

Gudrun Held

Verbale Interaktion

Verlag Dr. Kovač

"Entschuldigen Sie Frau Kollegin ...": Sprechaktrealisierungsunterschiede an Universitäten in Österreich und Deutschland

1. Zielsetzungen:

Die folgende Arbeit beschäftigt sich mit pragmatischen Unterschieden im Kommunikationsverhalten zwischen Österreich und Deutschland am Beispiel der Sprechhandlung "Sich Entschuldigen" im universitären Kontext: Ein Universitätslehrer hat die Korrektur einer Seminararbeit für einen bestimmten Tag versprochen, aber noch nicht vorgenommen. Der Student erscheint und wird von diesem nach dem Ergebnis der Arbeit gefragt. Wie reagiert man in Österreich und Deutschland auf diese Anfrage? Die hier beschriebenen Daten¹ stammen aus einer umfangreichen Untersuchung², aus der die genannte Situationen zur Illustration ausgewählt wurde.

2. Theoretische Aspekte des Sprechakts "Sich entschuldigen"

Die wissenschaftliche Literatur zum Thema "entschuldigen" ist ziemlich umfangreich und widersprüchlich, obwohl dieser Sprechakt zu den Standardbeispielen gehört, an dem u.a. vielfach pragmatische Theorien ausformuliert und exemplifiziert wurden. Für die Beschreibung von Entschuldigungen sind relevant.

- Die Rolle und Funktion von Entschuldigungen innerhalb der Interaktion;
- Die Struktur von SA des Entschuldigens;
- Strategien des Entschuldigens;
- Die sprachlichen Mittel und Strukturen, mit deren Hilfe Entschuldigungen realisiert werden

Sie sollen hier soweit ausgeführt werden, wie sie für die Interpretation der Daten der ausgewählten Situation notwendig sind.

Für die Beschreibung von Entschuldigungen ist es sinnvoll, den Begriff **Handlungsraum** (cf. MUHR 1993) einzuführen. Er ist die **symbolische Repräsentation des Territoriums**, über das ein Individuum in der Interaktion verfügt. Der Handlungsraum besteht aus dem "*set of actions*" (HALLYDAY 1973), die ein Sprecher in einer gegebenen Situation unter gegebenen Voraussetzungen ergreifen kann oder glaubt ergreifen zu können. Gleichmaßen verfügt auch

der Hörer über einen Handlungsraum, der aus seinem, jeweils spezifischen Satz von Handlungsmöglichkeiten besteht und somit auch einen bestimmten Umfang hat. Wenn nun seitens des einen Kommunikationspartners in den Handlungsraum des Hörers in unerwünschter bzw. unerlaubter Weise eingedrungen oder dessen Handlungsraum beeinträchtigt wird, der Sprecher sich dieses Verstoßes bewußt ist und diesen anerkennt, kann mit einer Entschuldigungshandlung gerechnet werden. Die Füllung des Handlungsraums eines Sprecher/Hörers (S/H)³ ergibt sich aus seiner sozialen Position, seinen Machtmitteln, seinem aktuellen und überzeitlichen Status etc., wobei jedoch zwischen situativen und überzeitlichen Handlungsräumen eine starke Diskrepanz bestehen kann (man denke an jemanden, der eine Firma mit 10.000 Beschäftigten leitet, aber während eines Geschäftsfluges im Urwald abstürzt und sich dort nicht zu helfen weiß.) Der Handlungsraum, d.h. der jeweilige Satz an Handlungsmöglichkeiten, kann daher für jeden S/H an sich und in Relation davon für jede Situation beschrieben werden. Für die Beschreibung des Handlungsraumes kann auf die bewährten Kriterien der Soziolinguistik, Kommunikations- und Interaktionstheorie zurückgegriffen werden: Rolle, Status, Rang, linguistische Konventionen und interaktionale Merkmale von Kommunikationssituationen. Das Ergebnis dieser Beschreibung ist das, was der Sprecher (potentiell) **tun kann**. Das bedeutet nicht, daß er jede der möglichen Handlungen tatsächlich ergreift. Vielmehr spielen für die Auswahl ebenso individuelle wie kulturelle oder situative Faktoren eine Rolle. Über eine größere Anzahl von Sprechern hinweg betrachtet, ergibt sich dann das Handlungspotential der Sprachgemeinschaft

Dieser Ansatz unterscheidet sich in gewisser Hinsicht von jenen, die sonst in der wissenschaftlichen Literatur vorgeschlagen wurden. Die Notion des Handlungsraums ermöglicht eine genaue Festlegung der Handlungsoptionen, die S/H in einer gegebenen Situation in Abhängigkeit von Vorannahmen und interaktionellen Bedingungen haben.

2.1 Die Rolle und Funktion von Entschuldigungen innerhalb von Interaktionen

Die Rolle und Funktion von Entschuldigungen innerhalb der Interaktion ist es, die Bedeutung einer vorangegangenen SH, die als offener Regelverstoß, als Angriff auf das Image des Hörers oder als eine Beeinträchtigung des Handlungsraums des Hörers aufgefaßt werden kann, zu restrukturieren, d.h., wiedergutzumachen. Sie ist der Versuch, an mißlungenen Interaktionszügen **"Reparaturarbeit"** vorzunehmen. Diese *post hoc*-Aktion tritt dann auf, wenn eine vorangegangene Handlung in bezug auf Normen oder Regeln ein Verstoß oder eine Unterlassung war. Davon verschieden ist die Entschuldigung, **die einer künftigen Handlung vorangeht** und Interaktionsterrain vorausseilend für den Fall "absichert", daß sich die Sprecherhandlung seitens des Hörers als unerwünscht oder sogar als Regelverstoß

herausstellen sollte. Entschuldigungsformeln kommen daher vielfach als **Eröffnungssignal** vor: "Entschuldigen Sie, darf ich sie etwas fragen?" oder "Entschuldigung, Sie wohnen gleich in meiner Nähe. Könnte ich mit Ihnen mitfahren?" (jm. braucht eine Mitfahrgelegenheit) bzw. "Du entschuldige, kannst Du mir Deine Mitschrift vom Seminar borgen ? (jm. war nicht beim Seminar)

