaren Übereinstimmung an, so dass hier der einzige Unterschied zur Verwendung im deutschen Kulturkreis in der Sequenzpositionierung deutlich wird.

Auch das nächste Beispiel veranschaulicht eine spätere Positionierung von scheinbarer Übereinstimmung als im Deutschen. Der kritisierende *K1* beginnt mit einem Vorwurf:

#### *KO 4.2, Alkohol*

- K1: *Алексей Григорьевич, ну что же вы вчера?*  
K2: *Ой, Сашенька, не говори, не говори, ой.*  
K1: *Ну что делать-то будем? Я не знаю. Ты знаешь, я как бы всегда к тебе с пониманием отношусь. Но, все-таки, как-то пора бы и конец положить.*  
K2: *Саш, ну ... Ну, хорошо, ну бывает, ну ты же сам знаешь ...*  
[...]  
*Ну мы же вместе с тобой выпивали.*  
K1: *Объясни мне причину, почему это надо было делать обязательно вчера? Ты знал, что придут клиенты.*  
K2: *Ну выпил, так выпил.*  
K1: *Так почему, я тебя спрашиваю.*  
K2: *Ну какая разница?*  
[...]  
K2: *Саша, послушай меня внимательно, я благодарен тебе, что ты обо мне беспокоишься, но, пожалуйста, не надо меня жизни учить, не нужно мне читать жизненных уставов.*  
[...]  
K1: *Хорошо. Я хотел тебе помочь.*  
K2: *Спасибо. Я очень благодарен тебе за твои усилия, но... Ну ладно, все, давай, иди работай.*

Erst nach dem eingangs geäußerten Vorwurf kombiniert *K1* in seinem zweiten Redebeitrag einen Verständnisausdruck mit der Absicht, seine Forderungen durchzusetzen: *Weißt du, ich habe immer Verständnis für dich. Aber irgendwie muss man damit* [mit dem Alkoholmissbrauch] *auch Schluss machen.* Der Kritisierte reagiert zwar mit einer Anerkennung der Bemühungen seines Kollegen, gibt aber auch zu verstehen, dass er nicht bereit ist, die Perspektive seines Kollegen zu übernehmen – der doppelte Einsatz der Strategie der scheinbaren Übereinstimmung –, sodass auch hier keine deutliche Einigung erzielt wird.

#### *7.3.3.2 Vorgesetzte*

Aus dem Korpus der vorliegenden Untersuchung wird ersichtlich, dass russische Vorgesetzte gegenüber ihren Mitarbeitern die Strategie der scheinbaren Übereinstimmung seltener als umgekehrt und seltener als deutsche Vorgesetzte verwenden.

Zunächst sei hier ein Beispiel aus der Sprachverwendung eines deutschen Vorgesetzten angeführt. Mit einem Verständnissignal versucht der Vorgesetzte dem emotionalen Ausbruch bei einer Mode-Schneiderin entgegenzuwirken und mit der anschließenden Einschränkung (*aber...*) sie dazu zu bringen, auch seine Perspektive zur Kenntnis zu nehmen, also seinen Forderungen Folge zu leisten:

### MM 7.5, Produktionsmängel

[...]

V: *Natürlich, Frau Kleinhein, ich verstehe Sie ja genau, aber letztendlich ist uns der Wunsch des Kunden ... der Kunde ist König, das wissen Sie genauso wie ich, das heißt: wir müssen gute Arbeit abliefern. Und dafür steht das Haus nun mal "Nadelfein und Söhne" seit hundertfünfzig Jahren.*

[...]

Seine Verständnisäußerung wirkt markiert höflich, vor allem im Vergleich zu ähnlichen Äußerungen von russischen Vorgesetzten. Das folgende Beispiel veranschaulicht, wie eine scheinbare Zustimmung zur Kritik durch den russischen V durch einen anschließend geäußerten Vorwurf mit einem starken belehrenden Anteil ihre Kraft als Höflichkeitsstrategie einbüßt:

### SP 4.2, Taxiunternehmen

[...]

M: *Если вы спрашиваете с меня работу, так дайте мне материалы, дайте мне какое-то оборудование, с чем я мог бы работать. Не могу я выпустить машину, поковыряв ее пальцем.*

V: *Я с вами согласен, только почему вы как механик выпускаете на линию неисправные машины? Я не спрашиваю у вас, почему они не отремонтированы. Я спрашиваю, почему вы их выпускаете?*

[...]

### 7.3.3.3 Mitarbeiter

*Kritikerwidern. Zustimmung äußern.* Zustimmung zu Kritik seitens eines Mitarbeiters beinhaltet in der Regel gleichzeitig auch sein Versprechen, die Arbeitsaufgabe gemäß den aufgestellten Forderungen zu erfüllen bzw. den Schaden zu ersetzen.

Auch im Sprachgebrauch von Mitarbeitern, wird deutlich, dass die scheinbare Zustimmung im deutschen Kulturkreis in einer früheren Sequenz – meist gleich nach der Anschuldigung – geäußert wird, im russischen dagegen erst nach einer Phase konfrontativen Austauschs.

Dies veranschaulicht das folgende Beispiel, in dem die deutsche Mitarbeiterin der an ihr geäußerten Kritik sofort zustimmt und dadurch eine gemeinsame Perspektive schafft, was ihr schließlich ermöglicht, ihre eigene Sichtweise mit rechtfertigenden Umständen einzubringen:

### AK 5.1, Produktionsmängel

V: Guten Tag, Frau Meier.

M: Ja, guten Tag, Frau Müller.

V: Seit einer Woche gucke ich mir jetzt dieses ... Gucke ich mir jetzt Ihre Arbeit an, und ich finde es Nicht in Ordnung, dass Sie dauernd Fehler reinbauen. Sie wissen, wir müssen den Kunden gute Wahre bieten. Wir können hier nicht irgendwelchen Mist bauen.

M: *Ja, also... Das ist natürlich ... Ich hab das auch schon gesehen. Diese Naht ist wirklich schlecht, und dieser Faden läuft da immer so quer. Aber, irgendwie, ich glaube nicht, dass das... Also ich hatte das auch schon so vor ... Wirklich vor fünf Tagen habe ich hier dem Herrn ...*

V: Ach sie meinten bestimmt ... Sie meinen bestimmt Herrn Müller.

M: Ja, genau, den. Dem habe ich schon Bescheid gesagt, dass hier irgendwie was mit der Maschine

Nicht in Ordnung ist, und jetzt habe ich ... Aber er meinte so: "Ja, wir gucken mal" und so, aber letztendlich: ich habe immer noch die gleiche Maschine, und jedes Mal der gleiche Faden, jetzt habe ich mich natürlich auch nicht getraut, das irgendwie einfach nun nicht zu machen. Und dann habe ich das einfach so weiter gemacht.

V: Aber so war die ganze Arbeit der Woche im Prinzip für die Katz, ne?

M: *Völlig umsonst.*

[...]

Im Gegensatz dazu bevorzugen kritisierte russische Mitarbeiter nicht gleich nach der Anschuldigung die scheinbare Zustimmung zu äußern, sondern der ‚geplanten‘ Zustimmung eine konfrontative Sequenz vorzuschieben, wie dies das folgende Beispiel belegt:

*AN 3, Liste (Список)*

V: Секретарь, я возмущена, что этот очень важный список - сегодня вечером будет заседание - он не готов. В чем дело? Объясните мне, пожалуйста.

M: Я, конечно, извиняюсь, но на меня взвалили столько работы. Я просто не успел это сделать. Надо было конкретно сказать, что это очень срочно, допустим. Я не могу разорваться...

V: Нет, я говорила, что это очень срочно и очень важно. Сегодня он мне нужен, он мне нужен для работы! И, милый мой, я ничего не знаю, вы сегодня останетесь без обеда. Садитесь и делайте работу.

M: Ну, я извиняюсь, конечно - я останусь, буду делать - но просто надо как-то соизмерять силы. То, что я могу делать и не могу делать. На меня слишком навесили много работы, поэтому, я считаю ...

V: [Пытается перебить] Но вы могли ...

M: ... конечно, я должен был это сделать, я согласен, но у меня не хватило времени и сил. Ну, придется остаться и в свое время доделать.

V: Ну так, о заболевшей коллеге, я, например, не знала. И вы могли бы мне сообщить об этом, и, возможно, я бы нашла человека, который бы вам помог в этом. [...]

M: Ну, в общем, это моя вина, это моя проблема, я виноват, считаю, [...] останусь в свое время, буду работать.

V: Ну, я довольна.

Auf die Beschuldigung von *V* reagiert *M* zwar zunächst mit einer Entschuldigung, bringt jedoch auch Vorwürfe ein (zuviel Arbeit; unkonkrete Arbeitsanweisung; Unmöglichkeit, für zwei zu arbeiten; die Verfehlung der Chefin, ein angemessenes Arbeitspensum zu bestimmen). Indirekt kann zwar auch eine Entschuldigung als Zustimmung zu Vorwürfen gedeutet werden, sucht man hier aber nach einer expliziten – wenn auch scheinbaren – Zustimmung, so findet man diese erst nach den gerade aufgezählten Vorwürfen, und diese wird mit einer Rechtfertigung versehen: *ich hatte nicht genug Zeit und Kraft dafür*. Für den intentionalen Charakter der konfrontativen Phase spricht die Erklärung von *M*'s Strategie nach dem Rollenspiel:

Aus dem Interview:

M: "Я считаю, что [со мной] справедливо [обошлись], но погудеть все равно надо было: сказать, что много работы. [...]"

„Ich finde, dass ich gerecht behandelt wurde, aber ich musste trotzdem Aufstand machen und sagen, dass zu viel Arbeit da war. [...]" (Übersetzung – O.S.)

Wie die Korpusanalyse es ergeben hat, bestehen folgende kulturspezifische Differenzen im Gebrauch der Strategie der ‚scheinbaren‘ Zustimmung: Sowohl deutsche Kollegen, als auch Vorgesetzte und Mitarbeiter verwenden diese Strategie häufiger bzw. in einer früheren Sequenz als Sprecher des Russischen. Mit anderen Worten: Während Deutsche das Kritikgespräch mit einer Zustimmung beginnen und in einem weiteren Verlauf den Vorwurf – wenn nötig – äußern, bevorzugen Russen mit dem Vorwurf zu beginnen und eine Zustimmung später (wenn überhaupt) zu äußern.

#### **7.4 Mitteilen, dass Sprecher und Hörer kooperieren**

Die zweite große Klasse von Strategien der positiven Höflichkeit führen Brown/Levinson (1987:125) auf den Wunsch des Sprechers zurück, dem Hörer zu signalisieren, dass sie beide, der Sprecher und der Hörer, in einer wichtigen Angelegenheit miteinander kooperieren. Unter Kooperation definieren Brown/Levinson (ebd.) als das Anstreben von gleichen Zielen. Diese Begriffsbestimmung erlaubt den beiden Forschern, die Mitteilung (bzw. Behauptung) der Kooperativität als Unterstützung des positiven Gesichts und daher eine Kompensation von gesichtsbedrohenden Handlungen zu betrachten.

Eine kooperative Beziehung kann nach Brown/Levinson von dem Sprecher behauptet werden, indem er darauf hinweist, dass er von den Bedürfnissen des Hörers weiß und bereit ist, darauf Rücksicht zu nehmen. Des Weiteren kann die Kooperativität dadurch betont werden, dass eine gewisse Reflexivität zwischen den Bedürfnissen von Sprecher und Hörer signalisiert wird: entweder weil der Sprecher dem Hörer *das* wünscht, was der Hörer sich selbst wünscht; oder weil der Hörer dem Sprecher *das* wünscht, was der Sprecher sich selbst wünscht. Aus diesen sprachlichen Kunstgriffen (*manipulations*) ergeben sich die Unterstrategien „Besorgnis zeigen“, „Vorschlagen/Versprechen“ und „einschließendes-wir“, deren Wirkung im Folgenden genau untersucht wird.

##### *7.4.1 Der Sprecher signalisiert, dass er Kenntnis von den Bedürfnissen des Hörers hat und um seine Bedürfnisse besorgt ist<sup>69</sup>*

Signalisiert der Sprecher sein Wissen um die Bedürfnisse des Hörers sowie seine Bereitschaft, eigene Wünsche mit den Wünschen des Hörers abzustimmen, so erhält der Sprecher dank diesem Kooperationshinweis die Möglichkeit, den Hörer unter Druck zu setzen (vgl. Brown/Levinson 1987:125).

---

<sup>69</sup> Als Strategie Nr. 9 bei Brown/Levinson aufgeführt und bezeichnet als *Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants*.

#### 7.4.1.1 Kollegen

Die Beobachtung der Empirie zeigt, dass das Wissen über und die Sensibilität für die Bedürfnisse des Gesprächspartners in Kritik-Gesprächen vor allem unter Kollegen zum Ausdruck gebracht werden. Eine statushöhere Person braucht sich offensichtlich auf solche Argumente nicht zu stützen, um ihre Forderungen durchzusetzen. Daher wird sich die Schilderung der kulturspezifischen Differenzen auf das Sprachverhalten der Kollegen beziehen. Dabei wird auch in dieser Strategie eine größere Orientierung der Sprecher des Deutschen an der positiven Höflichkeit deutlich. Diese Differenzen sollen zunächst an der Situation des Alkoholmissbrauchs veranschaulicht werden. Der unterschiedliche Gehalt der Vorwürfe äußert sich darin, dass die Vorwürfe/Warnungen der deutschen Kollegen in erster Linie am Wohl des Kritisierten orientiert sind; die Warnungen der russischen Kollegen hingegen – am Wohl des Kritisierenden bzw. am Wohl aller. Dabei entsteht der Eindruck, dass der Beschuldigte im russischen Kulturkreis nicht an die Zugehörigkeit zu der Gemeinschaft ‚aller‘ erinnert wird, sondern es wird ihm in erster Linie die Perspektive des Ausgeschlossen-Seins aus der Gemeinschaft angedroht. Mit anderen Worten: Es handelt sich hier um ein ausschließendes *wir*. Diese zwei unterschiedlichen Einstellungen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Deutsche Kollegen: *Dein Verhalten finde ich nicht gut für dich.*
- Russische Kollegen: *Dein Verhalten finde ich nicht gut für uns* (ausschließendes *wir*, da nicht das Eigeninteresse des Alkoholkonsumenten, sondern die Interessen der Gruppe gemeint sind).

Auf diese unterschiedlichen Einstellungen lässt sich die Wirkung des Mitgefühls mit dem Alkohol-Konsumenten zurückführen, die von den Redebeiträgen deutscher Kritisierender ausgeht. Dagegen zeigen Sprecher des Russischen ein deutlich geringeres Mitgefühl mit dem Alkoholkonsumenten. Diese Beobachtung widerspricht der in der Forschung vertretenen Meinung, Russen würden sich mit den Alkoholkonsumenten solidarisch und nachsichtig zeigen.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Die Vorstellung von der solidarischen Einstellung gegenüber Alkoholmissbrauch im russischen Kulturkreis vertreten u. A. Baumgart/Jänecke (1997:96ff.), die sich auf Ergebnisse einer „Russland-Studie“ berufen, die 1994 von der T.W.I.S.T. Unternehmensberatung durchgeführt wurde (9 S., erschienen in München). Nach den Ergebnissen dieser Vergleichsstudie gab es unterschiedliche Reaktionen auf die Frage, was man tun würde, wenn ein Kollege/Vorgesetzter am Arbeitsplatz Alkohol trinkt. Während über die Hälfte der befragten Deutschen an diese Situation aktiv herangehen würden (z. B. den Betroffenen zur Rede stellen, den Betriebsrat oder Vorgesetzte einschalten usw.), entscheidet sich im Gegensatz dazu die überwiegende Zahl der befragten Russen (74%), ein solches Verhalten zu tolerieren und kommentarlos zuzusehen. Die meisten der Befragten verurteilten zwar den Fakt des Alkoholmissbrauchs am Arbeitsplatz, jedoch gab es auch Fälle von „heimlicher Akzeptanz“ und sogar „Solidarität mit den Trinkenden“. Die Autorinnen betonen: „Das Thema Alkohol am Arbeitsplatz hat also noch nicht an Aktualität eingebüßt und dürfte auch bei der konkreten Ausgestaltung deutsch-russischer Kooperationsbeziehungen eine Rolle spielen.“ (ebd.).

Die von mir aufgezeichneten Kritik-Gespräche weisen eine wesentlich größere Toleranz gegenüber Alkoholmissbrauch bzw. Nachsicht und Mitgefühl im deutschen Kulturkreis, und in einem starken Gegensatz dazu eine konsequente, gnadenlose Verurteilung im russischen Kulturkreis auf.

Die folgenden Ausschnitte aus den deutschen Kritik-Gesprächen (AK 2, CA 2, BC 2) belegen deutlich die Orientierung der Vorwürfe am Wohl des Kritisierten. Dies äußert sich zum einen darin, dass die Kritisierenden das Gespräch mit einer Nachfrage nach dem gesundheitlichen, seelischen Zustand oder möglichen Problemen beginnen; und zum anderen darin, dass die Kritisierenden ihre Vorwürfe in erster Linie durch den Hinweis auf die Konsequenzen für das persönliche Wohl des Alkohol-Konsumenten kompensieren:

#### *AK 2, Alkohol*

- K2: Ja, Hallo.  
K1: Guten Morgen, na, immer noch Kopfschmerzen?  
K2: Oh, hör bloß auf. Ich glaub, das war ein bisschen viel gestern. Das mache ich aber, glaube ich, nicht noch mal. Solche Großfeiern.  
K1: Ähm, ähm. Hast Du mitgekriegt? Da waren zwei Kunden, die sind abgehauen, als du da warst.  
[...]

#### *CA 2, Alkohol*

- K1: Also, mir ist es ein bisschen unangenehm, dich das zu fragen, aber hast du in letzter Zeit irgendwie Probleme? Oder bist du schlecht drauf?  
K2: Ne. Na, alles in Ordnung soweit.  
K1: Bist du sicher?  
K2: Klar!  
K1: Denn ich muss das sagen, weil es um unser Büro geht. Es haben sich Leute über deine Alkoholfahne beschwert, die du gestern offensichtlich gehabt hast. Und ich glaube nicht, dass es nur Hustensaft war.  
[...]

#### *BC 2, Alkohol*

- K2: Hallo Marie, schön, dass wir uns sehen! Du, ich wollte mal mit dir reden. *Gestern ging's dir nicht so gut, ne?*  
K1: Ah! Mir ging's gestern sehr gut! Du, so fröhlich war ich lange nicht!  
K2: *Ja, du, das hast nicht nur du gemerkt, auch andere, dass dein Fröhlichsein wohl auch gewisse Ursachen hatte. Ich denke, darüber sollten wir wirklich mal reden, so von Kollegin zu Kollegin. Ich verstehe, wenn du Probleme hast.*  
K1: Probleme? Du, das war so grad die schöne Faschingszeit, und überhaupt mal muss man doch das Leben auch ein bisschen leicht nehmen. Hier ist alles so ernst und so.  
K2: *Weißt du, ob Fasching oder nicht Fasching, ich verstehe, wenn Du nach der Arbeitszeit mal einen hinter die Binde kippst, aber in der Arbeit, so dass die Kunden das mitkriegen, das finde ich echt nicht gut, weder für dich persönlich noch für den Ruf unserer Firma. Also ich wollte eigentlich jetzt nicht als Moralprediger zu dir kommen, sondern wirklich sagen: "Mensch, Marie, können wir nicht darüber reden, was dich eigentlich beschäftigt?"*  
K1: Ah! Immer dies eine! Mir geht's gut! Sicher, na ja, vielleicht sollte ich nicht so viel nehmen, aber so ein bisschen am Arbeitsplatz, das muss doch einfach, diese Toleranz muss da sein!  
[...]

So kompensiert *K2* im obigen Gespräch ihre Kritik *das finde ich echt nicht gut* dadurch, dass sie nicht die Besorgnis um das Wohlergehen der Firma, sondern um das Wohlbefinden der Kollegin in den Vordergrund rückt.

Ebenfalls mit der Besorgnis um das Wohlergehen des kritisierten *K1* fängt ihre Argumentation *K2* im nächsten Ausschnitt an. Dabei bedient sie sich der „Klammerstruktur“, vermutlich um der Absicht der Besorgnis mehr Wirkung zu verleihen und dadurch die Wirkung der Belehrung erfolgreich zu kompensieren:

#### *KJ 2.2, Alkohol*

[...]

*K2:* *Na ja, es ist nur so, ich mach mir ja Gedanken! Um dich, und natürlich auch ums Geschäft! Also, es ist nicht gut, wenn die Leute hier rausrennen, weil du ein Problem...*

*K1:* *Das is' schön, dass du gedacht hast, aber, kümmere du dich um dein Leben.*

*K2:* *Das mache ich ja auch. Ich bringe ja mein Leben hier mit dir in diesem Büro zu.*

*K1:* *Ja, das ist doch gut, ich mein, ich belästige niemanden, und, ist OK.*

*K2:* *Uhu ... Na ja, so, der gestern, der Müller, der war irgendwie belästigt, glaube ich.*

*K1:* *Na ja, ist ja nicht unseres, oder? Ich mein, die Firma wird es wohl nicht erfahren?*

*K2:* *Na ja, das ist ja eben die Frage! Wenn das jetzt noch paar Mal vorkommt, - wenn ich an letzte Woche denke - das war ja jetzt nicht das erste Mal.*

*K1:* *Ich hab die Sache im Griff, das war jetzt bloß mal 'ne schwierige Zeit. Echt, das sind private Probleme, das ist meins. Das geht dich gar nichts an.*

*K2:* *Hast du irgendjemanden, mit dem du da drüber mal reden könntest, so?*

*K1:* *Ne, komm jetzt nicht auf die Sache! Ich brauch keine Selbsthilfegruppe! Das ist nur mal 'ne Zeit!*

[...]

Noch mehr Besorgnis um das Wohlergehen des Kollegen weist die Argumentation von *K2* aus dem nächsten Beispiel auf, der es gelingt, ihren Kollegen zur Einsicht zu bewegen, indem sie das Wohlergehen der Firma aus dem Gespräch fast gänzlich ausklammert:

#### *HS 3.3.2, Alkohol*

[...]

*K2:* *Ich verstehe sie [deine Situation], und ich will dir ja auch dabei helfen. Denn als nächste Sache wäre nämlich die [...], dass du deinen Arbeitsplatz verlierst, und mit dem Verlust deines Arbeitsplatzes wirst du irgendwann auch noch deine Wohnung verlieren, weil du sie ja dann nicht mehr bezahlen kannst. Und du landest dann wirklich irgendwo unter der Brücke und weißt gar nicht, wie schnell das gegangen ist.*

[...]

Zu den Intentionen des Besorgnisausdrucks am Ende von langen Belehrungssequenzen kann einerseits die Kompensation für die Belehrung und andererseits eine Vorwurfsabsicht mit einem Hinweis darauf gezählt werden, dass die Belehrung nicht ernst genommen wurde.

Während im Deutschen die Orientierung am Wohl des Kritisierten einen zentralen Platz einnimmt, steht im Russischen die Orientierung am Wohl der Gemeinschaft (des Teams, der Firma) im Vordergrund:

### AM 3, Alkoholmissbrauch

K2: Привет!

K1: Привет!

K2: Я вчера застала такую не очень хорошую ситуацию. Я бы не хотела, чтобы наша фирма разорилась из-за таких... Можно выпить после рабочего дня.

K1: Ну, а я думала, никто не придет!

K2: Нет, работа еще не закончилась. И ты знаешь, что мы всегда работаем [по принципу] "все для клиента". Даже ночью, если он позвонит, мы должны быть, как говорится, в любую минуту готовы.

[...]

### AN 2, Alkoholmissbrauch

K1: Давай, дружок, это первый и последний раз, если нет, то выбирай: или работа, или выпивка.

K2: Но у меня был повод! Серьезный повод! Рождение внука. Вот и поэтому я не рассчитал свои силы, и принял большую дозу. А закусить нечем было. И вот даже не ожидал сам, вот до такой степени опьянел.

K1: Нет, я тебя поздравляю, конечно, что у тебя родился внук. Я сам с удовольствием с тобой выпил бы, но после работы выпил бы. И с закуской, и все, как положено. Так что давай мы не будем обсуждать, какой праздник у тебя был. Ты просто не имел права это делать!

K2: Ну, я извинюсь перед своими клиентами...

K1: Нет, мы потеряли клиентов, я думаю, что они очень недовольны, да. [...] После этого пойдет слава о нашей фирме, что мы плохо занимаемся своим делом, и, я считаю, что от этого пострадает наша фирма.

[...]

### MV 4, Alkoholmissbrauch

K1: Слушай, а ты вообще понял, что вчера произошло? Да?

K2: Угу.

K1: Ты когда домой уходил, ты помнишь, к тебе там люди заходили?

K2: Угу.

K1: Ну и че ты им сказал?

K2: Хм.

K1: Не помнишь?

K2: Не помню.

K1: Ну вот, у нас сорвался крупный заказ. Мы должны были делать экскурсию по всему городу в течение недели. Ты им что-то брякнул... Ты слушай, ты все-таки следи за собой, а? Ну я знаю, что ты по этому делу большой специалист, но надо как-то все-таки... *Я на этот раз, как бы шито-крыто, я никому не скажу.* Но я тебя прошу, вот, просто, *для нашего всего отдела.* Ты же понимаешь: *мы* потеряли крупный заказ, значит *мы все* остались без дополнительных средств к существованию. И я тебя очень прошу: дома расслабляйся! Ну посмотри за собой, ладно?

[...]

Zu behaupten, dass im russischen Kulturkreis der Ausdruck von Besorgnis um das Wohl des Alkohol-Konsumenten keine Rolle spielt, wäre falsch. Jedoch nimmt im Russischen – im Gegensatz zum Deutschen – die Besorgnis um die Bedürfnisse des Hörers, vor allem im Fall von Alkoholmissbrauch, eher den Charakter einer Drohung bzw. Warnung an. So wird im folgenden Beispiel die Äußerung der kritisierenden K2 mit dem Hinweis auf die Perspektive

des Arbeitsplatzverlustes so formuliert, dass die Verpackung der Äußerung als Ratschlag ihren drohenden Charakter nicht wesentlich kompensiert:

#### *AM 3.3, Alkohol*

K2: Нет. Ты знаешь, что клиенты могут просто пойти уже к шефу напрямую и сказать, что "Ваши сотрудники не умеют работать". *И ты полетишь с этой работы, и больше ты не найдешь работу. Поэтому, мой совет: в следующий раз чтобы такого не было. Просто шеф тебя поймает!*

Noch deutlicher wird die Warnung im nächsten Beispiel ausgesprochen, wenn der Kritisierende anstatt *du verlierst deinen Arbeitsplatz* eine umgangssprachliche Formulierung wählt *du fliegst hier raus*. An diesem und anderen umgangssprachlichen und saloppen Ausdrücken (*чувак, офигел*) wird die Bereitschaft des Kritisierenden, den kommunikativen Druck auszuüben, erkennbar:

#### *SV 3, Alkohol*

K1: Чувак, ты что, вообще офигел? Ты знаешь, что ты вчера был пьяный? Из-за тебя мы потеряли клиентов. Только из уважения, скажем так, к тебе, я не предпринимал никаких попыток доложить об этом руководству. Ты очнись! Ты больше так не делай, потому что, я считаю, если это повторится еще раз, ты однозначно просто вылетишь отсюда.

Wobei betont werden muss, dass in diesem Redebeitrag Elemente der positiven Höflichkeit nicht gänzlich fehlen: *Nur aus Respekt dir gegenüber habe ich keinen Versuch unternommen, den Chef davon etwas wissen zu lassen*. Mit dieser Äußerung droht der Kritisierende an, in Zukunft den Chef zu verständigen, und verweist gleichzeitig auf seinen Respekt gegenüber dem Alkohol-Konsumenten, um die Bedrohung des positiven Gesichts zu kompensieren.

Auch die Erwartungshaltung eines Alkohol-Konsumenten im russischen Kultur-Kreis lässt sich weniger als Erwartung von Besorgnis, sondern vielmehr als Erwartung von Belehrungen, Drohungen und Warnungen definieren. Dafür spricht – neben den gerade diskutierten Ausschnitten aus *AM 3* und *SV 3* – der folgende Ausschnitt aus dem bereits zitierten Gespräch, in dem der Kritisierte *K2* die Besorgnis seines Kollegen mit Belehrung gleichsetzt und diese vehement ablehnt:

#### *KO 4.4, Alkohol*

[...]

K2: Саша, послушай меня внимательно, я благодарен тебе, что ты обо мне беспокоишься, но, пожалуйста, не надо меня жизни учить, не нужно мне читать жизненных уставов.

K1: [...] *Хорошо. Я хотел тебе помочь.*

[...]

Die folgenden zwei Beispiele – *MV 4* und *JE 3* – sind die einzigen wenigen seltenen Belege im russischen Korpus für die Besorgnis des Kritisierenden um die Bedürfnisse des Alkohol-Konsumenten. Die kritisierende *K1* schließt das Gespräch mit der folgenden Äußerung ab: *Wir werden es sehr bedauernswert finden, wenn Du in diesen schwierigen Zeiten deinen Ar-*

*beitsplatz verlierst.* Jedoch ist auch hier die eigentliche Intention – die der Drohung oder der Besorgnis – nicht eindeutig zu bestimmen:

*MV 4, Alkohol*

- K1: Слушай, а ты вообще понял, что вчера произошло? Да?  
K2: Угу.  
K1: Ты когда домой уходил, ты помнишь, к тебе там люди заходили?  
K2: Угу.  
K1: Ну и че ты им сказал?  
K2: Хм.  
K1: Не помнишь?  
K2: Не помню.  
K1: Ну вот, у нас сорвался крупный заказ. Мы должны были делать экскурсию по всему городу в течение недели. Ты им что-то брякнул... Ты, слушай, ты все-таки следи за собой, а? Ну я знаю, что ты по этому делу большой специалист, но надо как-то все-таки... *Я на этот раз, как бы шито-крыто, я никому не скажу.* Но я тебя прошу, вот, просто, *для нашего всего отдела.* Ты же понимаешь: мы потеряли крупный заказ, значит мы все остались без дополнительных средств к существованию. И я тебя очень прошу: дома расслабляйся! Ну посмотри за собой, ладно?  
K2: Угу.  
K1: *Нам всем будет очень жалко, если ты выйдешь из наших рядов. Сейчас время такое тяжелое.* И я тебя очень прошу, ладно? Все, все. Забыли.

Würde man die letzte Äußerung als positive Höflichkeitsstrategie anerkennen, so fällt auch in diesem Fall ein weiterer Unterschied zum Deutschen auf – dies ist eine spätere sequenzielle Positionierung, die bei russischen Gesprächen nicht am Anfang (bzw. in der Mitte), sondern vielmehr am Ende des Gesprächs geschieht. Wobei die Orientierung am Wohl der Gemeinschaft eindeutig prevaliert und als verletzter Wert postuliert wird. Ebenfalls wird im nächsten Beispiel in erster Linie die Orientierung am Wohl des Geschädigten, des anderen, also der Kollegin, in den Vordergrund gerückt, und erst dann die Orientierung am ‚eigenen‘ Wohl (am Wohl des Alkohol-Konsumenten) als Wert gesetzt:

*JE 3.3, Alkohol*

[...]

- K2: Ты понимаешь, я могу понять... но ведь ты знаешь, что сейчас в наше время настолько высока конкуренция и настолько важен клиент для фирмы. *Это и моя работа, и твоя работа, и от этого зависит доход фирмы, и успех всего предприятия.* Если пойдет о нас такая слава, если клиенты будут о нас так говорить, даже без моего доклада шефу может информация такая поступить. Но я не буду шефу говорить. Единственное что, я не уверена, что это выход из ситуации, что это помогло в *твоей ситуации.*

[...]

Für eine übersichtliche Gegenüberstellung wurde ein statistischer Vergleich der Argumentationsinhalte vorgenommen, der in der folgenden Tabelle wiedergegeben ist:

Tabelle 7: Strategie <i>Besorgnis um die Bedürfnisse des Hörers</i>					
1. Einstellung: <i>Hast Du Probleme?</i> bzw. <i>Dein Alkoholkonsum schadet dir.</i>					
Dt.			Ru.		
an 1. Stelle [=St.]	2. St.	3. St.	1. St.	2. St.	3. St.
in 3 Gesprä- chen [=G.]	4 G.	Nicht belegt	1 G.	2 G.	1 G.
2. Einstellung: <i>Dein Alkoholkonsum schadet uns.</i>					
Dt. (vermutlich uns/inklusive)			Ru. (vermutlich uns/exklusive)		
1. Stelle	2. St.	3. St.	1. St.	2. St.	3. St.
Nicht belegt	4 G.	3 G.	6 G.	1 G.	1 G.
3. Einstellung: <i>Dein Alkoholkonsum schadet den Kunden.</i>					
Dt.			Ru.		
1. St.	2. St.	3. St.	1. St.	2. St.	3. St.
6 G.	2 G.	Nicht belegt	2 G.	4. G	1. G.

Die statistische Auswertung des Korpus nach dem Merkmal des Argumenteninhalts legt nahe, dass die Besorgnis des Kritisierenden um die Bedürfnisse des Alkohol-Konsumenten nicht zu einer Konvention in der russischen Kultur gezählt werden kann. Während an der ersten und zweiten Stelle bei der Argumentation in deutschen Kritik-Gesprächen die Einstellung *Hast Du Probleme?* bzw. *Dein Alkoholkonsum schadet dir* und die Einstellung *Dein Alkoholkonsum schadet den Kunden* vorkommen, - ist im Russischen die Einstellung *Dein Alkoholkonsum schadet uns* von zentraler Bedeutung.

Aus dem in diesem Abschnitt vorgenommenen Vergleich von Ausdrucksweisen von Besorgnis um die Bedürfnisse des Hörers in Kritik-Gesprächen zum Thema Alkoholmissbrauch wird deutlich, dass im deutschen Kulturkreis vor allem die Orientierung an den Bedürfnissen des Alkohol-Konsumenten Vorrang hat, so dass damit insbesondere der Pflege des positiven Gesichts Rechnung getragen wird. Dagegen orientieren sich Sprecher des Russischen in erster Linie am Wohl des Geschädigten bzw. der Gemeinde. Dabei finde ich die Interpretation des ‚gemeinsamen‘ *uns* im Russischen als eines ausschließenden *wir* am zutreffendsten. Also scheint im Russischen die Tendenz des Ausschließens, des Ausgrenzens zu prevalieren, im Deutschen dagegen – des Einschließens und Solidarisierens, und dies geschieht aufgrund des Besorgnisausdrucks mit dem Hauptakzent auf das Wohl des Kritisierten. Also kann auch bei dieser Unterstrategie der positiven Höflichkeit eine größere Gewichtung im deutschen Kulturkreis attestiert werden.

#### 7.4.2 Anbieten, Versprechen, Vorschlagen, Einladen<sup>71</sup>

Solche Unterstrategien wie Anbieten, Versprechen, Vorschlagen, Einladen wirken solidarisierend durch die gegenseitig unterstellten gemeinsamen Wünsche: Der Sprecher kann behaupten, dass er das, was der Hörer sich wünscht, ihm auch wünscht und wird ihm dabei helfen, das zu bekommen (vgl. Brown/Levinson 1987:125ff). All diese sprachlichen Aktivitäten betonen die vorhandenen kooperativen Absprachen bzw. erwecken den Eindruck der Kooperativität. Auch die mögliche Unaufrichtigkeit der damit verbundenen Intentionen bewerten Brown/Levinson als eindeutig positiv, da es ihrer Ansicht nach nicht wichtig ist, ob der Sprecher sein Angebot tatsächlich angenommen sehen möchte, sondern, dass es dem Sprecher um die Pflege des positiven Images des Hörers geht. So schreiben Brown/Levinson über die Aufrichtigkeit von Angeboten/Versprechen Folgendes: „[...] even if they are false (,I'll drop by sometime next week') they demonstrate S's good intentions in satisfying H's positive-face wants.“ (Brown/Levinson ebd.).

Es erscheint nahe liegend, dass diese Strategie besonders häufig im Sprachgebrauch der Kritisierten vorkommt, da diese um die Pflege des positiven Gesichts des Geschädigten bemüht sein sollten, um die Zumutung nach der Fehlhandlung auszugleichen: z. B. eine Einladung zum Essen (*KJ 1*), ein Hilfsangebot (*JE 1*) u. Ä. Überraschenderweise entscheiden sich auch Kritisierende für diese Strategie – mit dem Ziel, die potenzielle Imagebedrohung vor oder nach dem Kritik-Akt abzuschwächen. Auffällig wird, dass Angebote, Versprechen, Vorschläge und Einladungen fast ausschließlich im Sprachgebrauch der deutschen Kritisierenden vorkommen. Russische Kritisierende verzichten fast gänzlich darauf.

##### 7.4.2.1 Kollegen

Im Gegensatz zu russischen Kritisierenden benutzen deutsche Kritisierende diese Strategie mit dem Ziel der Kompensation ihrer Vorwurfssequenzen sowie mit dem Ziel der Stärkung der kollegialen Beziehung.

##### CA 2, Alkoholmissbrauch

[...]

K1: *Hast du irgendwelche Probleme, bei denen man dir helfen müsste? Du weißt, dass dir hier*

---

<sup>71</sup> Diese Unterstrategie wird als Strategie Nr. 10 aufgeführt und als *Offer, Promise* (Brown/Levinson 1987:125) bezeichnet. Ich habe die Palette dieser Strategie darüber hinaus um das Vorschlagen und Einladen erweitert, da alle diese Sprechhandlungen eine gemeinsam auszuführende Handlung beschreiben und die Komponente der freundschaftlichen (symmetrischen) Beziehung implizieren bzw. vortäuschen.

*geholfen wird.*

K2: Ja, ist halt, ne?... ist halt ein bisschen viel im Moment, da habe ich gedacht, ich könnte mich vielleicht richtig entspannen, dass es ein bisschen lockerer geht.

K1: *Und wenn du Urlaub beantragst? Und wenn du vielleicht Hilfe holst?*

K2: Ich denk mal drüber nach.

[...]

### *DA 13, Alkoholmissbrauch*

[...]

K2: Ich trinke nicht! ...

K1: *Ich, ich werd dich nicht verpfeifen*, aber du kannst es nicht mehr lange verbergen. Tu was dagegen!

K2: Also, ich bin nicht betrunken auf der Arbeit, hm?

K1: Tu was dagegen, wenn du was, *wenn du ein Problem hast, komm zu mir und sprich mit mir!* Aber Wenn du so weiter machst, bist du über kurz oder lang deinen Job los. Ich mach mir Sorgen.

K2: Ja, wir gucken mal, hm.

### *HS 3, Alkoholmissbrauch*

[...]

K2: *Du Harry, weißt du, dann können wir das vielleicht mal so machen, dass du mich mal abends besuchst und dann könnten wir über deine Probleme sprechen.* Aber stell dir mal vor, dieser Kunde ist so verärgert, dass... er gibt diese Informationen ja auch an andere Kunden weiter.

[...]

Harry, hör mal jetzt bitte wirklich zu. Also, ich mein das wirklich nur gut. Dieser Kunde, der erzählt das überall rum. Und mittlerweile laufen uns schon so viele Kunden weg, weil du ja schon des Öfteren alkoholisiert warst. Und denk bloß daran, wenn das jetzt hier Frau Weiß mitkriegt, dass du zwei mal die Woche mit 'ner Fahne in die Firma kommst *Wenn du Probleme hast, dann sag es mir, und wir können drüber reden und klären diese Sachen.* Und du wirst sehen, du wirst dich hinterher sicherlich viel wohler fühlen!

[...]

Die obigen drei Beispiele demonstrieren sehr anschaulich, wie deutsche Kollegen durch Gesprächsangebote bzw. Einladungen den belehrenden Anteil ihrer Rede abschwächen und eine solidarisierende Intention zum Ausdruck bringen. Ähnlicherweise gelingt es der kritisierenden K2 mit einem zweifachen Angebot an ihren Kollegen seine Kooperationsbereitschaft zu sichern:

### *KJ 2.3, Alkohol*

[...]

K2: *Gut, dass wir davon reden! Selbsthilfegruppe. Ich hab neulich eine Einladung gekriegt.*

K1: Du nervst!

K2: *Da könntest du ja mal mithingehen. Ich mein, musst doch nicht allein gehen.*

K1: Ja. [gereizt]

K2: Ja?! Hast Du "Ja" gesagt?! Gut! OK, dann lassen wir das. *Und wenn der Müller nächste Woche wiederkommt, dann red ich mit ihm. OK? Vielleicht kriegen wir es wieder hin.*

K1: Kannst es machen, wie du willst, aber das ist nur 'ne Phase, und die geht vorbei. Die ist jetzt auch vorbei.

K2: *Gut, wir gehen aber trotzdem beide hin. Ist gut.*

Die Kooperationsbereitschaft von K1 zeigt sich darin, dass er seine Alkoholprobleme – wenn auch unwillentlich – zugibt und sich auf das Selbsthilfegruppe-Angebot einlässt. Auch bei

diesem Beispiel wird offensichtlich, dass bei den deutschen Kritisierenden die integrierende Tendenz Vorrang hat. In dieser Hinsicht fällt ein markanter Unterschied bei den russischen Kritisierenden auf, denn diese stützen sich auf desintegrierende Strategien.

Die einzige sprachliche Aktivität im Sinne der hier behandelten Strategie, die russische Kritisierende verwenden, ist das Versprechen, den Chef nicht in Kenntnis zu setzen. Jedoch auch dieses Versprechen trägt keinen eindeutigen solidarischen (einschließenden) Charakter im Sinne der positiven Höflichkeit, denn dieses Versprechen lässt sich nicht immer eindeutig von einer Drohung unterscheiden.

Die ausschließende Absicht der russischen Kollegen demonstriert deutlich das folgende bereits zitierte Beispiel, bei dem nicht klar unterschieden werden kann, ob K2 ihr Versprechen abgibt, um den belehrenden Anteil ihrer Rede abzuschwächen und die Solidarität mit der schwierigen Lage des Trinkers zu demonstrieren, oder aber ob dieses Versprechen als ein zusätzliches Druckmittel im Sinne einer Drohung zu interpretieren ist:

*JE 3.3, Alkohol*

[...]

K2: Ты понимаешь, я могу понять, но ведь ты знаешь, что сейчас в наше время настолько высока конкуренция и настолько важен клиент для фирмы. Это и моя работа, и твоя работа, и от этого зависит доход фирмы, и успех всего предприятия. Если пойдет о нас такая слава, если клиенты будут о нас так говорить, даже без моего доклада шефу может информация такая поступить. *Но я не буду шефу говорить.* Единственное, что я не уверена, что это выход из ситуации, что это помогло в твоей ситуации.

Die abschließende statistische Auswertung des Korpus belegt signifikante Unterschiede im sprachlichen Verhalten der deutschen und russischen kritisierenden Kollegen:

<i>Tabelle 8: Strategie Anbieten, Versprechen, Vorschlagen, Einladen</i>	
Kritisierte Kollegen	
Dt.: 7 Gespräche	Ru.: 7 Gespräche
BC 2, DA 12, KC 3, KJ 1, RH 1, RH3, TM1	AM 1, AB 3, JE1, JE3, SS1, SP2, SL 12
Kritisierende Kollegen	
Dt.: 7 Gespräche	Ru.: 1 Gespräch, zweifelhaft
CA 2, DA 13, HS 3, KJ 2, AK 1, BC 1, BC 2	JE 3

Der statistische Vergleich zeigt deutlich, dass während der Anteil der Äußerungen mit der Strategie des Anbietens/Versprechens unter kritisierten Kollegen in beiden Kulturkreisen gleich hoch ist, besteht der markante Unterschied im Sprachverhalten der kritisierenden Kollegen: dafür spricht ein klarer Einsatz in sieben deutschen Gesprächen gegenüber einem zweifelhaften<sup>72</sup> Einsatz in einem russischen Gespräch.

<sup>72</sup> Mit ‚zweifelhaft‘ ist hier gemeint, dass die Intention des Sprechers nicht eindeutig bestimmt werden kann.

#### 7.4.2.2 Vorgesetzte

Vorgesetzte in den beiden Kulturkreisen äußern Versprechen und Angebote, diese unterscheiden sich jedoch nicht in der Frequenz sondern in ihrem Gehalt. So finden sich für eine ganze Reihe von Versprechen/Angeboten bestimmten Gehalts, die von deutschen Vorgesetzten geäußert werden, im russischen Korpus keine Entsprechungen. Eines davon ist das ‚Besserungs‘-Angebot, das im folgenden Beispiel von dem kritisierenden *V* geäußert wird:

##### DA 6, Verspätung von M

[...]

V: Ich kann Ihnen da auch nicht weiter helfen. Sie müssen hier pünktlich erscheinen.

M: Ich bin dermaßen fertig, Sie ahnen ja gar nicht, was sich da zu Hause immer alles abspielt, ich bin am Ende mit meinen Nerven. [Schluchzt]

V: *Ja das kann ich jetzt auch nicht ändern. Ich kann Ihnen ein Angebot machen ...*

M: [unterbricht mit lauterem Schluchzen, schluchzt ab jetzt immer wieder] und heut morgen haben die sich auch schon wieder geprügelt.

V: *Ich kann Ihnen, ich kann Ihnen höchstens ein Angebot machen, wie Sie damit klar kommen. Ich guck mir das jetzt noch mal eine Zeit an, ja? das müssen wir einfach hier jetzt mal am Tisch vereinbaren...*

M: Ich brauch doch den Job so dringend!

V: *Ja, ja, ich sag ja, wir müssen hier was vereinbaren hier an dem Tisch, und zwar in der Form, dass Sie jetzt wirklich sehen, hier pünktlich zu erscheinen.*

[...]

V: *Ich mache Ihnen einen Vorschlag, um das jetzt hier zu beenden. Wir... Ich guck mir das jetzt diesen Monat an, und wir vereinbaren in diesem Monat: zwei Mal zu spät kommen - toleriere ich. Ja?...*

M: Uhu.

V: *Wenn Sie noch darüber hinaus zu spät kommen, müssen wir uns noch mal zusammensetzen.*

[...]

In einem Kontext, in dem *V* im vollen Umfang das Recht zusteht, die Besserung des Verhaltens einzufordern, bevorzugt *V*, ein Angebot zu machen. Da ein Angebot die Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen beinhaltet, bringt *V* mehr Symmetrie, mehr Solidarität in die Beziehung ein. Darüber hinaus kann ein Angebot auch abgelehnt werden, diese Konnotation befreit die Beziehung von der hierarchischen Machtausübung und suggeriert der Mitarbeiterin, sie würde ihr Verhalten bessern, da dies gleichermaßen im beiderseitigen Interesse ist. Diese Handlungswahl des Statushöheren lässt sich im Rahmen des Modells von Brown/Levinson ebenfalls nicht erklären, da die beiden Forscher davon ausgehen, dass mit zunehmender Machtdifferenz die Notwendigkeit für die Beziehungsarbeit immer geringer wird.

Ein weiteres – aus der Perspektive der russischen Sprache – ungewöhnliches Angebot ist das Angebot bzw. Versprechen seitens der kritisierenden deutschen Vorgesetzten an ihre Mitarbeiter nach dem Muster *ich bin immer für Sie da*:

##### AK 5.2, Produktionsmängel

[...]

V: Aber so war die ganze Arbeit der Woche im Prinzip für die Katz, ne?

M: Völlig umsonst.

- V: *Denn, nächstes Mal, gehen Sie nicht zu Herrn Müller, sondern kommen Sie gleich zu mir. Ich bin immer für Sie da. Sie kennen mein Büro: 217. Da kommen Sie hin, klopfen an und sagen mir Bescheid. Ich habe zwar viel zu tun, aber das kriege ich noch hin.* Also, das finde ich doch noch wichtig, dass wir das klären sofort. Machen wir das so?
- M: OK, das nächste Mal komme ich dann gleich zu Ihnen.
- V: Na, OK, dann, noch einen schönen Tag, Tschüß.

#### RH 4, Liste

[...]

- V: *Dann überlegen Sie sich das vorher, wenn Sie es nicht schaffen, und, entweder Sie kommen zu mir, oder Sie regeln das untereinander, und, wenn es dann nicht klappt - erst zu mir.*

[...]

#### DA 8, Wochenendarbeit

[...]

- M: Und wir müssen mal sehen. Ich werde es am Wochenende versuchen, das durchzuziehen und vielleicht brauche ich den Montag auch noch.
- V: Also es ist schon wichtig, dass es am Montag da ist, sonst müssen wir die Konventionalstrafe zahlen.
- M: Ja, ich versuch das.
- V: Das ist ein Wort!
- M: Ja...
- V: Das ist ein Wort! *Sie können sich auch jederzeit an mich wenden, falls noch irgendwelche Probleme auftauchen sollen.* Und wie wir das dann vergüten, ob wir das als Überstunden abrechnen oder ob Sie dafür ein andermal frei kriegen, das diskutieren wir dann noch.
- M: OK, Danke.
- V: Gut.

Mit dem Angebot *ich bin immer für Sie da* demonstrieren die Vorgesetzten aus den obigen drei Beispielen ihre Erreichbarkeit und entfernen dadurch die hierarchischen Schranken und Zwänge, die zwischen den einzelnen Etagen existieren.

Ein weiteres Angebot der deutschen Statushöheren, für welches keine Entsprechung im russischen Korpus zu finden ist, ist das Angebot bzw. die Einladung, den Vorgesetzten zu *piesacken* oder zu *nerven*:

#### TM 3.3, Liste

[...]

- V: *Und wenn sich bis morgen nichts geändert hat, dann treten Sie an mich ran und piesacken mich so lange, bis sich da an der Situation was geändert hat.*

[...]

Zunächst äußert *V* das Versprechen, die Arbeitsaufgaben neu zu verteilen, damit *M* ein zu bewältigendes Pensum erhält, danach äußert *V* das Angebot, ihn zu piesacken. Mit diesem Angebot baut er gewissermaßen die hierarchische Distanz ab, demonstriert seine Zugänglichkeit, also schafft Nähe statt Distanz.

Eine weitere sprachliche Aktivität, diesmal ein Versprechen, das von einem kritisierten *V* abgegeben wird, findet ebenfalls keine Analogie im russischen Korpus:

### *KC 6, Wochenendarbeit*

[...]

M: Also es wäre mir doch lieber, wenn wir so zusammenarbeiten würden, dass wir - so es möglich ist - rechtzeitig uns darauf einstellen könnten. Also das ist mir wirklich ein ganz großes Anliegen. Denn diese Wochenendarbeit kann natürlich auch kein Dauerzustand werden.

V: *Ja, das sehe ich ein, und ich will mich ändern, und, ich kann Sie nur bitten, machen Sie das noch mal. Und ich will mir jetzt alles immer in den Kalender reinschreiben, dass ich nix mehr vergesse.*

Durch dieses Besserungsversprechen demonstriert *V*, wie wichtig ihm die Wünsche von *M* sind, denn einerseits gewährt *V* seiner Mitarbeiterin den Einblick in seine Vergesslichkeit und andererseits verpflichtet er sich auf neue Verhaltensweisen. Die Handlungsanweisung ‚sich auf etwas zu verpflichten‘ gehört zum Inhalt der beruflichen Rolle eines Mitarbeiters und wird daher in der Regel von Tieferstehenden ausgeführt. Da hier diese Handlung jedoch von einem Statushöheren vollzogen wird, wird dadurch die hierarchische Distanz verringert und Nähe geschaffen.

Und schließlich fällt als eine weitere kulturspezifische Differenz ein Angebot auf, die Aufgaben gemeinsam zu erledigen. Es wird von einer kritisierten *V* geäußert und trägt offensichtlich nicht nur den oberflächlichen Charakter, sondern den einer verbindlichen Selbstverpflichtung:

### *BC 5, Wochenendarbeit*

[...]

V: *Also wissen Sie, ich habe mir schon gedacht, dadurch dass ich das ja versiebt hab, wir können ja auch ein Teil ... ein Teil ist ja Ihr Bereich, aber ein Teil zusammenarbeiten.*

M: Na, das ist natürlich ein Angebot! Das kriegen wir hin! Ja, OK.

Hier wird die Kooperativität nicht nur proklamiert, sondern tatsächlich umgesetzt, was ein überzeugender Nachweis für die solidarisierende Einstellung der Statushöheren ist.

Zusammenfassend lässt sich über die kulturspezifischen Unterschiede im Gebrauch der Strategie Vorschlagen/Anbieten Folgendes festhalten. Kritisierende deutsche Kollegen verwenden diese Strategie wesentlich häufiger als russische. Im sprachlichen Verhalten von Vorgesetzten gibt es weniger Unterschiede in der Frequenz, sondern vielmehr im Gehalt von Versprechen und Angeboten: als typisch für den deutschen Kulturkreis können Angebote nach den folgenden Mustern charakterisiert werden: (1) *Ich mache Ihnen ein Angebot, pünktlich zu kommen;* (2) *Ich bin immer für Sie da;* (3) *Sie können mich piesacken;* (4) *Ich verspreche, mich zu bessern;* (5) *Ich mache Ihnen ein Angebot, ein Teil der Arbeit gemeinsam zu erledigen.* In Hinblick darauf weisen Sprecher des Deutschen auch bei der Strategie Versprechen/Anbieten eine größere Orientierung zu der positiven Höflichkeit als Sprecher des Russischen auf.

7.4.3 Einschließendes ‚Wir‘ (Sprecher und Hörer in die Aktivität einbeziehen. Gemeinsame Basis voraussetzen)<sup>73</sup>

Diese Strategie wurde von mir aus zwei verwandten Unterstrategien zusammengesetzt (siehe Fußnote), die den beiden oben dargestellten Mechanismen entstammen: dem Mechanismus *gemeinsame Basis herstellen* und dem Mechanismus *Kooperativität behaupten*.

Dabei fallen die markantesten kulturspezifischen Unterschiede bei der Verwendung eines bestimmten Teilbereichs dieser Unterstrategien auf. Dies ist das einschließende *wir*. Der Sprecher, der das einschließende *wir* gebraucht, demonstriert, dass er eine Handlung, ein Produkt oder Ziel mit dem Hörer teilen oder in irgendeiner Form mit dem Hörer davon gemeinsam profitieren möchte (vgl. Brown/Levinson 1987:127). Bei der Verwendung des einschließenden *wir* stellt sich immer die Frage, ob der Sprecher sich dazu zählt (Interpretation 1), oder aber sich ausschließt (Interpretation 2): *Versuch abzuschalten, und dann, hier gucken wir uns mal an, diesen Beleg, den wir haben von dem Chef!*<sup>74</sup> (zitiert aus Gespräch MM 2).

(1) ‚Wir befassen uns beide mit dem Beleg.‘

(2) ‚Hör endlich auf, Privattelefonate während der Arbeitszeit zu führen, und mach deine Arbeit!‘

Bei dem obigen Beispielsatz sind (mindestens) zwei Interpretationen möglich. Die erste im Sinne der Demonstration der Kooperativität, bei der beide Interaktionsteilnehmer als Ausführende der künftigen Handlung gedacht sind. Bei der zweiten Interpretation wird eine gemeinsame Basis behauptet, obwohl nur auf den Hörer Bezug genommen wird (Brown/Levinson 1987:119); dies legt die Interpretation der Äußerung als Kritik nahe. Die zweite Verwendung des einschließenden *wir* bezeichnen Brown/Levinson (ebd.) als *personal-centre switch: S to H* (,Verlagerung des persönlichen Zentrums: von *S* zu *H*).

Es gilt im Folgenden zu überprüfen, wie der Sprecher das einschließende *wir* benutzt, wenn er in Wirklichkeit nur *ich* oder *du* meint, wie und ob es ihm dadurch gelingt, gemeinsame Basis bzw. Kooperativität zu unterstellen, und dadurch gesichtsbedrohende Akte zu kompensieren. Benutzt der Sprecher das einschließende *wir* zur Abschwächung einer Bitte, so geschieht dies häufig mit dem Ziel, dem Hörer zu suggerieren, dass er an dem besagten Objekt oder Handlung ebenfalls wie der Sprecher interessiert ist.

---

<sup>73</sup> Diese Strategie stellt eine Vereinigung von zwei recht ähnlichen Unterstrategien dar: der 12., benannt als *Include both S and H in the activity* (BL 1987:127), und der siebten *Presuppose/raise/assert common ground* (Brown/Levinson 1987:117). Hierbei wurden nur die Teilbereiche dieser Unterstrategien in die Betrachtung einbezogen, die sich mit dem einschließenden *wir* befassen.

<sup>74</sup> Wortfolge der gesprochenen Umgangssprache.

Wie Brown/Levinson es formulieren, wird mit der Betonung des kooperativen Rahmens durch den Sprecher, in dem die Handlung ausgeführt wird, häufig impliziert: „*Ich* werde das für *unser* Wohl tun.“ bzw. „*Ich* bitte *dich* das für *unser* Wohl zu tun.“ (vgl. Brown/Levinson 1987:127). Im Kontext der betrieblichen Kommunikation kann das ‚gemeinsame Wohl‘, das dabei angestrebt ist, das finanzielle Wohlergehen bzw. das Image des Unternehmens sein. Im Folgenden möchte ich drei verschiedene Arten und die damit verbundenen Funktionen des einschließenden *wir* betrachten: das *wir* der Kollegen, der Vorgesetzten und der Mitarbeiter.

#### 7.4.3.1 Das ‚*Wir*‘ der Kollegen

Mit dem einschließenden *wir* ruft der Kritisierende seinen Kollegen dazu auf, das kritisierte Verhalten im Sinne des gemeinsamen Wohls zu ändern. Dabei stiftet das einschließende *wir* eine Bereitschaft, sich im eigenen Handeln untereinander abzustimmen. Diese Wirkung der Gemeinsamkeits- und Kooperativitätsherstellung lässt sich in zahlreichen deutschen Kritik-Gesprächen belegen. Wohingegen scheint im russischen Korpus eine andere Wirkung präsent zu sein. Dies ist eine Wirkung, die eher Differenzen als Gemeinsamkeiten betont, also als eine Art ausschließendes *wir* zu deuten ist.

Die folgenden Auszüge aus den deutschen Kritik-Gesprächen unter Kollegen demonstrieren die Funktion des *wir*, den Kritisierten durch die Demonstration von Kooperativität zur Einsicht zu bewegen:

##### *BC 1, Telefonat*

[...]

K1: Also Fakt ist, ich habe gestern dein Pensum mitgemacht, damit es zum Feierabend fertig ist. Erstmal ist es noch ungeklärt - da müssen *wir* wirklich noch den Chef fragen, ob Privatgespräche überhaupt in unserem Büro möglich sind, und wenn, dann muss er klären, wann du deine Arbeit machst, ich schlage vor, also wenn *wir* das jetzt so sehen, dass *wir* einfach noch mal nachfragen, wie das mit der Arbeitszeit geregelt ist, und mit der Möglichkeit, und dass *wir* dann danach uns Absprechen.

##### *MM 2, Telefonat*

K1: [spricht zu ihrer Tochter am Telefon] [...] Schatz, das hatten wir gestern schon!

K2: Petra, kannst du mal ... Petra *wir* müssen hier diese eine Sache für den Chef noch erledigen. Du weißt, es liegt schon seit drei Tagen oben auf.

K1: Na ja, meine Tochter, die hat ein wirklich schlimmes Problem im Moment. Du weißt, sie ist fünfzehn, ne?

K2: Ist ja richtig, aber trotzdem, du weißt doch, dass *wir* das heute fertig haben müssen.

