

SCHRIFTEN ZUR SPRECHWISSENSCHAFT  
UND PHONETIK

**Höflichkeit in der interkulturellen  
Kommunikation Russisch-Deutsch**

Sprechwissenschaftliche Untersuchungen  
zum Höflichkeitsgrad in telefonischen  
Servicegesprächen

Anne Zarend

**T** Frank & Timme

Verlag für wissenschaftliche Literatur

Anne Zarend

Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation Russisch – Deutsch

Schriften zur Sprechwissenschaft und Phonetik,  
herausgegeben von Ines Bose, Kati Hannken-Illjes,  
Ursula Hirschfeld und Baldur Neuber  
Band 1

Anne Zarend

# Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation Russisch – Deutsch

Sprechwissenschaftliche Untersuchungen zum  
Höflichkeitsgrad in telefonischen Servicegesprächen

**T**Frank & Timme  
Verlag für wissenschaftliche Literatur

ISBN 978-3-7329-0148-7  
ISSN 2364-4494

© Frank & Timme GmbH Verlag für wissenschaftliche Literatur  
Berlin 2015. Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts-  
gesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar.  
Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen,  
Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in  
elektronischen Systemen.

Herstellung durch Frank & Timme GmbH,  
Wittelsbacherstraße 27a, 10707 Berlin.  
Printed in Germany.  
Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier.

[www.frank-timme.de](http://www.frank-timme.de)

Zugleich Dissertation Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, 2014

# Vorwort

Die vorliegende Monographie ist eine leicht überarbeitete und gekürzte Fassung meiner Promotionsschrift, die ich ab Herbst 2010 bis zum Frühjahr 2014 verfasst habe und die im März 2014 an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg im Fach Sprechwissenschaft angenommen wurde.

Durch die germanistische Institutspartnerschaft mit der Staatlichen Universität in Woronesh, Russland, liegt ein Untersuchungskorpus vor, das aus Audioaufnahmen eines in Russland ansässigen, deutschsprachigen Unternehmens besteht und im Mittelpunkt der vorliegenden Untersuchung steht. Russische Muttersprachler mit Berufssprache Deutsch nehmen Anfragen und Probleme zu einem technischen Produkt von deutschen Kunden entgegen und bearbeiten diese. Das Untersuchungskorpus bietet aus diesem Grund einen idealen Ausgangspunkt für die Erforschung phonetischer und rhetorischer Merkmale im interkulturellen Kontext Russisch – Deutsch. Die vorliegende Arbeit setzt sich dabei insbesondere mit der Höflichkeit auseinander, die als ein entscheidendes Kriterium für die Kundenbindung und Kundenzufriedenheit betrachtet wird. Sie reiht sich damit in den Forschungsschwerpunkt des Seminars für Sprechwissenschaft und Phonetik zur Optimierung der professionellen Telekommunikation ein.

Während meines Diplomstudiums erhielt ich im Rahmen eines Seminars zum wissenschaftlichen Arbeiten eine Handreichung mit dem Titel „Die Insel der Forschung“. Sie stammt aus H. V. Alemann: *Der Forschungsprozess* und wurde 1984 veröffentlicht. Darauf abgebildet ist eine Insel, die auf humoristische Art und Weise den beschwerlichen Weg aufzeigt, den jeder Doktorand bei der Bearbeitung seines Forschungsprojektes durchläuft. Die Abbildung hat mich während meiner gesamten Promotion motiviert, indem sie mir deutlich gemacht hat, dass jede noch so kritische Phase Teil eines natürlichen Schaffensprozesses ist. Ohne die Unterstützung durch verschiedene Personen hätte ich die einzelnen Wegstrecken nicht zurücklegen können. Ich bedanke mich deshalb unter Zuhilfenahme der treffenden Bezeichnungen für die Orte auf der Insel der Forschung bei all denjenigen, die maßgeblich dazu beigetragen haben, dass diese Arbeit fertiggestellt werden konnte.

Allen voran gilt mein größter Dank Frau Prof. Dr. Ursula Hirschfeld, die mir Mut gemacht hat, diese lange Reise anzutreten und mich dabei unterstützt hat, ein Flugticket zu ergattern. Durch ihre Hinweise und Unterstützung war die Finanzierung im Rahmen eines Stipendiums der Graduiertenförderung des Landes Sachsen-Anhalt möglich. Ich konnte auf diese Weise meinen beruflichen Ort verlassen und auf die Insel auswandern, die ich bis heute als Wahlheimat bezeichnen würde. Auf dem Gipfel der Konfusion, dem Tor der Taktik, dem Trümmerhaufen der verworfenen Hypothesen und dem Wiegeht-es-weiter-Berg hat sie mir jedes Mal einen Ausweg gezeigt und mich ermutigt, mich neu zu strukturieren. Die regelmäßigen Treffen und der hohe Anspruch haben mich täglich motiviert, tiefer in die Mitte der Insel vorzudringen. In diesem Zusammenhang danke ich ebenso Herrn Prof. Dr. Baldur Neuber für die Bereitschaft, die Dissertation als Zweitgutachter zu betreuen.

Zu großem Dank bin ich außerdem der Staatlichen Universität in Woronesh, Russland und dabei insbesondere Frau Prof. Dr. Ludmila Veličkova verpflichtet. Die Bereitstellung des Untersuchungskorpus und die herzliche Aufnahme sowie fachliche Beratung während meines Auslandsaufenthaltes in Woronesh im März 2011 ermöglichten es, die Problemreichweite zu begreifen und einen Forschungsplan als Wegweiser über die Insel zu entwickeln.

Im Urwald der Datenanalyse war es das Germanistische Institut der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, das mich bei der Suche nach Probanden mit deutscher und russischer Muttersprache unterstützt hat. Ich danke den Studenten für die Zeit, die sie sich freiwillig genommen haben, um mich ein Stück entlang des Weges zu begleiten, indem sie die Aufnahmen geduldig und gewissenhaft beurteilt haben. Das Delta der Dreckigen Daten konnte ich schließlich mit Hilfe meiner früheren Mitkommilitonen und Freunde Anne Gimbut, Antje Loesch und Martin Wittig erreichen. Sie unterstützten mich bei der Expertenanalyse und arbeiteten die Ergebnisse innerhalb kürzester Zeit zu.

Wegweiser und Berater waren im wissenschaftlichen Austausch außerdem Judith Pietschmann, Dr. Swetlana Meißner und Alexandra Ebel. Emotionalen Halt vorbei an der Schlucht der Verzweiflung gaben mir meine Familie, Freunde und mein früherer Chef Daniel Behlert. Sie haben mir geholfen, die Angst vor der geldlosen Wüste und dem Sumpf der verlorenen Manuskripte zu überwinden. Ihretwegen konnte ich den Weg bis zum Ziel gehen.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>1 Einführung</b> .....	13
<b>2 Höflichkeitsbegriff</b> .....	21
2.1 Problematik des Begriffsverständnisses .....	21
2.2 Traditionelles Verständnis eines allgemeinen Höflichkeitsbegriffs .....	22
2.2.1 Geschichtliche Entwicklung der Höflichkeit .....	22
2.2.2 Höflichkeit in der Alltagssprache .....	24
2.3 Linguistischer Höflichkeitsbegriff .....	31
2.3.1 Forschungsüberblick zum linguistischen Höflichkeitsbegriff ...	32
2.3.2 Linguistische Höflichkeitstheorien.....	35
2.3.3 Diskussionsschwerpunkte linguistischer Höflichkeitstheorien	51
2.4 Lösungsansätze zur Erforschung der Höflichkeit .....	66
2.4.1 Höflichkeit als Stil .....	66
2.4.2 Höflichkeit als Wirkung.....	69
2.5 Schlussfolgerungen für die Definition von Höflichkeit und Unhöflichkeit .....	73
<b>3 Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation Russisch – Deutsch</b> ..	77
3.1 Kulturspezifik der Höflichkeit .....	77
3.1.1 Problematik des Kulturbegriffs.....	77
3.1.2 Unterscheidungsmerkmale von Kulturen.....	79
3.1.3 Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation.....	83
3.1.4 Schlussfolgerungen für die Kulturspezifik von Höflichkeit.....	94
3.2 Höflichkeit im Russischen und Deutschen.....	97
3.2.1 Bedeutung und Entwicklung der Höflichkeit im Russischen....	97