Damit wird die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern vorangehend oder nachträglich ausbalanciert, falls auf einer Seite eine "Schuld" entstanden sein sollte. Eine Verpflichtung nicht zu erfüllen, eine Handlung zu unterlassen oder jemanden zu beleidigen, hat somit "**Kosten**" für das Image des Sprechers zur Folge, die sich auf seiten des Hörers als Guthaben zu Buche schlagen. Der Sprecher ist beim Hörer, symbolisch gesehen, "verschuldet" (cf. COULMAS 1981.76). Er kann diese durch eine Entschuldigungshandlung bzw. durch unmittelbaren Schadenersatz (sofern dies materiell oder sonstwie möglich ist) wiedergutmachen. Inwieweit die Wiedergutmachung tatsächlich erfolgreich ist, hängt nicht nur von der Schwere des Verstoßes ab, sondern auch von den zur Verfügung stehenden Wiedergutmachungsmöglichkeiten und der Bereitschaft des Hörers, die Entschuldigung als solche zu akzeptieren.

2.2 Die Struktur von Entschuldigungshandlungen

Der Sprechakt (SA) des Entschuldigen umfaßt in seiner minimalen Ausstattung

- a) die eigentliche Sprechhandlung des Entschuldigen und
- b) die "wiedergutmachende Antwort" (*remedial response*) (cf. OWEN 1983).

Die beiden Züge gehören zusammen und sind als die Grundelemente einer Entschuldigungssequenz aufzufassen. Sie verhalten sich strukturell gleich wie Frage und Antwort, da eine Entschuldigung konventionell der Quittierung bedarf.

Beispiel "Oh, entschuldigen Sie, ich habe die Korrektur noch nicht geschafft." ↔ "Na ja, das ist nicht weiter schlimm."

Wie die Daten der Untersuchung und die Belege B1-B2 beispielhaft zeigen, kann eine Entschuldigungsäußerung jedoch aus weiteren Elementen bestehen und daher ziemlich komplex sein.

B1 Oh! Ich bitte ¹vielmals ²um Verzeihung. Es war ³mein Fehler. Nehmen Sie doch erst ein ⁴paar Früchte auf Kosten des Hauses.

B2 Es tut mir ¹leid, ²Hilte, daß ich ³Dich vorhin mit meiner Bemerkung ⁴gekränkt habe. Es war ⁵nicht Absicht. Da ist mir einfach so herausgerutscht.

Die Äußerung B1 besteht aus

(1) Ausrufepartikel; (2) Entschuldigungshandlung; (3) Schuldbekennnis; (4) Wiedergutmachungsangebot.

Die Äußerung B2 besteht aus:

(1) Entschuldigungshandlung; (2) persönliche Anrede (3) Nennung der Verfehlung/Schuldbekennnis; (4) Beteuerung/Erklärung (5) Beteuerung/Erklärung.

Entschuldigungssequenzen können, wie die Beispiele zeigen, relativ lang sein. Die Ursache dafür ist, daß **vor** und **nach** der eigentlichen Entschuldigungshandlung verschiedene Elemente stehen (können), die die Entschuldigung **verstärken** bzw. die Umstände des Verstoßes **erklären** und damit verständlich machen sollen. Das Gleichgewicht innerhalb der Beziehung soll wiederhergestellt werden. Zu den entschuldigungs-verstärkenden Elementen gehören:

- (a) persönliche Anredeformeln (du, Vorname etc.)
- (b) Ausrufepartikel
- (c) Explizite Nennungen der Verfehlung/des Verstoßes
- (d) Beschreibungen der Umstände, die den Verstoß bewirkt haben;
- (e) Beschreibungen der Nichtabsicht/Intention des "Täters"
- (f) Wiedergutmachungsangebote;
- (g) Konkrete Wiedergutmachungshandlungen;

Wie die Beispiele zeigen, besteht die Möglichkeit, verschiedene Verstärkungsmittel, untereinander zu kombinieren, was der Entschuldigung eine besondere Intensität verleiht.

2.3 Strategien und Formen des Entschuldigens

Ein Ungleichgewicht innerhalb der Beziehung zwischen Sprecher und Hörer kann auf verschiedene Weise ausgeglichen werden. Grundsätzlich können **hörerzugewandte** und **hörerabgewandte** Formen⁴ des Entschuldigens unterschieden werden. Die hörerzugewandten

Strategien können ferner in **explizite und implizite Formen** unterteilt werden. Daneben stehen Interaktionsstrategien, die den Verstoß in Abrede stellen oder den Verstoß abschwächen. Diese sind als Hörerabgewandte Formen des Entschuldigens aufzufassen.

1. Hörerzugewandte, explizite Formen des Entschuldigens: Explizit performative Formeln:

Hierher gehören die verschiedenen **Entschuldigungsformeln** wie "*Entschuldigung*", "*Verzeihung*", "*Tut mir leid*" etc., die als "**Explizit performative Formeln**" (EXPF) anzusehen sind und die Sprechhandlung eindeutig als Entschuldigung markieren. FRASER 1981 unterscheidet anhand der Semantik der englischen EXPF sechs Unterstrategien:

- (a) Explizites Ankündigen, daß sich jm jetzt entschuldigt;
- (b) Feststellen der Verpflichtung zum Entschuldigen;
- (c) Anbieten einer Entschuldigung;
- (d) Bitte an den Hörer, eine Entschuldigung zu akzeptieren;
- (e) Ausdrücken des Bedauerns für den Vorfall;
- (f) Bitte um Vergebung für den Verstoß.

