

## 7.4 Obligative Sprechakte und Imagestrategien

Aus den Ausführungen im vorigen Abschnitt läßt sich also schließen, daß Kooperation in informativen Sprechakten hauptsächlich auf das Prinzip der Relevanz (*Sei relevant*) gestützt ist. Daneben spielt in interpersoneller Interaktion noch ein weiterer Aspekt eine wesentliche Rolle, dessen Beachtung oftmals gerade zur Mißachtung von Konversationsmaximen führt. Das **Prinzip der Höflichkeit** hat prototypischerweise bei der Ausführung obligativer Sprechakte eine besondere Bedeutung, obwohl es auch bei konstitutiven und informativen Sprechakten gilt. Die Aufforderungen in (24) können in den meisten Situationen nicht als höflich bezeichnet werden:

- (24) a. Tür zu!  
 b. Wie oft soll ich 's noch sagen: mach endlich die Tür zu.

Die Anweisung in (24a) wäre nur dann akzeptabel, wenn jemand vergessen hat, die Türe zu schließen und es deswegen zieht. (24b) könnte nur an einen Interaktionspartner gerichtet sein, zu dem eine geringe soziale Distanz besteht, etwa an ein kleines Kind oder auch an einen erwachsenen Lebenspartner, der immer wieder die Türe aufläßt.

Auch wenn das interpersonelle Prinzip der Höflichkeit sowohl auf den Bereich der informativen als auch den Bereich der obligativen Sprechakte zutrifft, so steht es insbesondere in einem engen Zusammenhang mit obligativen Akten, d.h. mit Akten, durch die man versucht, den Hörer zu einer zukünftigen Handlung zu verpflichten (direktive Sprechakte), oder bei denen man anderen Menschen verspricht, etwas für sie zu tun (kommissive Sprechakte). Im folgenden werden wir uns im wesentlichen auf die erste Untergruppe konzentrieren.

### 7.4.1 Informationsgesuche im Vergleich zu direktiven Sprechakten

Der wesentliche Unterschied zwischen Informationsgesuchen (*Wie spät ist es?*) und direktiven Sprechakten (*Kann ich mal das Salz haben?*) besteht in ihrer Motivation und den erwünschten Konsequenzen, die sich aufgrund des Sprechaktes ergeben sollen. Wenn ein Sprecher nach Information fragt, so kann er sich nicht sicher sein, daß der Hörer auch über das notwendige Wissen verfügt, um dieser Bitte nachkommen zu können. Aus diesem Grunde wird mit Informationsgesuchen sehr häufig gefragt, ob der Hörer in der Lage ist, der Bitte um Information nachzukommen (25a). Antwortet der Hörer, daß er oder sie nicht über das entsprechende Wissen verfügt (25b), so ist es ziemlich unwahrscheinlich, daß man ihm irgendeine Schuld dafür gibt. Für den ersten Sprecher gibt es dann keinen Grund anzunehmen, daß der zweite Sprecher nicht die Wahrheit sagt:

- (25) a. A: Können Sie mir sagen, wann der nächste Bus kommt?  
 b. B: Tut mir leid, das weiß ich wirklich nicht.

Da B antwortet, daß sie nicht über die gewünschte Information verfügt, wird A annehmen, daß sie seine Frage gar nicht beantworten kann. Er würde in diesem

Fall (25) wohl kaum annehmen, daß sie die Information aus irgendeinem Grund zurückhält. Solche Gründe mag es in anderen Situationen aber durchaus geben: wenn es um ein Geheimnis geht, um sehr private Aspekte wie das Liebesleben des Sprechers oder um seine Finanzen geht. In diesen Fällen würden wir kaum direkt fragen oder die Frage ganz vermeiden, um dem Interaktionspartner nicht zu nahe zu treten. Doch in allen übrigen Alltagssituationen haben wir das Gefühl, alle möglichen Fragen stellen zu können. Sollte der Hörer sagen, er wisse die Antwort nicht, so können wir nicht wirklich in Zweifel stellen, daß er diese Antwort auch wirklich nicht weiß. Informationsgesuche sind daher nicht so aufdringlich wie direktive Sprechakte.

- (26) a. Sarah: Michael, hilf mir doch 'mal eben, das Regal aufzubauen.  
 b. Michael: <sup>?</sup>Nö, will ich nicht.  
 c. Michael: Kann ich jetzt nicht machen.  
 d. Sarah: Warum denn nicht?  
 e. Michael: Ich komm' sonst zu spät.