3.2.2	Aktueller Forschungsstand zu kontrastiven Untersuchungen Russisch – Deutsch .....	98
3.3	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	109
<b>4</b>	<b>Höflichkeit im telefonischen Servicegespräch im interkulturellen Kontext Russisch – Deutsch .....</b>	<b>111</b>
4.1	Aktuelle Entwicklungen der professionellen Telekommunikation ....	111
4.2	Besonderheiten telefonischer Servicegespräche im interkulturellen Kontext Russisch – Deutsch .....	113
4.2.1	Kommunikation am Telefon .....	113
4.2.2	Beziehungskonstellationen im telefonischen Servicegespräch	116
4.2.3	Deutsch als Fremdsprache im telefonischen Servicegespräch.	119
4.2.4	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	124
4.3	Bedeutung der Höflichkeit im telefonischen Servicegespräch .....	126
4.3.1	Höflichkeit und Kundenbindung .....	127
4.3.2	Höflichkeit als Qualitätsfaktor in telefonischen Servicegesprächen .....	129
4.3.3	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	133
4.4	Normativer Bezugsrahmen zur Beurteilung des Höflichkeitsgrades im telefonischen Servicegespräch .....	135
4.4.1	Rhetorische Faktoren .....	137
4.4.2	Phonetische Faktoren .....	147
4.4.3	Einflüsse der aktuellen Kommunikationssituation .....	151
4.4.4	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	154
4.5	Zusammenfassung der Problemschwerpunkte .....	155
<b>5</b>	<b>Forschungsfragen, Ziele und Methoden zur Untersuchung des Höflichkeitsgrades im telefonischen Servicegespräch .....</b>	<b>158</b>
5.1	Forschungsfragen und Untersuchungsziele .....	158
5.2	Untersuchungsmaterial .....	160
5.3	Methoden .....	163

5.3.1	Gesprächsforschung .....	164
5.3.2	Sprechwirkungsforschung .....	172
5.3.3	Sprechausdrucksanalyse.....	184
<b>6</b>	<b>Darstellung der Untersuchungsergebnisse .....</b>	<b>198</b>
6.1	Gespräch 1: Servicemitarbeiterin OG .....	198
6.1.1	Sequenzielle Analyse des Gesprächs .....	198
6.1.2	Kontrastive Darstellung der Beurteilung des Gesprächs 1 durch russische und deutsche Muttersprachler.....	206
6.1.3	Analyse der Sprechausdrucksmerkmale .....	210
6.2	Gespräch 2: Servicemitarbeiterin LS.....	212
6.2.1	Sequenzielle Analyse des Gesprächs .....	212
6.2.2	Kontrastive Darstellung der Beurteilung des Gesprächs 2 durch russische und deutsche Muttersprachler.....	220
6.2.3	Analyse der Sprechausdrucksmerkmale .....	224
6.3	Gespräch 3: Servicemitarbeiterin AB.....	225
6.3.1	Sequenzielle Analyse des Gesprächs .....	226
6.3.2	Kontrastive Darstellung der Beurteilung des Gesprächs 3 durch russische und deutsche Muttersprachler.....	233
6.3.3	Analyse der Sprechausdrucksmerkmale .....	236
6.4	Gespräch 4: Servicemitarbeiterin TN .....	238
6.4.1	Sequenzielle Analyse des Gesprächs .....	238
6.4.2	Kontrastive Darstellung der Beurteilung des Gesprächs 4 durch russische und deutsche Muttersprachler.....	243
6.4.3	Analyse der Sprechausdrucksmerkmale .....	246
<b>7</b>	<b>Diskussion der Analyseergebnisse.....</b>	<b>248</b>
7.1	Beantwortung der Forschungsfragen .....	248
7.1.1	Rhetorische Merkmale der Gespräche.....	248
7.1.2	Phonetische Merkmale der Gespräche .....	264

7.2	Schlussfolgerungen für Diskussionsschwerpunkte linguistischer Höflichkeitstheorien.....	276
7.2.1	Formale Dimension .....	277
7.2.2	Normative Dimension.....	278
7.2.3	Soziale Dimension.....	280
7.2.4	Universale und kulturspezifische Dimension .....	281
7.3	Methodenreflexion .....	285
<b>8</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>290</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>297</b>
	<b>Anhang.....</b>	<b>313</b>
	Anhang 1: Leitfaden für die Befragung russischer und deutscher Probanden.....	313
	Anhang 2: Fragebogen zur Beurteilung der Gesprächsaufnahmen im Rahmen eines Interviews .....	315
	Anhang 3: Merkmalskatalog zur auditiven Beurteilung des Sprechausdrucks (Bose 2003, 39 ff.).....	316
	Anhang 4: Transkriptionskonventionen nach GAT 2 (Selting 2010, 391-393).....	318

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Schema der Beziehungsarbeit nach Watts (Watts 2005, xliii).....	56
Abb. 2: Eisberg-Modell nach Edgar Schein (vgl. Stattler 1994, 385).....	82
Abb. 3: Rhetorische und phonetische Gesprächsqualitätsfaktoren (Meißner/Pietschmann 2011, 218).....	131
Abb. 4: Praxeogramm: Interaktive Fehlerbestimmung im telefonischen Servicegespräch (Brünner 2000, 124 ff.).....	145
Abb. 5: Graphische Darstellung der Einschätzung des Höflichkeitsgrades der Servicemitarbeiterin OG durch deutsche Probanden .....	207
Abb. 6: Graphische Darstellung der Einschätzung des Höflichkeitsgrades der Servicemitarbeiterin OG durch russische Probanden.....	207
Abb. 7: Graphische Darstellung der Einschätzung zusätzlicher Beurteilungskriterien der Servicemitarbeiterin OG durch deutsche und russische Probanden im Vergleich .....	209
Abb. 8: Graphische Darstellung der Einschätzung des Höflichkeitsgrades der Servicemitarbeiterin LS durch deutsche Probanden.....	221
Abb. 9: Graphische Darstellung der Einschätzung des Höflichkeitsgrades der Servicemitarbeiterin LS durch russische Probanden .....	221
Abb. 10: Graphische Darstellung der Einschätzung zusätzlicher Beurteilungskriterien der Servicemitarbeiterin LS durch deutsche und russische Probanden im Vergleich .....	223
Abb. 11: Graphische Darstellung der Einschätzung des Höflichkeitsgrades der Servicemitarbeiterin AB durch deutsche Probanden .....	233
Abb. 12: Graphische Darstellung der Einschätzung des Höflichkeitsgrades der Servicemitarbeiterin AB durch russische Probanden.....	234
Abb. 13: Graphische Darstellung der Einschätzung zusätzlicher Beurteilungskriterien der Servicemitarbeiterin AB durch deutsche und russische Probanden im Vergleich .....	235
Abb. 14: Graphische Darstellung der Einschätzung des Höflichkeitsgrades der Servicemitarbeiterin TN durch deutsche Probanden .....	244
Abb. 15: Graphische Darstellung der Einschätzung des Höflichkeitsgrades der Servicemitarbeiterin TN durch russische Probanden .....	244
Abb. 16: Graphische Darstellung der Einschätzung zusätzlicher Beurteilungskriterien der Servicemitarbeiterin TN durch deutsche und russische Probanden im Vergleich .....	246
Abb. 17: Zusammenhang von Höflichkeit und Angemessenheit (vgl. Watts 2005, xliii)...	277
Abb. 18: Graphische Darstellung der absoluten Häufigkeit für die Beurteilung der Gespräche als insgesamt <i>höflich</i> .....	282
Abb. 19: Graphische Darstellung der Durchschnittsnoten für die Gesamtbeurteilung der Gespräche durch deutsche und russische Probanden im Vergleich .....	283
Abb. 20: Graphische Darstellung der Durchschnittsnoten für die Beurteilung der Kategorie Höflichkeit durch deutsche und russische Probanden im Vergleich.....	283