Allerdings ist nicht sicher, ob die Sprecher die Semantik der Entschuldigungsformeln tatsächlich so wörtlich nehmen. Viel wahrscheinlicher ist, daß der Gebrauch der EXPF des Entschuldigens stark konventionalisiert ist und auch je nach Sozialschicht variiert. So sind in Österreich Ausdrücke wie "*Verzeihung*", "*Ich muß Sie um Entschuldigung bitten*", "*Können Sie mich entschuldigen?*" auf die Mittelschicht bzw. teilweise sogar auf die obere Mittelschicht beschränkt.

2. Hörerzugewandte, implizite Formen des Entschuldigens

Hierher gehören

(a) Anerkennung des entstandenen Ungleichgewichts zwischen Hörer und Sprecher:

Diese Formen des Entschuldigens sind im deutschsprachigen Sprechergemeinschaften eher selten. Man kann sich darunter Äußerungen vorstellen wie: "*Ich glaube, ich hab' was gut zu machen*"

(b) **Feststellen, daß ein Verstoß vorliegt:** Hierher gehören Ausdrücke wie: "*Oh, ich hab Sie angerempelt.*"

(c) **Erklärungen der Umstände für das Zustandekommen des Verstoßes:** Sie dienen der Selbst-Rechtfertigung und sind im Grunde "Abschwächer", da sie den Sprecher wenigstens teilweise von der Verantwortung freizusprechen versuchen.

- (d) Übernahme der Verantwortung bzw. Schuld für den Verstoß:** *"Es ist meine Schuld"; "Ich bin leider etwas vergeßlich", "Ich bin ja so dumm!"* BLUM-KULKA et al (1989:21) zählen dazu auch Strategien wie das offene Abstreiten der Verantwortung bzw. der Täterschaft. Dies geht aber sicher zu weit, da es sich dabei um keine Entschuldigung handelt, sondern ihr genaues Gegenteil. Diese Strategie wird daher einer eigenen Kategorie zugeordnet.
- (e) Selbstbeschuldigungen:** Ob nicht Selbstbeschuldigungen eher "stärker" in ihrer Entschuldigungswirkung sind als z.B. EXPF des Entschuldigers, muß eigenen Untersuchungen vorbehalten bleiben.
- (f) Versprechen, Verstöße der begangenen Art in Zukunft zu vermeiden**
"Ich mache es sicher nicht mehr." Versprechen können generell als (indirekte) Entschuldigungen verwendet werden.
- (g) Wiedergutmachungsangebote/Fragen nach der Möglichkeit, der Wiedergutmachung**
"Ich ersetze den Schaden." "Wie kann ich es wiedergutmachen?"

3. Hörerabgewandte Formen des Entschuldigers

- (a) Minimalisierungen des Verstoßes:** *"Na, so schlimm war das wirklich nicht!"*
- (b) Abstreiten des Verstoßes:** *"Warum regst du dich überhaupt auf, es ist überhaupt nichts passiert!" "Sei nicht so empfindlich!"*

Die "wiedergutmachenden Antworten" werden hier keiner näheren Erläuterung unterzogen, da sie im vorliegenden Untersuchungskontext keine Rolle spielen.

3. Die Untersuchung von Sprechaktrealisierungsunterschieden zwischen Sprechern aus Österreich und Deutschland

Die anschließend beschriebenen Daten wurden mit einem sog. *"discourse completion test"* (cf. BLUM-KULKA et al. 1989) gesammelt, der schriftlich abgefragt wurde und das folgende Aussehen hatte:

2. Im Büro des Professors.

Der Professor hat einem Studenten für heute versprochen, die Seminararbeit korrigiert und benotet zurückzugeben.

Student: Ich bin wegen meiner Seminararbeit gekommen und würde gerne mit Ihnen darüber reden.

Professor: _____

Student: Ach so. Und bis wann werden Sie die angeschaut haben?

Pro Land betrug die Anzahl der Gewährspersonen (GWP) jeweils 163 Befragte. Es waren ausschließlich Studenten verschiedener Studienfächer aus Österreich und Deutschland, wobei auf eine gleichmäßige regionale und geschlechtsbezogene Verteilung der GWP geachtet wurde. Das ursprüngliche Untersuchungsdesign des CCSARP-Projekts wurde aus Gründen der Vergleichbarkeit übernommen. Wesentlich ist, daß die GWP sich nicht tatsächlich in dieser Situation befanden, sondern sich vorstellten, was sie in dieser Situation sagen würden, wenn sie ein Universitätslehrer wären. Die Daten präsentieren in ihrer gruppenübergreifenden Gesamtheit daher so etwas wie das Sprechverhaltensbewußtsein der Untersuchungsgruppe zu einem bestimmten Zeitpunkt und unter bestimmten Voraussetzungen. Wie Nachuntersuchungen im Rahmen des CCSARP-Projekts jedoch gezeigt haben, differieren die "realen" von den schriftlich elizitierten Daten zwar, die Unterschiede sind aber nicht gravierend. Vielmehr reduzieren die schriftlichen Daten die regionale Variation ein wenig und machen sie daher besser miteinander vergleichbar.