K1: Ach, du kannst das doch schnell machen! Das ist doch ganz schnell erledigt!

K2: Also, Petra, ich mein, ich hab für die letzten Tage schon, ohne irgendwas zu sagen, deine Arbeit mit-übernommen, ne? Ich denke, vielleicht ...

[...]

K1: Also, meine Tochter, die ist mir echt wichtiger als die Arbeit hier!!!

- K2: Eh, gut, dass solltest du vielleicht mal dem Chef erzählen, wenn er uns wieder so viel Arbeit aufhalst, ne? Sag ihm das doch mal bei Gelegenheit. Ansonsten denke ich, dass *wir* uns jetzt mal der Arbeit widmen können, ja? Vielleicht redest du einfach mal mit deiner Tochter.
- K1: Ja, ich kann dir nur nicht versprechen, dass meine Gedanken jetzt bei der Arbeit sind.
- K2: Na, dann konzentrier dich einfach mal, ne? Versuch abzuschalten, und dann, hier gucken *wir* uns mal an, diesen Beleg, den *wir* haben von dem Chef.
- K1: Ach ja, OK.

### *KC 3, Alkohol*

[...]

- K1: Na ja, da hat eben einer ausgegeben, und, dann, na ja, wie das so ist, dann trinkt man einen auf seine Gesundheit und auf einem Bein kann man nicht stehen, und, na ja, und, na ja ... kann ich ja eigentlich gar nichts dafür.
- K2: *Na ja, wollen wir mal hoffen, dass die Kunden sich nicht beim Chef beschweren, ne?* Das würde dann wirklich sehr ärgerlich sein.
- K1: Na ja, das soll ja auch nicht vorkommen, und das ist ja auch so eigentlich nicht vorgekommen, du weißt es ja, aber dat ist eben mal passiert.

### *KJ 2, Alkohol*

[...]

- K2: *Ja?! Hast Du "Ja" gesagt?! Gut! OK, dann lassen wir das. Und wenn der Müller nächste Woche wiederkommt, dann red ich mit ihm. OK? Vielleicht kriegen wir es wieder hin.*
- K1: Kannst es machen, wie du willst, aber das ist nur 'ne Phase, und die geht vorbei. Die ist jetzt auch vorbei.

[...]

Ähnlicherweise wie im obigen Beispiel *KJ 2* beinhaltet das *wir* im nächsten Beispiel eine Aufforderung an den kritisierten Kollegen, sich mit der Lösung des Alkohol-Problems zu befassen:

### *HS 3.4, Alkohol*

[...]

- K2: *Ja, machen wir gleich heute Abend, gleich nach Feierabend [...] und dann werden wir weiter sehen, und, wir kriegen dein Problem schon gelöst. Glaub mal.*

Diese Aufforderung wird nicht nur durch das einschließende *wir* kompensiert, sondern auch durch die in einer früheren Sequenz geäußerten Einladung nach Hause und ein Gesprächsangebot sowie eine insgesamt trostgebende Atmosphäre des Gesprächs.

Im russischen Kulturkreis dagegen findet diese Strategie in den Kritik-Gesprächen zwischen den Kollegen eine viel seltenere Anwendung. Die zwei folgenden Beispiele sind Belege dafür, dass das einschließende *wir* nicht ohne Weiteres als die Absicht zur Kooperativitätsherstellung interpretiert werden kann. Zunächst möchte ich demonstrieren, wie der Kritisierende *K1* mit dem einschließenden *wir* eine Vorwurfssequenz eröffnet:

#### *KO 4, Alkoholmissbrauch*

- K1: Алексей Григорьевич, ну что же вы вчера?  
K2: Ой, Сашенька, не говори, не говори, ой.  
K1: *Ну что делать-то будем?* Я не знаю. Ты знаешь, я как бы всегда к тебе с пониманием отношусь. Но, все-таки, как-то пора бы и конец положить.  
K2: Саш, ну ... Ну, хорошо, ну бывает, ну ты же сам знаешь ...  
[...]  
Ну мы же вместе с тобой выпивали.  
K1: Объясни мне причину, почему это надо было делать обязательно вчера? Ты знал, что придут клиенты.  
[...]

Es wird deutlich, dass *K1* mit der Äußerung *und was werden wir jetzt tun?* seinen Kollegen nicht zu einer Stellungnahme oder einer gemeinsamen Lösungssuche einladen möchte, sondern eine Vorwurfsequenz einleitet. In diesem Sinne stiftet das *wir* keine Gemeinsamkeit und Nähe, sondern es werden Differenzen, also Asymmetrie und Distanz betont.

Ein weiterer Beleg für eine geringe Wirkung der Kooperativitätsunterstellung des einschließenden *wir* im Russischen ist die folgende Endsequenz eines Gesprächs, welches trotz des Gebrauchs des *wir* ohne Kompromiss-Ergebnis endet:

#### *SP 1.3, Telefonat*

- [...]  
K1: *Мы уже перерекаемся полтора часа!*  
K2: Ну так поэтому ... зачем нужно было затевать этот разговор? Оно никому не надо.  
K1: *Все, давай работать. Давай работать.*  
K2: Начинай работать!

Der kritisierende *K1* versucht die feindselige Unterredung mit seinen Äußerungen *Wir streiten uns bereits seit anderthalb Stunden* und *lass uns mit der Arbeit anfangen* zu beenden und somit eine kooperative Orientierung zwischen seinem Kollegen und sich herzustellen. *K2* wehrt diese Kooperationsherstellung ab, denn er verweigert die hergestellte symmetrische Ebene dadurch, dass er sich mit der Aufforderung *Fang (du) an, zu arbeiten!* von seinem Kollegen distanziiert: mit der Äußerung *Начинай работать!* wird Asymmetrie erneut betont, da *K2* dadurch seinen Widerstand bekräftigt. Mit anderen Worten teilt er mit: ‚Ich füge mich deinem *wir* nicht‘.

Die oben geschilderten Differenzen in der Wirkung des einschließenden *wir* in der Kommunikation unter Kollegen – Kooperativität und gemeinsame Perspektive im Deutschen vs. Vorwurfscharakter im Russischen – scheinen in der Kommunikation angesichts des hierarchischen Gefälles fortzubestehen.

#### 7.4.3.2 Das ‚Wir‘ der Vorgesetzten

Die unterschiedliche Wirkung des Vorgesetzten-*wir* in den beiden Kulturkreisen lässt sich beschreiben als eine versöhnende Einladung zu einer gemeinsamen Lösungssuche im Deutschen und – im Gegensatz dazu – ein Versuch, die Schuld auf den Mitarbeiter abzuwälzen bzw. unbeliebte Aufgaben zu übertragen, im Russischen. Darüber hinaus wird das einschließende *wir* in den beiden Kulturkreisen von den Vorgesetzten mit dem Ziel verwendet, ihre Forderungen durchzusetzen und gegebenenfalls die Kritik des Mitarbeiters abzuwehren.

Knüpft der Vorgesetzte mit dem einschließenden *wir* an das Wohl der Firma als gemeinsame Orientierung an, so bedarf es einer zusätzlichen Klärung, ob sich der Vorgesetzte ebenfalls an der Erledigung des Auftrages beteiligt. Beispielsweise schließt das *wir* im nächsten Gespräch auch die Chefin mit ein, so dass es konkrete Auswirkungen in Form von Arbeitsteilung hat, denn die Chefin verpflichtet sich darauf, gemeinsam mit ihrem Mitarbeiter das Wochenende zu opfern, um den Auftrag zu erledigen:

#### RH 7.2, Architekturbüro

[...]

- V: Und *uns* bleibt nichts anderes übrig ... vielleicht ... oder als Idee, also ich würde jetzt wieder fragen: Wie wollen *wir* das schaffen? *Wir* müssen diesen Auftrag fertig haben, und jetzt ist Freitagabend acht Uhr.
- M: [Pause] Tja, ich hab keine Idee.
- V: Hm, na ja, *wir* haben noch Sonnabend und Sonntag vor *uns*. Sie ahnen schon, was jetzt kommt. *Wir* müssen versuchen, an diesen beiden Tagen dieses Projekt abzuschließen, oder fertig zu machen. [Pause] Was sagen Sie dazu? Wie stehen Sie dazu?
- M: Na, nachdem es die letzten zwei Wochenenden schon passiert ist, stehe ich dazu, dass ich nicht sehr begeistert bin.
- V: Das sehe ich Ihnen an der Nasenspitze an, natürlich war mir das auch vollkommen klar. Aber dieses Ding müssen *wir* durchdrücken, weil es ein sehr guter Kunde ist. Und den dürfen *wir* eigentlich nicht verlieren.
- M: Na, dann muss es wohl so sein.
- V: Ich hatte mir eigentlich auch was anderes vorgenommen fürs Wochenende, aber, na ja, aber ich brauche Ihre Hilfe, weil alleine schaffe ich das nicht.
- M: Na dann, müssen *wir's* irgendwie machen.

Die einleitende Frage *wie wollen wir das schaffen?* ist lediglich als Abschwächung einer Bitte<sup>75</sup> intendiert, und ist nicht als rhetorische Frage bzw. Indiz für die Unsicherheit, Unentschlossenheit oder sogar fehlenden Kompetenzvorsprungs der Chefin anzusehen, wie dies mit großer Wahrscheinlichkeit von einem russischer Mitarbeiter gedeutet würde.

Ähnlicherweise wie im gerade erörterten Beispiel stellt das *wir* der deutschen Vorgesetzten im nächsten Beispiel eine Einladung zur Suche einer gemeinsamen Lösung: *Was machen wir*

---

<sup>75</sup> bzw. einer Aufforderung, in Abhängigkeit davon, welche Sprechhandlung in diesem Kontext gemäß dem Arbeitsvertrag angebracht wäre.

*jetzt? Haben Sie eine Idee?* – also einen Ausdruck von Solidarität seitens eines Stathöheren, und nicht den Ausdruck von Hilflosigkeit dar:

#### *RH 4, Liste*

- V: Ich hab die Listen durchgeschaut und hab festgestellt, dass Ihre Liste fehlt. Auf die warte ich jetzt schon seit zwei Tagen.
- M: Na, ich bin ein bisschen im Verzug, das tut mir auch leid, aber... wenn ich das noch alles von Holger mitmachen soll, das ist einfach zu viel. Ich kann nicht für 200% arbeiten. Dann muss das hier noch vielleicht irgendwie verteilt werden oder... vielleicht kann Peter noch mit zur Hand gehen, wenigstens für zwei Stunden oder so?
- V: Aber der Kunde kommt in einer Stunde und die Liste ist nicht fertig!
- M: Ja, aber ich habe auch nur zwei Hände und einen Kopf!
- V: Tja.
- M: Mehr geht dann irgendwie nicht. Ich hab ja noch meine Arbeit zu erfüllen und dann auch noch die anderen Listen, also...
- V: Na ja, das wussten ja alle, dass Frau Müller krank ist und da muss man sich einfach drauf einstellen. Also ich weiß, dass Sie dann einfach vielleicht auch länger arbeiten müssen - also das ist dann klar - aber, wenn der Kunde kommt, muss es fertig sein.
- M: Ja, dann...
- V: *Was machen wir jetzt? Haben Sie eine Idee?*
- M: Na, dann müssen *wir* gucken, ob jemand aus der Abteilung irgendwie noch mit dazu kommen kann. Und dann müssen *wir* das jetzt irgendwie zu zweit noch versuchen zu regeln, bis der Kunde da ist. Aber, es geht jetzt hier auch zwar um die Situation, aber im Prinzip geht es ja auch darum, dass ich nicht für 200% arbeiten kann, auch wenn ich weiß, jemand ist krank, also, seine ganze Arbeit mitmachen muss. Es ist ja auch nicht eingeschränkt, dass es heißt, dass ich mich nur um die Liste kümmern soll.
- V: Dann möchte ich Sie bitten, dass Sie mir das nächste Mal früher Bescheid sagen, dass Sie das nicht schaffen, weil dann können *wir's* rechtzeitig umstrukturieren, die ganze Sache. Und nicht auf den letzten Pfiff.
- M: Uhu.
- V: Weil das kommt nicht gut. Dann würde ich Sie jetzt bitten, dass Sie den Peter holen. Und auch noch den Markus mit dazu. Das Ding da in die Kiste kloppen. Und Sie haben dann in einer halben Stunde bei mir hier wieder herzukommen und mir die Sache vorzulegen.
- M: OK.
- V: Dann überlegen Sie sich das vorher, wenn Sie es nicht schaffen, und, entweder Sie kommen zu mir, oder Sie regeln das untereinander, und, wenn es dann nicht klappt - erst zu mir.
- M: OK.
- V: Aber die Sache muss fertig sein und der Kunde darf es einfach nicht merken, dass hier irgendjemand krank ist. Das geht nicht.
- M: OK.
- V: Dazu ist die Konkurrenz zu groß.
- M: Gut.

Das zweite *wir* der Chefin meint *ich* und ist an sich eine Verantwortungsübernahme für eine zu spät erfolgte Umstrukturierung und wird zum Ziel einer protektiven Selbst-Image-Arbeit eingesetzt. Das erste *wir* des Mitarbeiters meint *Sie, meine Chefin*, sein zweites *wir* meint dagegen: *ich und mein Kollege* (das *wir* der Mitarbeiter werde ich im darauf folgenden Abschnitt näher beleuchten).

Durch den Einsatz des einschließenden *wir* und anderer positiver Höflichkeitsstrategien nimmt das obige Gespräch einen harmonischen Verlauf an und führt zu einer Problemlösung.

Eine ähnliche Wirkung weist die Verwendung des einschließenden *wir* in den zwei weiteren Beispielen auf:

*KC 8.3, M kritisiert V*

[...]

M: Ja, ich bin... Ihre Anweisung ist ja OK, aber sie funktioniert nicht! Und deswegen sage ich, möchte ich etwas zu bedenken geben: sie wird nicht funktionieren, weil es bisher nie gegangen ist! Mag sein, dass es in der Zukunft sein kann, aber im Moment ist es noch so, es funktioniert einfach so nicht.

V: Und was meinen Sie, sollten *wir* jetzt tun?

M: Na, erstmal analysieren, wie weit laufen *wir* jetzt und was müssen *wir* zurücknehmen, damit kein Leerlauf entsteht, vielleicht eine andere Arbeit vorziehen, also, den Überblick, haben Sie ja, ich nicht. Ich sage bloß, dass diese eine Arbeit nicht laufen wird. Also, dass es viele Fehlzeigen geben wird.

V: Na ja, *wir* werden ja sehen, wie das ausgeht, ich habe auf jeden Fall Ihre Anregungen gehört.

Im obigen Beispiel gelingt es der Chefin mit dem einschließenden *wir* ihren Mitarbeiter zu einer gemeinsamen Lösungssuche einzuladen und zusätzlich ihr eigenes positives Gesicht zu pflegen: denn dieses *wir* meint *ich*. Das heißt, würde die Chefin fragen: *Was meinen Sie, sollte ich jetzt tun?* (*tun* im Sinne *welche Anweisung geben*), würde sie ihrem Image möglicherweise einen Schaden zufügen. Ähnliche Tendenzen zur konsequenten Einbeziehung des Mitarbeiters in die Lösungssuche lassen sich am sprachlichen Verhalten einer anderen Vorgesetzten verfolgen:

*RH 9, M kritisiert V*

M: Romy, das *wir* jetzt diesen Aufzug hier direkt an den Leitertgang aufbauen, das geht nicht!

V: Warum nicht?

M: Es mag so ganz praktisch sein, dass man an der Leiter gleich alles abnehmen kann.

V: Ehe.

M: Aber wenn's dann zu Schwankungen kommt, dann kann die Leiter weg brechen und wenn mal irgendwas, was angehängt ist, anfängt zu pendeln und dergleichen, außerdem tritt man unten aus dem Leitertgang raus, und, da muss auch Trittfreiheit sein für die, die was anschlagen, also anbinden, zum Hochziehen, und auch da löst sich ... oder was, wenn gerade einer den Leitertgang runterkommt und austritt und jemand zieht was hoch. Also es geht so nicht.

V: Aha. Es geht nicht?

M: Ne.

V: Du meinst, es ist zu hohe Gefahrenquelle dann auch?

M: Ja, auf jeden Fall.

V: Ja?

M: Und, ich weiß nicht, ich kenne mich nicht aus, das musst du ja besser wissen, wahrscheinlich gibt es auch irgendeine Arbeitsvorschrift, die das verbietet.

V: Uhu, ja. Das weiß ich jetzt selber auch gar nicht, aber wenn du das meinst, dass das so ist, dann müssen *wir* darauf achten. Was sollten *wir* da anders machen? Was meinst du?

M: Na, hinten am vierten Abband anschlagen. Dann ist ja immer noch zentral, dass jeder ankommt von den ganzen Mitarbeitern, also dann ist der Leitertgang richtig frei. Und den Leitertgang jetzt hier umzubauen, das ist zu aufwendig. Dann ist leichter den Aufzug neu anzuschlagen.

V: OK, dann machen *wir* es so.

Im Gegensatz zu einer aktiven Beteiligung an der Lösungssuche, die von deutschen Mitarbeitern als Reaktion auf das *wir* des Chefs erfolgt, wie dies diverse Beispiele oben gezeigt haben,

verläuft die typische Reaktion von russischen Mitarbeitern auf das *wir* des Chefs anders. Das folgende Gespräch demonstriert eine Reaktion des russischen Mitarbeiters auf die Frage, die strukturell betrachtet mit der Aufforderung *was wollen wir tun?* vergleichbar ist. Die Reaktion widerspiegelt das Wirkungspotenzial dieser Frage im russischen Kulturkreis:

*SP 3, Qualitätszertifikate*

- V: Петь, зайди ко мне. Сертификаты качества готовы?
- M: Не готовы.
- V: Почему?
- M: Потому, что не сделаны.
- V: Они должны были бы готовы вчера еще быть.
- M: Да.
- V: Ну и что?
- M: Для того чтобы получить сертификат качества, нужно было перевести деньги. Деньги не были переведены, поэтому сертификаты качества мы не получили.
- V: Кто виноват в этом?
- M: Виноват? [Пауза]  
Ну начнем с того, что виноват я. Только я не знал, где...
- V: Чековая книжка у тебя?
- M: Нет. Все в бухгалтерии. Поэтому: я не знал, где находится тумбочка с деньгами, чтобы пойти и уплатить.
- V: Петь, ну это разговор маленького мальчика. *Представь себе: Что дальше мы будем делать?*
- M: Представляю: простой, простой, простой. А это все вопросы не ко мне, а к главбуху, почему не уплочено<sup>76</sup>.
- V: Так, хорошо, отвечаешь за эту работу ты?
- M: Отвечаю я.
- V: Значит, можно было подойти вчера и сказать?
- M: Можно было ...
- V: [Перебивает] Сегодня ко мне пришли клиенты.
- M: ... а вы меня не приняли. Клиенты пришли к вам. А вы меня не приняли. Главбух не уплатил. А крайний я. Тогда будем писать каждое задание на бумажке с росписью.
- V: [Вздых возмущения]
- M: Ситуация пиковая, но считать тогда со всех троих: с директора, с главбуха и с меня.
- V: [Перебивает] Я считать буду с того, кто отвечает за данную работу, а не с тети Маши или с дяди Коли. Отвечаете за работу вы.
- M: Это головная боль главбуха. Деньги должны были быть переведены в начале месяца. Сегодня число 25-ое. Деньги не переведены. А выше крыши я прыгнуть не могу.
- V: Еще раз: работа была поручена вам.
- M: Да.
- V: За эту работу отвечаете вы.
- M: Да.
- V: Вы должны были доложить мне вовремя.
- M: Ну да.
- V: Значит, соответственно, были бы приняты какие-то меры.
- M: Да.
- V: Так как я не вижу ни докладной, так как я не вижу никакой объяснительной с вашей стороны ... значит, я попросил бы вас написать по этому поводу докладную с подробным объяснением, почему так произошло.
- M: Хорошо.
- V: Свободны.
- M: Без проблем. До свидания.

---

<sup>76</sup> *Prostorečie*-Form.

Das obige Beispiel legt die Vermutung nahe, dass die positive Höflichkeitsstrategie des einschließenden *wir* im russischen Kulturkreis nicht so weit wie im Deutschen verbreitet ist. Dies belegt auch das nächste Beispiel, in dem der Chef mit dem einschließenden *wir* eine Drohung einleitet. Solche Nachbarschaft lässt am Höflichkeitscharakter des *wir* im Sinne der Beziehungserhaltung Zweifel aufkommen:

#### *AN 5.3, Architekturbüro*

[...]

V: (Перебивает) Ну, все равно, делать надо. Это делать надо! *Мы* работаем все на одной фирме. Если хотим и дальше работать и продолжать ...

[...]

Wie das Gespräch *SP 3* es nahe legt, werden die das einschließende *wir* enthaltende Fragen des Vorgesetzten in Kritik-Gesprächen im russischen Kulturkreis in erster Linie nicht als Aufforderungen nach einer gemeinsamen Lösungssuche intendiert, sondern als Beschuldigungen und Schuldzuweisungen, so dass die Möglichkeit einer schnellen Lösung oft aus dem Auge gerät und wertvolle Chancen durch gegenseitige Verantwortlichmachungen vertan werden. Zugespitzt ausgedrückt: Russischen Interaktionspartnern geht es weniger darum, *wie lösen wir schnellstmöglich das Problem*, sondern vielmehr darum, *wie weiche ich einer Schuldzuweisung aus?*

#### *7.4.3.3 Das ‚Wir‘ der Mitarbeiter*

Das einschließende *wir* scheint eine beliebte Strategie der deutschen Mitarbeiter zu sein, Kritik an der Arbeitsanweisung der Vorgesetzten zu üben. Russische Mitarbeiter dagegen verwenden diese Strategie wesentlich seltener. Das folgende Gespräch veranschaulicht eine virtuose Beherrschung dieser Strategie im deutschen Kulturkreis. Es gelingt der Mitarbeiterin auf die gemeinsame Orientierung – das Wohl der Firma (wirtschaftliche Effizienz) – anzuknüpfen und ihre Vorgesetzte auf zahlreiche Fehler hinzuweisen, ohne ihr positives Image stark zu bedrohen:

*AK 7, Kontext: Apotheke. Eine wesentlich ältere M kritisiert V für falsche Handlungen.*

V: Oh, nein, Mist! Oh, nein, noch mal habe ich was falsch gemacht!

M: Frau Fischer, ich habe da grad gesehen, Sie haben vorhin was für jemanden bestellt, so'n Präparat, das war ... mussten *wir* direkt bestellen, und das ist auch richtig, sie haben es auch schon richtig ausgefüllt. Was allerdings zu beachten ist: Also wenn *wir* das direkt bestellen, dann können *wir* das nicht zurückgeben. Und das bedeutet für *uns*, dass *wir* da ... Dass es wirklich von dem Kunden vorab schon bezahlt werden musste, und zwar der gesamte Preis. Weil häufig das so ist, dass die Menschen das nicht abholen. Und dann sitzen *wir* da drauf und können es nicht zurückschicken, also das wäre schon wichtig fürs nächste Mal. Also jetzt bei diesen Tropfen, da ist es nicht so, die kriegen *wir* dann vielleicht so noch mal verkauft, da wird öfter mal nachgefragt, aber so, fürs nächste Mal so, solche Sachen vielleicht noch mal vorher nachfragen, bevor Sie ... Sie machen ja das alles sehr gut und auch sehr engagiert, aber einfach vielleicht noch mal zur Sicherheit nachfragen. Dann wäre das so ganz in Ordnung.

- V: OK. Na gut, ja, tja, leider lernt man so was an der Uni nicht. Tut mir leid.  
M: Ja, das ist ja auch nicht ...  
V: Und was machen *wir* jetzt mit dem Fleck, den ich da auf den Teppich gemacht hab?  
M: Oh, das ist kein Problem, da haben *wir* so'ne Sachen. Können *wir* so'n Teppichreiniger drauf sprühen. Und dann wird es einmal abgesaugt, und dann ist es auch kein Problem.  
V: OK, da hatte ich auch keine Vorlesung drüber. Weiß ich auch nicht, tut mir leid.  
M: Kann man ja lernen.  
V: OK, das ist wohl der nächste Kunde.

Auch im nächsten Beispiel gelingt es einer Mitarbeiterin, eine Bitte mit kritischem Unterton an ihren Vorgesetzten heranzutragen, die Arbeitsaufträge besser zu strukturieren. Als gemeinsame Orientierung funktioniert in diesem Fall das Ergebnis der Handlung, zu der der Chef aufgefordert wird, denn nur wenn *er* (die Bedeutung von *wir* in diesem Kontext) die geforderten Überlegungen anstellt, wird eine rechtzeitige Erledigung von Arbeit möglich:

#### *KC 4.1, Liste*

[...]

- M: Also ich kann mich nur entschuldigen, dass bisher diese Liste nicht zusammengestellt wurde. Aber es liegt nicht daran, dass ich das nicht tun will oder dass ich mir die Zeit nicht nehme, sondern, dass ich wirklich im Moment diese Zeit nicht habe. Vielleicht sollten *wir* überlegen, welche Arbeiten jetzt im Moment nicht so wichtig sind, bis die Kollegin wieder da ist.

[...]

Die folgenden Beispiele sollen den breiten Einsatz dieser Strategie durch die deutschen Mitarbeiter demonstrieren. Ähnlich wie im Beispiel *KC 4.1*, bezieht sich die Mitarbeiterin im nächsten Beispiel – um das positive Image ihres Chefs weniger zu bedrohen – mit dem einschließenden *wir* zunächst auf die Zusammenarbeit. Jedoch im weiteren Verlauf ihres Beitrages meint sie ausschließlich sich selbst, wenn sie *wir* und *uns* sagt:

#### *KC 6.2, Architekturbüro*

- M: Ja, ich sag mal so. Ich werd's natürlich machen, weil es sein muss und weil dieser Termin steht, aber ich kriege langsam auch Schwierigkeiten in meiner Familie, denn dieses Wochenende wollten wir eigentlich in der Familie was unternehmen. Und wenn ich jetzt wieder sage: "Fahrt ohne mich, es wird nichts!", - irgendwie wird die Familienatmosphäre dadurch auch nicht besser. Also es wäre mir doch lieber, wenn *wir* so zusammenarbeiten würden, dass *wir* - so es möglich ist - rechtzeitig *uns* darauf einstellen könnten. Also das ist mir wirklich ein ganz großes Anliegen. Denn diese Wochenendarbeit kann natürlich auch kein Dauerzustand werden.

Dadurch, dass die Mitarbeiterin ihre eigenen Wünsche für *unsere* Wünsche ausgibt, gelingt es ihr, die Image-Bedrohung, die von ihrer Kritik-Äußerung ausgeht, zu minimieren. Im Gegensatz dazu äußern kritisierende russische Mitarbeiter in der vergleichbaren Situation kein einschließendes *wir*:

#### *SV 4, Liste, 2. Version*

- M: Пожалуйста, в дальнейшем, на документах, которые нужны вам срочно, делайте пометки. Или, по крайней мере, как-то обращайтесь мое внимание, что этот документ более срочен, чем тот ... Вот, как раз совпала напряженная пора работы, заболела моя коллега, и поэтому, я вас очень прошу, мне нужна помощь. Я могу просто не справиться и подвести вас.

Im Gegensatz zum Deutschen scheint das einschließende *wir* im Russischen im Sprachgebrauch der Mitarbeiter nicht die Wirkung von Kooperativitätsunterstellung zu haben. So leitet im folgenden Beispiel eine russische Schauspielerin ihre Kritik an der langsamen Arbeitsweise der Theatermanagerin mit Hilfe von einschließendem *wir* und in Form von Fragen ein. Durch die mit dem Gebrauch von *wir* hergestellte Gemeinsamkeit hofft sie die Wirkung der Fragen auf das Image der Managerin zu kompensieren und diese dadurch kooperativ zu stimmen, was ihr allerdings nicht gelingen wird:

*ME 10.1, M kritisiert V*

M: Лена?

V: Да, слушаю вас.

M: Что у нас ... у нас же ведь через месяц уже по срокам фестиваль! А что у нас там по фестивалю? Потому что мне нужно звонить, мне нужно писать план ...

V: Угу.

M: ... кто у нас едет? Кто с детьми, кто без детей?

Das sprachliche Verhalten der russischen Kollegen in Beispielen *SP 1.3* und *KO 4* mit der geringen Wirkung der Kooperativitätsherstellung und einige wenige seltene Belege für den Einsatz des einschließenden *wir* in russischen Gesprächen bei hierarchischem Gefälle lassen annehmen, dass die positive Höflichkeitsstrategie des einschließenden *wir* im russischen Kulturkreis wenig Effizienz und konventionelle Kraft aufweist. Möglicherweise gilt dies lediglich für Kritik-Gespräche, da diese Gesprächsgattung viel Konfliktpotential mit sich führt. Ob das einschließende *wir* in einem konfliktären Kontext gebraucht wird, scheint in Russland eine Frage von persönlicher Vorliebe zu sein und kann – von einem Deutschen angewendet – missverstanden werden, da es nicht den konventionalisierten Charakter des deutschen *wir* mit der Implikation der Versöhnung und einer gemeinsamen Lösungssuche aufweist.

### **7.5 Wünsche des Hörers erfüllen**

Der letzte breite Mechanismus und zugleich auch die letzte Strategie der positiven Höflichkeit, die Brown/Levinson (1987:129) aufführen, beruht auf der Entscheidung des Sprechers, das positive Gesicht des Hörers mit einer direkten Erfüllung einiger seiner Wünsche zu pflegen. Auf diese Weise signalisiert der Sprecher, dass er die Wünsche des Hörers *für den Hörer* wünscht – zumindest in einigen Aspekten (hervorgehoben im Original Brown/Levinson ebd.).

### 7.5.1 Den Hörer beschenken (mit Gegenständen, Sympathie, Verständnis, Kooperativität)<sup>77</sup>

Der Sprecher kann die Bedürfnisse des positiven Gesichts des Hörers (dass der Sprecher die Wünsche des Hörers wünscht) dadurch befriedigen, dass er nicht nur davon spricht (Mechanismus 1 und 2), sondern tatsächlich einige Wünsche des Hörers befriedigt (vgl. Brown/Levinson 129). Brown/Levinson führen neben dem Schenken von materiellen Gegenständen – der klassischen Tradition der positiven Höflichkeit, mit der der Schenkende demonstriert, dass er einige Bedürfnisse des Hörers kennt und sie erfüllt sehen möchte – auch eine andere Tradition, bei der Bedürfnisse der menschlichen Beziehungen befriedigt werden sollen: die Bedürfnisse nach Liebe, Bewunderung, Anerkennung, Sympathie, Zuneigung, Verständnis und andere mehr (vgl. ebd.). Die kulturspezifischen Unterschiede bei der Verwendung der Strategie ‚den Hörer beschenken‘ werden hier am Beispiel von Danksagungen demonstriert.

Hierbei wurde ich auf die hohe Wahrscheinlichkeit dieser Unterschiede durch die linguistische Analyse des pädagogischen Handelns in der Forschung und meine eigenen Beobachtungen des entsprechenden Kontextes aufmerksam. So berichtet Černik (2000) mit Bedauern über die geringe Vorkommenshäufigkeit von Dankeshandlungen im russischen schulpädagogischen Kontext:

„Leider werden Dankäußerungen äußerst selten realisiert, und wenn sie realisiert werden, rufen sie – nach unserer Beobachtung – das Unverständnis (*недоумение*) der Klasse hervor, da sie im Kontrast zu der allgemeinen Modalität des pädagogisch-sachlichen (*деловой*) Kommunikation stehen.“ (Černik 2000:133).

Dagegen äußern (angehende) Lehrkräfte in Deutschland nach meiner Beobachtung als SPÜ-Leiterin recht regelmäßig einen Dank für die gute Mitarbeit der Klasse nach einer Stunde mit erzielten Ergebnissen, aber auch für die von den Schülern ausgeführten Routinehandlungen, z. B. wenn ein Schüler aufsteht und zum Lehrer geht, um ein überschüssiges Handout zurückzugeben.

### 7.5.1.2 Kollegen

Auch die Ergebnisse der Korpusanalyse zeugen davon, dass sich die kritisierten Kollegen im deutschen Kulturkreis für die Hilfe des kritisierenden Kollegen häufiger bedanken: Denn der kritisierende Kollege erledigt in der Regel einen Teil der Arbeit unentgeltlich mit, was ja auch den Anlass zur Kritik liefert. Es wird hier auch eine weitere Besonderheit deutlich. Kritisierte

---

<sup>77</sup> Diese Strategie wird im Original als *Give gifts to H (goods, sympathy, understanding, cooperation)* bezeichnet und schließt als Unterstrategie Nr. 15 die Palette der positiven Höflichkeitsstrategien ab.

deutsche Kollegen danken sogar für die an ihnen vorgebrachte Kritik, wie dies die folgenden drei Ausschnitte belegen:

*TM 1, Telefonat [...]*

K2: *Aber es ist auf jeden Fall erstmal gut, dass du mich darauf hinweist, nicht dass ich dann nachher in Routine verfallende und das dann als selbstverständlich hinnehme. Ich werde versuchen, das mit meiner Tochter zu Hause zu klären. [...]*

*KJ 1, Telefonat [...]*

K1: Ich bin es echt leid, ich hab keine Lust, jedes Mal dein Zeug zu machen.

K2: Das ist nur im Moment so, das wird ja wieder besser ...

K1: Das hatten wir letzte Woche auch schon.

K2: Na ja, so eine Phase dauert manchmal ein bisschen länger. Das hat man nicht so im Griff ...

K1: Ja, bloß, ehrlich gesagt, was geht's mich an?

K2: *Na ja, ich bin dir auch sehr dankbar, dass du meine Zettel mitgemacht hast, sonst hätte mich der Chef ja angezählt neulich. Also, vielen Dank! [...]*

*RH 3, Alkoholmissbrauch [...]*

K1: [U] Also, mich interessiert das jetzt auch nicht weiter! Auf jeden Fall, wenn das noch mal vorkommt, dann ...! Also, dann weiß ich auch nicht, was passiert! So, jetzt können wir das noch einmal irgendwie vergessen, aber beim nächsten Mal ... da ...

K2: OK, wird nicht wieder vorkommen. Jeder hat doch mal 'nen Black Out im Leben, oder? Ich mein, ich hab das ja gemerkt, dass sie so komisch schon geguckt haben, die Leute so. *Und ich mein, ich war dir ja auch dann ganz dankbar, dass du das nachher auch übernommen hast, oder irgendwie dass du sie freundlich zumindest hinausgebeten hast. Weil dazu war ich auch überhaupt nicht mehr in der Lage. Also, OK, ich versprech' dir, ich trink keinen Tropfen mehr auf Arbeit. [...]*

Russische Kollegen, die kritisiert werden, verweisen dagegen auf die stillschweigend vorausgesetzten Verpflichtungen zur gegenseitigen Hilfe und reagieren in dieser Situation häufiger als deutsche mit einem Gegenwurf anstatt mit Dank (K2):

*SL 12, Telefonat [...]*

K1: Нет, в конце-концов, получается так, что ты тут треплешься по телефону, занимаешь линию, я за тебя делаю твою работу. Это же может как-то вообще и надоест!

K2: *Боже, сколько ты за меня работы переделал! Что значит: "Ты за меня делаешь работу"?* [...]

Darüber hinaus fällt im Russischen der häufigere ironische Gebrauch von Dankensformeln seitens der kritisierten Kollegen (K2) auf:

*KO 4, Alkoholmissbrauch [...]*

K2: Саша, послушай меня внимательно, я благодарен тебе, что ты обо мне беспокоишься, но, пожалуйста, не надо меня жизни учить, не нужно мне читать жизненных уставов.  
[...]

K1: Хорошо. Я хотел тебе помочь.

K2: *Спасибо. Я очень благодарен тебе за твои усилия, но ... Ну ладно, все, давай, иди работай.*

Die Nachbarschaft der Dankäußerung mit dem Vorwurf, der gereizte Tonfall, eine höhere stilistische Ebene (vgl. *Спасибо* mit *благодарен*) machen den ironischen Gebrauch der Danksagung plausibel.

### 7.5.1.3 Vorgesetzte

Weitere Unterschiede bei der Verwendung dieser Strategie sind Danksagungen, die von den deutschen Vorgesetzten am Ende eines Kritik-Gesprächs geäußert werden. Solche Danksagungen sind ausschließlich für den deutschen Kulturkreis typisch:

#### DA 6, *Verspätung von M* [...]

- V: Sind Sie mit der Regelung einverstanden?  
M: Auf jeden Fall! Ich brauch auch den Job so dringend!  
V: Ja? Dann versuchen Sie mal an sich zu arbeiten und sehen zu, dass Sie wirklich pünktlich kommen, ja?  
M: Ja, auf jeden Fall.  
V: *OK, schönen Dank, Frau Luckau.*  
M: *Danke!*

#### MM 5.5, *M hat versäumt, eine wichtige Liste termingerecht zu erstellen* [...]

- V: Das hoffe ich, weil: es muss morgen raus! Weil sonst geht uns der Auftrag flöten, und das wollen wir doch nicht, Frau Fischer, oder?  
M: Nein, das wollen wir nicht.  
V: *Gut, danke schön!*

#### MM 7.7, *Schneiderei, Qualitätsfehler* [...]

- M: Na, wenn die Susi mir das Licht besorgt, dann werde ich doch auch besser arbeiten können.  
V: *Gut, das hoffe ich, ich danke Ihnen fürs Gespräch!*

Die obigen Dankesformeln am Ende eines Kritik-Gesprächs wurden im russischen Korpus nicht belegt. Aufgrund meiner muttersprachlichen Intuition biete ich folgende Erklärungen dafür. Die Dankesformel zum Abschluss eines Kritik-Gesprächs im Deutschen trägt möglicherweise einen desemantisierten Charakter. Im Russischen jedoch scheint der Desemantisierungsgrad von Höflichkeitsfloskeln nicht so hoch wie im Deutschen zu sein. Also würde ein vom kritisierenden Vorgesetzten ausgesprochener Dank im russischen Kulturkreis höchstwahrscheinlich ironisch (im Sinne einer Spotthaltung) wirken; oder den Sprecher unaufrichtig erscheinen lassen; oder aber die divergierende Position des Sprechers schwächen, also dem Image des kritisierenden Vorgesetzten schaden. Auf diesem Hintergrund wird verständlich, warum russische Vorgesetzte, denen in der Forschung (vgl. Gulyanska 2005) ein größeres Statusbewusstsein im Vergleich zu deutschen nachgesagt wird, lediglich im Situationsformat einer Bitte (mit einem direkt erfahrbaren persönlichen Vorteil) echten Dank äußern (Situation *Wochenendarbeit*). So bedankt sich im folgenden Beispiel die russische Chefin, nachdem sie von ihrer Mitarbeiterin das Versprechen bekommen hat, den Wochenendauftrag zu erledigen:

#### AM 10.4, *Wochenendarbeit, Architekturbüro* [...]

- V: *Я очень тебе благодарна, что ты меня выручаешь.*  
M: Хорошо.

Dabei muss beachtet werden, dass *V* in diesem Beispiel ihre Gesprächsstrategie konsequent als Bitte gestaltet hat.

#### 7.5.1.4 Mitarbeiter

Russische Mitarbeiter äußern Dank ausschließlich bei sprachlichen Aktivitäten, die mehr an eine Bitte erinnern, als an ein Kritik-Gespräch. Im Gegensatz dazu verwenden deutsche Mitarbeiter Dank sowohl bei Bitten als auch bei Kritik.

Im folgenden Beispiel äußert die Tieferstehende *M* die Dankäußerung, um möglicherweise ihre Kritik als Bitte zu tarnen, sodass das Eingehen ihrer Vorgesetzten auf die Kritik als Erfüllen einer Bitte erscheint:

*AM 11.5, M kritisiert V*

[...]

V: Хорошо, завтра мы порепетируем это место первым номером.

M: Да, да, да. Хорошо.

V: И все обговорим. Согласны?

M: Да, да.

V: Все, до завтра.

M: Спасибо большое.

V: Пожалуйста.

Ein weiterer Unterschied besteht darin, dass deutsche Mitarbeiter, die kritisiert werden, wesentlich häufiger das Gespräch mit einer Dankesformel abschließen als russische:

*CA 3, Liste*

[...]

V: Wie schnell wäre, so schnell wie möglich?

M: Innerhalb von zwei Stunden, vielleicht?

V: Das wäre gut. Ich entbinde Sie bis dahin auch von Ihren anderen Pflichten. Und wünsche, dass diese Liste dann fertig auf meinem Tisch liegt, damit wir diesen Vertrag abschließen können.

M: *Das wäre mir sehr recht. Vielen Dank, dass Sie mir die Zeit geben.*

V: Bitte sehr. Das wird hoffentlich nicht wieder vorkommen.

M: Nein, natürlich nicht.

Die obigen Ausführungen wurden in der folgenden statistischen Übersicht zusammengeführt, sodass die wesentlichen kulturspezifischen Differenzen deutlich veranschaulicht werden:

Tabelle 9: Strategie den Hörer beschenken (am Beispiel von Dankäußerungen)					
Dt. Kollegen		Dt. Vorgesetzte		Dt. Mitarbeiter	
Kritisieren	Erwidern	Kritisieren	Erwidern	Kritisieren	Erwidern
0	KJ 1 RH 3 TM 1	DA 6 (Bitte) MM 5 MM 7 TM 4	0	MM 11	AK 3 DA 6 DA 8 KJ 4 CA 3
Ironisch TM 2			BC 6		
Ru. Kollegen		Ru. Vorgesetzte		Ru. Mitarbeiter	
Kritisieren	Erwidern	Bitte	Erwidern	Kritik bzw. Bitte	Erwidern
0	AM 1	KO 9 SS 5-6 ME 9 SP 6 AM 10	0	AM 11	AM 7
Ironisch SS 2	Ironisch KO 4	Ironisch SS 3, SS 4			

*Dank bei Bitten.* Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass der Dank im russischen Kulturkreis vor allem in harmonisch gestalteten Gesprächen vorkommt, deren Intention eine Bitte bzw. eine als Bitte getarnte Kritik ist. Im Deutschen dagegen gibt es Dankäußerungen sowohl bei Bitten, als auch bei Kritik. Der Bittende hat in der Regel keinen oder aber einen begrenzten Anspruch, seine Bitte erfüllt zu sehen. Somit steht die Harmonie der Beziehung im Mittelpunkt seines sprachlichen Beitrages, da sie der Zielerreichung dient.

Wird jedoch nicht eine Bitte geäußert, sondern ein mit der beruflichen Rolle legitimerter Anspruch geltend gemacht, so wird der Dank im Russischen in diesem Fall signifikant seltener als im Deutschen eingesetzt.

Als Erklärung für dieses Phänomen bieten sich zwei Faktoren an: der Faktor der Dienstpflicht und des ‚eigenen/privaten Vorteils‘ (bzw. des Nutzens). Steht die Ausführung einer Aufforderung in der Dienstpflicht des Hörers (Faktor 1) und führt zu keinem privaten Vorteil für den (bittenden) Sprecher (Faktor 2), wird im russischen Kulturkreis von dem Sprecher keine Dankesformel erwartet. Im deutschen Kulturkreis werden hier die Dankesformeln häu-

figer geäußert, was ein Hinweis darauf sein könnte, dass deutsche Dankfloskeln weniger kommunikatives Gewicht als russische besitzen.

*Dank bei Kritik.* Was die Verwendung von Dankesformeln bei Kritik angeht, so verzichten hier die meisten Sprecher des Russischen auf den Dank. Im Gegensatz dazu verwenden deutsche Mitarbeiter, die kritisiert werden, sowie deutsche Vorgesetzte, die Kritik äußern, Dankesformeln relativ häufig, auf jeden Fall signifikant häufiger als russische Mitarbeiter und Vorgesetzte. Auch hier scheint die Erklärung plausibel, dass ein höheres kommunikatives Gewicht der Dankeshandlungen im Russischen einem größeren Desemantisierungsgrad der deutschen Dankesformel gegenübersteht.

Die in diesem Artikel vorgenommene Analyse hat gezeigt, dass im konfliktbeladenen und dienstlich verpflichtenden Kontext Sprecher des Deutschen beim Einsatz der Dank- und Anerkennungsstrategie eine wesentlich größere Orientierung zu der positiven Höflichkeit als Sprecher des Russischen aufweisen.

## **7.6 Zusammenfassung**

Die am Anfang des Kapitels gestellten Fragen nach dem Beziehungseffekt von Strategien der positiven Höflichkeit (Solidaritätshöflichkeit) in Kritik-Gesprächen und den interkulturellen Unterschieden in Wirkung und Gebrauch wurden im Laufe der Analyse folgenderweise beantwortet.

Die für diese Untersuchung ausgewählten positiven Höflichkeitsstrategien weisen in der Tat beziehungserhaltende und beziehungsstabilisierende Effekte in Kritik-Gesprächen auf, da sie nachweisbar das positive Gesicht der Interaktionsteilnehmer pflegen, dadurch wesentlich das Konfliktpotenzial des Gesprächs reduzieren und die Kooperativität des Gesprächspartners zu gewinnen helfen.<sup>78</sup>

Zum Ziel einer besseren Übersicht werden die Ergebnisse der Analyse zu den Unterschieden in Wirkung und Gebrauch der positiven Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen Kulturkreis in der folgenden Tabelle zusammengefasst:

---

<sup>78</sup> Wie bereits zu Beginn des Kapitels erwähnt, wurden hier nicht alle Strategien in die Darstellung miteinbezogen, denn es hat sich gezeigt, dass diverse Strategien in einem Kritik-Gespräch nicht mit beziehungserhaltenden Effekten eingesetzt werden können. Die Empiriebeobachtung zeigte, dass diese Strategien, die in einem nicht-konfliktbeladenen Alltagsgespräch mit Angemessenheit verwendet werden, in Kritik-Gesprächen ironische Wirkung erzielen und die Beziehung dadurch noch mehr destabilisieren können.

Tabelle 10: Positive Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen Kulturkreis

Strategiebezeichnung	Kollegen	Vorgesetzte	Mitarbeiter
<i>Gruppenzugehörigkeit betonen (Str. 4)</i>	Dt > Ru	Dt > Ru	Dt > Ru
<i>Zustimmung (Str. 5) 1) erfragen</i>	Dt > Ru	Dt > Ru	Dt > Ru
<i>2) explizit äußern</i>	Keine Unterschiede festgestellt	Dt > Ru	Keine Unterschiede festgestellt
<i>Scheinbare Zustimmung (Str. 6)</i>	Dt > Ru	Dt > Ru	Dt > Ru
<i>Besorgnis um die Bedürfnisse des Hörers äußern (Str. 9)</i>	Dt > Ru	Keine Unterschiede festgestellt	Keine Unterschiede festgestellt
<i>Anbieten, Versprechen, Vorschläge, Einladen (Str. 10)</i>	Dt > Ru	Dt > Ru	Keine Unterschiede festgestellt
<i>Einschließendes ‚wir‘ benutzen (Str. 12)</i>	Dt > Ru	Dt > Ru	Dt > Ru
<i>Den Hörer mit Dank beschenken (Str. 15)</i>	Dt > Ru	Dt > Ru	Dt > Ru

Die Tabelle zeigt, dass jede der analysierten positiven Höflichkeitsstrategien im deutschen Kulturkreis entweder signifikant häufiger als im russischen oder gleich häufig verwendet wird. Keine einzige Strategie wurde im russischen Kulturkreis häufiger als im deutschen eingesetzt. Damit wird die größere Orientierung der Sprecher des Deutschen zu der Solidaritätshöflichkeit – zumindest im konfliktbeladenen Kontext – überzeugend belegt. Zum Ziel der Verdeutlichung sei hier die obige Tabelle kurz kommentiert.

Russische *Kollegen* – im Gegensatz zu deutschen – benutzen recht häufig asymmetrische Anrede und akzeptieren diese seitens ihrer (auch nur zehn Jahre) älteren Kollegen (Str. 4); erfragen wesentlich seltener die Zustimmung (Str. 5); äußern scheinbare Übereinstimmung in einer späteren Sequenz oder verzichten gänzlich darauf (Str. 6); zeigen viel seltener Besorgnis um die Bedürfnisse des Hörers (Str. 9); äußern kaum Angebote, Vorschläge u. Ä. (Str. 10); deuten und intendieren das einschließende *wir* als eine Schuldzuweisung (Str. 12); verzichten – insbesondere in einer konfliktären Situation – darauf, den Hörer mit Dank zu beschenken (Str. 15).

Für das sprachliche Verhalten von russischen *Vorgesetzten* ist im Hinblick auf die Strategien der positiven Höflichkeit Folgendes typisch: sie betonen seltener Gruppenzugehörigkeit durch

symmetrischen Anredegebrauch bzw. durch das symmetrische Duzen, möglicherweise implizieren sie die Gruppenzugehörigkeit auch durch die asymmetrische Anrede (Str. 4); sie erfragen seltener Zustimmung und äußern wesentlich seltener explizite Zustimmung zu der an ihnen vorgebrachten Kritik, sondern bevorzugen die Strategie der ‚zögernden‘ Zustimmung (Str. 5); setzen nicht so häufig die Strategie der scheinbaren Zustimmung ein (Str. 6); verpacken fast nie ihre Forderungen als Vorschläge, Angebote oder Einladungen und äußern keine ihrem Image schadenden<sup>79</sup> Versprechen (Str. 10); benutzen das einschließende *wir* nicht in der gemeinschaftsstiftenden Funktion (Str. 12); äußern keinen Dank im konfliktbeladenen und dienstlich verpflichtenden Kontext (Str. 15).

Russische *Mitarbeiter* – im Gegensatz zu deutschen – erwarten eine zusätzliche Einladung von einem Statushöheren, um zum symmetrischen Duzen zu übergehen, ansonsten akzeptieren das asymmetrische Duzen (Str. 4); erfragen seltener die Zustimmung (Str. 5); äußern seltener scheinbare Zustimmung (Str. 6); deuten *wir*-Äußerungen des Vorgesetzten als Versuch einer Schuldzuweisung und benutzen dementsprechend *wir*-Äußerungen bei Kritik nicht in der gemeinschaftsstiftenden Funktion (Str. 12); verwenden Dankesformeln weniger bei Kritik, sondern vielmehr bei Bitten (Str. 15).

Bei allen weiteren Strategien wurden keine signifikanten Unterschiede festgestellt.

Abschließend möchte ich nun die unterschiedliche Wirkung von Strategien positiver Höflichkeit im konfliktbeladenen und asymmetrischen Kontext hervorheben. Im russischen Kulturkreis scheint der Einsatz dieser Strategien weniger populär als im deutschen zu sein. Möglicherweise lässt sich dies dadurch erklären, dass die Strategien der positiven Höflichkeit im konfliktären Kontext zur Schwächung der eigenen Position führen. Plausibel erscheint auch die Erklärung dass sie den Sprecher unaufrichtig erscheinen lassen können. Darüber hinaus ist wahrscheinlich, dass diese Strategien eine ironische Wirkung im Sinne einer Spotthaltung signalisieren können.

Des Weiteren wurden für den russischen Kulturkreis typische, von dem Deutschen unterschiedliche, Wirkungen bei folgenden Strategien entdeckt: Bei der Strategie ‚Gruppenzugehörigkeit‘ zeigt sich der asymmetrische Anredegebrauch in seiner gemeinschaftsstiftenden Funktion und der symmetrische – dagegen – in seiner ausgrenzenden Funktion; das einschließende-*wir* besitzt geringe beziehungserhaltende Wirkung, da damit meistens Vorwürfe zum Ausdruck gebracht werden; das Erfragen von Zustimmung steht – vor allem bei Wider-

---

<sup>79</sup> Gemeint sind Versprechen und Angebote nach dem Muster: (1) *Sie können mich jederzeit anrufen.* (2) *Wenn sich nichts geändert hat, piesacken Sie mich dafür.* (3) *Nerven Sie mich damit, wenn ich es bis dahin nicht gelöst habe.*

spruchsäußerungen<sup>80</sup> – der Logik des Sprachgebrauchs (der Intention des Widerspruchs) entgegen; und nicht zuletzt hat der ‚Dank‘ mehr kommunikatives Gewicht als im Deutschen und wird mit einem direkt erfahrbaren persönlichen Vorteil assoziiert und in einem routinierten beruflichen Kontext bei der Erfüllung von dienstlichen Pflichten als unangemessen erachtet. Mit der belegten größeren Orientierung der Sprecher des Deutschen zu der positiven Höflichkeit wird die konventionelle Gültigkeit der Solidaritätshöflichkeit nun auch auf den deutschen Kulturkreis ausgeweitet. Dagegen erfährt die Verwendung der Solidaritätshöflichkeit im russischen Kulturkreis eine situativ-kontextuelle Einschränkung auf nichtkonfliktäre Gespräche sowie vorrangig auf die Sprachverwendung von gleich- und höhergestellten Sprechern. Auch die Einschränkung auf gleichgeschlechtliche Dyaden erscheint unter Umständen sinnvoll.

---

<sup>80</sup> Gemeint sind Widerspruchsäußerungen nach dem Muster *Ah, die waren wegen einem ganz anderen Grund enttäuscht, ja? [...] Also, ich bin nicht betrunken auf der Arbeit, hm? (DA 13); Ach, na ja, Kunden! Ach! Es gibt auch Wichtigeres als Arbeit! Ja? (MM 3).*

## **8 NEGATIVE HÖFLICHKEITSSTRATEGIEN ZUR HERSTELLUNG VON DISTANZ UND DEMONSTRATION VON RESPEKT**

### ***8.1 Einführung***

Das Ziel des vorliegenden Kapitels – ähnlich wie des Kapitels über die positive Höflichkeit – besteht darin, die Bedeutung und Wirkungsweise von Strategien der negativen Höflichkeit in Kritik-Gesprächen zu untersuchen und Schlussfolgerungen über interkulturelle Unterschiede in der Verwendung dieser Strategien zu ziehen.

Hierbei wurden aus dem Strategienbaum von Brown/Levinson (1987:131) drei folgende Strategien gewählt, bei deren Gebrauch signifikante kulturspezifische Unterschiede deutlich wurden. Dies sind die Strategien der konventionellen Indirektheit, Ehrerbietungshöflichkeit und Entschuldigungsstrategie. Die Ergebnisse wurden mittels der Distributionsanalyse mit der Berücksichtigung des Zusammenhangs zwischen der Ausprägung der jeweiligen Strategie und dem Rollenstatus ermittelt.

Speziell bei der Erforschung der konventionellen Indirektheit wurde außerdem die Variable Geschlecht miteinbezogen, um die These von Zemskaja/Kitajgorodskaja/Rosanova (2004:490) zu überprüfen, welche besagt, dass russische Frauen eine größere Höflichkeit im Umgang als Männer zeigen und tendentiell indirekte Bitten statt Befehle äußern. Ähnliche Forschungsergebnisse, die eine größere Höflichkeit dem Sprachverhalten von Frauen im Hinblick auf die Verwendung konventioneller Indirektheit attestieren, liegen auch für den deutschen Kulturkreis vor (Kuhn 1992:168; Trömel-Plötz 1996:368), und sollen mit meinen Forschungsergebnissen abgeglichen werden. Wobei hier zu betonen ist, dass nach meinem Verständnis Indirektheit der Äußerung nicht zwangsweise mit ihrer Höflichkeit gleichgesetzt werden kann.

Ein weiteres Ziel der Darstellung ist es auch, Argumente für oder gegen das Universalitätskonzept von Brown/Levinson zu sammeln. So geben zahlreiche Forschungen, wie bereits in Kapitel 3 dargestellt, ein differenzierteres Bild über die unterschiedliche Wirkung von Strategien der negativen Höflichkeit: interessant ist in diesem Sinne z. B. die Ausarbeitung von Wierzbicka (1985), in der sie der beziehungsförderlichen Wirkung der negativen Höflichkeit im Englischen eine gegenteilige Wirkung von Entfremdung oder sogar Verfeindung im Polnischen gegenüberstellt. Die Beobachtung der Empirie lässt die Prämisse berechtigt erscheinen, dass Strategien negativer Höflichkeit im Russischen ähnliche Effekte wie im Polnischen entwickeln können.

## 8.2 Ober-Strategie der negativen Höflichkeit

Negative Höflichkeit als eine kompensierende Handlung ist an das negative Gesicht des Hörers gerichtet und befriedigt also seine Bedürfnisse nach ungehinderter Handlungsfreiheit befriedigt. Im Unterschied zu der positiven Höflichkeit, der ein ‚vertrautes‘ oder ‚scherzhaftes‘ Verhalten zugrunde liegt, lässt sich die negative Höflichkeit eher mit dem Distanz- oder Respektverhalten in Verbindung bringen. Negative Höflichkeit wird von Brown/Levinson (ebd.) auf die ‚negativen Riten‘ im Sinne von Dürkheim, also die Rituale der Vermeidung, zurückgeführt. Die Funktion der negativen Höflichkeit besteht darin, den kommunikativen Zwang, den eine gesichtsbedrohende Handlung mit sich bringt, zu minimieren. Die linguistischen Realisierungen der negativen Höflichkeit, wie etwa – „konventionelle“ Indirektheit, Hecken- ausdrücke (die die illokutionäre Kraft der Äußerung modifizieren), den höflichen Pessimismus (z. B. bezüglich des Erfolgs einer Bitte) – halten Brown/Levinson für allgemein bekannt und nicht einer genauen Darstellung wert. Diese irrtümliche Annahme suggeriert, dass eine Höflichkeitsstrategie, z. B. die Verwendung von Modalpartikeln *bitte* und *mal* (Elemente konventioneller Indirektheit), in allen Sprachen dieselbe Wirkung zeigt.<sup>81</sup> Anhand der deutschen Partikeln *bitte* und *mal* soll hier aufgezeigt werden, dass der Konventionalisierungsgrad, Wirkungsweise und Kombinierbarkeit mit anderen Satzgliedern betreffender Partikeln im Deutschen und Russischen unterschiedlich sein können.

Die beschriebene Elaboriertheit der negativen Höflichkeitsstrategien in westlichen Kulturen steht meines Erachtens nicht einer im gleichen Maße hohen Verbreitung von positiven Höflichkeitsstrategien entgegen. Die von Brown/Levinson vorgenommene strenge Trennung zwischen positiven und negativen Höflichkeitsstrategien erweist sich bereits bei der ersten Beschäftigung mit der gesprochenen Sprache als ein unhaltbares theoretisches Konstrukt. Dieser Einwand basiert auf der Beobachtung der Empirie, die das Ergebnis lieferte, dass sich kaum Redebeiträge ausfindig machen lassen, in denen lediglich eine Höflichkeitsstrategie zum Einsatz kommt; darüber hinaus zeigte das Kapitel zur positiven Höflichkeit, wie hoch der Konventionalisierungsgrad der positiven Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen im deutschen Kulturkreis ist, so dass nicht mehr berechtigt erscheint, den negativen Höflichkeitsstrategien einen Sonderstatus zuzusprechen.

---

<sup>81</sup> Zwar geben Brown/Levinson selbst zu, dass sich die Wirkung der Partikel *bitte/please* (ein Element der konventionellen Indirektheit, einer Unterstrategie der negativen Höflichkeit) im Englischen in Abhängigkeit von der jeweiligen Beziehungskonstellation variiert, jedoch gehen sie auf die Möglichkeit der unterschiedlichen Wirkung in verschiedenen Kulturen nicht ein.

