

# Joanna Szczęk

---

## Zur positiven und negativen Höflichkeit in deutschen Absageschreiben

---

Studia Germanica Gedanensia 27, 76-88

---

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Gdańsk 2012, Nr. 27

Joanna Szczęk  
Universität WrocławZur positiven und negativen Höflichkeit  
in deutschen Absageschreiben

**Positive and negative politeness in German negative answers to job applications.** – In the article, German negative answers to job applications are the subject of analysis. As a kind of text which is more and more often used by potential employers, it can be perceived as an example of applying various communication strategies within the range of refusal speech acts. One of them is politeness, whose positive and negative aspects were indicated in the research carried out by BROWN / LEVINSON (1978). The aim of the analysis is to identify the linguistic aspects of positive and negative politeness within the analysed texts.

**Key words:** letters of refusal, politeness, positive politeness, negative politeness.

**Grzeczność pozytywna i negatywna w niemieckich listach zawierających odpowiedź odmowną na podanie o pracę.** – W niniejszym artykule przeanalizowano niemieckie listy zawierające odpowiedź odmowną na podanie o pracę. Jako gatunek tekstu, po który coraz częściej sięgają potencjalni pracodawcy, listy te są przykładem na realizację różnych strategii konwersacyjnych w zakresie odmownych aktów mowy. Jedną z nich jest grzeczność, na której pozytywne i negatywne aspekty wskazują w swoich badaniach BROWN / LEVINSON (1978). Celem analizy jest wskazanie językowych aspektów pozytywnej i negatywnej grzeczności w badanych tekstach.

**Słowa kluczowe:** Listy odmowne, grzeczność, grzeczność pozytywna, grzeczność negatywna.

*Höflichkeit ist wie ein Luftkissen:  
Es mag wohl nichts drin sein,  
aber sie mildert die Stöße des Lebens.  
(Arthur Schopenhauer)*

Im Alltag begleitet uns auf Schritt und Tritt die Notwendigkeit, absagen zu müssen oder zu sollen, jedoch gehört die Realisierung solcher Sprechakte nicht zu den angenehmsten kommunikativen Aufgaben. Aus diesem Grunde sucht man nach Mitteln und Möglichkeiten, sich aus dieser unangenehmen Situation zu retten.

Das betrifft viele Sprachkulturen, denn „[...] die Notwendigkeit der Absage wird als Unbehagen empfunden. Deswegen werden Absage-Äußerungen durch abmildernde Äußerungen ergänzt“ (MARCJANIK 2006: 257, Übers.: J.S.).<sup>1</sup> Diese Funktion der Abmilderung

<sup>1</sup> „[...] konieczność odmowy odczuwana jest jako dyskomfort. Dlatego wypowiedzi o funkcji odmowy obudowane są wypowiedziami łagodzącymi“.

erfüllt die Höflichkeit, unter der „taktvolle Umgangsformen im sozialen Miteinander bzw. kultivierte und verfeinerte gesellschaftliche Manieren“ (RADDE 2005) verstanden werden.

Eine besondere, jedoch immer öfter vorkommende Situation, in der eine Absage formuliert wird, stellt das Bewerbungsverfahren dar. Absageschreiben<sup>2</sup> werden zu einer standardisierten Textsorte (vgl. hierzu etwa DRESCHER (1994)). Die vorhandenen „Muster“ werden demzufolge nach bestimmten Strategien konstruiert, zu denen u.a. Höflichkeit gehört.

Im vorliegenden Beitrag werden Aspekte der negativen und positiven Höflichkeit am Beispiel deutscher Absageschreiben (400 Beispiele) untersucht. Die der Analyse zu Grunde liegenden Texte wurden in den Jahren 2000–2004 gesammelt und sind authentische Antworten auf Bewerbungen.<sup>3</sup>

## 1. Terminologisches

Eine Absage erfolgt nach bestimmten Regeln, deren sich die Kommunikationsteilnehmer nicht immer bewusst sind. Sie bestimmen die Art und Weise, wie die Absage formuliert wird. Sie hängt von der Position des Adressaten und der Art der Beziehung zwischen den Kommunikationsteilnehmern ab (vgl. GAŁCZYŃSKA 2007: 22), was auch Bestätigung in der einschlägigen Literatur findet: „Eine Absage betrachte ich als Element eines Spiels, also eines Verhaltens, das nach bestimmten Regeln erfolgt, die von den Kommunikationspartnern als Mitglieder der Kommunikationsgemeinschaft angenommen wurden, und die mögliche Verhaltensweisen in der Konversation auf jeder Etappe der Interaktion bestimmen“ (ebd.: 21, Übers.: J.S.).<sup>4</sup>

Absagen gehört zu den so genannten reaktiven Sprechakten, die folgendermaßen definiert werden: Sie seien „eine Reaktion-Äußerung auf eine Aktion-Äußerung“ (vgl. GAŁCZYŃSKA 2003: 33), also eine Reaktion auf direktive Sprechakte,<sup>5</sup> die eine impressive Funktion und einen volitiven Charakter haben.

In der Forschungsliteratur findet man verschiedene Explikationen der Absage, die aber einen gemeinsamen Nenner haben. So lesen wir bei MARCJANIK (2006: 256): „Eine Absage ist eine Äußerung, die eine negative Antwort auf eine direktive Äußerung ist, d.h. eine solche, deren Ziel ist, den Empfänger dazu zu veranlassen, was der Sender will“ (Übers.: J.S.).<sup>6</sup>

<sup>2</sup> Sie werden auch Ablehnungsbriefe genannt. Im vorliegenden Beitrag werden diese zwei Bezeichnungen synonym verwendet.