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Wirkungen verschiedener Gesprächsmittel (vgl. Pabst-Weinschenk 1999, 164) .....	91
Tabelle 2: Höflichkeitserwartungen und -realisierungen in Abhängigkeit von der Gesprächsphase (vgl. Erndl 1998, 63) .....	92
Tabelle 3: Untersuchungsfragen zur Ermittlung rhetorischer Merkmale der Unhöflichkeit (vgl. Bendel 2007, 254 ff.) .....	170
Tabelle 4: Matrix zur Auswertung von Befragungen russischer und deutscher Probanden zur Unhöflichkeit .....	180
Tabelle 5: Allgemeinsprachliche Beurteilungskriterien des Sprechausdrucks.....	182
Tabelle 6: Merkmale zur auditiven Beurteilung des Sprechausdrucks (vgl. Bose 2003, 39 ff.) .....	190
Tabelle 7: Beurteilung des Sprechausdrucks von Agentin OG durch Experten .....	211
Tabelle 8: Beurteilung des Sprechausdrucks von Agentin LS durch Experten .....	225
Tabelle 9: Beurteilung des Sprechausdrucks von Agentin AB durch Experten .....	237
Tabelle 10: Beurteilung des Sprechausdrucks von Agentin TN durch Experten .....	247
Tabelle 11: Sprachliche Merkmale der konventionellen Höflichkeit (vgl. Erndl 1998, 87) .....	259
Tabelle 12: Sprachliche Merkmale der individuellen Höflichkeit (vgl. Erndl 1998, 88) .....	260
Tabelle 13: Phasen des telefonischen Servicegesprächs und deren Bedeutung für die Beziehungsebene .....	261
Tabelle 14: Rhetorische Merkmale der konventionellen Höflichkeit.....	262
Tabelle 15: Rhetorische Merkmale der individuellen Höflichkeit.....	263
Tabelle 16: Aufgaben von Servicemitarbeitern zur Bearbeitung des Sachproblems....	264
Tabelle 17: Phonetische Merkmale der konventionellen Höflichkeit .....	273
Tabelle 18: Phonetische Merkmale der individuellen Höflichkeit .....	275

# 1 Einführung

Am Seminar für Sprechwissenschaft und Phonetik der Martin-Luther-Universität in Halle (Saale) bildet die Telekommunikation seit 2006 einen aktuellen Forschungsschwerpunkt, der sich in das Projekt der Philosophischen Fakultät II „Handlungsoptimierung: Analyse – Kompetenz – Performanz“ einordnet (vgl. Hirschfeld/Neuber 2011). Im Rahmen dieser Forschung werden in der Sprechwissenschaft phonetische Analysen verschiedener Telefongespräche zu den prosodischen Parametern (Melodie, Tempo, Dynamik, Rhythmizität, Akzentuierung, Stimmklang) im Zusammenhang mit ihrer kommunikativen Funktion durchgeführt sowie linguistisch-rhetorische Besonderheiten sprachlicher und sprecherischer Muster untersucht. Im Mittelpunkt stehen Merkmale der Qualitätserkennung von Gesprächen, Grunderkenntnisse zu den Einflüssen der Mensch-Maschine-Verbindung auf die Kommunikation sowie Schlussfolgerungen für mögliche Trainings- und Coachingprozesse. Im Rahmen verschiedener Diplom- und Abschlussarbeiten wurden dazu bereits verschiedene Themen näher beleuchtet (vgl. Kapitel 4).

Seit ca. 25 Jahren ist die Kommunikation in Unternehmen verstärkt in den Mittelpunkt gerückt (vgl. Fiehler/Becker-Mrotzek 2002, 7). Aus wirtschaftswissenschaftlicher Perspektive nimmt sie einen festen funktionalen Bestandteil im Prozess der Leistungserstellung ein und ist damit entscheidender Faktor für wirtschaftlichen Erfolg. In schriftlicher Form tragen konkrete Textgestaltungsrichtlinien dazu bei, die Corporate Identity des Unternehmens zu vermitteln und einheitlich als Unternehmen wahrgenommen zu werden. In der mündlichen Kommunikation ist die Orientierung an Richtlinien bedeutend komplexer, da die Anforderungen an angemessenes kommunikatives Verhalten situativ gesteuert werden. Neben internen Kommunikationssituationen, wie Arbeitsanweisungen, Besprechungen und Mitarbeitergesprächen, existieren viele Situationen, in denen ein direkter Kundenkontakt besteht und die Art und Weise, wie kommuniziert wird, einen entscheidenden Einfluss auf die Kundenbindung ausübt. Dazu gehören Bewerbungsgespräche ebenso wie Verkaufs- und Beratungsgespräche, Reklamationsgespräche und der Kundenservice (ebd., 8). Um einen regelmäßigen und besseren Kontakt zum Kunden

aufrechterhalten zu können, erfolgen viele der Gespräche inzwischen über das Telefon.

Mit der Einführung von elektronischen Datenverarbeitungssystemen in telefonische Gespräche zwischen Unternehmen und Kunden hat sich gleichzeitig ein Wandel im Service vollzogen (Antos 1992, 273). Der Kundenkontakt erfolgt überwiegend medienvermittelt, d. h. die Mitarbeiter am Servicetelefon müssen einerseits über die notwendigen EDV-Kenntnisse und die fachlichen Kenntnisse zum Beratungsgegenstand verfügen und andererseits kommunikative Qualifikationen aufweisen (vgl. ebd.). Dabei lag der Schwerpunkt für die Unternehmen lange Zeit stärker auf der fachlichen Seite, da man davon ausging, jeder könne telefonieren. Erst im Verlauf der vergangenen Jahre ist das Bewusstsein der Unternehmen dafür gestiegen, dass die Callcenteragenten für den sogenannten „ersten Eindruck“ des Unternehmens beim Kunden verantwortlich sind. Damit wuchs auch das Interesse der Forschung im Bereich Telekommunikation, um Gespräche in der professionellen Telefonie zu optimieren und einheitliche Anforderungsprofile zu entwickeln.

Durch die zunehmende Verlagerung von Dienstleistungen ins Ausland (Offshore-Outsourcing) werden die komplexen Anforderungen an die Mitarbeiter im telefonischen Service durch die Herausforderungen interkultureller Unterschiede erweitert. Bereits seit dem Ende der 1980er Jahre wurden vor allem Produktionsprozesse aus Unternehmen ausgelagert, um Kosten zu senken (vgl. Broß 2005, 4). Seitdem Unternehmensprozesse zunehmend digitalisiert werden, können inzwischen auch Dienstleistungen standortunabhängig erfolgen. Für die Unternehmen schafft diese Veränderung zahlreiche Vorteile (vgl. Laabs 2004, 121 f.; Soraya 1994, 362):

- Arbeitskräfte können flexibel eingesetzt werden, da bereits ausgebildetes Personal bei möglichen Engpässen oder für die Dauer von Projekten hinzugezogen werden kann.
- Gesamtkosten können durch die Verlagerung von Dienstleistungen in sogenannte „Niedriglohnländer“ gesenkt werden.
- Vor allem aber können Unternehmen mit internationaler Kundschaft aufgrund von verschiedenen Zeitzonen einen 24-Stunden-Service an sieben Tagen der Woche etablieren.

Dabei gilt die Russische Föderation laut einer Studie von Lehner (2007) als ein Land mit großen Wachstumspotentialen. Vorteile ergeben sich hier aus niedrigeren Lohnkosten im Vergleich zu den USA oder Westeuropa, der räumli-

chen Nähe zu Deutschland, durch eine hohe Qualifikation der IT-Mitarbeiter und durch geringere Kulturunterschiede im Vergleich zu anderen Ländern. Dennoch zeigt die Praxis, dass die Kommunikation, die bei Dienstleistungen wie dem Technischen Support grundlegend ist, unter interlingualen und vermutlich auch interkulturellen Aspekten zusätzlich beeinflusst wird. Bisherige Erkenntnisse aus dem Bereich der Telekommunikation mit deutschen Muttersprachlern können deshalb nicht bedingungslos übernommen werden. Für Fremdsprachenlernende stellt die fehlende nonverbale Ebene als visuelle Hilfe zur Interpretation des Gesagten eine zusätzliche Schwierigkeit beim Telefonieren dar. Im Beruf handelt es sich zudem um Fachgespräche mit komplexem Inhalt und einem großen Fachvokabular, das es zu verstehen gilt. Durch die formale Beziehung der Gesprächspartner zueinander fehlt die Möglichkeit, unzureichende Sprachkenntnisse auszugleichen, was die Gesprächssituation erschwert und neben dem Erfolgsdruck im Beruf zusätzlichen emotionalen Stress für die Mitarbeiter mit Berufssprache Deutsch bedeutet (vgl. Seifler 2009, 38).