Ferner machen Brown/Levinson eine Beobachtung, die vor allem für den russischen Kulturkreis von besonderer Bedeutung ist. Dies ist der Hinweis darauf, dass der Sprecher beim Einsatz von negativen Höflichkeitsstrategien auch andere Motivation – außer der Unterstützung des negativen Gesichts – haben kann, dies sei die Motivation, sich von dem Hörer distanzieren zu wollen:

The outputs are all forms useful in general for social ‚distancing‘ (just as positive-politeness realizations are forms for minimizing social distance); they are therefore likely to be used whenever a speaker wants to put a social brake on to the course of his interaction. (Brown/Levinson 1987:130)

Diese zweite Motivation scheint in Kritik-Gesprächen im russischen Kulturkreis viel öfter als im deutschen vorzukommen. Mit anderen Worten: der Einsatz der negativen Höflichkeitsstrategien in Russland signalisiert Distanz im Sinne einer Entfremdung und Verfeindung und dient nicht notwendigerweise einer Konfliktbeilegung. In diesem Sinne sollte man den im vorigen Kapitel (Abschnitt „Gruppenzugehörigkeit“) beschriebenen Wechsel von *ty* zu *vy* interpretieren, der in den konfliktären Situationen im Russischen häufig getätigt wird. Dagegen erfüllen die negativen Höflichkeitsstrategien im Deutschen vor allem die Funktion der Distanzwahrung im Sinne des Respekts. Ein vergleichbarer Wechsel vom *du* zum *Sie* ist im Deutschen laut Ammon (1972) ebenfalls möglich, wurde jedoch im Korpus meiner Untersuchung nicht belegt.

Kurz zusammengefasst heißt es also: Während mit dem Einsatz negativer Höflichkeitsstrategien im konfliktären Kontext im Russischen Distanz erst hergestellt oder vergrößert wird, wird im Deutschen (bereits vorhandene) Distanz lediglich gewahrt. Die Empirie zeigt, dass Distanz im Russischen nicht immer mit den Mitteln der negativen Höflichkeit, sondern vielmehr durch den Verzicht auf die sonst üblichen Mittel der positiven Höflichkeit geschieht.

Ob diese Annahmen stimmen, wird die Analyse der Gespräche im vorliegenden Kapitel zeigen.

*Direkt sein.* Strategien der negativen Höflichkeit ermöglichen dem Sprecher, direkt zu sein (*on record delivery*) und gleichzeitig gesichtsbedrohende Handlungen zu kompensieren:

Now the simplest way to construct an on-record message is to convey it directly, as in bald-on-record-usages. However, it turns out that this clashes with the need for redress attuned to H’s negative face, so in fact one does not issue negatively polite FTAs completely directly. (Brown/Levinson 1987:130)

Die Strategie der konventionalisierten Indirektheit beschreiben Brown/Levinson (1987:130) als eine Art Kompromiss zwischen den Wünschen des Sprechers direkt (*on record*) zu sein und das negative Gesicht des Gesprächspartners (seinen Wunsch, frei von Zwang zu sein – *to*

*be unimpinged upon*) zu unterstützen. Dieser Kompromiss ermöglicht eine teilweise Befriedigung der beiden Wünsche des Sprechers.

Bei allem Bewusstsein davon, dass die Begriffe Direktheit/Wörtlichkeit sowohl in der Semantik als auch in der Pragmatik umstritten sind (Bublitz 2001:114), möchte ich eine andere Perspektive auf den Einsatz von (in)direkten Strategien einbringen. Die Beobachtung der Empirie (siehe z. B. Sit. „Telefonat“) zeigt, dass viele Sprecher des Deutschen und Russischen nicht sofort zur Gesprächseröffnung direkte Äußerungen verwenden, sondern – vorausgesetzt der Kritisierte zeigt keinerlei Einsichtbereitschaft – erst in der Mitte oder am Ende des Gesprächs. Also scheint die (In)Direktheit einer Formulierung nicht immer eine Frage von Konvention, sondern kann auch eine Frage von Gesprächssequenz bzw. von Kooperationsbereitschaft des Gesprächspartners sein. Dieser Sequenzansatz sollte bei der Betrachtung der sprachlichen Realität stets mitberücksichtigt werden.

### **8.3 Konventionalisierte Indirektheit<sup>82</sup>**

Das Ziel des folgenden Abschnitts besteht darin, anhand der Distributionsanalyse kulturspezifische Differenzen in der Verwendung der Strategie konventioneller Indirektheit mit der Berücksichtigung von Status- und Geschlechtsvariablen ausfindig zu machen. Die Distributionsanalyse wird sich zunächst exemplarisch auf die Partikeln *bitte* und *mal* konzentrieren: es werden also das Vorkommen der Partikeln in der formalen Satzart sowie die damit verbundenen Intentionen beschrieben. In einem weiteren Schritt sollen weitere Mittel der konventionalisierten Indirektheit in Aufforderungsäußerungen identifiziert und der Distributionsanalyse unterzogen werden: der Konjunktiv II, Modalverben, formale Entscheidungs- und Ergänzungsfragen, sowie Modalwörter in der Funktion der Heckenausdrücke (z. B. *vielleicht*).

Die Intentionen des Sprechers, der die Strategie der konventionellen Indirektheit anwendet, wird von Brown/Levinson (1987:132) folgenderweise erläutert. Der Sprecher handelt in einem Spannungsgebiet von zwei Wünschen: Zum einen möchte er durch eine indirekte Formulierung dem Hörer die Möglichkeit zu einer freien Entscheidung geben, zum anderen ist es für den Sprecher wichtig, sich offenkundig (*on record*) mitteilen. Den dadurch entstehenden Kompromiss benennen Brown/Levinson „konventionalisierte Indirektheit“ und beschreiben diese als Einsatz von Phrasen und Sätzen, die „dank der Konvention kontextuell eindeutige Bedeutungen entwickeln, welche sich von ihren wörtlichen Bedeutungen unterscheiden“. (Brown/Levinson 132). Die konventionalisierte Indirektheit ist also das Resultat des Zusammenpralls von den oben beschriebenen Wünschen des Sprechers und dient somit ihrer beiden

---

<sup>82</sup> Im Original als *be conventionally indirect* bezeichnet.

Befriedigung. Brown/Levinson (ebd.) betonen, dass es verschiedene Konventionalisierungsgrade gibt, und demzufolge auch verschiedene Grade der Indirektheit einer Äußerung: mehr auf die Direktheit oder mehr auf die Indirektheit hin.

Interessant, aber von Brown/Levinson nicht berücksichtigt, bleibt der Gedanke von der unterschiedlichen Wirkung konventionalisierter Indirektheit in verschiedenen Kulturen. Mit der Überprüfung dieser Wirkung wird sich die folgende vergleichende Darstellung von Partikeln *bitte* und *mal* sowie von Modalverben und konjunktivischen Formen befassen.

### 8.3.1 Modalpartikel ‚bitte‘

Die Partikel *bitte* wird zu den Höflichkeitsindikatoren gezählt und in den Bereich der Mittel der negativen Höflichkeit eingeordnet. Die Intention des Sprechers, der eine Aufforderung mit *bitte* formuliert, besteht dabei darin, zu demonstrieren, dass er die Bedürfnisse des Hörers nach freier Wahl seiner Handlungen respektiert (Ehrhardt 2002:224), und also die Entscheidung über die Befolgung der Aufforderung dem Hörer überlässt (Paul 2002:175).

Dieses Bedeutungselement der freien Entscheidungswahl durch den Hörer fehlt allerdings bei der Beschreibung der russischen Entsprechung – der Partikel *пожалуйста*. Diese wird als eines der am meisten verbreiteten Höflichkeitsintensifikatoren zum Ausdruck von diversen Aufforderungshandlungen sowie Entschuldigung und Trost beschrieben (vgl. *Wörterbuch der russischen Sprachetikette* von Balakaj 2001:360).

Anders als bei der russischen Partikel *пожалуйста* erstreckt sich der semantische Bereich der deutschen ‚Sprechhandlungspartikel‘ *bitte* – wie sie bei Paul genannt wird – über die Aufforderungsintention bis hin zu den Frageintentionen (Knaurs 1985:214, Paul 2002:175). Und somit wird verständlich, warum die deutsche Partikel *bitte* in Entscheidungsfragen nicht ins Russische übersetzt wird, wie dies im *Deutsch-Russischen Wörterbuch der umgangssprachlichen und saloppen Lexik* (1994:124) am Beispiel von den folgenden Sätzen demonstriert wird: So werden die Sätze *Könnten Sie mir bitte den Weg zum Bahnhof zeigen? Wollen Sie nicht bitte rauchen? Darf ich bitte fragen?* ohne die russische Entsprechung *пожалуйста* übersetzt.<sup>83</sup>

Diese semantischen und pragmatischen Beschreibungen der Partikelfunktion von *bitte* und *пожалуйста* lassen eine Vermutung über eine größere Gebrauchshäufigkeit im Deutschen

---

<sup>83</sup> In diesem Zusammenhang fällt in Bezug auf das Russische auf, dass die für das Deutsche und Englische typische satzinterne Position von *bitte* in Entscheidungsfragen im Russischen nicht üblich ist. Also wären die deutschen Sätze nach dem Typ *Kannst du mir bitte das Salz reichen? Würdest du mir bitte das Salz reichen? Reichst du mir bitte das Salz?* im Russischen agrammatisch. Russische Entsprechungen dafür lauten: *\*Anrede, reich (bitte) Salz. \*Anrede, du kannst reichen Salz? \*Anrede, Sie nicht könnten reichen Salz? \*Anrede, kann man Salz?*

aufkommen. Jedoch widerspricht die von mir durchgeführte Distributionsanalyse der beiden Partikeln dieser Erwartung.

Der Vergleich und Deskription der Gebrauchsbedingungen von *bitte* und *пожалуйста* in höflichen Äußerungen mit Aufforderungsintention lieferten folgende Ergebnisse. Die Gebrauchshäufigkeit des russischen *пожалуйста* übersteigt die der deutschen Entsprechung: dies bezeugen 27 Belegstellen im russischen Korpus gegenüber den 10 Belegstellen im deutschen Korpus. Bei der Distributionsanalyse der deutschen Partikel *bitte* und ihrer russischen Entsprechung *пожалуйста* wurden zwei folgende Besonderheiten deutlich.

Die erste besteht darin, dass die Partikel *bitte* im Deutschen in der Regel mit den zusätzlichen abschwächenden und illokutionsmodifizierenden Mitteln kombiniert wird: z. B. mit den Partikeln *mal*, *doch* in ihrer abschwächend-modifizierenden Funktion, dem Konjunktiv II (*würden Sie bitte*) und den Modalverben (*müssen Sie bitte*). Auch die zusätzliche Abschwächung durch die Verwendung in der Fragesatzform kommt häufig vor. Für diverse Kombinationen mit der Partikel *bitte* lassen sich acht Belegstellen im deutschen Korpus vorfinden. Im Gegensatz dazu scheint im Russischen der alleinige Gebrauch der Partikel *пожалуйста* für die Abschwächung der Äußerung meistens ausreichend: dafür sprechen 25 Belegstellen im russischen Korpus ohne weitere abschwächende Elemente; der Einsatz von vergleichbaren Indikatoren im Sinne der negativen Höflichkeit des Englischen oder Deutschen wurde im russischen Korpus lediglich an zwei Stellen beobachtet (in *JE 8* und *AM 1*).

Diese und andere kulturspezifischen Unterschiede, die bei der Distributionsanalyse deutlich wurden, werden hier im Folgenden am Sprachverhalten von Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten demonstriert.

#### 8.3.1.1 Kollegen

Deutsche Kollegen gebrauchen wesentlich seltener die Partikel *bitte* als russische Kollegen (2:8). So hat eine der im deutschen Korpus belegten Verwendungen eine aufmerksamkeitsheischende Funktion. Die kritisierende Kollegin aus *HS 3* in der Sit. „Alkohol“ versucht auf ihren Kollegen einzureden, der den Alkoholmissbrauch eingestanden hat, und eine Änderung des Verhaltens einzufordern: *Harry, hör mal jetzt bitte wirklich zu*. Die zweite Belegstelle für die Partikel *bitte* ist im Sprachgebrauch des Kritisierten in *MM 3*, ebenfalls in der Sit. „Alkohol“, zu finden und hat zum Ziel, die kritisierende Kollegin davon abzubringen, den Chef vom Alkoholvorfall in Kenntnis zu setzen: *OK, es tut mir Leid, bitte, sag's nicht dem Chef!*

Im Gegensatz dazu benutzen Russische Kollegen vier Mal so häufig die Partikel *пожалуйста* wie deutsche, und dies sowohl mit der Intention einer Bitte um Hilfe, wie in

AM 1, Sit. „Telefonat“: *Ну, пожалуйста, не откажи, а?* ; als auch mit der Intention einer Aufforderung zur Besserung des Verhaltens, wie in JE 3, Sit. „Alkohol“: *Но, пожалуйста, чтобы это было в первый и последний раз.*; ähnlich in MV 4: *Пожалуйста, устраивайся так, разговаривай, сколько хочешь, а потом делай свою работу*; ebenfalls in SS 1, Sit. „Telefonat“: – ... *Вот, пожалуйста, у вас полчаса до конца рабочего дня. [...] Пожалуйста, закончите эти... [...]. Нет, не надо оставлять. Пожалуйста, у вас еще, вот список ваших заданий!*

Außerdem wird die Partikel *пожалуйста* mit der Intention der Kritikzurückweisung eingesetzt, wie z. B. in KO 4, Sit. „Alkohol“: *Саша, послушай меня внимательно, я благодарен тебе, что ты обо мне беспокоишься, но, пожалуйста, не надо меня жизни учить, не нужно мне читать жизненных уставов*; oder in SS 1: *Ну не кричите, пожалуйста, не нервничайте.*

### 8.3.1.2 Mitarbeiter

Auch für das Sprachverhalten der deutschen Mitarbeiter lässt sich eine geringere Frequenz im Vergleich zu den russischen Mitarbeitern feststellen. Die einzige Belegstelle für die Partikel *bitte* im Sprachgebrauch der deutschen Mitarbeiter beinhaltet eine Zurückweisung einer als nicht sachgerecht empfundenen Arbeitsanweisung in BC 6, Sit. „M kritisiert V“: *Ja, ich glaub Ihnen das, aber ich bin da so unsicher, ich bin schließlich schon Jahre hier, dann sagen Sie es doch bitte einer anderen Schwester, ich übernehme diese Verantwortung, das Medikament auszugeben, nicht.* Auch im russischen Korpus wurde solche Verwendung belegt, so in SP 7, Sit. „M kritisiert V“: *Вы - "мастер"? Если вы "мастер", пожалуйста, назначьте другого рабочего, я за эту работу братья не буду, так как я не хочу, чтобы потом погибли люди.* Jedoch wurde die Partikel *пожалуйста* vor allem bei Bitten mit einem kritischen Unterton häufiger eingesetzt, wie z. B. in SV 4 (2. Version), Sit. „Liste“: *Пожалуйста, в дальнейшем, на документах, которые нужны вам срочно, сделайте пометки, или, по крайней мере, как-то обращайтесь мое внимание, что этот документ более срочен, чем тот...;* und auch in RD 1, Sit. „Wochenendauftrag“: *Но впредь, пожалуйста, не надо такие вещи делать [...].* Ferner kam die Partikel *пожалуйста* in Routineaufforderungen zum Einsatz, so in SS 4, Sit. „Wochenendauftrag“: *Это план заказа и требования, которые здесь изложены, вот, листайте, пожалуйста, вот, все, (?) архитектурные, все задания (здесь).*

### 8.3.1.3 Vorgesetzte

Sowohl im deutschen als auch im russischen Kulturkreis verwenden Vorgesetzte die Partikel *bitte* häufiger als Gleichgestellte oder Tiefergestellte. Jedoch setzten russische Vorgesetzte die Partikel *пожалуйста* doppelt so häufig wie deutsche Vorgesetzte ein. Dabei dient die deutsche Partikel *bitte* vor allem der Eröffnung von Gesprächen und der Aufforderung zur Erklärung, wie z. B. in DA 6, Sit. „Verspätung“: *Kommen Sie mal bitte zu mir ins Büro?*; oder in CA 3, Sit. „Liste“: *Würden Sie mir das bitte erklären*. Darüber hinaus kommt die Partikel *bitte* in den Forderungen nach Qualitätsbesserung und den Aufforderungen zur Unterlassung der normabweichenden Handlung vor, wie z. B. in der Sit. „Produktionsmängel“, in MM 3: *Aber bitte achten Sie darauf, dass Sie in Zukunft ein bisschen gewissenhafter arbeiten!*; in BC 4: [...] *achten Sie doch mal bitte auf das Stück genau! [...] Sie sehen, wir bemühen uns unsererseits, und darum bitte ich Sie, dass Sie sich jetzt auch bitte bemühen*; in KC 4, Sit: „Liste“: *Gut, ab sofort setzen Sie sich ran, tragen die Liste zusammen und lassen alles andere liegen, und dann müssen Sie bitte selbst besser entscheiden oder auch mal fragen, was ist wichtig und was ist weniger wichtig*. Des Weiteren dient die Partikel *bitte* auch der Durchsetzung von (wenig erwünschten) Wochenendaufträgen, so in KJ 6: *Jetzt hören Sie mir mal zu! Sie werden das machen, Sie kriegen die Überstunden bezahlt, es ist ja nicht so, dass Sie es umsonst machen müssen, und wenn Sie sich gleich ransetzen, ist es auch gleich fertig. Ich muss los, also, wie gesagt, wir sehen uns am Montag in Hamburg, und bringen Sie bitte die kompletten Unterlagen mit. Sonst sitzen wir dann da*.

Ähnlich wie im Deutschen wird die russische Entsprechung *пожалуйста* bei der Formulierung von Gesprächseröffnungen (SL 5: *Светлана Алексеевна, зайдите, пожалуйста, ко мне*; SS 5-6: *Заходите, пожалуйста*; AM 7: *Садитесь, пожалуйста, садитесь*) sowie bei der Aufforderung zur Erklärung des Fehlverhaltens verwendet (AN 3: *Секретарь, я возмущена, что этот очень важный список - сегодня вечером будет заседание - он не готов. В чем дело? Объясните мне, пожалуйста*). Auch in den Aufforderungen zur Verhaltensbesserung wird die Partikel *пожалуйста* eingesetzt (AM 7:

[...] *Пожалуйста, постарайтесь*; SS 3: *У вас есть полтора часа, чтобы сделать мне этот список. Всю остальную работу, пожалуйста, оставьте*). Daneben kommt im Gegensatz zum Deutschen die betreffende Partikel auch in den Routineaufforderungen und den zahlreichen Aufforderungen, die eine gemeinsame Lösungssuche begleiten, vor (so in SS 4: *Покажите, пожалуйста*; SS 5-6: *Хорошо. Значит, возьмите эту бумагу себе, да? и проработайте, а потом мне ее, пожалуйста, принесите, хорошо?*; AM 9: *Пожалуйста, изложите письменно все ваши просьбы: насчет ниток, насчет станков,*

насчет всего. Письменно. И, пожалуйста, предъявите это моему секретарю сегодня же; АМ 11: Прийдите, пожалуйста, на полчаса пораньше. Мы посмотрим это место и придем к общему компромиссу; АМ 10: Так, у вас ко мне какие-то претензии? я слышала. Пожалуйста, изложите мне их). Eine weitere Besonderheit des Russischen stellen Bitten um Vertrauen dar in JE 8: Я готов прислушиваться к вашим советам, но и вы, пожалуйста, доверяйте, как бы, то есть, верьте в меня, в мою компетентность. Jedoch am auffälligsten wirkt der Kontrast, der zwischen der Selbstdarstellung als höflicher Mensch entsteht<sup>84</sup>, um die sich viele russische Vorgesetzte bemühen, und einem ironischen oder sogar zynischen Gesamtkontext ihrer Redebeiträge: So äußert der Vorgesetzte in SS 3 zunächst eine Kündigungsdrohung und verlangt später von der überforderten Sekretärin – zusätzlich zu der Arbeitsanweisung, die Liste möglichst schnell zu beenden, – eine Tasse Kaffee mit *Entschuldigen Sie bitte*: Извините, пожалуйста, и кофе мне в кабинет. Спасибо. Ein ähnlicher Zynismus leuchtet in der quasi-höflichen Aufforderung in SL 3 *denken Sie bitte darüber nach*, die als Zurückweisung der Mitarbeiterkritik intendiert wurde: Вы пойдите, пожалуйста, подумайте, и я думаю, что у вас, как бы, меньше уже вопросов будет.

Das bereits angesprochene Ergebnis der Distributionsanalyse mit der größeren Frequenz der Partikel *пожалуйста* in Aufforderungsäußerungen im Russischen wirkt überraschend. Zusammengefasst lauten die Befunde folgenderweise: Sowohl russische Mitarbeiter als auch Kollegen verwenden die betreffende Partikel viermal häufiger als deutsche Mitarbeiter und Kollegen (4 rus. : 1 dt. – Mitarbeiter; 8 rus. : 2 dt. – Kollegen entsprechend). Auch russische Vorgesetzte gebrauchen die Partikel *bitte* häufiger, wenn auch nur zwei Mal häufiger (15 rus. : 7 dt. – Vorgesetzte). Auf den ersten Blick widerspricht dieser Befund der postulierten größeren Orientierung der deutschen Kultur an der negativen Höflichkeit (vgl. Rathmayr 1996a:181-185). Jedoch fällt bei der näheren Betrachtung auf, dass der Einsatz der Partikel *пожалуйста* im russischen Korpus nicht immer mit höflichen Intentionen verbunden wurde (siehe z. B. SS 1, SL 3, ME 5). Dies lässt sich darauf zurückführen, dass der Einsatz von diversen Elementen der negativen Höflichkeit, wie auch von *пожалуйста*, bei vertrauten Beziehungen im Russischen auch dazu dient, Unzufriedenheit und die damit verbundenen Distanzierung und Entfremdung der Gesprächspartner zum Ausdruck zu bringen. Eine weitere Beobachtung zielt darauf ab, die Funktion der deutschen Abtönungspartikel *mal* in den Mittelpunkt zu rücken: denn die vergleichsweise seltenere Verwendung der Partikel *bitte* im Deutschen kann darauf zurückgeführt werden, dass ihre Funktion von der Partikel *mal* mit übernommen wird.

---

<sup>84</sup> Hier dient eher dem Ausdruck von Ironie oder sogar des Zynismus.

Zusammenfassend lässt sich Folgendes festhalten. Während die Partikel *bitte* bei der Kommunikation am Arbeitsplatz im Deutschen in der Regel mit weiteren Indikatoren der negativen Höflichkeit kombiniert wird, wirkt der alleinige Gebrauch des russischen *пожалуйста* im vergleichbaren Kontext durchaus angemessen. Darüber hinaus lässt sich in den zahlreichen Kontexten, in denen im Russischen die Partikel *пожалуйста* (*bitte*) verwendet wird, im Deutschen der optionale Einsatz der Partikel *mal* vermuten.

### 8.3.2 Modalpartikel ‚mal‘

Zu den syntaktischen Besonderheiten der deutschen Abtönungspartikel *mal* gehört ihr Vorkommen sowohl in Aufforderungssätzen als auch in den Fragesätzen mit Aufforderungscharakter, bei Paraphrasen für den Imperativ und in diversen Aussagesätzen<sup>85</sup> (Helbig 1988:175ff.; Nekula 1996:165ff.). Die Funktionen der Abtönungspartikel *mal* und ihrer Varianten beschreibt Helbig als den Ausdruck von Höflichkeit mit einem Akzent auf die Unverbindlichkeit, Zwanglosigkeit, Beiläufigkeit, Ermunterung, sodass eine Aufforderung leichter erfüllbar erscheint. Der Sprecher relativiere somit den Erfüllungsanspruch, stelle den Ausführungszeitpunkt ins Ermessen des Hörers, gebe aber auch seine Wunsch-Einstellung zu erkennen, also signalisiere, dass eine positive Antwort oder Reaktion bevorzugt wird. Nekula weist zusätzlich mit Berufung auf Hentschel (1991:147) auf die Bedeutung der Minimalisierung im Sinne von Einmaligkeit hin.

Im Gegensatz zu der deutschen Partikel *mal* kommt ihre russische Entsprechung *-ka* nur in den Aufforderungssätzen vor. Auch für die Funktion der russischen Partikel *-ka* sind die Unverbindlichkeit sowie die Abschwächung einer Aufforderung, eines Wunsches oder eines Vorschlags charakteristisch (Šimčuk/Ščur 1999:74, Balakaj 2001:210). Jedoch verleiht die russische Partikel der Kommunikation einen Beigeschmack des familiären Umgangs und ist daher nicht bei jeder Beziehungskonstellation angemessen; im Allgemeinen wird der Gebrauch dieser Partikel auf die Sprache der gleichgestellten und höhergestellten Personen beschränkt (ebd.). Verwendet ein Unbekannter die Partikel *-ka*, so zeugt dies von seinem mangelnden Respekt (Šimčuk/Ščur ebd.), und ist also ein Ausdruck von Unhöflichkeit. Die beschriebenen Funktionen der Partikel *-ka* legen die Vermutung nahe, dass es sich dabei um ein Element der positiven Höflichkeit handelt.

---

<sup>85</sup> Hier sind wohl von Nekula (1996:170) vor allem die Aussagesätze gemeint, bei denen es um die Ankündigung der eigenen Absichten des Sprechers und eine Abstimmung mit dem Hörer geht, wie z. B. in: *Ich will mal sagen, wollte bloß mal fragen, wollen wir mal sehen*. Mit diesem Ausdruck der Einmaligkeit und der Unaufdringlichkeit möchte der Sprecher wahrscheinlich signalisieren: „Wenn Sie nichts dagegen haben“.

Aus diesem Vergleich der Bedeutungsbeschreibung wird verständlich, dass die deutsche Partikel *mal* nicht immer mit der in zweisprachigen Wörterbüchern<sup>86</sup> angeführten russischen Entsprechung Partikel *-ka* übersetzt werden darf. Diese Beschränkung trifft vor allem auf die Kommunikation am Arbeitsplatz zu: wegen der bereits geschilderten für die Partikel *-ka* gültigen Statusbeschränkung. Während die Verwendung der Partikel *-ka* von Tiefergestellten laut den Lexikon-Aussagen wie eine Verletzung des guten Tons wirkt, wird ihre vermeintliche deutsche Entsprechung *mal* ohne jegliche Imageeinbuße sowohl von den Vorgesetzten als auch von ihren Mitarbeitern eingesetzt:

*HS 9, M kritisiert V*

[...]

- V: Na, das werden wir *mal* sehen. Ich werde mich *mal* mit diesen Leuten da unterhalten. Gegebenenfalls bestimmte Regressmeldungen machen [...]
- M: Darf ich *mal* noch kurz was zu sagen? Sie werden da keine Chance haben, denn alle Anwender von Exakt haben genau die gleichen Probleme, wie wir sie auch haben. [...] Ich denke *mal* nicht, dass Sie da mit einem Anruf irgendwas bewegen können, zumal, wenn Sie dort anrufen, nur die Hotline dran haben. Und sie wissen ja auch, dass Exakt Mitarbeiter eingestellt haben, Studenten und Studentinnen, die erstmal die Anwender beruhigen sollen, aber das eigentliche Problem kann überhaupt nicht erläutert werden.  
[...]
- M: Also, wenn Sie das schaffen könnten, dann geben Sie mir *mal* die Durchwahl, wenn ich das nächste Mal Probleme habe, dann ruf ich dort an.  
[...]

In diesem Beispiel verwenden sowohl der Vorgesetzte als auch seine Mitarbeiterin die Partikel *mal* mit unterschiedlichen Zielen. *V* benutzt die Partikel *mal*, um die Kritik von *M* zurückzuweisen, *M* verwendet *mal* ihrerseits, um ihre Kritikpunkte erneut vorzubringen und schließlich eine Bitte zu äußern.

Besonders deutlich werden die Unterschiede im Gebrauch der Partikel *mal* im Deutschen und Russischen im Kontext von Gesprächseröffnungen. So verwendet der Vorgesetzte im nächsten Beispiel die Partikel *mal*, um seine Kritik einzuleiten, und seine Mitarbeiterin, um den Vorgesetzten zu bitten, seine Kritikäußerungen zu begründen:

*RH 6, Produktionsmängel*

Kontext: schlechte Arbeitsbedingungen

- V: Frau Siebert, ich muss Sie *mal* sprechen!
- M: Ja, OK, ja.
- V: Also, in Ihren Arbeiten sind massenhaft Fehler... Immer wieder, so geht das nicht! Also, wenn hier nur zweite Wahl produziert wird! Und das im Prinzip fast Ausschuss ist, das geht nicht!
- M: Können Sie mir *mal* ganz genau sagen, was für Fehler das sind?

---

<sup>86</sup> Siehe z. B. Langenscheidts Großwörterbuch Deutsch-Russisch (1997, B. II:68).

V: Die Nähte waren nicht sauber genäht, und der Saum auch nicht - bei der Hosenproduktion. Und als wir die Schürzen genäht haben, da fehlte immer der Aufhänger, weil Sie das irgendwie nicht fertig gekriegt haben. Und die Etikettierung, die saß nicht mittig, sondern immer irgendwie am Rand oder versetzt.

[...]

Im Gegensatz zu der abschwächenden und daher beziehungserhaltenden Wirkung der Partikel *mal* in den obigen zwei Beispielen vermittelt die einzige Belegstelle für die russische Partikel *-ka* kaum einen Eindruck von höflicher Abmilderung (zu einer besseren Veranschaulichung wurde der russische Dialog von mir ins Deutsche übersetzt):

*ME 8, Produktionsmängel*

V: Marina, komm *mal* hierher zu mir. So.

M: Guten Tag.

V: Uhu, grüß dich. Meine liebe, ich sehe du hast heute ein hübsches Kleidchen an. Und das Ärmelchen ist am richtigen Ort. Und auch das Säumchen ist gut genäht.

M: Meine Ärmelchen sind immer am richtigen Ort.

V: Ach ja? Und schau hier, was ist das, der Lieferschein, den ich zurückbekommen habe.

M: Und was ist mit dem Lieferschein?

[...]

Durch die Verwendung von *mal (-ka)* im Russischen vermittelt die Chefin keine Zwanglosigkeit, sondern wirkt verletzend, wie auch der saloppe Ton der gesamten Unterredung, was sich auch in der prosodischen Gestaltung des Gesprächs widerspiegelt.

Die kulturspezifischen Unterschiede bei der Verwendung der deutschen Höflichkeitspartikel *mal* und ihrer russischen Entsprechung *-ka* wurden in den folgenden Aspekten deutlich. Die Ergebnisse der Frequenzanalyse liefern ein folgendes Bild: 81 Belegstellen für *mal* mit der Intention einer Aufforderung im Sinne einer Abschwächung im deutschen Korpus steht eine einzige Belegstelle im russischen Korpus gegenüber, bei der im Hinblick auf die prosodischen Merkmale der betreffenden Äußerung keine abschwächende Wirkung im Sinne der Höflichkeit nachgewiesen werden kann.

Zur Erklärung von solchen markanten Frequenzunterschieden müssen die eingangs dargestellten semantischen Besonderheiten der deutschen Abtönungspartikel *mal* und ihrer vermeintlichen russischen Entsprechung herangezogen werden. Als die Hauptfaktoren für die geringere Frequenz im Russischen sollten hier meines Erachtens folgende Einflussgrößen betrachtet werden: der (in der Regel) nichtfamiliäre Charakter der Kommunikation am Arbeitsplatz sowie die Statusbeschränkungen, die dazu führen, dass die betreffende Partikel im Russischen lediglich im Sprachgebrauch von Gleich- und Höhergestellten vorkommen kann.

Die signifikant höhere Frequenz der deutschen Partikel *mal* soll hier zunächst am sprachlichen Verhalten der Gleichgestellten anhand der Intention einer Aufforderung zum Gespräch veranschaulicht werden.

### 8.3.2.1 Kollegen

*Aufforderung zum Gespräch.* Während russische Kollegen weder die Partikel *-ka* noch andere Elemente der Strategie der konventionalisierten Indirektheit in ihrer Aufforderung zum Gespräch einsetzen, greifen deutsche Kollegen auf ein ausgefeiltes Repertoire von Formulierungsmöglichkeiten zurück. Dabei fallen die bereits angesprochenen Kombiniierungsmöglichkeiten von mehreren Abschwächungselementen im Deutschen auf.

So leitet die Kritisierende Kollegin in *BC 1*, Sit. „Telefonat“, ihre Vorwurfssequenz mit einer Entscheidungsfrage ein: *Also, Brigitte, darf ich dich mal höflich unterbrechen?* Auch der Kritisierende in *MM 2* formuliert die Aufforderung als eine Entscheidungsfrage: *Petra, kannst du mal?... Petra, wir müssen hier diese eine Sache für den Chef noch erledigen. Du weißt, es liegt schon seit drei Tagen oben auf.* Eine Kombination von Entscheidungsfrage und *sag mal* weist die Einleitung zur Vorwurfssequenz in *KC 1* auf: *Sag mal, kannst du nicht abends schon die Dinge besprechen? Dauernd hängst du hier am Telefon! Die Arbeit wird nicht fertig.* Eine ähnliche Strategie verfolgt der Kritisierende in *HS 1*: *Sag mal, Sigrid, ist das immer so wichtig, was du da am Telefon zu erzählen hast?*

Vor allem für die Situation „Alkohol“ zeigte sich der Gebrauch von abschwächenden Formulierungen zu Beginn des Gesprächs im Deutschen als unentbehrlich, dies wurde an zahlreichen Stellen beobachtet, so in *DA 13*: *Sag mal, was war denn los?*; in *HS 2*: *Sag mal, Harry, gestern kam ein Kunde raus aus deinem Büro. Der war total sauer [...]*; In *KJ 2*: *Sag mal, ich hab das gestern beobachtet mit dir und mit dem Herrn Müller, wie der da rein kam und so weiter. Hattest du den Eindruck, dass du richtig klar kommst mit dem?* Daneben ergänzen viele Sprecher des Deutschen die Einstiegsformel *sag mal* um eine Konjunktiv II-Formulierung, so z. B. die Kritisierende in *KC 3*: *Du, sag mal, ich würde ganz gerne noch mal auf die Situation gestern zurückkommen. Du hattest Alkohol getrunken, ne? Hast du gemerkt, dass die Kunden das bemerkt haben?* Ähnlicherweise wird ein abgeschwächter Einstieg in *TM 2* formuliert: *Hallo, Herr Müller, entschuldigen Sie, dass ich Sie hier so anspreche. Können wir mal?... also, ich hab ja gestern was erlebt. Das passt mir irgendwie nicht. Sie hatten gestern im Grunde den Auftrag für unsere Kunden.* Nach der Analyse der zahlreichen Beispiele mit abgefedertem Einstieg (die vorigen Beispiele *KC 3*, *TM 2* und das folgende *BC 2*) ergibt sich ein Bild der deutschen Sprecher, bei denen das Ansprechen einer unangenehmen

oder peinlichen Problematik einen besonders schonend vorbereiteten Einstieg verlangt. Diese Beobachtung unterstützen ebenfalls die Redeanteile der Kritisierenden in *BC 2: Hallo Marie, schön, dass wir uns sehen! Du, ich wollte mal mit dir reden. [...] Ich denke, darüber sollten wir wirklich mal reden, so von Kollegin zu Kollegin. [...] Also, ich wollte eigentlich jetzt nicht als Moralprediger zu dir kommen, sondern wirklich sagen: "Mensch, Marie, können wir nicht darüber reden, was dich eigentlich beschäftigt?"*

Ein großer Kontrast zu den sorgfältig abgeschwächten Eröffnungssequenzen im Deutschen ergibt sich bei der Betrachtung der vergleichbaren Sequenzen im Russischen. Die folgenden, für das Russische recht typischen Gesprächsaufforderungen enthalten weder die Partikel *mal*, noch jegliche weitere Indikatoren im Sinne der konventionalisierten Indirektheit, sodass der Eindruck entsteht, Sprecher des Russischen würden buchstäblich ‚mit der Tür ins Haus hereinplatzen‘. Es werden also ohne jegliche ‚vorbereitende Maßnahmen‘ Vorwürfe geäußert, wie z. B. in *JE 1: Ну что, мне опять пришлось выполнять за тебя работу, потому что ты два часа проговорила с дочерью по телефону. Как долго это будет продолжаться?*; Erklärungen eingefordert, wie in *JE 3: Юра, ну ты мне объясни, как так получилось вчера, что ты в рабочее время такое сотворил*; sowie Fragen nach den Gründen des Fehlverhaltens gestellt, wie in *KO 4: Алексей Григорьевич, ну что же вы вчера?*

Eine der möglichen Erklärungen für den offensichtlich bewussten Verzicht auf Elemente der konventionellen Indirektheit bei Gesprächseröffnungen im Russischen bietet der Verlauf des Gesprächs *SL 13* an, bei dem der Kritisierte sich konsequent darum bemüht, keine Schuld einzugestehen:

*SL 13, Alkohol*

K1: О, здорово, Светик, как дела?

K2: Здравствуйте! Чего *вы* вчера натворили?

K1: А че, Светик? Че такое?

K2: Что вы себе позволяете в рабочее время распивать спиртные напитки? Почему люди уходят из вашего кабинета разочарованными?

[...]

Würde die Kritisierende in *SL 13* mehr Aufwand in die Formulierung von unverbindlichen Formulierungen investieren, würde der Kritisierte möglicherweise dies als ihre Unsicherheit interpretieren und als einen Trumpf zu seinem Vorteil bewerten. Weitere Vermutungen bezüglich der Ursache für die fehlenden abgeschwächten Gesprächseröffnungen im Russischen werden am Ende des Abschnitts zur konventionellen Höflichkeit angestellt.

Zusammenfassend soll hier die Übersicht<sup>87</sup> über die Vorkommensweisen der Partikel *mal* in ihrer abschwächend-modifizierenden Funktion in Äußerungen mit auffordernden Intentionen diskutiert werden:

*Tabelle 11: Vorkommensweisen der Partikel mal im Deutschen*

Deutsche Kollegen		Deutsche Mitarbeiter		Deutsche Vorgesetzte	
W	M	W	M	W	M
19 Belege	19 Belege	6 Belege	9 Belege	14 Belege	14 Belege

Abschließend lässt sich Folgendes feststellen. Offensichtlich unterscheidet sich das Sprachverhalten der Gleich- und Höhergestellten bei der Verwendung der Partikel *mal* im Deutschen unwesentlich. Lediglich Tieferstehende gehen mit der Verwendung der betreffenden Partikel sparsamer um: zwei bis drei Mal sparsamer als Kollegen und Vorgesetzte.

Die Distributionsanalyse von 50 deutschen und der gleichen Anzahl von russischen Gesprächen ergab also ein folgendes Verhältnis. Einer einzigen Belegstelle für die russische Partikel *-ka* (von einer Vorgesetzten im Kontext der Eröffnung einer unfreundlichen Unterredung geäußert) stehen 81 Belegstellen für die deutsche Abtönungspartikel *mal* gegenüber.

Zwar gehört der Einsatzbereich der deutschen Partikel *mal* und ihrer russischen Entsprechung in den Bereich der Umgangssprache, erfährt die Partikel *-ka* im Russischen die oben geschilderten situativen Einschränkungen: so haftet der russischen Partikel eine despektierende Bedeutung an, wenn sie bei bestimmten Beziehungskonstellationen, vor allem gegenüber Höhergestellten oder Unbekannten geäußert wird (vgl. Šimčuk/Ščur 1999:74, Balakaj 2001:210). Dies ist der markante Unterschied zwischen den Partikeln *mal* und *-ka*, der erstaunlicherweise in keinem der zweisprachigen Wörterbücher<sup>88</sup> erwähnt wird.

Dieser Unterschied und auch die Beschränkung des Einsatzes der Partikel *-ka* auf die nichtoffizielle Kommunikation (Balakaj ebd.) zeugen davon, dass die russische Partikel *-ka* nicht zu den Strategien der negativen Höflichkeit gezählt werden kann, und darüber hinaus, dass der Universalitätsanspruch der Theorie von Brown/Levinson in diesem Punkt bestritten werden muss.

<sup>87</sup> Diese Übersicht wurde auf der Basis der im Anhang abgedruckten Tabellen erstellt.

<sup>88</sup> Hinweise auf situative Beschränkungen für den Einsatz der russischen Partikel *-ka* enthielt keines der von mir durchgeschauten zweisprachigen Wörterbücher: *Russisch-Deutsches Wörterbuch* von Nikonowa/Zwilling (1982:208), *Russisch-Deutsches Wörterbuch*, Puschkin Verlag Köln (1991:226), *Deutsch-Russisches Wörterbuch der umgangssprachlichen und saloppen Lexik* von Devkin (1995), *Langenscheidts Großwörterbuch Deutsch-Russisch* (1997, B. II:68). In den Wörterbuchartikeln wird tendentiell darauf hingewiesen, dass die russische Partikel *-ka* mit den deutschen Partikeln *mal/einmal/doch* oder gar nicht übersetzt wird. Weitere Erklärungen und Situationshinweise bleiben aus. Eine weitere überraschende Entdeckung machte ich, als ich sah, dass sowohl die deutsche Partikel *mal* als auch ihre russische Entsprechung in vielen Standardwerken gar nicht erwähnt werden, so fehlen z. B. Hinweise darauf im *Wörterbuch der modernen russischen Umgangssprache* von Koester/Rom (1985) und auch im *Deutsch-Russischen Wörterbuch der Alltagskommunikation* von Gorodnikova/Dobrovolskij (2001).

Darüber hinaus ist abschließend Folgendes zu vermerken. Die Funktion der deutschen Abtönungspartikel *mal* kann im Russischen vermutlich von anderen Kategorien übernommen werden: z. B. von dem Verbaspekt (perfektiv vs. nichtperfektiv)<sup>89</sup>, von Fragesätzen mit Verneinung, von der Anrede, der abschwächenden Intonation, diversen Diminutivsuffixen und anderen (hier aus Platzgründen nicht diskutierten) Partikeln<sup>90</sup>.

Auf der Hand liegen Konsequenzen in Form von Missverständnissen in der interkulturellen Kommunikation, bei der Sprecher des Russischen die pragmatische Bedeutung der Partikel *-ka* aus der Muttersprache auf die Verwendung der vermeintlichen Entsprechung in der Fremdsprache übertragen.

### 8.3.3 Modalverben und Konjunktiv als Mittel der konventionellen Indirektheit

#### 8.3.3.1 Vorgesetzte

Ehrhardt (2002: 226) zählt mit Berufung auf Valtl (1986) und andere Autoren Modalverben und Konjunktivformen zu den Höflichkeitsindikatoren und räumt gleichzeitig ein, dass diese Phänomene auch andere Funktionen haben können, die nicht im Dienste der Höflichkeit stehen.

Die beziehungserhaltende Wirkung im Sinne der negativen Höflichkeit, die Konjunktiv- und Modalverbformen entfalten können, veranschaulicht deutlich das nächste Beispiel. Mit den zahlreichen durch den Konjunktiv sowie einige weitere Modifikatoren abgeschwächten Forderungen versucht der Vorgesetzte die aufgebrachte Mode-Schneiderin zu beruhigen:

#### MM 7, Schlechte Arbeitsbedingungen in der Mode-Schneiderei

[...]

- V: Ja, Frau Kleinhein, ist ja gut! Vielleicht *wäre* es möglich, dass Sie sich einfach von nebenan - es sind ja noch in den Abstellkammern paar andere Lampen - die *können* Sie sich einfach noch zusätzlich da rannehmen. Denken Sie doch mal ein bisschen kreativ! Sie sind doch so 'ne kreative Dame!

Ähnlicherweise verwendet die Vorgesetzte im nächsten Beispiel mehrere Konjunktivformen, was dazu führt, dass die Mitarbeiterin diese Strategie der Handlungsfreiheit aufgreift und den Redestil ihrer Chefin spiegelt:

#### CA 3, unerledigte Liste

- V: Fräulein Greinert, ich *möchte* Sie kurz in mein Büro bitten.  
M: Ja, bitte.  
V: Mir ist aufgefallen, dass eine Liste, die ich vor einiger Zeit in Auftrag gegeben habe, immer noch nicht fertig ist. *Würden* Sie mir das bitte erklären.  
[...]  
M: Ich muss noch die Aufgaben meiner Mitarbeiterin erledigen, die krank geworden ist. Und

<sup>89</sup> vgl. dazu die abschwächende Wirkung des perfektiven Aspekts, die für das Tschechische und andere Aspektsprachen von Nekula (1996:170) unter Berufung auf Hentschel (1991:146) beschrieben wird.

<sup>90</sup> vgl. z. B. die Funktionen der Partikeln *nu* und *a* in AM 1: *Ну, пожалуйста, не откажи, а?*

- deswegen, war mir das halt nicht möglich. Deswegen stapelt sich die Arbeit auf meinem Schreibtisch. Ja, aber ich werde Ihnen halt die Liste so schnell wie möglich...
- V: Wie schnell *wäre*, so schnell wie möglich?
- M: Innerhalb von zwei Stunden, vielleicht?
- V: Das *wäre* gut. Ich entbinde Sie bis dahin auch von Ihren anderen Pflichten. Und wünsche, dass diese Liste dann fertig auf meinem Tisch liegt, damit wir diesen Vertrag abschließen können.
- M: Das *wäre* mir sehr recht. Vielen Dank, dass Sie mir die Zeit geben.
- V: Bitte sehr. Das wird hoffentlich nicht wieder vorkommen.
- M: Nein, natürlich nicht.

Der Einsatz des Konjunktivs von Statushöheren wurde im russischen Korpus wesentlich seltener als im deutschen beobachtet. Dafür können zum einen persönliche Vorlieben, Erziehung und viele weitere Faktoren verantwortlich gemacht werden. Zwei dieser Faktoren sollten an dieser Stelle erwähnt werden. Zum einen haftet den Formen konventionalisierter Indirektheit im Russischen bei mehr oder weniger vertrauten Beziehungen die Wirkung von Distanzierung und Entfremdung an (vgl. Rathmayr 1996b) oder aber den Wechsel des Situationsmerkmals von ‚routiniert‘ zu ‚nicht routiniert‘. Zum anderen kann mit den Konjunktivformen auch Unsicherheit, Schwäche oder ungenügende Kompetenz signalisiert werden. Dies wäre der beruflichen Rolle nach dem Selbst- und Fremdverständnis vieler Vorgesetzten abträglich (siehe Interviewsequenz *JE 9*).

### 8.3.4 Wesentliche Differenzen bei der Verwendung der Strategie der konventionellen Indirektheit

#### 8.3.4.1 Kollegen

Wie bereits am Beispiel der Partikel *mal* demonstriert, treten bei der Intention der Aufforderung zum Gespräch signifikante Unterschiede auf: so stehen 22 Manifestationen von diversen Elementen der konventionellen Indirektheit im Deutschen keiner einzigen Abschwächung im Russischen gegenüber.

Auch bei der Aufforderung zur Erklärung des Fehlverhaltens zeigt sich – allerdings ein leichtes – Übergewicht auf der deutschen Seite. Jedoch präferieren offensichtlich sowohl russische als auch deutsche Kollegen bei der Aufforderung zur Erklärung direkte Formulierungen oder aber Strategien kontextueller Indirektheit (*off-record* nach Brown/Levinson). Mit anderen Worten werden die bevorzugten Formulierungen im Deutschen und Russischen direkt geäußert, wie z. B. in *CA 2: Dann erklär mir die Alkoholfahne!* So auch in *JE 3: Юра, ну ты мне объясни, как так получилось вчера, что ты в рабочее время такое сотворил*; und in *KO 4: [...]*

- K1: Объясни мне причину, почему это надо было делать обязательно вчера? Ты знал, что придут клиенты.
- K2: Ну выпил, так выпил.

K1: Так почему, я тебя спрашиваю.

K2: Ну какая разница?

[...]

Auch in Aufforderungen zur Änderung sowie zu einer gemeinsamen Lösung benutzen deutsche Kollegen wesentlich mehr Mittel konventioneller Indirektheit.

Die Ergebnisse der Analyse des Sprachverhaltens von Gleichgestellten sind in den im Anhang veröffentlichten Tabellen und als Ergebnis davon in einer unten folgenden Übersicht zusammengefasst:

<i>Tabelle 12: Strategie der konventionellen Indirektheit im Sprachgebrauch von Kollegen</i>			
Deutsche Kollegen		Russische Kollegen	
W	M	W	M
<i>Aufforderung zum Gespräch</i>			
15 Manifestationen	7 Manifestationen	0 Manifestationen	0 Manifestationen
Gesamt: 22		Gesamt: 0	
<i>Aufforderung zur Erklärung des Fehlverhaltens</i>			
3 Manifestationen	0 Manifestationen	0 Manifestationen	1 Manifestationen
Gesamt: 3		Gesamt: 1	
<i>Aufforderung zur Änderung</i>			
18 Manifestationen	27 Manifestationen	8 Manifestationen	3 Manifestationen
Gesamt: 45		Gesamt: 11	
<i>Aufforderung zu einer gemeinsamen Lösung</i>			
11 Manifestationen	7 Manifestationen	0 Manifestationen	0 Manifestationen
Gesamt: 18		Gesamt: 0	
<i>Bitte um Hilfe</i>			
1 Manifestationen	0 Manifestationen	2 Manifestationen	0 Manifestationen
Gesamt: 1		Gesamt: 2	
<i>Bitten als Reaktion auf Kritik</i>			
5 Manifestationen	3 Manifestationen	1 Manifestationen	1 Manifestationen
Gesamt: 8		Gesamt: 2	
<i>Routineaufforderungen</i>			
0 Manifestationen	2 Manifestationen	0 Manifestationen	0 Manifestationen
Gesamt: 2		Gesamt: 0	
Ergebnis: 99 (minimal)		Ergebnis: 16 (maximal)	

#### 8.3.4.2 Mitarbeiter und Vorgesetzte

Auch für das Sprachverhalten von deutschen Mitarbeitern und Vorgesetzten ist im Allgemeinen ein breiterer Einsatz der Mittel konventionellen Indirektheit kennzeichnend. Dies lässt sich oft auf eine Tendenz zur Kombination von mehreren abschwächenden Mitteln im Deutschen zurückführen. Dagegen benutzen russische Mitarbeiter und Vorgesetzte die Elemente der betreffenden Strategie entweder sparsamer oder verwenden lexikalische Abschwächungen (die hier wegen des begrenzten Umfangs der Arbeit nicht mitberücksichtigt werden konnten) wie z. B. in AM 10, Sit. „Architektur“: *Слушай, здесь такое щепетильное дело.*

*Tabelle 13: Strategie der konventionellen Indirektheit bei der Kommunikation bei hierarchischem Gefälle*

Deutsche				Russische			
Mitarbeiter		Vorgesetzte		Mitarbeiter		Vorgesetzte	
W	M	W	M	W	M	W	M
<i>Aufforderung zum Gespräch</i>							
0 D/M/W <sup>91</sup>	5 D/M/M	8 D/V/W	11 D/V/M	2 R/M/W	0 R/M/M	3 R/V/W	2 R/V/M
5 dt. Mitarbeiter		19 dt. Vorgesetzte		2 rus. Mitarbeiter		5 rus. Vorgesetzte	
24 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				7 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			
<i>Aufforderung zu erklären</i>							
0 D/M/W	0 D/M/M	9 D/V/W	1 D/V/M	1 R/M/W	0 R/M/M	2 R/V/W	1 R/V/M
0 dt. Mitarbeiter		10 dt. Vorgesetzte		1 rus. Mitarbeiter		3 rus. Vorgesetzte	
10 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				4 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			
<i>Aufforderung zur Änderung</i>							
9 D/M/W	4 D/M/M	14D/V/W	19D/V/M	1 R/M/W	3 R/M/M	5 R/V/W	0 R/V/M
13 dt. Mitarbeiter		33 dt. Vorgesetzte		4 rus. Mitarbeiter		5 rus. Vorgesetzte	
46 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				9 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			
<i>Aufforderung zu einer gemeinsamen Lösung</i>							
2 D/M/W	2 D/M/M	15D/V/W	17D/V/M	0 R/M/W	0 R/M/M	0 R/V/W	1 R/V/M
4 dt. Mitarbeiter		32 dt. Vorgesetzte		0 rus. Mitarbeiter		1 rus. Vorgesetzte	
36 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				1 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			
<i>Bitte um Hilfe /Verständnis/Erlaubnis (je nach Situation)</i>							
21D/M/W	2 D/M/M	12D/V/W	3D/V/M	6 R/M/W	5 R/M/M	6 R/V/W	17R/V/M
23 dt. Mitarbeiter		15 dt. Vorgesetzte		11 rus. Mitarbeiter		23 rus. Vorgesetzte	
38 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				34 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			
<i>Routineaufforderung</i>							
5 D/M/W	7 D/M/M	5 D/V/W	1 D/V/M	1 R/M/W	0 R/M/M	2 R/V/W	2 R/V/M
12 dt. Mitarbeiter		6 dt. Vorgesetzte		1 rus. Mitarbeiter		4 rus. Vorgesetzte	
18 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				5 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			

<sup>91</sup> Der erste Buchstabe steht für Kulturzugehörigkeit (deutsch, russisch), der zweite – für die Rollenposition (Mitarbeiter, Vorgesetzter), der dritte – für das Geschlecht (männlich, weiblich).

Endergebnisübersicht der Distributionsanalyse, die alle drei Rollenpositionen beinhaltet, sieht wie folgt aus:

<i>Tabelle 14: Strategie der konventionellen Indirektheit. Gesamtergebnis</i>												
Deutsche						Russische						
Kollegen		Mitarbeiter		Vorgesetzte		Kollegen		Mitarbeiter		Vorgesetzte		
<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>	
<b>53</b>	<b>46</b>	<b>37</b>	<b>20</b>	<b>63</b>	<b>52</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	
<b><i>Deutsche Frauen: 153</i></b>						>	<b><i>Russische Frauen: 40</i></b>					
<b><i>Deutsche Männer: 118</i></b>						>	<b><i>Russische Männer: 36</i></b>					
<b><i>Deutsche: 271</i></b>						>	<b><i>Russen: 76</i></b>					

Es fällt sofort auf, dass die höflichsten Sprecher in jedem der Kulturkreise nicht die Mitarbeiter, sondern die Vorgesetzten sind: im deutschen – die weiblichen, im russischen – die männlichen. In diesem Zusammenhang ist der Hinweis eines 45-jährigen Philologen und Gymnasiallehrers aus Simferopol interessant: Ein höflicher Vorgesetzter habe in Russland schlechte Karten, oder vielleicht sogar gar keine Chancen, in seinem Job zu bestehen (Interviewauschnitte *JE 7, JE 9*). Dem sollte eine Aussage der 25jährigen Buchhalterin aus Nischnij Novgorod gegenübergestellt werden (*SS 7*). Diese Informantin habe nur mit höflichen Vorgesetzten zu tun, mehr sogar: die Vorgesetzten seien konsequent höflich, und in den konfliktären Situationen höflicher als die Mitarbeiter.

Überdies liefern die Ergebnisse der Distributionsanalyse Argumente für die Diskussion über die männlichen und weiblichen Sprechweisen. Entgegen der Behauptung von Zemskaja/Kitajgorodskaja/Rosanova (2004), die davon ausgehen, dass Frauen unabhängig von ihrer Rollenposition, generell indirektere Formulierungen verwenden, wurde deutlich, dass es Beziehungskonstellationen/Situationen gibt, bei in denen russische Männer indirektere Formulierungen als Frauen verwenden. Dies trifft vor allem auf das sprachliche Verhalten von Statushöheren im Russischen bei der Bitte um Hilfe /Verständnis/Erlaubnis zu (6 w.: 17 m. Vorgesetzte).

Auch männliche Sprecher des Deutschen zeigen in bestimmten Situationen eine größere Tendenz zum Gebrauch dieser Strategie als Frauen. Dies tun z. B. bei der Aufforderung zur Än-

derung männliche Kollegen (27 Manifestationen im Sprachgebrauch von Männern gegenüber 18 von Frauen). Des Weiteren demonstrieren männliche Vorgesetzte und Mitarbeiter höhere Werte als Frauen bei der Aufforderung zum Gespräch (0 w.: 5 m. Mitarbeiter; 8 w.: 11 m. Vorgesetzte). Darüber hinaus zeigen auch männliche Vorgesetzte in diversen Situationen eine etwas größere Tendenz als Frauen im Gebrauch konventioneller Indirektheit: so bei der Aufforderung zur Änderung (14 w.: 19 m. Vorgesetzte), bei der Aufforderung zu einer gemeinsamen Lösung (15 w.: 17 m. Vorgesetzte) sowie bei der Formulierung von Routineaufforderungen (5 w.: 7 m. Vorgesetzte).

Zu beachten ist auch, dass hier viele weitere Manifestationen im Deutschen nicht berücksichtigt werden konnten, da es den Rahmen der Untersuchung sprengen würde, es sind gemeint vor allem Partikeln und Adverbien wie z. B. in *MM 7: Gucken Sie doch einfach nur ein bisschen gewissenhafter*. Jedoch blieben auch viele Elemente der negativen Höflichkeit im Russischen ebenfalls unberücksichtigt, dies sind vor allem Partikeln *kak-by, vot, nu*, für die sich im Deutschen nicht leicht Entsprechungen finden lassen.

Die hier in die statistische Auswertung einbezogenen Elemente wurden nach dem folgenden Prinzip eingegrenzt: Es ging mir vor allem um die Elemente, die eine mehr oder weniger wörtliche – wenn auch teilweise – Entsprechung in der Vergleichssprache haben.

#### **8.4 Ehrerbietung erweisen** <sup>92</sup>

Die Strategie der Ehrerbietung kommt sowohl im Sprachgebrauch der Kritisierenden (z. B. dt. *KC 8*, russ. *SS 5-6*), als auch im Sprachgebrauch der Kritisierten vor (z. B. dt. *AK 7*, russ. *JE 8*). Im ersten Fall geht es um Mitarbeiter, die eine geplante gesichtsbedrohende Kritik-Äußerung mit einem Akt ritueller Selbsterniedrigung abschwächen. Im zweiten Fall handelt es sich um Vorgesetzte, die auf die Kritik seitens der Tiefergestellten mit einer Selbsterniedrigung bzw. mit einer Erhöhung des anderen reagieren.

Die rituelle Selbsterniedrigung oder die rituelle Erhöhung des anderen werden von Brown/Levinson (1987:178) als zwei Möglichkeiten der sprachlichen Realisierung von Ehrerbietung beschrieben: Während die Selbsterniedrigung durch eine Selbstdemütigung vollzogen wird, geschieht die Erhöhung des Hörers durch die Unterstützung eines besonderen Aspekts seines positiven Gesichtes, und zwar seines Wunsches, als Überlegener behandelt zu werden. Brown/Levinson (ebd.) führen weiterhin aus, dass der Hörer sowohl mit der Selbsterniedrigung als auch mit der Erhöhung des anderen einen höheren Status als der Sprecher er-

---

<sup>92</sup> Die Strategie „Ehrerbietung erweisen“ heißt im Original *give deference* und trägt die Nummer 5 (Brown/Levinson 1987: 178).

hält. Der ehrerbietige Kritisierende kann mit seinem Hinweis auf die wahrgenommene Machtdifferenz das gesichtsbedrohende Potential der Kritik-Äußerung entschärfen, denn er signalisiert, dass ihm die Freiheit des Hörers von jeglichem Zwang bewusst ist.