Der Untersuchung lag die **allgemeine Annahme** zugrunde, daß die Verwendung einer gemeinsamen Sprache Deutsch nicht unbedingt bedeuten muß, daß in verschiedenen Teilen des Sprachraums dieselben Interaktions- und Kommunikationsformen verwendet bzw. bevorzugt werden. Diese Annahme scheint um so gerechtfertigter, wenn - wie im Falle Österreichs und Deutschlands - die gemeinsame Sprache eine plurizentrische Struktur hat und nationale Grenzen mit langer geschichtlicher Tradition dazwischen stehen. Dieser Ansatz erscheint überraschend, da man bislang von einer Gleichsetzung zwischen linguistischer und pragmatischer Ebene innerhalb eines Sprachraums ausging. Allerdings ist das nicht darauf hinzuweisen, daß es ja auch innerhalb der Regionen eines Landes, Unterschiede im Sprechhandlungsverhalten gibt. Es könnte durchaus der Fall sein, daß diese sogar größer sind, als zwischen benachbarten Ländern. Dies soll hier aber nicht primär von Interesse sein, da es ja darum ging, **Äußerungen hinsichtlich ihres Sprechhandlungsgehalts zu beschreiben** und die beiden Untersuchungsgruppen miteinander zu vergleichen.

Dabei traten eine Reihe von theoretischen Problemen auf, die hier vorerst nur angedeutet werden können. Sprechhandlungen gehören zur Inhaltsseite der Sprachzeichen und sind damit im Bereich der Semantik anzusiedeln. Die Beschreibung von Sprechhandlungen stößt damit auf ähnliche Schwierigkeiten der exakten Benennung und Spezifizierung wie dies vor den formalen Ansätzen der Syntaxbeschreibung des Strukturalismus der Fall war. Der hier gewählte Weg war, die Beschreibung von Sprechhandlungen auf die Syntax (Satzbedeutung) und auf textuelle Strukturen (Textsyntax, Textstrukturen) zurückzuführen. Für die Details dieses Vorgehens, sei auf die spätere Publikation der Gesamtuntersuchung verwiesen.

4. Die Ergebnisse:

Die Anzahl der Gewährspersonen (GWP) betrug jeweils 163 österreichische (ÖGWP) und deutsche (DGWP) Befragungsteilnehmer. Wenn nicht anders angegeben, beziehen sich die Zahlangaben in den nachfolgenden Tabellen auf die Anzahl der Gewährspersonen, die das jeweilige sprachliche oder interaktive Element verwendet haben. Diese Vorgangsweise wurde gewählt, da die Äußerungen der ÖGWP in der Regel um ein Drittel länger sind, was von vornherein eine entsprechende Verzerrung der Signifikanzen zugunsten der ÖGWP zur Folge hat. Die statistischen Angaben beziehen sich daher auf die Kategorie "Anzahl der GWP pro Untersuchungsgruppe", da diese bei beiden Gruppen gleich ist und sich allein daraus eine stichhaltige Vergleichbarkeit ergibt. Davon verschieden ist die Anzahl der Belege für das jeweils untersuchte Merkmal. Zahlenangaben, die sich darauf beziehen, sind mit einem B) gekennzeichnet.

1. Unterschiede bei der Verwendung hörezugewandter einleitender und gesprächseröffnender Elemente: Explizite Hörerzuwendung

Dazu gehören:

- (a) **Anredeformeln:** *Tut mir leid, Herr Kollege, aber ...; Ja, Herr, X, hm, es tut mir leid, ...; Lieber Herr Kollege!...; Ah Sie, Herr Kollege, ...*
- (b) **Fragen nach den Namen:** *"Wie ist Ihr Name ? - Aha, tut mir leid, aber ..."; "Wie war der Name, bitte? --- Moment, ..."*
- (c) **Exklamative - Gesprächseröffnende Partikel:** Die Variation ist in diesem Bereich sehr groß: *Ach, oje, o ja, oh, ah, ah ja, äh, ach so ja, aha usw.*
- (d) **Appellationsformeln/Heischer:** *Hören Sie, ich hatte leider noch keine Zeit .."; "Tja, sehen Sie, leider ..."; "Wie Sie wahrscheinlich wissen, ..."; Sie wissen, ...*

All diese Elemente haben die Funktion, die Beziehung zum Hörer aufzubauen, persönlicher zu machen, für die unangenehme Nachricht Zeit zu gewinnen (Verzögerungssignale) bzw. Verlegenheit zu zeigen

Tab. 1 Hörerzuwendung

Nr.	Ergebnis	Gesamt	ÖGWP	DGWP	χ^2	α	sig.
E1	Hörerzuwendung gesamt	69	46	26	9,72	0,0018	si.
	Einzelergebnisse					%	
E2	Exklamative, Eröffnungspartikel	55	34	19			
E3	Anredeformeln, Namen	13	12	1			
E4	Appellationsformeln/Heischer	B 12	10	2			

Die Daten lassen sich folgendermaßen zusammenfassen: **Die ÖGWP haben eine signifikant größere Bereitschaft zur expliziten Hörerzuwendung als die DGWP.** Fast doppelt so viele ÖGWP haben eines oder mehrere Elemente zum Ausdruck von Hörerzuwendung verwendet (E1) Diese Ergebnisse sind gut in Übereinstimmung mit den Feststellungen der Sozialwissenschaft und Politologie, die für Österreich im Vergleich zu Deutschland im Bereich der Sozialstruktur und der Sozialbeziehungen einen stärkeren Familialismus und (teilweise auch) stärkeren Paternalismus konstatieren (cf. FÜRSTENBERG 1985).

Bei den Einzelergebnissen fällt vor allem auf, daß Anredeformen wie "Herr Kollege" (E3) ausschließlich von den OGWP bzw. von Appellationsformen wie "Wie Sie wissen ..." (E4) fast ausschließlich von den OGWP verwendet werden. Die Anrede wird immer von einem Ranghöheren (Professor) gegenüber einem Rangniederen (Mittelbauangehörigen, Studenten) verwendet. Eine reziproke Verwendung ist konventionell nicht möglich. Das gibt dieser Anredeform eine gewisse vertrauliche und zugleich herablassende Note, wie der folgende Beleg zeigt:

B1 Lieber Kollege. Sie müssen schon entschuldigen, aber leider mußte ich unerwartet zu einer Konferenz. Jetzt konnte ich keine Zeit für Ihre Arbeit finden." (ÖGWP)

Hinzu kommt, daß die OGWP viel expressiver sind. Etwas weniger als zwei Drittel (62%) aller gesprächseröffnenden Partikel und Exklamative entfallen auf die ÖGWP (E4) Das ist in unerwarteter Weise eindeutig und zeigt, daß die Hörerzuwendung auf seiten der ÖGWP in Entschuldigungssituationen der vorliegenden Art größer ist.