<sup>3</sup> Es handelt sich um Bewerbungen um einen Arbeitsplatz für einen Angestellten/Beamten, die an unterschiedliche Behörden in Deutschland verschickt wurden.

<sup>4</sup> „Odmowę traktuję jako element gry, czyli postępowania zgodnego z przyjętymi przez interlokutorów jako członków danej społeczności językowej regułami, które określają możliwe posunięcia konwersacyjne na każdym etapie interakcji“.

<sup>5</sup> Darunter versteht man „skonwencjonalizowane akty werbalne zdolne do wpływania na zachowanie ludzkie“ (OPALEK 1974: 46, d.h. „konventionalisierte verbale Akte, die dazu fähig sind, das menschliche Verhalten zu beeinflussen“ – Übers. J.S.).

<sup>6</sup> „Odmowa to wypowiedź będąca negatywną reakcją na wypowiedź dyrektywną, czyli taką, której celem jest skłonienie odbiorcy do zrobienia tego, czego chce nadawca“.

ENGEL et al. (2000: 42) definieren Absagesprechakte als partnerorientierte Sprechakte, die das Bewusstsein des Partners verändern,<sup>7</sup> und in folgenden Aspekten realisiert werden: Zurückweisung, Widerspruch, Korrektur. Eine explizite Definition findet man bei ENGEL / TOMICZEK (2010: 21): „Mit diesem Sprechakt signalisiert der Sprecher seinem Partner, dass er dem Inhalt der (vom Partner formulierten) Voräußerung nicht zustimmt.“

Eine umfangreiche Explikation findet man bei WIERZBICKA (1987: 94):

„Ich weiß, dass du willst, dass ich × mache (weil du es gesagt hast),  
ich glaube, dass du denkst, dass ich es mache,  
ich sage: ich will es nicht machen und ich mache es nicht,  
ich glaube, ich muss es nicht machen, wenn ich es nicht will,  
ich sage das, weil ich will, dass du es weißt,  
ich glaube, dass du verstehst, dass × aus diesem Grunde nicht passieren kann.“<sup>8</sup> (Übers.: J.S.)

Die im Zentrum der vorliegenden Analyse stehenden Absageschreiben sind als Reaktionen auf Vorschläge, Angebote, Ratschläge, Einladungen und Empfehlungen zu verstehen.<sup>9</sup>

Absageschreiben werden wie folgt definiert: Es sind informierende Texte, die 1. von einem Kommunikationspartner (dem potentiellen Arbeitgeber) 2. auf der Grundlage einer Bitte / eines Vorschlags oder Angebots des potentiellen Bewerbers 3. schriftlich oder mündlich formuliert werden, 4. an den anderen Kommunikationspartner (den potentiellen Arbeitnehmer) gerichtet werden, 5. und negativ entschieden werden (vgl. SZCZĘK 2006: 320).

Unter den Ablehnungsbriefen lassen sich drei Typen aussondern:

1. **Aperitifbriefe** – sie sind ein Ausdruck der indirekten Absage, denn sie enthalten nur eine Information für den Bewerber, dass das Bewerbungsverfahren noch dauert. Sie haben die Funktion, den Appetit auf die künftige Stelle zu wecken.<sup>10</sup>
2. **Eisschreiben**<sup>11</sup> (*ang. Ice-Letter*) – „[der Name – J.S.] stammt von ‚Ice Letter‘ und bezeichnet Reserveschreiben. Damit wird Bewerbern mitgeteilt, dass die ausgeschriebene Stelle schon besetzt ist, ihnen also keine Stelle angeboten werden kann. Die Ablehnung wird jedoch damit verbunden, den Kontakt zu dem Bewerber aufrecht zu erhalten, um ihn bei Bedarf doch einzustellen.“<sup>12</sup>

<sup>7</sup> Vgl. hierzu auch die Typologie der Sprechakte bei ENGEL / TOMICZEK (2010: 14).

<sup>8</sup> „wiem, że chcesz, abym zrobił × (ponieważ tak powiedziałeś)

myślę, że sądzisz iż to zrobię

mówię: nie chcę tego zrobić i nie zrobię tego

sądzę, że nie muszą tego zrobić jeżeli nie chcę

mówię to ponieważ chcę żebyś to wiedział

sądzę że rozumiesz że × nie może się zdarzyć z tego powodu“.

<sup>9</sup> Vgl. hierzu GAŁCZYŃSKA (2007), die die analysierten Beispiele in drei Dimensionen sieht: Absagesprechakte als Reaktion auf Anweisung, Befehl; hierzu gehören auch Reaktionen auf Anordnungen, Gebote, Forderungen und Verbote; Absagesprechakte als Reaktion auf Bitte und Anflehen und Absagesprechakte als Reaktion auf Vorschläge, Angebote, Ratschläge, Einladungen und Empfehlungen.

<sup>10</sup> Vgl. Aperitif: ‚appetitanregendes alkoholisches Getränk‘ in DUDEN (2010: 156).

<sup>11</sup> Vgl. *jd.n. aufs Eis legen*: ‚[vorläufig] zurückstellen; für spätere Verwendung vormerken‘ (DUDEN 2010: 450).

<sup>12</sup> <http://www.p8n.net/5790.0.html> (Zugriff am 7.11.2012).

3. **Absageschreiben** – Textsorten, die eine Absage in Bezug auf eine Bewerbung enthalten; ihre Struktur ist am meisten ausgebaut und sie enthalten eine direkt oder indirekt formulierte Absage.