Darüber hinaus schildern Brown/Levinson auch eine Variante der gegenseitigen Ehrerbietung, welche den gegenseitigen Respekt beinhaltet, der auf einem hohen Distanz-Wert beruht. Ein Beispiel dafür ist ein Auszug aus *RH 9*, bei dem der Kritisierende *M* sich zuerst erniedrigt und gleich darauf mit einer Selbsterniedrigung von *V* konfrontiert wird:

[...]

M: Und, ich weiß nicht, ich kenne mich nicht auch, das musst du ja besser wissen, wahrscheinlich gibt es auch irgendeine Arbeitsvorschrift, die das verbietet.

V: Uhu, ja. Das weiß ich jetzt selber auch gar nicht, aber wenn du das meinst, dass das so ist, dann müssen wir darauf achten. Was wollten wir da anders machen? Was meinst du?

[...]

Neben der Selbsterniedrigung setzt *V* im obigen Auszug auch die Erhöhung des anderen ein, sodass eine Lösung des Problems ohne Imagebedrohungen erarbeitet und eine langfristige Kooperativität des Mitarbeiters gesichert wird.

Diese doppelte Natur der Ehrerbietung – das Erhöhen des Gegenübers und das Erniedrigen seiner selbst – zeigt sich im Russischen z. B. in der wesentlich häufigeren Verwendung und Akzeptanz der asymmetrischen und teilasymmetrischen Anrede. Während das Erhöhen des Gegenübers und die Selbsterniedrigung im Russischen fast ausschließlich von Tieferstehenden<sup>93</sup> praktiziert wird, kann die Selbsterniedrigung/Erhöhung des anderen im Deutschen auch von einem Statushöheren ausgehen. Diese Tendenz zur Erhöhung des anderen, die von den deutschen Statushöheren ausgeht, hatte möglicherweise die Unpopularität der asymmetrischen Anrede im Deutschen zur Folge.<sup>94</sup>

Eine theoretische Grundlage für eine adäquate Beschreibung von Ehrerbietungshöflichkeit in Kritik-Gesprächen konnte weder in der germanistischen noch in der slawistischen Linguistik gefunden werden. Dieses Theoriedefizit wurde schon zu den Zeiten von Brown/Levinson konstatiert: “Unfortunately, there is no wide survey of, nor any descriptive apparatus or theory developed for, the honorific systems of the world’s languages.” (Brown/Levinson 1987:179). Auf diesem Hintergrund erarbeitete ich – ausgehend von empirischer Beobachtung – vier folgende Ausprägungen der Ehrerbietungsstrategie: (1) Mangelhaftes Wissen bzw. Unfähigkeit

---

<sup>93</sup> Siehe hierzu z. B. das Kapitel zur Gruppenzugehörigkeit, in dem die häufigere Verwendung der asymmetrischen Anrede im Russischen thematisiert wird.

<sup>94</sup> Wie das Kapitel zur Gruppenzugehörigkeit zeigte, sind die Fälle von asymmetrischer Anrede im Deutschen wesentlich seltener als im Russischen anzutreffen, die teilasymmetrische Anrede kommt im Deutschen lediglich in statusbewussten Berufszweigen – wie in der Medizin oder im Rechtswesen vor.

zugeben, (2) Kompetenzvorsprung des anderen einräumen, (3) Altersunterschiede thematisieren, (4) Mangel an Berufspraxis eingestehen.<sup>95</sup>

Und somit wird deutlich, dass im Gegensatz zu der Behauptung von Brown/Levinson – die in modernen westeuropäischen Sprachen lediglich Relikte der Ehrerbietungshöflichkeit erblicken – die Ehrerbietungshöflichkeit vielfältig zum Ausdruck gebracht werden kann. Zusätzlich zu den vier obigen Ausprägungen werden in den westeuropäischen Sprachen auch prosodische Mittel der ‚Sprache der vorgetäuschten Unsicherheit‘ eingesetzt, z. B. geringe Lautstärke, unsichere Intonation, Zögern, Stottern; darüber hinaus findet auch Schweigen breiten Einsatz als Zeichen für unterdrückte Äußerungen.<sup>96</sup> Den Einsatz dieser Elemente im Dienst der Ehrerbietungshöflichkeit veranschaulichen deutlich die unten aufgeführten Gespräche *MM 5* und *KJ 4*.

#### 8.4.1 Mitarbeiter

*Auf Kritik reagieren und kritisieren.* Die Ehrerbietungsstrategie wird von vielen Tieferstehenden sowohl im Deutschen als auch im Russischen eingesetzt. Dies geschieht als Reaktion auf Kritik oder zum Vorbringen von Kritik. Zunächst wird hier die Verwendung der Ehrerbietungsstrategie mit dem Ziel der Beziehungserhaltung seitens kritisierte Mitarbeiter demonstriert.

##### *MM 5, Liste*

- V: Also, Frau Fischer, ich sehe ... wir hatten uns ja schon gestern und vorgestern immer über diese eine wichtige Einkaufsliste der Firma Ehlert unterhalten ... sie ist ja immer noch nicht fertig! Also, Frau Fischer, was soll das?!
- M: [*Stottert, spricht "eingeschüchtert"*] Äh, Chef, ich arbeite noch an der Sache von gestern. Und ... ich ...
- V: Warum?
- M: Ähm, äh, wissen Sie? Die andere Sekretärin ... die ist doch krank! Und ich muss auch ihre Arbeit erledigen ...
- V: [U] Aber entschuldigen Sie mal! Die andere Sekretärin ist krank! Ist das jetzt mein Problem? Sollen uns deswegen Aufträge durch die Finger gehen?
- M: Es ist ... tut mir echt Leid. Aber ich muss ja jetzt auch die doppelte Arbeit erledigen, und ... und ...
- V: [U] Nein! Also, hören Sie mal zu! Sie arbeiten ja sowieso nur halbtags! Und es kann ja wohl nicht zu viel verlangt sein für eine Angestellte, die wir immer schon treu und gut behandelt haben, seit fünfzehn Jahren, in unserem Unternehmen, dass sie nicht ein bisschen Flexibilität an den Tag legen könnte! Sie wissen, wie wichtig das heutzutage ist!
- M: [*Eingeschüchtert*] Aber, ich hab doch auch noch Kinder zu Hause zu betreuen. [...]

Aus den fünf weiteren Rollenspielen (*MM*), an denen Sprecherin *M* teilgenommen hatte, wird ersichtlich, dass sie auch andere Sprechstile außer der Unterwürfigkeit beherrscht, sodass ihr

<sup>95</sup> Diese Liste kann je nach Situation und Personenkonstellation weiter geführt werden.

<sup>96</sup> vgl. die von Mills (2003) beschriebene Wirkung von unterdrückten (*suppressed*) Äußerungen.

sprachliches Verhalten in der obigen Situation eher als eine Höflichkeitsstrategie und weniger als Anzeichen von Angst zu interpretieren ist.<sup>97</sup>

Nicht nur Frauen im deutschen Kulturkreis beherrschen die Taktik der Selbsterniedrigung, auch Männer wenden diese Strategie erfolgreich an, wie dies das folgende Beispiel belegt:

#### *KJ 4, Fehler bei der Fertigung von orthopädischen Schuhen*

- V: Guten Morgen, Herr Meier, ich sehe, Sie haben gerade Ihre Frühstückspause. Hätten Sie wohl mal fünf Minuten Zeit für mich?
- M: Klar.
- V: Dann möchte ich mich gern mal mit Ihnen über Ihre Leistungen in den letzten Wochen unterhalten.
- M: *[Leise, für sich] Das klingt gar nicht gut.*
- V: Ich habe hier von der Abteilung "Controlling und Management" eine Liste liegen und mir fällt auf, dass verschiedene Produkte, die aus Ihrer Fertigungsleiste rauskamen, nicht in Ordnung waren. *[Pause]* Möchten Sie dazu etwas sagen? *[Pause]* Nicht? Dann möchte ich fortfahren. Es ist so, vielleicht erkläre ich Ihnen das einfach noch mal: Wenn wir einen Auftrag bekommen, für orthopädische Schuhe - können Sie mir folgen? - dann bekommen wir das Geld für das fertige Produkt von der Krankenkasse. Diese Schuhe sind sehr sehr sehr teuer.
- M: *[Sehr leise] Ja, Frau Bittenmeier.*
- V: Wenn nun das Produkt nicht richtig gefertigt ist: wenn da Fehler sind, wenn die Kunden Zurückkommen und sagen, das und das ist zu beanstanden ... und ich sehe hier mehrere Fertigungsfehler, also dass die Sohle abgegangen ist, und so was alles, dann kriegen wir das Geld nicht von der Krankenkasse. Können Sie mir soweit folgen?
- M: *Ja, Frau Bittenmeier.*
- V: Gut. Dann möchte ich Sie doch bitten, mal dazu Stellung zu nehmen, wieso passieren Ihnen denn diese ganzen Fehler?
- M: *Also, ähm, F ... Frau ... Frau Bittenmeier, es tut mir leid ...*
- V: *[U]* Ja, das ist schön, das freut mich außerordentlich, dass sie so einsichtig sind, aber ...
- M: ... es soll auch nicht mehr vorkommen. Das ist wirklich, aber auch ... müssen Sie, gucken Sie sich doch mal meinen Arbeitsplatz an. Das ist so schlecht beleuchtet, ich stech' mir so oft in den Finger, also, ich hab schon völlig zerstoche Finger, und das ist auch ganz schlechte Luft, ich weiß, dass es auch ... wir müssen ja kämpfen um um den Erhalt unserer Firma. Ich ich weiß das alles. Dass kein Geld da ist ...
- V: *[U]* Darf ich Ihnen mal dazwischen ...
- M: *Ja, Frau Bittenmeier...*
- V: Darf ich mal dazwischen sprechen, ein Moment, ja?
- M: *Ja, ja.*
- V: Es ist schön, dass Sie so einsichtig sind, aber, was bei uns zählt, ist die Leistung.
- M: *Ja, ja. Ich will ...*
- V: Verstehen Sie?
- M: ... *mich auch ganz doll anstrengen!..*
- V: ... es kann also sein ...

---

<sup>97</sup> Im Hinblick auf die Unterwürfigkeitshöflichkeit ist es interessant über das im Westen vorherrschende Image von muslimischen Frauen nachzudenken. Es ist wohl kein großer Irrtum, zu behaupten, dass sich die meisten Westeuropäer eine typische türkische Frau als eine Versinnbildlichung von Unsicherheit und Wehrlosigkeit vorstellen. Insbesondere Westeuropäer, die kaum Kontakt zu muslimischen Welten haben, würden es nicht für denkbar halten, dass sich deutsche Sozialpädagoginnen Rat von türkischen Kolleginnen holen, da sich diese bei türkischen Jugendlichen häufig effizienter als deutsche Sozialpädagoginnen durchsetzen können. Dieses Phänomen habe erst in zweiter Linie mit der Sprachproblematik zu tun, laut der Aussage der Informantin, einer deutschen Sozialpädagogin aus Berlin, und in erster Linie mit den von türkischen Frauen verinnerlichten Erziehungsstilen. Einerseits sind sie herrscherisch gegenüber den Unterlegenen, und andererseits sind sie unterwürfig gegenüber Höherstehenden – der ‚problemlose‘ Wechsel zwischen diesen beiden Verhaltensextremen sei der Erfolgsschlüssel der türkischen Sozialpädagoginnen.

- M: ... *Sie können sich auf mich verlassen. Ich werde mir eine Taschenlampe mitbringen, oder irgendwas ...*  
 V: [U] Wenn in den nächsten Wochen die Abteilung "Controlling" wieder so einen Zettel liefert, auf dem Ihr Name steht ...  
 M: *Ja, nein, das wird nicht ...*  
 V: ... dann müssen wir über die Konsequenzen nachdenken. Ist Ihnen das klar?  
 M: *Aber natürlich, Frau Bittenmeier. Ich kann das voll einsehen. Die Firma geht doch wirklich vor alles.*  
 V: Gut! [Pause]  
 Dann freue ich mich, dass wir darüber gesprochen haben, aber ich werde Sie im Auge behalten, wir sehen uns dann, ja?  
 M: *Ja, nein. Sie werden zufrieden sein! Ganz bestimmt!*  
 V: Ich wünsche Ihnen noch eine schöne Pause, ich möchte jetzt noch ein Gespräch führen.  
 M: *Danke, ich gehe sofort an die Arbeit!*

Das vorgetäuschte unkompetente Gesprächsverhalten des Mitarbeiters wird durch eine unsichere Intonation und weitere prosodische Mittel verstärkt: vor allem durch die geringe bis kaum wahrnehmbare Lautstärke. Ferner lässt *M* sich ständig unterbrechen und nimmt die ihm gegebenen Gelegenheiten zur Meinungsäußerung nicht wahr. Seine Wehrlosigkeit kommt zum stärksten zum Ausdruck, als er sich buchstäblich in die Ecke drängen lässt. Die unsicheren Redebeiträge sind von der hierfür typischen Syntax gekennzeichnet: Dies sind unbeendete Sätze sowie mehrmalige Versuche, einen Satz anzufangen. Zudem schwächt *M* seine Forderungen dadurch ab, dass er sich in die Perspektive der Firmenleitung zu stark hineinversetzt. Seine Haltung lässt sich sinngemäß zusammenfassen als „Für solche Forderungen wie meine gibt es bestimmt kein Geld, obwohl meine Forderungen gerechtfertigt sind“. Durch diese Perspektiveübernahme schmälert *M* die Wichtigkeit eigener Interessen und vollzieht die Selbsterniedrigung. Ob die von *M* am Ende des Gesprächs gegebenen Versprechen, sich anzustrengen und eine Taschenlampe mitzubringen, sowie der von ihm geäußerte Dank eher als Zeichen von Unterwürfigkeitshöflichkeit oder vielleicht doch eher als eine ‚krankhafte‘ Scheu gewertet werden sollten, lässt sich hier nicht eindeutig beantworten.

Auf den ersten Blick ergeben sich bei der Betrachtung des Verhaltens der Mitarbeiter keine kulturspezifischen Unterschiede, da auch das russische Korpus Beispiele der Ehrerbietungsstrategie enthält (z. B. SS 5-6). Jedoch werden bei einer weiteren Betrachtung kulturspezifische Unterschiede einer etwas anderen Dimension deutlich. Vergleicht man das Gesamtrepertoire der Verhaltensstile von deutschen und russischen Mitarbeitern, so fällt dabei das umfangreichere Spektrum der Verhaltensunterschiede zwischen den einzelnen Verhaltensextremitäten (von ‚ehrerbietig‘ – über ‚selbstbewusst‘ – bis ‚aggressiv‘) im Russischen auf. Überdies wird deutlich, dass die Ehrerbietungsstrategie im Russischen vor allem bei den Vertretern des *Prostorečie* beliebt ist. Der folgende Ausschnitt ist ein Beleg für sprachliche Extremitäten, die der Sprecher in der Mitarbeiter-Rolle beherrscht: so unterwürfig wirkt sein Verhalten

in diesem Rollenspiel, so provokativ, ja aggressiv wirkte sein Verhalten in den vier davor gespielten Gesprächen:

*SS 5-6, M kritisiert V*

M: (Стук в дверь).

V: Заходите, пожалуйста.

M: *Это [прокашливается]. Светлана Валерьевна, я тут ваши как бы записи просмотрел, ну для кухни, что вы заказывали. Я хотел просто поставить вас в известность, что здесь немножко у вас ... расчеты ваши не ...*

V: [Перебивает]. Какие вы записи просмотрели? На какое число? Что? На сегодняшнее?

M: Нет, на послезавтра, когда у нас банкет на 52 человека.

V: На послезавтра, да?

M: Да.

M: *Просто мы как бы...*

V: Угу.

[...]

Der Vergleich der Fortsetzung dieses Rollenspiels (wurde im Abschnitt zur Zustimmung diskutiert) mit den übrigen vier Rollenspielen führte ungewöhnlich starke Kontraste vor Augen: einen spielerischen Wechsel zwischen extremer Unterwürfigkeit (*SS 5-6*) und extremer Aggressivität (*SS 1, 2, 3, 4*). Solche stark ausgeprägten Gegensätze, die ein und derselbe Sprecher beherrschen würde, wurden im deutschen Korpus nicht belegt. Keiner der deutschen Sprecher war in der Lage bzw. hielt es für angemessen, seiner Aggression so viel Freiraum zu geben – weder auf der intonatorischen noch auf der stilistischen Ebene. Dagegen hielten viele Sprecher des Russischen (*V. aus MV; M. und E. aus ME*) einen aggressiven Ausdruck für bestimmte Situationen für stark erwartbar, jedoch fanden es unangemessen, dies vorzuspielen, und haben daher lapidar mitgeteilt, dass die jeweilige Situation keine Höflichkeit hervorbringen könne. Also enthielten sich die Sprecher des Russischen der Darstellung, wenn sie den vorherrschenden Ton für „nicht zensurfähig“ hielten. Solche Hinweise auf den allgemeinen aggressiven bzw. nicht zensurfähigen Ton wurden meistens auf die Sit. „Produktionsmängel“ bezogen, die nicht im Büro, sondern in der Produktion verortet wurde. In der Sit. „Produktionsmängel“ lässt sich nach der Vorstellung der Sprecher des Russischen offensichtlich kein „höflichkeitsgeladener Rahmen“ (Rathmayr 1996 b) erwarten.

In diesem Zusammenhang wird also ein wesentlicher Unterschied zum deutschen Kulturkreis deutlich, denn während der Aufnahme der deutschen Rollenspiele gab es weder jegliche Hinweise auf die Aggressivität, die die jeweilige Situation erfordern würde, noch auf die Unzumutbarkeit der Darstellung.

#### 8.4.2 Vorgesetzte

Im Gegensatz zum Sprachverhalten von russischen Vorgesetzten fällt am sprachlichen Verhalten der deutschen Vorgesetzten ein recht häufiger und expliziter Einsatz der Ehrerbietungsstrategie auf: so stehen 16 Manifestationen im Deutschen den vier Manifestationen dieser Strategie im Russischen gegenüber.

Die von mir speziell für die berufliche Kommunikation erarbeitete Klassifikation der Elemente der Ehrerbietungsstrategie wird auch im Abschnitt zum Sprachverhalten der Vorgesetzten als Grundlage verwendet:

(1) Mangelhaftes Wissen bzw. Unfähigkeit zugeben, (2) Kompetenzvorsprung des Tieferstehenden einräumen, (3) junges Alter thematisieren, (4) Mangel an Berufspraxis eingestehen.

Im folgenden Gespräch gibt *V* ihr mangelndes Wissen bezüglich bestimmter beruflicher Alltagssituationen zu, vollzieht damit die rituelle Selbsterniedrigung, sorgt für die Beziehungsaufrechterhaltung und schließlich bezieht *M* in die Lösungssuche mit ein:

*AK 7, M kritisiert V*

*V: Oh, nein, Mist! Oh, nein, noch mal habe ich was falsch gemacht!*

*M: Frau Fischer, ich habe da grad gesehen, sie haben vorhin was für jemanden bestellt, so'n Präparat, das war ... mussten wir direkt bestellen, und das ist auch richtig, sie haben es auch schon richtig ausgefüllt. Was allerdings zu beachten ist: Also wenn wir das direkt bestellen, dann können wir das nicht zurückgeben. Und das bedeutet für uns, dass wir da... Dass es wirklich von dem Kunden vorab schon bezahlt werden musste, und zwar der gesamte Preis. Weil häufig das so ist, dass die Menschen das nicht abholen. Und dann sitzen wir da drauf und können es nicht zurückschicken, also das wäre schon wichtig fürs nächste Mal. Also jetzt bei diesen Tropfen, da ist es nicht so, die kriegen wir dann vielleicht so noch mal verkauft, da wird öfter mal nachgefragt, aber so, fürs nächste Mal so, solche Sachen vielleicht noch mal vorher nachfragen, bevor Sie... Sie machen ja das alles sehr gut und auch sehr engagiert, aber einfach vielleicht noch mal zur Sicherheit nachfragen. Dann wäre das so ganz in Ordnung.*

*V: OK. Na gut, ja, tja, leider lernt man so was an der Uni nicht. Tut mir leid.*

*M: Ja, das ist ja auch nicht...*

*V: Und was machen wir jetzt mit dem Fleck, den ich da auf den Teppich gemacht hab?*

*M: Oh, das ist kein Problem, da haben wir so'ne Sachen. Können wir so'n Teppichreiniger drauf sprühen. Und dann wird es einmal abgesaugt, und dann ist es auch kein Problem.*

*V: OK, da hatte ich auch keine Vorlesung drüber. Weiß ich auch nicht, tut mir leid.*

*M: Kann man ja lernen.*

*V: OK, das ist wohl der nächste Kunde.*

Offensichtlich wird, dass *V* im obigen Beispiel durch die Demonstration des Unwissens ihr Vorgesetzten-Image nicht bedroht sah. Ähnlicherweise geht *V* in *RH 7* vor, wenn sich mit der Demonstration der ‚Unfähigkeit‘ rituell erniedrigt und den Status von *M* erhöht: *Ich hatte mir eigentlich auch was anderes vorgenommen fürs Wochenende, aber, na ja, aber ich brauche Ihre Hilfe, weil alleine schaffe ich das nicht.* Dies soll die Kooperativität des Mitarbeiters langfristig sichern.

Auch im folgenden Dialog *RH 9*, der auszugsweise oben zitiert wurde, vollzieht *V* die rituelle Selbsterniedrigung, da sie *M* einen Kompetenzvorsprung einräumt:

- M: Romy, das wir jetzt diesen Aufzug hier direkt an den Leitergang aufbauen, das geht nicht!
- V: Warum nicht?
- M: Es mag so ganz praktisch sein, dass man an der Leiter gleich alles abnehmen kann.
- V: Ehe.
- M: Aber wenn's dann zu Schwankungen kommt, dann kann die Leiter wegbrechen und wenn mal irgendwas, was angehängt ist, anfängt zu pendeln und dergleichen, außerdem tritt man unten aus dem Leitergang raus, und, da muss auch Trittfreiheit sein für die, die was anschlagen, also anbinden, zum Hochziehen, und auch da löst sich aber was, wenn gerade einer den Leitergang runterkommt und austritt und jemand zieht was hoch. Also es geht so nicht.
- V: Aha. Es geht nicht?
- M: Ne.
- V: Du meinst, es ist zu hohe Gefahrenquelle dann auch?
- M: Ja, auf jeden Fall.
- V: Ja?
- M: Und, ich weiß nicht, ich kenne mich nicht auch, das musst du ja besser wissen, wahrscheinlich gibt es auch irgendeine Arbeitsvorschrift, die das verbietet.
- V: Uhu, ja. Das weiß ich jetzt selber auch gar nicht, aber wenn du das meinst, dass das so ist, dann müssen wir darauf achten. Was wollten wir da anders machen? Was meinst du?
- M: Na, hinten am vierten (Abgang) anschlagen. Dann ist ja immer noch zentral, dass jeder ankommt von den ganzen Mitarbeitern, also dann ist der Leitergang richtig frei. Und den Leitergang jetzt hier umzubauen, das ist zu aufwändig. Dann ist leichter den Aufzug neu anzuschlagen.
- V: OK, dann machen wir es so.

Offensichtlich ergeben sich auch in dieser Situation keine negativen Auswirkungen auf das Vorgesetzten-Image. Es treten stattdessen positive Effekte auf der Beziehungsebene ein, denn die Stuserhöhung des Mitarbeiters führte zu einer langfristigen Sicherung seiner Kooperativität.

Zu vergleichbaren positiven Effekten auf der Beziehungsebene führt das Eingeständnis des Berufspraxismangels, welches von *V* im nächsten Gespräch geäußert wird. So vollzieht die Vorgesetzte hier eine mehrmalige rituelle Selbsterniedrigung durch zahlreiche Verweise auf die geringe Berufspraxis und den Wunsch dazuzulernen:

#### *KJ 7, M kritisiert V*

- M: Frau Schmidt, Frau Schmidt, kann ich Sie mal kurz sprechen?
- V: Ja, worum geht's denn?
- M: Äh, wie lange sind Sie jetzt seit dem Studium hier? In unserem Betrieb?
- V: Ein halbes Jahr, denke ich mal.
- M: Es ist wirklich erstaunlich, ehrlich gesagt, was die Leute Ihnen da beibringen.
- V: Was?...
- M: Es scheint ...
- V: [U] Was soll denn das jetzt heißen?
- M: Scheint ein bisschen weltfremd zu sein, oder? Sie, Sie machen ... Gerade gestern! Das Ding, das war ja voll daneben. Ihre Anweisung war so, dass 17 Mitarbeiter Ihre Sachen dann ausbügeln mussten. Haben Sie das mitgekriegt? Oder ging das an Ihrem hochgeschulten Hirn vorbei?
- V: Was meinen Sie jetzt eigentlich genau?
- M: Ihre Anweisungen wegen der Bauteile. Erinnern Sie sich nicht mehr? War nur gestern! Sie waren dann übrigens schon weg. Aber 17 Leute aus der Produktion mussten die Sache ändern. Weil die Maschine, die Sie eingestellt haben, die war ... das war so was von untauglich!
- V: Hm.
- M: Haben Sie sich mal 'nen Kopf gemacht, dass das Ding dann auch passen muss?
- V: Ja, warum hat es denn nicht gleich jemand gemerkt? Das verstehe ich nicht.

- M: Weil wir eigentlich dachten, wir leisten uns hier - das wird denken hier bestimmt die Betriebsführung - eine hoch bezahlte Kraft, eine hoch ausgebildete Kraft. Sie wird das schon machen. Aber das scheint nicht so gut zu gehen. Ich will ja Ihnen nicht sagen: "Mensch, ein halbes Jahr!", und ich kann das verstehen. Ich stamme aus der Produktion, und ich habe nie so eine tolle Schule besucht, ich will das gar nicht schlecht machen, aber vielleicht sollten Sie mal öfter uns aus der Produktion fragen?
- V: Na, wissen Sie was?
- M: Wir hätten Ihnen das gleich sagen können, dass es nicht geht ...
- V: *[U] ich bin ja in gewisser Weise ein Berufsanfänger, so ein Studium ist ja eine Ausbildung, und hinterher fängt man ja erst an zu arbeiten.*
- M: Uhu.
- V: Und ich mach mir schon meine Gedanken! Aber wenn Sie sagen, das geht nicht, na, dann, finde ich, müssen wir gleich darüber sprechen. Das geht ja nicht, dass erst alles schief läuft. Und dann muss man es hinterher wieder ausbügeln.
- M: Also, wenn Ihnen das Recht ist ... das weiß man ja nicht. Manche kommen so als eingebildete Schnösel, wir dachten, Sie sind auch einer von denen. Aber, das Angebot steht echt! Wir können hier in der Abteilung darüber reden. Und wenn Sie sich da keinen Zacken aus der Krone brechen.
- V: Ehrlich gesagt, wissen Sie was, ich sehe den Job hier wirklich als ein Sprungbrett nach weiter. Ich möchte hier auch nicht unbedingt alt werden, *aber ich möchte hier dazu lernen*, und dann denk ich mal ...
- M: *[U] Ist Ihnen das zu schmutzig, hier die Arbeit?*
- V: *... wenn wir wie so eine Art, vielleicht Beratungsgruppe, oder so was schaffen können, dann helfe ich Ihnen, und Sie helfen mir, und am Ende hat die Firma was davon, und dann ...*
- M: Das ist doch ...
- V: Wäre das was?
- M: Ja das ist gut.
- V: Ja!
- M: Also, wenn Sie damit leben können und ...
- V: *[U] Ja, mich interessiert das!*
- M: Sie müssen aber den Kopf hinhalten, denken Sie dran! Sie sind die hoch bezahlte, hoch ausgebildete Kraft.
- V: Ja, na, mit dem "hoch bezahlt", also da machen Sie sich mal keine Illusionen.
- M: Sie können ja dann auch mal einen ausgeben, ist ja nicht weiter schlimm, *ja?* Wenn wir so ein bisschen Ihre Arbeit machen?
- V: Für 17 Mann?!
- M: Ja.
- V: Na, dann müssen wir noch mal darüber reden.

Die rituelle Selbsterniedrigung vollzieht *V* auch mit ihrer Offenheit für die Beratung und Hilfe seitens der Tieferstehenden. Darüber hinaus kann an diesem Beispiel eine Erhöhung des anderen beobachtet werden (in diesem Fall des Tieferstehenden), was mit dem Hinweis auf die Wichtigkeit seiner Worte geschieht. Anders gesagt: *V* erhöht den interaktiven Status des Tieferstehenden *M* durch die von ihr gezeigte Bereitschaft, seine Worte ernst zu nehmen. Durch die vielfältige Ausprägung der Ehrerbietungsstrategie gelingt es *V* schließlich, positive Beziehungseffekte zu evozieren und das Gespräch in die Richtung der Lösungssuche zu lenken. So effektiv die Selbsterniedrigungsstrategie für die Beziehung zwischen den Beteiligten, das Wohl des Unternehmens und das Image der deutschen Führungskräfte aus den obigen Beispielen zu sein scheint, wird sie im russischen Kulturkreis von Statushöheren eher gemieden. Die einigen wenigen Belege für den Gebrauch der Selbsterniedrigungsstrategie durch die russischen Vorgesetzten zeugen von der Präferenz einer anderen Art: Russische Vorgesetzte

können den anderen (hier: den Tiefergestellten) erhöhen, verzichten jedoch konsequent auf die rituelle Selbsterniedrigung. So wird die Erhöhung des anderen z. B. in *SS 5-6* deutlich, wenn die Vorgesetzte als Reaktion auf eine vorsichtig vorgetragene Kritik fragt: *А вы давно работаете уже здесь? Да? [...] Шесть лет?* Dabei verzichtet *V* hier darauf, die Dauer der eigenen Berufspraxis zu thematisieren (im starken Kontrast zum Verhalten der deutschen *V* im gerade diskutierten Beispiel *KJ 7*). Und somit erhöht die russische *V* den Tiefergestellten, ohne sich selbst zu erniedrigen.

Ebenfalls wird der Verzicht auf die Selbsterniedrigung im nächsten Beispiel offensichtlich. Die folgende bereits zitierte Stelle aus *JE 8* (siehe *Positive Höflichkeit, Zustimmung zu Kritik, Vorgesetzte*) stellt die einzige Belegstelle im russischen Korpus dar, bei der das Wissen und Erfahrung des Tieferstehenden ausdrücklich geschätzt werden. Jedoch wird hier den Tiefergestellten kein Kompetenzvorsprung eingeräumt:

*JE 8, M kritisiert V*

[...]

*M:* Ну давай договоримся, вот, до конца года финансового, посмотрим, как у нас выйдет "прибыль, убытки". И, может быть, я действительно тебе посоветую все-таки приходить и советоваться, не принимать решения одному, если тебе даже оно кажется стопроцентно правильным.

*V:* Хорошо, я... нет, эту критику я признаю справедливой, конечно, нужно больше советоваться с коллективом, прислушиваться к опыту. Договорились.

Und somit gelingt es *V* die Beziehung aufrechtzuerhalten, ohne die Selbsterniedrigung vollziehen zu müssen.

Noch dezenter als im obigen Beispiel fällt die Ehrerbietung gegenüber dem Tiefergestellten in den folgenden bereits im Abschnitt *Zustimmung zu Kritik* diskutierten Gesprächen *RD 2* und *SS 5-6*. Diese weisen eine gleichsam ‚kaschierte‘ Ehrerbietung gegenüber dem Tiefergestellten auf. So räumt *V* in *RD 2* auffällig zögerlich den Kompetenzvorsprung seines Mitarbeiters ein: *Ну, я не знаю ... может, ты и прав. [...] Хорошо, я подумаю над твоими словами.* („Ich weiß nicht ... vielleicht hast du Recht. [...] OK, ich werde mir deine Worte durch den Kopf gehen lassen“). Ähnlicherweise stimmt *V* in *SS 5-6* den Worten ihres Mitarbeiters zögerlich und zweifelnd zu: *Вы считаете, что не хватает? [...] Угу, вы считаете, что не хватает, да? [...] Вот только вот именно в 52-ой позиции, да? вы считаете, что не хватает, или еще что-то? [...] Ну, хорошо, я подумаю, хорошо. [...] А вы давно работаете уже здесь? Да? [...] Шесть лет? Ну хорошо. Хорошо, я посмотрю. [...] А я уже потом приму какие-то решения. Спасибо.* („Meinen Sie, dass es nicht reicht? [...] Uhu, meinen Sie, dass es nicht reicht, ja? [...] Meinen Sie, dass es nur an der 52. Stelle nicht reicht, ja? oder noch etwas? [...] OK, ich werde es mir überlegen. OK. [...] Arbeiten Sie eigentlich schon lange hier? Ja? [...] Sechs Jahre? Na gut. Gut, ich werd’s mir überlegen. [...]

Die Entscheidungen werde ich schon später treffen. Danke“). Darüber hinaus wird auffällig, dass *V* in diesem Beispiel – ähnlicherweise wie in *RD 2* – den Zeitpunkt ihrer Entscheidungsfindung verschiebt.

Ein noch geringerer Zuspruch zu der Kompetenz des Tieferstehenden geschieht in *AN 6*: *V*: *Объясните мне вот непосредственно эту ситуацию, почему вы считаете, что я не права.* („Erklären Sie mir gerade diese Situation, warum meinen Sie, dass ich im Unrecht bin?“). Diese Aufforderung, die an einen kritisierenden Mitarbeiter geäußert wird, räumt ihm einerseits einen gewissen Kompetenzvorsprung ein, bewahrt jedoch die Vorgesetzte von dem Vorwurf des Unwissens.

Als Ergebnis der Betrachtung der Redebeiträge der kritisierten russischen Vorgesetzten in *JE 8*, *RD 2*, *SS 5-6* und *AN 6* lässt sich eine signifikante Tendenz zum Verzicht auf die rituelle Selbsterniedrigung und stattdessen die Präferenz einer kaschierten Erhöhung des Tieferstehenden feststellen.

Die aus der Darstellung in diesem Kapitel folgenden Unterschiede im Einsatz der Ehrerbietungsstrategie von deutschen und russischen Vorgesetzten sind in der Übersicht zusammengefasst:

<i>Tabelle 15: Ehrerbietungsstrategie im Sprachgebrauch von Vorgesetzten</i>			
Deutsche Vorgesetzte		Russische Vorgesetzte	
Direkt	Indirekt	Direkt	Indirekt
<i>Unwissen bzw. Unfähigkeit zugeben</i>			
AK 7 x 3 mal, RH 7, RH 9,	DA 10 x 2 mal, KC 8, KJ 7 x 2 mal, RH 4, TM 7	-	-
<i>Kompetenzvorsprung des Tieferstehenden einräumen</i>			
RH 9, TM 7	-	JE 8	RD 2, SS 5-6, AN 6
<i>Altersunterschied erwähnen</i>			
BC 6	-	-	-
<i>Mangel an Berufspraxis thematisieren</i>			
KJ 7	-	-	-
Insgesamt: 16 Manifestationen (7 davon – indirekt)		Insgesamt: 4 Manifestationen (3 davon – indirekt)	

Zusammenfassend lassen sich folgende Unterschiede in der Verwendung der Ehrerbietungsstrategie festhalten. Über die Frequenzunterschiede im Verhalten der Mitarbeiter können zwar

keine Schlussfolgerungen gezogen werden, jedoch wird das größere Spektrum des Verhaltensrepertoires der russischen Mitarbeiter deutlich: von unterwürfig – über selbstbewusst – bis aggressiv. Die größten Verhaltensextremitäten lassen sich von den Vertretern des *Prostyrečie* erwarten.

Ferner wurde eine größere Frequenz für den Einsatz der Ehrerbietungsstrategie durch die deutschen Vorgesetzten deutlich: hierbei fielen sowohl quantitative als auch qualitative Unterschiede in der Realisierung dieser Strategie auf. Während deutsche Vorgesetzte neben der rituellen Selbsterniedrigung auch die Selbsterhöhung der Tieferstehenden praktizieren, verzichten russische Vorgesetzte auf die Selbsterniedrigung gänzlich und vollziehen lediglich mehr oder weniger kaschiert die Erhöhung des Tieferstehenden.

Möglicherweise würde ein erhöhter Einsatz dieser Strategie im Russischen Imageeinbrüche für den Vorgesetzten bezüglich seiner Unfehlbarkeit mit sich bringen und infolgedessen zu nichtkooperativem Verhalten seitens der Unterlegenen führen.

### **8.5 Sich entschuldigen<sup>98</sup>**

In der Entschuldigungsstrategie sehen Brown/Levinson (1987:187) eine weitere Möglichkeit, die Bedürfnisse des negativen Gesichts des Hörers zu befriedigen. Dies geschieht mit dem Indiz, dass sich der Sprecher der Bedürfnisse des negativen Gesichts bewusst ist. Auf diese Weise teilt der Sprecher mit, dass er die Einschränkung der Handlungsfreiheit des Hörers als solche wahrnimmt und dieses nicht leicht tätigt. Im Folgenden wird die Entschuldigungsstrategie dargestellt und ihre Wirkung in Kritik-Gesprächen überprüft.

*Gelingensbedingungen.* Aus der interaktions- und sprechakttheoretischen Perspektive werden Entschuldigungen von den verwandten Sprechhandlungen folgenderweise abgegrenzt: Sie enthalten die Verantwortungsübernahme des Sprechers für die bereits vollzogene bzw. in der unmittelbaren Zukunft liegende Handlung *H* sowie den Ausdruck des Bedauerns bzw. den Wunsch, das Geschehen wäre nie passiert; darüber hinaus thematisiert der Sprecher die Unabsichtlichkeit seiner Handlung bzw. den Zwang der Umstände (vgl. Goffman 1974:162, Searle 1982/1979:18ff.).

*Soziale Funktion.* Funktion des Sprechhandlungstyps ‚Entschuldigung‘ wird beinahe einstimmig dem Ausdruck von höflichen Intentionen zugeschrieben (z. B. Edmondson 1981:279, Lang 1984:73, Ehrhardt 2002:167). Die mit dem Höflichkeitsausdruck zusammenhängende soziale Funktion von Entschuldigungen wird in der Distanzwahrung gesehen: Neben

---

<sup>98</sup> Die Entschuldigungsstrategie trägt im Original die Bezeichnung Apologize (Strategie Nr. 6) und wird motiviert durch die Intention *Communicate S's want to not impinge on H (Der Sprecher demonstriert den Wunsch, das negative Gesicht des Hörers nicht anzugreifen zu wollen).*

Brown/Levinson (1987) erkennen dies auch andere Forscher, z. B. Valtl (1986:120), Rathmayr (1996b:15ff.).

Jedoch liefern sowohl das Korpus meiner Untersuchung als auch vereinzelte Forscher Hinweise darauf, dass Entschuldigungen nicht immer mit einer Höflichkeitsabsicht verbunden sein müssen: siehe z. B. recht häufige Äußerungen nach dem Typ *Entschuldigen Sie, kann ich etwas dafür, dass ... ?*<sup>99</sup> (MM 5) und die Identifizierung von „sonderbaren“, „ironischen“ und „sarkastischen“ Entschuldigungen durch Rathmayr (1996b:53), bei denen keine Schuldübernahme stattfindet.

Darüber hinaus wird eine der wichtigsten Funktionen dieses Sprechhandlungstyps in der Konfliktvermeidung gesehen (Searle 1982/1979:18ff., Rathmayr 1996b:52, Ehrhardt 2002:155f.). Konfliktvermeidung wird dank den „ausgleichenden“ Eigenschaften von Entschuldigungen möglich, welche für die Wiederherstellung des interaktiven Gleichgewichts (Goffman 1986:25) sorgen und somit zu der Aufrechterhaltung der Beziehung führen (Valtl 1986:156). Entschuldigungen sind also nicht an der Inhalts- sondern vor allem an der Beziehungsebene der Kommunikation orientiert (Rathmayr 1996b:51, Erhardt 2002:170).

*Manifestation der Statusunterschiede.* Da der Sprechhandlungstyp ‚Entschuldigung‘ eine vordergründige Beziehungsebene-Orientierung aufweist, manifestieren sich in seiner Verwendung die Statusunterschiede besonders deutlich. In der Forschung ist die Meinung breit vertreten, dass Höherstehende und Kollegen sich seltener und lapidarer als Tieferstehende entschuldigen (Searle 1982/1979:18ff., Holmes 1995:154ff., Rathmayr 1996b:174,196, Mills 2003). Diese Sichtweise wird im Laufe der Distributionsanalyse überprüft.

*Was tut man, wenn man sich entschuldigt?* Für die hier verfolgte Fragestellung ist die Frage danach wichtig, was man tut, wenn man sich entschuldigt. Laut Brown/Levinson (1987) wird das negative Gesicht des Sprechers, also sein Bedürfnis nach uneingeschränkter Handlungsfreiheit, gepflegt. Diese Perspektive erklärt sehr treffend gesprächseröffnende Entschuldigungen, die von Rathmayr (1996b:121,138) als metakommunikativ bezeichnet wurden (siehe z. B. Gesprächseröffnungen durch Kritisierende in den Situationen „Alkohol“ TM 2, CA 2, MM 3). Jedoch ist die Perspektive der uneingeschränkten Handlungsfreiheit für die Erklärung des sprachlichen Verhaltens bei substantiellen Entschuldigungen (Rathmayr 1996b:159ff.) unzureichend. Da bei den substantiellen Entschuldigungen nun das tatsächliche Schuldempfinden eine entscheidende Rolle spielt, erniedrigt der Sprecher durch eine Entschuldigung seinen interaktionellen Status und erhöht den Status seines Interaktionspartners (siehe z. B. Ent-

---

<sup>99</sup> Der genaue Wortlaut dieses mit einer ‚Entschuldigung‘ eingeleiteten Vorwurfs ist folgender: *Aber entschuldigen Sie mal! Die andere Sekretärin ist krank! Ist das jetzt mein Problem? Sollen uns deswegen Aufträge durch die Finger gehen?*

schuldigungen durch Kritisierte in Sit. „Alkohol“ – MM 3, „Privattelefonat“ – TM 1, „Wochenendauftrag“ – KC 6).

*Universalität und kulturspezifische Unterschiede.* Neben Brown/Levinson geht auch Coulmas (1981b:81) von der Universalität des Sprechhandlungstyps ‚Entschuldigung‘ aus, also davon, dass alle Sprachen konventionelle Mittel zum Ausdruck der betreffenden Intention zur Verfügung stellen. In Bezug auf das Vergleichspaar Deutsch-Russisch lässt sich festhalten, dass einige der äußerlich identischen sprachlichen Strukturen unterschiedliche sprachliche Effekte auslösen können: vgl. das dt. *es tut mir Leid* und das russ. *Мне жаль* – während der deutsche Ausdruck zum Ausdruck von Entschuldigungen konventionalisiert ist, wird die russische Entsprechung meist (jedoch nicht ausschließlich) mit dem Ausdruck von Vorwürfen oder Ablehnungen kombiniert – z. B. in SV 4/1 V.: *Вы меня очень разочаровываете. Мне жаль.* („Sie enttäuschen mich sehr, das tut mir Leid“) – und hat in diesem Kontext kaum etwas mit einer Schuldübernahme zu tun, sondern drückt eine Beschuldigung aus.

Die Spezifik des russischen Entschuldigungsverhaltens im Gegensatz zum deutschen wurde zum ersten Mal im Jahr 1996 – und bisher am umfassendsten – von der österreichischen Linguistin Renate Rathmayr (1996b) untersucht. Für meine Fragestellung sind dabei folgende drei Dimensionen wichtig, in denen sich laut Rathmayr Unterschiede manifestieren: (1) geringere Frequenz von Entschuldigungsäußerungen aus dem Grund der Distanzminimierung<sup>100</sup>; (2) geringere Frequenz bei Vorliegen objektiver rechtfertigender Gründe; (3) geringere Frequenz gegenüber Tieferstehenden und Kollegen sowie höhere Frequenz gegenüber Höhergestellten. Im Hinblick darauf besteht eines der Ziele der Untersuchung der Entschuldigungsstrategien in diesem Abschnitt darin, zu verfolgen, ob mein Korpus dieselben Ergebnisse liefert, wie die pragmatische Untersuchung von Rathmayr.

Es wird hier im Folgenden ein Versuch unternommen, die Ausarbeitung von Rathmayr mit der Klassifikation von Brown/Levinson fruchtbar zu kombinieren. Brown/Levinson (1987:187ff.) beschreiben vier Ausprägungen der Strategie, wie der Sprecher sein Bedauern oder Unwillen bei der Bedrohung des negativen Gesichts des Hörers demonstrieren kann: den Angriff auf das negative Gesicht des Hörers eingestehen (*admit the impingement*), Unwillen demonstrieren, eine gesichtsbedrohende Handlung auszuführen (*indicate reluctance*), überwältigende Gründe anführen (*give overwhelming reasons*) und, schließlich, um Entschuldigung bitten (*beg forgiveness*). Darüber hinaus bietet sich zum Ausdruck des rituellen Unwillens auch das oben geschilderte ehrerbietige Zögern und Stottern (*bumbliness*). Offensichtlich

---

<sup>100</sup> Unter der Distanzminimierung in der russischen Kultur versteht Rathmayr (1996b:192) geringere Bedeutung des negativen Gesichts, also des Bedürfnisses nach uneingeschränkter Handlungsfreiheit, in der russischen Kultur.

wird, dass es mit dieser Klassifikation nicht möglich ist, Entschuldigungen nach dem Merkmal Schadensart auseinander zu halten. So fällt es manchen Sprechern recht ‚leicht‘ Entschuldigungen beispielsweise zur Gesprächseröffnung zu äußern (routinierte Äußerung); wohingegen andere Entschuldigungen, die eine explizite oder implizite Schuldübernahme signalisieren und Schuldbewusstsein voraussetzen, in der Regel weniger ‚leicht‘<sup>101</sup> geäußert werden, - hierbei zeigen sowohl die berufliche Rolle als auch persönliche Eigenschaften einen wesentlichen Einfluss.

Außerdem setzt die Klassifikation von Brown/Levinson voraus, dass Entschuldigungen nur mit höflichen Intentionen geäußert werden, was – wie bereits gesagt wurde – nicht immer der Fall ist.

Um die einzelnen pragmatischen Unterschiede zwischen den Entschuldigungen feiner festhalten zu können, sollen hier neben der theoretischen Grundlage von Brown/Levinson die Überlegungen von Rathmayr bezüglich der Einteilung von Entschuldigungen in metakommunikative<sup>102</sup> und substantielle<sup>103</sup> sowie ihr Hinweis über „sonderbare“, „ironische“ und „sarkastische“ Entschuldigungen (Rathmayr 1996b:53) herangezogen werden.

### 8.5.1 Kollegen

*Kritisieren.* Zunächst sollen hier Unterschiede im Entschuldigungsverhalten von kritisierenden Kollegen demonstriert werden. Dabei geht es um die metakommunikativen Entschuldigungen, die präventiv gebraucht werden und den Unwillen demonstrieren, gesichtsbedrohende Kritikakte zu äußern.

In diesem Zusammenhang möchte ich die für den deutschen Kulturkreis typischen Strategien den *Unwillen demonstrieren* und *um Entschuldigung bitten* diskutieren, die hier vor der Ausführung einer (stark gesichtsbedrohenden) Beschuldigung des Alkoholmissbrauchs eingesetzt werden. Auffällig wird, dass russische Kollegen auf diese Strategien gänzlich verzichten.

Folgende Beispiele aus dem Deutschen enthalten einen recht typischen Anfang mit der Entschuldigungsstrategie. So versucht Kollege *K1* in den nachfolgenden Gesprächen die Peinlichkeit der Beschuldigung des Alkoholmissbrauchs seinem Kollegen zu ersparen (wird je-

---

<sup>101</sup> Siehe z. B. die Schilderungen von Rathmayr (1996b) über russische Kinder, die eher bereit sind, zu hungern oder zu sterben, als sich zu entschuldigen.

<sup>102</sup> Unter einer metakommunikativen Entschuldigung versteht Rathmayr (1996b:212) „Verletzung eines Kommunikationspostulats oder der Diskursetikette“ (z. B. eine Gesprächseröffnung).

<sup>103</sup> Eine substantielle Entschuldigung liegt vor, wenn „Verletzung der ideellen oder materiellen persönlichen Sphäre“ (ebd.) des Hörers stattfindet (z. B. Schuldübernahme für einen vergessenen Termin, eventuell ergänzt durch ein Besserungsversprechen). Eine weitere Entschuldigungsart, die konventionelle Entschuldigung, spielt in den von mir entworfenen beruflichen Situationen kaum eine Rolle und wird hier daher in die Betrachtung nicht mit einbezogen.

doch in den Anfangsrunden des Gesprächs mit einer nicht-kooperativen Haltung konfrontiert):

### *CA 2, Alkohol*

K1: *Also, mir ist es ein bisschen unangenehm, dich das zu fragen, aber hast du in letzter Zeit irgendwie Probleme? Oder bist du schlecht drauf?*

K2: Ne. Na, alles in Ordnung soweit.

K1: Bist du sicher?

K2: Klar!

K1: *Denn ich muss das sagen, weil es um unser Büro geht.* Es haben sich Leute über deine Alkoholfehne beschwert, die du gestern offensichtlich gehabt hast. Und ich glaube nicht, dass es nur Hustensaft war.

[...]

### *MM 3, Alkohol*

K1: Ja, hei, Heinz!

K2: Hallo, Petra!

K1: *Na, also, es ist mir jetzt echt ein bisschen unangenehm, und so, aber ich muss dich da wegen gestern ein bisschen ansprechen drauf. Ich mein ...*

K2: [U] Was war denn gestern?

K1: Ich weiß ja nicht, ob du dich da noch dran erinnern kannst. Du warst ziemlich angetrunken.

K2: Was heißt denn hier angetrunken? Also! Petra, ich mein, irgendwo ist es ja Privatsache, aber das war doch nicht angetrunken.

[...]

Auch die *Strategie um Entschuldigung bitten* wird als eine metakommunikative gesprächseröffnende Strategie von *K1* im nachfolgenden Auszug eingesetzt, mit der Absicht, das gesichtsbedrohende Potential der geplanten Kritik-Äußerung abzuschwächen.

### *TM 2, Alkohol*

K1: Hallo, Herr Müller, entschuldigen Sie, dass ich Sie hier so anspreche. Können wir mal ... also, ich hab ja gestern was erlebt. Das passt mir irgendwie nicht. Sie hatten gestern im Grunde den Auftrag für unsere Kunden ...

K2: [U] Ja, was ...

K1: Nun warten Sie mal! Unterbrechen Sie mich nicht! Für die Kunden zu dolmetschen, und ich sah sie bloß im Grunde entgeistert das Haus verlassen, ich hab dann noch Sprachfetzen mitbekommen, war von Alkohol die Rede. Also, ich gehe davon aus, dass Sie getrunken haben. [...]

Auch in diesem Beispiel wird *K1* durch den nichtkooperativen Unterbrechungsversuch seines Kollegen *K2* dazu verleitet, seine Beschuldigung expliziter zu äußern.

Es zeigt sich also, dass deutsche Kollegen dazu tendieren, ihre Beschuldigungen mit einer Entschuldigungsstrategie einzuleiten – trotz der erwartbaren nichtkooperativen Haltung des Alkoholkonsumenten, die ja dadurch begünstigt wird. Im Gegensatz dazu enthalten russische Gesprächseröffnungen eine mit unterschiedlichem Grad der Direktheit formulierte Beschuldigung bereits in der ersten (bzw. in der nach der Begrüßung folgenden) Äußerung. Diesen Unterschied belegen deutlich die folgenden Beispiele:

### *AM 3, Alkohol*

K2: Привет!

K1: Привет!

K2: Я вчера застала такую не очень хорошую ситуацию. Я бы не хотела, чтобы наша фирма разорилась из-за таких... Можно выпить после рабочего дня.

K1: Ну, а я думала, никто не придет!

[...]

#### *KO 4, Alkohol*

K1: Алексей Григорьевич, ну что же вы вчера?

K2: Ой, Сашенька, не говори, не говори, ой.

K1: Ну что делать-то будем? Я не знаю. Ты знаешь, я как бы всегда к тебе с пониманием отношусь. Но, все-таки, как-то пора бы и конец положить.

[...]

#### *SL 13, Alkohol*

K1: О, здорово, Светик, как дела?

K2: Здравствуйте! Чего *вы* вчера натворили?

K1: А че, Светик? Че такое?

K2: Что вы себе позволяете в рабочее время распивать спиртные напитки? Почему люди уходят из вашего кабинета разочарованными?

[...]

Daraus ergibt sich die Frage nach den Gründen für die Spezifik des Verhaltens kritisierender russischer Kollegen, die auf die Demonstration des Unwillens bzw. eine Entschuldigung zur Gesprächseröffnung konsequent verzichten. Kann hierfür das von Rathmayr (1996b:192ff.) ausgemachte Motiv ‚Distanzminimierung‘ im russischen Kulturkreis vs. Distanzwahrung im deutschen verantwortlich gemacht werden? Mit anderen Worten: Ist das Ansprechen der peinlichen Problematik des Alkoholmissbrauchs im russischen Kulturkreis weniger ‚peinlich‘ (gesichtsbedrohend) als im deutschen, weil die Kollegen sich näher stehen (bzw. näher stehen wollen)? Oder sollte speziell im Fall „Beschuldigung des Alkoholmissbrauchs“ die Überlegung des Kritisierenden bezüglich der Schwächung der eigenen Position als Erklärung herangezogen werden?

Meiner Ansicht nach zeigen hier gleichzeitig beide der oben genannten Faktoren ihren Einfluss, also sowohl die Distanzminimierung als auch die Furcht des Kritisierenden um die Abschwächung der eigenen Position.

Darüber hinaus bevorzugen kritisierende russische Kollegen ‚unechte‘ gegenüber ‚echten‘ Entschuldigungen, indem sie Warnungen (*AM 3*) und Vorwürfe (*AM 1*) mit Entschuldigungen einleiten bzw. eine lange Vorwurfssequenz (*MV 4*) mit einer Entschuldigung abschließen:

#### *AM 1, Telefonat*

K2: [...] у каждого есть совесть. И ты работаешь здесь, и ты получаешь за это зарплату. И поэтому, извини, но [...] дружба дружбой, а работа работой. [...]

So macht K2 im obigen Auszug der kritisierten Kollegin klar, dass sie keinen Alkoholmissbrauch dulden wird und also die Interessen des Geschäftes für wichtiger erachtet als ihre

Freundschaftsbeziehung. Eine ähnliche Wirkung, die nicht der Beziehungserhaltung dient, weist die Kombination von Entschuldigung und Warnung durch K2 im nächsten Auszug auf:

*AM 3, Alkohol*

[...]

K2: Ну, знаешь ли, конкуренция есть конкуренция. Все равно есть переводчики, или шеф наш может найти другого человека, если будут так бежать клиенты.

K1: Ну, так они придут все равно, никуда не денутся. Пол текста-то у меня.

K2: *Ну мы посмотрим. Будем надеяться. Но если что-то случится, уже потом, извини, будет по-другому все.*

K1: Ну, ладно. Только ты шефу не говори?

[...]

Die Tendenz zu ‚unechten‘ Entschuldigungen, die sich bei kritisierenden Kollegen im Russischen kundtut, wird sich im Verhalten der kritisierten Kollegen ebenfalls manifestieren, wie es der nächste Abschnitt demonstrieren wird.

*Kollegen. Auf Kritik reagieren.* Bei der Reaktion auf Kritik zeigt sich ebenfalls eine größere Popularität der Entschuldigungsstrategie im deutschen Kulturkreis. Im Gegensatz zu deutschen tun sich russische Kollegen mit *Schuldeingeständnissen*, *Besserungsversprechen* und aufrichtigen (nicht ironischen) *Entschuldigungen* relativ ‚schwer‘.

Zunächst soll hier der kulturspezifische Einsatz von Schuldeingeständnissen und Besserungsversprechen diskutiert werden. Diese gehören zu der Klasse substantieller Entschuldigungen und werden von Rathmayr (1996b:217) als indirekte oder implizite Entschuldigungen bezeichnet. Deutsche Kollegen, die kritisiert werden, äußern zahlreiche Schuldeingeständnisse, die häufig von Besserungsversprechen begleitet werden:

*DA 12, Internet*

K1: Andreas!

K2: Ja.

K1: Hast du gerade viel zu tun?

K2: Nö.

K1: Ja, ich merk's schon. Ich versink hier bis zum Hals in Rechnungen. Würdest du mir 'n paar abnehmen?

K2: Du, ich hab im Moment keine Zeit dafür. Ich bin im Internet.

K1: Ja, das sehe ich, was machst du denn da?

K2: [Schweigen]

K1: Was machst du denn da?

K2: Ja, ich muss... ich guck mir gerade meine Zugverbindung an. Ich muss verreisen.

K1: Guck mal, wir machen das jetzt ganz einfach.

K2: Ja.

K1: Hier ist der Pack mit Rechnungen. Ich behalte die hier, du übernimmst die. Und wenn meine fertig sind, gehe ich nach Hause.

K2: *Ja, können wir machen. Ich, ich sehe ja ein, dass ich ein bisschen oft gesurft habe in letzter Zeit.*

K1: Na?

K2: *Ich helf' dir.*

K1: Wunderbar!

K1: Ja?

Das Schuldeingeständnis von K2 wirkt sich beziehungserhaltend aus, sodass eine harmonische Gesprächsbeendigung möglich wird. Das Ziel Konfliktvermeidung wird von dem beschuldigten K2 erreicht. Eine ähnliche beziehungserhaltende Wirkung zeigen Schuldeingeständnisse und Besserungsversprechen von K2 auch in den nächsten Auszügen:

#### TM 1, Telefonat

[..]

K2: *Ich will auch versuchen, dass das nicht zur Gewohnheit wird. Das soll eine Ausnahme bleiben. Ich werde auf jeden Fall versuchen, das kürzer zu halten. Und meine Frau könnte ja eigentlich auch was machen, ist schon richtig.*

K1: [...]

K2: Ich versuche mich auf jeden Fall zu revanchieren, dass du für mich die ganze Zeit das Pensum abgenommen hast. [...] Aber es ist auf jeden Fall erstmal gut, dass du mich darauf hinweist, *nicht dass ich dann nachher in Routine verfallende und das dann schon als selbstverständlich hinnehme. Ich werde auch versuchen, das mit meiner Tochter zu Hause zu klären. Stimmt schon, ich müsste eigentlich das Private und Geschäftliche schon trennen, aber ich mach mir halt große Sorgen.*

K1: In Ordnung, also wir haben darüber gesprochen, ich glaub, wir wissen beide, wo der Schuh des anderen drückt.

[...]

#### RH 1, Telefonat

[...]

K2: *OK, ich werd mich... ich werd in mich gehen, ich werde meine Arbeitsstruktur überprüfen, und werde vielleicht dann effektiver arbeiten.* Und dann kann ich immer noch eine Viertelstunde telefonieren.

K1: Ja, OK.

K2: Ich brauch die Viertelstunde für meine Kinder! Wenn ich von morgens bis abends arbeite...

K1: [U] Ist ja nichts einzuwenden! Kann ja sein, wenn die Arbeit dann auch geschafft wird, das ist ja auch völlig in Ordnung.

K2: *Na, gut, OK, ich werd mich strukturieren.*

K1: OK.