2. Unterschiede bei der Verwendung verschiedener Entschuldigungsformeln.

Im Untersuchungskorpus der vorgegebenen Situation kommen relativ viele Entschuldigungen vor, die sich auf verschiedene Formen aufteilen. Dazu gehören:

(a) Externe explizit performative Formeln: "*Tut mir sehr leid, ...*"; "*Es tut mir leid, Herr X, ...*". Diese können in der Erstposition der Äußerung stehen, in einer Mittelposition oder nachgestellt sein. Am häufigsten ist die Voranstellung, gefolgt von der Mittelstellung. Nachstellungen sind eher selten.

(b) Eingebettete explizit performative Entschuldigungsformeln: Hierher gehören Entschuldigungen mit "*leider*". Dieses Element wird in der Regel in den Trägersatz oder zusätzlich in abhängige Teilsätze eingebettet, besonders wenn zuvor bereits eine andere Entschuldigungsformel vorkam.

B1 *Leider! Bis jetzt konnte ich es noch nicht lesen.* .

(vorangestellt und alleinstehend) (DGWP)

B2 *Leider bin ich noch nicht bis zu Ihrem Referat vorgeedrungen.* (vorangestellt, aber in den Satzzusammenhang eingebettet.)

B3 *Tja, sehen Sie, leider war es mir bisher nicht möglich, ...* (vorangestellt, aber nach Einleitungsformel)

B4 *Hören Sie, ich hatte leider noch keine Zeit, sie durchzuschauen, da ich ...* (eingebettet)

B5 *Sie müssen schon entschuldigen, aber leider mußte ich unerwartet zu einer Konferenz.* (Nebens., eingebettet).

B6 *Eine unvorhergesehene Besprechung beim Herrn Rektor ist mir leider dazwischen gekommen. Entschuldigen Sie, aber ...* (Als Element einer Erklärung/Erläuterung)

B7 *Ja, es tut mir leid, Sie zu enttäuschen. Ich bin leider noch nicht dazugekommen, Sie zu korrigieren.* (eingebettet, in Folgesequenz nach einer expliziten Entschuldigung, mit entschuldigungsverstärkender Funktion durch Variation der Entschuldigungsform.)

(c) Intensivierte Entschuldigungsformeln

Die Typen (a) und b) können noch durch verschiedene Verstärkungselemente in ihrer Entschuldigungswirkung intensiviert werden.

B8 *Es tut mir sehr leid...; Es tut mir schrecklich leid, ...; Das tut mir jetzt aber leid.; Ja, da muß ich mich bei Ihnen wirklich tausendmal entschuldigen.; Es tut mir wirklich leid, daß ...; Es tut mir furchtbar leid, aber ...*

Zu den Ergebnissen:

Die Ergebnisse in Tabelle 2 zeigen, daß in der Verwendung der EXPF-Entschuldigungsformeln ein deutlicher und hochsignifikanter Unterschied zwischen den ÖGWP und den DGWP besteht: Nimmt man alle explizit performativen Entschuldigungsformeln zusammen, werden

signifikant mehr solcher Entschuldigungsformeln von österreichischen als von deutschen GWP (ES) verwendet. Die österreichischen GWP markieren ihre Äußerung daher eindeutiger und öfter mit einer expliziten Entschuldigungsformel.

Dieses Ergebnis wird noch dadurch verstärkt, daß die ÖGWP auch deutlich mehr sog. "externer Entschuldigungsformeln" wie "*Es tut mir leid*" verwendet haben (E6), die hinsichtlich der Entschuldigungswirkung vermutlich stärker sind, als die eingebetteten Formeln ("*leider*") Das entsprechende Teilergebnis ist hochsignifikant. Demgegenüber gibt es bei den "eingebetteten Entschuldigungen (=leider)" keinen Unterschied zwischen den Untersuchungsgruppen

Tab. 2 Anzahl und Typ der verwendeten Entschuldigungsformeln

Nr.	Ergebnis	Gesamt	ÖGWP	DGWP	χ^2	α	sig.
E5	Entschuldigungen gesamt	267	144	123	9,12	0,0025 %	si.
E6	Externe Entschuldigungen ges.	189	104	80	7,18	0,0073 %	si.
E7	Eingebettete Entschuldigungen " <i>leider</i> "	95	53	54			nsi.
E8	" <i>Es tut mir leid</i> "	94	60	34	10,10	0,0015 %	si.
E9	" <i>Tut mir leid ...</i> "	66	23	43	7,59	0,0058 %	si.
E10	" <i>Tut mir leid</i> (ohne Einleitung)	48	16	32	6,25	0,012%	si.
E11	Verstärkte Entschuldigungen	24	21	3			

Interessant ist weiters noch, daß die Formel "*Tut mir leid ...*" bei 16 ÖGWP, aber 32 DGWP äußerungseinleitend **ohne** vorangestellte, gesprächseinleitende Elemente (Exklamative, Appellative etc. - Ausdrücke unter (1)) verwendet wird. Das Fehlen dieser Einleitelemente verleiht der Äußerung einen eher schroffen und knappen Ton, der (zumindest für österreichische Ohren) ziemlich unhöflich klingt, da es die Konvention verlangt, daß Entschuldigungen erst als solche gelten, wenn sie entsprechend ausgebaut sind.