Sowohl Sarah als auch Michael verfügen über einen Hintergrund an Wissen darüber, was Leute in ihrer Gesellschaft in der Regel für andere zu tun bereit sind bzw. welche Erwartungen man an andere stellen kann. Aufgrund ihrer Wahrnehmung der Situation nimmt Sarah nun vor diesem Hintergrund an, daß Michael kooperativ sein wird. Sie kann also erwarten, daß er ihr hilft. Kommt er ihrer Bitte nicht nach, so wird sie eine gewisse Erklärung verlangen können, wie in (26e). Selbst wenn Michael Sarahs Anweisung nicht folgen will, so wird er kaum mit (26b) *Nö, will ich nicht* antworten. Er wird sicherlich nicht als wenig hilfsbereit und unkooperativ erscheinen und vor ihr sein Gesicht verlieren wollen. Es gibt eine ganze Reihe von sprachlichen Strategien, um solche Situationen insbesondere bei direktiven Akten zu vermeiden bzw. abzumildern.

Eine solche mögliche Strategie besteht darin, Satzarten zu verwenden, die prototypischerweise weniger stark zur Handlung auffordern, als dies beim Imperativ, der prototypischsten Äußerungsform für Aufforderungen und Bitten, der Fall ist. Direktive Sprechakte können sowohl durch affirmative als auch durch interrogative Sätze ausgedrückt werden, so daß der Hörer die Äußerung als weniger drängelnd und direkt wahrnimmt.

#### 7.4.2 Höflichkeit und Imagearbeit

Wieso erscheint es aber so wichtig, Satzarten zu verwenden, die für den Hörer nicht so stark verpflichtend erscheinen, wie das in (26a) der Fall ist? Betrachten wir hierzu ein weiteres Beispiel:

- (27) a. Susanne: Am Samstag hab' ich Geburtstag – Ich mach' 'ne Riesenfete.  
 Kommst Du auch?  
 b. Monika: Oh, Sorry, tut mir echt leid – ich würde ja gern' kommen, aber ich bin leider schon total verplant.

Beide Sprecher in diesem Beispiel sind bemüht, ihr Gesicht zu wahren. Susanne versucht, nicht aufdringlich zu sein, indem sie etwa den Imperativ: *Komm zu meiner Party*, sondern eine Frageform verwendet, um Monika einzuladen. Monika ihrerseits ist bedacht, nicht abweisend zu wirken und so ihr Gesicht zu wahren – sie spricht ihre Ablehnung deshalb nicht direkt aus. Mit einem klaren *Nein* könnte sie Susanne beleidigen und zugleich ihr eigenes Gesicht gefährden (Sie könnte in Susannes Augen als schroff und unhöflich gelten). Eines steht allerdings fest: Monika möchte nicht zu Susannes Party gehen. Sie versucht deshalb, ihre Situation so darzustellen, daß für Susanne deutlich wird, daß sie überhaupt nicht *ja* sagen kann, sondern durch einen wichtigen Umstand geradezu dazu gezwungen ist, ihre Einladung abzulehnen.

Wie dieses Beispiel zeigt, handeln Leute, wenn sie miteinander sprechen und interagieren, neben der Bedeutung des Gesagten auch zugleich ihre Beziehung in dieser Interaktion aus. Es ist nicht nur wichtig, dem anderen zu sagen, was man denkt, will oder fühlt – mindestens ebenso wichtig ist es einzubeziehen, was der andere zu dem Gesagten denken, wollen oder fühlen könnte. Wird der andere sich bedrängt fühlen, wenn ich wirklich sage, was ich sagen will? Wird er mich vielleicht nicht mehr mögen und die Interaktion abbrechen wollen? Wie kann ich sagen, was ich will, so daß wir die interaktionale Beziehung aufrechterhalten können? Solche und ähnliche Fragen haben einen großen Einfluß auf unsere Äußerungen in Interaktionen. In einer kommunikativen Interaktion wollen die Teilnehmer vom jeweils anderen mit ihrem Denken, Fühlen und Wollen anerkannt werden. Sie beanspruchen eine bestimmte **Identität** in der Situation – möchten vom anderen auf eine positive Art und Weise (z.B. als kooperativ) gesehen werden und projizieren deswegen ein bestimmtes öffentliches Selbstbild. Diese interaktionale Identität wird in der englischen Literatur auch als **Face** (also „**Gesicht**,“) bezeichnet (der sichtbarste Teil einer Person steht hierbei in metonymischer Weise für die ganze Person und ihre Identität). Auch im Deutschen verwenden wir Wendungen wie *sein Gesicht wahren/verlieren* etc. Um den sozialen Aspekt des Selbstbildes zu betonen, wollen hier auch die Bezeichnung **Image** verwenden und bei Bemühungen, das eigene oder das Gesicht des anderen zu wahren, von **Imagearbeit** sprechen.