Nicht nur in weniger imagebedrohenden Situationen wie „Privattelefonate“, auch in der Sit. „Alkohol“ äußern deutsche Kritisierte Besserungsversprechen und explizite Selbstbeschuldigungen. Die relativ frühe Positionierung der Selbstbeschuldigung im nächsten Gespräch sorgt für einen harmonischen und sogar beziehungsstabilisierenden Gesprächsverlauf:

#### AK 2, Alkohol

[...]

K1: Ehm, Ehm. Hast Du mitgekriegt? Da waren zwei Kunden, die sind abgehauen, als du da warst.

K2: *Ah! Oh mein Gott! Nein! Das ist mir aber peinlich!*

[...]

Die Wirkung der rituellen Selbsterniedrigung, die mit der Selbstbeschuldigung *Das ist mir aber peinlich!* erreicht wird, wird in einer späteren Sequenz durch ein Besserungsversprechen verstärkt. Eine ähnliche Wirkung zeigen ein Besserungsversprechen und eine explizite Selbstbeschuldigung in den folgenden zwei Beispielen:

## BC 2, Alkohol

[...]

K2: Also, für unsere Aufgaben im Dolmetscherbüro da mag ja das mit der Sprache ein bisschen flüssiger gehen, versteh ich ja noch, aber, wenn es Kunden merken, und wenn wir nicht mehr Die Ausstrahlung dadurch haben ... du hast es vielleicht gestern gar nicht so gemerkt, du warst so aufgedreht und so überkandidelt! Das muss doch nicht sein!

K1: *Na ja, na ja, bevor ich hier noch mich längeren Diskussionen aussetze, na gut, na gut, soll nicht wieder vorkommen.*

[...]

## CA 2, Alkohol

[...]

K2: Ja, ist halt, *ne?*... ist halt ein bisschen viel im Moment, da habe ich gedacht, ich könnte mich Vielleicht richtig entspannen, dass es ein bisschen lockerer geht.

K1: Und wenn du Urlaub beantragst? Und wenn du vielleicht Hilfe holst?

K2: Ich denk mal drüber nach.

K1: Denk auch an unser Büro...

K2: Ja...

K1: abgesehen von Dir.

K2: *Ja, ich weiß ja, ich hab einen Fehler gemacht. Es war nicht gut.*

Wie die obigen Beispiele es vielfach demonstriert haben, zeigen deutsche kritisierte Kollegen wenig Hemmungen dabei, Besserungsversprechen oder explizite Selbstbeschuldigungen (einzeln bzw. kombiniert) zu äußern und verbinden damit beziehungserhaltende Intentionen. Im Gegensatz zu der großen Frequenz der obigen Strategien im Deutschen, finden sich im Russischen recht seltene Belege hierfür.

Folgende Beispiele belegen, dass ein aufwändig formuliertes Schuldeingeständnis/ Besserungsversprechen im russischen Kulturkreis in der Kommunikation unter Gleichberechtigten eher selten vorkommt:

## JE 1, Telefonat

[...]

K2: *Да, Юра, я согласна, может быть, я перегнула палку, переборщила.* Ну давай договоримся, что, когда у тебя будет ситуация трудная, я, может быть, там когда-то тебя подменю.

K1: Хорошо, хорошо. Договорились.

K2: Такой компромис.

K1: Договорились.

Auffällig ist hier, dass im Laufe des ganzen Gesprächs lediglich ein unsicheres, durch *может быть* („möglicherweise“) abgeschwächtes Schuldeingeständnis geäußert wird. Des Weiteren verzichtet die kritisierte K2 im Gegensatz zu deutschen Kollegen auf ein Besserungsversprechen und unterbreitet stattdessen ein Kompensationsangebot für künftiges Privattelefonieren.

Ähnlicherweise sparsam mit Besserungsversprechen und Schuldeingeständnissen gehen russische Kollegen in der Sit. „Alkohol“ um. So gibt K1 im folgenden Beispiel erst am Ende des

Gesprächs ein recht knapp gehaltenes Besserungsversprechen ab *Постараюсь исправиться* („Ich werde mich bemühen, mich zu bessern“) und signalisiert damit erst am Ende eines stark konfrontativ verlaufenen Gesprächs seine Einsichtsbereitschaft:

*SP 2, Alkohol*

[...]

K2: Бывают срывы у всех, но не на работе.

K1: *Постараюсь исправиться.* Ну, понимаешь, как говорится...

K2: (Перебивает) Ну, будем говорить, что ты меня уже уговорил. Только, будем надеяться, что это последний раз.

Das kurz gehaltene Besserungsversprechen reicht offensichtlich, um die Beziehung aufrechtzuerhalten. K2 besteht auf keine weiteren Entschuldigungen oder Versprechen. Noch knapper, ja sogar nicht zu Ende ausgesprochen („Ich werde mich bemühen, natürlich ...“) formuliert K1 ihr Besserungsversprechen im nächsten Auszug:

*AM 3, Alkohol*

[...]

K2: Нет. Ты знаешь, что клиенты могут просто пойти уже к шефу напрямую и сказать, что "Ваши сотрудники не умеют работать". И ты полетишь с этой работы, и больше ты не найдешь работу. Поэтому, мой совет: в следующий раз чтобы такого не было. Просто шеф тебя поймает!

[...]

K1: *Хорошо, я попытаюсь, конечно ...* Ну, понимаешь, они тоже должны слово сдерживать, клиенты...

[...]

Einen starken Kontrast zu den obigen zwei Beispielen, mit lapidarer oder nicht zu Ende ausgesprochenen Besserungsversprechen bildet der nächste Auszug, in dem der russische K1 nicht nur ein Besserungsversprechen, sondern auch eine explizite Selbstbeschuldigung von seltenem Aufwand äußert:

*JE 3.4, Alkohol*

[...]

K1: Ну, конечно, это не помогло, ну ты же понимаешь, я же не алкоголик какой-то. *Ну вот, произошел срыв такой*, ну вот, и давай забудем это. [...] *Это была ошибка, я ее признаю, попытаюсь, больше чтобы этого не было.*

Bei diesem Gespräch erscheint außerdem ungewöhnlich die Kombination von Besserungsversprechen und Selbstbeschuldigung mit der in einer früheren Sequenz geäußerten Entschuldigung – alles ein für den russischen Kulturkreis, zumindest für die Sit. „Alkohol“, untypischer Aufwand.

Die obigen Beispiele haben demonstriert, dass Besserungsversprechen und Schuldeingeständnisse im Russischen tendentiell eher kurz, lapidar, oft nicht zu Ende ausgesprochen werden. Außerdem werden sie häufig von zahlreichen Rechtfertigungen eingerahmt und dadurch in

ihrer Wirkung wesentlich abgeschwächt, sodass eine wesentlich andere Wirkung als im Deutschen entfaltet wird.

Neben den Besserungsversprechen und Schuldeingeständnissen werden von den deutschen Kritisierten auch *direkte* oder *explizite Entschuldigungen*<sup>104</sup> geäußert, vor allem mit der Absicht, die gute Beziehung zu dem Kollegen aufrechtzuerhalten. Meistens erfolgt dabei eine Kombination aus direkter und indirekter Entschuldigung, wie dies die folgenden Auszüge belegen:

*MM 3, Alkohol*

[...]

K2: *Du weißt, nein, du weißt es nicht, aber ich bin halt momentan wirklich in bisschen problematischer Situation zu Hause. Und normalerweise mache ich ja so was auch nicht. Es war einfach so 'ne Situation zu Hause, und da passiert so was halt mal. Und ich hoffe, da bist du auch mal tolerant gegenüber dann.*

Zunächst liefert K2 eine Erklärung, wie es zum Fall des Alkoholmissbrauchs kam. Gleich danach bittet er seine Kollegin darum, tolerant zu sein, – eine Bitte, die an eine Bitte um Verständnis grenzt. Schließlich entschuldigt sich K2 bei seiner Kollegin in einer späteren Sequenz dieses Gesprächs – nach mehreren fehlgeschlagenen Versuchen, Mitleid hervorzurufen:

*MM 3 (Fortsetzung)*

[...]

K1: Reagier dich irgendwo anders ab, aber doch nicht beim Alkohol und vor allem nicht in unserem Büro!

K2: [Weinerlich] Ach, das sollte ja keiner merken!

K1: Aber, weißt du, ich hab's gemerkt!

K2: [W] *Es tut mir Leid! Es tut mir Leid!*

K1: Und das ist eine Warnung für dich! Wenn das noch mal vorkommen sollte, dann sage ich's wirklich dem Chef!

K2: [W] OK, *es tut mir Leid*, bitte, sag's nicht dem Chef!

Mit der mehrmaligen Entschuldigung – für die es keine Analogien im russischen Korpus gibt – intendiert K2, die kollegiale Beziehung wiederherzustellen und möglicherweise darüber hinaus die Entschiedenheit der Kollegin zu bremsen, den Chef über den Alkoholvorfall in Kenntnis zu setzen.

Die im Folgenden am Ende des Abschnitts aufgeführte Übersicht über den Einsatz von direkten Entschuldigungen demonstriert, dass diese im Sprachgebrauch von deutschen kritisierten Kollegen recht häufig vorkommen (6 Belege), in dem der russischen dagegen – recht selten (1 Beleg).

Die häufigere Frequenz im Deutschen ergibt sich aus der Tatsache, dass ich bei dieser Statistik lediglich ‚echte‘ Entschuldigungen mitberücksichtigt habe. Wohingegen die ‚unechten‘

---

<sup>104</sup> Eine sehr klare Übersicht über direkte und indirekte Entschuldigungen liefert Rathmayr (1996b:216f.).

Entschuldigungen – jene Entschuldigungen ohne die Intention der Aufrechterhaltung der Beziehung – nicht mitgezählt wurden. Ferner demonstriert die Statistik, wie hoch die Frequenz von ‚unechten‘ Entschuldigungen im Russischen im Gegensatz zum Deutschen ist.

Doch zunächst möchte ich den einzigartigen Beleg für eine aufrichtige Entschuldigung aus den 18 russischen Gesprächen unter Gleichberechtigten diskutieren. Untypischerweise entschuldigt sich der kritisierte russische Kollege, und tut dies auch noch gleich im ersten Gesprächszug:

*JE 3, Alkohol*

K2: Юра, ну ты мне объясни, как так получилось вчера, что ты в рабочее время такое сотворил.

K1: Эля, ну такое бывает раз в жизни, тут на меня столько всего навалилось, мне нужно было стресс сбросить: жена ушла, машину угнали. Вот так вот получилось, не выдержал, ты уж извини как-то, ну? Я тебя только прошу: шефу не говори?

[...]

Hierbei leitet *K1* die direkte Entschuldigung *ты уж извини как-то, ну?* durch eine Erklärung seines normabweichenden Verhaltens ein. Möglicherweise versucht *K1* mit seiner Entschuldigung parallel zu der Wiederherstellung der Beziehung seine Kollegin davon abzubringen, sich bei dem Chef zu beschweren. Durch die Anführung von überwältigenden Gründen verstärkt er die Wirkung der Entschuldigung, und ergänzt in einer späteren (bereits zitierten) Sequenz (*JE 3.4*) sein Fehlerbekenntnis um ein Versprechen, sich in Zukunft zu kontrollieren. Dieser einzigartige Beleg für eine ‚echte‘ direkte Entschuldigung belegt meine Hypothese davon, dass russische Kollegen wesentlich weniger explizite Entschuldigungen als deutsche aussprechen. Stattdessen werden von russischen Kollegen viele Entschuldigungen mit einer Absicht geäußert, die der Wiederherstellung der Beziehung entgegenläuft und infolgedessen mit den Worten von Rathmayr als „sonderbar, ironisch, sarkastisch“ (1996b:53) bezeichnet werden kann. Diese Entschuldigungen habe ich bereits als ‚unecht‘ bezeichnet, da sie keine Höflichkeitswirkung – im Sinne der Distanzwahrung oder einer rituellen Selbsterniedrigung – entfalten. Unechte Entschuldigungen, die von den kritisierten Kollegen geäußert werden, leiten oft einen Gegenvorwurf ein (*KO 2, SS 2*), demonstrieren eine ironische Haltung (*SS 1, SP 2*) oder verschieben den Adressaten der Entschuldigung (In Sit. *AN 2* will sich die Alkoholkonsumentin nicht gegenüber ihrem Kollegen, sondern vor Kunden entschuldigen). Darüber hinaus werden unechte Entschuldigungen oft lapidar gehalten oder nicht zu Ende ausgesprochen.

Ein typisches Beispiel für unechte Entschuldigungen stellt Gespräch *KO 2* dar, in dem sich der kritisierte Kollege nach einer längeren Sequenz des konfrontativen Austauschs zunächst lapidar entschuldigt und gleich darauf seinem Kollegen vorwirft, er würde ihn ausspionieren.

Eine statistische Auswertung von direkten und indirekten (echten) Entschuldigungsmanifestationen in 18 deutschen und dergleichen Anzahl von russischen symmetrischen Dyaden ergibt ein Verhältnis von 19: 4. Somit ist eine höhere Frequenz im Gebrauch der Entschuldigungsstrategie im Deutschen deutlich belegt. In der unten folgenden Tabelle wurden unechte Entschuldigungen mit Kursivschrift hervorgehoben und bei der Zählung der Entschuldigungsmanifestationen nicht mitberücksichtigt.

<i>Tabelle 16: Entschuldigungsstrategie im Sprachgebrauch von Kollegen</i>	
Kritisierende Kollegen	
Unwillen demonstrieren	
Dt	Ru
MM 3, CA 2,	0
Entschuldigung	
TM 2 (Gesprächseröffnung)	0 / <i>Unechte AM 3, AM 1, MV 4 (Gesprächsbeendigung)</i>
Auf Kritik reagierende Kollegen	
Schuldeingeständnis/Besserungsversprechen	
DA 12, KJ 1, RH 1, TM 1, AK 2, BC 2, KC 3, RH 3, CA 2, MM 3	JE 1, SS 1, JE 3 / <i>Unechte AM 3, SP 2</i>
Entschuldigung	
AK 1, KC 1, TM 1, MM 3 x 3mal	JE 3 / <i>Unechte SS 1, KO 2, AN 2, SS 2, SP 2</i>
Insgesamt 19 Manifestationen	Insgesamt 4 Manifestationen

### 8.5.2 Mitarbeiter

*Kritisieren. ,Unwillen' äußern.* Die Unterschiede im Sprachverhalten von kritisierenden Mitarbeitern fallen durch das häufigere Äußern von ,Unwillen' (bzw. *Beteuerung der Unabsichtlichkeit oder Umstandszwanges*) im deutschen Kulturkreis auf.

Wie die unten aufgeführten Beispiele dies deutlich demonstrieren, äußern deutsche Mitarbeiter – ähnlicherweise wie deutsche Kollegen – im Unterschied zu russischen Mitarbeitern recht oft ihr Unwillen, die gesichtsbedrohende Handlung auszuführen. Dies geschieht insbesondere in den gesprächseröffnenden metakommunikativen Äußerungen der Mitarbeiter:

*TM 7, M kritisiert V*

M: [zögerlich] Gut, dass ich Sie treff, ich hab ein bisschen überlegt, aber mich nun entschieden, Sie mal anzusprechen.

V: Ja, ja, machen Sie hin, Ich habe keine Zeit!

[...]

So verweist *M* aus dem obigen Beispiel auf seine langen Überlegungen und Hemmungen, *V* anzusprechen. Dadurch intendiert er, Distanzwahrung zu signalisieren und Verständnis des Vorgesetzten für die möglicherweise unangenehme Äußerung hervorzurufen. Vergleichbare Effekte der Distanzwahrung intendiert auch *M* im folgenden Auszug, der das Äußern der gesichtsbedrohenden Handlung als seinem Status unangemessen bezeichnet und dadurch den Angriff abschwächt:

*KC 8, M kritisiert V*

M: Ja, Frau Müller, Sie haben gesagt, so soll es gemacht werden. *Es steht mir nicht zu*, aber ich sehe, das geht so nicht! Erstens wird das Material nicht in zwei Tagen da sein, wie Sie sich das wünschen, aus der Erfahrung ist es so, dass es mindestens fünf Tage dauert, bisher war's jedenfalls so. Sie haben sich nicht erkundigt. Na ja. Sie gingen davon aus. Aber so läuft das nicht. Bitte. Es würden für den Betrieb große Fehler und Wartezeiten auflaufen. Und ich würde Sie doch bitten, wenigstens, fragen Sie doch. Sie sind gerade von der Schule gekommen und bringen ja nicht die Erfahrung mit, über die Abläufe. Sie wissen, wie es war in der Theorie, aber die Praxis ist manchmal anders.

Diesen Verhaltensweisen der deutschen Mitarbeiter, die Distanzwahrung zum Ziel haben, stehen zwei konträre Verhaltensweisen im Russischen gegenüber. Einige Mitarbeiter – vor allem bei wesentlichem Altersunterschied und Vorhandensein einer ‚kumpelhaften Beziehung‘ – ‚platzen‘ buchstäblich ‚mit der Tür ins Haus‘, also verzichten auf jegliche Vorbereitung der Kontaktaufnahme bzw. Abschwächung der gesichtsbedrohenden Kritik-Äußerung. Andere Mitarbeiter benutzen neutrale Fragen in einer Kombination mit Begründungen für diese Fragen:

*ME 10, M kritisiert V*

M: Лена?

V: Да, слушаю вас.

M: *Что у нас ... у нас же ведь через месяц уже по срокам фестиваль! А что у нас там по фестивалю? Потому что мне нужно звонить, мне нужно писать план.*

V: Угу.

M: Кто у нас едет, кто с детьми, кто без детей...

[...]

Wiederum andere Mitarbeiter bevorzugen Erklärungen über Umwege, weswegen sie sich mit der betreffenden Frage befassen:

*SS 5-6, M kritisiert V*

M: (Стук в дверь).

V: Заходите, пожалуйста.

M: *Это ... [прокашливается]. Светлана Валерьевна, я тут ваши как бы записи просмотрел, ну, для кухни, что вы заказывали. Я хотел просто поставить вас в известность, что здесь немножко у вас ... расчеты ваши не ...*

V: [Перебивает] Какие вы записи просмотрели? На какое число? Что? На сегодняшнее?

[...]

Das unsichere sprachliche Verhalten von *M* dient zwar seiner rituellen Selbsterniedrigung, enthält jedoch weder explizite noch implizite Entschuldigungen, sondern stellt ein Beispiel für die (oben erläuterte) Ehrerbietungsstrategie dar.

Eine weitere Besonderheit des Russischen besteht darin, dass – im Unterschied zum Deutschen – im Russischen zur Abschwächung des Angriffs das Alters-Rollenverhältnis benutzt werden kann. So stellt im folgenden Beispiel die wesentlich ältere Mitarbeiterin die Verhältnisse mit der Referenz auf den Altersunterschied klar, beugt dadurch der potenziellen Beziehungsstörung vor und legitimiert damit die Äußerung des Kritik-Aktes:

*JE 8, M kritisiert V*

M: *Юра, я пришла как мать поговорить с сынком. Я хотела сказать: ты вообще замечаешь, что как-то вот у тебя работа пока еще слабовато идет, и, дело в том, что в финансовой области это чревато, ведь ты понимаешь, не только после проверки налоговой мы будем платить штрафы, да? за неправильно начисленные налоги, но это может вообще привести к убыткам и закрытию предприятия. Если руководитель финансового отдела неопытный... Я просто имею опыт, и я - может быть, у меня нет диплома - но я вижу, что ты не справляешься. Может быть, тебе как-то пойти в зам главного бухгалтера? Я понимаю, это может материально на тебе отразиться, но... вот... что ты думаешь?*

[...]

Die Äußerung von M *Юра, я пришла как мать поговорить с сынком* („Ich bin gekommen, um mit dir wie Mutter mit dem Sohn zu sprechen“) gehört offensichtlich zu den positiven Höflichkeitsstrategien mit dem Ziel der Demonstration der Gruppenzugehörigkeit, da hier eher Distanzabbau statt Distanzwahrung geschieht. Daher halte ich es für wichtig, diese Strategie als ein Pendant zu den deutschen distanzwahrenden Strategien anzuführen.

Die Ausführungen in diesem Abschnitt haben also gezeigt, dass das Sprachverhalten der kritisierenden Mitarbeiter im deutschen Kulturkreis durch mehr Distanzwahrung gekennzeichnet ist.

*Mitarbeiter. Auf Kritik reagieren.* Weitere Unterschiede in der Verwendung der Entschuldigungsstrategie im Sprachgebrauch von Mitarbeitern werden am meisten bei der häufigeren Benutzung von *direkten Entschuldigungen* im deutschen Kulturkreis sowie bei der Präferenz von *„unechten“ Entschuldigungen* im russischen Kulturkreis deutlich.

Wie die unten aufgeführten Beispiele es belegen, gehören direkte Entschuldigungen (*Es tut mir Leid*) zu einer konventionalisierten Strategie im Sprachgebrauch der deutschen Mitarbeiter, - auch wenn objektive rechtfertigende Gründe, wie z. B. die Krankheit einer Kollegin, vorliegen. Und somit werden direkte Entschuldigungen häufig mit den indirekten Entschuldigungen (Erklärungen, Reparaturangebote, Feststellung der normabweichenden Handlung) kombiniert:

*AK 3, Liste*

V: Ah, guten Tag, Frau Meier. Ich bin hier gerade noch mal ... Eigentlich hatte ich da noch so'ne Liste angefordert, das war so vor'n paar Tagen. Wo ist sie?

M: *Oh, oh! Mensch, das tut mir jetzt aber leid. Die habe ich wohl wahrscheinlich nach unten gelegt*

*und hab's noch nicht geschafft. Ich habe nämlich ... Ich musste für meine Kollegin noch gerade den Job mitmachen.*

V: Stimmt. Ich glaube, Frau ... Heinrich, die ist doch krank gewesen?  
[...]

#### *RH 4, Liste*

V: Ich hab die Listen durchgeschaut und hab festgestellt, dass Ihre Liste fehlt. Auf die warte ich jetzt schon seit zwei Tagen.

M: *Na, ich bin ein bisschen im Verzug, das tut mir auch leid, aber ... wenn ich das noch alles von Holger mitmachen soll, das ist einfach zu viel. Ich kann nicht für 200% arbeiten. Dann muss das hier noch vielleicht irgendwie verteilt werden oder ... vielleicht kann Peter noch mit zur Hand gehen, wenigstens für zwei Stunden oder so?*

V: Aber der Kunde kommt in einer Stunde und die Liste ist nicht fertig!  
[...]

#### *MM 5, Liste*

V: Also, Frau Fischer, ich sehe ... wir hatten uns ja schon gestern und vorgestern immer über diese eine wichtige Einkaufsliste der Firma Ehlert unterhalten ... sie ist ja immer noch nicht fertig! Also, Frau Fischer, was soll das?!

M: [Stottert, spricht "eingeschüchtert"] Äh, Chef, ich arbeite noch an der Sache von gestern. Und ... ich ...

V: Warum?

M: *Ähm, äh, wissen Sie? Die andere Sekretärin, die ist doch krank! Und ich muss auch ihre Arbeit erledigen*  
...

V: [U] Aber entschuldigen<sup>105</sup> Sie mal! Die andere Sekretärin ist krank! Ist das jetzt mein Problem? Sollen uns deswegen Aufträge durch die Finger gehen?

M: *Es ist ... tut mir echt Leid. Aber ich muss ja jetzt auch die doppelte Arbeit erledigen, und ...*  
*und ...*

[...]

#### *TM 3, Liste*

[...]

M: Ach, ne, die liegt hier noch bei mir auf dem Tisch! Brauchen Sie die?

V: Ja, ich hab gesagt, schon seit fünf Tagen! [...]

M: Ja, warten Sie mal ... Ja, stimmt, ich erinnere mich, Sie haben mir das neulich Nachmittag noch signalisiert. *Entschuldigen Sie mal. Ich mache Ihnen die sofort fertig, ja?* Also ...

V: Ja, was ist denn das Problem daran, die Liste fertig zu machen, Sie sind ja sonst immer so zuverlässig, warum denn diesmal nicht?

[...]

M: *Na ja, Sie wissen doch selbst um die Situation hier. Die Frau Schmidt ist krank, und ich versuche hier seit acht Wochen ihre Arbeit mitzumachen, neben meiner eigenen, die ja nicht gering ist. Und entschuldigen Sie mal, es ist mir einfach passiert. Sie ist runtergerutscht.*

[...]

In den obigen Gesprächen bringt die Entschuldigung beziehungserhaltende Intentionen des jeweiligen Mitarbeiters zum Ausdruck. Trotz der vorhandenen objektiven rechtfertigenden Gründe signalisiert die Entschuldigungsfloskel die Schuldübernahme für die nicht fertig gestellte Liste. Dieser Intention der Beziehungserhaltung und dem konventionalisierten Einsatz der Entschuldigungsfloskeln in den frühen Zügen eines Gesprächs im Deutschen steht ein

---

<sup>105</sup> Diese Entschuldigung des Chefs wird im späteren Abschnitt zum Entschuldigungsverhalten der Vorgesetzten genauer diskutiert.

Einsatz von Entschuldigungen nicht mit dem Ziel der Schuldübernahme, sondern einer Gegenbeschuldigung durch russische Mitarbeiter entgegen. Solche Entschuldigungen habe ich in einem früheren Abschnitt als *unechte Entschuldigungen* bezeichnet:

SV 4, 1. Version, Liste

M: Здравствуйте.

V: Знаешь ли *ты*, что документ, который нужен был мне к сегодняшнему утру, до сих пор не готов.

M: Да, конечно, я знаю.

V: И чем ты можешь это объяснить?

M: Обычно *вы* ставите "срочно" или дату, а на этом задании вообще ничего нет. В смысле, я не придала значения.

V: Знаешь ли ты, что это характеризует тебя как не очень квалифицированного работника? [...] Если ты не сделаешь какой-то, скажем так, рутинный документ, об этом не будет даже разговора, это, собственно говоря, чисто твое дело, ты сама должна распределить, когда...

M: [Unterbricht] *Вы извините, конечно, но среди всей документации рутинных у меня в последнее время не наблюдается.* Вот у меня 12 документов и ведомостей с грифом "срочно" от вашей руки. А здесь абсолютно ничего не стояло.

[...]

Auf den Vorwurf des Chefs, dass die Liste immer noch nicht fertig ist, reagiert die Mitarbeiterin im obigen Beispiel nicht mit einer Entschuldigung, sondern mit der Feststellung *Да, конечно, я знаю* („ja, ich weiß das natürlich“). Eine Entschuldigung, jedoch eine unechte, bringt sie in einer späteren Sequenz ein, um einen Vorwurf einzuleiten. Also findet hiermit nicht eine Schuldübernahme, sondern eine Beschuldigung statt, mit der *M* eine falsche Aufgabenverteilung durch den Vorgesetzten thematisiert.

Eine Schlussfolgerung, dass russische Mitarbeiter bei Vorliegen objektiver rechtfertigender Gründe sich selten entschuldigen, wäre auf diesem Hintergrund richtig und würde den Beobachtungen von Rathmayr (1996b:203ff.) entsprechen. Jedoch würde in diesem Fall eine wichtige Strategie außer Acht geraten, die im Russischen häufiger als im Deutschen eingesetzt wird und offenbar konventionalisierten Charakter hat: Während die deutschen Äußerungen *es tut mir Leid* und *entschuldigen Sie*<sup>106</sup> die am häufigsten gebrauchten direkten Entschuldigungen sind, übernimmt im Russischen die Funktion einer Entschuldigung vor allem der Modalausdruck *к сожалению* („leider“):

AM 7, Liste

M: Здравствуйте.

V: Здравствуйте, здравствуйте. Садитесь, пожалуйста, садитесь. Я вот уже сколько дней жду вот этот список, который я вам поручила [...], а он еще не готов. Чем...

M: *К сожалению*, я не справляюсь с этой работой. *Очень большое количество... Еще, наша коллега, которая заболела, я ее заменяю.*

V: Угу.

[...]

---

<sup>106</sup> In meinem Korpus findet sich kein einziger Beleg für *Verzeihung* / *Verzeihen Sie*.

Auf den Vorwurf der Chefin im obigen Beispiel reagiert *M* mit der Beteuerung der Unabsichtlichkeit und der Erklärung des objektiven rechtfertigenden Umstandes: „Leider komme ich nicht dazu, diese Arbeit zu beenden. Es gibt sehr viel zu tun ... Außerdem vertrete ich unsere Kollegin, die krank geworden ist“. Da durch den Ausdruck *к сожалению* („leider“) die Unabsichtlichkeit der normabweichenden Handlung thematisiert wird, sollte er zu indirekten Entschuldigungen gezählt werden. Wie der weitere Verlauf des Gesprächs zeigt, gelingt es der Mitarbeiterin, mit der Schuldübernahme Höflichkeitseffekte hervorzurufen und die gute Beziehung mit der Chefin wiederherzustellen.

Ähnlich verfährt der Mitarbeiter im folgenden Beispiel, das aus zwei Varianten – einer provokativen (1) und einer höflichen (2) – besteht:

*KO 6, Liste*

Variante 1

V: Костя! Где список?

M: Так а что список-то? Ну не сделал.

Das Provokante im obigen Beispiel ergibt sich aus der Reaktion des Mitarbeiters auf die Frage des Vorgesetzten nach der abwesenden Liste, denn die Reaktion von *M* stellt eine reine Feststellung der Handlungsunterlassung ohne jegliche Erklärungsversuche, Reparaturangebote, Besserungsversprechen u. Ä. dar. Außerdem verleihen die Partikeln *так, а, -то, ну* der Äußerung einen saloppen Charakter und dienen dazu, zu signalisieren, dass *M* den Vorwurf seines Chefs für unangemessen hält.

In der darauf folgenden (nach der Einschätzung der teilnehmenden Personen) höflichen Variante werden statt einer direkten Entschuldigung die nominale Anrede (*Stjepan Alexandrovitsch*), das Eingeständnis der Schuld (*nicht geschafft* statt *nicht gemacht*), der Modalausdruck *leider*, den ich für indirekte Entschuldigung halte, und die gemeinschaftsstiftende Partikel *ну* verwendet. Der Gesamteindruck der rituellen Selbsterniedrigung wird durch die Intonation der Schuldeinsicht verstärkt:

Variante 2

V: Список где? Костя?

M: Ну... Степан Александрович, я не успел, к сожалению.

[...]

Offensichtlich wird, dass der Modalausdruck *к сожалению* („leider“) den russischen Mitarbeitern bei Vorliegen eines objektiven rechtfertigenden Grundes leichter als direkte Entschuldigungen über die Lippen kommt.

Der Veranschaulichung der wesentlichen Unterschiede in der Verwendung der Entschuldigungsstrategie im Sprachgebrauch von Mitarbeitern dient die folgende Übersicht:

Tabelle 17: Entschuldigungsstrategie im Sprachgebrauch von Mitarbeitern	
Mitarbeiter: auf Kritik reagieren / kritisieren	
Schuldeingeständnis/Besserungsversprechen	
Dt	Ru
Liste: AK 3, RH 4	Liste: AN 3, JE 5, SS 3 / <b>Unechte SP 3</b>
Entschuldigung	
Liste: AK 3, RH 3, MM 5, KC 4, TM 3x 2 mal, KJ 3 / <b>Unechte BC 3, TM 3, KJ 3;</b> Mängel: DA 6, KJ 4; WE-Auftrag: MM 9, TM 6;	Liste: 0 / <b>Unechte AN 3, SV 4 (1 Version);</b> Mängel: SL 5 / <b>Unechte SP 4;</b> WE-Auftrag: 0 / <b>Unechte SS 4;</b>
Bedauern ( <i>leider/ k sožaleniju</i> )	
Liste: HS 5, KJ 3	Liste: AM 7, KO 6
Unwillen	
M kritisiert V: KC 8, TM 7	M kritisiert V: 0
Insgesamt: 17 Manifestationen	Insgesamt: 6 Manifestationen

Zusammenfassend lassen sich folgende Unterschiede festhalten. Einer der wesentlichen Unterschiede im Entschuldigungsverhalten von deutschen und russischen *Mitarbeitern* besteht darin, dass im Russischen explizite und aufrichtig gemeinte („echte“) Entschuldigungen nach dem Typ von *es tut mir Leid / ich bitte um Entschuldigung* viel seltener als im Deutschen vorkommen, und stattdessen vielmehr der Einsatz von *к сожалению* („leider“) oder lapidaren Feststellungen einer normabweichenden Handlung *я не сделал, я не успел* („nicht gemacht“, „nicht geschafft“) typisch ist. Ein weiterer Unterschied ist, dass die Benennung von ‚überwältigenden Gründen‘ (objektiven rechtfertigenden Gründen) im russischen Kulturkreis oft ohne direkte Entschuldigungsfloskeln vorkommt und offensichtlich ausreicht, um akzeptiert zu werden. Im Deutschen dagegen werden direkte Entschuldigungen häufig mit den ‚überwältigenden Gründen‘ kombiniert und zur Verstärkung der Wirkung von manchen Sprechern mehrmals geäußert. Darüber hinaus demonstrieren deutsche Mitarbeiter, wenn sie Kritik an ihren Vorgesetzten üben, häufig den ‚Unwillen‘ im Sinne der Distanzwahrung; wohingegen russische Mitarbeiter entweder ‚mit der Tür ins Haus plätzen‘, oder auf die Defferenzstrategien (im Sinne der vorgetäuschten Unsicherheit), oder aber auf die positiven Höflichkeitsstrategien der Zugehörigkeit zurückgreifen („wie Mutter mit dem Sohn sprechen“). Und schließlich ist

die Präferenz von unechten Entschuldigungen im Sprachverhalten von Mitarbeitern im russischen Kulturkreis wesentlich höher als im deutschen.

### 8.5.3 Vorgesetzte

*Der Kritik vorbeugen. Direkte Entschuldigungen. Schuldbekennnisse.* Die wesentlichen Unterschiede im Sprachverhalten von Vorgesetzten werden vor allem in einer höheren Gebrauchsquote von Schuldeingeständnissen in Kombination mit direkten Entschuldigungen im deutschen Kulturkreis deutlich.

Dies veranschaulicht am deutlichsten die Gegenüberstellung von diversen Strategien in der Sit. „Architekturbüro/Auftragsänderung“. Während 7 deutsche Vorgesetzte in dieser Situation ihre Schuld zugegeben haben und drei von ihnen (*BC 5, KC 6, MM 9*) sich außerdem explizit entschuldigt haben, – übernehmen lediglich 5 russische Vorgesetzte – die meisten recht lapidar – die Schuld, jedoch verzichten dabei auf eine direkte Entschuldigung.

Es soll hier zunächst das Verhalten der deutschen Vorgesetzten veranschaulicht werden, um auf diesem Hintergrund das Verhalten der russischen Vorgesetzten deutlicher hervortreten zu lassen. Im folgenden Beispiel gesteht *V* ihre Vergesslichkeit ein – als eine Erklärung für den nicht fertig gestellten Auftrag, und vollzieht damit den Akt der rituellen Selbsterniedrigung:

*DA 8, V vergisst M rechtzeitig über Änderungen zu informieren*

V: Herr Sinter?

M: Ja?

V: Ich sehe gerade, hier liegt ja noch der unbearbeitete Auftrag für Koppermann. Der sollte doch schon längst umgearbeitet sein.

M: Ja, Frau Luckau, Sie haben mir ja nicht die Änderungen durchgegeben. Ja?

V: *Wie, habe ich das nicht gemacht?*

M: Nein, das haben Sie nicht gemacht. Wir haben ja eigentlich vereinbart, dass Sie mir die Änderung aufs Fax legen, und dass ich das da mit einbinden kann.

V: *Ja stimmt, daran erinnere ich mich. Das ist mir ja schon lange nicht mehr passiert. Ja, jetzt ... das Problem ist bloß, das muss äh, das muss am Montag dort spätestens vorliegen, und wir haben Freitagmittag. Mir bleibt jetzt nichts Anderes übrig, als Sie zu bitten, ihr Wochenende zu opfern.*

M: Ja, ich habe aber leider am Wochenende schon was vor. Wir wollen... die Familie möchte auch gerne mit mir etwas erleben.

[...]

Darüber hinaus gesteht *V* den Angriff auf die persönliche Sphäre von *M* ein, da sie den Wochenendauftrag als *Wochenende opfern* beschreibt. Mit dieser Formulierung bringt *V* ihre Achtung gegenüber *M* im Sinne der Distanzwahrung. Die beschriebene Kombination aus Selbsterniedrigung und Distanzwahrung erzielt die intendierten Höflichkeitseffekte im Sinne der Aufrechterhaltung der Beziehung, was sich im Anschlusshandeln von *M* zeigt, der sich dazu bereit erklärt, den Wochenendauftrag zu erfüllen.

Ebenfalls durch ein Schuldbekenntnis/Feststellung einer normabweichenden Handlung, wenn auch weniger explizit geäußert, versucht *V* im nächsten Beispiel die Beziehung zu *M* aufrechtzuerhalten und seine Kooperativität zu sichern:

*RH 7, Wochenendauftrag*

V: Tja, Herr Brantner, ich hab Sie hierher gebeten zu mir, weil der Auftrag nicht fertig ist. *Na ja, konnte ich Sie nicht rechtzeitig darüber informieren, auf Grund von anderen Dingen.* Aber Sie kennen das ja schon, aus anderen Situationen heraus, dieser Auftrag muss Montag früh fertig sein.

[...]

Wie der weitere Verlauf des Gesprächs zeigt, gelingt es *V* zwar die Kooperativität von *M* zu sichern, jedoch scheint diese Kooperativität von kurzer Dauer zu sein, da *M* ein widerwilliges Versprechen abgibt, den Wochenendauftrag zu erledigen.

*Direkte Entschuldigungen.* Im Gegensatz zu russischen äußern deutsche Vorgesetzte direkte Entschuldigungen substantieller Art recht bereitwillig. So wird im nächsten Beispiel eine direkte Entschuldigung mit einer expliziten Schuldübernahme kombiniert:

*KC 6, Auftragsänderung*

M: [...] Na ja, was macht man nicht alles für seinen Chef, ne?

V: Was heißt für seinen Chef?! Sie machen das für das ganze Büro und nicht nur für den Chef. *Ich kann mich nur entschuldigen, dass ich's vergessen hab, Sie wissen ja, wie es zugeht. Der Termin, der Termin, der Termin, und so weiter und so fort. Ich habe es mir leider nicht in den Kalender geschrieben, und so ist es passiert.*

[...]

Neben der direkten Entschuldigung und der Schuldübernahme bringt auch die Beteuerung der Unabsichtlichkeit die rituelle Selbsterniedrigung von *V* zum Ausdruck. Dies führt zu den intendierten beziehungsaufrechterhaltenden Höflichkeitseffekten. Im weiteren Verlauf des Gesprächs gibt *V* sogar ein Besserungsversprechen ab. Wahrscheinlich hofft er dadurch die Kooperativität der Mitarbeiterin langfristig zu sichern:

*KC 6, Fortsetzung*

[...]

V: *Ja, das sehe ich ein, und ich will mich ändern, und, ich kann Sie nur bitten, machen Sie das noch mal. Und ich will mir jetzt alles immer in den Kalender reinschreiben, dass ich nix mehr vergesse.*

Dieses und andere Beispiele mit direkten Entschuldigungsausdrücken legen nahe, dass es für einen deutschen Vorgesetzten offensichtlich nicht zwangsweise ein Ruin für sein Image bedeutet, einen Mitarbeiter um Entschuldigung zu bitten. Sowohl russische als auch deutsche Vorgesetzte handeln im vollen Bewusstsein der Folgen für die Einschätzung ihrer beruflichen Kompetenz. Eine treffende Beschreibung der Konsequenzen von Fehlereingeständnissen und Entschuldigungen im beruflichen Kontext gegenüber Laien liefert Rathmayr, aber auch bei den Fehlereingeständnissen in der Kommunikation bei hierarchischem Gefälle dürften die Konsequenzen ähnlich aussehen:

Einen mit der Ausübung des eigenen Berufes zusammenhängenden Fehler einzugestehen und sich dafür zu entschuldigen, kann eine geänderte Einschätzung der beruflichen Kompetenz bewirken, was in letzter Konsequenz unter Umständen die Stelle kostet. (Rathmayr 1996b:175)

Nichtsdestotrotz scheuen deutsche Vorgesetzte nicht davor, Fehler einzugestehen und direkte Entschuldigungen auszusprechen. So auch im nächsten Beispiel fällt der viermalige Gebrauch des Bedauernsausdrucks *es tut mir Leid* in Kombination mit den überwältigenden Gründen (*so viel Arbeit, dass sie nicht hinterherkommt*) durch die Vorgesetzte auf:

#### MM 9, Wochenendauftrag

- V: Ja, hallo, Herr Müller.  
M: Tag, Frau Meier.  
V: Ich wollte Ihnen nur noch mal schnell sagen - *wir haben ja heute Freitag - und es tut mir Leid, am Mittwoch hätte ich Ihnen eine Änderung sagen sollen, sie wissen ja, Ihr Auftrag.*  
M: Ja, ja, der für Borsich.  
V: *Ja, genau, das hatte ich irgendwie vergessen Ihnen mitzuteilen. Also Sie müssen jetzt Samstag und Sonntag noch leider dafür opfern.* Aber das ist ja bei Ihnen kein Problem.  
M: Moment, Moment, Moment. Was haben Sie eben gesagt? Dieser Auftrag ist doch fast fertig! Ich mach jetzt nur noch die letzten Vertragsbestandteile ...  
V: [U] *Ja, es tut mir Leid*, ich hab jetzt keine Zeit zum Diskutieren. Mein Telefon klingelt. [...]  
M: Also, jetzt sagen Sie mir noch mal genau. Wie, was soll das jetzt sein? Ich soll jetzt das ganze Wochenende noch mal den Auftrag ändern? Ist das Ihr Ernst?  
V: Ja, richtig, *es tut mir jetzt echt Leid. Ich hatte das am Mittwoch vergessen oder verpatzt, auf jeden Fall, ich hab ja auch sehr viel Arbeit zu tun, und ich komm auch nicht hinterher. Es tut mir wirklich Leid, dass ich Ihnen das jetzt vergessen hab, zu sagen!* Aber der Auftrag muss am Montag raus!

[...]

Die einigen wenigen Entsprechungen dieser Strategie im Russischen äußern sich normalerweise in den Erklärungen und Schuldeingeständnissen lapidaren Charakters, wie z.B. *Я не успела тебя предупредить* („Ich habe nicht geschafft, es dir zu sagen“):

#### AM 10, Änderungsauftrag

- M: Але.  
V: Аллю. Анна, привет!  
M: О, шеф, здравствуйте!  
V: Да, это Майя звонит.  
M: О, Боже.  
V: *Слушай, здесь такое щепетильное дело.*  
M: Так.  
V: *Я не успела тебя предупредить, нужно срочно сделать один заказ. Срочно. За эти выходные. И я надеюсь, что ты меня выручишь. Выручишь.*

[...]

Offensichtlich reicht diese lapidare Erklärung, um die Beziehung nicht zu gefährden. Anstatt auf selbsterniedrigende Rituale zu setzen, bauen die meisten russischen Vorgesetzten entweder auf Versprechen oder die Betonung der Notwendigkeit der Auftragserfüllung.

Zu einer besseren Veranschaulichung der gegensätzlichen Verhaltensweisen soll hier ein russisches Gespräch mit einer expliziten Schuldübernahme *Это моя вина, я забыл* („Das ist meine Schuld, ich habe es vergessen“) diskutiert werden. Zu betonen ist, dass dies das einzige russische Gespräch ist, in dem eine explizite Selbstbeschuldigung erfolgt. Jedoch wird hier der Tiefere um eine Entschuldigung nicht gebeten. Möglicherweise soll der Ausdruck des Bedauerns *к сожалению* (leider) die Funktion der angemessenen Entschuldigung übernehmen:

#### *RD 1, Änderungsauftrag*

V: *Давид, у меня проблема. Я, к сожалению, забыл поставить тебя в известность о том, что у нас есть один очень важный заказ, в котором нужно было некоторые моменты переделать. Заказ этот от одного из очень важных наших заказчиков, и не хотелось бы его потерять. Это моя вина, я забыл, поэтому я прошу тебя - я знаю, что только ты сможешь это сделать - я прошу тебя взять на выходные эту работу, вот, и выполнить ее.*

[...]

M: А это никак не может подождать хотя бы до следующих...

V: Нет, Давид, я тебе уже говорил: *это моя вина, я забыл. И я знаю, что я могу обратиться только к тебе. Ни к кому другому в нашем отделе я обратиться не могу.*

[...]

Im Vergleich zu allen anderen Gesprächen zum Thema „Wochenendauftrag“ muss V in diesem Beispiel nicht unbedingt die längste Überzeugungsarbeit leisten, obwohl er seine ‚Schwäche‘ (Vergesslichkeit) explizit eingesteht. Jedoch scheint dieses Verhalten im Russischen nicht so weit verbreitet wie im Deutschen zu sein.

Also zeigt die Analyse der Gespräche in meinem Korpus deutlich, dass russische Vorgesetzte – im Unterschied zu den deutschen – dazu tendieren, die Elemente der Strategie der Entschuldigung impliziter und lapidarer zu formulieren.

*Unhöflichkeitseffekte.* Ein weiterer Unterschied im Sprachverhalten der Vorgesetzten besteht darin, dass eine lapidare Erwähnung im Sinne von *viel zu tun* im Russischen auch mit der Intention geäußert werden kann, die Nichtigkeit des Anliegens des Mitarbeiters der Wichtigkeit der Angelegenheiten des Chefs gegenüberzustellen:

#### *AN 5, Architekturbüro*

[...]

V: *Ну я понимаю, ничего не могу сделать. Вот это срочно надо все сделать мне. Я ... Вас просто много у меня, работников, я просто не мог все это предусмотреть, потому что ...*

M: (Перебивает) Так это мой проект, мой проект! Моя разработка. И что...

[...]

Der obige Unterbrechungsversuch von M zeugt davon, dass sie die Erklärung *Вас просто много у меня, работников* („ihr, Mitarbeiter, seid viele hier, daher habe ich das nicht geschafft“) nicht im Sinne der Höflichkeit interpretiert hat.

Eine ähnliche, der Höflichkeit entgegen gesetzte Wirkung weist die Erklärung *У меня еще другие дела есть* („ich habe darüber hinaus genug zu tun“) im folgenden Beispiel auf:

*SS 4, Architekturbüro [...]*

V: *У меня еще другие дела есть*, но вы же сами должны понимать, что для нас главное - процветание фирмы. [...]

Insbesondere im letzten Beispiel wird deutlich, dass die Erwähnung des Vielbeschäftigtseins des Chefs kaum etwas mit Höflichkeit zu tun hat, und dies vor allem deswegen, da die Angelegenheiten des Chefs als so selbstverständlich wichtiger als die der Mitarbeiterin betrachtet werden. Somit wird die Mitarbeiterin erniedrigt, was an sich eine der Höflichkeit entgegen gesetzte Strategie ist.

Die folgende Übersicht veranschaulicht die wesentlichen Unterschiede im Entschuldigungsverhalten von deutschen und russischen Vorgesetzten:

<i>Tabelle 18: Entschuldigungsstrategie im Sprachgebrauch von Vorgesetzten</i>	
<i>Vorgesetzte: kritisieren / auf Kritik reagieren</i>	
Angriff- bzw. Schuldeingeständnis/Besserungsversprechen	
Dt	Ru
Mängel: KJ 4, MM 7 (Kontaktaufn.); WE-Auftrag: BC 5, DA 8, KC 6, RH 7, MM 9, TM 6, HS 9 M kritisiert V: AK 7	Mängel: 0 WE-Auftrag: AM 10, JE 7, KO 9, RD 1, AN 5 / <i>Unechte SL 3</i> M kritisiert V: AN 6 (Fremdperspektiv.)
Entschuldigung ( <i>entschuldigen Sie, es tut mir leid / (извините)</i> )	
Liste: 0 / <i>Unechte MM 5</i> ; Mängel: MM 7 (1–metakommunikativ, 2–substanziell) WE-Auftrag: BC 5, KC 6, MM 9 (x 4 mal) M kritisiert V: AK 7 (x 2 mal)	Liste: SS 3 (metakommunikativ) / <i>Unechte SS 3 (x 2 mal)</i> ; Mängel: 0 WE-Auftrag: 0 M kritisiert V: AN 6
Bedauern ( <i>leider/ к сожалению</i> )	
WE-Auftrag: KC 6, AK 6 M kritisiert V: AK 7	WE-Auftrag: RD 1 M kritisiert V: 0
Insgesamt: 23 Manifestationen	Insgesamt: 9 Manifestationen

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass russische Vorgesetzte die Entschuldigungsstrategie seltener als deutsche verwenden. Anders formuliert heißt es, dass russische Vorgesetzte tendentiell Entschuldigungsausdrücke mit einer geringeren illokutiven Kraft einsetzen. Jedoch verwenden russische Vorgesetzte – proportional gesehen – die Entschuldigungsstrategie nicht

seltener als russische Mitarbeiter oder russische Kollegen. Dies zeugt davon, dass die russischen Vorgesetzten lediglich die ‚Kinder ihres Volkes‘ sind. Die Scheu vor der Verwendung (‚echter‘) expliziter Entschuldigungen – wie *entschuldigen Sie* oder *es tut mir leid* – ist nicht nur den russischen Vorgesetzten, sondern auch den russischen Kollegen und Mitarbeitern eigen.

Abschließend möchte ich nun die von Coulmas (1981b:81) postulierte Universalität des Sprechhandlungstyps ‚Entschuldigung‘ diskutieren. Dabei wird mich die Frage interessieren, ob eine und dieselbe sprachliche Konstruktion unterschiedliche Wirkungen entfalten kann. Zum Vergleich sei hier zunächst ein Beispiel aus dem Deutschen angeführt. Die Mitarbeiterin entschuldigt sich zunächst mit *Es tut mir so leid!* für ihre häufigen Verspätungen und versucht anschließend bei ihrem Chef Mitleid und gegebenenfalls Toleranz für weitere Unpünktlichkeit hervorzurufen:

DA 6.2 [...]

V: Ich kann das so nicht mehr tolerieren, dass Sie hier ständig zu spät kommen.

M: *Es tut mir so leid!*

V: Ich kann Ihnen da auch nicht weiter helfen. Sie müssen hier pünktlich erscheinen.

M: Ich bin dermaßen fertig, Sie ahnen ja gar nicht, was sich da zu Hause immer alles abspielt, ich bin am Ende mit meinen Nerven. [Schluchzt]

[...]

Im Gegensatz dazu funktioniert im Russischen die Formel *es tut mir Leid* in erster Linie als ein Mitleidsausdruck, und erst in zweiter Linie als eine Entschuldigung<sup>107</sup>. So äußert eine Kollegin in *MV 4A* ihr Mitleid mit dem trinkenden Kollegen, das eher an eine Warnung erinnert: *Нам всем будет очень жалко, если ты выйдешь из наших рядов. Сейчас время такое тяжелое.* („Es wird uns sehr Leid tun, wenn du aus unseren Reihen scheiden wirst. Die heutigen Zeiten sind so schwer“). Ebenfalls den Charakter einer Warnung gewinnen die Äußerungen eines russischen Vorgesetzten in *SV 4, I.V.*, der seiner Sekretärin Lüge unterstellt: [...] *То мне было бы очень жаль вас потерять, потому что обманывать меня не надо!* („Es würde mir Leid tun, Sie zu verlieren, weil Sie brauchen mich nicht zu betrügen“). Das darauf folgende *жаль* bringt nach der Warnung nun die Enttäuschung von *V* zum Ausdruck: *Вы меня очень разочаровываете. Мне жаль.* („Sie enttäuschen mich sehr, das tut mir Leid“). Dieser Vergleich zeigte, dass in bestimmten situativ-kontextuellen Bedingungen gleiche sprachliche Strukturen (*мне жаль* vs. *es tut mir leid*) verschiedene Illokutionen auslösen können.

---

<sup>107</sup> Die Illokution einer Entschuldigung entfaltet sich ausschließlich in einer Kombination mit Ablehnungen, z. B. *мне очень жаль* (= *Isvinite*), *но я вам ничем помочь не могу*. (Es tut mir sehr leid (= Entschuldigen Sie), aber ich kann Ihnen nicht weiter helfen). In dieser Hinsicht wird die fehlerhafte Behauptung von Rathmayr (1996b:217) deutlich, die einen folgenden Hinweis liefert: „Ausdrücke des Bedauerns wie ‚Tut mir leid‘ oder ‚Sorry‘ (*жаль; жалко; мне жаль*) sind im Russischen nicht als Entschuldigung konventionalisiert“.

Also konnte die Hypothese von der Universalität der Entschuldigungsstrategie, die Coulmas (1981b:81) ausgesprochen hatte, in Bezug auf das Vergleichspaar Deutsch-Russisch mit einer Einschränkung bestätigt werden.

Zum Abschluss sollen nun die die Ergebnisse meiner Untersuchung mit den Ergebnissen von Rathmayr (1996b:189ff.) abgeglichen werden. Bestätigung erfuhren folgende Beobachtungen von Rathmayr bezüglich der pragmatischen Determinanten bzw. der Gründe für eine geringere Frequenz von Entschuldigungen im Russischen:

- (1) Distanzminimierung (192ff.);
- (2) Vorliegen objektiver rechtfertigender Gründe (203ff.).

Keine Bestätigung dagegen fand die Beobachtung von Rathmayr (196ff.), dass sich russische Kollegen und Mitarbeiter häufiger als russische Chefs entschuldigen („Geringe Frequenz unter Gleichrangigen und bei sozialem Gefälle, größere Frequenz gegenüber Höhergestellten“). Die Ergebnisse meiner Analyse des Entschuldigungsverhaltens decken sich also nur teilweise mit den Analyseergebnissen von Rathmayr. Die Ergebnisunterschiede sind möglicherweise darauf zurückzuführen, dass ich ‚echte‘ und ‚unechte‘ Entschuldigungen strikt voneinander unterschieden und lediglich echte Entschuldigungen als statistisch gültige akzeptiert habe.

Insgesamt schließe ich mich der Schlussfolgerung von Rathmayr an, die in ihrer Untersuchung zur *Pragmatik der Entschuldigungen* gezeigt hat:

[...] dass Entschuldigungen als Strategien der negativen Höflichkeit im Sinne von Brown, Levinson (1987), also in ihrer Funktion, das Bedürfnis des Adressaten nach einem Maximum an Handlungsfreiheit zu erfüllen, im Russischen seltener eingesetzt werden als z.B. im englischen oder deutschen Sprachraum. Dies wurde mit dem geringen Stellenwert des negativen Images oder Bedürfnisses nach Selbstbestimmung erklärt. (Rathmayr 1996b:213)

Allerdings halte ich die Erklärung „das Bedürfnis nach uneingeschränkter Handlungsfreiheit“ für nicht ganz zureichend, da höfliche Effekte der Entschuldigungsstrategie – wie bereits eingangs erklärt – nicht nur auf Distanzwahrung (horizontale Dimension), sondern auch auf ritueller Selbsterniedrigung (vertikale Dimension) basieren. Daher müssen in diesem Zusammenhang weitere Fragen geklärt werden, um die größere Entschuldigungsfrequenz im deutschen Kulturkreis zu erklären. Wäre eine mögliche Determinante ‚das größere Schuldbewusstsein der Deutschen‘ ernst zu nehmen? Oder sind für die höhere Frequenz im Deutschen weniger strenge Konsequenzen für das Fehlverhalten verantwortlich? Oder haben direkte Entschuldigungsfloskeln im Deutschen einen größeren Grad an Desemantisierung, also ein geringeres Gewicht und einen stärkeren Ritualisierungsgrad (Rathmayr 1996b:190)? All diese sowie die oben aufgeführten Faktoren ‚Distanzminimierung‘ und ‚Vorliegen objektiver rechtfertigender Gründe‘ sind sicherlich ernst zu nehmende Faktoren und üben – je nach Kontext – in einem

komplizierten Zusammenspiel ihren Einfluss auf das Entschuldungsverhalten im deutschen und russischen Kulturkreis aus.

Zu bedenken sind in diesem Zusammenhang auch die kommunikativen Effekte, die substantielle und metakommunikative Entschuldigungen (z.B. der ‚Unwille‘, die gesichtsbedrohende Handlung auszuführen; Schuldeingeständnisse, die vom Vorgesetzten geäußert werden; mehrmalige Verwendung von *es tut mir Leid*) im russischen Kulturkreis auslösen können. Mit aller Wahrscheinlichkeit würde die erhöhte Frequenz von Entschuldigungen ironisch, sonderbar, ‚unecht‘ wirken, dadurch eine Verfeindung bzw. Entfremdung signalisieren, und also nicht im Sinne der Beziehungserhaltung funktionieren.

### **8.6 Zusammenfassung**

Die diesem Kapitel zugrunde liegende Analyse von negativen Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen hat gezeigt, dass es beim Einsatz von Strategien der konventionellen Indirektheit, Ehrerbietungshöflichkeit und Entschuldigungsstrategien im Deutschen und Russischen erhebliche kulturspezifische Unterschiede gibt.<sup>108</sup>

Da all diesen Strategien generell das Risiko anhaftet, dass die Absicht des Kritisierenden nicht erkannt wird, wirken Kritisierende einer potentiellen Fehlinterpretation dadurch entgegen, dass sie die Elemente der negativen Höflichkeit mit direkteren Äußerungen kombinieren. Das bedeutet, dass die Strategien der negativen Höflichkeit selten für sich allein in einem Gesprächsbeitrag vorkommen, es sei denn wir haben mit der Kommunikation von völlig fremden Menschen zu tun, die bewusst signalisieren wollen, dass sie auch weiterhin fremd bleiben wollen. Dies kann aber für die Kommunikation am Arbeitsplatz selten zutreffen.

Meine Annahmen darüber, dass die negativen Höflichkeitsstrategien im Russischen die Bedeutung von Entfremdung und Verfeindung entwickeln (im Gegensatz zu der Bedeutung der Distanzhöflichkeit im Sinne des Respekts im Deutschen), wurden nur zum Teil bestätigt. Wie die empirische Beobachtung es zeigte, entwickelt sich die Bedeutung von Verfeindung vorrangig in symmetrischen und nahen Verhältnissen im russischen Kulturkreis; speziell in den Beziehungskonstellationen bei hierarchischem Gefälle scheint die Bedeutung der Distanzhöflichkeit zu prevalieren. Auch können alltägliche negative Höflichkeitselemente des Deutschen

---

<sup>108</sup> Wie bereits eingangs vermerkt, wurden nicht alle Strategien der negativen Höflichkeit in diesem Kapitel thematisiert. Dies lässt sich dadurch erklären, dass nicht bei jeder Strategie interkulturell relevante Unterschiede aufgetreten sind und auch dadurch, dass nicht jede Strategie einen breiten Einsatz in Kritik-Gesprächen fand. So spielten vor allem die 9. und die 10. Strategien eine geringe Bedeutung aufgrund dessen, dass die Strategie *Nominalisieren* vorrangig im Bereich der schriftlichen Sprache vorkommt; auch die Strategie *Direkt die eigene Schuld vergrößern, oder die Schuld des Hörers nicht entstehen lassen* spielt keine wesentliche Rolle bei Kritik, da sie mit der Sprecherabsicht, effektiv Kritik zu üben, wegen des hohen Missverständnispotentials wenig vereinbar ist.

überbetont oder markiert höflich in einem konfliktären Kontext im Russischen wirken, und daher als ‚unechte‘ Äußerungen eingesetzt werden.

Darüber hinaus ergeben sich für die symmetrischen und asymmetrischen Beziehungskonstellationen folgende markante interkulturelle Unterschiede.