## 2. Absageschreiben im Lichte der Höflichkeit

In der Forschungsliteratur findet man diverse Versuche, Höflichkeit zu definieren. Im Alltag wird sie folgendermaßen ausgelegt: Es handelt sich um „ein sprachliches oder nichtsprachliches Verhalten, das zum normalen Umgang der Menschen miteinander gehört und den Zweck hat, die Vorzüge eines anderen Menschen indirekt zur Erscheinung zu bringen oder ihn zu schonen“ (WEINRICH 1986: 24).

Sie wird zu unterschiedlichen Zwecken eingesetzt, oft instrumental und manipulativ, was von manchen hervorgehoben wird:

„Die Höflichkeit nämlich ist die konventionelle und systematische Verleugnung des Egoismus in den Kleinigkeiten des täglichen Verkehrs und ist freilich anerkannte Heuchelei: dennoch wird sie gefordert und gelobt; weil, was sie verbirgt, der Egoismus, so garstig ist, dass man es nicht sehen will, obschon man weiß, dass es da ist.“ (SCHOPENHAUER 1962: 729).

Oft wird sie der Lüge gleichgesetzt (vgl. WEINRICH 1986).

Die Regeln der Höflichkeit fordern „Anderen entgegenzukommen, ihnen möglichst gefällig zu sein und ihnen insofern auch tatsächlich zu gefallen [...]. Auf diese Weise sollen dem Zusammenleben der Menschen nach Möglichkeit Schärfe und Härte genommen werden“ (WEINRICH 1996: 11f.).

Die sprachliche Kommunikation wird durch das Grice'sche Kooperationsprinzip gesteuert, das besagt: „Mache deinen Gesprächsbeitrag jeweils so, wie es von dem akzeptierten Zweck oder der akzeptierten Richtung des Gesprächs, an dem du teilnimmst, gerade verlangt wird. Dies könnte man mit dem Etikett Kooperationsprinzip versehen“ (GRICE 1979: 248).<sup>13</sup> Die Notwendigkeit, eine Absage zu formulieren, verursacht jedoch, dass die Kommunikationsteilnehmer bewusst die genannten Bedingungen verletzen, denn sie empfinden solche Situationen als unkomfortabel. Das Verletzen der Maximen erfolgt mit der Anwendung der Höflichkeit, denn „die von den Teilnehmern aller Kommunikationsformen eingesetzte [...] Höflichkeit dient der guten Einstellung des Empfängers dem Sender gegenüber, damit dieser optimal sein Kommunikationsziel erreicht. [...] Höflichkeit dient der effektiven Zusammenarbeit“ (MARCJANIK 2007: 20, Übers.: J.S.).<sup>14</sup>

Die im Zitat genannten Ziele, zu welchen Höflichkeit eingesetzt wird, werden auch in der Forschungsliteratur bestätigt, denn man findet schon fertige Ratgeber, in denen

<sup>13</sup> Das Kooperationsprinzip wird durch Konversationsmaximen ergänzt, vgl. GRICE (1979).

<sup>14</sup> „[...] stosowana przez uczestników wszystkich form komunikacji językowej [...] grzeczność służy dobremu nastawieniu odbiorcy do nadawcy, aby ten w optymalny sposób osiągnął zamierzony cel komunikacyjny. [...] grzeczność służy efektywnej współpracy“.

direkt und unverblümt präsentiert wird, wie man wirksam absagen soll, wie bei HOVERMANN (2009: 75ff.):

- „Absagen an Bewerber beeinflussen das Firmenimage;
- Eine Absage besteht aus vier Hauptbestandteilen: *Wir haben Ihre Bewerbung zur Kenntnis genommen; Wir haben Ihre Bewerbung ernst genommen; Wir beurteilen Sie nicht insgesamt negativ; Sie sind auf dem Arbeitsmarkt nicht chancenlos.*
- Schnelle Benachrichtigung.
- Negatives soll positiv und so konstruktiv wie möglich vermittelt werden, indem man folgende Grundsätze beachtet: a) ein Rückblick auf den positiven Eindruck der Bewerbungsunterlagen, b) ein kurzer aufbauender Kommentar zu dem Bewerbungsgespräch, c) das Signal, dass es sich nicht um ein Grundsatzurteil handelt, d) die Vermittlung von Ermutigung und Perspektive für weitere Bewerbungen.“

Solche und andere Ratschläge sind nicht selten, denn:

„Wenn Unternehmen Bewerbern absagen müssen, dann tun sie das meist gestelzt, etwas plump und barsch. Aber sie können auch anders – und sorgen mit freundlichen oder sogar originellen Briefen für einen Tiefkühl-Vorrat guter Kandidaten. [...] Den Firmen geht es nicht allein darum, den ohnehin enttäuschten Bewerbern Formulierungen im Kasernenhoftone oder Beamtendeutsch zu ersparen. Sie wollen auch vermeiden, gute Kandidaten ohne Not zu verprellen. Denn im Leben trifft man sich immer zweimal.“<sup>15</sup>

## 2.1. Das *face*-Konzept in den Absagen

„Die Wahl der sprachlichen Mittel wird durch die Regeln der Höflichkeit gesteuert, die die Sprecher vor allem auf die korrekte Ehrerbietung gegenüber dem Gesprächspartner verpflichten; auch hier müssen die gewählten Mittel miteinander harmonisieren“ (SCHMITT-SASSE 1991: 93 f.). Es geht also darum, eigene Ziele in der Kommunikation zu erreichen. Eine der Strategien ist die Höflichkeit, die vieles erleichtern mag. In den zu analysierenden Absageschreibern wird ihr eine besondere Rolle zugewiesen.