Dazu paßt Ergebnis (11), das die Anzahl der GWP mit verstärkten EXPF-Entschuldigungsformeln zum Inhalt hat. Diese werden durch ein verstärkendes Element in

ihrer Wirkung intensiviert. Im Korpus kommen vor: *"schrecklich"*, *"sehr"*, *"wirklich"*, *"tausendmal"*, *"furchtbar"*, *"einfach"*, *"jetzt"*, *"wirklich unangenehm"*. Sieben mal mehr bzw. 21 ÖGWP, aber nur 3 DGWP haben eine solche Verstärkung verwendet. Das sind immerhin 13% der ÖGWP, die eine verstärkte EXP-Entschuldigungsformel verwendet haben! **Zusammenfassend ist zu sagen, daß sich die österreichischen GWP öfter mit explizit performativen Entschuldigungsformeln entschuldigen, die in ihrer Wirkung intensiver und verstärkter sind.**

3. Unterschiede bei der Wahl und Verwendung von Strategien und Explikationen:

Wie weiter oben ausgeführt, können Regelverstöße auch durch "Erklärungen" bzw. "Erläuterungen" der Umstände ihres Zustandekommens "entschuldigt" werden. Diese SA-Züge haben die Funktion, den Sprecher von der Verantwortung wenigstens teilweise freizusprechen und die Unausweichlichkeit des Geschehens zu betonen. In extremen Fällen kann dahinter der Versuch der **Selbst-Exkulpation** stehen: *"Da kann man nichts machen, das ist so!"*

Dies gilt vor allem, wenn die "Explikation" die einzige Äußerung innerhalb der Entschuldigungssequenz ist und keine anderen Entschuldigungsformeln und -ausdrücke hinzukommen. In der Regel wird dieser Entschuldigungs-Typ aber mit anderen Formeln kombiniert, insbesondere aber mit EXPF-Ausdrücken. Die Explikationen haben dann einerseits eine *entschuldigungsverstärkende Funktion*, da *neben der Entschuldigung* noch zusätzlich das Bemühen oder die Hilflosigkeit des Sprechers betont wird. Sie sind aber andererseits auch der Versuch, **"das Gesicht zu wahren"**, da mit der Erläuterung der widrigen Umstände, eine (teilweise) "Schuldfreisprechung" verbunden ist und der Eigenanteil des Sprechers am Zustandekommen des Verstoßes herabgesetzt wird. Wenn der Sprecher aber z.B. offen zugibt, auf die Erfüllung der Obligation vergessen zu haben, ist damit ein **Gesichtsverlust** verbunden, da dies eine persönliche Schwäche offenbart. Es lassen sich demnach **"gesichtswahrende"** und **"gesichtsbedrohende"** Explikations-Züge unterscheiden. Welcher dieser beiden Kategorien, die jeweilige Äußerung angehört, hängt von ihrer inhaltlichen Füllung ab. Interessant ist daher, **welche Gründe** für die Nichterfüllung der Obligation in der Untersuchungssituation angegeben bzw. als plausibel erachtet werden (die GWP waren ja Studenten).

Im Korpus kommen vor:

1. Potentiell gesichtswahrende Explikationen und SH:

(a) Angabe externer Gründe:

ÖGWP: "unerwartete Ereignisse", "viele Prüfungen abzunehmen", "Tagungsteilnahme", "viele Arbeiten zu korrigieren", "unvorhergesehene Besprechung", "einfach viel zu tun", "Arbeiten der anderen Gruppen waren vorher zu korrigieren", "viele Sitzungen", "mit einer Ausstellung so viel Arbeit", "war vorige Woche nicht da", "Vortrag", "mußte verreisen", "Termine", "Überraschungsbesuch eines Kollegen", "private Gründe", "war krank", "etwas dazwischen gekommen"

DGWP: "Klausuren", "meine Frau hatte Geburtstag", "war zu beschäftigt", "so viel zu tun", "wichtige Besprechung", "hatte die Examensklausuren durchzusehen", "Tagung", "terminlich stark ausgelastet;

Daran ist erkennbar, daß die ÖGWP erheblich kreativer sind, sog. "gute Gründe" zu finden. Eine Erklärung wie "*meine Frau hatte Geburtstag*" würde in Österreich aber Überraschung auslösen, sicherlich nicht akzeptiert und daher auch nicht vorgebracht werden. Da diese Erklärung nur einmal vorkommt ist anzunehmen, daß es sich um einen Einzelfall handelt.

(b) "*Bin noch nicht ganz fertig*": Zeigt den guten Willen des Sprechers und besänftigt den Hörer, indem eine baldige Erfüllung der Obligation in Aussicht gestellt wird.

(c) "*Bin noch nicht dazugekommen*": Diese Formulierung ist (zumindest in Österreich) ein Signal dafür, daß man an die Obligation gedacht hat, sie aber nicht erfüllen konnte, obwohl man es wollte. Im Grunde hat man damit nichts anderes gesagt, als "*Ich hatte keine Zeit*", allerdings mit dem unterschwelligem Zusatz, daß man sich der Verpflichtung bewußt ist.

(d) "*Hatte keine Zeit*": Wie (b), aber direkter. Wirkt ohne zusätzliche Details der Erklärung etwas "dürftig" und ist tendenziell gesichtsbedrohend, da man Termine nicht vereinbaren und sie ohne ersichtlichen Grund brechen kann. Dies wirkt wie das unbegründete Brechen eines Versprechens.