Für das Sprachverhalten der deutschen *Kollegen* ist eine wesentlich höhere Frequenz im Einsatz von konventioneller Indirektheit und Entschuldigungsstrategien charakteristisch. Ähnliches gilt für deutsche *Mitarbeiter* und *Vorgesetzte*. Außerdem wird bei den deutschen Vorgesetzten ein – in der quantitativen und qualitativen Hinsicht – unterschiedlicher Umgang mit der Strategie der Ehrerbietungshöflichkeit deutlich: während diese Strategie von den deutschen Vorgesetzten hoch frequentiert und wortreich formuliert wird, verzichten russische Vorgesetzte beinahe gänzlich darauf.

Überdies zeichnen sich manche Sprecher des Russischen (meistens Vertreter des *Prostorečie*) durch auffällige Verhaltensschwankungen aus, welche von ‚unterwürfig‘ in einer unterlegenen Position bis ‚aggressiv‘ in einer gleichgestellten oder überlegenen Position variieren.

*Höflichkeit und die Universalität von indirekten Sprechhandlungen.* Wie bereits geschildert, gehen Brown/Levinson in ihrer Arbeit von der Universalität der indirekten Sprechhandlungen aus und führen diese auf den Zusammenprall der Wünsche des Sprechers einerseits direkt zu sein, andererseits das negative Gesicht des Hörers zu unterstützen:

This clash provides the motivation for that baroque ensemble of productive ways of constructing indirect speech acts that is so marked a feature of English usage; it is a form of usage, however, that is probably universal. (Brown/Levinson 1987:132)

In einem späteren Abschnitt relativieren sie jedoch den Universalitätsanspruch ihres Modells:

Most of these ways of making indirect speech acts appear to be universal, or at least independently developed in many languages [...]. (Brown/Levinson 1987:136)

In Bezug auf die russische Sprache hält der Universalitätsanspruch in zwei folgenden Hinsichten nicht Stand. Erstens zeigen sprachliche Mittel des Deutschen – z. B. die Abtönungspartikel *mal* – nicht oder nicht immer eine vergleichbare abschwächende Wirkung im Russischen. Zweitens können mit dem Modell von Brown/Levinson nicht alle wichtigen Phänomene in den nichtgermanischen Sprachen erfasst werden, so findet z. B. die Spezifik des Verbaspekts in seiner abschwächenden Wirkung keine Berücksichtigung (zur abschwächenden Wirkung des Verbaspekts in slawischen Sprachen vgl. Nekula 1996).<sup>109</sup>

---

<sup>109</sup> Weitere Entwicklung des Modells könnte sich in einer speziell für Aspektsprachen entwickelten Strategie der (Nicht)Perfektivität des Verbs äußern. Diese würde beispielsweise mögliche Interferenzfehler der russischsprachigen Deutschlerner erklären können, die auf einer scheinbaren Unhöflichkeit von solchen Sätzen wie *Бабушка, дай яблоко (Oma, gib Apfel)* basieren.

## 9 SCHLUSSBETRACHTUNG

### 9.1 Zusammenfassung

Das Ziel der vorliegenden Arbeit bestand darin, Unterschiede im Einsatz von positiven und negativen Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen Kulturkreis zu erforschen. Dabei wurden der Untersuchung folgende Annahmen zugrunde gelegt:

- Höflichkeitsformen bzw. Höflichkeitsstrategien können in verschiedenen Kulturen unterschiedliche Wirkungen auslösen, die einen mehr oder weniger starken konventionellen Charakter aufweisen.
- Zwischen dem Höflichkeitsgrad und dem kommunikativen Erfolg muss kein linearer Zusammenhang bestehen.
- Ein erfolgreiches Kritik-Gespräch scheint darauf zu beruhen, dass verbale und non-verbale Mittel eingesetzt werden, die dem situativen Kontext angemessen sind.

Die Auswahl von Kritik-Gesprächen zum Untersuchungsgegenstand bei der Erforschung der kulturspezifischen Wirkung von Höflichkeitsstrategien wurde dabei begründet durch die besonderen Merkmale konfliktärer Kommunikation und die von mir angenommenen Veränderung der Wirkung von Höflichkeitsstrategien.

Um meine Analyse der Höflichkeitsstrategien in *Kritik*-Gesprächen (immer im Hinblick auf den kommunikativen Erfolg) zu verwirklichen, wurde folgender theoretischer Rahmen geschaffen, der hier kurz zusammengefasst wird.

Bei der Beschreibung von Höflichkeit als einer Art markierter Beziehungsarbeit wurden zunächst verschiedene Konversations- und Höflichkeitsmodelle diskutiert (Grice 1975, Leech 1983, Brown/Levinson 1978/1987, Bublitz 2001, Erhardt 2002) und anschließend die Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson wegen der Vorstellung von der Höflichkeit als image-wahrender Haltung und eines expliziten Sets von fein differenzierten Höflichkeitsstrategien ausgewählt. Bei der Überprüfung dieses Modells auf die Anwendbarkeit für die Analyse von Kritik-Gesprächen stellte sich heraus, dass der Universalitätsanspruch der Theorie von Brown/Levinson in der Forschung stark angezweifelt wurde, sodass dieses Modell auch in Bezug auf das deutsch-russische Vergleichspaar eine Erweiterungsnotwendigkeit vermuten ließ.

Das Konzept der Höflichkeit in der vorliegenden Arbeit basiert im Wesentlichen auf der Brown/Levinson'schen Vorstellung von *face* und *facework*. Mein Verständnis von Höflichkeit als einer markierten Version der Beziehungsarbeit ist insofern weiter als das von Brown/Levinson, als dass es auch mögliche personen- (kontext-, schicht-) und kulturspezifische Differenzen in der Wahrnehmung und Einschätzung des Höflichkeitsgrades einer Äußerung berücksichtigt.

Basierend auf diversen interaktionstheoretischen Ausarbeitungen (Goffman 1967, Brown/Levinson 1987, Bublitz 2001, Ehrhardt 2002, Mills 2003) wurde Höflichkeit in meiner Studie als ein kontext- und situationsabhängiges – also pragmatisches – Phänomen definiert, das sich in der gesichtswahrenden Haltung der Interaktanten und dementsprechend in der Wahl von situativ angemessenen sprachlichen Formen und kommunikativen Mustern manifestiert.

Überdies wurde darauf hingewiesen, dass verschiedene Kulturen für vergleichbare Situationen häufig unterschiedliche Höflichkeitsnormen herausgebildet haben, die ihrerseits durch unterschiedliche sprachliche Realisierungsmuster repräsentiert werden.

Bei der Diskussion des Sprechereignisses *Kritisieren* arbeitete ich zunächst Argumente dafür heraus, dass der Kritikbegriff dem Alltagssprachlichen Verständnis gegenüber erweitert werden sollte, wenn wir uns eine fein differenziertere Sichtweise auf das Sprechereignis *Kritisieren* vornehmen wollen. Ich plädierte dafür, die Grenzen dieses Begriffes auszudehnen, so dass neben einer negativen Bewertung auch zahlreiche abschwächende – z. B. lobende oder zustimmende Elemente mit eingeschlossen werden können.<sup>110</sup> Um ein umfassenderes Vorverständnis des Sprechereignisses *Kritisieren* zu ermöglichen, habe ich Gelingensbedingungen für diese Sprechhandlung, in Anlehnung an verschiedene Sprechakttheoretiker (Searle 1971, 1976, Austin 1979, Zillig 1982) ermittelt. Dabei wurde jedoch deutlich, dass die sprechakttheoretische Diskussion die Komponente der positiven Bewertung vermissen lässt.

Die Gelingensbedingungen samt der von mir vorgeschlagenen (um die Bedeutungskomponente der positiven Bewertung erweiterten) Definition dienten dem Ziel, das Konzept *Kritisieren* zu operationalisieren, um dieses Sprechereignis in den authentischen linguistischen Materialien identifizieren zu können.

Es wurde argumentiert, dass Höflichkeit und andere Arten der Beziehungsarbeit wichtig werden, wenn Interaktanten ihre Kritik-Äußerungen abschwächen wollen, um den kommunikativen

---

<sup>110</sup> Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass die Ausübung von Kritikhandlungen gleichzeitig eine der vier grundlegenden Beziehungsdimensionen darstellt – die „evaluative“ Dimension nach Holly (2001:1385).

ven Erfolg zu erhöhen. Da die primäre Intention eines Kritisierenden darin besteht, eine negative Bewertung – und also auch gegensätzliche Interessen, Werte- und Normorientierungen – zum Ausdruck zu bringen, scheint dieser Handlung ein mehr oder weniger starkes Konfliktpotenzial inhärent zu sein. Da jede Kritik darüber hinaus eine Aufforderung impliziert, wird auf den Hörer damit ein gewisser Zwang ausgeübt: er muss entweder der Aufforderung nachkommen oder sich gegen die Aufforderung wehren, um seinen eigenen Gesichtsverlust zu vermeiden. Dennoch habe ich – ungeachtet des kommunikativen Zwanges und des hohen Konflikt- und Gesichtsverlustpotenzials – Argumente dafür herausgearbeitet, dass nicht jede Kritik-Äußerung an sich als gesichtsbedrohend, und also unhöflich, betrachtet werden kann. Den (Un)Höflichkeitsgrad einer Äußerung kann lediglich eine weiträumige qualitative Analyse bestimmen, die die Einschätzungen der Interaktanten aus der jeweiligen Sprachgemeinschaft zu ihrem Ausgangspunkt hat.

Es wurde außerdem betont, dass derselbe Grad von Abschwächung in unterschiedlichen Kontexten (Geschlecht, Rolle, Bildung, Kultur) zu unterschiedlichen Effekten führen kann.

Um herauszufinden, welche Höflichkeitsstrategien die Intention *Kritisieren* in einer lebendigen Interaktion begleiten, befasste ich mich mit sechs Gesprächssituationen am Arbeitsplatz, die sich durch unterschiedlichste Variationen von sozialer, hierarchischer und emotionaler Distanz auszeichnen. Diese Betrachtung ergab zum einen eine Übersicht über kulturspezifischen Einsatz und differierende Interpretationen von Höflichkeitsstrategien, und zum anderen eine Übersicht über die Realisierungsmöglichkeiten der Kritik (sprachliche Mittel, Strategien des Kritisierens).

Im Gegensatz zu Brown/Levinson entdeckte ich Belege dafür, dass Beziehungsarbeit – und also auch die Abschwächung von Kritik-Äußerungen – nicht nur mit der negativen, positiven oder *off-record*-Strategie, sondern auch mittels der direkten und der *don't do the FTA*-Strategie erfolgen kann. Da die Erforschung von allen fünf Strategien den Rahmen dieser Untersuchung sprengen würde, beschränkte ich die Analyse auf die zwei Strategien, die bei der Betrachtung der deutsch-russischen Kommunikationsunterschiede in der interkulturellen Forschung am meisten diskutiert werden: die positive und die negative 'Höflichkeits-Strategien. Hierbei wurden signifikante kulturspezifische Differenzen in der Wirkung und Gebrauchshäufigkeit von folgenden Unterstrategien deutlich:

- positive Höflichkeit zur Herstellung von Zugehörigkeit und Kooperation: einschlie-

- ßendes-*wir*, Zustimmung, Vermeidung von Nichtübereinstimmung, Besorgnisausdruck, Versprechen/Vorschlägen/Anbieten, Dank;
- negative Höflichkeit zur Distanzherstellung und Demonstration von Respekt: konventionelle Indirektheit, Ehrerbietung und Entschuldigungen.

Während diese Strategien im konfliktären Kontext im deutschen Kulturkreis beziehungserhaltende Wirkungen und hohe Gebrauchshäufigkeit zeigten, wurden im russischen Kulturkreis geringere Frequenz und oft andere Wirkungen deutlich: z. B. ironische, komische, sarkastische, entfremdende u. ä. Effekte.

Kritik mit einem hohen gesichtsbedrohenden Potential – also Kritik ohne jegliche Beziehungsarbeit – kam meistens vor: (1) wenn es dem Interaktanten darum ging, seine Absichten besonders unmissverständlich vorzutragen, da er sich dazu gezwungen sah, mehr Gewicht auf den Schutz seines eigenen Gesichts legen zu müssen; (2) wenn der Interaktant zu Vertretern des *Prostorečie* gehörte; (3) wenn eine statustiefere Person glaubte, dass ihre Intention nur in einer nicht abgeschwächten Form ernst genommen werde.

Ob die hier beobachtete größere Friedfertigkeit der Deutschen bei öffentlicher Kritik ein Zufallsergebnis ist, dürfte erst durch noch weitere empirische Untersuchungen nachzuweisen sein. Sicherlich können Probanden so ausgesucht werden, dass ein genau umgekehrtes Ergebnis erzielt wird.

## **9.2 Ergebnisse**

Zusammenfassend lassen sich folgende Ergebnisse aus der inter- und monokulturellen Perspektive bezüglich der Wirkung und Gebrauchshäufigkeit von Höflichkeitsstrategien bei Kritik darstellen.

- Interkulturelle Perspektive:

(1) Das sprachliche Verhalten der deutschen Statushöheren – im Unterschied zu den russischen – weist auf ein Streben zur *Symmetrie* und eine geringere hierarchische Distanz hin. Dafür sprechen: eine ziemlich hohe Frequenz von Entschuldigungen und Selbstbeschuldigungen; Einräumung des Mitentscheidungsrechts; eine deutliche Präferenz der Problemlösung vor Betonung der Hierarchieunterschiede (siehe Beispiele mit *Was wollen wir jetzt machen?*). Weiterhin wurde deutlich, dass für deutsche Vorgesetzte *indirektere* Gesprächseröffnungen und im Allgemeinen ein indirekteres sprachliches Verhalten typisch ist. Außerdem fiel eine

deutlich größere *Konsens*bemühung von deutschen Vorgesetzten auf. Russische Höherstehende dagegen präferieren deutlich die Dimension der Asymmetrie: so weisen sie bei Kritik in erster Linie die Schuld zu und suchen erst danach eine Lösung, meistens ohne den Mitarbeiter dabei explizit in die Suche einzubeziehen. Also postulieren und zementieren sie dadurch Hierarchieunterschiede. Eine Bemühung um den Konsens und eine indirekte Redeweise scheinen dem Image eines russischen Vorgesetzten eher zu schaden als zu nützen.

(2) Während für das sprachliche Verhalten der deutschen Mitarbeiter vor allem Eigeninitiative, kritisches Mitdenken und genau formulierte Lösungsvorschläge typisch sind, die nicht als Zweifel an der Kompetenz des Chefs aufgefasst, sondern erwartet und gefördert werden, - täuschen russische Mitarbeiter in den ersten Gesprächssequenzen oft eine Art sprachliche Inkompetenz vor, die als Ausdruck von Höflichkeit gedeutet werden sollte. Würden russische Mitarbeiter sehr früh eine Lösung anbieten, so würde dies möglicherweise einen Zweifel an der Kompetenz des Chefs bedeuten. Auch dieses Ergebnis spricht für eine symmetrischere Beziehungsorientierung der deutschen Mitarbeiter im Vergleich zu den russischen. Nicht belegt werden konnte jedoch die in der wirtschaftlichen Literatur vertretene Ansicht, dass russische Mitarbeiter ein wesentlich indirekteres Sprachverhalten an den Tag legen und mehr um die Konsensfindung als deutsche bemüht sind.

(3) Deutsche Kollegen schwächen ihre Kritik durch indirekteres Sprechen wesentlich mehr ab und bemühen sich, ähnlich wie deutsche Chefs, viel mehr um den Konsens als russische Kollegen. Wohingegen sich russische Kollegen nach dem Grundsatz richten: *Wer ist der Bestimmer?* Auch hier wird das Bemühen um eine symmetrischere Kommunikation im deutschen Kulturkreis deutlich.

(4) Der markante Unterschied zwischen dem deutschen und russischen Kulturkreis im Hinblick auf den Einsatz von unhöflichen Äußerungen fiel dahingehend aus, dass die Einstellung *Nach oben buckeln, nach unten treten* nur noch von den russischen Teilnehmern vorgelebt wurde; die ihr entgegen gesetzte Einstellung – Großzügigkeit als Statushöherer, fordernder Umgang als Unterlegener – dagegen fast ausnahmslos von den Deutschen. Jedoch bedeutet diese Gegenüberstellung nicht, dass russische Mitarbeiter gegenüber Höherstehenden nicht direkt sein können; Direktheit gegenüber Höherstehenden widerspiegelt eine andere Einstellung, oder, genauer gesagt, die Gewohnheit, ungefähr gleich direkt oder gleich indirekt bei jeder Rollenkonstellation zu sein.

(5) Alle fünf von Brown/Levinson eingeführten Superstrategien und fast alle entsprechenden Unterstrategien wurden sowohl im deutschen als auch im russischen Kulturkreis beobachtet – jedoch bei einzelnen Strategien mit unterschiedlicher Frequenz und mit unterschiedlicher

Wirkung. Also hat eine prinzipielle Gegenüberstellung der deutschen und russischen Kultur im Sinne der negativen *oder* positiven Höflichkeit wenig Halt und beherbergt sogar die Gefahr einer übersimplifizierten Herangehensweise. Lediglich diejenige Akzentsetzung scheint wissenschaftlich weiterführend zu sein, bei der Tendenzen in Abhängigkeit vom Kontext (Gesprächsgattung, Status, Einschätzung der Person, Gesprächssequenz, Dynamik des Gesprächs) und interkulturell relevanten Deutungsunterschieden festgehalten werden können.

(6) Tendenziell wies der deutsche Kulturkreis bei *konfliktären* Gesprächsgattungen mehr Einsatz von positiven, negativen und anderen Höflichkeitsstrategien als der russische Kulturkreis auf.<sup>111</sup>

- Monokulturelle Perspektive:

(1) Die Betrachtung von Höflichkeitsmanifestationen in Kritik-Gesprächen als einer markierten Version der Beziehungsarbeit wurde durch die Analyse bestätigt.

(2) Zu Höflichkeitsstrategien sollten nicht nur die der positiven und negativen Höflichkeit gezählt werden, also diejenigen, die die Bedürfnisse nach Nähe und Distanz befriedigen, sondern auch symmetrische und asymmetrische Strategien – sofern sie menschliche Bedürfnisse nach Gleichstellung, Unterlegenheit oder Überlegenheit befriedigen.

(3) Höflichkeitsstrategien kamen selten in ihrer reinen Form vor: d. h. es wurden selten nur die negativen *oder* nur die positiven Höflichkeitsstrategien verwendet. Meist wurden Kombinationen von mehreren verschiedenen Strategien in einer Äußerung, einer Gesprächssequenz oder einem Gespräch beobachtet. Also spricht die Empirie gegen die Gewohnheit der Theoretiker, von einer dominierenden Höflichkeitsorientierung in der jeweiligen Kultur zu sprechen.

(4) Gesprächsgattung *Kritisieren* muss als ein situationsabhängiges und rund um Beziehungen entstehendes Phänomen analysiert werden.

(5) Das Kritik-Äußern wurde nicht auf die statushöheren oder statusgleichen Personen begrenzt. Auch die Interaktanten mit einem niedrigeren Status äußerten Kritik. Wohingegen verzichteten Statushöhere in manchen Situationen bewusst auf klare Kritik und äußerten weniger verbindlichere Aufforderungshandlungen (z. B. Bitten). Dieser Befund spricht für die Annahme, dass das ‚Privileg‘, Kritik äußern zu dürfen, sowie der Status der Interaktanten veränderbare und dynamische Konzepte sind.

---

<sup>111</sup> Dagegen dürfte bei *nichtkonfliktären* Gesprächen am Arbeitsplatz das Verhältnis etwas anders aussehen: vermutlich mehr Elemente der positiven Höflichkeit im russischen und mehr Elemente der negativen Höflichkeit im deutschen Kulturkreis, was auf eine unterschiedliche Konzeptualisierung der Arbeitsbeziehungen zurückzuführen wäre. Würde man die Kommunikation von Deutschen und Russen im freundschaftlichen Kontext erforschen, so würde hier der Einsatz von positiven und negativen Höflichkeitsstrategien ungefähr gleich ausfallen und lediglich von der kulturspezifischen Wahrnehmung der Gesichtsbedrohung einer Handlung/eines Themas abhängig sein.

(6) Jedoch hing der Verhandlungsspielraum im Großen und Ganzen davon ab, welche Statusvorstellungen die Interaktanten demonstrierten.

(7) Die Dynamik der sich entwickelnden Interaktion – wie es festgestellt wurde – hat im Wesentlichen die Art des Kritisierens beeinflusst (siehe z. B. den Übergang von positiven zu negativen oder direkten Strategien bzw. Verzicht auf Höflichkeitsstrategien).

(8) Kritik-Äußerungen, die ein ernstes Konfliktpotential und sich gegenseitig ausschließende Interessen zum Ausdruck brachten, haben – wie es gezeigt wurde – den Handlungsspielraum des Hörers dermaßen eingeschränkt, dass er darauf reagieren musste, um seinen eigenen Gesichtverlust zu meiden. Solch ein Austausch von Äußerungen wurde außerhalb des Höflichkeitsbegriffes diskutiert.

(9) Solche Faktoren wie Alter, Bildungsgrad und beruflicher Hintergrund der Interaktanten beeinflussten die Interpretation und Produktion von Kritik-Äußerungen. Dieselben Faktoren waren verantwortlich dafür, ob Konsens, Scheinkonsens getroffen wurde oder die Auseinandersetzung mit Dissens endete. Darüber hinaus beeinflussten folgende Faktoren die Interpretation und Produktion von Kritik-Äußerungen: der persönliche Kommunikationsstil, die kulturelle Zugehörigkeit und die damit verbundenen Beziehungsvorstellungen. Dagegen ist kein besonders großer Einfluss des Faktors Geschlecht deutlich geworden. Die breite Palette von vorgelebten Kommunikationsstilen demonstrierte, dass nicht wenige Männer typisch ‚weibliche‘ Kommunikationsstile anwenden und viele Frauen typisch ‚männliche‘ Strategien einsetzen. Jedoch wurde deutlich, dass gleiche Strategien – von Männern und Frauen eingesetzt – tendenziell unterschiedliche Effekte zeigen können. Also mussten Frauen, um die gleiche Wirkung wie Männer zu erzielen, in der Regel direktere Strategien benutzen bzw. den anfänglichen Indirektheitsgrad im Laufe des Gesprächs wesentlich minimieren. Diese Beobachtung widerspricht dem feministischen Main-Stream-Gedankengut in der Linguistik und wird lediglich von den Befunden von Mills (2003) unterstützt.

(10) Meine Beobachtungen legen eine grobe Einteilung der Teilnehmercharaktere in drei Gruppen nahe: (1) Der erste Typ der Kritisierenden bleibt seinem sprachlichen Stil im Sinne der Höflichkeit, Direktheit und Indirektheit unabhängig von seinem Rollenstatus treu. Die anderen beiden Typen lassen wesentliche Variationen in Abhängigkeit von ihrem Status erkennen: während sich (2) der zweite Typ nach dem Prinzip verhält *nach oben buckeln, nach unten treten*, präsentiert sich (3) der dritte Typ in der Rolle eines Statushöheren sehr großzügig, verständnisvoll und indirekt, - jedoch unmissverständlich direkt und fordernd in der Rolle eines Unterlegenen.

(11) Die Erforschung des Zusammenhangs von Höflichkeit und kommunikativem Erfolg in Kritik-Gesprächen führte vor Augen, dass *Kritisieren* nicht nur mit der Behauptung des öffentlich beanspruchten Selbst-Images, sondern auch mit dem Aushandeln von Status eng verbunden ist. Der institutionell festgelegte Status wird durch den Erfolg des Kritisierenden entweder bestätigt oder durch seinen Misserfolg beeinträchtigt, sodass für eine Person Koexistenz von verschiedenen Statusvarianten möglich ist, z. B.: der hohe institutionelle und der niedrige interaktionale Status – oder umgekehrt.

### **9.3 Erweiterungsnotwendigkeit des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson**

Die im Rahmen der vorliegenden Untersuchung vorgenommene Analyse von 50 authentischen deutschen und der gleichen Anzahl russischer Gespräche hat eine Erweiterungsnotwendigkeit des Modells von Brown/Levinson aufgezeigt, die sich aus den folgenden nur eingeschränkt gültigen Prämissen des Modells ergibt:

- *Postulierung von gleichen Wirkungen in verschiedenen Kulturen.* Obwohl die beiden Forscher in der revidierten Revision ihrer Arbeit (1987:13ff.) das Gegenteil einräumen, orientieren sie sich im weiteren Verlauf der Arbeit an der Annahme, dass die von ihnen beschriebenen positiven und negativen Höflichkeitsstrategien in verschiedenen Kulturen gleiche Wirkungen im Sinne der Beziehungspflege oder Beziehungserhaltung zeigen. Wie meine Analyse es gezeigt hat, unterschieden sich Wirkungen bei folgenden positiven und negativen Höflichkeitsstrategien erheblich: Gruppenzugehörigkeit, Zustimmung, Vermeidung von Nichtübereinstimmung, Besorgnisausdruck, Vorschlagen / Anbieten, einschließendes ‚wir‘, Danksagungen, konventionelle Indirektheit, Ehrerbietung und Entschuldigung. Der markanteste Unterschied besteht darin, dass die aufgezählten Strategien im Deutschen eine beziehungserhaltende Wirkung, im Russischen dagegen recht häufig eine sonderbare, komische, ironische, entfremdende u. ä Wirkungen entfalten. Aus diesem Grund werden die entsprechenden Strategien im Russischen seltener als im Deutschen eingesetzt. Jedoch erfährt dieses Ergebnis eine Einschränkung: es gilt lediglich für konfliktäre Kommunikationssituationen.
- *Universalität der Face-Bedürfnisse* (vgl. kritische Auseinandersetzung bei Wierzbicka 1985). Während Brown/Levinson davon ausgehen, dass negative und positive *Face*-Bedürfnisse universell (1987:13ff.) sind, zeigt meine Analyse, dass der Wunsch, auf die Privatsphäre anderer Rücksicht zu nehmen bzw. seine Privatsphäre vor anderen zu beschützen, im Russischen bei Weitem nicht so stark ausgeprägt wie im Deutschen ist. Dies demonstrierte deutlich beispielsweise die Diskussion um die Formulierung von

Gesprächseröffnungen. Dabei wird hier nicht postuliert, dass im russischen Kulturkreis mit dem Bedürfnis nach dem Schutz der Privatsphäre homogen umgegangen wird: wie bei dem Einsatz aller anderen Strategien lässt sich der Einfluss des persönlichen Empfindens und der Rollenposition sowie diverser weiterer Faktoren als begründet erscheinen. Jedoch kann davon ausgegangen werden, dass dieses Bedürfnis bei der symmetrischen Kommunikation im Russischen geringer als im Deutschen ausgeprägt ist (vgl. z. B. Äußerungen deutscher Mitbewohner über russische: „Er benutzt meine Sachen als wären das seine eigenen“; Äußerungen deutscher Kollegen über russische: „Wenn sie ein Problem hat, muss ich alles fallen lassen und ihr sofort zuhören“).

- *Bedürfnis nach Handlungsfreiheit und Anerkennung – alleinige Face-Komponenten.* Die Ergebnisse der Analyse haben gezeigt, dass Menschen mehr Bedürfnisse besitzen, als nur die zwei nach uneingeschränkter Handlungsfreiheit und Anerkennung, die von Brown/Levinson als fundamental beschrieben wurden. Vor allem die Diskussion der Strategie der Ehrerbietung hat gezeigt, dass sowohl Sprecher des Deutschen als auch des Russischen das Bedürfnis nach *Unterlegenheit* bzw. *Überlegenheit* empfinden (vgl. Kellers (1995:217) Beziehungsmaxime: „Sei höflich (dominant, unterwürfig usw.“), was sich in einer rituellen Erhöhung des Gesprächspartners bzw. in einer rituellen Selbsterniedrigung manifestiert. Daher werden hier zusätzlich zu den von Brown/Levinson eingeführten *face*-Bedürfnissen die Bedürfnisse nach Unterlegenheit und Überlegenheit vorgeschlagen. Diese werden zwar von Brown/Levinson kürzlich am Beispiel der Ehrerbietungsstrategie diskutiert, jedoch fälschlicherweise in die Kategorie der negativen Höflichkeit eingeordnet: denn das negative *face*-Bedürfnis bezieht sich auf die horizontale Beziehungsdimension, das Bedürfnis der Überlegenheit/Unterlegenheit dagegen – auf die vertikale.
- *Beharren auf der gegenseitigen Exklusivität der Strategien.* Brown/Levinson beharren auch in der revidierten Version ihres Ansatzes (1987:17ff.) darauf, dass sich die Strategien der negativen, positiven Höflichkeit und der situativ-kontextuellen Indirektheit (*off-record*) gegenseitig ausschließen. Dagegen demonstriert die Analyse im Rahmen der vorliegenden Untersuchung, dass die besagten Strategien miteinander überdurchschnittlich häufig kombiniert werden. Der ‚Strategienmix‘ wurde nicht nur im Rahmen eines Gesprächs beobachtet, sondern auch in einem Gesprächszug sowie auch in einer Äußerung. Brown/Levinsons Modell ist nicht in der Lage dieses Phänomen zu erklären, da die Existenz dieses Phänomens von den beiden Forschern geleugnet wird. Das Phänomen der Kombination von diversen Strategien lässt sich im Rahmen des Mo-

dells von Brown/Levinson nicht erklären. Also unbeantwortet bleibt die Frage danach, warum viele Sprecher *off-record*-Strategien verstärkt zu Beginn des Gesprächs einsetzen, im weiteren Verlauf des Gesprächs zu direkten Strategien übergehen und später zu positiven und negativen Höflichkeitsstrategien wechseln, oder aber gänzlich auf jegliche Höflichkeitsäußerungen verzichten. Weiterführend bei der Erklärung dieses Phänomens erscheinen mir die von Kantorczyk (2003) vorgeschlagene „Unhöflichkeitsmaxime“ (siehe Kapitel 1) sowie die Hinweise von Mills (2003) auf die Notwendigkeit der Berücksichtigung der Kooperativität bzw. des Widerstandes des Gesprächspartners. Mit anderen Worten: nimmt der Sprecher nach den ersten Gesprächszügen die abwesende Kooperativität seitens des Gesprächspartners wahr, sieht es sich dazu gezwungen, den kommunikativen Freiraum für seinen Gesprächspartner einzuzengen, um sein kommunikatives Ziel zu erreichen, und orientiert sich somit an der „Unhöflichkeitsmaxime“ von Kantorczyk.

- *Missachtung von Frequenzunterschieden.* Dabei gehen die beiden Forscher nicht auf die Möglichkeit der Frequenzunterschiede in verschiedenen Kulturen bzw. angesichts verschiedener Rollenpositionen ein. Die vorliegende Untersuchung hat dagegen gezeigt, dass die Häufigkeit und die Aufwändigkeit (bzw. Flüchtigkeit) der Formulierung (z. B. von Entschuldigungen) ebenfalls das Spezifische einer Kultur bzw. eines Rollenstiles ausmachen kann.
- *Missachtung der Rolle von Sequenzpositionierung.* Ungenügend Rechnung wurde der Wichtigkeit der Sequenzpositionierung getragen. Ob Zustimmung oder Entschuldigung in den Anfangsrunden einer Konfrontation geäußert werden, in der Mitte oder erst am Ende, hat einen unmittelbaren Einfluss auf den Verlauf des Gesprächs sowie auf die damit zusammenhängende Einschätzung der Person des Gesprächspartners und die Qualität der Beziehung zu ihm.
- *Überbewertung der sprachlichen Intuition des Forschers und Unterbewertung der Wichtigkeit von (oft) divergierenden Einschätzungen der Interaktionsteilnehmer* (vgl. diesbezügliche Einwände bei Mills 2003). So gehen Brown/Levinson kurzsichtig davon aus, dass es ‚höflicher‘ ist angesichts der geplanten Bitte, zur Eröffnung des Gesprächs zunächst ein Kompliment zu äußern. Und in der Tat: es gibt eine Reihe von Sprechern, die dieses Prinzip befolgen. Jedoch zeugen meine Befragungen auch davon, dass viele andere Sprecher das obige Prinzip mit Heuchelei gleichsetzen und sich daher genau am gegensätzlichen Prinzip orientieren: also zunächst eine Bitte und erst danach ein Kompliment äußern. Und somit zieht sich wie ein roter Faden durch das

gesamte Werk von Brown/Levinson die intuitive Entscheidung des Forschers über das gesichtsbedrohende Potenzial von Äußerungen, das mit der fehlenden Berücksichtigung der Perspektive der Interaktionsteilnehmer gepaart wird.

- *Überbetonung des Einflusses der Variablen P, D und R. Unterbewertung des Einflusses des persönlichen Stils und des Branchencharakters.* Die Analyse im Rahmen der vorliegenden Arbeit hat also gezeigt, dass andere Faktoren einen größeren Einfluss zeigen, als die von Brown/Levinson vorgeschlagenen Variablen. In erster Linie sollte bei der Analyse der beruflichen Kommunikation der Branchencharakter (vgl. Industrie vs. Verwaltung vs. Theater), in zweiter Linie der persönliche Stil und erst in dritter Linie die Rollenposition (Variable P nach Brown/Levinson) in Betracht gezogen werden. Dabei wurde im Rahmen der vorliegenden Untersuchung beobachtet, dass die von mir vorgeschlagene Reihenfolge im russischen Kulturkreis eine größere Gültigkeit als im deutschen zeigt.
- *Keine Hinweise auf die unterschiedliche Wahrnehmung des Variablencharakters durch die Interaktionsteilnehmer* (vgl. Mills 2003). Während Brown/Levinson davon ausgehen, dass die Situationsannahmen der Interaktionsteilnehmer (bezüglich der Variablen P, D, R) identisch sind, mit denen des Forschers übereinstimmen und darüber hinaus im Verlauf der Kommunikation statisch bleiben (siehe zu Einwänden gegen kontinuierliche Stabilität bei Mills 2003), zeigt die Analyse des von mir erstellten Korpus, dass die Situationsannahmen häufig differieren, sodass die betreffenden Variablen nicht bereits außersituationell feststehen, sondern sie werden häufig erst in der Kommunikation ausgehandelt bzw. immer wieder neu etabliert (vgl. Hinweise darauf bei Kotthoff 2003).
- *Machtvorsprung (vor allem in Gesellschaften mit ‚Hackordnung‘) als Legitimation für Direktheit von Äußerungen.* Gegen diese Betrachtung von Brown/Levinson sprechen Ergebnisse der Korpusanalyse und Interviews, die nahe legen, dass viele Mitarbeiter direkte Äußerungen häufiger als ihre Vorgesetzten verwenden. Vermutlich gehen sie dabei von der Annahme aus, dass ihre Anliegen bei einer indirekteren Formulierung eher überhört werden. Vorgesetzte dagegen legen tendenziell einen indirekteren Stil als ihre Mitarbeiter an den Tag: Meiner Ansicht nach intendieren sie diesen meistens als ein Zeichen von Macht (vgl. Tannen 1997:98). Im Rahmen des Modells von Brown/Levinson wäre es unmöglich, eine Erklärung beispielsweise für die Ergebnisse der Analyse konventionalisierter Indirektheit zu finden, denn diese demonstrierte deut-

lich, dass die ‚höflichsten‘<sup>112</sup> Sprecher in beiden Kulturkreisen Vorgesetzte – und nicht Mitarbeiter oder Kollegen – sind.

- *Betrachtung des Kritisierens als inhärent gesichtsbedrohender sprachlicher Aktivität.* Sowohl theoretische Diskussion (z. B. Mills 2003) als auch empirische Forschung im Rahmen der vorliegenden Arbeit legen nahe, dass das Konzepts der ‚inhärent‘ gesichtsbedrohenden Akte nicht haltbar ist. Im Hinblick darauf gehe ich davon aus, dass Sprechhandlung / Sprechereignis Kritisieren in Abhängigkeit von verschiedenen situativen Merkmalen als Gesichtspflegend bzw. neutral bis gesichtsbedrohend wirken kann.

<i>Tabelle 19: Charakteristika des Sprechereignisses Kritisieren</i>		
Antizipierte Wirkung	<i>gesichtspflegend bzw. neutral</i>	<i>gesichtsbedrohend</i>
Kontextuelle Merkmale der Äußerung	objektiv, angemessen, erwartet, erfragt, gerecht, begründet	nicht objektiv, unangemessen, unerwartet, ungefragt, ungerecht, unbegründet

Darüber hinaus ist die Betrachtung von Kritik-Akten als inhärent gesichtsbedrohend aus dem Grunde nicht haltbar, dass fehlende Kritik ein wesentlich stärkeres gesichtsbedrohendes Potenzial vermitteln kann. Denn fehlende Kritik kann auch Gleichgültigkeit oder ‚Nicht-wahrnehmens-wollen‘ seitens des Gesprächspartners signalisieren. Dies trifft vor allem für Situationen zu, in denen Kritik den Erwartungen entspricht sowie möglichst objektiv geäußert wird.

#### **9.4 Diskussion**

Die Ergebnisse meiner Untersuchung haben weit reichende Implikation für die Erforschung von interkultureller Kommunikation, Höflichkeit und Indirektheit.

So unterstützen die Ergebnisse meiner Untersuchung nur zum Teil die Ergebnisse der österreichischen Linguistin Rathmayr (1996a, b), die die russische Kultur im Vergleich zu deutschsprachigen Kulturen als eine Einmischungskultur beschreibt und ihr eine viel stärkere Orientierung an der Solidaritätshöflichkeit (positive Höflichkeit) bescheinigt. Meine Analyse zeigt dagegen, dass für die konfliktäre Kommunikation am Arbeitsplatz offensichtlich andere Gesetzmäßigkeiten gelten als für die nichtkonfliktäre berufliche und private Kommunikation. Denn deutsche Kollegen können sich nicht nur mit dem gleichen Engagement wie russische einmischen, sie legen sogar bei Kritik-Gesprächen und anderen konfliktären Handlungen am

<sup>112</sup> Die ‚höflichsten‘ in Bezug auf den Einsatz der konventionalisierten Indirektheit.

Arbeitsplatz viel mehr Solidaritätshöflichkeit an den Tag als russische. Besonders markant tritt die Präferenz für die Solidaritätshöflichkeit seitens der deutschen Vorgesetzten hervor.

Darüber hinaus habe ich gezeigt, dass Sprecher des Russischen in bestimmten Rollenpositionen – unabhängig von dem Formalitätsgrad der Situation – durchaus eine gleichermaßen starke Orientierung an der negativen Höflichkeit aufweisen können wie Sprecher des Deutschen. Dies dürfte den Beobachtungen von Rathmayr (1996a, b) und Krongauz (2004) widersprechen, die den Einsatz von Distanzhöflichkeit vor allem mit dem Merkmal formelle Kommunikation in den Zusammenhang bringen. Statustiefere Sprecher des Russischen können status tiefere Sprecher des Deutschen in der Virtuosität der Beherrschung der negativen Höflichkeitsstrategien übertreffen. Aber auch statushöhere Sprecher des Russischen verwenden negative Höflichkeitsstrategien, meist in der Situation einer Bitte, etwas seltener bei Kritik, und vor allem innerhalb des ‚höflichkeitsgeladenen‘ Kommunikationsrahmens (Rathmayr 1996b) – also eher im Büro als in einer Industriehalle.

Ergebnisse meiner Untersuchung erlauben, den allgemeinüblichen Fokus der Studien zur interkulturellen Problematik, die sich an dem Modell von Brown/Levinson orientieren, zu erweitern. Die wirklich lohnenswerte Fragestellung besteht meines Erachtens nicht nur darin, nachzuforschen, ob die eine oder die andere Kultur positive *oder* negative Höflichkeitsorientierung aufweist; und auch nicht nur darin, nachzudenken, ob sich die Wirkungen der gleichen Strategie in den beiden Kulturen tatsächlich vergleichen lassen (z. B. siehe unterschiedliche Wirkungen der Danksagungen, Entschuldigungen und des einschließenden-*wir* im Deutschen und Russischen); sondern vielmehr darin, der Frage nachzugehen, welche Unterstrategien der (z. B. negativen) Höflichkeit in der einen Kultur sich mit welchen Unterstrategien der – negativen oder positiven – Höflichkeit in der anderen Kultur in Wirkung und Frequenz vergleichen lassen (z. B. deutsche Partikel *mal* in ihrer abschwächend-modifizierenden Funktion vs. Intonation oder Perfektivität des Verbs im Russischen). Solch eine Herangehensweise würde zu relevanten Ergebnissen führen, die auch für den Unterricht des Deutschen und Russischen als Fremdsprache verallgemeinerbare Kraft besitzen und als konkrete (Sprach)Handlungsempfehlungen formuliert werden könnten.

Weiterhin stehen meine Ergebnisse in einem (zumindest teilweisen) Widerspruch zu dem Main-Stream-Gedankengut der Feministischen Linguistik. Während viele Forscherinnen und Forscher in der FL (Trömel-Plötz 1996, Tannen 1997) davon ausgehen, dass Frauen tenden-

ziell indirektere und höflichere Strategien als Männer verwenden, komme ich zu dem Ergebnis, dass Frauen unter Umständen direktere Strategien als Männer einsetzen müssen, um eine vergleichbare Wirkung erreichen zu können. Ähnliche Befunde werden lediglich von Mills (2003) berichtet.

Des Weiteren veranlassen mich die Ergebnisse meiner Untersuchung dazu, die gegenwärtige Sichtweise auf die kommunikative Indirektheit (z.B. Kasper/House 1981, Park 2000, Bayraktaroğlu/Sifianou 2001) als zu statisch zu verurteilen. Während in der gegenwärtigen Indirektheitsforschung darüber diskutiert wird, ob Status tiefere negative Höflichkeitsstrategien und Status höhere positive und direkte Höflichkeitsstrategien verwenden, schlage ich eine viel dynamischere Sichtweise auf den Funktionsmechanismus der kommunikativen Indirektheit vor: Der Indirektheitsgrad bleibt selten konstant von Anfang des Gesprächs bis zum Ende: In der Regel beginnen die Interaktanten mit der situativ-kontextuellen oder konventionalisierten Indirektheit und werden im weiteren Verlauf des Gesprächs immer direkter, wenn ihre Intention nicht erkannt werden wollte. Ich plädiere dafür, dass der Grad der (In)direktheit oder die Art der Höflichkeitsstrategie nicht vorrangig von den Faktoren der Statusrelation, des persönlichen Stils, des Geschlechts, der Kulturzugehörigkeit abhängig gemacht werden, sondern in erster Linie an der Gesprächssequenz und der Einschätzung der Persönlichkeit des Gesprächspartners (seiner Kooperationsbereitschaft oder seines Widerstandes).

Die Ergebnisse meiner Studie erlauben mir auch eine Kritik an der methodischen Herangehensweise der Sprechakttheorie zu üben, und zwar an ihrer Vorliebe dafür, erfundene, häufig außerhalb des Kontextes betrachtete Äußerungen mit Konzentration auf die Sprecherintentionen zu untersuchen. Denn die auf diesem Wege erhaltenen Ergebnisse lassen die möglichen divergierenden Wahrnehmungen des Hörers außerhalb der Betrachtung, widerspiegeln somit vor allem die individuellen Einschätzungen des Forschers und besitzen daher wenig verallgemeinerbare Aussagekraft.

## 10 LITERATURVERZEICHNIS

### I

**Adamzik, Kirsten** (1994): „Beziehungsgestaltung in Dialogen“. In: Fritz/Hundsnurscher (Hrsg.) (1994), 357-374.

**Albert, Ethel M.** (1972): „Culture Patterning of speech behaviour in Burundi“. In: Gumperz/Hymes (Hrsg.) (1972), 73-105.

**Althaus, Hans P./Henne, Helmut/Wiegand, Herbert E.** (Hrsg.) (1980): *Lexikon der germanistischen Linguistik*. 2. Aufl. Tübingen: Niemeyer.

**Altmayer, Claus** (2004): *Kultur als Hypertext: zu Theorie und Praxis der Kulturwissenschaft im Fach Deutsch als Fremdsprache*. München: Iudicium-Verl.

**Altmeyer, Werner** (2002): „Herausforderungen interkultureller Kommunikation in den europäischen Arbeitsbeziehungen“. In: Apeltauer (Hrsg.) (2002), 139-150.

**Altschuh, Eva** (1993): *Denk- und Führungsstile in Ost- und Westdeutschland*. Pfaffenweiler: Centaurus-Verl.-Ges.

**Amelin, Jurij Nikolaevič/Amelin, Maksim Jur'jevič** (2001): *Étiket v voprosach i otvetach*. Rostov-na-Donu: Feniks.

**Ammon, Ulrich** (1972): „Zur sozialen Funktion der pronominalen Anrede im Deutschen“. In: *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik*. 2.7: 43-88.

**Ammon, Ulrich** [et al.] (Hrsg.) (1988): *Sociolinguistics: an international handbook of the science of language and society = Soziolinguistik*. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft; Bd. 3, Halbbd. 2. Berlin: de Gruyter.

**Apeltauer, Ernst** (1977): *Elemente und Verlaufsformen von Streitgesprächen: Eine Analyse von Texten und Tonbandprotokollen unter sprechhandlungstheoretischen Gesichtspunkten*. Diss.: Universität Münster.

**Apeltauer, Ernst** (Hrsg.) (2002): *Interkulturelle Kommunikation: Deutschland – Skandinavien – Großbritannien*. Tübingen: Gunter Narr.

**Argyle, Michael** (1969): *Soziale Interaktion*. Hrsg. und mit einem Vorw. von Carl Friedrich Graumann. 3. Aufl. Köln: Kiepenheuer & Witsch.

**Arutjunova, Nina D.** (1994): *Logičeskij analiz jazyka: jazyk rečevych dejstvij*. Moskva: "Nauka".

**Atteslander, Peter** (2006): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 11., neu bearb. und erw. Aufl. Berlin: Schmidt.

**Atteslander, Peter** (1988): „Befragung“. In: Ammon (Hrsg.) (1988), 940-951.

- Austin, John L.** (1962): *How to Do Things with Words*. The William James Lectures delivered at Harvard University in 1955. Oxford: Oxford University Press.
- Austin, John L.** (1979): *Zur Theorie der Sprechakte*. Deutsche Bearb. von Eike von Savigny. 2. Aufl. Stuttgart: Reclam, Universal-Bibliothek; 9396.
- Bach, Kent/Harnisch, Robert M.** (1979): *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge, Mass. [u.a.]: MIT Pr.
- Balakai, Anatolij Georgievič** (2001): *Slovar' russkogo rečevogo etiketa*. Moskva: AST-Press.
- Baumgart, Anette/Jänecke, Bianca** (1997): *Rußlandknigge*. München, Wien: Oldenbourg.
- Bayraktaroğlu, Arin** (2001): „Advice-giving in Turkish: ‘Superiority’ or ‘solidarity’?“ In: Bayraktaroğlu/Sifianou (Hrsg.) (2001), 177-208.
- Bayraktaroğlu, Arin/Sifianou, Maria** (2001): „Introduction“. In: Bayraktaroğlu/Sifianou (Hrsg.) (2001), 1-16.
- Bayraktaroğlu, Arin/Sifianou, Maria** (Hrsg.) (2001): *Linguistic politeness across boundaries: the case of Greek and Turkish*. Amsterdam [u.a.]: Benjamins.
- Beck, Martin** (1995a): „Gesprächserziehung in der Schule“. In: Beck (Hrsg.) (1995), 39-112.
- Beck, Martin** (Hrsg.) (1995): *Klären und Streiten: Gesprächserziehung in Schule und außerschulischer Bildung*. St. Ingbert: Röhrig Universitätsverlag.
- Beljanko, O.E./Trušina, L.B.** (1996): *Russkie s pervogo vzgljada: čto prinjato i čto ne prinjato u russkich; kniga dlja čtenija i trenirovki v kommunikacii*. Izd. 2., stereotipnoe. Moskva: Russkij Jazyk Kursy.
- Benien, Karl** (2003): *Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Berg, Wolfgang** (1999): „Kollektive Identität. Zugänge und erste Überlegungen“. In: Hahn (Hrsg.) (1999), 217-239.
- Berger, Peter A./Hradil, Stefan** (Hrsg.) (1990): *Lebenslagen, Lebensläufe, Lebensstile*. Göttingen: Schwartz.
- Berger, Peter A./Vester, Michael** (Hrsg.) (1998): *Alte Ungleichheiten – Neue Spaltungen*. Opladen: Leske + Budrich.
- Berger, Tilman** (1998): „Partikeln und Höflichkeit im Russischen“. In: ders. (Hrsg.) (1998), 29-53.
- Berger, Tilman** (Hrsg.) (1998): *Slavistische Linguistik 1997: Referate des XXIII. Konstanzer Slavistischen Arbeitstreffens, Blaubeuren, 26. - 28. 8. 1997. Slavistische Beiträge*, Bd. 375. München: Sagner.

**Bergmann, Jörg R.** (1987): *Klatsch: zur Sozialform der diskreten Indiskretion*. Berlin: de Gruyter.

**Bergmann, Jörg R.** (2001): „Das Konzept der Konversationsanalyse“. In: Brinker (Hrsg.) (2001), 919-927.

**Besch, Werner** (1996): *Duzen, Siezen, Titulieren: zur Anrede im Deutschen heute und gestern*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**Bezjaeva, Marija G.** (1995): „O specifike realizacii normy v russkom dialoge“. In: Müller (1995), 65-72.

**Bezjaeva, Marija G.** (2002): *Principy analiza semantičeskoj organizacii komunikativnogo urovnja zvučaščego jazyka*. Avtoreferat dissertacii. Moskva: Izdat. Moskovskogo Univ.

**Bhagat, Rabi S./Prien, Kristin O.** (1996): „Cross-Cultural Training in Organisational Contexts“. In: Landis, Dan/Bhagat, Rabi S. (Hrsg.) (1996): *Handbook of Intercultural Training*, 2. London/New Delhi: Sage Publications, 216-230.

**Bizyukov, Petr** (1995): „The Mechanism of Paternalistic Management of the Enterprise: the Limits of Paternalism“. In: Clarke (Hrsg.) (1995), 99-127.

**Blum-Kulka, Shoshana** (1992): „The metapragmatics of politeness in Israeli society“. In: Watts/Ide/Ehlich (Hrsg.) (1992), 255-280.

**Boettcher, Wolfgang** (2004): *Gesprächsführung: Zur Entwicklung der Gesprächsfähigkeiten von Schulleitungsmitgliedern*. Bönen: Druck Verlag Kettler.

**Bondaletov, V.D./Danilina, E.F.** (1970): „Sredstva vyraženiya emocional'no-ekspressivnych ottentkov v russkich ličnych imenach“. In: Nikonov, V.A./Superanskaja, A.V. (Hrsg.) (1970), 194-200.

**Borofsky, Robert** (Hrsg.) (1994): *Assessing Cultural Anthropology*. New York [u.a.]: McGraw-Hill.

**Bouchara, Abdelaziz** (2002): *Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern: ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation*. Tübingen: Niemeyer.

**Boxer, Diana** (2002): *Applying Sociolinguistics: Domains and face-to-face interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

**Boz, Corinne** (in progress): *Cultural difference and academic writing*. Ph.D. Thesis. Sheffield: Sheffield Halam University.

**Braun, Friederike** (1988): *Terms of Address. Problems of patterns and usage in various languages and cultures*. Berlin: Mouton.

**Brenneis, Donald/Lein, Laura** (1977): „'You fruithead': A sociolinguistic approach to children's dispute settlement“. In: Ervin-Tripp/Mitchell-Kernan (1977), 49-65.

**Brinker, Klaus/Sager, Sven F.** (1989): *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung*. Berlin: Schmidt.

**Brinker, Klaus** (et al.) (2001): *Text- und Gesprächslinguistik: ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung = Linguistics of text and conversation*. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft; Bd. 16, Halbbd. 2. Berlin [u.a.]: de Gruyter.

**Brinker, Klaus** (2006): *Linguistische Gesprächsanalyse: eine Einführung*. 4., durchges. und erg. Aufl. Berlin: Schmidt.

**Brinker, Klaus** (2006): *Textlinguistik*. Unveränd. Nachdr. der Erstauf. 1993. Heidelberg: Groos.

**Brown, Roger/Gilman, Albert** (1960): „The Pronouns of Power and Solidarity“. In: Sebeok, Thomas (Hrsg.) (1960): *Style in Language*. Cambridge, Mass: M.I.T. Press, 253-276.

**Brown, Penelope/Levinson, Stephen** (1978): „Universals in language usage: politeness phenomena“. In: Goody, Esther N. (Hrsg.) (1979): *Questions and politeness: strategies in social interaction*. Repr. Cambridge [u.a.]: Cambridge Univ. Pr., 56-289.

**Brown, Penelope/Levinson, Stephen** (1987): *Politeness: some universals in language usage*. Studies in interactional sociolinguistics; 4. Cambridge [u.a.]: Cambridge Univ. Press.

**Brück, Frank** (2002): *Interkulturelles Management. Kulturvergleich Österreich – Deutschland – Schweiz*. Frankfurt/Main: IKO.

**Brünnecke, Karin C.** (1998): *Autorität des Managements*. Wiesbaden: DUV.

**Brunner, Rolf K.** (1981): *Kritisieren, aber richtig: Das aufbauende Kritikgespräch als Führungsmittel im Unternehmen*. Kissing: WEKA-Verlag.

**Brünner, Gisela** (2001): „Gespräche in der Wirtschaft“. In: Brinker (Hrsg.) (2001), 1526-1540.

**Brütting, Richard/Trautmann, Günter** (Hrsg.) (1997): *Dialog und Divergenz: interkulturelle Studien zu Selbst- und Fremdbildern in Europa; Länderschwerpunkte: Italien, Russland, Ex-Jugoslawien, Schweiz und Deutschland*. Frankfurt/Main [u. a.]: Lang.

**Bublitz, Wolfram** (2001): *Englische Pragmatik. Eine Einführung*. Berlin: Schmidt.

**Buchenau, Klaus** (1997): *Die Distanzanrede im Russischen, Polnischen und Deutschen und ihre historischen Hintergründe*. Frankfurt/Main [u. a.]: Lang.

**Bühler, Karl** (1965): *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion von Sprache*. 2. Auflage. Stuttgart: Gustav Fischer Verlag.

**Burkhardt, Armin** (1994): „Abtönungspartikeln im Deutschen: Bedeutung und Genese“. In: *Zeitschrift für germanistische Linguistik*. Berlin [u.a.]: de Gruyter, Bd. 22 (1994), 2, 129-151.

- Černík, V.** (2000): „Učitel'nica v škole: Rečevye i povedenčeskie stereotipy“. In: *Russkaja ženščina – 3. Ot kuharki do muzy: ženščina v kul'ture*. Ekaterinburg: Isd-vo Ural. un-ta, 131-135.
- Černjak, V.D.** (2003): „Rečevoj portret nositelja prostorečija“. In: Krysin (Hrsg.) (2003a), 497-513.
- Chaniotis, Angelos** (2005): „Akzeptanz von Herrschaft durch ritualisierte Dankbarkeit und Erinnerung“. In: *Die Welt der Rituale*. Darmstadt: Wiss. Buchges. 2005, 188-204.
- Cheauré, Elisabeth/Heyder, Carolin** (2002): *Russische Kultur und gender studies*. Berlin: Berlin-Verl. Spitz.
- Clarke, Simon** (1995): *Management and industry in Russia: formal and informal relations in the period of transition*. Aldershot, Hants [u.a.]: Elgar.
- Clemen, Gudrun** (1998): *Hecken in deutschen und englischen Texten der Wirtschaftskommunikation: Eine kontrastive Textanalyse*. Siegen: Dissertation.
- Cole, Peter/Morgan, Jerry L.** (Hrsg.) (1975): *Syntax and Semantics*, Bd. 3, New York [u.a.]: Academic Press.
- Coulmas, Florian** (1979): „Riten des Alltags. Sequenzierungsbedingungen in präfigurierter Rede“. In: Vandeweghe, Willy/Van de Velde, Marc (Hrsg.) (1979): *Bedeutung, Sprechakte und Texte*. Tübingen: Niemeyer, 171-180.
- Coulmas, Florian** (Hrsg.) (1981a): *Conversational routine. Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*. The Hague: Mouton.
- Coulmas, Florian** (1981b): „Poison to your Soul. Thanks and Apologies Contrastively Viewed“. In: Coulmas (Hrsg.) (1981a), 69-92.
- Dehnert, Achim** (1997): *Untersuchung der Selbstmodelle von Managern*. Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.
- De Kadt, Elizabeth** (1997): „Höflichkeit als interkulturelles Phänomen: Zulu im Spannungsverhältnis zwischen Tradition und Modernität“. In: *Acta Germanica*, Bd. 25 (1997), Frankfurt/Main, 69-82.
- De Kadt, Elizabeth** (1998a): „Keeping the kitchen clean: Towards an analysis of English-medium interactions between black people and white people in post-apartheid South Africa“. In: *Multilingua*, Bd. 17 (1998), 2-3, 249-276.
- De Kadt, Elizabeth** (1998b): „The concept of face and its applicability to the Zulu language“. In: *Journal of pragmatics*, Bd. 29 (1998), 2, 173-192.
- Deppermann, Arnulf** (1999): *Gespräche analysieren: eine Einführung in konversationsanalytische Methoden*. Opladen: Leske + Budrich.

- Deppermann, Arnulf** (2000): „Ethnographische Gesprächsanalyse“. In: *Gesprächsforschung-Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*. 1 (<http://www.gespraechsforschung-ozs.de>).
- Devkin, Valentin Dmitrievič** (1996): *Nemecko-russkij slovar' razgovornoj leksiki: svyše 12000 slov i 40000 slovosocetanj*. Izd. 2, stereotipnoe. Moskva: Russkij jazyk.
- Devkin, Valentin Dmitrievič** (2002): *Nemecko-russkij slovar' razgovornoj leksiki*. Moskva: Izdat. ÉTS.
- Diamond, Julie** (1996): *Status and Power in Verbal interaction: A Study of Discourse in a Close-knit Social Network*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Dittrich, Rita** (2001): *Transfer von Lebensstilkonzepten: zu den Voraussetzungen interkultureller Vergleichsforschungen*. Münster [u.a.]: Waxmann.
- Djakova, M. Ju.** (2006): „Kategorija kompromissa v rusckom kommunikativnom soznanii“. In: Lysakova (Hrsg.) (2006), 183-186.
- Dnzoutchep Nguewo, Baudelaire Didier** (2006): *Dankbarkeitsbekundung in Deutschland und Kamerun als kommunikatives und soziokulturelles Phänomen: unter besonderer Berücksichtigung des Gebietes der Bamiléké*. Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.
- Doğançay-Aktuna, Seran/Kamişli, Sibel** (2001): „Linguistics of power and politeness in Turkish: Revelations from speech acts“. In: Bayraktaroğlu/Sifianou (Hrsg.) (2001), 75-104.
- Ebner, Hermann G./Krell, Gertraude** (1991): *Vorgesetztenbeurteilung. Eine Analyse individueller und organisationaler Bedingungen*. Universität Oldenburg.
- Edelmann, Walter** (2000): *Lernpsychologie*. Weinheim: Beltz.
- Ehlich, Konrad** (1992): „On the Historicity of Politeness“. In: Watts/Ide/Ehlich (Hrsg.) (1992), 71-109.
- Ehrhardt, Claus** (2002): *Beziehungsgestaltung und Rationalität: eine linguistische Theorie der Höflichkeit*. Trieste: Ed. Parnaso.
- Engel, Christine** (2000): *Frauen in der Kultur: Tendenzen in Mittel- und Osteuropa nach der Wende*. Innsbruck: Inst. für Sprachwiss.
- Ernst, Peter** (2002): *Pragmalinguistik: Grundlagen. Anwendungen. Probleme*. Berlin: De Gruyter.
- Ertelt-Vieth, Astrid** (1990): *Kulturvergleichende Analyse von Verhalten, Sprache und Bedeutungen im Moskauer Alltag*. Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.
- Ervin-Tripp, Susan/Mitchell-Kernan, Claudia** (1977): *Child discourse*. New York: Academic Press.