Im Vergleich zur face-to-face Kommunikation entsteht durch die Nutzung des Telefons eine Situation, die andere Anforderungen an die Gesprächsbeteiligten stellt. Die Dauer des Telefonats ist im Vergleich zum face-to-face-Gespräch häufig deutlich kürzer. Die Kommunikationspartner tauschen sich kurz über ihre Anliegen aus und nehmen dabei weniger Zeit für die Beziehungspflege in Anspruch.

Insbesondere Reklamations- und Servicegespräche, in denen sich Kunden an die Unternehmen wenden, um ein Problem zu lösen, bieten jedoch eine gute Chance, um die Kundenbindung zu verbessern. Der Kunde liefert einerseits wichtige Informationen zu möglichen Optimierungspotenzialen und ermöglicht dem Unternehmen damit, das Produkt kundenspezifisch anzupassen und zu individualisieren. Andererseits bietet der Kundenservice die Möglichkeit, eine persönliche Bindung zum Kunden aufzubauen und ihn dauerhaft für das Unternehmen zu gewinnen. In diesem Zusammenhang spielt die Höflichkeit eine entscheidende Rolle.

In der Presse wurde das Thema Höflichkeit vielfach thematisiert und nach Angaben der Fachzeitschrift *Psychologie heute* von 2004 bemängelt, dass Rücksichtslosigkeit und Unhöflichkeit im Umgang miteinander Einzug halten. Die Gründe dafür liegen unter anderem auch beim Wirtschaftssystem, das von Rücksichtslosigkeit, Gewinnmaximierung, Wirtschaftlichkeit und Konkurrenzdenken geprägt ist (vgl. Rehr 2004, 41). 2005 bestätigte eine Forsa-

Umfrage die Relevanz der Höflichkeit, in der 94 % der Befragten angegeben haben, sie würden viel oder sehr viel Wert auf Höflichkeit legen (vgl. Prinz von Preußen 2005, 129).

Insbesondere in Bezug auf die Kundenbindung bringen die Merkmale der Kommunikationssituation im telefonischen Service zwischen deutschen Kunden und russischen Muttersprachlern Herausforderungen mit sich. Neben den Besonderheiten, die sich aus dem Medium Telefon ergeben, ist es die komplexe Beziehungsstruktur, die Schwierigkeiten bereitet und im Sinne der Höflichkeit berücksichtigt werden muss. Gerhard Schulze, Professor für Soziologie, geht dabei davon aus, dass die individuelle Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen inzwischen weit wichtiger geworden ist als das Einhalten antiquierter Konventionen (vgl. Rehl 2004, 41). Eine individuelle Form der Höflichkeit ist deshalb vermutlich relevant, es ist jedoch fraglich, ob eine entsprechende Form für Nichtmuttersprachler lehr- und lernbar ist.

Erndl (1998, 2) betrachtet fehlende oder falsch gebrauchte Höflichkeitsformeln als letztes Erkennungsmerkmal der Fremdheit. Für Fremdsprachlernende ist es im Gespräch nicht einfach, sich auf Imagearbeit und die positive Beziehungsarbeit zu konzentrieren. Dabei ist Höflichkeit seiner Ansicht nach ein Teil der soziolinguistischen und strategischen Kompetenz. Einige Unternehmen sind inzwischen verunsichert, ob die Verlagerung von Dienstleistungen ins Ausland den gewünschten Erfolg mit sich bringt, da in der Literatur vor kulturellen Unterschieden, mangelnder Kundenakzeptanz, Wissensdefiziten und sprachlichen Mängeln gewarnt wird (Nogly/Gouthier/Wulf 2006, 3).

In der populärwissenschaftlichen Literatur sind unterschiedliche Regeln zu finden, die als Garant für höfliches Verhalten vorgestellt werden. Sie versprechen „Zaubersprüche, die direkt auf die Gefühlsebene zielen und dort wahre Wunder bewirken“, stellen „Mega-Out-Listen der Killerphrasen“ zusammen oder fordern dazu auf, grundsätzlich positive Formulierungen und Signalwörter wie „ja, gerne“ zu verwenden (vgl. dazu Klein 1999, 18 f., 31 f.).

In der wissenschaftlichen Literatur existieren zahlreiche Publikationen unterschiedlicher Wissenschaftsbereiche. Bereits in der Linguistik besteht eine Vielzahl von Publikationen zu Höflichkeitstheorien und unterschiedlichen Diskussionsschwerpunkten, die unter anderem den Aspekt der Kulturabhängigkeit, den zugrundeliegenden Normen und weitere Einflussfaktoren auf die Wahrnehmung der Höflichkeit thematisieren. Im Mittelpunkt der Forschung standen zumeist Grammatik und Wortwahl. Konkrete Untersuchungen zu

phonetischen Aspekten der Höflichkeit fehlten (vgl. Vorderwülbecke 2000, 33).

Im Rahmen der Institutspartnerschaft zwischen dem Seminar für Sprechwissenschaft und Phonetik in Halle/Saale, Deutschland und der Staatlichen Universität in Woronesh, Russland wurde ein Gesprächskorpus von 65 authentischen Gesprächsaufnahmen für Forschungszwecke gewonnen. Es handelt sich dabei um telefonische Servicegespräche zwischen russischen Muttersprachlerinnen mit Berufssprache Deutsch. Das Helpdesk steht deutschen Kunden zur Verfügung, die ein Problem mit einem technischen Produkt haben.

Die Handlungsmöglichkeiten der Servicemitarbeiterinnen im Korpus sind sehr begrenzt. Schwerwiegende Fehler müssen an andere Servicelevel weitergeleitet werden. Die Aufgabe der Agentinnen beschränkt sich deshalb zumeist auf die Dokumentation und Weiterleitung der komplexen Anliegen. Deshalb ist es in den Gesprächen entscheidend, den Kunden auf andere Art und Weise zu binden und zu signalisieren, dass das Anliegen zeitnah bearbeitet wird.

Auf Basis der Gesprächsaufnahmen untersucht die vorliegende Arbeit deshalb, welchen Einfluss sprechwissenschaftliche Aspekte auf die Beziehungsebene der Interaktionspartner in der interkulturellen Kommunikation Russisch – Deutsch haben. Im Mittelpunkt stehen dabei phonetische und rhetorische Merkmale und deren Zusammenhang zur Wirkung des Gesprächsverhaltens und der Einschätzung des Höflichkeitsgrades der Servicemitarbeiterinnen, denn:

„Kommunikationsstörungen entstehen in Callcentergesprächen auch durch unbewusste und unbeabsichtigte Wirkungen des stimmlich-artikulatorischen Ausdrucks.“ (vgl. Bose et. al 2012, 150).

Die Arbeit umfasst damit mehrere Forschungsschwerpunkte der Sprechwissenschaft. Sie betrachtet erstens den Bereich der professionellen Telekommunikation und dessen Erforschung und Optimierung unter folgenden übergeordneten Fragestellungen, die im Rahmen des Forschungsprojektes des Seminars für Sprechwissenschaft und Phonetik Schwerpunkte darstellen (Hirschfeld/Neuber 2009, 96 f.):

- Welche Wirkung hat die Gestaltung von Gesprächseröffnung, Sprecherwechsel, Individualität und Professionalität auf die Qualität und den Erfolg von Gesprächen?

- Welche Parameter sind dafür verantwortlich, dass ein Gespräch für gut oder schlecht bewertet wird?
- Wie gehen Agenten mit explizit oder implizit geäußerten Emotionen der Kunden um?
- Wie wirken rhetorisch-stilistische Varietäten (fachkommunikativer vs. alltagssprachlicher Äußerungsstil) auf die Gesprächsteilnehmer?
- Welche Wirkung hat die Sprechweise von Agenten, die keine Muttersprachler sind?