In kommunikativen Interaktionen sind wir bemüht, unser Gesicht zu wahren und ein positives Selbstbild aufrechtzuerhalten. Wir hoffen, daß unsere Bedürfnisse nach einem positiven Bild unseres Selbst und unsere Gefühle von unserem jeweiligen Gegenüber berücksichtigt und geachtet werden. Wir wollen, daß die anderen uns mögen und wir uns in der Interaktionssituation selbst gut fühlen. In der Mehrheit der Fälle hoffen wir dabei, unserem Partner anzeigen zu können, daß wir auch ihm ein positives Image zusprechen wollen und auch er sich in der Interaktionssituation gut fühlen soll. Die Interaktionsteilnehmer sind also in ihrer situativen Identität voneinander abhängig. Wenn ein Teilnehmer das Gesicht des anderen nicht wahr, so ist auch sein eigenes Gesicht bedroht.

Dieses Selbstbild hat zwei Seiten: einerseits wollen wir Interesse am anderen zeigen, uns mit seinen Wünschen solidarisch zeigen. Andererseits wollen wir auch Autonomie wahren, wenn unsere Wünsche etwa nicht mit denen des anderen identisch sind. Um diesen Beziehungsaspekt zu signalisieren, setzen wir zwei unterschiedliche Arten von sprachlichen Strategien ein. Mit der einen Strategieart

wollen wir soziale Nähe erreichen oder aufrechterhalten; wir bezeichnen sie deshalb als solidarische Imagestrategien (auch **positive Höflichkeitsstrategien**). Wenn wir hingegen unserem Anspruch auf Autonomie Ausdruck geben und eine gewisse Distanz zum anderen und dessen Interessen wahren wollen, verwenden wir distanzierende Imagestrategien (**negative Höflichkeitsstrategien**).

Zu Beginn eines Gespräches verwenden wir oft Formeln wie *Wie geht's dir?* oder *Hallo, schön dich zu sehen*, um unser Interesse am anderen zu bekunden und auf diese Weise eine gemeinsame Basis für die gegenwärtige Interaktion zu schaffen. Wir signalisieren damit unsere Bereitschaft, miteinander zu kommunizieren. Während der Interaktion reden wir immer mal wieder über scheinbar belanglose Dinge, wie das Wetter, Sport, vielleicht auch Politik, d.h. wir betreiben **Small Talk** und reden über Themen, die hinsichtlich unserer Bedürfnisse und Gefühle in dieser Interaktion vergleichsweise neutralen Charakter haben. Diese sicheren Themen mögen in Hinblick auf das Thema der gegenwärtigen Interaktion und die Interessen der Partner nicht so bedeutsam erscheinen – in bezug auf eine gemeinsame Interaktionsbasis sind sie jedoch umso wichtiger.

Doch die meisten Interaktionen drehen sich ja nicht bloß um solche sicheren Themen. Eine Grundmotivation für die Teilnahme an Interaktionen besteht darin, dem anderen mitzuteilen, was wir denken und tun wollen (oder was wir wollen, daß der andere tut). Mit Sprechakten verfolgen die Teilnehmer bestimmte Absichten. Nun kann ja unser Interaktionspartner etwas anderes denken, wollen und fühlen als wir selbst. Jeder Sprechakt, der in bezug auf die **interpersonelle Basis** des Gesprächs nicht so neutral ist wie beim Small Talk, kann daher potentiell das Image des anderen bedrohen – und zwar unabhängig davon, ob wir informative oder obligative Sprechakte verwenden. Wenn wir einen obligativen Sprechakt verwenden, so wollen wir damit uns oder den Sprecher auf eine zukünftige Handlung festlegen. Wir können dem anderen unsere kommunikative Intention auf direkte und offene Weise mitteilen, indem wir wie in (28a) einen Imperativ und damit einen **direkten Sprechakt** verwenden. Allerdings kann dies vom anderen als Eingriff in dessen Autonomie und als eine Einschränkung seines Rechtes auf Selbstbestimmung in der Interaktion erlebt werden. Wenn wir aufgrund unserer Vorerfahrung und der gegenwärtigen Situation das Gefühl haben, daß der Hörer einen direkten Sprechakt als **imagebedrohend** empfinden könnte, so gibt es eine ganze Reihe konventioneller **indirekter Sprechakte** (28b-e), unter denen wir eine der Situation angemessene Äußerungsform auswählen können, um den Anspruch des anderen auf sein positives Selbstbild (in diesem Fall auf Autonomie) nicht in Frage zu stellen.