In den Absageschreibern kommt der Wille zum Ausdruck, das Gesicht zu schützen. Das *face*-Konzept ist in der Kultur seit Langem bekannt. Man geht von der Annahme aus, dass jeder Mensch ein Gesicht<sup>16</sup> habe, das durch soziale Anerkennung gegeben wird oder durch Missachtung entzogen werden kann. Der Begriff geht auf GOFFMAN zurück:

„Der Terminus Face kann als der positive soziale Wert definiert werden, den man für sich durch die Verhaltensstrategie erwirbt, von der die anderen annehmen, man verfolge sie in einer bestimmten Interaktion. Image ist ein in Termini sozial anerkannter Eigenschaften umschriebenes Selbstbild, – ein Bild, das die anderen übernehmen können.“ (GOFFMAN 1967: 10).

<sup>15</sup> <http://www.manager-magazin.de/koepfe/karriere/0,2828,321132,00.html> (Zugriff am 7.11.2012).

<sup>16</sup> Das Konzept des Gesichts ist in den asiatischen Kulturen (China, Japan) besonders bekannt.

Für jeden ist es nämlich wichtig, sich in Kommunikationssituationen komfortabel zu fühlen, denn „wenn Ereignisse das Gesicht besser als erwartet erscheinen lassen, fühlt man sich gut, wenn sie es schlechter als erwartet erscheinen lassen, fühlt man sich schlecht oder verletzt. Daher gilt es, Gesichtsbedrohungen zu vermeiden“ (HARTING 2007: 112).

Im Falle der Absageschreiben hat man es zweifelsohne mit der Situation zu tun, in der das Gesicht des Senders oder des Empfängers bedroht wird. Aus dem Grunde ist es bei der Realisierung der Absagesprechakte nötig, durch Einsatz zielgerichteter kommunikativer Handlungen das eigene Gesicht und das Gesicht des Gegenübers zu schützen und aufzuwerten (vgl. dazu auch HARTING 2007: 112). Und hier entsteht eine große Aufgabe für die Höflichkeit, denn „sprachliche Höflichkeit ist als Strategie der Konfliktvermeidung zweifellos universal“ (ebd.: 111).

## 2.2. Strategien zur Wahrung des Gesichts. Analyse des Materials

In den analysierten Absageschreiben kann man anhand der verwendeten Formulierungen Strategien entdecken, die dem Wahren des Gesichts dienen (vgl. dazu SZCZEK 2012):

### 1. Wahren des eigenen Gesichts (= Gesicht des „Absageschreibers“ / der Firma):

#### a. Sich Bedanken:

- **für die Bewerbung:** *Wir danken Ihnen für die Zusendung Ihrer Bewerbung; Entschuldigen Sie, dass wir Ihnen erst jetzt antworten; Vielen Dank für die Zusendung Ihrer Bewerbung, die wir mit großem Interesse gelesen haben;*
- **für das Interesse an der Arbeit:** *Es freut uns, dass Sie uns gewählt haben; Es freut uns, dass Sie Ihre berufliche Perspektive in unserem Unternehmen sehen; Ihr Interesse an einer Tätigkeit bei uns hat uns gefallen;*

b. **Bedauern:** *Wir bedauern, Ihnen keinen günstigeren Bescheid geben zu können; Es tut mir Leid, Ihnen nur diese negative Antwort geben zu können; Wir bedauern sehr, Ihnen nicht behilflich sein zu können; Gern hätten wir Ihnen einen positiven Bescheid erteilt;*

c. **Bitte um Verständnis:** *Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir unsere Entscheidung nicht näher begründen können; Wir hoffen auf Ihr Verständnis; Sicher werden Sie Verständnis dafür haben;*

d. **Verweis auf einen äußeren Zwang:** *Aufgrund dieser Situation wurde uns ein absoluter Einstellungsstopp auferlegt, dem wir uns beugen müssen;*

e. **Versprechung:** *Sie kommen auf unsere Bewerberliste, bei Bedarf oder veränderter wirtschaftlicher Situation werden wir uns bei Ihnen melden;*

### 2. Wahren des fremden Gesichts (= Gesicht des Gegenübers / Bewerbers):

a. **Aufwertung:** *Bitte betrachten Sie die Entscheidung nicht als Wertung Ihrer kreativen Leistung; Wenn wir Ihnen hiermit absagen, ist das kein Werturteil; Bitte sehen Sie dies nicht als persönliche Bewertung;*

b. **Trost:** *Dass wir Ihre Bewerbung leider nicht berücksichtigen können, ist keinesfalls als ein Werturteil Ihrer bisherigen Arbeit anzusehen. Ihre fachliche Qualifizierung steht für uns außer Frage;*

- c. **Ermütigung:** *Wir hoffen, dass Sie dieses Ergebnis bei Ihrer Suche nach einem neuen Wirkungskreis nicht entmutigt;*
- d. **Verständnis gegenüber dem Bewerber:** *Wir wissen, wie viel Arbeit es macht, eine Bewerbung aufzusetzen und die Unterlagen zusammenzustellen. Oft sitzt man ganze Wochen daran. Auch werden Sie viel Zeit investiert haben, umso mehr bedauern wir, dass wir Ihnen heute eine Absage erteilen müssen;*
- e. **Gut gemeinte Wünsche für die weitere Arbeitssuche:** *Wir wünschen Ihnen für Ihren weiteren beruflichen Lebensweg alles Gute; Wir wünschen Ihnen, dass Sie bald einen interessanten beruflichen Wirkungskreis finden werden; Für Ihre Zukunft alles Gute.*

Von BROWN / LEVINSON (1978) wird Höflichkeit als Methode zur Erreichung eigener Ziele einerseits, und andererseits als Strategie, welche die Bewahrung des Gesichts des Kommunikationspartners zum Ziel hat, verstanden. Sie unterscheiden zwei Arten des Gesichts (vgl. BROWN / LEVINSON 1978 und HARTING 2007: 112):

1. Das positive Gesicht: der Wunsch, von anderen anerkannt und geschätzt zu werden; das Bedürfnis nach einem Gemeinschaftsgefühl; es wird durch Solidarität, Sympathie und Involviertheit realisiert;
2. Das negative Gesicht: der Wunsch, dass die eigenen Handlungen von anderen nicht behindert werden; Wunsch nach Individualität und Handlungsfreiheit; dies wird durch Distanz, Respekt und Unabhängigkeit erreicht.