Zu den Aspekten der professionellen Telekommunikation wird zweitens näher beleuchtet, welche Herausforderungen durch die interkulturelle Kommunikationssituation zu bewältigen sind. Dazu gehören unter anderem folgende übergeordnete Fragestellungen (Hirschfeld 2003b, 137):

- Inwieweit werden prosodische und segmentale Abweichungen von muttersprachigen Gesprächspartnern akzeptiert?
- Welche Wirkung haben prosodische Merkmale auf die Wahrnehmung der Person?
- Welchen Einfluss haben prosodische und segmentale Abweichungen auf den Gesprächsverlauf?
- Wie werden Gemeinsamkeiten und Dissens in Gesprächen hergestellt?

Die genannten Fragestellungen werden in der vorliegenden Arbeit unter dem Fokus des Höflichkeitsgrades in der professionellen Telekommunikation zwischen einem russischen Muttersprachler mit Berufssprache Deutsch und einem deutschen Kunden näher untersucht.

Da es sich bei den Aufnahmen ausschließlich um weibliche Agentinnen handelt, wird in den konkreten Untersuchungen ab dem fünften Kapitel der Arbeit nur die weibliche Bezeichnung verwendet. Im theoretischen Teil der Arbeit wird zur Erleichterung des Lesens die männliche Form genutzt, die jedoch, sofern nicht anders angegeben, keinen geschlechtsspezifischen Unterschied markieren soll und sowohl weibliche als auch männliche Agenten beinhaltet.

Die Themenschwerpunkte werden in der Arbeit in verschiedenen Kapiteln näher beleuchtet und deren Besonderheiten herausgearbeitet. Dazu ist es grundsätzlich notwendig, ein Begriffsverständnis von Höflichkeit zu erarbeiten, das den Anforderungen sprechwissenschaftlicher Untersuchungen gerecht wird und für die Untersuchung brauchbar ist. Trotz der umfangreichen Litera-

tur zur Höflichkeit fehlt bis heute ein einheitliches Begriffsverständnis. Damit ist gleichzeitig fraglich, welche empirisch-methodologische Vorgehensweise sinnvoll ist, wenn zwar jeder Mensch grundsätzlich einschätzen kann, was höflich ist oder nicht, eine konkrete Definition jedoch fehlt und die Einflussvariablen unbekannt sind. Meist wird Höflichkeit lediglich dann bemerkt, wenn sie in der Kommunikation fehlt und daraus Schwierigkeiten für den weiteren Gesprächsverlauf resultieren. In den Höflichkeitstheorien wird neben der Höflichkeit deshalb zumeist auch eine Theorie der Unhöflichkeit etabliert. Im Rahmen einer Untersuchung müsste deshalb zunächst geklärt werden, was unhöflich ist, um in einem weiteren Schritt Rückschlüsse auf die Höflichkeit ziehen zu können. Aufgrund der Problematik zur Begriffsdefinition wird in der vorliegenden Arbeit der Begriff Höflichkeitsgrad verwendet und damit sowohl Höflichkeit als auch Unhöflichkeit bezeichnet.

Kapitel 2 gibt einen Überblick über die linguistischen Forschungsansätze zur Höflichkeit und stellt diese einem alltagssprachlichen Verständnis von Höflichkeit gegenüber, das in ähnlicher Weise bereits den Untersuchungen von Ehrhardt (2002) zugrunde gelegt wurde. Da nicht alle linguistischen Theorien Bezug auf die Unhöflichkeit nehmen, wird begrifflich zwischen Höflichkeit und Unhöflichkeit unterschieden. In einem weiteren Schritt werden die kontrovers diskutierten Schwerpunkte in Anlehnung an die Auflistung von Held (2009) dargelegt, um für die theoretischen Herausforderungen zu sensibilisieren und offene Fragestellungen zu erörtern.

Das dritte Kapitel stellt die Besonderheiten dar, die sich aus der interkulturellen Kommunikationssituation ergeben. Dazu werden die bisherigen Forschungsarbeiten zur Höflichkeit im interkulturellen Kontakt zusammengefasst und insbesondere Ergebnisse aus Forschungsarbeiten betrachtet, die sich mit dem Sprachenpaar Russisch – Deutsch auseinandersetzen. Die Darstellungen werden zu einem späteren Zeitpunkt mit den Erkenntnissen der Arbeit verglichen und geben Hilfestellungen bei der Interpretation der Analyseergebnisse.

Im vierten Kapitel werden die erarbeiteten Inhalte auf die besondere Kommunikationssituation der professionellen Telefonie bezogen. Die Besonderheiten der Situation und die daraus resultierenden Herausforderungen für russische Deutschlernende werden im ersten Teil des Kapitels dargestellt. Die komplexe Beziehungsstruktur innerhalb der Gespräche bildet dabei einen besonderen Schwerpunkt, da Höflichkeit als ein Mittel zur Beziehungspflege betrachtet werden kann. In einem zweiten Teil des Kapitels wird zum einen die Bedeutung der Höflichkeit im Servicegespräch herausgearbeitet. Zum anderen

werden diejenigen Gesprächsregeln aus theoretischen Betrachtungen ermittelt, die in den Untersuchungen als Analysekriterien herangezogen werden. In Teilkapitel 4.5 werden die prägnanten Problemschwerpunkte zusammengefasst, die für die Situation innerhalb der Servicetelefonie gültig sind.

Auf Grundlage des theoretischen Teils werden im fünften Kapitel konkrete Forschungsfragen aus den Problemschwerpunkten abgeleitet und Überlegungen zur empirischen Vorgehensweise angestellt. Die Arbeit bedient sich bei der Untersuchung des Höflichkeitsgrades einerseits Methoden der Gesprächsanalyse und andererseits Methoden der Sprechwirkungsforschung. Die Arbeit betrachtet den Höflichkeitsgrad aus der Sicht der Interaktionspartner, weil sie Einfluss auf den weiteren Gesprächsverlauf hat und für die Kommunikation entscheidend ist. Die subjektive Wahrnehmung wird anhand einer Analyse durch eine Gruppe von Experten und die Befragung mehrerer Probanden objektiviert.

Die Gesprächsanalyse und Ergebnisse der Sprechausdrucksanalyse werden im sechsten Kapitel ausführlich dargestellt. Da die Gesprächsanalyse eine vorurteilsfreie Herangehensweise erforderlich macht und hypothesengenerierend ist, werden in diesem Kapitel lediglich intraindividuelle Vergleiche innerhalb der Gespräche vollzogen. Erst das siebente Kapitel diskutiert die Ergebnisse im Hinblick auf die Forschungsfragen und vergleicht die Gespräche miteinander. Die Ergebnisse werden mit den erörterten Problemfeldern des Höflichkeitsdiskurses aus dem zweiten Kapitel in einen Zusammenhang gebracht und daraus überall dort Schlussfolgerungen gezogen, wo es innerhalb des Gültigkeitsbereiches der Ergebnisse möglich ist.

Das letzte Kapitel gibt eine übergeordnete Zusammenfassung der Problemschwerpunkte und Untersuchungsergebnisse der Arbeit. Daraus abgeleitet werden Trainingsempfehlungen für russische Servicemitarbeiterinnen mit Berufssprache Deutsch unter dem Fokus der Höflichkeit. Darüber hinaus enthält das Kapitel neue Forschungsfragen, die im Rahmen der Arbeit nicht beantwortet werden können oder die Erkenntnisse erweitern und konkretisieren.

## 2 Höflichkeitsbegriff

### 2.1 Problematik des Begriffsverständnisses

Das Phänomen der Höflichkeit wurde in der Vergangenheit bereits von unterschiedlichen Wissenschaftsbereichen betrachtet. In der Auseinandersetzung mit der Gesellschaft und dem gesellschaftlichen Leben in Gemeinschaft sind seit Mitte des 18. Jahrhunderts zahlreiche Höflichkeitstheorien entstanden (vgl. dazu Machwirth 1970, 34 ff.). In der Linguistik nahm die wissenschaftliche Beschäftigung mit dem Thema insbesondere seit den 1970er-Jahren zu. Entscheidenden Einfluss hat vor allem die Forschung des englischsprachigen Raumes. Während das Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson (1978; 1987) Ausgangspunkt zahlreicher weiterer Ansätze wurde, bestehen bis heute bereits über 1000 Publikationen, die sich mit der Höflichkeit auseinandersetzen (vgl. Locher/Bousfield 2008, 1). Neben wissenschaftlichen Zeitschriften zur Höflichkeit verdeutlicht insbesondere die Herausgabe der Zeitschrift „Journal of Politeness Research“ die Bedeutung des Forschungsthemas, dessen Komplexität sich bereits bei der Diskussion der Fragen zeigt, was Höflichkeit ausmacht, wie sie sich manifestiert und wann sie auftritt.