Zu den Ergebnissen:

Tab. 3 Gesichtsbewahrende Explikationen							
Nr.	Ergebnis	Gesamt	ÖGWP	DGWP	χ^2	α	sign.
E14	Gesichtsbewahrende Expl. ges.	347	231	116	26,0	3,3-7%	hsi.
(a)	Expl. mit externen Ursachen	54	41	13	17,4	3,2-5%	hsi.
(b)	"Bin noch nicht ganz fertig"	34	17	17			
(c)	"Bin noch nicht dazugekommen"	66	48 B 42	18 17	17,09	3,55-5%	hsi.
(d)	"Hatte keine Zeit u ä.Formul."	168	100	68	12,75	0,0004 %	hsi.

Tabelle 3 zeigt die Anzahl der tendentiell "gesichtsbewahrenden Explikationen" und die verschiedenen Unterkategorien davon. Die **ÖGWP haben demnach doppelt so viele gesichtsbewahrende SH-Züge geäußert**. Dieses Ergebnis ist hochsignifikant. Daß die Anzahl der GWP von 163 überschritten wird, ist ein Hinweis darauf, daß die ÖGWP durchschnittlich mehr als einen solchen Zug verwendet haben⁵. Das ist ein sehr starkes Indiz dafür, daß diese Gruppe dazu tendiert, **der direkten Nennung des Problems auszuweichen**. Das zeigt sich auch daran, daß die ÖGWP in allen Teilbereichen bis auf (c) deutlich höhere Werte haben. Besonders stark vertreten ist der Versuch, die sog. "externen Ursachen" bzw. die Formulierung "bin noch nicht dazugekommen" zu verwenden, die im Grunde beide auf externe Verhinderung verweisen. Man kann sagen, daß diese Strategie für die ÖGWP sehr typisch ist, während die Anzahl der Belege der DGWP in allen dieser Unterkategorien relativ niedrig bleibt und keine spezifische Präferenz erkennbar ist. **Gesichtsbewahrung scheint daher kein vordringliches Ziel der DGWP in einer Situation zu sein, wo ein deutliches Rang- und Abhängigkeitsverhältnis zwischen S/H besteht.**

2. Selbstunterwerfungen des Sprechers

Hierher gehören u. a. die folgenden Sprechhandlungen:

- (a) **Appelle um Nachsicht** (" / Entschuldigen Sie, aber wir müssen noch etwas Geduld miteinander haben.")

- (b) **Explizite Anerkennungen des Verstoßes** ("*..., aber obwohl ich versucht habe bis heute mit der Korrektur fertig zu sein, habe ich Ihre Arbeit leider noch nicht angesehen.*" / "*Wollen Sie mir noch einmal verzeihen?*")
- (c) **Selbstabwertungen** (*Sie wissen, der Satz vom zerstreuten Professor ist sprichwörtlich. ...*)

Selbstunterwerfungen des Sprechers sind im Grunde explizite Anerkennungen des Verstoßes und damit eigentlich mit einem Gesichtsverlust verbunden, der jedoch durch den Demutsakt ausgeglichen wird. Sie sind ein sehr starkes Mittel, um Entschuldigungshandlungen zu setzen. Daß diese Kategorie hier überhaupt vorkommt, ist erstaunlich genug, da sie normalerweise ein Indiz für Abhängigkeitsverhältnisse ist. Das ist hier aber nicht der Fall, da der Sprecher ja in der übergeordneten Rolle ist, doch scheint selbst dies (wie die Ergebnisse zeigen, zumindest in Österreich) zu bewirken, daß man bei eindeutigen Verstößen versucht, dem Hörer seine Referenz zu zeigen. Ob dies von "echten" Professoren tatsächlich gemacht würde, läßt sich aufgrund der vorliegenden Daten natürlich nicht feststellen und zeigt deren Begrenzung.

Zu den Ergebnissen:

In Tabelle 4 findet sich ein weiteres, sehr interessantes Ergebnis. **Die Kategorie "Selbstunterwerfung" kommt praktisch nur bei den ÖGWP vor.** So findet sich bei den DGWP nur ein einziger Beleg für einen "Appell um Nachsicht", aber kein einziger für eine

"explizite Anerkennung des Verstoßes" und auch keiner für "Selbstabwertungen". Dies scheint den DGWP zu weit zu gehen und kollidiert dort möglicherweise mit einem relativ starken Ich-Konzept

Tab. 4 Selbstunterwerfungen

Nr.	Ergebnis	Gesamt	ÖGWP	DGWP	χ^2	α	sig.
E15	Selbstunterwerfungen	15	14	1			
(a)	Appelle um Nachsicht	5	4	1			
(b)	Expl. Anerkennung d. Verstoßes	5	5	-			
(c)	Selbstabwertungen	5	5	-			

3. Tendentiell gesichtsbedrohende Explikationen und SH

Dazu gehören:

- (a) "Es war unmöglich/nicht möglich (ohne weitere Erklärung)"
- (b) "Habe einfach vergessen"
- (c) "Habe jetzt keine Zeit (ohne weitere Erklärung)" (Anliegen wird unter Verweis auf Zeitmangel beiseite geschoben.)
- (d) Ohne jede Erklärung - Lediglich Feststellung, daß die Arbeit nicht fertig korrigiert ist.

Die Äußerungsvarianten (a) - (d) haben eines gemeinsam: Gesichtsbedrohende Explikationen und SH entlasten den Sprecher nicht von seiner Schuld bzw. Last, die er sich durch den Verstoß aufgebürdet hat. Er "steht daher sehr schlecht da." Dies mag jemanden mit einem starken Rangbewußtsein bzw. einem starken Selbstbewußtsein nicht besonders stören und kann dann als Gleichgültigkeit oder Unsensibilität gegenüber den potentiellen Gesichtsverlust interpretiert werden. Die tiefere Ursache dürfte aber in der ranghöheren Position des Sprechers liegen oder in kulturellen Normen, die generell auf direktere Interaktionsformen zurückgreifen.

