

REVIEWS

DAS GESICHT ALS PRAGMATISCHE KATEGORIE IM INSTITUTIONELLEN GE- SPRÄCH

PIOTR ZBOROWSKI

Adam Mickiewicz University, Poznań

Über die Abhandlung „Råd och ruelle. Moral och samtalsstrategier i Giftinformationscentralens telefonrådgivning“ („Rat und Reue. Moral und Gesprächsstrategien in der telefonischen Beratung der Zentrale für Informationen über Vergiftungen“) von Håkan Landqvist.

1. Am Institut für Nordische Sprachen an der Universität Uppsala wird unter der Leitung von Prof. Bengt Nordberg das Projekt *Samtal i nödsituation. Telekomunikationen vid en giftinformationscentral (Gespräch im Notfall. Telekommunikation in einer Zentrale für Informationen über Vergiftungen)* durchgeführt. Das Ziel des Projekts ist es, die Kommunikation zwischen einem professionellen Experten/Ratgeber der GIC-Zentrale¹ und einem Rat suchenden Laien in einem ethnomethodologischen und sozialkonstruktivistischen Theorierahmen zu beschreiben. Einen Beitrag dazu gibt die in diesem Jahr veröffentlichte Dissertation „Råd och ruelle. Moral och samtalsstrategier i Giftinformationscentralens telefonrådgivning“ von Håkan Landqvist.

2. Die theoretische Basis der Abhandlung von Landqvist stützt sich auf drei Pfeiler:

– die ethnomethodologische Konversationsanalyse, allgemein bekannt als *Conversation Analysis (CA)*, deren Ziel es ist, die systematischen Eigenschaften der sequentiellen Redeorganisation zu entdecken und zu untersuchen, wie Äußerungen für den Umgang mit derartigen Sequenzen geplant werden (Levinson 1994, 286).

– der Sozialkonstruktivismus, dessen Grundlage die Überzeugung darstellt, dass die soziale Wirklichkeit des Alltags durch menschliche Interaktion geschaffen, strukturiert und gestärkt bzw. verändert wird (Landqvist 2001, 16).

¹ *Giftinformationscentralen*, die schwedische Zentrale für Informationen über Vergiftungen, eine professionelle Beratungsstelle, bei der die Bürger telefonisch Informationen über notwendige Maßnahmen erhalten können, die zu treffen sind, wenn sie selbst oder jemand in ihrer Umgebung (oft ein Kind) vergiftet wurde.

– die Theorie über das Gesicht – *face*; der Begriff stammt von Erving Goffman und wurde später von Penelope Brown und Stephen C. Levinson in ihrem Höflichkeitsmodell benutzt. Den Begriff haben sie folgendermaßen definiert: „the public self-image that every member wants to claim for himself“ (Brown & Levinson 1987, 61). Weiter haben sie den Begriff in das positive und negative Gesicht unterteilt, die so definiert werden:

negative face: the want of every 'competent adult member' [of a society] that his actions be unimpeded by others.

positive face: the want of every member that his wants be desirable to at least some others (ibid., 62).

Die Theorie von Brown & Levinson basiert auf dem Bedürfnis, Handlungen zu vermeiden, die Gefahren für das Gesicht des Adressaten mit sich bringen (*face-threatening acts*, FTAs). Gefahren für das negative Gesicht sind z.B. Befehle, Aufforderungen, Vorschläge, Ratschläge, Mahnungen, Drohungen und Warnungen. Gefahren für das positive Gesicht sind Ausdrücke der Missbilligung, Beschwerden, Anklagen, Beleidigung oder Widerspruch.

3. Das Interessante in der Abhandlung von Landqvist ist die Verbindung der Methoden der Konversationsanalyse mit dem Begriff *face*. Der Autor hat sich vor allem mit dem Problem der heiklen Themen befasst, die oft in den Telefongesprächen mit der GIC-Zentrale berührt werden. Im Zusammenhang damit können seiner Meinung nach viele Elemente im Handeln der Gesprächspartner als Versuche angesehen werden, ihr Gesicht zu wahren. Die Fragen, die der Autor zu beantworten versucht, wurden von ihm wie folgt formuliert: In welchen Sequenzen tritt die Gefahr für das Gesicht auf? Um was für eine Form der Gefahr handelt es sich? Was für Maßnahmen werden von beiden Gesprächspartnern getroffen, um die Gefahr zu vermindern oder zu beseitigen? Welchen Einfluss hat die Gefahr auf die aktuelle Sequenz oder auf das ganze Gespräch?