Bis heute bestehen in der Literatur verschiedene Begriffsdefinitionen, die das Phänomen in ein Spannungsfeld eines vorwissenschaftlichen Verständnisses und wissenschaftlichen Erklärungsansätzen stellen (vgl. Held 2009, 46). Neue Klarheit brachte die von Eelen (2001) eingeführte Unterscheidung von *pol1* (first-order politeness) und *pol2* (second-order politeness). Der Höflichkeitsbegriff erster Ordnung umfasst die idealisierten Verhaltensformen, die der Mensch in der Sozialisation lernt und situationsabhängig einsetzt. Demgegenüber steht ein Begriffsverständnis zweiter Ordnung, das in der Wissenschaft modelltheoretisch abstrahiert und seit den 1970er-Jahren zu operationalisieren versucht wird (vgl. Held 2009, 46), um grundlegende Fragen danach zu klären, wie sich Höflichkeit in der Interaktion manifestiert und welche Faktoren die Strategiewahl des Sprechers beeinflussen, wenn er etwas höflich vermitteln möchte (vgl. Fraser 2001, 1424).

Viele Definitionen enthalten vage Aussagen oder lassen außer Acht, konkret zu formulieren, wie und wozu Höflichkeit gebraucht wird. Watts (2005,

xxii) fasst die Schwierigkeiten der Höflichkeitsforschung zusammen, wenn er schreibt: „Politeness will always be a slippery, ultimately indefinable quality of interaction which is subject to change through time and across cultural space.“

Während einige Wissenschaftler davon ausgehen, dass es unmöglich ist, Höflichkeit definitiv zu erfassen, haben andere die Hoffnung, das Phänomen bei weiterer Forschung verstehen zu können (vgl. Fraser 2001, 1424). Es ist nicht Ziel dieser Arbeit ein weiteres Höflichkeitsmodell zu entwickeln. Im Hinblick auf das Untersuchungsziel, die Wirkung des Höflichkeitsgrades auf phonetischer und rhetorischer Ebene in der speziellen Situation des telefonischen Servicegesprächs zwischen einem russischen Muttersprachler mit Berufssprache Deutsch und einem deutschen Kunden zu beschreiben, muss jedoch geklärt werden, welcher Höflichkeitsbegriff verwendet werden kann. Dazu gehört mindestens ein grundsätzliches Verständnis darüber, mit welchem Ziel Höflichkeit kommuniziert wird, welche Variablen den Einsatz von Höflichkeit bestimmen und welches Bezugssystem, wie z. B. Regeln oder Normen für die Höflichkeit gilt. Davon ausgehend wird ergänzend in Kapitel 3 gesondert dargestellt, ob von einem kulturspezifischen bzw. sogar individuell verschiedenen oder universalen Höflichkeitsbegriff ausgegangen werden muss. Um sich einer für diese Arbeit verwendbaren Definition von Höflichkeit und Unhöflichkeit zu nähern, werden deshalb nachfolgend relevante Ansätze der linguistischen Höflichkeitstheorien näher beleuchtet und ausgewählte Probleme diskutiert. Die Forschung zur Unhöflichkeit ist dabei unauflösbar mit den Entwicklungen der Höflichkeitsforschung verbunden (vgl. Locher/Bousfield 2008, 3). Aus diesem Grund werden auch Höflichkeitstheorien diskutiert, die keine expliziten Hinweise zur Unhöflichkeit enthalten.

## **2.2 Traditionelles Verständnis eines allgemeinen Höflichkeitsbegriffs**

### **2.2.1 Geschichtliche Entwicklung der Höflichkeit**

Das Wesen der Höflichkeit im allgemeinen Verständnis und deren Bedeutung hat sich im Verlauf der Geschichte immer wieder verändert und weiterentwickelt. Während die Ursprünge in der Verehrung der Gottheiten und der Orientierung des Menschen am tierischen Verhalten liegen (vgl. Machwirth 1970,

13), gewann der Höflichkeitsbegriff im 11. Jahrhundert im Zusammenleben am Hof an Bedeutung.

Auch etymologisch ist das Wort *Höflichkeit* auf das deutsche Wort *Hof* zurückzuführen, das mit den westgermanischen Bedeutungen *Gehöft*, *Garten*, *Fürstenhaus* oder auch *Kreis*, *Bezirk*, *Tempel* verbunden ist. Erst über das mittelhochdeutsche Wort *hövesch*, *hübesch* und *hübsch* erreichte die Höflichkeit die Bedeutung als *schön*. Es handelt sich demnach um ein schönes bzw. gutes Benehmen am Hof (vgl. Yakovleva 2004, 245). Die Basis höflichen Verhaltens wurde von den ritterlich-höfischen Kreisen am Hofe der Feudalherren etabliert und in Form von Normen festgelegt, die darauf abzielten, Rücksicht zu üben. Mit der Entwicklung einer Gesellschaftsstruktur und gesellschaftlicher Hierarchien im 15. und 16. Jahrhundert kam der Frage nach einem einheitlichen, adäquaten Verhaltensmuster eine zunehmend stärkere Gewichtung bei (vgl. ebd., 23). Die Formen von Höflichkeit wurden in bürgerlichen Verhaltenslehren und Büchern zur Etikette festgehalten. Entwicklungsgeschichtlich betrachtet bekommt Höflichkeit demnach im sozialen Kontakt mit den Anderen Bedeutung. Sie ist dort notwendig, wo Menschen unterschiedlicher Ränge in einem hierarchischen Gesellschaftssystem aufeinandertreffen, wo Distanz eingehalten werden soll und wo besondere Ereignisse bzw. Zeremonien bestimmte Rituale erforderlich machen. Auf der einen Seite steht ein Verständnis von Höflichkeit, das Distanz fördert, das äußere Benehmen regelt und nach festgelegten Regeln funktioniert, wie es seit dem 15. Jahrhundert gefordert wird. Auf der anderen Seite besteht seit der Zeit der Aufklärung ab Mitte des 18. Jahrhunderts eine Auffassung von Höflichkeit, die Eigenreflexion und Menschenkenntnis voraussetzt, die Ausrichtung am Anderen erforderlich macht und nach dem Prinzip realisiert wird, den Anderen so zu behandeln, wie man selbst behandelt werden möchte (vgl. ebd., 30). Diese Variante der Höflichkeit steht in engem Verhältnis zum Feingefühl und Takt. In diesem Sinn verdeutlicht sie Achtung, Ehrerbietung und zeigt sich in Rücksichtnahme, Intelligenz und Eloquenz.

In der Epoche des Sturm und Drang im 18. Jahrhundert löste sich die Verbindung von Höflichkeit und höfischem Benehmen. Es entwickelte sich eine Form der Höflichkeit, die nach Machwirth (vgl. ebd., 33) bis heute gleich geblieben ist. Praktische Verhaltensregeln traten zugunsten der theoretisch-wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit dem Thema in den Hintergrund. Es war zugleich die Zeit, in der verschiedene Benimmbücher entstanden, deren Vorbild Knigges „Über den Umgang mit Menschen“ (erstmal 1788) wur-

de. Es enthält ein Regelwerk für höfliches Verhalten, das jedoch auf lediglich vier Seiten zusammengefasst ist (vgl. ebd., 45). Knigges Werk ist im Zusammenhang mit einem gesellschaftskritischen Ansatz zu sehen, der die führende Rolle von Fürsten und Adel ablehnte und das Bürgertum stärken sollte. Da die Führung durch die Aristokratie, den Ansichten der Geselligkeitstheoretiker zufolge, in ihren tradierten Formen des gesellschaftlichen Zusammenlebens und der überwiegend öffentlichen und repräsentativen Lebensart begründet lag, war es Ziel, mit Hilfe von gutem Benehmen Geltung und Achtung erlangen zu können. Das eigentliche politische Anliegen Knigges wurde bei der Übernahme in nachfolgende Benimmbücher missverstanden. Für den Höflichkeitsbegriff enthielt Knigges Benimmlehre jedoch einen interessanten Ansatz: Wer höflich sein will, muss einen mittleren Weg einschlagen. Darüber hinaus wird ein historisches Verständnis von Höflichkeit deutlich, das davon ausgeht, dass die sozialen Normen innerhalb einer Gesellschaft aus mehr oder weniger expliziten Regeln bestehen. Diese Regeln beschreiben ein bestimmtes Verhalten. Insofern erhält eine Handlung eine Beurteilung als „unhöflich“, wenn sie mit den Normen innerhalb einer Gesellschaft im Kontrast steht (vgl. Fraser 2001, 1407).