**Ervin-Tripp, Susan/Nakamura, Kei/Guo, Jiansheng** (1995): „Shifting face from Asia to Europe“. In: Shibatani, Masayoshi /Thompson, Sandra A. (Hrsg.) (1995): *Essays in Semantics and Pragmatics: In Honor of Charles J. Fillmore*. Amsterdam: John Benjamins, 43-71.

**Falk, Thomas** (2001): *Deutsche Firmen in Russland. Anreize und Hindernisse für unternehmerische Aktivitäten*. Marburg: Tectum Verlag.

**Fenenko, N. A.** (Hrsg.) (2001): *Perevod: jazyk i kul'tura: Materialy meždunarodnoj naučnoj konferencii. – Vyp. 4*. Voronež: VGU.

**Formanowskaja, Natalja I.** (2002a): *Rečevoe obščenie: kommunikativno-pragmatičeskii podchod*. Moskva: Russkij Jazyk.

**Formanowskaja, Natalja I.** (2002b): *Russkij rečevoj etiket: normativnyj sociokul'turnyj kontekst*. Moskva: Russkij Jazyk.

**Formanowskaja, Natalja I.** (2006): *Russkij rečevoj etiket: lingvističeskij aspekty*. 3. izd. Moskva: KomKniga.

**Frankenberg, Hartwig** (1976): *Vorwerfen und rechtfertigen als verbale Teilstrategien der innerfamilialen Interaktion*. Diss. Universität Düsseldorf.

**Frankenberg, Hartwig** (1979): *Familienkonflikte und ihre sprachliche Bewältigung. Ein Beitrag zur pragmalinguistischen Therapieforchung*. Frankfurt/Main: Haag & Herchen.

**Fraser, Bruce** (1998): „Pragmatic Research: Methodological Issues“. In: Mey (Hrsg.) (1998), 710-712.

**Fraser, Bruce** (2001): „The form and function of politeness in conversation“. In: Brinker (Hrsg.) (2001), 1406-1425.

**Fredsted, Elin** (2002): „Über verbale Herausforderungen in deutschen und dänischen Gesprächen“. In: Apeltauer (Hrsg.) (2002), 45-66.

**Friedrich, Paul** (1966): „Structural implications of Russian pronominal usage“. In: Bright, William (Hrsg.) (1966): *Sociolinguistics*. Den Haag: Mouton, 214-259.

**Friedrich, Paul** (1972): „Social Context and Semantic Feature: The Russian Pronominal Usage“. In: Gumperz, John Joseph/Dell Hymes (Hrsg.) (1972): *Directions in Sociolinguistics*. New York: Holt, Rinehart, Winston, 270-300.

**Fritz, Gerd/Hundsnurscher, Franz** (1975): „Sprechaktsequenzen. Überlegungen zur Vorwurf/Rechtfertigungsinteraktion“. In: *Der Deutschunterricht* 27, 81-103.

**Fritz, Gerd/Hundsnurscher, Franz** (Hrsg.) (1994): *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Niemeyer.

**Fröhlich, Peter** (1997): *Kritisieren, aber richtig*. München: Neuer Merkur.

**Fukushima, Saeko** (2000): *Requests and Culture: Politeness in British English and Japanese*. Bern: Lang.

- Geißner, Helmut** (1995): „ Klären und Streiten“. In: Beck (Hrsg.) (1995), 11-38.
- Giles, Howard/Robinson, W. Peter** (Hrsg.) (1990): *Handbook of language and social psychology*. Chichester: Wiley.
- Girtler, Roland** (2001): *Methoden der Feldforschung*. 4., völlig neu bearb. Aufl. Wien [u.a.]: Böhlau.
- Girtler, Roland** (2004): *10 Gebote der Feldforschung*. Wien: LIT.
- Girtler, Roland** (2006a): *Ein Lesebuch: das Beste vom vagabundierenden Kulturwissenschaftler*. Wien [u.a.]: Böhlau.
- Girtler, Roland** (2006b): *Kulturanthropologie: eine Einführung*. Wien [u.a.]: LIT-Verl.
- Gladrow, Wolfgang** (1995): „Zur Spezifik von Normen der russischen Umgangssprache“. In: Müller (Hrsg.) (1995), 65-72.
- Gladrow, Wolfgang/Heyl, Sonja** (Hrsg.) (1996): *Slawische und deutsche Sprachwelt. Typologische Spezifika der slawischen Sprachen im Vergleich mit dem Deutschen*. Berliner Slawistische Arbeiten, Band 1. Berlin [u.a.]: Lang.
- Glick, Douglas J.** (1996): „A reappraisal of Brown and Levinson’s ‘Politeness: Some Universals of Language Use’, eighteen years later“. In: *Semiotica*. Bd. 109 (1996), 1-2, 141-172.
- Goffman, Erving** (1967): *Interactional Ritual: Essays on Face to Face Behaviour*. New York: Doubleday.
- Goffman, Erving** (1999/1967): „On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction“. In: Jaworski, Adam/Coupland, Nikolas (Hrsg.): *The Discourse Reader*. London: Routledge, 306-321.
- Goldin, Valentin Evseevič** (1983): *Reč' i etiket: kniga dlja vneklas. čtenija učaščichsja 7-8 kl.* Moskva: Prosveščenie.
- Gol'din Valentin E./Sirotinina Ol'ga B./Jagubova Marina A.** (2002): *Russkij jazyk i kul'tura reči*. Moskva: Editorial URSS.
- Goletiani, Liana** (2003): *Kommunikativnaja neudača v dialoge. Na materiale russkogo i ukrainskogo jazykov*. München: Otto Sagner.
- Good, David A.** (1999): „Communicative success vs. failure“. In: Verschueren, Jef/Östman, Jan-Ola/Blommaert, Jan/Bulcaen, Chris (Hrsg.) (1999): *Handbook of Pragmatics*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 1-19.
- Grainger, Karen** (2002): „Politeness or impoliteness? Verbal play on the hospital ward“. In: *English Studies: Working Papers on the Web*. <http://www/shu.ac.uk./wpw.wpw.htm>
- Graudina L. K./Širjaev E. N.** (Hrsg.) (1996): *Kul'tura russkoj reči i effektivnost' obščeniya*. Moskva: Nauka.

- Graudina L. K./Širjaev E. N.** (Hrsg.) (2000): *Kul'tura russkoj reči*. Moskva: Norma.
- Grice, Herbert Paul** (1975/1979): „Logik und Konversation“. In: Hoffmann, Ludger: *Sprachwissenschaft: ein Reader*. 2., verb. Aufl. Berlin [u.a.]: de Gruyter, 1996, 163-182. [Original: „Logic and conversation“. In: Cole/Morgan (Hrsg.) (1975), 41-58.]
- Grice, H. Paul** (1989): *Studies in the ways of words*. Cambridge, London: Harvard University Press.
- Grißhammer, Rolf** (1995): „Konfliktrhetorik – Methoden des Streitens“. In: Beck (Hrsg.) (1995), 205-260.
- Gruber, Helmut** (1996): *Streitgespräche: Zur Pragmatik einer Diskursform*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Gu, Yueguo** (1990): „Politeness phenomena in Modern Chinese“. In: *Journal of Pragmatics* 14, 237-257.
- Gulyanska, Maya** (2005): *Ost-West-Unterschiede in wirtschaftsrelevanten Teilen der Persönlichkeit: Veränderung und Veränderbarkeit von Schlüsselqualifikationen bei osteuropäischen IT-Fachkräften in Deutschland*. Bochum: Dissertation.  
Internet-Adresse: <http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/dissts/Bochum/Gulyanska2005.pdf>
- Gumperz, John Joseph/Hymes, Dell** (Hrsg.) (1972): *Directions in sociolinguistics*. New York [u.a.]: Holt, Rinehart and Winston.
- Günthner, Susanne** (1993): *Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation: Analysen deutsch-chinesischer Gespräche*. Tübingen: Niemeyer.
- Günthner, Susanne** (1996): „Male-female speaking practices across cultures“. In: Hellinger/Ammon (Hrsg.), 447-473.
- Günthner, Susanne** (1997): „Stilisierungsverfahren in der Redewiedergabe – Die ‚Überlagerung von Stimmen‘ als Mittel der moralischen Verurteilung in Vorwurfsrekonstruktionen“. In: Selting/Sandig (Hrsg.), 94-122.
- Günthner, Susanne** (2000): „Höflichkeitspraktiken in der interkulturellen Kommunikation – am Beispiel chinesisch-deutscher Interaktionen“. In: Lüger (Hrsg.) (2000), 295-313.
- Günthner, Susanne** (2000): *Vorwurfsaktivitäten in der Alltagsinteraktion: grammatische, prosodische, rhetorisch-stilistische und interaktive Verfahren bei der Konstruktion kommunikativer Muster und Gattungen*. Tübingen: Niemeyer.
- Hahn, Heinz** (Hrsg.) (1999): *Kulturunterschiede: interdisziplinäre Konzepte zu kollektiven Identitäten und Mentalitäten*. Frankfurt/Main: IKO-Verl.
- Hakamada, Irina** (2006): *SEX v bol'šoj politike. Samoučitel' self-made woman*. Moskva: „Novaja Gazeta“.
- Halliday, Michael A.K.** (1978): *Language as Social Semiotic: The Social Interpretation of Language and Meaning*. Baltimore: University Park Press.

**Hannerz, Ulf** (1992): *Cultural Complexity. Studies in the Social Organization of Meaning*. New York: Columbia University Press.

**Hansen, Klaus P.** (2000): *Kultur und Kulturwissenschaft: eine Einführung*. 2., vollst. überarb. und erw. Aufl. Tübingen, Basel: Francke.

**Harras, Gisela** (1983): *Handlungssprache und Sprechhandlung: eine Einführung in die handlungstheoretischen Grundlagen*. Berlin/New York: De Gruyter.

**Hartmann, Dieter** (1973): „Begrüßungen und Begrüßungsrituale“. In: *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 1, 133-162.

**Hartung, Martin** (2002): *Ironie in der Alltagssprache: eine gesprächsanalytische Untersuchung*. Radolfzell: Verlag/Gesprächsforschung.  
<http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/pdf/ironie.pdf>

**Helbig, Gerhard/Helbig, Agnes** (1995): *Deutsche Partikeln - richtig gebraucht?* 1. Aufl. Leipzig [u.a.]: Langenscheidt, Verl. Enzyklopädie.

**Held, Gudrun** (1995): *Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theoriebildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Dankessituationen*. Tübingen: Narr.

**Held, Gudrun** (1996): „Two polite speech acts in contrastive view: Aspects of the realization of requesting and thanking in French and Italian“. In: Hellinger/Ammon (Hrsg.) (1996), 363-384.

**Held, Gudrun** (2001): „Richtig kritisieren – eine Frage des höflichen Stils? Überlegungen anhand italienischer, französischer und österreichischer Beispiele“. In: Lüger (Hrsg.) (2001), 113-127.

**Hellinger, Marlis** (1990): *Kontrastive feministische Linguistik: Mechanismen sprachlicher Diskriminierung im Englischen und Deutschen*. 1. Aufl. Ismaning: Hueber.

**Hellinger, Marlis/Bußmann, Hadumod** (Hrsg.) (2001-): *Gender across languages: the linguistic representation of women and men*. Amsterdam [u.a.]: Benjamins.

**Hellinger, Marlis** (2001): *Gender across languages*; Vol. 1. Impact; 9.

**Hellinger, Marlis** (2002): *Gender across languages*; Vol. 2. Impact; 10.

**Hellinger, Marlis** (2003): *Gender across languages*; Vol. 3. Impact; 11.

**Hellinger, Marlis/Ammon, Ulrich** (1996): *Contrastive sociolinguistics*. Berlin [u.a.]: de Gruyter.

**Henne, Helmut/Rehbock, Helmut** (1982): *Einführung in die Gesprächsanalyse*. 2. Aufl. Berlin/New York: de Gruyter.

**Henriksson, Carola** (2004): *Konfliktäre Sprechhandlungen: Eine Untersuchung der Sprechakte „Vorwurf“, „Drohung“ und „konfliktäre Warnung“*. Stockholm: Almqvist & Wiksell Internat.

**Hindelang, Götz** (1983): *Einführung in die Sprechakttheorie*. Tübingen: Niemeyer.

**Hindelang, Götz** (1994): „Sprechakttheoretische Dialoganalyse“. In: Fritz/Hundsnurscher (Hrsg.) (1994), 95-112.

**Hiraga, Masako K. /Turner, Joan M.** (1996): „Differing perceptions of face in British and Japanese academic settings“. In: *Language Sciences* 18 (3-4), 605-627.

**Hirschon, Renée** (2001): „Freedom, solidarity and obligation: The socio-cultural context of Greek politeness“. In: Bayraktaroğlu/Sifianou (Hrsg.) (2001), 17-42.

**Hofer, Madeleine** (1995): „Argumentieren in der Schule“. In: Beck (Hrsg.) (1995), 113-172.

**Hofstede, Gert** (2001): *Lokales Denken, globales Handeln. Interkulturelle Zusammenarbeit*. München: DTW.

**Holly, Werner** (1976): „Selbst- und Partnereinschätzungen in Gesprächen“. In: Weber, Heinrich/Weydt, Harald (Hrsg.): *Sprachtheorie und Pragmatik*. Bd. 1. Tübingen: Niemeyer, 175-186.

**Holly, Werner** (1979): *Imagearbeit in Gesprächen. Zur linguistischen Beschreibung des Beziehungsaspekts*. Tübingen: Niemeyer.

**Holly, Werner** (1992): „Holistische Dialoganalyse. Anmerkungen zur "Methode" pragmatischer Textanalyse“. In: Stati, Sorin/Weigand, Edda (Hrsg.) (1992): *Methodologie der Dialoganalyse*. (= Beiträge zur Dialogforschung, Bd. 3.). Tübingen: Niemeyer, 15 - 40.

**Holly, Werner** (2001): „Beziehungsmanagement und Imagearbeit“. In: Brinker (Hrsg.) (2001), 1382-1393.

**Holmes, Janet** (1995): *Women, men and politeness*. London/New York: Longman.

**House, Juliane** (1996): „Contrastive discourse analysis and misunderstanding: The case of German and English“. In: Hellinger/Ammon (Hrsg.) (1996), 345-361.

**House, Juliane/Kasper, Gabriele** (1981): „Politeness markers in English and German“. In: Coulmas (Hrsg.) (1981a), 157-185.

**Hradil, Stefan** (1987): *Sozialstrukturanalyse in einer fortgeschrittenen Gesellschaft: von Klassen und Schichten zu Lagen und Milieus*. Opladen: Leske + Budrich.

**Hradil, Stefan** (1990): „Individualisierung, Pluralisierung, Polarisierung: Was ist von den Schichten und Klassen geblieben?“. In: Hettlage, Robert (Hrsg.): *Die Bundesrepublik. Eine historische Bilanz*. München: Beck, 111-138.

**Ide, Sachiko** (1989): „Formal Forms and Discernment: Neglected Aspects of Linguistic Politeness“. In: *Multilingua*, 8, H. 2, 223-248.

**Issers, Oksana Sergeevna** (2003): *Kommunikativnye strategii i taktiki russkoj reči*. Izd. 3., stereotipnoe. Moskva: URSS.

**Jachnow, Helmut** (1974): „Zur sozialen Implikation des Gebrauchs von Anredepronomen (mit besonderer Berücksichtigung des Russischen)“. In: *Zeitschrift für slawische Philologie* 37, 1974, 343-355.

**Jakobson, Roman** (1981): „Linguistics and Poetics“. In: ders., *Selected Writings*, Bd. 3, *Poetry of Grammar and Grammar of Poetry*. The Hague/Paris: Mouton, 18-51.

**Kaiser, Guido** (2000): *Konstruktives Kritisieren. Grundlagen und Fallbeispiele*. Paderborn: IFB-Verl.

**Kakavá, Christina** (1993): *Negotiation of disagreement by Greeks in conversations and classroom discourse*. PhD Dissertation. Georgetown University: Washington, DC.

**Kakavá, Christina** (2003): „Discourse and Conflict“. In: Schifffrin/Tannen/Hamilton (Hrsg.) (2003), 650-670.

**Kallmeyer, Werner** (Hrsg.) (1996): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*. Tübingen: Narr.

**Kantorczyk, Ursula** (1996): „Störfaktoren in einem mündlichen Gespräch. Versuch ihrer sprachlichen Bewältigung im Russischen und Deutschen“. In: Gladrow/Heyl (Hrsg.) (1996), 105-115.

**Kantorczyk, Ursula** (2001): „Sprachwandel des Russischen am Ende des 20. und zu Beginn des 21. Jahrhunderts?“ In: dies. (Hrsg.) (2001), 117-132.

**Kantorczyk, Ursula** (Hrsg.) (2001): *Sprachwandel des Russischen im Transformationsprozess am Ende des 20. und zu Beginn des 21. Jahrhunderts*. Rostock: Univ., Philosophische Fakultät.

**Kantorczyk, Ursula** (2003): „Kommunikatywne funkcje grzeczności językowej“. In: Iwan, Krystyna/Komorowska, Ewa (Hrsg.): *Dialog Kultur w nowej Europie*. Szczecin: Wydawnictwo naukowe uniwersytetu szczecińskiego, 227-236.

**Kantorczyk, Ursula** (2007a): „Pragmalinguistik als Beschreibungsansatz für Aufforderungshandlungen“. In: Kantorczyk/Walter (Hrsg.), 33-41.

**Kantorczyk, Ursula** (2007b): „Die Aufforderungshandlung ‚Bitten‘“. In: Kantorczyk, Ursula/Komorowska, Ewa (Hrsg.) (2007): *Dialog Kultur. Leksyka. Semantyka. Pragmatika*. Szczecin, Rostock: Univer., 23-34.

**Kantorczyk, Ursula/Walter, Harry** (Hrsg.) (2007): *Eigenes und Fremdes in der Slavia. Festschrift für Ewa Komorowska zum 50. Geburtstag*. Greifswald [u.a.]: Inst. für Slawistik.

**Kaschuba, Wolfgang** (Hrsg.) (1995): *Kulturen – Identitäten – Diskurse. Perspektiven Europäischer Ethnologie*. Berlin: Akademie Verlag.

**Kasher, Asa** (1986): „Politeness and Rationality“. In: Johansen, Jørgen Dines/Sonne, Harly (Hrsg.) (1986): *Pragmatics and Linguistics. Festschrift for Jacob L. Mey on his 60th birthday 30<sup>th</sup> oktober 1986*. Odense: Odense University Press, 103-114.

**Kasper, Gabriele** (1990): „Linguistic Politeness: Current Research Issues“. In: *Journal of Pragmatics* 14, 193-218.

**Kasper, Gabriele** (1998): „Politeness“. In: Mey (Hrsg.) (1998), 677-684.

**Katriel, Tamar** (1986): *Talking Straight: ‚Dugri‘ Speech in Israeli Sabra Culture*. Cambridge: CUP.

**Keller, Rudi** (1987): „Kooperation und Eigennutz“. In: Liedtke/Keller (Hrsg.) (1987), 3-14.

**Keller, Rudi** (1995): *Zeichentheorie. Zu einer Theorie semiotischen Wissens*. Tübingen: Francke (UTB).

**Kern, Friederike** (2000): *Kulturen der Selbstdarstellung. Ost- und Westdeutsche in Bewerbungsgesprächen*. Wiesbaden: DUV.

**Kienpointner, Manfred** (1997): „Varieties of rudeness: types and functions of impolite utterances“. In: *Functions of Language*, 4/2, 251-287.

**Kitajgorodskaja, Margarita V./Rosanova, Natal’ja N.** (2003): „Rečevoe obščenie v neier-arhizovannyh obščnostjach govorjaščich: rynek“. In: Krysin (Hrsg.) (2003a), 403-454.

**Kitajgorodskaja, M.V./Rosanova, N.N.** (2003): „Sovremennaja političeskaja komunikacija“. In: Krysin (Hrsg.) (2003a), 151-239.

**Kitajgorodskaja, M.V./Rosanova, N.N.** (2003): „Sovremennoje gorodskoje obščenie: tipy kommunikativnyh situacij i ich žanrovaja realizacija (na primere Moskvy)“. In: Krysin (Hrsg.) (2003a), 103-126.

**Kitajgorodskaja, M.V./Rožanova, N.N.** (1996): „Ustnyj tekst kak istočnik sociokul’turnoj informacii“. In: Rožanova, N.N. (Hrsg.) (1996): *Poetika. Stilistika. Jazyk i kul’tura. Pamjati T.G. Vinokur*. Moskva: Nauka.

**Kitajgorodskaja, M.V./Rožanova, N.N.** (2001): „Reč moskvičej: kommunikativno-kul’turologičeskij aspekt“. In: *Voprosy jazykoznanija*. Moskva: Nauka, (2001), 5, 121-123.

**Klemm, Michael** (2000): *Zuschauerkommunikation. Formen und Funktionen der alltäglichen kommunikativen Fernsehaneignung*. Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.

**Koester-Thoma, Soja** (1995): „Die Anrede an einen unbekanntes Adressaten im Russischen“. In: Gladrow, Wolfgang (Hrsg.) (1995): *Das Russische in seiner Geschichte, Gegenwart und Literatur. Festschrift für Erika Günther*. Specimina Philologiae Slavicae, 105. München: Sagner, 152-161.

**Koester-Thoma, Soja** (1995): „Sprachnorm und Sprachnormwandel in der russischen Gegenwartssprache“. In: Müller (1995), 129-140.

**Kohli, Martin/Zapf, Wolfgang** (Hrsg.) (1998): *Gesellschaft ohne Klassen? Politik des Sozialen wider Ausgrenzung und Repression*. Bielefeld: Kleine.

**Kohnen, Thomas** (1987): *Zurückweisungen in Diskussionen: Die Konzeption einer Sprechhandlungstheorie als Basis einer empirisch orientierten Konversationsanalyse*. Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.

**Kohz, Armin** (1982): *Linguistische Aspekte des Anredeverhaltens. Untersuchungen am Deutschen und Schwedischen; mit einer selektiven Bibliographie zur Linguistik*. Tübingen: Narr.

**Koltunova, Marija V.** (2002): *Jazyk i delovoe obščenie: Normy, ritorika, etiket*. Moskva: Ekonom. Lit.

**Kopylenko, M. M.** (1972): „Ob etikete obraščeniija“. In: Vereščagin, E.M./ Kostomarova, V.G. (Hrsg.): *Stranovedenie i prepodavanje ruskogo jazyka inostrancam*. Moskva, 91-97.

**Korf, Claus-Dieter** (1992): *Das Kritikgespräch. Anleitung, Erfahrungsregeln, rhetorische Hilfen für das Führungsgespräch mit dem Mitarbeiter*. Pinneberg: C-D-Korf-Verlag.

**Kotthof, Hermann** (1997): *Führungskräfte im Wandel der Firmenkultur: Quasi-Unternehmer oder Arbeitnehmer?* (Forschung aus der Hans-Böckler-Stiftung; 2). Berlin: Ed.Sigma.

**Kotthoff, Helga** (1989): „Stilunterschiede in argumentativen Gesprächen oder zum Gesellschaftswert von Dissens“. In: Selting/Hinnenkamp (Hrsg.) (1989), 187-202.

**Kotthoff, Helga** (1998): *Spaß verstehen. Zur Pragmatik von konversationellem Humor*. Tübingen: Niemeyer.

**Kotthoff, Helga** (2003): „Aspekte der Höflichkeit im Vergleich der Kulturen“. In: *Muttersprache: Vierteljahresschrift für deutsche Sprache*. Bd. 113 (2003), 4, 289-306.

**Krahwinkel, Hans-Jürgen** (1999): *Manageridentitäten. Orientierungsmuster und Verhalten des leitenden Managements im Globalisierungskontext*. Münster: LIT Verlag.

**Kray, Ralph/Pfeiffer, K. Ludwig/Studer, Thomas** (Hrsg.): *Autorität: Spektren harter Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

**Krongauz, Maksim Anisimovič** (2003): „Rečevoj etiket i my“. In: *Moskovskij lingvističeskij žurnal*, Bd. 7 (2003), 2, 7-8.

**Krongauz, Maksim Anisimovič** (2004): „Russkij rečevoj etiket na rubeže vekov“. In: *Russian linguistics*, Bd. 28 (2004), 2, 163-188.

**Krysin, Leonid P.** (Hrsg.) (2003a): *Sovremennyj russkij jazyk: social'naja i funkcional'naja differenciacija*. Moskva: Jazyki Slavjanskoj Kul'tury.

**Krysin, Leonid P.** (2003b): „Kodovye pereklučeniija v rečevom povedenii govorjaščich“. In: ders. (Hrsg.) (2003a), 375-379.

- Krysin, Leonid P.** (2003c): „Rečevoe obščenie v social'no neodnorodnoj srede“. In: ders. (Hrsg.) (2003a), 367-374.
- Krysin, Leonid P.** (2003d): „Rečevoj portret predstavitelja intelligencii“. In: ders. (Hrsg.) (2003a), 483-495.
- Krysin, Leonid P.** (2005): „Russkoe slovo, svoe i čužoe: issledovanija po sovremennomu russkomu jazyku i sociolingvistike“. In: *Voprosy jazykoznanija*. Moskva: Nauka, (2005), 5, 117-122.
- Krystyna, Iwan** (2001): „Sub'ektivnyi obraz Rossii v soznanii pol'skich i nemeckich studentov“. In: Kantorczyk (Hrsg.) (2001a), 145-152.
- Kuhn, Elisabeth D.** (1992): *Gender and Authority: classroom diplomacy at German and American universities*. Tübingen: Narr.
- Kupina, Natal'ja A.** (Hrsg.) (1994): *Čelovek - tekst - kul'tura*. Ekaterinburg: Institut Razvitija Regional'nogo Obrazovanija.
- Kupina, Natal'ja A.** (1995): *Totalitarnyj jazyk: slovar i rečevye reakcii*. Ekaterinburg [u.a.]: Izd-vo Ural. Un-ta.
- Kupina, Natal'ja A.** (1999): *Jazykovoe soprotivlenie v kontekste totalitarnej kul'tury*. Ekaterinburg: Izdat. Ural'skogo univ.
- Kupina, Natal'ja A.** (2000a): *Kul'turno-rečevaja situacija v sovremennoj Rossii*. Ekaterinburg: Izdat. Ural'skogo Univ.
- Kupina, Natal'ja A.** (2000b): *Russkaja ženščina. Ot kucharki do muzy: ženščina v kul'ture. Materialy teoretičeskogo seminara 24 maja 2000*. Ekaterinburg: Izdat. Ural'skogo Univ.
- Kupina, Natal'ja A.** (2002): „Lingvističeskie problemy tolerantnosti“. In: *Mir russkogo slova* (2002), 5, 22-27.
- Kupina, Natal'ja A.** (2004): „Sovremennyj russkij jazyk: social'naja i funkcional'naja differenciacija“. In: *Voprosy jazykoznanija*, 3, 114-122.
- Kuzmenkova, Yulia B.** (2005): *Ot tradicij kul'tury k normam rečevogo povedenija britancev, amerikancev i rossijan*. Moskva: Izd. dom GU VŠĚ.
- Lamnek, Siegfried** (2005): *Qualitative Sozialforschung: Lehrbuch*. 4., vollst. überarb. Aufl. Weinheim [u.a.]: Beltz.
- Lange, Willi** (1984): *Aspekte der Höflichkeit. Überlegungen am Beispiel der Entschuldigungen im Deutschen*. Frankfurt/Main [u. a.]: Lang.
- Laudien, Susanne** (2001): „Fitnesstraining für den Geschäftskontakt mit Russen“. In: Kantorczyk (Hrsg.) (2001a), 97-108.
- Lazari, Andrzej** (1995) (Hrsg.): *Ideas in Russia. The Russian Mentality: Lexicon. Interdisciplinary Team of Soviet Studies at the University of Lodz*. Katowice: 'Slask.

- Lazurenko, E. Ju.** (2006): „Rečevoe povedenie rukovoditelej“. In: Lysakova (Hrsg.) (2006), 187-190.
- Leech, Geoffrey N.** (1977): „Language and Tact“. *L.A.U.T. Paper 46*, Trier: Linguistic Agency University of Trier.
- Leech, Geoffrey N.** (1983): *Principles of Pragmatics*. London, New York: Longman.
- Leech, Geoffrey/Svartvik, Jan** (1975): *A communicative grammar of English*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Leicher, Rolf** (1995): *So führt man Kritikgespräche richtig*. Renningen-Malmsheim: Expert-Verl.
- Lettke, Frank** (1996): *Habitus und Strategien ostdeutscher Unternehmer. Eine qualitativ-empirische Analyse unternehmerischen Handelns*. Band 2. München, Mering: Rainer Hampp.
- Levinson, Stephen C.** (2000): *Pragmatik*. Neu übersetzt von Martina Wiese. Tübingen: Niemeyer.
- Liedtke, Frank/Keller, Rudi** (Hrsg.) (1987): *Kommunikation und Kooperation*. Tübingen: Niemeyer.
- Lim, Tae-Seop/Bowers, John W.** (1991): „Facework, solidarity, approbation and tact“. In: *Human Communication Research* 17/3, 415-450.
- Löffler, Heinrich** (1994): „Soziolinguistische Kommunikationsanalyse“. In: Fritz/Hundsnurscher (Hrsg.) (1994), 37-50.
- Löwe, Barbara** (2004): *Kulturschock Russland*. 4., akt. Auflage. Bielefeld: Reise-Know-How-Verl. Rump.
- Lüger, Heinz-Helmut** (1993): *Routinen und Rituale in der Alltagskommunikation*. Tübingen [u.a.]: DIFF.
- Lüger, Heinz-Helmut** (Hrsg.) (2001): *Höflichkeitsstile*. Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.
- Luginbühl, Martin** (1999): *Gewalt im Gespräch: verbale Gewalt in politischen Fernsehdiskussionen am Beispiel der "Arena"*. Bern [u.a.]: Lang.
- Luhmann, Niklas** (1992): *Universität als Milieu*. Bielefeld: Haux.
- Lyons, John** (1980): „Pronouns of address in Anna Karenina: the stylistics of bilingualism and the impossibility of translation“. In: Greenbaum, Sidney/Leech, Geoffrey/Svartvik, Jan (Hrsg.) (1980): *Studies in English Linguistics For Randolph Quirk*. New York: Longman Inc, 235-249.
- Lysakova, Irina P.** (Hrsg.) (2006): *Russkij jazyk kak inostrannyj: teorija, issledovanija, praktika. Vypusk VIII*. St.-Peterburg: RGPU im. A. I. Gercena.

- Malinowski, Bronislaw** (1923): „The problem of meaning of primitive languages“. In: Ogden, C. K./Richards, I. A. (1923): *The meaning of meaning. A study of the influence of language upon thought and of the science of symbolism*. London: Routledge.
- Mao, LuMing Robert** (1994): „Beyond politeness theory: ‘face’ revisited and renewed“. In: *Journal of Pragmatics*, 21/5, 451-486.
- Marschall, Wolfgang** (1999): „Wozu die Kulturwissenschaften da sind“. In: Anderegg, Johannes [et al.] (Hrsg.) (1999): *Kulturwissenschaften: Positionen und Perspektiven*. Bielefeld: Aisthesis-Verlag, 19-30.
- Martin, Albert/Drees, Volker** (2001): *Konstruktive Kritik. Zur Durchführung von Kritikgesprächen*. Schriften aus dem Institut für Mittelstandsforschung. Universität Lüneburg.
- Marty, Anton** (1965): *Psyche und Sprachstruktur*. Mit einer Einleitung und Anmerkungen. Herausgegeben von Otto Funke. Zweite Auflage. Bern: Francke.
- Matiaske, Wenzel** (1992): *Wertorientierungen und Führungsstil: Ergebnisse einer Felduntersuchung zum Führungsstil leitender Angestellter*. Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.
- Matoba, Kazuma** (1996): „Referential perspective in speech acts: A comparison between German and Japanese“. In: Hellinger/Ammon (Hrsg.) (1996), 411-445.
- Matsumoto, Yoshiko** (1988): „Re-examination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese“. In: *Journal of Pragmatics* 12, 403-426.
- McKee, Rachel K./Carlson, Bruce** (2000): *Mut zum Wandel: Das GRID-Führungsmodell*. München: Econ Verlag.
- Meier, Rolf** (1997): *Richtig kritisieren: Erfolgsmerkmale, Praxis, Maßnahmen*. Regensburg [u.a.]: Fit for Business.
- Mey, Jacob L.** (1993): *Pragmatics: an introduction*. Oxford [u.a.]: Blackwell.
- Mey, Jacob L.** (Hrsg.) (1998): *Concise encyclopedia of pragmatics*. Amsterdam [u.a.]: Elsevier
- Meyer-Faje, Arnold** (1985): *Der Betrieb im Wandel: Konsequenzen für Struktur, Kommunikation, Motivation und Autorität als wesentliche Inhalte einer modernen Führungslehre*. Bern, Stuttgart: Paul Haupt.
- Milehina, T. A.** (2003): „Rečevoj portret biznesmena“. In: Krysin (Hrsg.) (2003a), 515-526.
- Mills, Margaret H.** (1990): *Topics in colloquial Russian*. New York [u.a.]: Lang.
- Mills, Sara** (2003): *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Molnár, Anna** (2002): *Die Grammatikalisierung deutscher Modalpartikeln: Fallstudien*. – Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.

**Moskovkin, L. V.** (2006): „Ličnostno orientirovanoe obučenie i ego tipičnye sledstvija“. In: Lysakova (Hrsg.) (2006), 231-235.

**Muckenhaupt, Manfred** (1978): *Lernziel sprachliches Handeln: Beispiele für einen kommunikativen Sprachunterricht in der Sekundarstufe 1*. München: Ehrenwirth.

**Mühlmann, Wilhelm Emil** (1964): *Rassen, Ethnien, Kulturen: moderne Ethnologie*. Neuwied [u.a.]: Luchterhand.

**Müller, Oskar** (Hrsg.) (1995): *Sprachnormen und Sprachnormwandel in gegenwärtigen europäischen Sprachen: Beiträge zur gleichnamigen Fachkonferenz, November 1994, am Fachbereich Sprach- und Literaturwissenschaften der Universität Rostock*. Rostock: Univ.: Fachbereich Sprach- und Literaturwissenschaften.

**Müller, Andreas P.** (1997): „Inferiorität und Superiorität verbalen Verhaltens: Zu den ‚Rollenstilen‘ von Vorgesetzten und Angestellten“. In: Selting/Sandig (Hrsg.) (1997), 217-253.

**Müllerová, Olga** (1987): „The Influence of Social Roles of Participants on Group and Interpersonal Verbal Communication“. In: Chloupek, Jan/Nekvapil, Jirí (Hrsg.) (1987): *Reader in Czech sociolinguistics*. Amsterdam, 176-194.

**Muntigl, Peter/Turnbull, William** (1998): „Conversational structure and facework in arguing“. In: *Journal of Pragmatics*, 29, 225-56.

**Nekula, Marek** (1996): *System der Partikeln im Deutschen und Tschechischen: unter besonderer Berücksichtigung der Abtönungspartikeln*. Tübingen: Niemeyer.

**Neumann, Peter** (2003): „Gespräche mit Mitarbeitern effizient führen“. In: von Rosenstiel/Regnet/Domsch (Hrsg.) (2003), 253-268.

**Nikolaeva, T. M.** (1991): „‘Sociolingvističeskij portret’ i metody ego opisanija“. In: Dmitrieva, O. L. (Hrsg.) (1991): *Russkij jazyk i sovremennost’: Problemy i perspektivy razvitija russistiki*. Dokl. vsesojuz. nauč. konf. Č. 2. Moskva.

**Nikonov, V.A./Superanskaja, A.V.** (Hrsg.) (1970): *Antroponimika*. Moskva: Nauka.

**Nixdorf, Nina** (2002): *Höflichkeit im Englischen, Deutschen, Russischen. Ein interkultureller Vergleich am Beispiel von Ablehnungen und Komplimentwiederungen*. Marburg: Tectum Verlag.

**Novikova, N. S.** (2006): „Kommunikativnaja norma i lingvističeskie problemy mežkul’turnoj komunikacii“. In: *Filologičeskie nauki*, 2, 93-100.

**Pankeev, Ivan Alekseevič** (1999): *Enciklopedija etiketa*. Moskva: Olma-Press.

**Paoletti, Isabella** (1998): „Handling ‘incoherence’ according to the speakers’ on-site categorisation“. In: Antaki, Charles/Widdicombe, Sue (Hrsg.): *Identities in Talk*. London: Sage, 170-190.

**Park, Song Chol** (2000): *Kommunikative Indirektheit: Eine Untersuchung ihrer sprachtheoretischen Relevanz sowie ihrer Funktionsweise und Leistung*. Münster [u.a.]: Lit.-Verl.

**Pearce, Barnett W.** (1994): *Interpersonal Communication: Making Social Worlds*. New York, NY: HarperCollinsCollegePublishers.

**Petermann, Jürgen/Hansen-Kokoruš, Renate/Bill, Tamara** (1995): *Russisch-deutsches phraseologisches Wörterbuch*. 1. Aufl. Leipzig [u.a.]: Langenscheidt.

**Petschniker, Mario** (2001): *Kommunikation - Konflikt - Hierarchie: die Schwierigkeit im Umgang mit indirekter Kommunikation und nicht auflösbaren Konflikten in hierarchischen Betrieben*. 2., durchges. Aufl. Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.

**Pusch, Luise F.** (1990): *Alle Menschen werden Schwestern: feministische Sprachkritik*. Erstausg., 1. Aufl. Frankfurt/Main: Suhrkamp.

**Pusch, Luise F.** (1999): *Die Frau ist nicht der Rede wert: Aufsätze, Reden und Glossen*. 1. Aufl. Frankfurt/Main: Suhrkamp-Taschenbuch-Verl.

**Quasthoff, Uta M.** (1996): „Narrative universals? Some consideration and perspectives“. In: Hellinger/Ammon (Hrsg.), 475-495.

**Radden, Günter** (2005): „Verhaltensaspekte in der Sprache: ‚Höflichkeit‘ im Englischen“. In: Dose, Gerd/Schmidt, Johann N./Tiedje, Egon (Hrsg.) (2005): *So nah und doch so fern: Englische Mentalität und ‚Englishness‘ in Kultur, Gesellschaft und Alltag*. München: Lincom, 141-159.

Internetadresse:

[http://www.sign-lang.uni-hamburg.de/fb07/EnglS/Materialien\\_Profs/hoeflichkeit.pdf](http://www.sign-lang.uni-hamburg.de/fb07/EnglS/Materialien_Profs/hoeflichkeit.pdf)

**Radevič-Vynnyč'kyj, Jaroslav** (2001): *Ėtyket i kul'tura spilkuvannja*. L'viv: SPOLOM.

**Rathmayr, Renate** (1996a): „Höflichkeit als kulturspezifisches Konzept: Russisch im Vergleich“. In: Ohnheiser, Ingeborg (Hrsg.) (1996): *Wechselbeziehungen zwischen slawischen Sprachen, Literaturen und Kulturen in Vergangenheit und Gegenwart*. Innsbruck: Universität Innsbruck, 174-185.

**Rathmayr, Renate** (1996b): *Pragmatik der Entschuldigungen. Vergleichende Untersuchung am Beispiel der russischen Sprache und Kultur*. Köln, Weimar, Wien: Böhlau.

**Regnet, Erika** (2003): „Kommunikation als Führungsaufgabe“. In: von Rosenstiel/Regnet/Domsch (Hrsg.) (2003), 243-252.

**Resch, Martin** (1994): *Wenn Arbeit krank macht*. Frankfurt/Main, Berlin: Ullstein.

**Rogers, Carl R.** (1942/1999): *Die nicht-direktive Beratung. Counseling and Psychotherapy*. 10. Aufl. Frankfurt/Main: Fischer.

**Rolf, Eckard** (1997): *Illokutionäre Kräfte: Grundbegriffe der Illokutionslogik*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

**Roth, Juliana** (1994): „Die Bedeutung kulturell geprägter Orientierungen für die Gestaltung deutsch-russischer Unternehmungen“. In: *WiRO*, Bd. 3, Heft 7/1994, München: Beck, 237-242.

**Roth, Juliana** (1997): „Das Entziffern einer fremden Kultur. Aus der Praxis deutsch-russischer Interaktionen“. In: Hahn (Hrsg.) (1999), 95-108.

**Samara Research Group** (1995): „Paternalism in Russian Enterprises: Our Understanding“. In: Clarke (Hrsg.) (1995), 128-138.

**Ščerbinina, Julija V.** (2004): *Russkij jazyk: rečevaja agresija i puti ee preodolenija; učebnoe posobie*. Moskva: Flinta.

**Schäfers, Bernhard/Kopp, Johannes** (2006): *Grundbegriffe der Soziologie*. 9., grundlegend überarb. und aktualisierte Aufl. Wiesbaden: VS Verlag.

**Schank, Gerd/Schwitalla, Johannes** (1980): „Gesprochene Sprache und Gesprächsanalyse“. In: Althaus/Henne/Wiegand (Hrsg.), 313-322.

**Schank, Gerd/Schwitalla, Johannes** (Hrsg.) (1987): *Konflikte in Gesprächen*. Tübingen: Gunter Narr.

**Schiffrin, Deborah/Tannen, Deborah/Hamilton, Heidi** (Hrsg.) (2003): *The Handbook of discourse analysis*. Oxford [u.a.]: Blackwell.

**Schlieben-Lange, Brigitte** (1975): *Linguistische Pragmatik*. Stuttgart: Kohlhammer.

**Schmelz, Matthias P.** (1994): *Psychologie der Höflichkeit: Analyse des höflichen Aufforderns im betrieblichen Kontext am Beispiel von Arbeitsanweisungen*. Frankfurt/Main: Lang.

**Schmidt, Christoph** (1994): *Ständerecht und Standeswechsel in Russland 1851 - 1897*. Wiesbaden: Harrasowitz Verlag.

**Schmidt, Claudia** (1992): „Dieser Emil immer destruktiv‘. Eine Untersuchung über weibliches und männliches Kommunikationsverhalten in studentischen Kleingruppen“. In: Günthner, Susanne/Kotthoff, Helga (1992): *Die Geschlechter im Gespräch*. Stuttgart: Metzler, 73-90.

**Schmidt, Wilhelm** (Hrsg.) (1977): *Sprache – Bildung und Erziehung*. Leipzig: Bibliographisches Institut.

**Schopenhauer, Arthur** (2001): *Sämtliche Werke / Bd. 5 / Parerga und Paralipomena: kleine philosophische Schriften*; 2. 1. Aufl., [Nachdr.]. Frankfurt/Main: Suhrkamp.

**Schrader-Kniffki, Martina** (2003): *Spanisch-zapotekische Bitt- und Dankeshandlungen: Sprachkontakt und Höflichkeit in einer amerindischen Kultur Mexikos*. Frankfurt/Main: Veruert.

**Schubert, Klaus** (1984): „Modernes russisches Anredeverhalten“. In: Winter (Hrsg.) (1984), 73-114.

**Schubert, Silke/Zimmermann, Thomas** (2001): *Gespräche mit dem Chef*. München: Gräfe und Unzer.

**Schubiger, Maria** (1972): *Englische Grammatik: für höhere Mittelschulen*. 7., rev. Aufl. - Basel, Stuttgart: Schwabe.

**Schulz von Thun, Friedemann** (1981): *Miteinander reden (Bd. 1): Störungen und Klärungen*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt.

**Schulz von Thun, Friedemann** (1997): *Miteinander reden (Bd. 2): Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt.

**Schwenk, Otto G.** (Hrsg.) (1996): *Lebensstil zwischen Sozialstrukturanalyse und Kulturwissenschaft*. Opladen: Leske + Budrich.

**Schwitalla, Johannes** (1996): „Beziehungsdynamik. Kategorien für die Beschreibung der Beziehungsgestaltung sowie der Selbst- und Fremddarstellung in einem Streit- und Schlichtungsgespräch“. In: Kallmeyer (Hrsg.) (1996), 279-349.

**Schwitalla, Johannes** (2001): „Konflikte und Verfahren ihrer Bearbeitung“. In: Brinker (Hrsg.) (2001), 1374-1382.

**Scollon, Ron/Scollon, Suzanne** (1981): *Narrative, literacy and face in interethnic communication*. Norwood: NJ.

**Scollon, Ron/Scollon, Suzanne Wong** (1995): *Intercultural Communication: A Discourse Approach*. Oxford: Blackwell.

**Searle, John R.** (1969): *Speech Acts. An essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: CUP.

**Searle, John R.** (1971): *Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay*. Frankfurt/Main: Suhrkamp.

**Searle, John R.** (1975): *Indirect speech acts*. In: Cole/Morgan (Hrsg.) (1975), 59-82.

**Searle, John R.** (1976): *The classification of illocutionary acts*. In: *Language in Society* 5, 1-24.

**Searle, John R.** (1982/1979): „Eine Taxonomie illokutionärer Akte“. In: ders., *Ausdruck und Bedeutung. Untersuchungen zur Sprechakttheorie*. Frankfurt/Main: Suhrkamp, 17-51. Original: „A Taxonomy of illocutionary acts“. In: ders. (1979): *Expression and meaning. Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: CUP.

**Sebeok, Thomas Albert** (ed.) (1960): *Style in Language*. New York/London: Wiley [u.a.].

**Sell, Roger** (1992): „Literary texts and diachronic aspects of politeness“. In: Watts/Ide/Ehlich (Hrsg.) (1992), 109-130.

**Selting, Margret/Hinnenkamp, Volker** (Hrsg.) (1989): *Stil und Stilisierung*. Tübingen: Niemeyer.

**Selting, Margret/Sandig, Barbara** (Hrsg.) (1997): *Sprech- und Gesprächsstile*. Berlin, New York: de Gruyter.

**Serdyukova, Oxana** (2006): „Različija v formulirovke pobuditel'nych rečevych dejstvij v situaciji obščeniya na rabočem meste v Rossii i v Germanii“. In: Lysakova (Hrsg.) (2006), 178-183.

**Serdyukova, Oxana** (2007): „Unterschiede im Einsatz von solidarisierenden Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen Kulturkreis. Am Beispiel von Anrede und Dank bei der Kommunikation am Arbeitsplatz im konfliktären Kontext“. In: Kantorczyk/Walter (Hrsg.) (2007), 61-68.

**Serdyukova, Oxana:** „Höflich kritisieren? – Indikatoren für Sprechhandlungen des Kritisierens. Einige Überlegungen zum pragmlinguistischen Vergleich des Kritikverhaltens am Arbeitsplatz in Deutschland und Russland“. (Im Druck)

**Sheldon, Amy** (1996): „You can be the baby brother, but you aren't born yet: Preschool girls' negotiation for power and access in pretended play“. In: *Research on Language and Social Interaction*, 29, 57-80.

**Shi, Hongxia** (2003): *Kommunikationsprobleme zwischen deutschen Expatriates und Chinesen in der wirtschaftlichen Zusammenarbeit: Empirische Erfahrungen und Analyse der Einflussfaktoren*. Würzburg: Dissertation.

Internetadresse: [http://deposit.d-nb.de/cgi-bin/dokserv?idn=968609651&dok\\_var=d1&dok\\_ext=pdf&filename=968609651.pdf](http://deposit.d-nb.de/cgi-bin/dokserv?idn=968609651&dok_var=d1&dok_ext=pdf&filename=968609651.pdf)

**Sifianou, Maria** (1992): *Politeness Phenomena in England and Greece*. Oxford: Clarendon.

**Sinel'nikova, L. N.** (2002): *Sociolingvistika: XXI vek: sovremennaja jazykovaja situacija, jazykovaja ličnost', mnogoobrazie diskursivnoj dejatel'nosti, jazyk SMI, internet-kommunikacija, lingvogenderologia*. Lugansk [u.a.]: Znannja, 2002.

**Sirotnina, O. B.** [et al.] (Hrsg.) (1998): „Zavisimost' teksta ot ego avtora“. In: *Voprosy silitiki. Vyp. 27. Čelovek i tekst*. Saratov.

**Šmeleva, E. Ja.** (2003): „Rečevoj portret ‚novogo ruskogo' kak geroja anekdota i literaturnogo personaža“. In: Krysin (Hrsg.) (2003a), 527-534.

**Spencer-Oatey, Helen** (2000): „Rapport Management: a framework for analysis“. In: dies. (Hrsg.) (2000), 11-46.

**Spencer-Oatey, Helen** (Hrsg.) (2000): *Culturally speaking: Managing Rapport through Talk Across Cultures*. London: Continuum.

**Sperber, Dan/Wilson, Deirdre** (1986/1995): *Relevance: communication and cognition*. Oxford: Blackwell.

**Spillner, Bernd** (Hrsg.) (1992): *Wirtschaft und Sprache: Kongressbeiträge zur 22. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik GAL e.V.* [Mainz 26.-28.9.91]. Frankfurt/Main [u.a.]: Lang.

**Spranz-Fogasy, Thomas/Deppermann, Arnulf** (2001): „Teilnehmende Beobachtung in der Gesprächsanalyse“. In: Brinker (2001), 1007-1013.

**Stäblein, Ruthard** (Hrsg.) (1997): *Höflichkeit: Tugend oder schöner Schein?* Frankfurt/Main: Fischer.

**Stadler, Wolfgang** (1997): *Macht – Sprache – Gewalt: rechtspopulistische Sprache am Beispiel V. V. Žirinovskijs vor dem Hintergrund der Wandlungen politischer Sprache in Rußland.* Innsbruck: Inst. für Sprachwiss.

**Staehe, Wolfgang H.** (1989): *Management: eine verhaltenswissenschaftliche Perspektive.* München: Vahlen.

**Sternin, I. A./Turunen, N.** (Hrsg.) (2000): *Russkoe i finskoe kommunikativnoe povedenie.* Voronež: Voronežskij Gosudarstvennyj Universitet.

**Stopp, Udo** (2004): *Praktische Betriebspsychologie: Probleme und Lösungen.* Renningen-Malmsheim, Wien: Expert-Verl.

**Šuaj, Van/Rozova, O. G.** (2006): „K voprosu o kitajskom komunikativnom stereotype“. In: Lysakova (Hrsg.) (2006), 221-224.

**Sucharowski, Wolfgang** (1993): *Problemfelder einer linguistischen Pragmatik: Annäherungsversuche.* Regensburg: Roderer Verlag.

**Sucharowski, Wolfgang** (1996): *Sprache und Kognition: neuere Perspektiven in der Sprachwissenschaft.* Opladen: Westdt. Verlag.

**Sucharowski, Wolfgang** (2001): „Gespräche in Schule, Hochschule und Ausbildung“. In: Brinker (Hrsg.) (2001), 1566-1576.

**Tafel, Karin** (1997): *Die Frau im Spiegel der russischen Sprache.* Wiesbaden: Harrassowitz.

**Tannen, Deborah** (1981): „New York Jewish conversational style“. In: *International Journal of the Sociology of Language*, 30, 133-149.

**Tannen, Deborah** (1997): *Job-Talk. Wie Frauen und Männer am Arbeitsplatz miteinander reden.* München: Goldmann.

**Tannen, Deborah** (1998): *The Argument Culture.* New York: Random House.

**Tarasov, Evgenij F./Ufimceva, Natal'ja V.** (1999): „Ethnopsycholinguistik: Eine neue Disziplin in Russland zur Erforschung kultureller Spezifika des Denkens und Sprechens“. In: Hahn (Hrsg.) (1999), 185-199.

**Text- und Gesprächslinguistik: ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung = Linguistics of text and conversation** / hrsg. von Klaus Brinker ... Berlin [u.a.]: de Gruyter. (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft; Bd. 16, Halbbd. 2. – (2001)

**Thiemes, Andrea** (1988): *Zu Problemen bei der Realisierung des Kommunikationsverfahrens „Kritisieren“ in Wissenschaftsrezensionen.* Erfurt, Mühlhausen, Pädag. Hochsch., Diss.

- Timm, Elisabeth** (1999): „Alle im gleichen Takt. Höflichkeit als Ausgrenzung“. In: *Rebus: Blätter zur Psychoanalyse*. Bd. 16 (1999), 59-77.
- Tracy, Karen** (1990): „The many faces of facework“. In: Giles/Robinson (eds.): *Handbook of Language and Social Psychology*. West Sussex: John Wiley and Sons, 209-226.
- Triebel, Armin** (1999): „Kulturerfahrung und Gesellschaftsvergleich“. In: Hahn (Hrsg.) (1999), 63-95.
- Trömel-Plötz, Senta** (Hrsg.) (1996): *Frauengespräche: Sprache der Verständigung*. Frankfurt/Main: Fischer.
- Trompenaars, Fons** (1993): *Handbuch Globales Managen: Wie man kulturelle Unterschiede im Geschäftsleben versteht*. Düsseldorf/Wien: ECON.
- Ungeheuer, Gerold** (1987): „Vorurteile über Sprechen, Mitteilen, Verstehen“. In: Juchem, Johann G. (Hrsg.): *Kommunikationstheoretische Schriften. Bd. 1: Sprechen, Mitteilen, Verstehen*. Aachen: Rader, 290-338.
- Valtl, Karlheinz** (1986): *Erziehung zur Höflichkeit: Höflichkeit als Wertkonzept der Alltagsinteraktion, als Gegenstand empirischer Forschung in den Humanwissenschaften und als Aufgabe der Erziehung*. Regensburg: Univ., Diss.
- Vester, Michael** (1997): „Soziale Milieus und Individualisierung“. In: Beck, Ulrich/Sopp, P. (Hrsg.): *Individualisierung und Integration: neue Konfliktlinien und neuer Integrationsmodus?* Opladen: Leske + Budrich.
- Völpel, Susanne** (1988): *Die Entwicklung und Funktion pronominaler Anredeformen*. Berlin: Pädag. Zentrum.
- Voltz, Tom** (1998): *Mut zur Kritik: Vorgesetztenbeurteilung einsetzen und durchführen*. Zürich: Orell Füssli.
- Von Hornstein, Elisabeth** (2002): *Die Rolle von Feedback im organisationalen Lernen am Beispiel von Aufwärtsbeurteilung und 360 Grad Feedback. Theorie, Konzeption und Erfahrung*. Marburg: Tectum Verlag.
- Von Rosenstiel, Lutz** (2003): „Anerkennung und Kritik als Führungsinstrument“. In: von Rosenstiel/Regnet/Domsch (Hrsg.) (2003), 269-280.
- Von Rosenstiel, Lutz/Regnet, Erika/Domsch, Michel** (Hrsg.) (2003): *Führung von Mitarbeitern*. 5. Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Vvedenskaja, Ljudmila A.** (2001): *Kultura Reči*. Rostov-na-Donu: Feniks.
- Watts, Richard J./Ide, Sashiko/Ehlich, Konrad** (Hrsg.) (1992): *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.

- Watts, Richard J./Ide, Sashiko/Ehlich, Konrad** (1992): „Introduction“. In: Watts/Ide/Ehlich (Hrsg.), 1-17.
- Watts, Richard** (1992): „Linguistic politeness and politic verbal behaviour“. In: Watts/Ide/Ehlich (Hrsg.), 43-70.
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson, Don D.** (1969): *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Hans Huber.
- Weigand, Edda** (2003): *Sprache als Dialog. Sprechakttaxonomie und kommunikative Grammatik*. 2., neu bearb. Aufl. Tübingen: Niemeyer.
- Weisinger, Hendrie** (1991): *Kreative Kritik. Mit negativen Wertungen positiv umgehen*. München: Heyne.
- Werkhofer, Konrad** (1992): „Traditional and model view: the social constitution of the power of politeness“. In: Watts/Ide/Ehlich (Hrsg.) (1992), 155-199.
- Werlen, Iwar** (1984): *Ritual und Sprache. Zum Verhältnis von Sprechen und Handeln in Ritualen*. Tübingen: Narr.
- Werner, Oswald** (1998): „Sapir-Whorf Hypothesis“. In: Mey (Hrsg) (1998), 799-807.
- Fuchs-Heinritz, Werner** (Hrsg.) (2007): *Lexikon zur Soziologie*. 4., grundlegend überarb. Aufl. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.
- Weydt, Harald** (Hrsg.) (1989): *Sprechen mit Partikeln : [vom 4. bis zum 8. August 1987 ... in Berlin ... Der Internationale Kongress über Sprachpartikeln ist das vierte Treffen dieser Art...]*. Berlin [u.a.]: de Gruyter .
- Wierzbicka, Anna** (1985): „Different cultures, different languages, different speech acts: Polish vs. English“. In: *Journal of Pragmatics* 9/2, 145-8.
- Wierzbicka, Anna** (1992a): *Semantics, culture and cognition: Universal human concepts in culture-specific configurations*. New York: Oxford University Press.
- Wierzbicka, Anna** (1992b): „Personal names and expressive derivation“. In: dies. (1992a), 225-307.
- Wierzbicka, Anna** (1992c): „The russian language“. In: dies. (1992a), 395-441.
- Wierzbicka, Anna** (1996): „Contrastive sociolinguistics and the theory of ‚cultural scripts‘: Chinese vs English“. In: Hellinger/Ammon (Hrsg.), 313-344.
- Wilson, Drew/Donaldson, Lloyd** (1995): *Russian Etiquette & Ethics in Business*. Illinois: NTC Business Books.
- Winter, Werner** (1984): *Anredeverhalten*. Tübingen: Narr.
- Wolf, Ricarda** (1998): *Soziale Positionierung im Gespräch*. Ms.

**Wolf, Ricarda** (1999): „Soziale Positionierung im Gespräch“. In: *Deutsche Sprache*, Bd. 27 (1999), 1, 69-94

**Wunderlich, Dieter** (1976): „Sprechakttheorie und Diskursanalyse“. In: Apel, Karl-Otto (Hrsg.): *Sprachpragmatik und Philosophie*. Frankfurt/Main: Suhrkamp, 463-488.

**Yin, Lanlan** (1999): *Interkulturelle Argumentationsanalyse: Strategieuntersuchung chinesischer und deutscher Argumentationstexte*. Frankfurt/Main: Lang.

**Yoosefi, Tatjana/Thomas, Alexander** (2003): *Beruflich in Russland. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**Zanadvorova, A.V.** (2003a): „Otraženie social'noj differenciacii jazyka v jazykovej žizni malych social'nych grupp (na primere semji)“. In: Krysin (Hrsg.) (2003a), 277-340.

**Zanadvorova, A.V.** (2003b): „Rečevoe obščenie v malych social'nych gruppach“. In: Krysin (Hrsg.) (2003a), 381-402.

**Zborowski, Piotr** (2005): *Dankbarkeit vs. Höflichkeit und sprachliche Routine: der Dankakt im Schwedischen verglichen mit Polnisch und Deutsch*. Poznań: Wydawn. Naukowe Uniwersytetu Im. Adama Mickiewicza.