- (28) a. [Mach die] Tür zu!  
 b. Mach mal die Tür zu, ja?  
 c. Könnten Sie 'mal bitte die Türe schließen?  
 d. Vielleicht sollten wir 'mal die Türe zumachen.  
 e. Kann eventuell 'mal jemand die Türe zumachen?  
 f. Hier zieht's aber ganz schrecklich!

Unter Freunden mag es völlig angemessen sein, den Imperativ (28a) zu verwenden. Wenn sich allerdings Sprecher und Hörer nicht so gut kennen und nahestehen, oder wenn der Hörer einen höheren sozialen Status hat oder gegenüber dem Sprecher in einer Machtposition steht, so erscheint (28a) als unangemessen und unfreundlich.

*Tür zu* hat sicherlich den stärksten Appell an den Hörer. Doch muß die Verwendung des reinen Imperativs nicht per se einen **imagebedrohenden Akt** darstellen. Es gibt Sprechakte und Situationen, die eine direkte Verwendung geradezu notwendig machen. Wenn beispielsweise jemand die Türe eines Büros öffnet, dadurch im Büro ein so starker Durchzug entsteht, daß einige Blätter umherfliegen, so kann das durchaus als Notsituation gelten, in der die Sekretärin auf jegliche Imagestrategien verzichtet und ganz direkt *Tür zu!* ruft. Eine direkte Verwendung von Imperativen würden wir auch in Anweisungen wie Kochrezepten, Bauanleitungen, etc. erwarten: *Den Fisch beidseitig anbraten und im Ofen warmstellen.* Es würde uns sehr merkwürdig erscheinen, hier Imagestrategien wie *Bitte braten Sie...* oder *Vielleicht könnten Sie den Fisch anbraten* zu verwenden. Dasselbe gilt für Arbeitsanweisungen und aufgabenorientierte Sprechakte am Arbeitsplatz: *Gib mir mal die Nägel* oder einfach *Skalpell! Tupper!* oder *Startdiskette einlegen, 'Setup' eingeben und mit 'Return' bestätigen.*

Wenn zwischen Sprecher und Hörer ein sozialer Unterschied besteht, wenn also beispielsweise der Sprecher Student, der Hörer aber Professor ist, so wird die Aufforderung, die Türe zu schließen, eher so wie in (28c) formuliert werden. Mit einer solchen höflichen Bitte sagt der Sprecher mehr als eigentlich notwendig – und mißachtet damit die Quantitätsmaxime. Grundlegend lassen sich wie bereits erwähnt zwei übergeordnete Strategiearten unterscheiden. **Solidarisierende Imagestrategien** signalisieren dem Hörer, daß der Sprecher die Bedürfnisse des Hörers mit einbezieht. Dies kann beispielsweise durch die Verwendung des einschließenden *wir* (28d) *Vielleicht sollten wir mal die Türe zumachen* geschehen oder durch Komplimente, die dem imagebedrohenden Akt vorausgehen: *Mmmh, das riecht ja richtig gut – darf ich mal probieren?* oder auch durch besondere Anredeformen, die den Hörer als vertraut markieren: *Nee, mein Lieber, so geht das nicht.*

**Distanzierende Imagestrategien** sollen dem Hörer signalisieren, daß der Sprecher das Bedürfnis des Hörers nach Autonomie und Entscheidungsfreiheit respektiert und mit seinem Sprechakt nicht aufdringlich sein will: (28c) *Können Sie mal bitte die Türe schließen?* Anstatt dem Hörer eine Anweisung zu geben, fragt der Sprecher ihn, ob er in der Lage ist, etwas für ihn zu tun. Eine höflichere Variante wäre die Verwendung des Konjunktivs *Würden Sie, könnten Sie*, mit welcher der Sprecher ausdrückt, daß er sich nicht sicher sein kann, ob der Hörer willens und in der Lage ist, etwas für ihn zu tun. Der Hörer soll sich zu nichts verpflichtet fühlen. Bei beiden Strategiearten wird jeweils etwas mehr gesagt als nach den Maximen eigentlich nötig und so ein möglicherweise imagebedrohender Akt abgeschwächt.