### 2.2.2 Höflichkeit in der Alltagssprache

Zur Bestimmung dessen, was als *höflich* oder *unhöflich* bezeichnet werden kann, wird in verschiedenen wissenschaftlichen Auseinandersetzungen (vgl. Ehlich 2005, 72; Ehrhardt 2002; Watts 2003) der Nutzen betont, der aus der Etymologie und dem alltagssprachlichen Gebrauch der Begriffe gezogen werden kann. Lexeme haben eine bestimmte Bedeutung, die dem Sprachbenutzer bewusst ist. Indem bestimmte Wörter innerhalb einer Sprache über einen langen Zeitraum hinweg verwendet werden, ermöglicht die Betrachtung der Etymologie Rückschlüsse auf die Bedeutung zu ziehen, die diese Begriffe für Menschen haben. Die Etymologie der *Höflichkeit* wird dem heutigen Verständnis allerdings nicht mehr gerecht, da starke Zeremonielle und das Leben am Hof in der Zeit des aufstrebenden Bürgertums im 18. Jahrhundert abgelehnt wurden und sich die Wortbedeutung veränderte. Hinweise für das Verständnis des Höflichkeitsbegriffs können jedoch darüber hinaus aus verschiedenen Wörterbüchern und dem alltagssprachlichen Gebrauch der Begriffe gewonnen werden.

### 2.2.2.1 Höflichkeitsbegriff in Wörterbüchern

Im Deutschen wird *höflich* im Duden Synonymwörterbuch (vgl. 2010) mit verschiedenen Begriffen in Verbindung gebracht, die deutlich machen, dass Höflichkeit in einem engen Zusammenhang mit Umgangsformen steht und eine Ausrichtung am Gegenüber erforderlich macht. Dazu gehören *anständig, aufmerksam, entgegenkommend, fein, formell, förmlich, formgewandt, formvollendet, freundlich, gentlemanlike, geschliffen, kavaliärsmäßig, kultiviert, liebenswürdig, manierlich, ritterlich, rücksichtsvoll, taktvoll, umgänglich, verbindlich, vornehm, zivilisiert* und *zuvorkommend*. In der Vergangenheit wurden auch die Lexeme *galant* und *artig* verwendet, die inzwischen eher ungebrauchlich geworden sind. Analog zum Adjektiv wird das Substantiv *Höflichkeit* mit den substantivierten Entsprechungen assoziiert. Ergänzend werden *Feinheit, gute Kinderstube, gute Manieren/Sitten, gutes Benehmen, Takt(gefühl), gute Umgangsformen* und *Zartgefühl* angegeben. Daraus wird auch ersichtlich, dass die ursprüngliche Bedeutung zum Verhalten am Hof nicht gänzlich zurückgedrängt wurde. *Unhöflich* steht demgegenüber im Zusammenhang mit den Begriffen *abweisend, barsch, brüsk, uncharmant, unfreundlich, ungehörig, ungesittet, unliebenswürdig, unritterlich, unwirsch* und im abwertenden Sinn mit *grob, harsch, rüde, ruppig, ungehobelt, ungeschlacht, ungeschliffen, unkultiviert, unzivilisiert*. Auch hier wird der Begriff Unhöflichkeit mit den entsprechenden Substantiven beschrieben. *Unhöflich* ist im Vergleich zum Begriff *höflich*, gemessen an den Synonymen, ein Adjektiv, das diejenigen Verhaltensweisen beschreibt, die negativ und unangemessen sind.

Im Dornseiff-Synonymwörterbuch (vgl. Quasthoff 2004, 282) sind besonders die übergeordneten Sachgebiete interessant. Höflichkeit wird den Bereichen *Wohlwollen, Aufmerksam, Achtung, Liebesbezeugung* und *Einzelne Ehrerweisung* zugeordnet. Darin verdeutlicht sich der starke Bezug zur Beziehungsebene zwischen den Gesprächspartnern, die im Hinblick auf die Höflichkeit eine wichtige Rolle spielt. Ehrhardt (vgl. 2002, 13 ff.) untersuchte darüber hinaus weitere Wörterbücher auf die Beschreibungen der Höflichkeit, kommt aber zu dem Schluss:

„Auch eine Analyse einschlägiger Wörterbucheinträge kann [...] nicht mehr als einige allgemeine Hinweise darauf ergeben, wie der Untersuchungsgegenstand ‚Höflichkeit‘ eingegrenzt und für eine wissenschaftliche Untersuchung begrifflich gefasst werden kann.“ (ebd., 17).

### 2.2.2.2 Höflichkeitsbegriff in Sprichwörtern

Zur Bestimmung eines Höflichkeits- und Unhöflichkeitsbegriffs können auch Sprichwörter „einen ersten, allgemeinen Überblick darüber geben, was der „Volksmund“ über Höflichkeit sagt und welche Einstellungen und Ideen über dieses Thema verbreitet sind“ (ebd., 13). In vielen Sprichwörtern wird beispielsweise ein Vergleich zur Schönheit gezogen, der Höflichkeit als Charaktereigenschaft eines Menschen verdeutlicht, die den Umgang mit anderen erleichtert. So schreibt Voltaire, Höflichkeit sei für den Geist, was die Schönheit für das Gesicht ist (vgl. ebd., 11). Höflichkeit ist damit sowohl angeboren, muss aber zugleich kultiviert und individuell eingesetzt werden. Auch andere Sprichwörter bestätigen Annahmen des wissenschaftlichen Diskurses in der Linguistik (vgl. ebd., 12):

- Höflichkeit ergibt sich aus Verantwortung gegenüber den Mitmenschen als auch aus den Eigeninteressen des Einzelnen;
- Überhöflichkeit ist eine Form der Unhöflichkeit.

So betonen folgende Sprichwörter, dass Höflichkeit ein Mittel ist, das für denjenigen, der sie nutzt, wenig Kosten verursacht, aber großen Nutzen bringt:

- „Höflichkeit ist ein geringer Aufwand, grosse Sachen zu erreichen.“ (ebd., 11);
- „Höflich von Reden, Hand an der Mütze, kostet wenig und ist viel nütze.“ (Alojado Publishing 2011).

Den Zusammenhang von Überhöflichkeit und Unhöflichkeit formulieren folgende Sprichwörter:

- „Gar zu höflich sein ist auch eine Grobheit.“ (Ehrhardt 2002, 12);
- „Gar zu höflich ist halb bäurisch.“ (ebd.) und
- „Ist die Höflichkeit zu groß, sitzt der Teufel ihr im Schoß.“ (ebd.).

Ebenso kommt zum Ausdruck, dass Höflichkeit und Unhöflichkeit Einfluss auf die Beziehungsebene nehmen, wenn sie wie folgt betrachtet werden:

- „Höflichkeit und Ehrlichkeit sind Schlüssel zu aller Menschen Herzen.“ (ebd.).
- „Ein Mord mag verziehen werden, Unhöflichkeit nie.“ (Alojado Publishing 2011).