4. Untersucht werden vier Objekte: die Gesprächsstrategien, die Moral, die Beratung und das Misstrauen. Als Gesprächsstrategien bezeichnet Landqvist diejenigen Strategien, die zur Minderung oder Beseitigung der bestehenden Gefahr für das Gesicht führen. Die Moral ist mit dem Begriff *Gesicht* eng verbunden. Sie bezieht sich auf die Erwartungen eines korrekten Handelns, die es sowohl in der Gesellschaft als auch im konkreten Gespräch gibt. Das Gesicht ist dagegen mit den sozialen Konsequenzen des Handelns verbunden. Das dritte Untersuchungsobjekt, die Beratung, ist das Wesentlichste in den GIC-Gesprächen. In der Antwort auf die Frage, wie Ratschläge und Handlungsanweisungen konstruiert werden, wird vor allem das Gesicht der beiden Gesprächspartner berücksichtigt. Das Misstrauen ist, als ein psychologischer Begriff, nach der Meinung des Autors, schwer zu untersuchen. Es kann nur in Form von konkreten Ausdrücken in den Gesprächen studiert werden. Landqvist unterscheidet zwischen zwei Typen des Misstrauens in den GIC-Gesprächen: einerseits handle es sich um das Misstrauen, das der Intention des Anrufers entgegengebracht wird, andererseits werden manchmal einzelne Angaben des Anrufers in Frage gestellt.

4.1. Die Analyse des Materials² beginnt mit dem Kapitel 5, das den Gefahren für das Gesicht der Gesprächspartner und den Strategien, sie zu vermeiden, gewidmet wurde. Zu den typischen Handlungen des GIC-Experten dem Anrufer gegenüber

² Der Korpus umfasst 377 Telefongespräche, die im August und September 1995 aufgenommen wurden. Der Korpus besteht ausschließlich aus Gesprächen zwischen den GIC-Experten und Privatpersonen. Es gibt Gespräche mit 13 Experten (10 Frauen, 3 Männer), durchschnittlich kommen also 29 Gespräche auf einen Experten.

gehören indirekte Sprechakte, die meistens formuliert werden, um eine Frage oder eine Aufforderung auszudrücken. Es gibt auch sehr viele Beispiele für Ausdrücke, die der Autor „vorsichtige Ausdrücke“ (*nedtonande och försiktiga uttryck*) nennt. Um die Gefahr für das Gesicht in einer Sprechhandlung zu mindern, werden Ausdrücke benutzt, die die Menge einer besprochenen Substanz oder die Größe von etwas Besprochenem vermindern. Sprachliche Mittel dazu sind Adverbien und Adjektive wie *lite* [ein bisschen, etwas], *nästan* [fast], *ganska* [ziemlich], *viss* [gewiss]. Einen anderen Typ von vorsichtigen Ausdrücken, die demselben Zweck³ dienen, bilden Euphemismen oder die vorsichtige Wahl des passenden Ausdrucks. Statt *substansen är farlig* [die Substanz ist gefährlich] zu sagen, sagt man z.B. *man har respekt för* [substansen] [man hat Respekt vor [der Substanz]]. Eine weitere Möglichkeit bietet auch die Litotes.

Landqvist bemerkt, dass der Anrufer, anders als im Höflichkeitsmodell von Brown & Levinson, Strategien benutzt, die sein Gesicht schützen sollen. Im Modell von Brown & Levinson geht es dagegen um Strategien, die vom Sprechenden benutzt werden, um das Gesicht des Gesprächspartners zu schützen. So unterscheiden sich auch die Strategien des Anrufers von jenen des GIC-Experten, der ständig versucht, das Gesicht des Anrufers zu wahren. Das Repertoire von Strategien, die dem Anrufer zur Verfügung stehen, entspricht dagegen zum größten Teil den oben genannten Strategien des Experten. Eine bedeutend breitere Anwendung hat aber die Litotes, am häufigsten in der Form der Verneinung, dass sich jemand gut fühlt, oder dass etwas gut, nützlich oder angemessen ist oder sein könnte.