Es wird dabei die Konzeption der gesichtsbedrohenden Sprechakte (Face threatening acts = FTA) eingeführt (BROWN / LEVINSON 1978: 61f.), gegen die bestimmte Strategien eingesetzt werden sollen, um das eigene Gesicht oder das Gesicht des Gegenübers nicht zu bedrohen. Die Aufteilung der FTAs lässt sich wie folgt darstellen (ebd.: 103ff):

Tabelle 1. Die Aufteilung der FTAs nach BROWN / LEVINSON (1978)

Hörer		Sprecher	
Bedrohung des negativen Gesichts	Bedrohung des positiven Gesichts	Bedrohung des negativen Gesichts	Bedrohung des positiven Gesichts
Befehle, Angebote, Komplimente, Einschränkungen des Handlungsspielraums, Versprechungen, Ausdruck des Neids oder der Bewunderung, Ausdruck von Emotionen wie Hass, Zorn, Lust	Kritik üben, Zurückweisungen, Beleidigungen, Widersprechen, starker Emotionsausdruck, Aufgreifen heikler Themen, Unterbrechen, Abgelenktsein	Ausreden, Danksagungen, Entschuldigungen, Annahme von Angeboten	Entschuldigungen, Bekenntnisse, Selbstkritik, Annahme von Komplimenten, Zusammenbruch der emotionalen Kontrolle, Eingeständnisse von Schuld oder Verantwortung

Das Formulieren einer Absage gehört zu den gesichtsbedrohenden Sprechakten auf beiden Seiten. Die Bedrohung des Sender-Gesichts wird durch die vorangegangene Bewerbung ausgelöst, da er in die Situation gestellt wird, in der er zu etwas veranlasst wird. Und seine Aufgabe besteht hier darin, sich aus dieser doch unangenehmen Situation zu retten. Dies wird durch die Notwendigkeit verursacht, auf eine Bewerbung gegebenenfalls eine Absage zu formulieren und diese dem Bewerber mitzuteilen, d.h. seine doch höfliche Bitte negativ zu beantworten. Das Gesicht des Gegenübers soll dabei auch nicht bedroht werden, was aber schon durch die zu erwartende Absage impliziert wird.

In den untersuchten Texten hat man es mit folgenden gesichtsbedrohenden Sprechakten zu tun:

**1. Das negative Gesicht des Empfängers:**

- VERSPRECHUNGEN: *Bei einer freien Startposition werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen; Sobald wir eine neue Kollegin suchen, werden wir uns bei Ihnen melden, versprochen!; Wir haben Ihr Profil elektronisch gespeichert; Wir werden uns wieder bei Ihnen melden, wir werden Sie über die getroffene Entscheidung so bald wie möglich informieren;*

**2. Das negative Gesicht des Senders:**

- DANKSAGUNGEN: *vielen Dank für die Zusendung Ihrer Bewerbung, die wir mit großem Interesse gelesen haben; Ich danke Ihnen für Ihr Schreiben vom...; Vielen Dank für Ihre Zeilen, die uns über unsere Personalabteilung erreichten;*
- ENTSCULDIGUNGEN: *Bitte nicht böse sein; Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir unsere Entscheidung nicht näher begründen können; Es tut mir leid, Ihnen nur diese negative Antwort geben zu können; Entschuldigen Sie, dass wir Ihnen erst jetzt antworten.*

## 2.2. Strategien der positiven und negativen Höflichkeit in den Absageschreiben. Analyse des Materials

Man verwendet gewisse Strategien, die der Gesichtswahrung dienen. Es handelt sich um zwei Arten der Höflichkeit (vgl. BROWN / LEVINSON 1978):

1. Positive Höflichkeit, mit der man das positive Gesicht wahren kann. Man versteht darunter Sprechakte, die die Nähe zum Empfänger betonen. Der Sprecher gibt zu verstehen, dass er dieselben Interessen hat wie der Hörer. Sie äußert sich durch Bestätigung, Übereinstimmung und Anerkennung (vgl. HARTING 2007: 113). Hierzu gehören z.B. folgende Formulierungen in den Absagen: *Wir wissen, wie viel Arbeit es macht, eine Bewerbung aufzusetzen und die Unterlagen zusammenzustellen. Oft sitzt man ganze Wochen daran. Auch werden Sie viel Zeit investiert haben, umso mehr bedauern wir, dass wir Ihnen heute eine Absage erteilen müssen; Wir bedanken uns für Ihre Geduld und Ausdauer;*
2. Negative Höflichkeit, die dem Wahren des negativen Gesichts dient. Dabei wird mehr auf Distanz geachtet und die Handlungsfreiheit des Adressaten wird auf keinen Fall eingeschränkt. Der Sprecher ist bemüht, durch abmildernde Formulierungen die tatsächliche Gesichtsbedrohung, die nicht zu vermeiden ist, zu minimieren. Hierzu gehören folgende Formulierungen: *Wir hoffen, dass Sie dieses Ergebnis bei Ihrer Suche nach einem*

*neuen Wirkungskreis nicht entmutigt; Sehen Sie in unserer Entscheidung auf keinen Fall eine Geringschätzung Ihrer Qualifikationen oder Ihrer Person; Probieren Sie es weiter; Falls Sie sich von einem Angebot angesprochen fühlen, würden wir uns über Ihre gezielte Bewerbung freuen.*

Dementsprechend werden auch bestimmte positive und negative Höflichkeitsstrategien entwickelt, die dem Bewahren des Gesichts dienen.