In beiden Fällen bleibt aber aus der Äußerung ersichtlich, um welchen Akt es sich handelt. Sollte die mögliche Imagebedrohung als sehr groß erscheinen, kann der Sprecher auch nur implizite Hinweise auf seine Absicht geben wie in (28f) *Hier zieht's aber ganz schrecklich!*. Hier wird der Grund für den Sprechakt her-

vorgehoben. Anhand der Beispiele in (19) und (20) hatten wir bereits gesehen, daß der Hörer konversationelle Implikaturen interpretieren muß. Solche Implikaturen gründen auf dem kognitiven Prinzip der Metonymie – es wird nur ein Aspekt der interaktionalen Situation ausdrücklich genannt (etwa der Grund für den Akt) – dieser Aspekt steht aber für die gesamte Situation (das Ausführen als Konsequenz aus der impliziten Bitte). Der imagebedrohende Akt wird auch hier noch ausgeführt – allerdings auf indirekte Art und Weise.

Es kann aber auch sein, daß der Sprecher die Ausführung einer Bitte für eine so große Imagebedrohung für den Hörer hält (und aufgrund des evtl. unangemessenen Verhaltens, das er mit einer Äußerung des Aktes an den Tag legen würde, auch für eine Bedrohung seines eigenen Images), daß er diesen überhaupt nicht ausführen kann. Wenn beispielsweise eine sozial bedeutende Persönlichkeit zwar am nächsten zur Türe steht, aber gerade eine Rede hält, so würde man diese wahrscheinlich nicht bitten, die Türe zu schließen, sondern den Sprechakt vermeiden und selbst die Türe schließen.

Die Beispiele (28a-f) zeigen darüber hinaus, daß sowohl solidarisierende als auch distanzierende Imagestrategien dem ikonischen Prinzip der Quantität folgen, das in Kapitel 1 eingeführt wurde. Tendenziell gilt nämlich: je mehr sprachliches Material zur Äußerung eines Aktes gebraucht wird, desto höflicher wird die Äußerung.

## 7.5 Beziehungen zwischen Sprechakten und Satzmodus

In Kapitel 4 (Abschnitt 4.4.1) wurden drei grundlegende Satzmuster mit dem Satzmodus in Zusammenhang gestellt, nämlich der deklarative Modus mit der Anordnung SV für Aussagesätze, der interrogative Modus mit der Anordnung VS für Fragesätze und der subjektlose Imperativ für Anweisungen:

- (29) a. Maria macht die Türe zu.  
 b. Macht Maria die Türe zu?  
 c. Maria, mach die Tür zu!

In diesem Kapitel haben wir jedoch an einigen Beispielen gesehen, daß die kommunikative Absicht, die ein Sprecher mit einer Äußerung verfolgt, nicht notwendigerweise auch durch einen bestimmten Satzmodus realisiert wird. So kann zum Beispiel ein Satz im deklarativen Modus wie *Du hast die Türe schon wieder auf gelassen* als implizite Aufforderung gemeint sein, die Türe zu schließen. Insbesondere bei obligativen Sprechakten weichen Satzart und kommunikative Absicht oft voneinander ab: um weniger direkt zu sein, verwenden wir deklarative und interrogative Satzarten.

In Übersicht 2 sind einige mögliche Kombinationen von Satzart und Sprechakttyp dargestellt. Die prototypischsten Kombinationen sind durch einfache Linien verbunden – sie müssen aber nicht die am häufigsten verwendeten sein. Weniger prototypische Verwendungen werden durch gestrichelte Linien repräsentiert. Konstitutive Sprechakte (Deklarativa und Expressiva) können nur durch deklarative, informative Akte hingegen sowohl durch deklarative als auch durch interro-