Eine vom Anrufer oft benutzte Strategie zur Wahrung seines Gesichts ist die Angabe von Gründen und Erklärungen, die in der englischen gesprächsanalytischen Forschung mit dem Begriff *accounts* [Rechenschaft] zusammengefasst werden. Die Begründungen, warum man überhaupt die Zentrale angerufen hat, kommen am häufigsten am Ende des Gesprächs (nach der Beratung) vor. Eine weitere Form der *accounts* sind Erklärungen, warum der Vorfall überhaupt stattgefunden hat. Sie dienen dem Anrufer vor allem dazu, sich als verantwortungsvoll zu zeigen. Die *accounts* haben viel mit den Aussagen mit moralischen Implikationen zu tun. Solche Aussagen geben dem Anrufer die Möglichkeit, eine kritische Stellungnahme zu dem Vorfall (also etwas, was potenziell beklagenswert ist) abzugeben. In den von Landqvist untersuchten Aussagen kritisieren die Anrufer ihr unachtsames Handeln, das zu dem Vorfall geführt hat. Es gibt auch Aussagen, in denen die Anrufer sich selbst, und solche, in denen sie eine andere Person kritisch beurteilen.

4.2. Das Wichtigste in der Tätigkeit der GIC-Zentrale ist zu entscheiden, ob in dem vom Anrufer beschriebenen Vorfall ein Vergiftungsrisiko vorhanden ist oder nicht, und, falls ein solches Risiko besteht, einen Ratschlag zu geben. Da aber dieser erst nach dem (telefonischen) Gespräch befolgt werden kann, hat der Ratgeber (GIC-Experte) keine Möglichkeit zu prüfen, ob der Anrufer das tut, was ihm angewiesen wurde, oder nicht. Es ist also sehr wichtig, den Rat so zu formulieren, dass die Chance maximalisiert wird, dass er befolgt wird. Außerdem ist es sehr wichtig, dass der Experte eine wohlwollende Einstellung des Anrufers gewinnt (die auch eine Voraussetzung für spätere Befolgung des Rates sein kann).

Die Formulierung der Ratschläge hängt im großen Teil auch davon ab, welches Risiko mit dem Vorfall verbunden ist. Man kann allgemein sagen, dass der Experte dazu neigt, die Ratschläge und Aufforderungen auf positive Art und Weise, statt als

³ Gesichtswahrung.

direkte Befehle, zu formulieren. Wenn eine allzu große Gefahr für das negative Gesicht des Anrufers entstehen würde, könnte das sowohl die fortgesetzte Interaktion als auch den Willen, den Rat zu befolgen, beeinträchtigen. Andererseits darf der Rat nicht zu mild formuliert werden, damit der Anrufer das Risiko der Vergiftung nicht ignoriert. Handelt es sich um ein klares Risiko, werden öfter Konstruktionen mit dem Verb *måste* [müssen] und Imperativkonstruktionen verwendet. Typisch ist auch die Anwendung von persönlichen Ausdrücken, wie *jag tycker att (du ska) [ich finde, dass (du ... sollst/Sie ... sollen)]*. Bei ernsthaften Vorfällen ist es sehr wichtig, dass der Anrufer das Risiko versteht und den Rat befolgt, deswegen werden sie oft stärker formuliert. Bei Vorfällen, bei denen es sich nicht um ein so ernsthaftes Risiko handelt, werden Ratschläge indirekter formuliert; dazu dienen Konstruktionen mit *ska* [sollen], *får* [müssen, dürfen], *får se till att* [du sollst/Sie sollen zusehen, dass] und *bör* [sollen].

4.3. Wie schon erwähnt wurde, werden zwei Typen von Misstrauen untersucht: entweder wird vom Experten die Intention des Anrufers oder seine Informationen in Frage gestellt.

Im ersten Falle kann es sich z.B. um einen Anruf zum Spaß handeln. Die Angelegenheit wird vom Experten als legitim behandelt, es wird also nach dem ganzen Vorfall gefragt. Am Ende jeder Frage wird jedoch das kleine enklitische Wort *då* [denn [da]] benutzt. Dieses Wort drückt nach der Meinung des Autors eine systematische, aber subtile Infragestellung der Version des Anrufers aus. Wenn der Experte später seine Überzeugung zum Ausdruck bringt, dass es sich bei dem Anruf nur um Spaß handelt, wird das Gespräch vom Anrufer normalerweise abrupt beendet. Bei einem *GIC*-Gespräch kann es sich auch um den Missbrauch der Informationen des Experten handeln. Der Anrufer kann manchmal zum Ziel haben, Selbstmord zu begehen oder sich in einen Rauschzustand zu versetzen, und stellt Fragen, die das Misstrauen des Experten wecken können. Meistens weigert sich der Experte dann zu antworten und verweist auf eine andere Instanz, wie z.B. Arzt oder Apotheke. Manchmal betrifft die Antwort etwas ganz anderes als die Frage. Manchmal wird die Frage des Anrufers beantwortet, aber auf eine unklare und komplizierte Weise, wodurch es unmöglich wird, die Informationen zu nutzen.