Das Ziel der positiven Höflichkeitsstrategien ist es, eine Nachricht so zu formulieren, dass man seinem Kommunikationspartner Würdigung und Respekt entgegenbringt.

Die negativen Höflichkeitsstrategien haben zum Ziel, die Freiheit und Autonomie des Gesprächspartners nicht zu beeinträchtigen. Sie lassen sich wie folgt darstellen (vgl. DUDUȚĂ 142 f.):

Tabelle 2. Positive und negative Höflichkeitsstrategien

Positive Höflichkeit	Negative Höflichkeit
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruch auf gleichen Hintergrund („common ground“)</li> <li>- Verwendung von In-group-Markierungen</li> <li>- Suche nach ‚sicheren‘ Gesprächsthemen-Witze machen</li> <li>- Wiederholung von Aussagen des Vorredners</li> <li>- Vermeidung von Differenzen</li> <li>- Präsupponieren von Gemeinsamkeiten</li> <li>- die Wünsche vom Hörer kennen</li> <li>- Angebote machen</li> <li>- Optimismus zeigen</li> <li>- den Hörer mit einziehen</li> <li>- Geschenke machen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konventionelle Indirektheit</li> <li>- Vagheit, Vermeidung von Verantwortung</li> <li>- Pessimismus</li> <li>- Verlangen minimieren</li> <li>- unterwürfiges Verhalten zeigen (z.B. Anredeformen, „Honorifics“)</li> <li>- Entschuldigungen</li> <li>- FTA als allgemeine Regel darstellen</li> <li>- sich in die Schuld vom Hörer stellen</li> </ul>

In den untersuchten Absageschreiben finden diese Strategien Anwendung. Es gehören dazu (vgl. BROWN / LEVINSON 1978: 69):

1. Keine Reaktion.

2. Eine Reaktion,

- a. die implizit<sup>17</sup> ausgedrückt wird („off record“): *eine Anzahl von Bewerbern impliziert zwangsläufig auch eine Vielzahl von Absagen; bei mehreren gleich qualifizierten Bewerbern sind schon kleine Details ausschlaggebend; Nach weiteren Etatkürzungen sehen wir uns gezwungen, Einsparungen vorzunehmen; heute haben wir das Bewerbungsverfahren für unsere...stelle abgeschlossen. Aufgrund der Fülle an Bewerbungen konnten wir leider nicht alle Bewerber berücksichtigen. Die bedauere ich sehr, dennoch hat uns die hohe Bewerberzahl zu einer sehr engen Auswahl gezwungen.*

<sup>17</sup> Diese Strategie der Gesichtswahrung kommt in den untersuchten Absagen v.a. in der Begründung der Absage vor, wo verschiedene Ursachen genannt werden, um die Kraft der Absage abzumildern.

b. die explizit ausgedrückt wird („on record“):

- direkt und klar ohne Rücksicht auf das Wahre des Gesichts, z.B.: *Wir nehmen keine Einstellung vor; Leider ist es nicht möglich, Ihrer Bewerbung zu entsprechen; Wir haben auch in absehbarer Zeit keine Stelle frei; Wir erteilen Ihnen eine Absage, wir haben keine Beschäftigungsperspektive anzubieten; Ihre Bewerbung können wir nicht berücksichtigen; Leider haben wir derzeit kein Interesse; Wir können keine Einstellungen vornehmen; Wir können Ihnen keine entsprechende Stelle anbieten, wir verfügen über keinerlei Vakanzen;*
- höflich, mit Rücksicht auf das Wahre des Gesichts:
  - mit Rücksicht auf die Bewahrung des positiven Gesichts des Adressaten, im Sinne der positiven Höflichkeit, wenn der Sprecher nur andeutet, die Wünsche des Adressaten realisieren zu wollen, z.B.: *Gern hätten wir Ihnen einen positiven Bescheid erteilt;*
  - mit Rücksicht auf die Bewahrung des negativen Gesichts des Adressaten<sup>18</sup>, im Sinne der negativen Höflichkeit, wenn der Sprecher andeutet, die Interessen des Adressaten so weit wie möglich zu respektieren und eigene Interessen einzuschränken, z.B.: *Ich komme gerne auf Sie zurück; Ihr Bewerbungsschreiben lege ich gern auf Wiedervorlage, um zu gegebener Zeit darauf zurückgreifen zu können; Bei einer freien Startposition werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen, sobald wir eine neue Kollegin suchen, werden wir uns bei Ihnen melden, versprochen!*

### 3. Schlussfolgerungen

Die unkomfortable Situation, in der sich der „Absageschreiber“ und der Bewerber befinden, kann in den Absageschreiben durch Einsatz der Höflichkeit vermieden werden. Es werden nämlich in den Antworten auf Bewerbungen Strategien und sprachliche Mittel verwendet, die der Entkräftung der Absage dienen. Dadurch wird das unangenehme Thema<sup>19</sup> umgangen und mit anderen Worten angesprochen.