Zu den Ergebnissen:

Tab. 5 Gesichtsbedrohende Explikationen und SH							
Nr.	Ergebnis	Gesamt	ÖGWP	DGWP	χ^2	α	sig.
E16	Gesichtsbedrohende Expl.	100	17	73	45,64	>0000,1	hsi.
(a)	"Es war unmöglich"	19	1	18			
(b)	"Einfach vergessen"	10	4	6			
(c)	"Im Moment keine Zeit"	5	0	5			
(d)	Ohne jede Erklärung	66	12	44	81,8	>0000,1	hsi.

Die DGWP haben 4,3 mal mehr gesichtsbedrohende Äußerungszüge realisiert als die ÖGWP (E16)! Dieser Unterschied ist hochsignifikant. Besonders groß ist die Differenz zwischen den Gruppen bei der Kategorie "SAR ohne jede weitere Erklärung": 3,7 mal so viele SAR der DGWP enthalten keine weitere Erklärung. Bezogen auf die Gesamtzahl der GWP pro Untersuchungsgruppe haben 27% der DGWP, aber nur 7% der ÖGWP keine weitere Erklärung für die Nichtkorrektur der Seminararbeit gegeben. Das ist erstaunlich viel, was auch

für die Daten von E16 (a) gilt. Dort geht es um die Anzahl der knappen Feststellungen, daß es nicht möglich war, die Arbeit zu korrigieren. Das wirkt (aufgrund der Situationsvorgabe - vereinbarter Termin) dürftig und knapp, wenn nicht sogar unhöflich. Auch hier haben die DGWP einen deutlichen Überhang an Äußerungen, was zusammen mit den Gesamtergebnissen von Tab. 3 ein deutliches Bild ergibt. **Die ÖGWP bevorzugen gesichtserhaltende SH und Explikationen, während die DGWP viel stärker die potentiell gesichtsbedrohenden Äußerungstypen verwenden.** Das deutet auf direktere Interaktionsformen in Deutschland und auf indirektere in Österreich und auf die relative Sprachunabhängigkeit der Sprechhandlungsebene.

Insgesamt konnten somit sehr eindeutige und starke Ergebnisse gefunden werden, die auf deutliche Unterschiede auf der pragmatischen Ebene der Sprachverwendung zwischen Österreich und Deutschland hinweisen. Diese ergänzen die schon zuvor in MUHR 1993 gemachten Feststellungen.

Anmerkungen:

1
Die Rohdaten der bundesdeutschen Sprecher (n=200) wurden mir freundlicherweise von Prof. House (Hamburg) und Dr. Vollmer (Osnabrück) zur Verfügung gestellt. Herzlichen Dank.

2
Die Untersuchung trägt den Titel "Sprechaktrealisierungsunterschiede zwischen Österreich und Deutschland" und ist als Folgeprojekt des "Cross-cultural-speechact-realizations-project" (CCSARP in BLUM-KULKA et al., 1989) aufzufassen.

3
Auflösung der Abkürzungen, die im Text verwendet werden: S/H = Sprecher/Hörer, GWP = Gewährsperson, ÖGWP/DGWP = österreichische/deutsche GWP, s1 = signifikant, hs1 = hochsignifikant, ns1 = nichtsignifikant, SA = Sprechakt, SAR = Sprechaktrealisierung, SH = Sprechhandlung, EXPF = explizite performative Formeln.

4
In der Literatur wird auch von "Strategien" des Entschuldigens gesprochen. Vgl. dazu u.a. FRASER (1980) und OWEN (1983).

5
Aus diesem Grund wurde die Signifikanzprüfung hier auf die Gesamtanzahl der illokutionstragenden Elemente bezogen. Bei den Ergebnissen E14 (a) - (d) war der Bezugspunkt hingegen die Gesamtzahl der GWP pro Gruppe. Diese statistischen Ergebnisse besagen daher, wie viele GWP pro Gruppe die eine oder andere Handlungsoption gewählt haben. Daß viele GWP mehrere dieser Strategien gleichzeitig verwendet haben, soll hier vorläufig nicht von Belang sein.

Literatur:

BLUM-KULKA, Shoshana/ HOUSE, Juliane/ KASPER, Gabriele (eds), Cross-Cultural Pragmatics Requests and Apologies Norwood, New Jersey, Ablex 1989 (=Advances in Discourse Processes Vol 31)

COULMAS, Florian (ed), Conversational Routine Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech The Hague u a , Mouton 1981

FRASER, Bruce, On Apologizing In COULMAS, Florian (ed), 1981, 259-273

FURSTENBERG, Friedrich (1985) Soziokulturelle Aspekte der Sozialpartnerschaft In GERLICH, Peter/GRANDE, Edgar/MULLER, Wolfgang C. (eds), Sozialpartnerschaft in der Krise Leistungen und Grenzen des Neokorporatismus in Osterreich Wien, Bohlau 1985, 29-41

HALLIDAY, Michael A K , Explorations in the Functions of language London, Arnold 1973

HALLIDAY, Michael A K , Language as social semiotic The social interpretation of language and meaning London, Arnold 1978

LEECH, Geoffrey N , Principles of Pragmatics London, Longman 1983

MUHR, Rudolf (ed), Internationale Arbeiten zum osterreichischen Deutsch und seinen nachbarsprachlichen Bezugen Wien, Holder Pichler Tempsky 1993

MUHR, Rudolf, Pragmatische Unterschiede in der deutschsprachigen Kommunikation Osterreich - Deutschland In MUHR, Rudolf (ed) 1993, 26-39

OWEN, Marion, Apologies and Remedial Interchanges A study of Language Use in Social Interaction Berlin, Mouton 1983

VOLLMER, Helmut J/OLTSHAIN, Elite, The Language of Apologies in German In BLUM-KULKA et al 1989, 197-221

Rudolf MUHR
 Institut f Germanistik
 Universitat Graz
 Mozartgasse 8/II
 A-8010 GRAZ