Hat der *GIC*-Experte Bedenken, ob die Angaben des Anrufers richtig sind, wird von ihm im Anschluss auf die problematische Sequenz oft eine Bitte um Wiederholung formuliert. Wenn die Angaben des Anrufers weiter unwahrscheinlich sind, werden sie wieder in Frage gestellt, was das ganze Gespräch beeinträchtigen und im schlimmsten Fall sogar zu dessen Abbruch führen kann.

5. In seiner Dissertation studiert Landqvist die Strategien der Gesprächspartner, mit deren Hilfe sie versuchen, das Gesicht des anderen zu schützen. Das Höflichkeitsmodell von Brown & Levinson wurde hier um die Strategien des Anrufers zur Wahrung seines eigenen Gesichts ergänzt, was bisher in der Literatur selten besprochen wurde. Was weiter durch das Modell bisher noch nicht zur Sprache gebracht wurde, sind Gefahren, die der Autor *samtalsexterna ansiktshot* [gesprächsexterne Gefahren für das Gesicht] nennt. Solche Gefahren für das Gesicht des Anrufers sind die Ursachen, warum überhaupt die *GIC*-Zentrale angerufen wurde, und Verantwortung des Anrufers für den Vorfall.

Der Autor berührt auch linguistische Fragen, was auch den an *CA* und Höflichkeitsstrategien weniger interessierten Leser zur Lektüre seines Buches veranlassen kann. Es handelt sich um die Bedeutung des enklitischen *då* [denn [da]] am Ende der Fragen, das im Gespräch Bedenken des Sprechenden gegen die Intention des Gesprächspartners ausdrückt. Besprochen wird auch das im Schwedischen übliche

ingressive *ja* [ja], das vom Experten oft beim Argumentieren benutzt wird, z.B. wenn der Anrufer dem Rat nicht folgen will. Weiter wird auch die Distribution von *får* [müssen; dürfen] und *måste* [müssen] in den Behandlungsanweisungen besprochen. Beide Verben werden oft als Äquivalente betrachtet. Landqvists Untersuchung weist jedoch auf die unterschiedliche Anwendung der Verben hin: wenn ein klares Vergiftungsrisiko besteht, wird in den Behandlungsratschlägen von beiden Verben häufiger *måste* gewählt; wenn aber das Risiko gering ist, kommen häufiger Konstruktionen mit *får* oder *får lov att* [du darfst/Sie dürfen] vor. Die linguistischen Ergebnisse bedürfen aber nach Ansicht des Autors eines eingehenderen Studiums, als es im Rahmen seiner Abhandlung durchgeführt werden konnte.

Die hier vorgestellte Analyse der Gesprächsstrategien von Håkan Landqvist zeigt, dass sich der Autor wirklich Mühe gegeben hat, das gesammelte Gesprächsmaterial eingehend zu untersuchen. Dabei wurden von ihm auf originelle Weise die Methoden der Konversationsanalyse mit dem Begriff *face* verbunden, was zu interessanten Ergebnissen geführt hat. Obwohl sich Landqvist auf die schwedische Sprache konzentriert, kann seine Abhandlung ein wertvoller Ausgangspunkt für die Untersuchung der Gesprächsstrategien in anderen Sprachen sein, sowie auch für den Vergleich der schwedischen Strategien mit den Strategien anderer Sprachen.

BIBLIOGRAPHIE

- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. 1987. Politeness. Some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press.
- Landqvist, Håkan. 2001. Råd och ruelle. Moral och samtalsstrategier i Giftinformationscentralens telefonrådgivning. Uppsala: Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet.
- Levinson, Stephen C. 1994. Pragmatik. Ins Deutsche übersetzt von Ursula Fries. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.