Der gezielte Einsatz der negativen und positiven Höflichkeit kann einem dabei helfen, sich in einer unangenehmen Situation angemessen zu verhalten. Durch die Anwendung der Strategien der positiven Höflichkeit werden bedrohliche Aspekte minimiert, indem das Zusammengehörigkeitsgefühl zwischen dem Sender und Empfänger (hier: Absageschreiber und Bewerber) aufgebaut wird.

Die Strategien der negativen Höflichkeit helfen, potenzielle Konflikte in der Zukunft zu vermeiden, denn es wird angedeutet, dass die jeweilige Angelegenheit immer noch offen bleibt und noch nicht entschieden ist. Es ist formale, routinemäßige Höflichkeit und sie wirkt

<sup>18</sup> Diese Strategie kommt besonders deutlich in den sog. Aperitif- und Eisschreiben vor. Vgl. hierzu SZCZĘK (2008, 2009).

<sup>19</sup> Arbeitssuche und Bewerbung um eine Arbeitsstelle sowie Absagesammeln werden wegen schwieriger Wirtschaftssituation langsam zu einem Tabuthema.

distanzaufbauend. Es handelt sich dabei um Strategien der Vermeidung.<sup>20</sup> Für den potentiellen Arbeitnehmer mag es wohl nichts ändern, denn eine Absage ist immerhin eine Absage. Aber die Form, in der sie einem eingereicht wird, kann vielleicht die Wirkung abschwächen. Ob das aber vorkommt, ist schwer zu entscheiden (vgl. hierzu etwa MÜLLER / MOSER 2006).

Wenn man aber von der in der Forschungsliteratur verbreiteten These ausgeht, dass „die Realisierung von Sprechakten auf universellen pragmatischen Prinzipien beruht“ (HARTING 2007: 110; hierzu vgl. auch AUSTIN 1962, SEARLE 1969 und 1975, FRASER 1985), kann man annehmen, dass Absagen zu alltäglich realisierten Sprechakten gehört und in jeder Sprache gewisse Mechanismen entwickelt worden sind, Absagesprechakte zu realisieren.

## Bibliographie

- AUSTIN, John Langshaw (1972): *Zur Theorie der Sprechakte*. Stuttgart.
- BROWN, Penelope / LEVINSON, Stephen, C. (1978): Universals of language usage: Politeness phenomena. In: GOODY, Esther N. (Hg.): *Questions and politeness*. Cambridge, 56–289.
- DRESCHER, Martina (1994): Für zukünftige Bewerbungen wünschen wir Ihnen mehr Glück – Zur Formelhaftigkeit von Absagebriefen. In: *Deutsche Sprache* 22, 117–137.
- DUDEN (2001): *Deutsches Universalwörterbuch*. Mannheim; Leipzig; Wien; Zürich.
- DUDUȚĂ, Ionela (o. J.): Höflichkeitsstrategien zur Reduzierung von Gesichtsbedrohung, [http://www.scipio.ro/documents/194431/291517/03\\_Ionela+Duduta+-+articol+BT+ultim.pdf](http://www.scipio.ro/documents/194431/291517/03_Ionela+Duduta+-+articol+BT+ultim.pdf) (Zugriff am 11.05.2012).
- ENGEL, Ulrich et al. (2000): *Deutsch-polnische kontrastive Grammatik*. Warszawa.
- ENGEL, Ulrich / TOMICZEK, Eugeniusz (2010): *Wie wir reden? Sprechen im deutsch-polnischen Kontrast*. Wrocław; Dresden.
- FRASER, Bruce (1985): On the universality of speech act strategies. In: GEORGE, Susan (Hg.): *From the linguistic to the social context*. Bologna, 43–49.
- GALCZYŃSKA, Anna (2003): *Akty odmowy we współczesnym języku polskim* [Absagesprechakte im gegenwärtigen Polnisch]. Kielce.
- GOFFMAN, Erving (1955): On Face-Work. An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. In: *Psychiatry. Journal for the Study of Interpersonal Processes* 18/3, 213–231.
- GOFFMAN, ERVING (1967): *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt/M.
- GRICE, Herbert Paul (1979): Logik und Konversation. In: MEGGLE, Georg (Hg.): *Handlung, Kommunikation, Bedeutung*. Frankfurt/M., 243–265.
- HARTING, Axel (2007): Höflichkeit in deutschen und japanischen Bitten: ein Forschungsüberblick. In: *Hiroshima Gaikokugokyoikukenkkyu* 10, 109–126.
- HELD, Gudrun (1995): *Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theorienbildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Dankessituationen*. Tübingen.

<sup>20</sup> Zum Begriff der Vermeidungsstrategien vgl. HELD (1995).