Darüber hinaus werden in Sprichwörtern Betrachtungsweisen deutlich, die Höflichkeit als unmoralisch und als Scheinverhalten ablehnen, wie es beispielsweise Comte-Sponville betrachtet (2010, 24): „Bei der Höflichkeit heißt es aufpassen, dass man nicht auf sie hereinfällt. Die Höflichkeit ist keine Tugend und wird niemals als eine gelten können.“

Höflichkeit ist dabei ambivalent zu betrachten, indem sie sowohl das Beste als auch das Schlimmste beinhalten kann (vgl. ebd., 22). Ein Mensch kann unabhängig von seinen moralischen Werten und seinem guten oder schlechten Wesen höflich sein. Schopenhauer (2006, 453 ff.) unterscheidet zwei Seiten der Höflichkeit. Zum einen ist sie ein gutes Mittel zur Förderung von Harmonie und Durchsetzung der eigenen Interessen, zum anderen ist sie als Schein und Lüge verwerflich, aber notwendig. Der Mensch sucht nach Auffassung Schopenhauers in seinem Bedürfnis nach Gesellschaft die Nähe zu anderen, ist aber zugleich abgestoßen von den widerwärtigen Eigenschaften und Fehlern der Mitmenschen. Höflichkeit und Sitte stellen in diesem Spannungsgefüge eine mittlere Entfernung her und sind für das Miteinander wichtig. Deshalb gilt: „Höflichkeit ist Klugheit; folglich ist Unhöflichkeit Dummheit.“ (ebd., 453).

Ein ähnliches Merkmal der Höflichkeit wird auch in Worten deutlich, Höflichkeit sei ein herkömmlicher Betrug (vgl. Ehrhardt 2002, 12) und sie sei, wie die Rechenpfennige, eine offenkundig falsche Münze (vgl. ebd., 13). Einen besonders interessanten Aspekt im Hinblick auf die formale Dimension der Höflichkeit, d. h. auf die Frage nach den zugrundeliegenden Normen, betont folgendes Sprichwort: „Höflichkeit ist nicht Schuldigkeit“ (ebd., 13). Offenbar ist Höflichkeit nicht mit angemessenem Verhalten gleichzusetzen. *Höflich sein* meint stattdessen etwas über die Maßen hinaus zu tun oder sogar etwas zu unterlassen. Ehrhardt (vgl. ebd.) geht davon aus, dass dieses ‚Mehr‘ individuell variieren kann und der Kreativität des Einzelnen überlassen ist. Allerdings wird in einem anderen Sprichwort gleichzeitig deutlich, dass Höflichkeit vom Interaktionspartner erwidert werden muss und eine gewisse Schuldigkeit doch vorhanden ist: „Eine Höflichkeit erfordert die andere.“ (ebd., 12).

Die aufgeführten Sprichwörter stellen lediglich eine Auswahl dar, die verschiedene Aspekte zur Höflichkeit und Unhöflichkeit betonen und wertvolle Hinweise für ein Begriffsverständnis liefern. Kein Sprichwort vermag allerdings eine hinreichende Definition zu geben, was auch Ehrhardt (vgl. ebd.) bei seinen Untersuchungen feststellte.

### 2.2.2.3 Höflichkeitsbegriff im Alltagsgebrauch

In der Alltagskommunikation werden die Begriffe *höflich* und *Höflichkeit*, Untersuchungen von Ehrhardt (vgl. ebd., 21) zufolge, vor allem in zwei unterschiedlichen Bedeutungen verwendet:

- als Charaktereigenschaft einer Person,
- als (sprachliches) Verhalten mit dem Ziel, die Beziehung positiv zu beeinflussen.

Höflich ist ein Mensch demnach, wenn er ein grundsätzliches Bedürfnis danach hat, die Beziehung in einer bestimmten Art zu gestalten, die für beide Gesprächspartner angenehm ist. Als Charaktereigenschaft werden der Person sprachlich ganze Bündel von Eigenschaften zugesprochen (vgl. ebd., 18): Sie zeigt Interesse an Mitmenschen, respektiert die Privatsphäre der anderen Person, kennt und akzeptiert kommunikative Regeln, die eine Interaktion ermöglichen. In der Motivation, höflich zu sein, orientiert sich der höfliche Mensch an gängigen Konventionen, die für bestimmte Situationen Gültigkeit besitzen:

„Um höflich sein zu können, muss ein Sprecher zum einen also die dazu vorhandenen konventionellen Verfahren kennen, zum anderen muss er aber auch in der Lage sein, sie situationsangemessen einzusetzen.“ (Ehrhardt 2002, 24).

Die Unterscheidung manifestiert sich bereits sprachlich in den Formulierungen: Jemand *ist höflich* aber *hat Benehmen*. Höflichkeit ist damit zu einem gewissen Grad erlernbar. Die Kreativität und Individualität zeigt sich nach Ehrhardt (vgl. ebd.) im situationsangemessenen Gebrauch der Regeln und Normen.

Ein unhöflicher Mensch verhält sich im Gegensatz dazu desinteressiert und distanziert zum Gesprächspartner oder baut zu große Nähe auf, die unangemessen wirkt (vgl. ebd., 23). Er verstößt damit entweder (bewusst oder unbewusst) gegen Konventionen zur positiven Beziehungsgestaltung oder kann bzw. will entsprechende Regeln nicht situationsadäquat einsetzen.

Während linguistische (Un-)Höflichkeitstheorien verschiedene Formen und Strategien der Höflichkeit unterscheiden und dafür wissenschaftlich verwendbare Termini etablieren, ermöglicht die Betrachtung verschiedener Korpora der Alltagskommunikation, einen Zusammenhang mit alltagssprachlich

verwendeten Lexemen herzustellen (vgl. ebd., 17 ff.). Die in den Theorien von Leech (1983) und Janney/Arndt (2005) (vgl. Kapitel 2.3.2) eingeführte Unterscheidung zwischen *Höflichkeit* (politeness) und *Takt* (tact) steht im Gegensatz zu anderen Ansätzen und zum Duden-Synonymwörterbuch (2010), in dem die Termini als Synonyme angegeben werden. Bei einer Untersuchung von Ehrhardt (2002, 17 ff.) wurde deutlich, dass im Alltagssprachlichen Gebrauch ein wichtiger Unterschied besteht. Während eine höfliche Handlung bestimmten Regeln bzw. Normen folgt, beruht die Bewertung von taktvollem Verhalten auf der subjektiven Beurteilung des Gesprächspartners. Höflichkeit kann damit immer auf die Formel zurückgeführt werden: „Das macht man so!“. Demgegenüber ist einziger Bezugspunkt für taktvolles Verhalten die Sensibilität gegenüber den Bedürfnissen anderer Menschen.

Ebenso müssen andere als Synonyme angegebene Begriffe klarer unterschieden werden, die häufig kopulativ angegeben werden (vgl. ebd., 25). Dazu gehören beispielsweise *höflich und galant*, *höflich und nett*, *höflich und ehrerbietig* oder *höflich und zurückhaltend*. Die zugeordneten Adjektive unterscheiden sich inhaltlich von dem Begriff *höflich*. Sie beschreiben vor allem das subjektive Urteil, während *höflich* intersubjektiv beurteilbar ist, da höfliches Verhalten an bestimmte Konventionen gebunden ist oder zumindest eine übereinstimmende Intuition darüber existiert, wie man sich zu verhalten hat (vgl. ebd., 25 f.).

Ähnlich ist auch der Begriff *Respekt* abzugrenzen. Das Lexem beschreibt eine Einstellung gegenüber einem anderen Menschen, während Höflichkeit das daraus resultierende Verhalten bezeichnet:

„Wenn man sich höflich verhält, bringt man damit eine bestimmte Einstellung zum Kommunikationspartner zum Ausdruck, beispielsweise die Tatsache, dass man ihm gegenüber Respekt empfindet, gleichzeitig aber [...] arbeitet man daran, eine bestimmte Art von Beziehung zu konstituieren.“ (ebd., 28).

Zu prüfen ist außerdem, ob analog zur Differenzierung der Begriffe *politeness*, *impoliteness* und *rudeness* in der englischen und amerikanischen linguistischen Literatur auch im Deutschen eine Unterscheidung von Höflichkeit, Unhöflichkeit und Grobheit erfolgen kann bzw. muss. In der Literatur (vgl. Duden-Das Synonymwörterbuch 2010; Bulitta/Bulitta 2003, 806) werden die Begriffe synonym verwendet: „Verstößt man aus Unkenntnis oder Mißach-