**Zemskaja, Elena A.** (1979): *Russkaja razgovornaja reč': lingvističeskij analiz i problemy obučenija*. Moskva: Izdat. "Russkij jazyk".

**Zemskaja, Elena A.** (1987): *Russkaja razgovornaja reč': lingvističeskij analiz i problemy obučenija*. Moskva: Isdat. Flinta.

**Zemskaja, E.A./Kitajgorodskaja, M.V./Rozanova, N.N.** (1993): „Osobennosti mužskoj i ženskoj reči“. In: Zemskaja, E.A./ Šmelev, D.N. (Hrsg.) (1993): *Russkij jazyk v ego funkcionirovanii: Kommunikativno-pragmatičeskij aspekt*. Moskva: Nauka, 90-136.

**Zemskaja, Elena A.** (1994): „Kategorija vežlivosti v kontekste rečevych dejstvij“. In: Arutjunova, Nina D. (Hrsg.) (1994): *Logičeskij analiz jazyka. Jazyk rečevych dejstvij*. Moskva: Nauka, 131-136.

**Zemskaja, Elena A.** (1997) „Kategorija vežlivosti: obščije voprosy - nacional'no- kultur'naja specifika russkogo jazyka“. In: *Zeitschrift für slavische Philologie* 56 (1997) 2, 271-301.

**Zemskaja, Elena A.** (2004): *Jazyk kak dejatel'nost': morfema, slovo, reč'*. Moskva: Jazyki Slavjanskoj Kul'tury.

**Zeyrek, Deniz** (2001): „Politeness in Turkish and its linguistic manifestations: A socio-cultural perspective“. In: Bayraktaroğlu/Sifianou (Hrsg.) (2001), 43-74.

**Zillig, Werner** (1982): *Bewerten. Sprechakttypen der bewertenden Rede*. Tübingen: Niemeyer.

**Zillig, Werner** (2003): *Natürliche Sprachen und kommunikative Normen*. Tübingen: Gunter Narr.

**Zybatow, Lew** (1990): *Was die Partikeln bedeuten: eine kontrastive Analyse Russisch-Deutsch*. München: Sagner.

**Zybatow, Lew** (1996): „Der Imperativ in der deutschen und slawischen Sprachwelt“. In: Gladrow/Heyl (Hrsg.) (1996), 173-186.

## II Wörterbücher und Enzyklopädien

**[CEOP] Concise Encyclopedia of pragmatics** (1998): Herausg. von Jacob L. Mey (1998), Oxford: Elsevier.

**[DGIW] Das große illustrierte Wörterbuch der deutschen Sprache; in 2 Bd.** (1995): Herausg. von Werner Scholze-Stubenrecht. Stuttgart [u.a.]: Verlag Das Beste.

**[DJB] Das Jahrtausendbuch: 2000 Jahre Weltgeschichte; in 2 Bd.** (2001): Herausg. von Uwe Birnstein und Andreas Schimkus. Gütersloh: Bertelsmann-Lexikon-Verl.

**Duden: Stilwörterbuch der deutschen Sprache; die Verwendung der Wörter im Satz; Bd. 2.** (1988): Herausg. vom Wissenschaftlichen Rat der Dudenredaktion: Günther Drosdowski [et al.]; Mannheim [u.a.]: Dudenverlag.

**Duden: Das große Wörterbuch der deutschen Sprache; in 8 Bd., Bd. 4.** (1994): Hrsg. und bearb. vom Wissenschaftlichen Rat und den Mitarbeitern der Dudenredaktion unter der Leitung von Günther Drosdowski. Mannheim [u.a.]: Dudenverlag.

**Duden: Deutsches Universalwörterbuch. Nebent.: Deutsches Universal Wörterbuch: A – Z.** (1996): Hrsg. von Günther Drosdowski. Mannheim [u.a.]: Dudenverlag.

**Duden: Sinn- und sachverwandte Wörter: Synonymwörterbuch der deutschen Sprache; in 12 Bd., Bd 8.** (1997): Hrsg. von Wolfgang Müller. Mannheim [u.a.]: Dudenverlag.

**[EwdD] Etymologisches Wörterbuch des Deutschen; Bd. 2: H - P.** (1989): erarb. von einem Autorenkollektiv des Zentralinstituts für Sprachwissenschaft unter der Leitung von Wolfgang Pfeifer. Autoren: Wilhelm Braun [et al.]. Berlin: Akademie Verlag.

**Gorodnikova, Margarita D./Dobrovolski, Dmitrij O.** (2001): *Deutsch-Russisches Wörterbuch der Alltagskommunikation. = Nemecko-russkij slovar' rečevogo obščeniya: bolee 15000 vyraženiij*. 5. izd., ispr. i dop. Moskva: Izdat. Russkij Jazyk.

**Idei w Rossii. Idee w Rosji. Ideas in Russia: leksykon rosyjsko-polsko-angielski** (1999): hrsg. von Andrzej de Lazari. Warszawa: Wydawn. Naukowe Semper.

**Idei w Rossii; T. 1**, Andrzej de Lazari. – 1999.

**Idei w Rossii; T. 2**, Andrzej de Lazari. – 1999.

**Idei w Rossii; T. 3**, Andrzej de Lazari. – 2000.

**Idei w Rossii; T. 4**, Andrzej de Lazari. – 2001.

**Idei w Rossii; T. 5**, Andrzej de Lazari. – 2003.

**Kluge: Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache** (2002): 24., durchges. und erw. Aufl. Berlin [u.a.]: de Gruyter.

**Knaurs großes Wörterbuch der deutschen Sprache: der große Störig.** (1985): Hrsg. von Ursula Hermann. München: Droemer Knaur.

**Koester, Soja/Rom, Elena** (1985): *Wörterbuch der modernen russischen Umgangssprache. Russisch – Deutsch.* München: Hueber.

**Paul: Deutsches Wörterbuch: Bedeutungsgeschichte und Aufbau unseres Wortschatzes.** (2002): 10., überarb. und erw. Aufl. Tübingen: Niemeyer.

**Petermann, Jürgen/Hansen-Kokoruš, Renate/Bill, Tamara** (1995): *Russisch-deutsches phraseologisches Wörterbuch.* Leipzig, Berlin, München: Langenscheidt.

**Wahrig: Deutsches Wörterbuch** (1994): Neu hrsg. von Renate Wahrig-Burfeind. Gütersloh: Bertelsmann-Lexikon-Verlag.

**Wörterbuch der deutschen Gegenwartssprache** (1981): Hrsg. von Ruth Klappenbach [et al.], Deutsche Akademie der Wissenschaften zu Berlin, Institut für deutsche Sprache und Literatur. Berlin: Akademie-Verlag.

## 11 ANHANG

### Anhang A: Situationen

1. Eine Bürokauffrau führt während der Arbeitszeit auffällig viele Privatgespräche am Telefon, und zwar: mit ihrer 15jährigen Tochter. Ihr Kollege muss deswegen schon wieder auch ihr Arbeitspensum kurz vor Feierabend mit erledigen.
2. Ein Mitarbeiter des Dolmetscherbüros hat während der Arbeitszeit Alkohol getrunken. Als die Kunden kommen, nehmen sie seinen alkoholisierten Zustand wahr und verlassen sein Büro. Einer seiner Kollegen wurde Zeuge der Enttäuschung der Kunden. Wie verläuft das Treffen der beiden Kollegen am nächsten Tag?
3. Der Direktor entdeckt, dass eine sehr wichtige Liste, die schon vor einigen Tagen hätte fertig sein sollen, immer noch nicht zusammengestellt wurde. Wie äußert er sich gegenüber seiner Sekretärin dazu? Wie verhält sich die Sekretärin, die in den letzten Wochen zusätzlich zu ihren eigenen auch die Aufgaben einer erkrankten Mitarbeiterin zu erfüllen hatte?
4. In einer Nähefabrik fällt es der Managerin auf, dass einer Näherin Fehler bei der Arbeit unterlaufen. Wie bringt die Managerin ihre Unzufriedenheit zum Ausdruck? Wie reagiert die Mitarbeiterin, die sich bereits mehrmals über die mangelhafte Beleuchtung und schlechte Ventilation beschwert hat.
5. Der Mitarbeiter eines Architektenbüros wurde von seinem Vorgesetzten über einen dringenden Änderungsbedarf an einem Auftrag nicht rechtzeitig informiert und muss nun, um die Arbeit termingerecht zu erfüllen, sein Wochenende opfern.
6. Der neue junge Werkmeister hat wenig Ahnung von den Produktionsprozessen im Werk – ungeachtet seines Hochschulabschlusses – und gibt manchmal falsche Anweisungen, die zu finanziellen Verlusten und Unfällen führen können. Ein Mitarbeiter hat sich entschieden, einzugreifen.

## **Anhang B:**

### **Fragenboden für ein Interview zum Thema Kommunikation am Arbeitsplatz**

1. Wer ist in der Regel höflicher bei der Kommunikation am Arbeitsplatz: der Vorgesetzte oder seine Mitarbeiter?
2. Welche Rolle spielt Höflichkeit beim Kritisieren?
3. Wie sollte Ihrer Meinung nach ein effektives Kritikgespräch verlaufen? Was müsste der Kritisierende berücksichtigen?

## **Anhang C:**

### **Erforschung der Strategie konventioneller Indirektheit im Hinblick auf genderspezifische Unterschiede**

*Tabellenverzeichnis:*

*Tabelle 22: Deutsche Kollegen: Aufforderung zur Änderung*

*Tabelle 23: Russische Kollegen: Aufforderung zur Änderung*

*Tabelle 24: Deutsche Kollegen: Aufforderung zu einer gemeinsamen Lösung*

*Tabelle 25: Bitte um Hilfe*

*Tabelle 26: Deutsche Kollegen: Bitten als Reaktion auf Kritik*

*Tabelle 27: Russische Kollegen: Bitten als Reaktion auf Kritik*

*Tabelle 28: Deutsche Kollegen: Routineaufforderungen*

*Tabelle 29: Sprachgebrauch von Kollegen. Gesamtübersicht*

*Tabelle 30: Mitarbeiter, Vorgesetzte: Aufforderung zum Gespräch*

*Tabelle 31: Aufforderung zu erklären*

*Tabelle 32: Aufforderung zur Änderung*

*Tabelle 33: Aufforderung zu einer gemeinsamen Lösung*

*Tabelle 34: Bitte um Hilfe /Verständnis/Erlaubnis (je nach Situation)*

*Tabelle 35: Routineaufforderung*

*Tabelle 36: Kommunikation bei hierarchischem Gefälle. Gesamtübersicht*

*Tabelle 37: Endergebnisübersicht der Distributionsanalyse*

<i>Tabelle 20: Deutsche Kollegen: Aufforderung zum Gespräch</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>Mal</i>	
BC 1, BC 2 x 2, DA 13 x 2, HS 3, KC 3, KJ 2	MM 2, TM 2 x 2, HS 1, KC 1
<i>Ich wollte mit dir reden / Ich würde gerne reden.</i>	
BC 2 x 2, KC 3	-
<i>Können wir (mal) ...? / Können wir nicht darüber reden?</i>	
BC 2	TM 2
<i>Wir sollten reden.</i>	
BC 2	-
<i>Kannst du (mal) ...?</i>	
-	MM 2
<i>Darf ich dich ...?</i>	
BC 1	-
<i>Höflich</i>	
BC 1	-
Insgesamt: 15 Manifestationen	Insgesamt: 7 Manifestationen

Fazit: 22 im Deutschen : 0 im Russischen

*Tabelle 21: Kollegen: Aufforderung zur Erklärung des Fehlverhaltens*

<i>Deutsche Kollegen: Aufforderung zur Erklärung des Fehlverhaltens</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>Hauch mich mal an! / Sag mal ...</i>	
DA 13, HS 3	-
<i>Hast du irgendwelche Probleme, bei denen man dir helfen müsste?</i>	
CA 2	-
Insgesamt: 3 Manifestationen	Insgesamt: 0 Manifestationen
<i>Russische Kollegen: Aufforderung zur Erklärung des Fehlverhaltens</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>U menja k tebe odin vopros... (Ich habe eine Frage an dich ...)</i>	
-	SP 2
Insgesamt: 0 Manifestationen	Insgesamt: 1 Manifestation

Fazit: 3 im Deutschen, 1 im Russischen

<i>Tabelle 22: Deutsche Kollegen: Aufforderung zur Änderung</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>mal (Aufforderung)</i>	
BC 1, KJ 2 x 2, MM 3,	RH 1, MM 2 x 5, TM 1 x 2
<i>mal (Aufmerksamkeitsheischer)</i>	
DA 12, HS 3 x 2	RH 1
<i>Vielleicht</i>	
CA 2	MM 2 x 4, TM 1
<i>Bitte</i>	
HS 3	-

<i>Gelegenheit / Möglichkeit</i>	
BC 1, HS 3	MM 2
<i>Könntest du ...?</i>	
KJ 2 x 2	-
<i>Kannst du nicht ...?</i>	
-	KC 1, TM 1
<i>Das kannst du anders organisieren / später machen / usw.</i>	
-	KC 1, KJ 1 x 3, MM 2, TM 1
<i>Versuch, später zu telefonieren / abzuschalten.</i>	
-	KJ 1, MM 2
<i>Würdest du mir ein paar abnehmen?</i>	
DA 12	-
<i>Und wenn du Urlaub beantragst / Hilfe holst?</i>	
CA 2 x 2	-
<i>Vielleicht solltest du jetzt erstmal aufhören.</i>	
-	MM 2 x 2
<i>Sollten wir lieber versuchen, zu unterbinden das nächste Mal.</i>	
AK 2	-
<i>Ich will sagen: Sei vorsichtig.</i>	
DA 13	-
Insgesamt: 18 Manifestationen	Insgesamt: 27 Manifestationen

Fazit: 18 in der Frauensprache < 27 in der Männersprache, höhere Frequenz in der Männersprache im Deutschen, Gesamt: 45

<i>Tabelle 23: Russische Kollegen: Aufforderung zur Änderung</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>... но, пожалуйста, чтобы это было в первый и последний раз.</i>	
JE 3, MV 4T,	-
<i>Ну не кричите, пожалуйста, не нервничайте.</i>	
SS 1	-
<i>И я тебя очень прошу: дома расслабляйся!</i>	
MV 4A x 2	JE 1, SL 12
<i>Konjunktiv des Modalverbs + не: Я не хотела бы, чтобы от нас бежали клиенты. Я бы не хотела, чтобы наша фирма разорилась.</i>	
AM 3 x 2	-
<i>Konjunktiv des Modalverbs: Я бы хотела, чтобы это было в последний раз.</i>	
AM 1	-
<i>Будем надеяться, что это последний раз.</i>	
-	SP 2
Insgesamt: 8 Manifestationen	Insgesamt: 3 Manifestationen

8 in der Frauensprache > 3 in der Männersprache, höhere Frequenz in der Frauensprache im Russischen, Gesamt: 11.

45 im Deutschen > 11 im Russischen

<i>Tabelle 24: Deutsche Kollegen: Aufforderung zu einer gemeinsamen Lösung</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>mal (Aufforderung)</i>	
BC 2, HS 3 x 3	MM 2 x 2
<i>Wir müssen den Chef fragen.</i>	
BC 1	
<i>Wir können ...</i>	
BC 2, HS 3 x 2,	RH 3, MM 2
<i>Wenn wir einen Konsens finden.../ Ich glaube / Ich denke, wir finden eine Lösung.</i>	

HS 1	HS 1, MM 2
<i>Vielleicht</i>	
HS 3 x 2	-
<i>Irgendwie</i>	
-	RH 3
Insgesamt: 11 Manifestationen	Insgesamt: 7 Manifestationen

Fazit: 11 in der Frauensprache > 7 in der Männersprache, höhere Frequenz in der Frauensprache im Deutschen, Gesamt: 18.

18 im Deutschen > 0 im Russischen

*Tabelle 25: Bitte um Hilfe*

<i>Deutsche Kollegen</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>Ach, du kannst das doch schnell machen! Das ist doch ganz schnell erledigt!</i>	
MM 2	-
Insgesamt: 1 Manifestationen	Insgesamt: 0 Manifestationen
<i>Russische Kollegen</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>Ты не могла бы, ну, сегодня тоже чуть-чуть помочь мне?</i>	
AM 1	-
<i>Ну, пожалуйста, не откажи, а?</i>	
AM 1	-
Insgesamt: 2 Manifestationen	Insgesamt: 0 Manifestationen

Fazit: unwesentlicher Unterschied: 1 im Deutschen < 2 im Russischen

<i>Tabelle 26: Deutsche Kollegen: Bitten als Reaktion auf Kritik</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>mal: du kannst es ja auch mal verstehen / mach dir mal keine Sorgen / soll ich dich dann mal zum Essen einladen?</i>	
KJ 1, HS 1	MM 3
<i>Bitte, sag es nicht dem Chef!</i>	
-	MM 2
<i>Ich denke nicht, dass du mich anschwärzen würdest.</i>	

HS 1	-
<i>Ich hoffe, du bist tolerant/ du verstehst es auch.</i>	
AK 1	MM 3
<i>Vielleicht</i>	
KJ 1	-
Insgesamt: 5 Manifestationen	Insgesamt: 3 Manifestationen

Fazit: 5 in der Frauensprache > 3 in der Männersprache, höhere Frequenz in der Frauensprache im Deutschen, Gesamt: 8

<i>Tabelle 27: Russische Kollegen: Bitten als Reaktion auf Kritik</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>Ну, ладно. Только ты шефу не говори?</i>	
AM 3	-
<i>Я тебя только прошу: шефу не говори?</i>	
-	JE 3
Insgesamt: 1 Manifestation	Insgesamt: 1 Manifestation

Fazit: 1 in der Frauensprache = 1 in der Männersprache, Gesamt: 2

<i>Tabelle 28: Deutsche Kollegen: Routineaufforderungen</i>	
Frauensprache:	Männersprache:
<i>Warte mal /Augenblick mal.</i>	
-	HS 1 x 2
Insgesamt: 0 Manifestationen	Insgesamt: 2 Manifestationen

Fazit: 0 in der Frauensprache < 2 in der Männersprache, höhere Frequenz in der Männersprache im Deutschen, Gesamt: 2.

2 im Deutschen > 0 im Russischen

*Tabelle 29: Sprachgebrauch von Kollegen. Gesamtübersicht*

Deutsche		Russische	
Kollegen			
Weiblich (W)	Männlich (M)	W	M
<i>Aufforderung zum Gespräch</i>			
15 Manifestationen	7 Manifestationen	0 Manifestationen	0 Manifestationen
Gesamt: 22		Gesamt: 0	
<i>Aufforderung zur Erklärung des Fehlverhaltens</i>			
3 Manifestationen	0 Manifestationen	0 Manifestationen	1 Manifestationen
Gesamt: 3		Gesamt: 1	
<i>Aufforderung zur Änderung</i>			

18 Manifestationen	27 Manifestationen	8 Manifestationen	3 Manifestationen
Gesamt: 45		Gesamt: 11	
<i>Aufforderung zu einer gemeinsamen Lösung</i>			
11 Manifestationen	7 Manifestationen	0 Manifestationen	0 Manifestationen
Gesamt: 18		Gesamt: 0	
<i>Bitte um Hilfe</i>			
1 Manifestationen	0 Manifestationen	2 Manifestationen	0 Manifestationen
Gesamt: 1		Gesamt: 2	
<i>Bitten als Reaktion auf Kritik</i>			
5 Manifestationen	3 Manifestationen	1 Manifestationen	1 Manifestationen
Gesamt: 8		Gesamt: 2	
<i>Routineaufforderungen</i>			
0 Manifestationen	2 Manifestationen	0 Manifestationen	0 Manifestationen
Gesamt: 2		Gesamt: 0	
Ergebnis: 99 (minimal)		Ergebnis: 16 (maximal)	

Fazit: höhere Frequenz im Deutschen

<i>Tabelle 30: Mitarbeiter, Vorgesetzte: Aufforderung zum Gespräch</i>							
Deutsche				Russische			
Mitarbeiter		Vorgesetzte		Mitarbeiter		Vorgesetzte	
W	M	W	M	W	M	W	M
<i>Mal</i>							
	KJ 7, MM 11, TM 7	KJ 4 x 4,	DA 6, RH 6, TM 4, TM 6, MM 7			ME? Unhöfl.	
<i>Bitte</i>							
			DA 6			AM 7	SL 5
<i>Ich wollte mit Ihnen (mal) reden/ Ihnen sagen / Я пришла поговорить...</i>							
	MM 11			JE 8 x 2			
<i>Ich möchte Sie in meine Büro bitten / mich mit Ihnen unterhalten / reden</i>							
		CA 3, KJ 4	TM 4			AM 8	
<i>Darf ich Sie (mal) kurz stören?</i>							
			TM 6				
<i>Kann ich Sie (mal) kurz sprechen?</i>							
	KJ 7						

<i>Ich muss Sie (mal) sprechen / Ihnen (mal) was zeigen.</i>							
			RH 6, MM 7				
<i>Ich habe eine Frage an Sie/ ,ein Gespräch zu Ihnen'</i>							
		AK 6				AM 9	SP 4
<i>Hätten Sie wohl (mal) fünf Minuten Zeit für mich?</i>							
		KJ 4					
<i>Können Sie (mal) kurz die Maschine ausschalten?</i>							
			TM 4				
0 D/M/W	5 D/M/M	8 D/V/W	11 D/V/M	2 R/M/W	0 R/M/M	3 R/V/W	2 R/V/M
5 dt. Mitarbeiter		19 dt. Vorgesetzte		2 rus. Mitarbeiter		5 rus. Vorgesetzte	
24 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				7 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			

<i>Tabelle 31: Aufforderung zu erklären</i>							
Deutsche				Russische			
Mitarbeiter		Vorgesetzte		Mitarbeiter		Vorgesetzte	
W	M	W	M	W	M	W	M
<i>Bitte</i>							
		CA 3				AN 3	
<i>Mal</i> <i>(Aufforderung zum Zuhören) Jetzt hören Sie mal.</i>							
		KJ 6	MM 5				
<i>Mal</i> <i>(Erklärungsbitte und Unterbrechung)</i>							
		KJ 4 x 2					
<i>Würden Sie mir das (bitte) erklären</i>							
		CA 3					
<i>Was sagen Sie dazu? Wie stehen Sie dazu? Ну, вот, что ты думаешь?</i>							
		RH 7 x 2		JE 8			
<i>Что вы можете по этому поводу сказать?</i>							
						AM 9	

<i>Ich möchte Sie bitten, (mal) dazu Stellung zu nehmen.</i> <i>Я попросил бы вас написать по этому поводу докладную.</i>							
		KJ 4					SP 3
<i>Explizite Unterbrechung: Darf ich (mal) dazwischen sprechen?</i>							
		KJ 4					
0 D/M/W	0 D/M/M	9 D/V/W	1 D/V/M	1 R/M/W	0 R/M/M	2 R/V/W	1 R/V/M
0 dt. Mitarbeiter		10 dt. Vorgesetzte		1 rus. Mitarbeiter		3 rus. Vorgesetzte	
10 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				4 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			

<i>Tabelle 32: Aufforderung zur Änderung</i>							
Deutsche				Russische			
Mitarbeiter		Vorgesetzte		Mitarbeiter		Vorgesetzte	
W	M	W	M	W	M	W	M
<i>Mal</i>							
KC 5 x2	KJ 7	BC 3x4,	KC 4, MM 5x3, MM 7x2,				
<i>Bitte</i>							
		BC 4	KC 4, MM 7		RD 1, SP 7	AM 7, AM 9 x 2	? SS 3 ? SL 3 (beide zweifelhaft)
<i>Bitte ich Sie doch: erst die Arbeit .../ Ich bitte Sie, dass Sie ...</i> <i>Я прошу вас серьезно: это не такие большие вложения...</i>							
		BC 4 x 2	KJ 3		JE 6		
<i>Ich kann Sie bitten ... / Ich möchte Sie bitten, dass Sie ...</i>							
BC 5		RH 4					
<i>Das wäre wichtig fürs nächste Mal / Das wäre gut.</i>							
AK 7		CA 3					
<i>(Vielleicht) wäre möglich, dass Sie ... / Können Sie ...? / Sie können ja ...</i>							
KC 5			MM7x 2, MM 5				

<i>Ich hätte gerne / Ich wünsche /Ich möchte, dass Sie .../ Ich möchte zu bedenken geben ...</i>							
BC 5, KC 5	KC 8	DA10x3, CA 3					
<i>Gucken Sie (mal)/ Sehen Sie zu, dass Sie das .../ Versuchen Sie...</i>							
			MM 5, DA 6 x 3				
<i>Das müsste sich ja jetzt bessern.</i>							
			DA 6				
<i>Vielleicht... /Может быть, тебе как-то пойти в зам главного бухгалтера?</i>							
AK 7 x 2	KJ 7		MM 5x2, MM 7	JE 8			
<i>(Vielleicht) sollten Sie (mal) fragen?</i>							
	KJ 7						
<i>Ich hoffe ... / Hoffentlich ...</i>							
		CA 3				AM 5 x 2	
9 D/M/W	4 D/M/M	14D/V/W	19D/V/M	1 R/M/W	3 R/M/M	5 R/V/W	0 R/V/M
13 dt. Mitarbeiter		33 dt. Vorgesetzte		4 rus. Mitarbeiter		5 rus. Vorgesetzte	
46 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				9 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			
<i>Tabelle 33: Aufforderung zu einer gemeinsamen Lösung</i>							
Deutsche				Russische			
Mitarbeiter		Vorgesetzte		Mitarbeiter		Vorgesetzte	
W	M	W	M	W	M	W	M
<i>Mal</i>							
			DA 6, MM 7				
<i>Vielleicht</i>							
KC 4		KJ 7, KC 8	HS 5				
<i>Bitte</i>							
<i>Machen wir das so? Wäre das was?</i>							
		AK 5, KJ 7					

<i>Was machen wir jetzt? Haben Sie eine Lösung? Wie /was wollen wir ...?</i>							
<i>Wenn wir ... können? / Wie können wir ...?</i>							
		RH 4x2, RH 7, RH 9, KJ 7	MM 7, DA 6, HS 5				
<i>Können wir durchrechnen.</i>							
			TM 7				
<i>Müssen wir vereinbaren/ .../.../Shouldn't we think ...</i>							
KC 4	RH 4x2,	RH 7x3, RH 9	DA 6x3, HS 5x2,				
<i>Wir wollen (alle)... (nicht)/ dass ...</i>							
<i>Wir wollen sehen, ob es (vielleicht) möglich ist ...</i>							
		KC 8	MM 7x2				
<i>Sie können gerne vorbeikommen. Wenn Sie Lust haben. /</i>							
<i>Или, если хочешь, я могу тебе дать на следующей неделе отгулы за эти дни. Но нужно как-то выполнить этот заказ.</i>							
			TM 7x3				JE 7
<i>Es kann sein, dass wir andere Wege gehen.</i>							
		KC 8					
2 D/M/W	2 D/M/M	15D/V/W	17D/V/M	0 R/M/W	0 R/M/M	0 R/V/W	1 R/V/M
4 dt. Mitarbeiter		32 dt. Vorgesetzte		0 rus. Mitarbeiter		1 rus. Vorgesetzte	
36 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				1 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			

<i>Tabelle 34: Bitte um Hilfe /Verständnis/Erlaubnis (je nach Situation)</i>							
Deutsche				Russische			
Mitarbeiter		Vorgesetzte		Mitarbeiter		Vorgesetzte	
W	M	W	M	W	M	W	M
<i>Я хотела бы попросить более сдержанно взять бы темп. / Мне хотелось бы, чтобы вы дали это поручение другому коллеге нашему, который занимается политикой.</i>							
				AM11x2, AM 10			

<i>Тут, вот, если б на эти выходные немножко поработать бы.</i>							
						ME 9	
<i>Это чисто такая вот просьба по дружбе./ У меня к вам такая просьба есть... Э-э-э, кстати, как вот здоровье вашего сынишки? Уже все хорошо?</i>							
						ME 9	JE 7
<i>Ich bitte Sie + Imperativ bzw. Infinitiv/ Я тебя прошу, сделай! И я тебя прошу выполнить./ Я тебя очень прошу: у нас вот срочный заказ./ Ну в общем я тебя попросил, и ты...</i>							
			KC 6		SV 4 L	ME 9	JE 7x3, JE 8, KO 9x3, RD 1x2,
<i>Bitte: Und bringen Sie bitte die Unterlagen mit./ Пожалуйста, в дальнейшем, на документах, которые нужны вам срочно, делайте пометки.</i>							
		KJ 6			SV 4 L	AM 11	JE 8
<i>Und haben Sie es schon bei einem anderen Kollegen probiert?/ Может быть, ты бы предложил эту работу кому-то другому выполнить?</i>							
	MM 9			JE 7			
<i>Ich kann/muss Sie bitten ... /Das ist mir ein Anliegen / Ich brauche Ihre Hilfe.</i>							
KC 6x2		BC 5x2, RH 7					
<i>Ich würde ...fragen / um eine Versetzung bitten. /Das würde Ihnen vergütet werden / ... Wäre mein Angebot. / Bei Ihnen würde es schneller gehen.</i>							
HS 5x3, RH 6		BC 5, DA 8, KJ 6		ME 10			
<i>Vielleicht /Ну а, может быть, с утра если? / Поэтому я не знаю, как, но придется, наверное, тебе и задержаться, и поработать в выходные. / Наверное, можно выделить какие-то ночные часы, может быть, я не знаю. / Может быть, сегодня ты успеешь это сделать?</i>							
HS 5x3, RH 6	MM 9	RH 7		ME 10		ME 9	JE 7 x 2
<i>... besteht die Möglichkeit, dass Sie/ich ...? ... so es möglich ist ...</i>							

HS 5 x 2, KC 6							
<i>Können wir (nicht) ...? Если вы не против, я могу вам...</i>							
			KC 6		SS 5-6		
<i>Mal: Darf ich mal dazu was sagen? Ich sag mal ...</i>							
HS 9 x 3 KC 6							
<i>Ich muss Ihnen sagen ... / Я хотел просто поставить вас в известность, что здесь немножко у вас... расчеты ваши не...</i>							
			KC 6		SS 5-6		
<i>Wäre gut /lieber, wenn ... / Ich hätte eine Idee. / ... als Idee ... Wie wäre es, wenn Sie es machen?</i>							
KC 6, RH 6		AK 3, RH 7, KJ 6			SS 5-6		
<i>Kriegen Sie das hin?</i>							
AK 6							
<i>Wenn Sie es schaffen (können) ...</i>							
HS 9		AK 3					
<i>Но я надеюсь как-бы на положительное решение. / Значит, я могу на тебя надеяться? / Я думаю, что в этот раз ты тоже не подведешь. / Я заплачу как за переработку времени, и, я думаю, что твоя семья может потерпеть эти выходные.</i>							
						AM 10	KO 9, JE 7 x 2, RD 1
21D/M/W	2 D/M/M	12D/V/W	3D/V/M	6 R/M/W	5 R/M/M	6 R/V/W	17R/V/M
23 dt. Mitarbeiter		15 dt. Vorgesetzte		11 rus. Mitarbeiter		23 rus. Vorgesetzte	
38 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				34 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			

*Tabelle 35: Routineaufforderung*

Deutsche				Russische			
Mitarbeiter		Vorgesetzte		Mitarbeiter		Vorgesetzte	
W	M	W	M	W	M	W	M

<i>Bitte ... / Покажите, пожалуйста. /Всю остальную работу, пожалуйста, оставьте./ Значит, возьмите эту бумагу себе, да? и проработайте, а потом мне ее, пожалуйста, принесите, хорошо?</i>							
	BC 6	BC 4		SS 4		SS 5-6x2	SS 4, SS 3
<i>Mal: beschreiben Sie /gucken Sie /achten Sie mal./Warten Sie mal/ Moment mal/ Entschul- digen Sie mal/Machen Sie mal die Fenster auf!</i>							
BC 4x2, BC 6, RH 6	TM 4x2, TM 7, TM 3x3	BC 4x3					
<i>Dann möchte ich Sie bitten, dass Sie .../ Die Zuarbeit möchte ich haben.</i>							
		RH 4	HS 5				
<i>Können Sie mir (mal) genau sagen, was ...?</i>							
RH 6							
5 D/M/W	7 D/M/M	5 D/V/W	1 D/V/M	1 R/M/W	0 R/M/M	2 R/V/W	2 R/V/M
12 dt. Mitarbeiter		6 dt. Vorgesetzte		1 rus. Mitarbeiter		4 rus. Vorgesetzte	
18 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				5 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			

Tabelle 36: Kommunikation bei hierarchischem Gefälle. Gesamtübersicht

Deutsche				Russische			
Mitarbeiter		Vorgesetzte		Mitarbeiter		Vorgesetzte	
W	M	W	M	W	M	W	M
<i>Aufforderung zum Gespräch</i>							
0 D/M/W	5 D/M/M	8 D/V/W	11 D/V/M	2 R/M/W	0 R/M/M	3 R/V/W	2 R/V/M
5 dt. Mitarbeiter		19 dt. Vorgesetzte		2 rus. Mitarbeiter		5 rus. Vorgesetzte	
24 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				7 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			
<i>Aufforderung zu erklären</i>							
0 D/M/W	0 D/M/M	9 D/V/W	1 D/V/M	1 R/M/W	0 R/M/M	2 R/V/W	1 R/V/M
0 dt. Mitarbeiter		10 dt. Vorgesetzte		1 rus. Mitarbeiter		3 rus. Vorgesetzte	
10 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte				4 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte			
<i>Aufforderung zur Änderung</i>							
9 D/M/W	4 D/M/M	14D/V/W	19D/V/M	1 R/M/W	3 R/M/M	5 R/V/W	0 R/V/M

13 dt. Mitarbeiter	33 dt. Vorgesetzte	4 rus. Mitarbeiter	5 rus. Vorgesetzte				
46 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte		9 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte					
<i>Aufforderung zu einer gemeinsamen Lösung</i>							
2 D/M/W	2 D/M/M	15D/V/W	17D/V/M	0 R/M/W	0 R/M/M	0 R/V/W	1 R/V/M
4 dt. Mitarbeiter	32 dt. Vorgesetzte	0 rus. Mitarbeiter	1 rus. Vorgesetzte				
36 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte		1 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte					
<i>Bitte um Hilfe /Verständnis/Erlaubnis (je nach Situation)</i>							
21D/M/W	2 D/M/M	12D/V/W	3D/V/M	6 R/M/W	5 R/M/M	6 R/V/W	17R/V/M
23 dt. Mitarbeiter	15 dt. Vorgesetzte	11 rus. Mitarbeiter	23 rus. Vorgesetzte				
38 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte		34 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte					
<i>Routineaufforderung</i>							
5 D/M/W	7 D/M/M	5 D/V/W	1 D/V/M	1 R/M/W	0 R/M/M	2 R/V/W	2 R/V/M
12 dt. Mitarbeiter	6 dt. Vorgesetzte	1 rus. Mitarbeiter	4 rus. Vorgesetzte				
18 dt. Mitarbeiter und Vorgesetzte		5 rus. Mitarbeiter und Vorgesetzte					

*Tabelle 37: Endergebnisübersicht der Distributionsanalyse*

(Identisch mit Tabelle 14)

Deutsche						Russische					
Kollegen		Mitarbeiter		Vorgesetzte		Kollegen		Mitarbeiter		Vorgesetzte	
<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>	<i>W</i>	<i>M</i>
<b>53</b>	<b>46</b>	<b>37</b>	<b>20</b>	<b>63</b>	<b>52</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>23</b>

***Deutsche Frauen: 153 > Russische Frauen: 40***

***Deutsche Männer: 118 > Russische Männer: 36***

***Deutsche: 271 > Russen: 76***

Endergebnis: eine circa 3,5fach höhere Frequenz im Deutschen gegenüber dem Russischen

## Anhang D: Übersicht über Probanden, Gespräche und Situationen

Insgesamt 54 Probanden (30 deutsch- und 24 russischsprachige)			
Anzahl Personen	6	48	
	Testgruppe	Ausgewertete Gruppe	
		4	44 (22 dt., 22 russ.)
Charakteristik	(Gespräche nicht verschriftet)	Mikrofonbeflügelung und Präferenz der metasprachlichen Darstellung (Gespräche nicht verschriftet)	- 110 Gespräche verschriftet, - Interviews: auszugsweise ins Deutsche übersetzt und in den Haupttext aufgenommen
	<i>PC, SE, TA (dt.)</i>	<i>TH (dt.), MS (russ.)</i>	die Übrigen (siehe Korpus)

Tabelle 1: Übersicht über die Zahl der Probanden und verschrifteten Gespräche

Die 44 Probanden, deren 110 Gespräche (55 dt. und 55 russ.) verschriftet wurden, lassen sich folgenderweise beschreiben: 21 Männer (9 deutsch- und 12 russischsprachige) und 23 Frauen (13 deutsch- und 10 russischsprachige):

- Korpus Deutsch: 7 gemischtgeschlechtliche Probandenpaare, 4 homogene (darunter 1 – männliche, 3 – weibliche) (Untersuchungskorpus, S. 2).
- Korpus Russisch: 6 gemischtgeschlechtliche Probandenpaare, 5 homogene (darunter 3 – männliche, 2 – weibliche) (Untersuchungskorpus, S. 3).

Aufgrund dessen, dass einige Gespräche nicht verschriftet wurden, stellt sich die Verteilung der verschrifteten Gespräche im Korpus in Bezug auf die Situationen unterschiedlich dar:

Nr. der Sit.	Bezeichnung der Situation, - m[it hierarchischem Gefälle], - o[hne hierarchisches Gefälle]	Dt.- Spr. Korpus	Russ.- Spr. Korpus
Sit. 1	Privattelefonate (u. Ä.) während der Arbeitszeit, - o	9	10
Sit. 2	Alkoholmissbrauch, - o	10	10
Sit. 3	Nicht fertig gestellte Liste, - m	10	10
Sit. 4	Produktionsmängel, - m	7	7
Sit. 5	Vergesslichkeit des Vorgesetzten, - m	10	9
Sit. 6	Mitarbeiter kritisiert, - m	9	9
Gesamtzahl der verschrifteten Gespräche in der jeweiligen Sprache		55	55
Gesamtzahl der verschrifteten Gespräche in beiden Vergleichssprachen		110	

Tabelle 2: Situationscharakteristik und Anzahl der Gesprächssimulationen

## **Probandencharakteristik**

### *Korpus Deutsch:*

7 gemischtgeschlechtliche Dyaden, 4 homogene (darunter 1 – männliche, 3 – weibliche)

---

Nam.- Kürzel	Gesch. 13 w 9 m	Alter	Beruf	Geburts- bzw. Wohn- ort(e)
1. AK				
A	W	26	Referendarin, Übersetzerin	Rostock
K	W	26	Pharmazeutische Assistentin	Schwerin, Rostock
2. BC				
C	W	49	Pastorin	Rostock
B	W	55	Krankenschwester, Gemeindepädagogin	Rostock
3. CA				
C	W	21	Zeitungsbote, Zeitungsreporterin, Bürohilfskraft, Nachhilfelehrerin, Studentin	Plettenberg / NRW, Rostock
A	W	20	Kassiererin	Plettenberg / NRW, in Rostock nur zu Besuch
4. DA				
D	W	31	Wissenschaftliche Mitarbeiterin/Germanistik	Düsseldorf, Norderstedt, Rostock
A	M	44	Ingenieur, Betriebsleiter / Eisenhüttenwesen	Bochum
5. HS				
H	M	50	Kaufmann	Rostock
S	W	50	Buchhalterin	Rostock
6. KC				
C	M	63	Ingenieur	Rostock
K	W	54	Steuerfachangestellte	Berlin, Rostock
7. KJ				
J	M	40	Maschinenbauingenieur, Mitarbeiter Sozialdiakonie	Rostock

K	W	39	Krankenschwester, Mitarbeiterin Sozialdiakonie	Rostock
8. MM				
M	W	18	freiwilliges soz. Jahr / Arbeit mit Jugendlichen, Schauwerbegestalterin	Karlsruhe, Ludwigsburg, Rostock
M	M	26	Bankkaufmann	Potsdam, Rostock
9. RH				
H	M	41	Restaurator, Maurer	Rostock, Brandenburg
R	W	40	Physiotherapeutin, Graphikerin, Heilpraktikerin	Rostock
10. TM				
T	M	37	Zahntechniker, Mitarbeiter im Geldtransport, Student der Seefahrtshochschule	Schwerin, Rostock
M	M	24	Wirtschaftsinformatiker	Wismar, Rostock
11. KG				
G	M	28	Journalist	Hannover, Berlin, Rostock
K	W	26	Journalistin, Nachhilfelehrerin, Versicherungsangestellte	Ribnitz, Rostock

*Korpus Russisch:*

6 gemischtgeschlechtliche Dyaden, 5 homogene (darunter 3 – männliche, 2 – weibliche)

---

Nam.-Kürzel	Gesch.	Alter	Beruf	Geburts- bzw. Wohnort(e)
1. AM				
A	W	34	Organistin	Erewan, Rostock
M	W	32	Opernsängerin, Chordirigentin	Aschgabat, Rostock
2. AN				
A	M	45	Tischler, Dreher, Wachmann	Omsk, Rostock

N	W	45	Ingenieurin-Technologin in der Leichtindustrie	Omsk, Ros- tock
3. JE				
J	M	45	Lehrer, Philologe, Dra- maturg	Simferopol, Rostock
E	W	38	Buchhalterin	Saratow, Rostock
4. KO				
O	M	22	Musiker	Charkow, Rostock
K	M	19	Musikstudent	St.- Petersburg, Rostock
5. ME				
M	W	40	Theater-Schauspielerin	Moskau, Rostock
E	W	40	Ingenieurin/Schiffbau	St.- Petersburg, Rostock
6. MV				
M	W	46	Theater-Schauspielerin	Moskau, Rostock
V	M	50	Chemie-Ingenieur	Moskau, Rostock
7. RD				
R	M	50	Montage-Schlosser, Masseur, Aerobic-Trainer	Kiev, Rostock
D	M	36	Kraftfahrer	Gori (Geor- gien), Rostock
8. SL				
L	M	50	Ingenieur, Architekt	Kiev, Rostock
S	W	50	Ingenieurin, Architektin	Balagoje (Russland), Kiev, Ros- tock
9. SP				
S	M	58	Oberingenieur / Funk- technik	Kiev, Rostock
P	M	42	Unternehmer	Odessa, Rostock
10. SS				
S	M	28	Koch, Azubi zum Pro- grammierer	Odessa, Rostock

S	W	27	Buchhalterin, BWL-Studentin	Nižnij Novgorod, in Rostock nur zu Besuch
11. SV				
S	M	45	Bau-Ingenieur, Geschäftsführer eines Bauunternehmens	St.-Petersburg, Tscherkassy, Rostock
V	W	40	Buchhalterin	Kasachstan, St.-Petersburg, Rostock

## Selbständigkeitserklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die eingereichte Dissertation selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die von mir angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und die den benutzten Werken wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe.

Rostock, 28. August 2007

## **T h e s e n**

### **Unterschiede im Einsatz von Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen Kulturkreis am Beispiel des Kritikverhaltens am Arbeitsplatz**

### **Überprüfung der Reichweite des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson (1987) anhand der kontrastiven Untersuchung in deutsch- und russischsprachigen Probandengruppen in Rostock**

zur Erlangung des akademischen Grades

Doctor philosophiae (Dr. phil.)

der Philosophischen Fakultät

der Universität Rostock

vorgelegt von

Oxana Serdyukova, geb. am 09. August 1978 in Dnepropetrovsk  
aus Rostock

Rostock, 28. August 2007

## ***Thesen***

(1) Im Hinblick auf das Forschungsdesiderat im Bereich der kontrastiven Untersuchung von Kritikverhalten und Höflichkeit im Deutschen und Russischen bestand das Erkenntnisinteresse dieser sprachwissenschaftlichen Dissertation darin, den Einsatz von ausgewählten positiven (solidarisierenden) und negativen (distanzwahrenden) Höflichkeitsstrategien im deutschen Kulturkreis zu beleuchten und darüber hinaus Unterschiede im Gebrauch und Wirkung dieser Strategien im russischen Kulturkreis aufzuzeigen. Zum Gegenstand der pragmalinguistischen Analyse wurden Kritik-Gespräche am Arbeitsplatz gewählt, da diese Gesprächsgattung angesichts des in der Forschung beschriebenen gesichtsbedrohenden Potenzials von Kritik-Intentionen besondere Beziehungsarbeit im Sinne der Höflichkeit vermuten ließ. Die erzielten Erkenntnisse sollten der Erweiterung des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson (1978/1987) dienen, sowie einen Beitrag zu der theoretischen und methodischen Diskussion bei sprachvergleichenden Fragestellungen allgemein und bei der Erforschung von Höflichkeit und Kritikverhalten speziell leisten.

(2) Basierend auf den interaktionstheoretischen Ausarbeitungen von Brown/Levinson (1987), Bublitz (2001), Ehrhardt (2002) und Mills (2003) wurde das Konzept „Höflichkeit“ mit dem Goffman’schen Konzept *face* (Image, Gesicht) in Verbindung gebracht und folgenderweise operationalisiert: Höflichkeit wurde hier als eine imagewahrende Haltung der Interaktanten definiert, die sich in der Wahl von situativ angemessenen kommunikativen Mustern und Handlungen äußert.

(3) Das Konzept „Kritisieren“ wurde im Hinblick auf die in der Sprechakttheorie erarbeiteten Gelingensbedingungen zunächst vordergründig über die Komponente der negativen Bewertung charakterisiert, und später basierend auf der Empiriebeobachtung und den Hinweisen von Tannen (1997) um die Komponente der positiven Bewertung und abschwächenden Elemente erweitert.

(4) Zwei folgende zentrale Prämissen der Dissertation wurden aufgrund der Auswertung der Literatur zum Kritik-Verhalten von Westeuropäern, Nordamerikanern und Russen sowie aufgrund der dargestellten Rahmenbedingungen formuliert:

*1. Das Merkmal ‚konfliktäre Situation‘ wirkt sich im Russischen – im Gegensatz zum Deutschen – dahingehend aus, dass die Frequenz von positiven und negativen Höflichkeitsstrategien wesentlich reduziert wird.*

*2. Der Faktor ‚Rollenposition‘ beeinflusst das Höflichkeitsverhalten im russischen Kulturkreis erheblich mehr als im deutschen.*

(5) Basierend auf der qualitativ-quantitativen pragmalinguistischen Analyse mit Anleihen aus der ethnomethodologischen Konversationsanalyse von einem Korpus von Rollenspielen und

Interviews wurden folgende Ergebnisse bezüglich der Unterschiede in Wirkung und Gebrauch von positiven Höflichkeitsstrategien in Kritik-Gesprächen erzielt.

(5.1) Russische *Kollegen* – im Gegensatz zu deutschen – benutzen recht häufig eine asymmetrische (pronominale und nominale) Anrede und akzeptieren diese seitens ihrer (auch nur zehn Jahre) älteren Kollegen; erfragen wesentlich seltener die Zustimmung; äußern scheinbare Übereinstimmung in einer späteren Sequenz oder verzichten gänzlich darauf; zeigen viel seltener Besorgnis um die Bedürfnisse des kritisierten Hörers; äußern kaum Angebote, Vorschläge oder Einladungen; deuten und intendieren das einschließende *wir* als eine Schuldzuweisung; verzichten – insbesondere in einer dienstlich verpflichtenden und konfliktären Situation – darauf, den Hörer mit Dank zu beschenken.

(5.2) Das sprachliche Verhalten von russischen *Vorgesetzten* – im Unterschied zu deutschen – wurde folgenderweise charakterisiert. Sie betonen seltener Gruppenzugehörigkeit durch symmetrischen Anredegebrauch; sie erfragen seltener Zustimmung ihrer Mitarbeiter und äußern wesentlich seltener explizite Zustimmung zu der an ihnen vorgebrachten Kritik, sondern bevorzugen die Strategie der ‚zögernden‘ Zustimmung; setzen nicht so häufig die Strategie der scheinbaren Zustimmung ein; verpacken fast nie ihre Forderungen als Vorschläge, Angebote oder Einladungen und tätigen keine ihre Handlungsfreiheit einschränkenden Äußerungen<sup>1</sup>; benutzen das einschließende *wir* nicht in der gemeinsamkeitsstiftenden Funktion; äußern keinen Dank im konfliktbeladenen und dienstlich verpflichtenden Kontext.

(5.3) Russische *Mitarbeiter* – im Gegensatz zu deutschen – erwarten eine zusätzliche Einladung von einem Statushöheren, um zum symmetrischen Duzen zu übergehen, ansonsten akzeptieren das asymmetrische Duzen, ohne darin in jedem Fall Despektierung zu sehen; erfragen seltener die Zustimmung; äußern seltener scheinbare Zustimmung; deuten *wir*-Äußerungen des Vorgesetzten als Versuch einer Schuldzuweisung und benutzen dementsprechend *wir*-Äußerungen bei Kritik nicht in der gemeinsamkeitsstiftenden Funktion; verwenden Dankesformeln weniger bei Kritik, sondern vielmehr bei Bitten.

(6) Also wurde jede der analysierten positiven Höflichkeitsstrategien im deutschen Kulturkreis entweder signifikant häufiger als im russischen oder gleich häufig verwendet. Bei allen weiteren Strategien wurden keine signifikanten Unterschiede festgestellt. Damit wurde die größere Orientierung der Sprecher des Deutschen zur positiven Höflichkeit – zumindest im konfliktbeladenen Kontext – überzeugend belegt. Dagegen erfuhr die Verwendung der positiven Höflichkeit im russischen Kulturkreis eine situativ-kontextuelle Einschränkung auf nicht-

<sup>1</sup> Gemeint sind Versprechen und Angebote nach dem Muster: (1) *Sie können mich jederzeit anrufen.* (2) *Wenn sich nichts geändert hat, piesacken Sie mich dafür.* (3) *Nerven Sie mich damit, wenn ich es bis dahin nicht gelöst habe.*

konfliktäre Gespräche sowie vorrangig auf die Sprachverwendung von gleich- und höhergestellten Sprechern.

(7) Die für diese Untersuchung ausgewählten positiven Höflichkeitsstrategien wiesen in der Tat beziehungserhaltende und beziehungsstabilisierende Effekte in Kritik-Gesprächen auf, da sie nachweisbar das positive Gesicht der Interaktionsteilnehmer pflegen, dadurch wesentlich das Konfliktpotenzial des Gesprächs reduzieren und die Kooperativität des Gesprächspartners zu gewinnen helfen. Jedoch wurde die unterschiedliche Wirkung von Strategien positiver Höflichkeit im konfliktbeladenen und asymmetrischen Kontext im russischen Kulturkreis deutlich. Die im Gegensatz zum Deutschen geringere Popularität dieser Strategien im Russischen wurde hypothetisch auf die russischen Vorstellungen zurückgeführt, dass die Strategien der positiven Höflichkeit im konfliktären Kontext (a) zur Schwächung der eigenen Position führen; (b) den Sprecher unaufrichtig erscheinen lassen; (c) eine ironische Wirkung im Sinne einer Spothaltung signalisieren können.

(8) Des Weiteren wurden für den russischen Kulturkreis typische, von dem Deutschen unterschiedliche, Wirkungen bei einigen der obengeschilderten Strategien entdeckt: Bei der Strategie ‚Gruppenzugehörigkeit‘ zeigte sich der asymmetrische Anredegebrauch in seinem gemeinsamkeitsstiftenden Potential und der symmetrische – dagegen – in seinem ausgrenzenden Potenzial; das einschließende-*wir* entfaltete kaum beziehungserhaltende Wirkung, da damit meistens Vorwürfe zum Ausdruck gebracht wurden; das Erfragen von Zustimmung stand – vor allem bei Widerspruchsäußerungen<sup>2</sup> – der ‚russischen‘ Logik des Sprachgebrauchs (der Intention des Widerspruchs) entgegen; und nicht zuletzt zeigte der ‚Dank‘ mehr kommunikatives Gewicht als im Deutschen, da er im Russischen mit einem direkt erfahrbaren persönlichen Vorteil assoziiert und daher in einem routinierten beruflichen Kontext bei der Erfüllung von dienstlichen Pflichten als unangemessen erachtet wird.

(9) Die Analyse von negativen Höflichkeitsstrategien hat ergeben, dass es erhebliche kulturspezifische Unterschiede beim Einsatz von Strategien der konventionellen Indirektheit, Ehrerbietung und Entschuldigung gibt. Dem Sprachverhalten der deutschen *Kollegen* wurde eine wesentlich höhere Frequenz im Einsatz von konventioneller Indirektheit und Entschuldigungsstrategien attestiert. Ähnliches wurde für das sprachliche Verhalten von deutschen *Mitarbeitern* und *Vorgesetzten* festgestellt. Außerdem wurde bei den deutschen Vorgesetzten ein – in der quantitativen und qualitativen Hinsicht – unterschiedlicher Umgang mit der Strategie der Ehrerbietungshöflichkeit deutlich: während diese Strategie im Deutschen hoch frequen-

<sup>2</sup> Gemeint sind Widerspruchsäußerungen nach dem Muster *Ah, die waren wegen einem ganz anderen Grund enttäuscht, ja? [...] Also, ich bin nicht betrunken auf der Arbeit, hm?* (Gespräch DA 13); *Ach, na ja, Kunden! Ach! Es gibt auch Wichtigeres als Arbeit! Ja?* (Gespräch MM 3).

tiert und wortreich formuliert und nicht als eine wesentliche Gesichtsbedrohung interpretiert wird, konnte die Ehrerbietung im Sprachgebrauch der russischen Vorgesetzten dagegen nur in Einzelfällen beobachtet werden.

(10) Meine in Anlehnung an Wierzbicka (1985) formulierten Annahmen darüber, dass die negativen Höflichkeitsstrategien im Russischen die Bedeutung von Entfremdung und Verfeindung entwickeln (im Gegensatz zu der Bedeutung der distanzwahrenden Höflichkeit im Sinne des Respekts im Deutschen), wurden nur zum Teil bestätigt. Die Analyse zeigte, dass sich die Bedeutung der Verfeindung vorrangig in symmetrischen und nahen Verhältnissen im russischen Kulturkreis entwickelt; jedoch speziell in den Beziehungskonstellationen bei hierarchischem Gefälle schien die Bedeutung der Distanzhöflichkeit zu prevalieren.

(11) Als Ergebnis der Analyse wurden beide Ausgangsprämissen dieser Arbeit bestätigt:

(11.1) Tendenziell wies der deutsche Kulturkreis bei *konfliktären* Gesprächsgattungen mehr Einsatz von positiven und negativen Höflichkeitsstrategien als der russische Kulturkreis auf.

(11.2) Das sprachliche Verhalten der deutschen Statushöheren – im Unterschied zu den russischen – weist auf ein Streben zur *Symmetrie* und eine geringere hierarchische Distanz hin. Dafür sprechen: eine ziemlich hohe Frequenz von Entschuldigungen und Selbstbeschuldigungen; eine größere Einräumung des Mitentscheidungsrechts; eine deutliche Präferenz der Problemlösung vor der Betonung der Hierarchieunterschiede. Weiterhin wurde deutlich, dass für deutsche Vorgesetzte *indirektere* Gesprächseröffnungen und im Allgemeinen ein indirekteres sprachliches Verhalten typisch ist. Außerdem fiel eine deutlich größere *Konsensbemühung* von deutschen Vorgesetzten auf.

Während für das sprachliche Verhalten der deutschen Mitarbeiter vor allem Eigeninitiative, kritisches Mitdenken und genau formulierte Lösungsvorschläge typisch sind, die nicht als Zweifel an der Kompetenz des Chefs aufgefasst, sondern erwartet und gefördert werden, – können russische Mitarbeiter in den ersten Gesprächssequenzen eine Art sprachliche Inkompetenz vortäuschen, die durchaus als Ausdruck von (Ehrerbietungs-)Höflichkeit gemeint sein kann. Würden russische Mitarbeiter in einer vergleichsweise frühen Gesprächssequenz eine Lösung anbieten, insbesondere vor der Äußerung des Vorgesetzten bzw. ohne explizite Aufforderung durch den Vorgesetzten, so würde dies recht wahrscheinlich auf einen Zweifel an der Kompetenz des Chefs hinweisen. Auch dieses Ergebnis spricht für eine symmetrischere Beziehungsorientierung der deutschen Mitarbeiter im Vergleich zu den russischen. Nicht belegt blieb jedoch die in der wirtschaftlichen Literatur vertretene Ansicht, dass russische Mitarbeiter ein wesentlich indirekteres Sprachverhalten als deutsche an den Tag legen und mehr um die Konsensfindung bemüht sind.

Deutsche Kollegen schwächen ihre Kritik durch indirekteres Sprechen wesentlich mehr ab und bemühen sich, ähnlich wie deutsche Chefs, viel mehr um den Konsens als russische Kollegen. Wohingegen sich russische Kollegen nach dem Grundsatz zu richten scheinen: *Wer ist der Bestimmer?* Auch hier wird das größere Bemühen um die symmetrische Kommunikation im deutschen Kulturkreis deutlich.

(12) In Bezug auf die russische Sprache hält der Universalitätsanspruch des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson in mindestens drei Hinsichten nicht Stand. Erstens zeigen sprachliche Mittel des Deutschen – z. B. die abschwächend-modifizierende Partikel *mal* – nicht oder nicht immer eine vergleichbare abschwächende Wirkung im Russischen. Zweitens können mit dem Modell von Brown/Levinson nicht alle wichtigen Phänomene in den nichtgermanischen Sprachen erfasst werden, so findet beispielsweise die Spezifik des Verbaspekts in seiner abschwächenden Wirkung keine Berücksichtigung. Drittens zeigt meine Analyse entgegen der Brown/Levinson'schen Vorstellung von der Universalität der negativen und positiven *face*-Bedürfnisse, dass der Wunsch, auf die Privatsphäre anderer Rücksicht zu nehmen bzw. seine Privatsphäre vor anderen zu beschützen, im Russischen bei Weitem nicht so stark ausgeprägt wie im Deutschen ist. Dies demonstrierte deutlich die Diskussion um die Formulierungen von Gesprächseröffnungen in Kritik-Gesprächen. Die geringer ausgeprägten Bedürfnisse des negativen *face* im russischen Kulturkreis wurden insbesondere für die symmetrische Kommunikation festgestellt.

(13) Eine prinzipielle Gegenüberstellung der deutschen und russischen Kultur im Sinne der negativen *oder* positiven Höflichkeit hat aus meiner Sicht wenig Halt und beherbergt sogar die Gefahr einer übersimplifizierten Herangehensweise. Denn Höflichkeitsstrategien kamen selten in ihrer reinen Form vor: es wurden selten nur die negativen *oder* nur die positiven Höflichkeitsstrategien verwendet. Also spricht die Empirie gegen die Gewohnheit der Theoretiker, von einer dominierenden Höflichkeitsorientierung in der jeweiligen Kultur zu sprechen.

(14) Mir scheint lediglich diejenige Akzentsetzung wissenschaftlich weiterführend zu sein, bei der Tendenzen in Abhängigkeit vom Kontext (Einschätzung der Person: des Alters, des Bildungsgrades, des beruflichen Hintergrundes, des Status; Einschätzung der Gesprächsgattung, der Gesprächssequenz, der Dynamik des Gesprächs) gleichermaßen wie in Abhängigkeit von der kulturellen Zugehörigkeit (und der damit verbundenen Beziehungs- und Wertevorstellungen) sowie interkulturell relevante Deutungsunterschiede festgehalten werden.