- HOVERMANN, Claudia (2009): *Stilvolle Absagen im Geschäftsalltag: Wie Sie negative Informationen freundlich und konstruktiv vermitteln*. Bonn.
- ITAKURA, Uta (2004): Absagen bei der Einkaufs-/Verkaufshandlung im Deutschen und Japanischen. Versuch einer pragmatischen Interpretation. In: *Deutsch als Fremdsprache* 41, 220–226.
- MARCJANIK, Małgorzata (2006): *Retoryka codzienności. Zwyczaje językowe współczesnych Polaków* [Rhetorik des Alltags. Sprachliche Rituale der gegenwärtigen Polen]. Warszawa.
- MARCJANIK, Małgorzata (2007): *Grzeczność w komunikacji językowej* [Höflichkeit in der sprachlichen Kommunikation]. Warszawa.
- MÜLLER, Elke / MOSER, Klaus (2006): Reaktionen auf Ablehnungsschreiben an Bewerber. Das Beispiel „Eisschreiben“. In: *Zeitschrift für Personalforschung* 20(4) 2006, 343–355.
- OPALEK, Kazimierz (1974): *Z teorii dyrektyw i norm* [Zur Theorie von Richtlinien und Normen]. Warszawa.
- RADDEN, Günter (2005): Verhaltensaspekte in der Sprache. „Höflichkeit“ im Englischen. In: DOSE, Gerd / SCHMIDT, Johan N. / TIEDJE, Egon (Hg.): *So nah und doch so fern: Englische Mentalität und „Englishness“ in Kultur, Gesellschaft und Alltag*. München, 141–159.
- SCHMITT-SASSE, Joachim (1991): Ein Zeichen, das an Pflicht erinnert. Kommunikationsvorstellungen in J. B. von Rohrs Einleitungen zur Ceremoniel-Wissenschaft. In: MONTANDON, Alain (Hg.): *Über die deutsche Höflichkeit: Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern*. Bern; Berlin; Frankfurt/M.; New York; Paris; Wien, 61–99.
- SCHOPENHAUER, Arthur (1962): *Sämtliche Werke*. Stuttgart; Frankfurt/M.
- SEARLE, John R. (1983): *Sprechakte*. Frankfurt/M.
- SZCZEK, Joanna (2006a): Absageschreiben im Deutschen – Auf der Suche nach einer neuen (?) Textsorte. In: KOTIN, Michail L. / KRYCKI, Piotr / LASKOWSKI, Marek / ZUCHEWICZ, Tadeusz (Hg.): *Das Deutsche als Forschungsobjekt und als Studienfach. Synchronie – Diachronie – Sprachkontrast – Glottodidaktik. Akten der Internationalen Fachtagung anlässlich des 30jährigen Bestehens der Germanistik in Zielona Góra / Grünberg* (= Sprache – System und Tätigkeit 53). Frankfurt/M.; Berlin; Bern; Bruxelles; New York; Oxford; Wien, 319–325.
- SZCZEK, Joanna (2006b): Formelhaft aber höflich abgefertigt – Zur Analyse der deutschen Absageschreiben auf Bewerbungen. In: BALZER, Bernd / TOMICZEK, Eugeniusz: *Wrocław – Berlin. Germanistischer Brückenschlag im deutsch-polnischen Dialog II. Kongress der Breslauer Germanistik*, Bd. 1. Sprachwissenschaft. Wrocław; Dresden, 236–246.
- SZCZEK, Joanna (2007): Die Kunst des Absagens im Deutschen (am Beispiel der Analyse von Absageschreiben auf Bewerbungen). In: *Orbis Linguarum* 32, 283–297.
- SZCZEK, Joanna (2008): Formen der Persuasion in den Antworttexten auf Bewerbungen (Absageschreiben, Aperitifbriefe, Eisschreiben). In: *Acta Philologica*, 71–80.
- SZCZEK, Joanna (2009): „Ganz schön aufs Eis gelegt“ – Zur Analyse der deutschen „Eisschreiben“. In: FEKETE-CSIZMAZIA, Zsuzsanna / LANG Elisabeth / PÓLAY, Veronika / SZATMÁRI, Petra: *Sprache – Kultur – Berührungen* (= Acta Germanistica Savariensia 10). Szombathely, 197–208.
- SZCZEK, Joanna (2011): Zur Analyse der grammatischen Ebene in den Absageschreiben. In: WIERZBICKA, Mariola / WAWRZYŃIAK, Zdzisław (Hg.): *Grammatik im Text und im Diskurs*. Frankfurt/M., 205–220.
- SZCZEK, Joanna (2012): Das Gesicht wahren oder verlieren? – Zur Analyse der deutschen Absageschreiben im Lichte der Höflichkeitstheorie (im Druck).
- WEINRICH, HARALD (1986): *Lügt man im Deutschen, wenn man höflich ist?* Mannheim.

- WEINRICH, Harald (1996): *Ehrensache Höflichkeit*. Vortrag anlässlich der Verleihung der Ehrendoktorwürde der Philosophischen Fakultät II der Universität Augsburg am 11. Mai 1995. Augsburg.
- WIERZBICKA, Anna (1986): Analiza lingwistyczna aktów mowy jako potencjalny klucz do kultury [Linguistische Analyse der Sprechakte als potentieller Schlüssel zur Erschließung der Kultur]. In: BRODZKA, Alina / HOPFINGER, Maryla / LALEWICZ, Janusz (Hg.): *Problemy wiedzy o kulturze* [Probleme der Kulturwissenschaft]. Warszawa, 103–114.
- WIERZBICKA, Anna (1987): *English Speech Act Verbs. A Semantic Dictionary*. Sydney.

### Internetquellen

- <http://www.manager-magazin.de/koepfe/karriere/0,2828,321132,00.html> (Stand vom 7.11.2012).
- <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2007-0522-200302/ScriptieHdeRuiter.pdf>, S. 14ff. (Stand vom 11.05.2012).
- [http://www.scipio.ro/documents/194431/291517/03\\_Ionela+Duduta+-+articol+BT+ultim.pdf](http://www.scipio.ro/documents/194431/291517/03_Ionela+Duduta+-+articol+BT+ultim.pdf), S. 142f. (Stand vom 11.05.2012).
- <http://www.p8n.net/5790.0.html> (Stand vom 7.11.2012).
- <http://de.wikipedia.org/wiki/Eisschreiben> (Stand vom 4.11.2007).